

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : PRA SURVEY

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr/i.

Bersama ini saya Andreas Agus Susanto, Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Soegijapranata mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi pertanyaan dalam kuesioner (Pra Survey) ini dengan tujuan sebagai data pendukung untuk perumusan masalah skripsi saya tentang Kepuasan Pelanggan. Atas kesediaan Bapak/Ibu menjawab dengan sejujurnya dan sebaik-baiknya saya mengucapkan terima kasih.

Nama :

Jenis Kelamin :

Nomor telpon :

(Jika Bapak/Ibu tidak berkenan kosongkan saja jawaban Bapak/Ibu)

Waktu Bersantap (Hari/Tanggal) :

Sebutkan 5 Faktor apa yang menurut Bapak/Ibu mempengaruhi kepuasan Bapak/Ibu saat bersantap di Ayam Gepuk Pak Gembus Wotgandul Semarang.

1.
2.
3.
4.
5.

TERIMA KASIH

LAMPIRAN 2 : KUESIONER PENELITIAN

No Responden :

Yth. Saudara Responden

Dengan hormat,

Saya Andreas Agus Susanto, Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata. Dalam rangka menyusun skripsi dengan judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Ayam Gepuk Pak Gembus Wotgandul Semarang)”** saya mengharapkan jawaban serta informasi yang benar-benar obyektif berdasarkan penilaian hati nurani Saudara sesuai dengan kondisi dan situasi saat ini. Kerahasiaan identitas diri dan jawaban Saudara dijamin hanya untuk kepentingan akademis. Atas kesediaan Saudara, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Penyusun

IDENTITAS RESPONDEN

PETUNJUK PENGISIAN IDENTITAS RESPONDEN

Beri tanda silang check list (√) atau tanda silang (X) pada pengisian identitas diri dibawah ini yang sesuai dengan identitas anda :

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
3. Usia : tahun
4. Alamat :
(sebutkan daerah saja seperti : Majapahit, Tanah Mas, Puri Anjasmoro dll)
5. Pendidikan : SD SMP
 SMU Perguruan Tinggi
 Lainnya
6. Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa Pegawai Swasta
 Pegawai Negeri Wiraswasta
 Lainnya
7. Pengeluaran konsumsi per bulan
 Kurang dari 1 juta 1 – 2 juta
 3 – 4 juta 5 – 6 juta
 Lebih dari 6 juta
8. Berapa kali dalam seminggu makan di luar rumah
 1 kali 2 – 3 kali
 4 – 5 kali 6 – 7 kali
 Lebih dari 7 kali

9. Berapa kali anda berkunjung ke Rumah Makan Ayam Gepuk Pak Gembus Wotgandul Semarang

- 1 kali 2 – 4 kali
 5 – 7 kali 8 – 10 kali
 Lebih dari 10 kali

10. Bersama siapa anda berkunjung ke Rumah Makan Ayam Gepuk Pak Gembus Wotgandul Semarang

- Sendiri Pacar/pasangan hidup
 Teman Keluarga
 Lainnya

Berilah tanda check list (√) atau tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang tersedia di bawah ini yang paling sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Keterangan:

- STS : Sangat Tidak Setuju diberi skor 1
 TS : Tidak Setuju diberi skor 2
 N : Netral diberi skor 3
 S : Setuju diberi skor 4
 SS : Sangat Setuju diberi skor 5

NO	Kualitas produk (X1)	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Ayam Gepuk Pak Gembus rasanya enak sesuai dengan lidah.					
2	Makanan yang disajikan Ayam Gepuk Pak Gembus higienis.					
3	Makanan yang disajikan Ayam Gepuk Pak Gembus porsinya pas.					
4	Bahan baku yang dipakai segar					
5	Rasa pedasnya sesuai permintaan konsumen					
6	Menunya bervariasi					
7	Makanan yang disajikan selalu panas					

NO	<i>Store Atmosphere</i> (X2)	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Desain atap di Ayam Gepuk Pak Gembus menarik.					
2	Desain jendela di Ayam Gepuk Pak Gembus menarik.					
3	Desain pintu di Ayam Gepuk Pak Gembus menarik.					
4	Penataan ruangan Ayam Gepuk Pak Gembus tersusun rapi.					
5	Penataan ruangan Ayam Gepuk Pak Gembus tersusun baik.					
6	Musik yang dikumandangkan di Ayam Gepuk Pak Gembus enak didengar.					
7	Aroma ruangan Ayam Gepuk Pak Gembus harum.					
8	Bahan meja makan sangat berkualitas.					
9	Bahan kursi sangat berkualitas.					

NO	<i>Kepuasan Pelanggan</i> (Y)	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Saya bersedia mengunjungi kembali Ayam Gepuk Pak Gembus Wotgandul.					
2	Saya tidak keberatan mengajak kerabat untuk berkunjung ke Ayam Gepuk Pak Gembus Wotgandul.					
3	Rumah makan Ayam Gepuk Pak Gembus Wotgandul menjadi tempat pilihan utama ketika berkeinginan membeli Ayam Gepuk.					

TERIMA KASIH



9.8% PLAGIARISM
APPROXIMATELY

Report #9687516

BAB 1 PENDAHULUAN 1. Latar Belakang Penelitian Pada zaman yang semakin berkembang dengan pesat membuat individu memiliki pengaruh dari segala faktor serta memiliki kecenderungan mengkonsumsi bahan pangan yang semakin meningkat. Peningkatan pertumbuhan permintaan akan makanan, menjadi sebuah peluang bisnis tersendiri yang sangat besar. Usaha yang dijalankan harus menempatkan setiap organisasi yang diwajibkan untuk memiliki sebuah manfaat serta tujuan yang sesuai dengan apa yang diinginkan. Kepuasan pelanggan menurut Daryanto dan Setyobudi (2014:53) adalah perasaan puas yang didapatkan oleh pelanggan karena mendapatkan nilai dari pemasok, produsen atau penyedia jasa. Salah satu bisnis yang diperkirakan masih populer di tahun 2019 adalah bisnis waralaba, khususnya di sektor kuliner. Dengan kondisi peningkatan daya beli masyarakat golongan menengah, pasar kuliner menjadi sangat potensial Persaingannya pun semakin ketat dan para pengusaha dituntut untuk menentukan perencanaan strategi pemasaran yang akan digunakannya untuk menghadapi persaingan saat ini. Ayam gepuk saat ini menjadi bisnis yang digemari bagi para waralaba yang ingin menikmati makanan ayam dengan cara digepuk atau digepengkan. Ayam tersebut akan di ungkep dengan bumbu kemudian setelah bumbu meresap ke ayam tersebut akan digoreng hingga