KUESIONER

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI CHE.CO CAFÉ & RESTO
(Survey Pada Konsumen Yang Datang Membeli di Che.co Café & Resto)

Petunjuk pengisian

Anda diminta untuk mengisi kolom isian dan memberikan tanda checklist (√) sesuai dengan jawaban pada pertanyaan yang diberikan

I. Karakteristik Responden

1. Jenis kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan
2. Usia : ☐ 17-25 th ☐ 26-30 th ☐ 31-35 th ☐ >35th
3. Pendidikan : ☐ SMA ☐ Diploma ☐ S1 ☐ S2
4. Pekerjaan : ☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Wiraswasta
   ☐ PNS ☐ Pegawai Swasta
5. Penghasilan/Bulan : ☐ < Rp 1 Juta ☐ Rp 2,6 Juta – 3,1 Juta ☐ > Rp5Juta
   ☐ Rp 1,1 Juta – Rp 2,5 Juta ☐ Rp 3,1 Juta – 5 Juta
6. Asal tinggal, sebutkan ……

II. Pengalaman Responden

1. Biasanya Anda berkunjung ke Che.co Café & Resto bersama:
   ☐ Sendiri ☐ Teman ☐ Keluarga
2. Alasan utama Anda berkunjung ke Che.co Café & Resto:
   ☐ Rekomendasi Orang lain ☐ Pelayanannya yang baik
   ☐ Variasi menu ☐ Lainnya, sebutkan ……
3. Berapa kali Anda berkunjung ke Che.co Café & Resto dalam sebulan:
   ☐ Pertama ☐ 2-5 kali ☐ > 5 kali
4. Dari manakah anda mengetahui informasi mengenai Che.co Café & Resto:
   ☐ Teman ☐ Internet ☐ Keluarga

PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI CHE.CO CAFÉ & RESTO

Petunjuk :

Responden diminta untuk menjawab setiap pertanyaan dengan melingkari (O) jawaban tersebut

A. KUALITAS PRODUK

No.	Pernyataan	Tanggapan		
	Penampilan			
1.	Kebersihan dalam penampilan makanan	Sangat bersih	5 4 3 2 1	Sangat tidak bersih
2.	Kebersihan dalam penampilan minuman	Sangat bersih	5 4 3 2 1	Sangat tidak bersih
3.	Kemenarikan dalam penampilan makanan	Sangat menarik	5 4 3 2 1	Sangat tidak menarik
4.	Kemenarikan dalam penampilan minuman	Sangat menarik	5 4 3 2 1	Sangat tidak menarik

No.	Pernyataan	Tanggapan		
	Porsi			
1.	Kesesuaian porsi makanan	Sangat sesuai	5 4 3 2 1	Sangat tidak sesuai
2.	Kesesuaian porsi minuman	Sangat sesuai	5 4 3 2 1	Sangat tidak sesuai

No.	Pernyataan	Tanggapan		
	Temperature			
1.	Kesesuaian temperature makanan dengan selera pembeli	Sangat sesuai	5 4 3 2 1	Sangat tidak sesuai
2.	Kesesuaian temperature dengan jenis menu yang disajikan	Sangat sesuai	5 4 3 2 1	Sangat tidak sesuai

No.	Pernyataan	Tanggapan
	Aroma	

1.	Kemenarikan aroma yang disajikan	Sangat menarik	5 4 3 2 1	Sangat tidak menarik

No.	Pernyataan	Tanggapan		
	Tingkat Kematangan			
1.	Kesesuaian kematangan dari makanan yang disajikan	Sangat sesuai	5 4 3 2 1	Sangat tidak sesuai

No.	Pernyataan	Tanggapan		
	Rasa			
1.	Kesesuaian rasa makanan yang disajikan	Sangat sesuai	5 4 3 2 1	Sangat tidak sesuai
2.	Kesesuaian rasa minuman yang disajikan	Sangat sesuai	5 4 3 2 1	Sangat tidak sesuai

No.	Pernyataan	Tanggapan		
	Bentuk			
1.	Kemenarikan bentuk potongan bahan makanan	Sangat menarik	5 4 3 2 1	Sangat tidak menarik

No.	Pernyataan	Tanggapan		
	Warna			
1.	Kemenarikan kombinasi warna makanan yang disajikan	Sangat menarik	5 4 3 2 1	Sangat tidak menarik

No.	Pernyataan	Tanggapan		
	Tekstur			
1.	Kesesuaian tekstur makanan dengan jenis makanan	Sangat sesuai	5 4 3 2 1	Sangat tidak sesuai

B. KUALITAS PELAYANAN

No.	Pernyataan	Tanggapan
	Tangibles	

1.	Kemenarikan bangunan restoran	Sangat menarik	5 4 3 2 1	Sangat tidak menarik
2.	Kemenarikan ruangn restoran	Sangat menarik	5 4 3 2 1	Sangat tidak menarik
3.	Kerapihan pakaian karyawan	Sangat rapih	5 4 3 2 1	Sangat tidak rapih
4.	Kemenarikan layout restoran	Sangat menarik	5 4 3 2 1	Sangat tidak menarik

No.	Pernyataan	Tanggapan		
	Emphaty			
1.	Perhatian karyaawan restoran dalam memahami keinginan pembeli	Sangat perhatian	5 4 3 2 1	Sangat tidak perhatian
2.	Kepekaan karyawann dalam memahami keinginan pembeli	Sangat peka	5 4 3 2 1	Sangat tidak peka

No.	Pernyataan	Tanggapan		
	Reliability			
1.	Ketepatan memberikan informasi	Sangat tepat	5 4 3 2 1	Sangat tidak tepat
2.	Ketepatan dalam membuat pesanan konsumen	Sangat tepat	5 4 3 2 1	Sangat tidak tepat

No.	Pernyataan	Tanggapan		
	Responsiveness			
1.	Kesigapan menangani kebutuhan konsumen di restoran	Sangat sigap	5 4 3 2 1	Sangat tidak sigap
2.	Kesigapan merespon keluhan konsumen di restoran	Sangat sigap	5 4 3 2 1	Sangat tidak sigap

No.	Pernyataan	Tanggapan		
	Assurance			
1.	Pengetahuan karyawan tentang produk	Sangat mengetahui	5 4 3 2 1	Sangat tidak mengetahui
2.	Keramahan karyawan dalam berkomunikasi	Sangat ramah	5 4 3 2 1	Sangat tidak ramah

3.	Kesopanan karyawan terhadap konsumen	Sangat sopan	5 4 3 2 1	Sangat tidak sopan

C. KEPUTUSAN PEMBELIAN

No.	Pernyataan	Tanggapan		
	Pilihan Produk			
1.	Pembelian berdasarkan keberagaman produk yang ditawarkan	Sangat setuju	5 4 3 2 1	Sangat tidak setuju
2.	Pembelian berdasarkan keunggulan produk	Sangat setuju	5 4 3 2 1	Sangat tidak setuju

No.	Pernyataan	Tanggapan		
	Pilihan Merk			
1.	Pembelian berdasarkan citra dari restoran	Sangat setuju	5 4 3 2 1	Sangat tidak setuju
2.	Pembelian berdasarkan kepopuleran Che.co Cafe & Resto	Sangat setuju	5 4 3 2 1	Sangat tidak setuju

No.	Pernyataan	Tanggapan		
	Pilihan Distribusi			
1.	Pembelian berdasarkan kestrategisan tempat restoran	Sangat setuju	5 4 3 2 1	Sangat tidak setuju
2.	Kemudahan membeli melalui *delivery order*	Sangat setuju	5 4 3 2 1	Sangat tidak setuju

No.	Pernyataan	Tanggapan		
	Pilihan Waktu Pembelian			
1.	Pembelian dilakukan pada saat weekday	Sangat setuju	5 4 3 2 1	Sangat tidak setuju
2.	Pembelian dilakukan pada saat weekend	Sangat setuju	5 4 3 2 1	Sangat tidak setuju
3.	Pembelian dilakukan pada saat hari libur	Sangat setuju	5 4 3 2 1	Sangat tidak setuju
4.	Pembelian dilakukan berdasarkan promosi	Sangat setuju	5 4 3 2 1	Sangat tidak setuju

No.	Pernyataan	Tanggapan		
	Pilihan Jumlah Pembelian			
1.	Intensitas pembelian produk	Sangat sering	5 4 3 2 1	Sangat tidak sering

No.	Pernyataan	Tanggapan		
	Pilihan Metode Pembayaran			
1.	Keberagaman metode pembayaran	Sangat beragam	5 4 3 2 1	Sangat tidak beragam
2.	Kemudahan pembayaran melalui cash	Sangat mudah	5 4 3 2 1	Sangat tidak mudah
3.	Kemudahan pembayaran melalui kartu debit	Sangat mudah	5 4 3 2 1	Sangat tidak mudah