

## LAMPIRAN

### Kuesioner Konsumen Langsung

Kepada

Yth. Bapak/Ibu/Sdr/I

Di Yogyakarta

Dengan Hormat,

Saya adalah mahasiswa Magister Jurusan Manajemen Teknik Industri, Universitas Islam Indonesia. Saya sedang melakukan penelitian Tugas Akhir dengan judul “**Analisis Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode *Modified SERVQUAL* ”**. Sehubungan dengan hal tersebut, saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/I untuk mengisi kuesioner ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui serta menganalisis sejauh mana kepuasan konsumen di Waroeng Spesial Sambal (SS). Partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/I sangatlah berguna dalam penelitian ini. Seluruh jawaban dalam kuesioner ini hanya digunakan untuk penelitian tugas akhir ini.

Hormat saya,

Ridho Dimas Sofwan

## Bagian 1

### Data Responden

Petunjuk Pengisian Kuesioner: Beri jawaban anda dengan tanda silang (x) pada kolom yang telah disediakan.

#### Usia Anda

18 >	
18 – 20	
20 – 25	
25 – 30	
30 >	

#### Tingkat pendidikan

SD	
SMP	
SMA	
S1	
S2	
S3	
Diploma	

Berapa kali anda berkunjung ke Waroeng Spesial Sambal (SS) dalam satu bulan:

3 >	
3 – 5 kali	
5 >	

## Bagian 2

Harapan serta persepsi konsumen

Persepsi		Harapan	
Skala	Keterangan	Skala	Keterangan
1	STM (Sangat Tidak Memuaskan)	1	STP (Sangat Tidak Penting)
2	TM (Tidak Memuaskan)	2	TP (Tidak Penting)
3	CM (Cukup Memuaskan)	3	CP (Cukup Penting)
4	M (Memuaskan)	4	P (Penting)
5	SM (Sangat Memuaskan)	5	SP (Sangat Penting)

Keterangan:

Persepsi: Bagaimana kinerja yang telah anda rasakan setelah menikmati pelayanan.

Harapan: Seberapa penting atribut dari pelayanan yang anda pikirkan.

Berilah tanda silang (x) pada kolom yang disediakan pada lembar selanjutnya.

No	Daftar Pertanyaan	Persepsi					Harapan				
		STM (1)	TM (2)	CM (3)	M (4)	SM (5)	STP (1)	TP (2)	CP (3)	P (4)	SP (5)
	<b>TANGIBLES (Bukti Nyata)</b>										
1	Meja dan kursi nyaman										
2	Ruangan Makan Bersih										
3	Penampilan Rapih Karyawan										
4	Kondisi toilet bersih										
5	Tempat parkir luas										
6	Tata ruang restoran bagus										
7	Ketersediaan tempat ibadah										
	<b>Reliability</b>										
8	Harga produk dalam menu sesuai dengan tagihan akhir										
9	Menu yang dipesan sesuai dengan yang tergambar di daftar menu										
10	Kemudahan pembayaran										
11	Penyajian makanan cepat										
12	Rasa makanan yang dihidangkan enak										
	<b>Responsiveness</b>										
13	Karyawan dengan cepat melayani pelanggan										
14	restoran dengan cepat memproses keluhan pelanggan										
15	karyawan dapat menangani segala permintaan konsumen										
16	Karyawan mampu menjawab pertanyaan konsumen tentang menu tersedia										

17	Mudah dalam pemesanan menu makanan										
	<b>Assurance</b>										
18	Makanan yang disajikan halal										
19	Makanan yang disajikan <i>fresh</i> (baru dimasak)										
20	Parkir kendaraan aman										
21	Makanan yang dihidangkan aman dikonsumsi										
22	Penggantian makanan jika makanan yang datang bermasalah										
	<b>Emphaty</b>										
23	Komunikasi yang baik antara karyawan dan konsumen										
24	karyawan memilihkan tempat duduk yang sesuai untuk konsumen										
25	karyawan dapat membantu konsumen jika dibutuhkan										
26	Penyelesaian masalah yang diberikan restoran terkait masalah konsumen baik										
	<b>Environment</b>										
27	Kebisingan di restoran dalam batas normal										
28	Tidak ada aroma yang mengganggu di restoran										
29	Sirkulasi udara baik										
30	Pembuangan sampah tidak mengganggu konsumen										

## Kuesioner Konsumen Sekitar

Kepada

Yth. Bapak/Ibu/Sdr/I

Di Yogyakarta

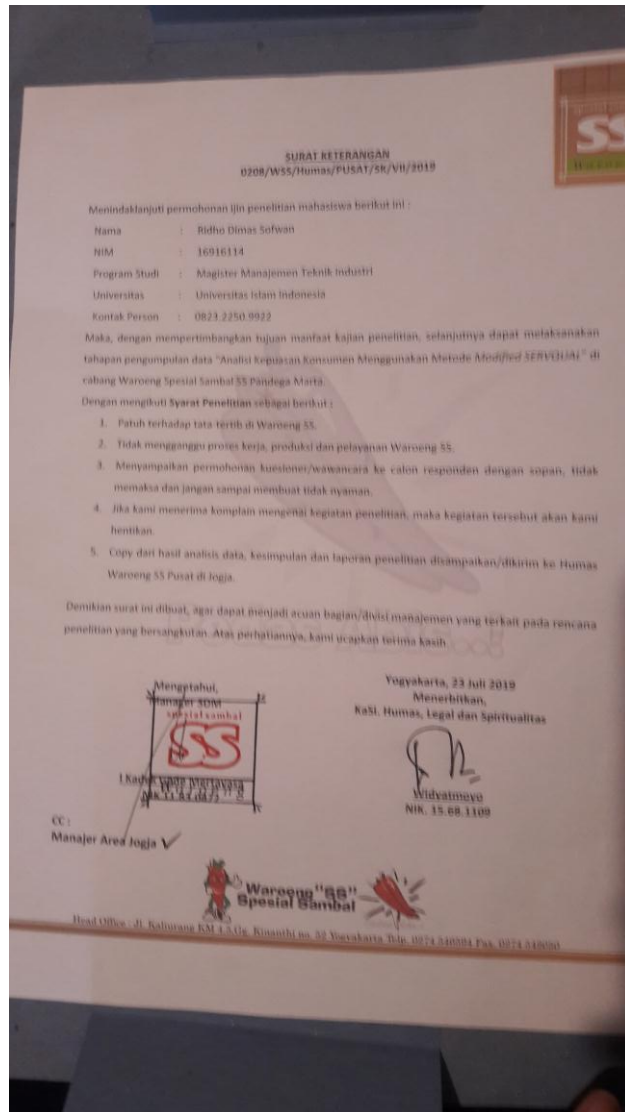
Dengan Hormat,

Saya adalah mahasiswa Magister Jurusan Manajemen Teknik Industri, Universitas Islam Indonesia. Saya sedang melakukan penelitian Tugas Akhir dengan judul “**Analisis Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode *Modified SERVQUAL***”. Sehubungan dengan hal tersebut, saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/I untuk mengisi kuesioner ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui serta menganalisis sejauh mana kepuasan konsumen di Waroeng Spesial Sambal (SS). Partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/I sangatlah berguna dalam penelitian ini. Seluruh jawaban dalam kuesioner ini hanya digunakan untuk penelitian tugas akhir ini.

Hormat saya,

Ridho Dimas Sofwan

No	Daftar Pertanyaan	Persepsi					Harapan				
		STM (1)	TM (2)	CM (3)	M (4)	SM (5)	STP (1)	TP (2)	CP (3)	P (4)	SP (5)
	<b>TANGIBLES (Bukti Nyata)</b>										
1	Parkir kendaraan pengunjung restoran tidak mengganggu										
2	Restoran terlihat bersih										
3	Adanya tempat pembuangan sampah khusus restoran										
	<b>Responsiveness</b>										
4	Restoran dengan cepat memproses keluhan warga sekitar										
5	Restoran dapat memenuhi segala persyaratan/saran warga sekitar										
6	Restoran sigap membantu permasalahan lingkungan sekitar										
	<b>Assurance</b>										
7	Restoran dapat menjaga ketertiban										
8	Restoran dapat mengatasi segala keluhan/saran warga										
9	Parkiran Restoran aman										
10	Restoran memiliki perizinan yang lengkap										
11	Restoran dapat menyajikan menu layak konsumsi										
	<b>Environment</b>										
12	Kebisingan di restoran dalam batas normal										
13	Tidak ada aroma yang mengganggu dari restoran										
14	Keberadaan Restoran memberikan dampak positif bagi lingkungan sekitar										
15	Pembuangan sampah tidak mengganggu lingkungan sekitar										
16	Keramaian Restoran tidak mengganggu sekitar										
17	Limbah dari Restoran tidak mencemari lingkungan										



Gambar Lampiran 1. Surat Penelitian



Gambar Lampiran 2. Pengisian Kuesioner





Gambar Lampiran 3. Pengisian Kuesioner Konsumen Langsung



Gambar Lampiran 4. Pengisian Kuesioner Konsumen Sekitar



Gambar Lampiran 5. Pengisian Kuesioner Konsumen Sekitar



Gambar Lampiran 6. Kondisi Dalam Restoran



Gambar Lampiran 7. Kondisi di Luar Restoran