

LAMPIRAN



LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth :

Bapak/Ibu Responden Di tempat

Dengan hormat,

Saya adalah Muhammad Rizal Afandi, mahasiswa S1 jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Saat ini saya sedang melakukan penelitian akhir (skripsi) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Intervening Oleh Kepuasan Pelanggan (studi kasus pada Dira Cafe & Pool)”.

Penelitian ini merupakan salah satu syarat kelulusan di jenjang S1. Berkaitan dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/saudara untuk meluangkan waktu melengkapi kuesioner ini sehingga dapat membantu melengkapi data yang saya perlukan. Atas kesediaan dan waktu yang telah diluangkan, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Muhammad Rizal Afandi

1410411239

A. Identitas responden

- Nama :
- Jenis Kelamin : L/P
- Usia :
- Pendidikan terakhir :
 - a. SD
 - b. SMP
 - c. SMA
 - d. Sarjana / Diploma
- Pekerjaan :
 - a. Pelajar / Mahasiswa
 - b. Pegawai Negri / TNI-POLRI
 - c. Pegawai Swasta
 - d. Wiraswata
 - e. Lainnya,

A. Petunjuk Pengisian

Isilah pernyataan kuesioner berikut ini sesuai dengan jawaban yang tersedia dan diberi tanda check list (√) pada kolom yang tersedia. Anda dapat memilih salah satu jawaban yang menurut anda paling tepat dengan keterangan sebagai berikut:

- SS = Sangat Setuju (5)
- S = Setuju (4)
- N = Netral (3)
- TS = Tidak Setuju (2)
- STS = Sangat Tidak Setuju (1)

1. Kualitas pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Prosedur pemesanan tidak berbelit-belit.					
2	pengiriman makanan yang dipesan cepat dan tepat					
3	Memberikan kemudahan pelayanan dalam memilih menu dan melakukan pembayaran.					
4	Pegawai memberi tanggapan dan perhatian yang baik dan cepat terhadap keluhan konsumen.					
5	Dira Cafe & Pool memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kinerja pegawai.					
6	Perasaan aman ketika berada di Dira Cafe & Pool.					
7	Pegawai memiliki sifat sopan, ramah, jujur, dan dapat dipercaya					
8	Pegawai tidak membiarkan konsumen menunggu antrian terlalu lama					
9	Dira Cafe & Pool Ambulu memiliki fasilitas fisik yang memadai seperti gedung, tempat parkir dan toilet					
10	Kebersihan tempat dan kerapihan penampilan karyawan Dira Cafe & Pool baik.					

2. Kepuasan pelanggan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan.					
2	Kinerja pelayanan yang diterima oleh pelanggan sangat baik.					
3	Pegawai memiliki pengetahuan yang luas tentang informasi paket menu yang diinginkan pelanggan					
4	Keindahan pada interior cafe					
5	Harga produk Dira Cafe & Pool terjangkau.					
6	Harga produk Dira Cafe & Pool lebih murah dibandingkan yang lainnya.					
7	Pegawai cepat dalam memberikan pelayanan.					
8	Kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan					
9	Cita rasa menu makanan memuaskan					
10	Tampilan produk memuaskan.					

3. Loyalitas pelanggan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya sering berkunjung di Dira Cafe & Pool.					
2	Saya lebih suka berkunjung di Dira Cafe & Pool dari pada di cafe lain.					
3	Saya tertarik dengan menu yang ada di Dira Cafe & Pool.					
4	Saya juga tertarik menempati setiap tempat duduk Dira Cafe & Pool.					
5	Saya berusaha mengajak orang lain untuk berkunjung ke Dira Cafe & Pool.					
6	Saya berusaha merekomendasikan Dira Cafe & Pool kepada orang lain					
7	Dira Cafe & Pool lebih baik dari cafe lainnya.					
8	Saya tidak akan berpindah dari Dira Cafe & Pool, meskipun cafe lainnya menawarkan harga yang lebih murah.					