

Kuesioner Untuk Konsumen Café Embargo.

Kepada Yth:

Bapak/Ibu/Saudara/I

Konsumen Café Embargo

Dengan hormat,

Dalam rangka penelitian yang saya lakukan pada Café Embargo Bandung, maka saya mohon kesediaan waktunya untuk mengisi angket ini sesuai dengan pendapat anda. Pengumpulan data ini dilakukan dalam rangka penyelesaian tugas akhir (Skripsi) di Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Kristen Maranatha Bandung, dengan judul : **“Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan kepuasan Konsumen Pada Café Embargo Di Bandung”**.

Atas kerjasama dan kesediaannya dalam mengisi angket ini, maka saya mengucapkan terima kasih.

Bandung, Oktober 2005

Hormat Saya,

FRANKY BUDI FERDIAN

9752298

Mahasiswa Fakultas Ekonomi Manajemen

Universitas Kristen Maranatha

Bagian I

Profil Responden

Petunjuk pengisian.

Lingkarilah jawaban dari setiap pertanyaan dibawah ini yang sesuai dengan pendapat Anda.

1. Jenis kelamin:
A. Pria
B. Wanita
2. Usia Anda saat ini:
A. 15 - 20 tahun
B. 21 – 25 tahun
C. 26 – 30 tahun
D. 31 - 35 tahun
E. > 35 tahun
3. Pekerjaan:
A. Ibu rumah tangga
B. Pelajar/mahasiswa
C. Karyawan (swasta/ negeri)
D. Wirausaha
E. Lainnya
4. Pendidikan terakhir:
A. SD
B. SLTP
C. SMU/Kejuruan
D. Akademi/Universitas
E. Lainnya.
5. Anda mengetahui keberadaan Café Embargo:
A. Iklan
B. Teman
C. Majalah
D. Radio
E. Koran
6. Pendapatan Anda dalam 1bulan :
A. Dibawah Rp 1.000.000
B. Dibawah Rp 2.000.000
C. Dibawah Rp 3.000.000
D. Dibawah Rp 4.000.000
E. Diatas Rp 5.000.000

Bagian II

Pelaksanaan kualitas pelayanan

Berilah Tanda (X) pada jawaban yang anda pilih:

Keterangan :

SB = Sangat Baik

B = Baik

CB = Cukup Baik

TB = Tidak Baik

STB= Sangat Tidak Baik

A	Reability / Kehandalan	SB	B	CB	TB	STB
1.	Kecepatan makanan yang dipesan					
2.	Ketepatan mananan yang dipesan					
3.	Fasilitas pendukung cukup menunjang(TV,musik)					
4	Tempat duduk yang tersedia					

B	Responsiveness / tanggapan	SB	B	CB	TB	STB
5.	Kecepatan pelayanan dalam melayani					
6.	Sikap ramah karyawan terhadap konsumen					

C	Tangible / berwujud	SB	B	CB	TB	STB
7.	Kebersihan dalam ruangan Café					
8.	Ketepatan penataan tata letak yang menarik					
9.	Kerapihan penampilan karyawan					
10.	Keindahan pada Interior Café ini.					

D	Assurance / kepastian	SB	B	CB	TB	STB
11.	Perasaan aman ketika berada di dalam Café ini					
12.	Jaminan kenyamanan yang diberikan Café ini					

E	Emphaty / Empati	SB	B	CB	TB	STB
13.	Perhatian kepada setiap kebutuhan konsumen					

Bagian III

Kepuasan Pelanggan

Berilah Tanda (X) pada jawaban yang anda pilih:

Keterangan :

SB = Sangat Baik

TB = Tidak Baik

B = Baik

STB= Sangat Tidak Baik

CB = Cukup Baik

A	Security / keamanan	SB	B	CB	TB	STB
1.	Keamanan kendaraan yang diparkir					

B	Acces / kemudahan	SB	B	CB	TB	STB
2.	Kemudahan dalam memperoleh pelayanan					
3.	Kemudahan dalam pembayaran					
4.	Kemudahan dalam memperoleh tempat duduk					
5.	Lokasi café yang mudah dijangkau					

C	Credibility / kejujuran	SB	B	CB	TB	STB
6.	Kebersihan makanan dan minuman					
7.	Kesesuaian harga dengan kualitas makanan					
8.	Kelezatan makanan dan minuman					

D	Understanding / pemahaman kebutuhan	SB	B	CB	TB	STB
9.	Pemberian diskon dalam pembelian tertentu					
10.	Kenyamanan suasana didalam Cafe					

E	Competence / kompetensi	SB	B	CB	TB	STB
11.	Kesiapan karyawan dalam melayani konsumen					

F	Communication / komunikasi	SB	B	CB	TB	STB
12.	Informasi mengenai menu yang disajikan					
13.	Perhatian dengan keinginan pelanggan					