

## LEMBAR KUESIONER PENELITIAN

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Bersama ini, saya Ahmad Fadhila Disgantara mahasiswa Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Indonesia memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi daftar kuisisioner yang di berikan “**Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Pendekatan Metode *Importance Performance Analysis* Dan *Potential Gain In Customer Value* (Studi Kasus Pada Rocket Chicken Yogyakarta)**”. Metode IPA bertujuan untuk menganalisis tentang kesenjangan atau gap yang terjadi antara keinginan atau harapan dari konsumen dengan kinerja yang telah diberikan oleh produsen. Sedangkan metode PGCV dipakai untuk menentukan prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh produsen.

Informasi yang Bapak/Ibu berikan merupakan bantuan yang sangat berarti bagi saya dalam rangka menyelesaikan penelitian Skripsi saya guna menyelesaikan studi S1 Sarjana Teknik. Seluruh jawaban akan dirahasiakan. Atas bantuan dan kesediaan waktu Bapak/Ibu saya mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

### **A. Identitas Responden**

1. Nama : .....(boleh tidak diisi)
2. Jenis kelamin : a. Laki-laki                      b. Perempuan
3. Usia :
  - a. 18 - 28 tahun
  - b. 29 - 39 tahun
  - c. > 40
4. Pendidikan Terakhir :
  - a. SMP
  - b. SMA
  - c. Diploma
  - d. Sarjana
  - e. dll
5. Pekerjaan :
  - a. Pelajar
  - b. Mahasiswa/i
  - c. Pegawai Negeri
  - d. Karyawan Swasta
  - e. Wiraswasta

6. Melakukan Pembelian di Rocket Chicken :

- a. 1-3 Kali
- b. 3-5 Kali
- c. 5-7 Kali
- d. 7-10 Kali
- e. > 10 Kali

## B. Pertanyaan Penelitian

Berilah respon terhadap pernyataan dalam tabel dengan memberikan tanda (√) pada kolom yang sesuai dengan persepsi Saudara/i mengenai pernyataan tersebut.

1. Kepentingan yaitu menyatakan pendapat anda tentang penting tidaknya setiap pernyataan yang akan mempengaruhi kepuasan anda selama menggunakan jasa Rocket Chicken Yogyakarta.
2. Kenyataan yaitu menyatakan kepuasan anda sehubungan dengan atribut dibawah ini.
3. Anda dapat memberikan skala jawaban sebagai berikut :

Tingkat Jawaban		
Skala	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1	Tidak Penting	Tidak memuaskan
2	Kurang Penting	Kurang memuaskan
3	Cukup Penting	Cukup memuaskan
4	Penting	Memuaskan
5	Sangat Penting	Sangat memuaskan

## C. Kuesioner

PERNYATAAN	Tingkat Kepentingan					Tingkat Kepuasan					
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
<i>Tangible</i>											
1.	Tempat dan fasilitas bersih dan nyaman										

2.	Ketersediaan tempat parkir yang luas dan aman												
3.	Karyawan berpenampilan rapi												
<b>Assurance</b>													
4.	Rocket Chicken memiliki label halal												
5.	Karyawan melayani dengan sopan												
6.	Karyawan menguasai informasi menu makanan yang dijual												
<b>Reliability</b>													
7.	Jam buka tepat waktu												
8.	Karyawan melayani pesanan dengan cepat dan tepat												
<b>Responsiveness</b>													
9.	Tersedianya kotak saran bagi pelanggan												
10.	Karyawan bersedia membantu dalam menanggapi keluhan konsumen												
11.	Karyawan membantu kesulitan konsumen dalam menjelaskan paket menu												
<b>Empathy</b>													
12.	Rocket Chicken menerapkan senyum, salam, sapa pada konsumen												
13.	Rocket Chicken tidak membedakan pelanggan												

\_\_TERIMAKASIH\_\_