

IDENTITAS DIRI

Nomor : *
Jenis kelamin : L / P **
Status marital : Sudah / Belum **
Usia : Tahun
Pendidikan : a. SD b. SMP c. SMA d. D1-D3 e. S1 f. S2/S3
Pekerjaan/ posisi : a. PNS b. TNI / Polisi
c. BUMN d. Swasta
e. Mahasiswa / Pelajar
Frekuensi membeli di McDonalds : kali / bulan
Jenis produk yang di beli :

Sandwich :

- a. Beefburger
- b. Cheeseburger
- c. Doublecheeseburger
- d. Big Mac
- e. Filet-O-Fish
- f. McChicken
- g. Gourmet Wrap

Non Sandwich :

- a. Chicken
- b. McNuggets (4pcs)
- c. McNuggets (6pcs)
- d. Spaghetti McD
- e. Regular Fries
- f. Medium Fries
- g. Large Fries
- h. Super Size Fries
- i. McSoup
- j. Biryani
- k. Rice
- l. Super size Rice

Dessert :

- a. Chocolate sundae
- b. Strawberry sundae
- c. McFlurry Choco
- d. McFlurry warna-warni
- e. Ice cream cone
- f. Choco top

Drink :

- a. Regular coke
- b. Regular fanta
strawberry
- c. Regular sprite
- d. Regular lemon tea
- e. Orange juice
- f. Regular milo

* Diisi peneliti

**Coret yang tidak perlu

PETUNJUK PENGISIAN

Pada halaman berikut ini terdapat tiga angket, yaitu **Angket I dan II**. Pada masing-masing angket berisi beberapa pernyataan dan Anda diminta untuk memberikan satu tanggapan atas pernyataan tersebut. Sebelum menjawab ada beberapa **hal yang perlu Anda perhatikan**, yaitu :

1. Pada angket ini tidak ada jawaban yang salah atau benar, Anda diminta untuk menjawab secara jujur sesuai dengan keadaan diri Anda dan bukan berdasarkan atas apa yang Anda anggap baik.
2. Perlu Anda ketahui bahwa hasil jawaban Anda akan kami rahasiakan.
3. Tugas Anda adalah memberi tanda silang (X) atas jawaban yang Anda rasa sesuai dengan situasi dan yang Anda rasakan.

SS : Sangat Setuju
S : Setuju
N : Netral
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju



ANGKET I (CUSTOMER DELIGHT)

Pernyataan		SS	S	N	TS	STS
Keadilan (<i>justice</i>)						
1	Karyawan McDonald's memberikan informasi dengan jelas kepada saya mengenai makanan yang dijualnya	SS	S	N	TS	STS
2	Saya merasa McDonald's tidak mengambil keuntungan terlalu banyak.	SS	S	N	TS	STS
3	Saya mendapatkan nilai yang sepadan dengan pengeluaran saat membeli makanan di McDonald's.	SS	S	N	TS	STS
4	Jenis makanan yang dijual di McDonald's beragam.	SS	S	N	TS	STS
5	Ayam goreng yang dibeli di McDonald's memiliki rasa yang paling enak dibandingkan dengan tempat lainnya	SS	S	N	TS	STS
Penghargaan (<i>esteem</i>)						
6	Karyawan McDonald's memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.	SS	S	N	TS	STS
7	Saat saya kebingungan memilih menu makanan, karyawan McDonald's menolong saya dengan baik	SS	S	N	TS	STS
8	Karyawan McDonald's memberikan perhatian atas masalah yang saya hadapi.	SS	S	N	TS	STS
9	Saya merasa dihargai saat membeli makanan di McDonald's.	SS	S	N	TS	STS
10	Karyawan McDonald's benar-benar memahami apa yang saya butuhkan.	SS	S	N	TS	STS
Perlindungan (<i>security</i>)						
11	Membeli makanan di McDonald's terasa tenang dan santai	SS	S	N	TS	STS
12	McDonald's tempatnya aman	SS	S	N	TS	STS
13	Jika pesanan yang saya terima tidak sesuai dengan yang saya pesan, karyawan McDonald's segera menggantinya	SS	S	N	TS	STS
14	Saya merasa yakin dengan makanan yang saya beli di McDonald's	SS	S	N	TS	STS
15	Karyawan McDonald's menjelaskan keistimewaan dari masing-masing paket yang ditawarkan kepada saya	SS	S	N	TS	STS
Kepercayaan (<i>trust</i>)						
16	McDonald's dapat memberikan solusi yang memuaskan ketika saya menghadapi masalah.	SS	S	N	TS	STS

Pernyataan		SS	S	N	TS	STS
17	Ketika saya tidak mendapatkan kepuasan dari makanan yang saya beli, karyawan McDonald's dapat memberikan penjelasan yang memuaskan kepada saya.	SS	S	N	TS	STS
18	Karyawan McDonald's menanggapi keluhan saya dengan baik.	SS	S	N	TS	STS
Variasi (variety)						
19	Kualitas makanan McDonald's melebihi dari apa yang saya harapkan.	SS	S	N	TS	STS
20	Saya merasa <i>surprise</i> mendapatkan bonus saat membeli McDonald's	SS	S	N	TS	STS
21	Garansi yang saya ajukan kepada McDonald's benar-benar dilakukan mudah dan cepat	SS	S	N	TS	STS

BEHAVIORAL – INTENTIONS BATTERY

Pernyataan		SS	S	N	TS	STS
Loyal (loyalty)						
1	Saya membicarakan hal-hal yang positif mengenai McDonald's kepada orang lain	SS	S	N	TS	STS
2	Saya merekomendasikan orang lain untuk memakai membeli makanan di McDonald's	SS	S	N	TS	STS
3	Saat membutuhkan ayam goreng, saya mempertimbangkan McDonald's sebagai pilihan yang pertama	SS	S	N	TS	STS
4	Saya akan membeli ayam goreng di McDonald's di masa yang akan datang	SS	S	N	TS	STS
Perpindahan (switch)						
5	Meskipun ada produk lain yang harganya lebih murah dari McDonald's, saya tetap menggunakan McDonald's	SS	S	N	TS	STS
6	Penurunan mutu pada McDonald's akan membuat saya berpikir untuk menggunakan produk lain.	SS	S	N	TS	STS
7	Saya akan membatasi pembelian McDonald's di masa yang akan datang.*	SS	S	N	TS	STS
8	Saya suka mencoba-coba membeli ayam goreng merek lain.*	SS	S	N	TS	STS

Membayar lebih (<i>pay more</i>)						
9	Meskipun harga makanan di McDonald's naik, saya akan tetap membelinya.	SS	S	N	TS	STS
10	Saat membeli di McDonald's saya tidak mempertimbangkan masalah harga.	SS	S	N	TS	STS
11	Untuk mendapatkan makanan di McDonald's, saya rela membayar lebih mahal dari tempat lainnya.	SS	S	N	TS	STS
Respon eksternal (<i>external response</i>)						
12	Saya akan membeli di tempat lain jika mengalami masalah dengan McDonald's. *	SS	S	N	TS	STS
13	Saya akan mengeluh kepada pelanggan lain jika mengalami pelayanan yang kurang baik saat membeli makanan di McDonald's. *	SS	S	N	TS	STS
14	Saya akan mengadukan kepada lembaga eksternal (seperti Yayasan Konsumen Indonesia) apabila saya mengalami masalah akibat mengkonsumsi makanan McDonald's.	SS	S	N	TS	STS
Respon internal (<i>internal response</i>)						
15	Jika produk yang dijual McDonald's tidak sesuai dengan harapan saya, maka saya akan mengajukan komplain kepada perusahaan McDonald's	SS	S	N	TS	STS
16	Saya berjanji dalam hati untuk tidak membeli di McDonald's jika mendapatkan pengalaman yang buruk yang berkaitan dengan kualitas dan layanan	SS	S	N	TS	STS
17	Saya akan melaporkan karyawan McDonald's yang memberikan pelayanan buruk kepada pimpinannya.	SS	S	N	TS	STS

* *reverse item*

FAKULTAS EKONOMI MANAJEMEN
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
Jl. Pawiyatan Luhur IV/1 Bendan Duwur Semarang 50236

Kepada
Yth. Pelanggan McDonald's
Semarang

Dengan hormat,

Saya, Benedictus Indra Sakti Wibowo, mahasiswa semester akhir Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Katolik Sogijapranata Semarang, saat ini sedang menyusun skripsi dan mengharapkan bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi angket penelitian yang saya sertakan berikut ini.

Jawaban-jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara berikan sangat berguna bagi saya dalam penyusunan skripsi dan juga akan berguna bagi Restoran McDonald's dalam rangka meningkatkan kualitas layanannya terhadap pelanggan. Oleh karena itu, saya mengharapkan saudara memberikan jawaban sesuai dengan yang Bapak/Ibu/Saudara rasakan.

Semua jawaban bapak/Ibu/saudara akan terjaga kerahasiaannya. Oleh karena itu dalam pengisian angket ini Bapak/Ibu/Saudara tidak perlu mencantumkan nama. Atas bantuan dan kerjasamanya, saya mengucapkan banyak terima kasih.

Semarang, Desember 2006

Benedictus Indra Sakti Wibowo
NIM. 01.30.0242