

## KUESIONER PENELITIAN DATA RESPONDEN

Assalamualaikum Wr. Wb

Bapak/Ibu/Saudara/I yang saya hormati,

Saya yang bernama Achmad Ashari mahasiswa S-1 Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia. Perkenankanlah saya pada kesempatan ini memohon kepada Bapak/Ibu/Saudara/I meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan informasi dengan mengisi daftar pertanyaan yang peneliti ajukan. Saat ini saya sedang melakukan penelitian terkait Kepuasan Pelanggan di Warkop *Bardiman* sebagai salah satu kegiatan dalam menyelesaikan tugas akhir di Program Studi S-1 Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Untuk keperluan tersebut saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I menjadi responden dan selanjutnya saya mohon partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/I dalam pengisian kuesioner. Partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/I dalam penelitian ini bersifat sukarela, sehingga Bapak/Ibu/Saudara/I bebas mengundurkan diri setiap saat tanpa ada sanksi apapun. Identitas pribadi dan semua informasi yang Bapak/Ibu/Saudara/I berikan akan dirahasiakan dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian semata.

Terimakasih atas partisipasinya dalam penelitian ini.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 2018

Hormat Saya,

Achmad Ashari

## KUESIONER KEPUASAN PELANGGAN

### BAGIAN I

Petunjuk pengisian :

Isi dan berilah tanda silang (X) pada jawaban yang paling sesuai dengan kondisi anda.

1. Nama / inisial :
2. Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan
3. Usia :
4. Frekuensi kedatangan:
  - 1-3 kali
  - 4-5 kali
  - > 5 kali

### BAGIAN II

Petunjuk pengisian :

Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang paling sesuai dengan pendapat Anda.

Keterangan :

**Skala Kepuasan/Kenyataan**

**Skala Kepentingan/Harapan**

**1 = Sangat Tidak Puas**

**1 = Sangat Tidak Penting**

**2 = Tidak Puasa**

**2 = Tidak Penting**

**3 = Cukup**

**3 = Cukup**

**4 = Puasa**

**4 = Penting**

**5 = Sangat Puas**

**5 = Sangat Penting**

Semakin besar angka yang Anda pilih, semakin anda setuju terhadap pernyataan tersebut.

No	Kenyataan					Pernyataan	Harapan				
						<b>Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti fisik)</b>					
1	1	2	3	4	5	Ketersediaan fasilitas penunjang (toilet, wastafel, tempat ibadah, live musik, <i>wifi</i> )	1	2	3	4	5
2	1	2	3	4	5	Memiliki interior dan dekorasi yang menarik	1	2	3	4	5
3	1	2	3	4	5	Memiliki ruangan yang nyaman dan luas	1	2	3	4	5
4	1	2	3	4	5	Memiliki karyawan yang bersih dan rapi	1	2	3	4	5
						<b>Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan)</b>					
5	1	2	3	4	5	Kualitas rasa makanan dan minuman yang konsisten	1	2	3	4	5
6	1	2	3	4	5	Kesesuaian menu yang disajikan terhadap pesanan	1	2	3	4	5
7	1	2	3	4	5	Kemudahan mendapatkan informasi Kafe melalui media sosial	1	2	3	4	5
8	1	2	3	4	5	Kecepatan waktu penyajian yang sesuai	1	2	3	4	5
						<b>Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)</b>					
9	1	2	3	4	5	Ketepatan karyawan dalam memberikan informasi menu	1	2	3	4	5
10	1	2	3	4	5	Kesediaan karyawan mendampingi pelanggan dalam memilih menu	1	2	3	4	5
11	1	2	3	4	5	Kecepatan karyawan dalam menangani transaksi	1	2	3	4	5
12	1	2	3	4	5	Ketanggapan karyawan saat menerima keluhan pelanggan	1	2	3	4	5
						<b>Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)</b>					

No	Kenyataan					Pernyataan	Harapan				
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
13	1	2	3	4	5	Karyawan menguasai informasi produk	1	2	3	4	5
14	1	2	3	4	5	Pelanggan merasa restoran memiliki reputasi yang baik	1	2	3	4	5
15	1	2	3	4	5	Kemudahan dalam pembayaran	1	2	3	4	5
16	1	2	3	4	5	Kafe bersedia mengganti , makanan/minuman dengan yang baru jika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan	1	2	3	4	5
						<b>Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)</b>					
17	1	2	3	4	5	Bahasa dan ucapan karyawan dalam menerangkan sesuatu mudah dipahami	1	2	3	4	5
18	1	2	3	4	5	Karyawan mengutamakan kepentingan konsumen	1	2	3	4	5
19	1	2	3	4	5	Karyawan memberikan perhatian personal kepada pelanggan (ucapan selamat datang, terima kasih dan maaf jika terjadi sesuatu hal)	1	2	3	4	5
20	1	2	3	4	5	Perusahaan memberikan pelayanan tanpa melihat status maupun kedudukan konsumen	1	2	3	4	5