

KUISIONER PENELITIAN  
SURVEY KEPUASAN KONSUMEN  
FAKTOR-FAKTOR MENU TIDAK POPULER  
DI ASTON BRAGA HOTEL & RESIDENCE  
Jl. Braga No. 99-101, 40111 Bandung

---

Berikut ini adalah produk yang termasuk ke dalam kategori menu tidak populer di Aston Braga Hotel & Residence:

- |                           |                           |
|---------------------------|---------------------------|
| 1. Tongseng Kambing       | 7. Pasta Alpesto          |
| 2. Greek Salad            | 8. Pasta Napolitaine      |
| 3. Soup Selection of Chef | 9. Choices of Teriyaki    |
| 4. Tuna Melt              | 10. Scoup of Ice Cream    |
| 5. Hokkian Fried Rice     | 11. Exotic Tropical Fruit |
| 6. Char Beef Kwetiaw      |                           |

Bila Anda telah merasakan dan mencoba menu-menu di atas, maka silakan melanjutkan untuk mengisi kolom kuisisioner yang telah disediakan dibawah ini.

### I. Profil Responden

Berilah tanda (√) pada kolom yang telah disediakan.

1. Jenis Kelamin :  Laki-laki  
 Perempuan
2. Pekerjaan :  Pelajar/Mahasiswa  
 Pegawai Negeri  
 Wiraswasta  
 Pegawai Swasta  
 Lainnya (sebutkan) .....
3. Usia :  ≤ 25 tahun  
 25 - 35 tahun  
 36 - 45 tahun  
 ≥ 45 tahun

Tizhara Noor Febriana, 2014

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN PADA MENU TIDAK POPULER DI ASTON BRAGA HOTEL & RESIDENCE**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

## II. Petunjuk Pengisian :

Lingkarilah angka pada salah satu kolom tingkatan (5), (4), (3), (2) atau (1), sesuai dengan apa yang pernah Anda rasakan pada menu-menu tidak populer di atas. Angka 5 menunjukkan paling baik, dan angka 1 menunjukkan paling buruk.

### 1. Product (Produk)

No.	Pertanyaan	Keterangan	←————→					Keterangan
			5	4	3	2	1	
1.	Apakah penampilan produk menarik minat Anda untuk membeli?	Sangat menarik	5	4	3	2	1	Sangat tidak menarik
2.	Apakah produk memiliki rasa yang enak?	Sangat enak	5	4	3	2	1	Sangat tidak enak
3.	Apakah produk memiliki aroma yang lezat?	Sangat lezat	5	4	3	2	1	Sangat tidak lezat
4.	Apakah porsi produk sesuai keinginan Anda?	Sangat sesuai	5	4	3	2	1	Sangat tidak sesuai
5.	Apakah nama produk mudah diingat?	Sangat mudah	5	4	3	2	1	Sangat sulit
6.	Apakah produk memiliki ciri khas?	Sangat bercirikan khas	5	4	3	2	1	Sangat tidak bercirikan khas
7.	Apakah penilaian Anda terhadap penginovasian produk tersebut?	Sangat inovatif	5	4	3	2	1	Sangat tidak inovatif

### 2. Place (Lokasi)

No.	Pertanyaan	Keterangan	←————→					Keterangan
			5	4	3	2	1	
8.	Apakah produk tersebut sesuai dengan keberadaan lokasi restoran?	Sangat sesuai	5	4	3	2	1	Sangat tidak sesuai

### 3. Promotion (Promosi)

No.	Pertanyaan	Keterangan	←————→					Keterangan
			5	4	3	2	1	
9.	Seringkah Anda mendapat promosi dari mulut ke mulut tentang produk?	Sangat sering	5	4	3	2	1	Sangat jarang
10.	Apakah Anda sering disarankan membeli produk tersebut oleh pelayan?	Sangat sering	5	4	3	2	1	Sangat jarang
11.	Seringkah Anda mendapat brosur tentang produk tersebut?	Sangat sering	5	4	3	2	1	Sangat jarang
12.	Seringkah Anda mendapat voucher produk tersebut?	Sangat sering	5	4	3	2	1	Sangat jarang
13.	Apakah Anda sering mendapat undangan event yang menyediakan paket produk tersebut?	Sangat sering	5	4	3	2	1	Sangat jarang

#### 4. Price (Harga)

No.	Pertanyaan	Keterangan	←————→					Keterangan
			5	4	3	2	1	
14.	Apakah harga produk sesuai dengan porsi yang diinginkan Anda?	Sangat sesuai	5	4	3	2	1	Sangat tidak sesuai
15.	Apakah harga produk sesuai dengan kualitas produk?	Sangat sesuai	5	4	3	2	1	Sangat tidak sesuai
16.	Seringkah Anda mendapatkan potongan harga/diskon produk?	Sangat sering	5	4	3	2	1	Sangat jarang

#### 5. People (Pelaku)

No.	Pertanyaan	Keterangan	←————→					Keterangan
			5	4	3	2	1	
17.	Apakah penilaian Anda terhadap kecakapan pelayan pada produk?	Sangat cakap	5	4	3	2	1	Sangat tidak cakap
18.	Apakah penilaian Anda terhadap keramahan dan kesopanan pelayan pada produk?	Sangat ramah dan sopan	5	4	3	2	1	Sangat judes dan angkuh
19.	Apakah penilaian Anda terhadap kecekatan pelayan pada produk?	Sangat cekatan	5	4	3	2	1	Sangat lamban
20.	Apakah penilaian Anda terhadap pengetahuan pelayan tentang produk?	Sangat mengetahui	5	4	3	2	1	Sangat tidak mengetahui

#### 6. Process (Proses)

No.	Pertanyaan	Keterangan	←————→					Keterangan
			5	4	3	2	1	
21.	Apakah pemesanan produk memiliki proses yang cepat?	Sangat cepat	5	4	3	2	1	Sangat lama

#### 7. Customer Service (Layanan Konsumen)

No.	Pertanyaan	Keterangan	←————→					Keterangan
			5	4	3	2	1	
22.	Apakah Anda mendapat kemudahan untuk memperoleh informasi tentang produk?	Sangat mudah	5	4	3	2	1	Sangat sulit
23.	Apakah Anda mendapatkan pelayanan konsumen dengan cepat?	Sangat cepat	5	4	3	2	1	Sangat lama
24.	Apakah keluhan Anda sebagai konsumen diatasi dengan cepat?	Sangat cepat	5	4	3	2	1	Sangat lama

### 8. Kepuasan Konsumen

No.	Ket.	Harapan					Ket.	Indikator	Ket.	Hasil Kinerja					Ket.
		5	4	3	2	1				5	4	3	2	1	
25.	Sangat puas	5	4	3	2	1	Sangat tidak puas	Kepuasan pada kualitas produk	Sangat puas	5	4	3	2	1	Sangat tidak puas
26.	Sangat puas	5	4	3	2	1	Sangat tidak puas	Kepuasan pada lokasi restoran	Sangat puas	5	4	3	2	1	Sangat tidak puas
27.	Sangat puas	5	4	3	2	1	Sangat tidak puas	Kepuasan pada promosi atau pengenalan produk	Sangat puas	5	4	3	2	1	Sangat tidak puas
28.	Sangat puas	5	4	3	2	1	Sangat tidak puas	Kepuasan pada harga yang sesuai produk	Sangat puas	5	4	3	2	1	Sangat tidak puas
29.	Sangat puas	5	4	3	2	1	Sangat tidak puas	Kepuasan pada kecekatan, keramahan, kecakapan dan pengetahuan pelayan tentang produk	Sangat puas	5	4	3	2	1	Sangat tidak puas
30.	Sangat puas	5	4	3	2	1	Sangat tidak puas	Kepuasan pada kecepatan pemesanan produk	Sangat puas	5	4	3	2	1	Sangat tidak puas
31.	Sangat puas	5	4	3	2	1	Sangat tidak puas	Kepuasan pada kecepatan penanganan masalah konsumen	Sangat puas	5	4	3	2	1	Sangat tidak puas