

## Lampiran 2

## Kuesioner Responden

Universitas Esa Unggul  
Program S-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen  
**KUESIONER PENELITIAN**

Responden yang terhormat,

Saya Lucy Rotikan Golung (2013-11-204), mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul yang sedang melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian KFC Harmoni di Kecamatan Pondok Aren Tangerang”. Dalam rangka penulisan tugas akhir skripsi. Oleh karena itu, saya mohon kesediaan anda untuk meluangkan waktu guna mengisi kuesioner ini dengan tetap dan teliti. Data yang diperoleh akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

**No. Responden**

**Bagian I : Data Responden**

Pilihlah salah satu jawaban pada setiap pertanyaan berikut ini dengan memberikan tanda (√)

1. Nama : .....
2. Jenis Kelamin :
  - Pria
  - Wanita
3. Usia anda saat ini adalah :
  - 17-20 Tahun
  - 21-25 Tahun
  - 26-30 Tahun
  - >30 Tahun
4. Tingkat pendidikan terakhir yang anda selesaikan adalah :
  - SMA
  - Diploma

- S1
- S2
- S3

5. Jenis pekerjaan anda saat ini adalah :

- Pelajar/mahasiswa
- Pegawai negeri
- Pegawai swasta
- Wiraswasta
- Lain-lain .....(sebutkan)

6. Tingkat pendapatan :

- Rp.1.000.000
- Rp.1.000.001-Rp.3.000.000
- Rp.3.000.001-Rp.5.000.000
- >Rp.5.000.000
- 

### Bagian II : Pernyataan kuesioner

Dari skala 1 sampai 4, berilah nilai terhadap pertanyaan dibawah ini

Adapun arti dari angka penilaian yang anda pilih tersebut adalah sebagai berikut :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

Berilah tanda (√) pada pernyataan kuesioner yang anda pilih.

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Fasilitas wifi di KFC memadai.				
2	Tempat yang disediakan KFC nyaman.				
3	Karyawan KFC sabar dalam melayani saya.				
4	Bahasa yang digunakan karyawan KFC dapat dimengerti saya.				
5	Pelayanan yang diberikan karyawan KFC membuat saya merasa nyaman.				
6	Waktu yang diperlukan membuat pemesanan tidak lama.				

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
7	Karyawan KFC sigap dalam melayani pesanan saya.				
8	Karyawan KFC cepat dalam menangani keluhan saya.				
9	Karyawan KFC ramah dalam melayani saya.				
10	Keamanan tempat KFC terjamin.				
11	KFC memiliki berbagai jenis menu ayam.				
12	KFC memiliki varian menu minuman.				
13	Harga menu KFC terjangkau.				
14	Kebersihan tempat KFC terjamin.				
15	KFC merupakan merek yang sudah terkenal.				
16	KFC memiliki menu andalan yaitu paket Super Hemat.				
17	Saya mengonsumsi karena yakin atas kualitas produk KFC.				
18	Produk KFC yang disajikan lezat.				
19	Saya tidak akan berhenti mengonsumsi produk KFC dengan merek lain.				
20	Saya memilih KFC sebagai tempat favorit saya.				
21	Saya akan menyarankan orang lain untuk membeli produk KFC.				
22	Saya akan mengajak orang lain untuk membeli produk KFC.				
23	Saya akan melakukan pembelian ulang produk KFC.				
24	Saya selalu rutin membeli produk KFC seminggu sekali.				