

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian**EVALUASI KINERJA KUALITAS LAYANAN KAFE
PONDOK ALAM GLENMORE**

Kepada :

Yth. Bapak/ Ibu/ Sdr/ Sdri
Di Tempat

Dengan hormat,

Kuisisioner ini diajukan untuk membantu pengumpulan data penelitian guna penyusunan skripsi yang berjudul “Evaluasi Kinerja Kualitas Layanan Kafe Pondok Alam Glenmore”, yang merupakan salah satu syarat bagi peneliti untuk dapat menyelesaikan Studi Program S1 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

Untuk itu peneliti memohon bantuan bapak/ Ibu/ Sdr/ Sdri untuk bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisioner ini dengan sebenar-benarnya. Peneliti berjanji akan menjaga kerahasiaan jawaban saudara dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis. Atas perhatian dan kesediaannya peneliti mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Iis Dewi Indrawati

NIM 1510411206.

DAFTAR PERNYATAAN

1. DATA RESPONDEN

- a. Nomor Responden :(diisi oleh peneliti)
- b. Nama :
- c. Umur :
- d. Jenis Kelamin : Perempuan/laki-laki (coret yang tidak perlu)
- e. Pendidikan :

2. PERTANYAAN PENELITIAN

Petunjuk pengisian: berukan tanda cek/ centang pada jawaban yang menurut Bapak/ ibu/ saudara/ saudari anggap sesuai, pada kolom pilihan jawaban berikut:

Harapan

SP = Sangat Penting

P = Penting

N = Netral

TP = Tidak Penting

STP = Sangat Tidak Penting

Persepsi

SP = Sangat Puas

P = Puas

N = Netral

TP = Tidak Puas

STP = Sangat Tidak Puas

Dimohon untuk memberikan jawaban yang sejurnya, sesuai dengan apa yang anda ketahui. Apabila ada pertanyaan yang kurang jelas, atau tidak dimengerti tanyakan pada peneliti.

a. Variabel Kinerja atau (*performance*)

b. Variabel Ciri atau keistimewaan tambahan (*features*)

c. Variabel Kehandalan (*reliability*)

d. Variabel Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*)

e. Varibel service ability

f. Variabel Estetika

g. Variabel Kualitas yang di persepsikan (*perceived quality*)

No	PERNYATAAN	HARAPAN					PERSEPSI				
		S	P	N	TP	STP	SP	P	N	TP	STP
1	Kualitas produk makanan dan minuman yang dijual Kafe Pondok Alam Glenmore berkualitas.										
2	Pelayanan yang diberikan di Kafe Pondok Alam Glenmore sangat baik.										

