

Profil Responden

Silahkan Beri tanda Silang (X) Pada jawaban yang paling tepat dan sesuai atas pertanyaan dibawah ini:

1. Jenis kelamin anda?

a) Pria

b) Wanita

2. Berapa usia anda saat ini?

a) 17 – 20 Tahun

b) 21 – 25 Tahun

c) 26 – 30 Tahun

d) > 31

3. Apa pekerjaan anda saat ini?

a) Pelajar/Mahasiswa

b) Karyawan Swasta

c) PNS

d) Wiraswasta

Berilah tanda check list (√) pada kolom jawaban yang menurut anda paling sesuai.

No	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
1	Design interior dan eksterior lokasi sangat menarik				
2	Tata letak kursi, meja dan rak display produk tersusun dengan rapi				
3	Rasa makanan dan minuman memiliki aroma khas				
4	Alunan musik/lagu yang diputar sangat sesuai				
5	Karyawan sangat ramah terhadap pelanggan				
6	Karyawan sangat cepat dalam melayani pelanggan				
7	Karyawan menanggapi keluhan pelanggan				
8	Produk dan harga yang ditawarkan sesuai dengan yang tertera				
9	Produk yang ditawarkan sangat bervariasi				
10	Standar Operasional Prosedur dalam pelayanan yang baik				
11	Perusahaan memiliki reputasi yang baik				
12	Tersedianya fasilitas-fasilitas tambahan seperti TV, wifi dll				
13	Pelanggan merasakan budaya <i>western</i>				
14	Pelanggan merasa tergabung dalam suatu komunitas sosial tertentu				

Keterangan:

STS : Sangat Tidak Setuju
S : Setuju

TS : Tidak Setuju
SS : Sangat Setuju

No	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STP	TP	P	SP
15	Saya merasa puas dengan aneka makan dan minuman yang ditawarkan 7-eleven				
16	Saya merasa puas dengan rasa makanan dan minuman 7-eleven				
17	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh 7-eleven				
18	Saya merasa puas dengan sikap karyawan 7-eleven yang ramah dengan konsumen				
19	Saya merasa puas dengan informasi yang sesuai antara menu yang dipesan dengan <i>bill</i>				
20	Saya merasa puas dengan kemudahan dalam melakukan pembayaran baik tunai maupun non tunai				

Keterangan:

STP : Sangat Tidak Puas
P : Puas

TP : Tidak Puas
SP : Sangat Puas

No	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
21	Saya akan memberikan informasi (menceritakan) hal yang positif tentang 7-eleven kepada orang lain				
22	Saya akan memberikan rekomendasi pembelian di 7-eleven kepada orang lain				
23	Saya akan melakukan pembelian ulang kembali di 7-eleven				

Keterangan:

STS : Sangat Tidak Setuju
 S : Setuju

TS : Tidak Setuju
 SS : Sangat Setuju

TABULASI KUISIONER EXPERIENTIAL MARKETING 30 RESPONDEN

EXPERIENTIAL MARKETING															
No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	TOTAL
1	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	38
2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	45
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
5	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	41
6	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	36
7	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	40
8	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	39
9	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	34
10	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	39
11	3	2	2	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	35
12	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	40
13	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	2	1	40
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	40
15	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	40
16	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	43
17	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41
18	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	47
19	3	3	3	2	4	4	3	4	3	2	3	4	3	3	44
20	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2	42
21	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	49
22	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	50
23	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	33
24	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	37
25	3	3	2	1	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	38
26	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	39
27	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	41
28	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	43
29	3	2	4	3	3	2	2	3	3	2	3	4	4	2	40
30	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	50

TABULASI KUISIONER KEPUASAN PELANGGAN 30 RESPONDEN

KEPUASAN PELANGGAN							
No	P15	P16	P17	P18	P19	P20	TOTAL
1	3	3	3	3	3	3	18
2	3	3	2	3	2	3	16
3	3	3	3	3	3	3	18
4	3	3	3	3	3	3	18
5	3	3	3	3	3	3	18
6	3	3	3	3	3	3	18
7	3	3	3	3	3	3	18
8	3	3	3	3	2	3	17
9	2	2	3	3	3	2	15
10	2	2	2	3	3	3	15
11	2	2	2	2	3	3	14
12	3	3	3	3	3	3	18
13	3	3	3	3	4	4	20
14	3	3	3	3	3	3	18
15	3	2	3	3	3	3	17
16	3	3	3	3	3	3	18
17	3	3	3	3	3	3	18
18	3	4	3	3	3	4	20
19	3	3	3	3	3	3	18
20	3	3	3	3	2	3	17
21	4	3	4	3	3	3	20
22	1	3	4	4	4	4	20
23	3	3	3	3	3	3	18
24	2	2	3	3	3	3	16
25	3	3	2	3	3	3	17
26	3	3	2	2	3	3	16
27	4	4	4	4	4	4	24
28	3	3	3	3	3	3	18
29	3	3	3	3	3	4	19
30	3	3	3	3	3	3	18

TABULASI KUISIONER LOYALITAS PELANGGAN 30 RESPONDEN

LOYALITAS				
No	P21	P22	P23	TOTAL
1	3	3	3	9
2	3	3	3	9
3	3	3	3	9
4	3	3	3	9
5	3	3	3	9
6	2	2	3	7
7	4	4	4	12
8	3	3	3	9
9	2	2	2	6
10	3	2	3	8
11	2	3	3	8
12	3	2	2	7
13	3	3	4	10
14	3	2	3	8
15	3	3	3	9
16	4	4	4	12
17	3	3	3	9
18	3	4	4	11
19	2	2	3	7
20	3	3	3	9
21	4	4	3	11
22	3	2	2	7
23	3	2	3	8
24	3	3	3	9
25	3	3	3	9
26	3	3	3	9
27	4	4	4	12
28	3	2	3	8
29	3	2	3	8
30	3	3	3	9