

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta: Indeks
- Kotler, Philip dan Amstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi ke delapan. Jakarta: Erlangga
- Sugiono. 1994. *Metode Penelitian Administrasi*. Edisi 1994. Bandung: Alfabeta
- Jill, Griffin. 2003. *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga
- Boyd, W. Harper Jr dan Walker, C Orville Jr. 2000. *Manajemen Pemasaran Suatu Pendekatan Strategis dengan Orientasi Global*. Edisi kedua. Jakarta: Erlangga
- Simamora, Bilson. 2005. *Analisis Multivariat Pemasaran*. Jakarta: Gramedia
- Prasetijo, Ristiyanti. 2005. *Perilaku Konsumer*. Jakarta : Andi
- Rangkuti, Freddy. 1997. *Riset Pemasaran*. Edisi Pertama. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Jain, Subhash C. 1996. *Manajemen Pemasaran International*. Jilid Pertama. Edisi Kelima. Jakarta: Erlangga
- Mowen, John C dan Minor, Michael. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jilid Pertama. Edisi Kelima. Jakarta. Erlangga
- <http://www.kompas.com/ver/Hiburan/0703/04/160611.htm>
- www. blackcanyoncoffee.com

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Dengan Hormat,

Bersama ini saya mengharapkan bantuan Saudara untuk mengisi kuesioner yang saya berikan ini. Adapun kuesioner ini merupakan survei tentang “perspsi Konsumen Terhadap Restoran atau Cafe di Sepanjang Paris Van Java *Shooping Centre*” yang akan digunakan sebagai bahan pembuatan skripsi. Dengan ini saya ucapkan Terima Kasih atas kerjasam serta perhatiannya dan saya menjamin kerahasiaan dari data yang Saudara berikan.

Catatan:

Berikan penilaian dari 1 sampai 6 pada angka yang mendekati dengan pengalaman Saudara berkunjung ke Paris Van Java *Shopping Centre*

Data Responden

1. Jenis Kelamin
 - a. Pria
 - b. Wanita
2. Usia
 - a. <25tahun
 - b. 25-40tahun
 - c. >40tahun
3. Status
 - a. Menikah
 - b. Belum Menikah
4. Pekerjaan
 - a. Pelajar atau mahasiswa
 - b. Wiraswasta
 - c. Karyawan
 - d. Lain-lain.....
5. Penghasilan Rata-rata per bulan
 - a. < Rp.1.500.000,00
 - b. Rp.1.500.001,00-Rp.3.000.000,00
 - c. Rp.3.000.001,00-Rp.5.500.000,00
 - d. >Rp.5.500.001,00

Bagaimana pendapat Anda tentang Black Canyon Coffee

1. Harga makanan dan minumannya
Sangat murah 1 2 3 4 5 6 sangat mahal
2. Variasi makanan dan minumannya
Sangat sedikit 1 2 3 4 5 6 sangat banyak
3. Penataan lokasi dan suasana tempat makan
Sangat baik 1 2 3 4 5 6 sangat buruk
4. Kenyamanan atmosfer
Sangat baik 1 2 3 4 5 6 sangat buruk
5. Pelayanan terhadap pelanggan
Sangat baik 1 2 3 4 5 6 sangat buruk
6. Hiburan yang disediakan
Sangat baik 1 2 3 4 5 6 sangat buruk
7. Penampilan karyawan setempat
Sangat baik 1 2 3 4 5 6 sangat buruk
8. Kesopanan Karyawan
Sangat baik 1 2 3 4 5 6 sangat buruk
9. Ketanggapan karyawan atas komplain konsumen
Sangat baik 1 2 3 4 5 6 sangat buruk
10. Reputasi Merk
Sangat baik 1 2 3 4 5 6 sangat buruk

Bagaimana pendapat Anda tentang cafe Oh Lala

1. Harga makanan dan minumannya
Sangat murah 1 2 3 4 5 6 sangat mahal
2. Variasi makanan dan minumannya
Sangat sedikit 1 2 3 4 5 6 sangat banyak
3. Penataan lokasi dan suasana tempat makan
Sangat baik 1 2 3 4 5 6 sangat buruk
4. Kenyamanan atmosfer
Sangat baik 1 2 3 4 5 6 sangat buruk
5. Pelayanan terhadap pelanggan
Sangat baik 1 2 3 4 5 6 sangat buruk

6. Hiburan yang disediakan
Sangat baik 1 2 3 4 5 6 sangat buruk
7. Penampilan karyawan setempat
Sangat baik 1 2 3 4 5 6 sangat buruk
8. Kesopannan Karyawan
Sangat baik 1 2 3 4 5 6 sangat buruk
9. Ketanggapan karyawan atas komplain konsumen
Sangat baik 1 2 3 4 5 6 sangat buruk
10. Reputasi Merk
Sangat baik 1 2 3 4 5 6 sangat buruk

Bagaimana pendapat Anda tentang restoran dan cafe lain di Paris Van Java

1. Harga makanan dan minumannya
Sangat murah 1 2 3 4 5 6 sangat mahal
2. Variasi makanan dan minumannya
Sangat sedikit 1 2 3 4 5 6 sangat banyak
3. Penataan lokasi dan suasana tempat makan
Sangat baik 1 2 3 4 5 6 sangat buruk
4. Kenyamanan atmosfer
Sangat baik 1 2 3 4 5 6 sangat buruk
5. Pelayanan terhadap pelanggan
Sangat baik 1 2 3 4 5 6 sangat buruk
6. Hiburan yang disediakan
Sangat baik 1 2 3 4 5 6 sangat buruk
7. Penampilan karyawan setempat
Sangat baik 1 2 3 4 5 6 sangat buruk
8. Kesopannan Karyawan
Sangat baik 1 2 3 4 5 6 sangat buruk
9. Ketanggapan karyawan atas komplain konsumen
Sangat baik 1 2 3 4 5 6 sangat buruk
10. Reputasi Merk
Sangat baik 1 2 3 4 5 6 sangat buruk