A. Kuesioner

1. Pengantar

   Kepada yang terhormat pelanggan Waroeng Steak and Shake

   Nama : Titis Teguh Karnoto

   Mahasiswa : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

   Fakultas : FEB

   Prodi : Manajemen

   NIM : 20130410271

   Sedang melakukan penelitian yang berjudul " Analisi pengaruh kualitas produk, kualitas layanan dan persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan studi kasus Waroeng Steak and Shake di Yogyakarta " untuk keperluan tersebut saya minta bantuan responden konsumen Waroeng Steak and Shake di Yogayakarta untuk memberikan penilaian memelailui kuesioner ini dengan sebenar benarnya berdasarkan yang responden rasakan berkaitan dengan kualitas produk, kualitas layanan, persepai harga dan kepuasan pelanggan. semoga partisipasi yang responden berikan bermanfaat untuk ilmu dan pengetahuan. Untuk partisipasinya saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya

Titis Teguh Karnoto
20130410271

2. Petunjuk pengisian kuesioner

a. Istilah jawaban yang paling sesuai dengan keadaan yang anda alami
   Keterangan :
   STS : Sangat Tidak Setuju (1)
   TS : Tidak Setuju (2)
   KS : Kurang Setuju (3)
   S : Setuju (4)
   SS : Sangat Setuju (5)

b. Jawaban dipilih dengan memberi tanda centang (√)

c. Tidak boleh ada jawaban yang anda centang lebih dari satu

3. Identitas Responden
   a. Nama :……
   b. Umur :……Tahun
   c. Jenis Kelamin (L / P) :……
   d. Pendidikan terakhir : SMU/sederajat/ Diploma/ S1
   e. Tingkat pendapatan :
      1) < 1.000.000
      2) 1.000.000 – <2.000.000
      3) 2.000.000 – <3.000.000
      4) ≥ 3.000.000

4. Daftar Pertanyaan
   1. Kualitas produk

No	Daftar Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
1	WS memiliki menu produk yang bervariasi					
2	Produk WS memiliki rasa sesuai dengan harapan saya					

3	Saya merasa produk yang disajikan WS higienis					
4	Saya merasa porsi yang di berikan WS sesuai dengan yang diinginkan pelanggan					

2. Kualitas Layanan

No	Daftar Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
1	WS memiliki tempat yang bersih dan nyaman					
2	Pelayanan yang diberikan oleh WS cukup baik					
3	Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh WS cukup baik					
4	Pelayanan yang dilakukan oleh WS meningkatkan kepuasan pelanggan					
5	WS memiliki karyawan yang ramah					

3. Persepsi Harga

No	Daftar Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS

1	WS memiliki harga yang terjangkau					
2	WS memiliki harga sesuai dengan kualitas yang saya rasakan					
3	WS memiliki harga yang bersaing dengan rumah makan yang sejenis					

4. Kepuasan Pelanggan

No	Daftar Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
1	Saya sudah merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh WS					
2	Saya akan datang kembali untuk membeli produk WS					
3	Saya akan merekomendasikan kepada orang lain setelah menikmati produk WS					