

**LAMPIRAN 1**  
**VALID KONSTRUK**

**LAMPIRAN 2**  
**KUESIONER PENDAHULUAN**

## KUESIONER PENDAHULUAN

1. Jenis kelamin anda :
  - a. Pria
  - b. Wanita
2. Usia anda :
3. Pekerjaan saat ini :
  - a. Mahasiswa
  - b. Pegawai
  - c. Wiraswasta
  - d. Lainnya.....
4. Daerah tempat anda tinggal :
5. Besar uang yang biasanya anda keluarkan untuk sekali makan di restoran per orang :
  - a. Rp. 20.000,- s/d Rp. 30.000,-
  - b. Rp. 30.000,- s/d Rp. 40.000,-
  - c. Rp. 40.000,- s/d Rp. 50.000,-
  - d. > Rp. 50.000,-
6. Frekuensi anda makan diluar rumah dalam 1 bulan :
  - a. 1 kali
  - b. 2 – 4 kali
  - c. 5 – 7 kali
  - d. 8 – 10 kali
  - e. > 10 kali
7. Anda mengetahui restoran ini dari :
  - a. Teman
  - b. Saudara
  - c. Kebetulan lewat, dan ingin mencoba
  - d. Iklan, dari.....
8. Selain di restoran Spring Heaven, restoran mana saja yang anda sering kunjungi :
  - a. Duck King
  - b. Eastern
  - c. Grand Eastern
  - d. Lainnya.....

Alasannya : .....
9. Apakah anda puas dengan segala pelayanan yang telah diberikan oleh restoran Spring Heaven :
  - a. Puas
  - b. Tidak puas, alasannya.....

Petunjuk pengisian :

Berikan tanda ceklist [v] pada pada kotak yang tersedia, apabila variabel yang berhubungan anda anggap penting ada pada sebuah restoran.

- Variasi makanan yang disediakan
- Variasi minuman yang disediakan
- Rasa makanan yang disediakan
- Kebersihan bahan baku
- Kesegaran bahan baku
- Kebersihan makanan
- Kebersihan minuman
- Desain piring sajian yang menarik
- Desain gelas sajian yang menarik
- Penataan makanan yang menarik
- Penataan minuman yang menarik
- Harga makanan yang sesuai
- Harga minuman yang sesuai
- Kesesuaian harga makanan dengan kepuasan yang didapat
- Kesesuaian harga minuman dengan kepuasan yang didapat
- Papan nama restoran yang mudah dilihat
- Adanya promosi melalui media massa
- Adanya promosi melalui selebaran
- Kebersihan restoran
- Tempat parkir yang luas
- Dekorasi interior restoran
- Pencahayaan restoran yang memadai
- Kenyamanan suasana restoran
- Sirkulasi udara yang memadai
- Penataan meja yang rapi
- Keramahan pelayan restoran
- Kesopanan pelayan restoran
- Pengetahuan pelayan mengenai menu yang disediakan
- Penampilan pelayan restoran
- Respon pelayan terhadap kebutuhan konsumen
- Adanya penyambut tamu
- Kecekatan pelayan restoran dalam memberikan pelayanan

- Ketanggapan pelayan restoran terhadap permintaan konsumen
- Kemudahan proses pemesanan makanan dan minuman
- Kecepatan makanan datang
- Kecepatan minuman datang
- Kesesuaian produk yang diterima dan yang dipesan
- Kemudahan dalam melakukan proses pembayaran (adanya kartu kredit, kartu debit,dll.)
- Kecepatan kasir dalam proses pembayaran

**LAMPIRAN 3**  
**KUESIONER PENELITIAN**







Tingkat Kepentingan				No	Variabel	Tingkat Performansi				Peringkat		
STP	TP	P	SP			STB	TB	B	SB	Spring Heaven	Duck King	Eastern
				1	Rasa makanan yang disediakan							
				2	Kualitas bahan makanan yang baik							
				3	Banyaknya jenis minuman							
				4	Kebersihan makanan							
				5	Kebersihan minuman							
				6	Desain piring sajian yang menarik							
				7	Penataan makanan yang menarik							
				8	Penampilan minuman							
				9	Kesesuaian harga makanan dengan ukuran porsi yang didapat							
				10	Kesesuaian harga minuman dengan kepuasan yang didapat							
				11	Kebersihan restoran							
				12	Kebersihan WC							
				13	Adanya <i>smoking area</i> dan <i>non-smoking area</i>							
				14	Tampilan menu yang menarik dan jelas							
				15	Luasnya area tempat parkir							
				16	Dekorasi interior restoran							
				17	Suhu di dalam restoran yang sejuk							
				18	Adanya alunan musik yang mendukung							
				19	Penataan meja yang rapi							
				20	Keramahan pelayan restoran							
				21	Kesopanan pelayan restoran							
				22	Pengetahuan pelayan mengenai menu yang disediakan							
				23	Penampilan pelayan restoran							
				24	Ketika customer datang, disambut dengan ramah oleh pelayan							
				25	Kecekatan pelayan restoran dalam memberikan pelayanan (inisiatif pelayan s/d kecepatan memenuhi permintaan)							
				26	Kemudahan proses pemesanan makanan dan minuman							
				27	Kecepatan makanan datang							
				28	Discount dengan menggunakan kartu kredit							
				29	Restoran memiliki jam operasional 8.00-14.00 dan 16.00-22.00 pada hari biasa							
				30	Restoran memiliki jam operasional 8.00-22.00 pada hari libur							