



**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**  
**FAKULTAS PSIKOLOGI DAN ILMU SOSIAL BUDAYA**  
**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI**

Jl. Kaliurang km. 14,5 Yogyakarta. Telp (0274) 896146

---

Assalamualaikum Wr. Wb

Dengan hormat,

Di tengah kesibukan anda sekalian perkenankanlah saya menyita waktu anda untuk mengisi kuesioner di bawah ini. Kuesioner ini diedarkan untuk kepentingan penelitian tugas akhir saya di Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia. Jawaban anda yang lengkap sesuai dengan keadaan, perasaan dan pikiran yang sebenarnya, sangat dibutuhkan dalam pengisian kuesioner ini. Semua jawaban tidak ada yang salah dan tidak ada kaitannya dengan kebijakan apapun karena penelitian ini merupakan penelitian murni dalam ilmu pengetahuan. Untuk itu semua jawaban dan identitas yang anda berikan dijamin penuh kerahasiaannya sesuai dengan kode etik penelitian ilmiah sehingga sangat diharapkan anda menjawab semua pernyataan dalam kuesioner ini

Atas perhatian dan kesediaan anda meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan banyak terima kasih.

Wasslamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, April 2018

Dika Farika

## **PETUNJUK PENGISIAN**

Berikut ini terdapat sejumlah pernyataan, anda di mohon untuk membaca dan memahami secara cermat setiap pernyataan yang ada. Anda diharapkan untuk memberi tanda silang (X) pilihan yang tersedia, jika pernyataan yang diberikan merupakan gambaran atas apa yang anda alami ketika menggunakan jasa Perusahaan ini pilih dengan keadaan yang sesungguhnya.

Pilihan jawaban :

- SS : sangat setuju
- S : setuju
- N : netral
- TS : tidak setuju
- STS : sangat tidak setuju

Kesediaan anda untuk menjawab pernyataan dengan lengkap sangat saya harapkan. Anda bebas menentukan pilihan yang sesuai dengan diri anda. kerjakanlah sesuai dengan nomor urut dan mohon jangan ada yang terlewat.

**-SELAMAT MENGERJAKAN-**

## Identitas diri

Nama/inisial : .....

Jenis kelamin : .....

Alamat : .....

Usia : .....

Pekerjaan : .....

Beri tanda silang (X) pada pernyataan di bawah ini :

Apa anda termasuk pelanggan tetap waroeng SS :

YA
  TIDAK

Berapa kali anda mengunjungi waroeng SS dalam waktu 3 bulan terakhir:

1 kali
  2-3 kali
   $\geq 3$  kali

Dengan ini saya menyatakan bersedia untuk menjadi responden penelitian dan menjawab semua pernyataan peneliti sesuai dengan keadaan saya yang sebenarnya.

Yogyakarta, April 2018

Responden

## Skala 1

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	STS
1	Menurut saya jumlah menu yang disediakan Waroeng SS sangat bervariasi					
2	Menurut saya Waroeng SS memilih bahan yang berkualitas untuk menu yang disajikan					
3	menurut saya stok makanan yang disediakan Waroeng SS sangat banyak					
4	Karyawan yang disediakan Waroeng SS mampu melayani pelanggan dengan baik					
5	Karyawan langsung memberikan garansi terhadap menu yang memiliki rasa yang tidak sesuai di Waroeng SS					
6	Menurut saya karyawan menanggapi dengan cepat pelanggan yang mengeluh tentang kebersihan meja dan makanan yang ada di Waroeng SS					
7	Setiap saya ke Waroeng SS saya selalu kehabisan menu yang saya inginkan					
8	Menurut saya karyawan yang tersedia di Waroeng SS sangat sedikit					
9	Menurut saya makanan yang disediakan Waroeng SS tidak bersih					

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
10	Karyawan Waroeng SS tidak memiliki kemampuan untuk menyajikan makanan					
11	Karyawan Waroeng SS mengabaikan keluhan dan saran yang diberikan pelanggan					
12	Garansi makanan yang diberikan Waroeng SS tidak sesuai dengan yang telah di janjikan					
13	Menurut saya karyawan Waroeng SS memberi arahan dengan baik kepada pelanggan untuk memilih tempat duduk yang masih tersedia					
14	Karyawan Waroeng SS memberi senyuman ketika memperkenalkan menu kepada pelanggan					
15	Karyawan Waroeng SS menjawab dengan ramah setiap pertanyaan yang diajukan pelanggan					
16	Menurut saya karyawan Waroeng SS sangat membantu dalam merekomendasikan menu yang terbaik yang disediakan restoran					
17	Menurut saya bahasa yang digunakan karyawan Waroeng SS sangat baik					
18	Menurut saya karyawan Waroeng SS telah melayani saya dengan sungguh-sungguh					

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
19	Karyawan Waroeng SS melayani pelanggan dengan baik tanpa membedakan penampilan					
20	Saya merasa karyawan Waroeng SS tidak melayani dengan baik dan terkesan terburu-buru dalam menyajikan makanan					
21	Karyawan Waroeng SS tidak peduli kepada pelanggan yang kurang mengerti tentang menu yang disediakan					
22	Karyawan Waroeng SS tidak menanggapi dengan baik saat saya bertanya tentang ketersediaan menu					
23	Karyawan Waroeng SS tidak mendengarkan saya ketika memesan menu					
24	Karyawan Waroeng SS marah ketika saya banyak bertanya tentang menu					
25	Menurut saya karyawan Waroeng SS masih gugup ketika melayani pelanggan					
26	Karyawan Waroeng SS tidak menguasai tentang menu yang disediakan					
27	Menurut saya harga makanan yang disediakan Waroeng SS sudah sesuai dengan kualitas yang disajikan					
28	Harga yang diberikan Waroeng SS sangatlah murah					

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
29	Menurut saya Waroeng SS sangat memperhatikan rasa makanan yang disediakan dari waktu ke waktu					
30	Waroeng SS sangat memperhatikan karyawannya dalam memberikan pelayanan					
31	Pelayanan yang dilakukan Waroeng SS sangat cepat dan tanggap					
32	Harga yang diberikan Waroeng SS tidak stabil					
33	Kualitas bahan makanan yang disediakan Waroeng SS tidak sebaik sebelumnya					
34	Variasi menu yang disediakan Waroeng SS berkurang tidak sebanyak sebelumnya					
35	Menurut saya bahan yang digunakan di Waroeng SS adalah bahan- bahan yang baru dan segar					
36	Menurut saya produk atau makanan yang disediakan Waroeng SS masih hangat dan tidak cepat basi ketika dibawa pulang					
37	Waroeng SS memiliki banyak keunggulan dibandingkan restoran lainnya					
38	Saya suka di Waroeng SS karena sangat memperhatikan permintaan pelanggannya dibanding restoran lainnya					

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
39	Waroeng SS memiliki harga yang paling murah dibandingkan restoran lainnya					
40	Menurut saya Waroeng SS tidak memperhatikan ketahanan makanan yang disediakan					
41	Waroeng SS tidak memperhatikan cara membungkus makanan dengan benar dan membuat makanan cepat basi					
42	Saya akan lebih memilih restoran lain yang memiliki menu yang sama dengan Waroeng SS					
43	Saya akan lebih memilih restoran lain dibandingkan harus mengantri di Waroeng SS					
44	Restoran lain menawarkan variasi menu yang lebih banyak dibanding Waroeng SS					
45	Pelayan Waroeng SS langsung menanggapi konsumen ketika datang					
46	Menurut saya penempatan kasir di Waroeng SS sudah strategis dan mudah dijangkau					
47	Pembayaran di Waroeng SS sangat praktis					
48	Waroeng SS selalu buka tepat waktu sesuai dengan jam yang diterapkan					
49	Waroeng SS tetap buka walaupun hari libur nasional					

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
50	Lahan parkir yang disediakan sangat dekat dengan Waroeng SS					
51	Lahan parkir yang disediakan Waroeng SS sangat bersih dan teratur					
52	Menurut saya jumlah kasir yang disediakan Waroeng SS sangat sedikit sehingga terjadi antrean panjang ketika melakukan pembayaran					
53	Waroeng SS memiliki jam operasional yang sangat singkat					
54	Waroeng SS menerapkan jam buka yang terlalu siang					
55	Lahan parkir yang disediakan Waroeng SS sangat sempit dan membuat saya kesusahan untuk mencari parkir					
56	Menurut saya piring yang digunakan Waroeng SS sangat unik dan menarik					
57	Menurut saya pelayan Waroeng SS menata makanan dengan sangat rapi					
58	Menurut saya logo dan spanduk yang disediakan Waroeng SS sangat menarik					
59	Penerangan / lampu di Waroeng SS sudah sesuai, tidak terlalu gelap maupun terang					

<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>N</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
60	Makanan yang disediakan Waroeng SS tidak memiliki tampilan yang menarik dan membuat saya tidak mau kembali lagi					
61	Tempat duduk yang disediakan Waroeng SS sangat tidak tertata dan kotor					
62	Menurut saya bangunan Waroeng SS memiliki tampilan yang tidak menarik					
63	Waroeng SS memiliki citra yang baik di mata masyarakat					
64	Menurut saya tidak ada yang bisa diunggulkan dari Waroeng SS					

**Skala 2**

<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>N</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
1	Saya akan tetap memilih makan di Waroeng SS karena harga makanan yang disediakan restoran x sesuai dengan pendapatan saya					
2	Saya memilih Waroeng SS karena harganya murah dan makanan yang disediakan juga enak					
3	Harga yang disediakan Waroeng SS tetap stabil walaupun bahan baku sedang naik					
4	Saya lebih memilih makan di restoran lain yang memiliki kualitas yang lebih baik walaupun harganya lebih mahal dari pada Waroeng SS					
5	Ketika saya berkunjung ke kota lain dimana terdapat cabang Waroeng SS saya akan tetap memilih makan di Waroeng SS					
6	Saya bersedia membayar lebih mahal demi mendapatkan makanan di Waroeng SS					
7	Walaupun pendapatan saya berkurang saya akan tetap memilih Waroeng SS					
8	Rasa yang disediakan oleh Waroeng SS tidak sesuai dengan lidah saya					

No	Pernyataan	STS	TS	N	SS	S
9	Saya hanya makan di Waroeng SS ketika mendapat bonus gaji atau uang tambahan					
10	Saya lebih memilih makan di Waroeng SS karena kebanyakan dari teman saya makan di restoran tersebut					
11	Saya lebih memilih makan di restoran lain yang desain tempat dan makanannya mewah dibandingkan Waroeng SS					
12	Saya lebih suka makan di restoran yang menyajikan makanan luar negeri seperti makanan Jepang, Korea dibandingkan makan dengan menu yang disajikan Waroeng SS					
13	Makanan yang disediakan Waroeng SS baik bagi kesehatan saya					
14	Jenis- jenis menu sayuran yang disediakan Waroeng SS sangat baik untuk kesehatan					
15	Makanan yang disediakan di Waroeng SS tidak memiliki gizi yang baik					
16	Harga yang disediakan Waroeng SS relatif lebih murah dibanding restoran lain sejenis					

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
17	Saya lebih memilih restoran lain dengan harga yang lebih sedikit mahal demi mendapatkan kualitas yang lebih baik dibandingkan Waroeng SS					

**-Mohon di cek kembali agar tidak ada aitem yang terlewat-**

**Terima Kasih** 