

Lampiran 1**Kuesioner Penelitian****PENGARUH ATRIBUT RESTORAN TERHADAP PEMBELIAN
KEMBALI DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI****Bagian A (Karakteristik Responden)**

Berilah tanggapan atas sejumlah pernyataan di bawah ini dengan memberikan tanda (✓) sesuai dengan pilihan anda.

1. Jenis kelamin
 - () laki-laki
 - () perempuan
2. Usia
 - () <20 tahun
 - () 21-25 tahun
 - () 26-35 tahun
 - () > 35 tahun
3. Pekerjaan
 - () profesional (dokter/pengacara/guru, dll)
 - () pelajar/mahasiswa
 - () karyawan
 - () wiraswasta
 - () ibu rumah tangga
 - () lainnya, sebutkan
4. Penghasilan atau uang saku per bulan
 - () < 1 juta
 - () 1-2 juta
 - () 2-3 juta
 - () 3-4 juta
 - () 4-5 juta
 - () >5 juta

5. Anda ini ke restoran dengan
- sendiri
 - teman-teman
 - keluarga
 - rekan bisnis
 - lainnya, sebutkan
6. Tujuan
- sekedar bersantap
 - menjamu rekan bisnis
 - merayakan peristiwa penting (ultah)
 - lainnya, sebutkan
7. Alasan lain yang mendorong anda datang ke restoran atau kedai kopi ini
- tertarik citra atau merek
 - mengikuti gaya hidup modern
 - terdorong iklan di media massa
 - lainnya, sebutkan

Bagian B (Pernyataan)

Berilah tanggapan atas sejumlah pernyataan di bawah ini dengan memberikan tanda ✓ pada kolom yang sesuai dengan pilihan anda.

Atribut restoran berikut adalah penilaian terhadap hal-hal yang telah anda dapatkan/rasakan di restoran ini

No	Uraian pernyataan	SS	S	N	TS	STS
A	Kualitas produk atau minuman					
1	Restoran ini menyediakan variasi menu makanan/minuman yang beragam					
2	Restoran ini menawarkan menu makanan / minuman yang berbeda dengan restoran lain					

No	Uraian pernyataan	SS	S	N	TS	STS
3	Cara penyajian makanan sudah memadai					
4	Kesegaran bahan dan makanan/minuman senantiasanya terjaga dengan baik					
B.	Kualitas Pelayanan					
1	Pelayanan di restoran ini berpenampilan menarik					
2	Pelayan di restoran ini melayani konsumen dengan ramah dan sopan					
3	Waktu tunggu untuk memperoleh tempat duduk tidak terlalu lama					
4	Waktu tunggu makanan/minuman disajikan tidak terlalu lama					
5	Antrian dalam membayar di kasir tidak terlalu lama					
C.	Harga					
1	Harga makanan di restoran ini sudah wajar					
2	Harga minuman di restoran ini sudah wajar					
D.	Tempat					
1	Suasana di lingkungan restoran ini dapat menciptakan kenyamanan bagi konsumen					
2	Perlengkapan di restoran ini sudah mencukupi untuk mendukung pelayanan kepada konsumen					
3	Tersedia fasilitas kamar mandi yang memadai					
4	Area parkir luas dan memudahkan konsumen untuk parkir					

Keterangan:

SS : Sangat Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

N : Netral

Berilah tanggapan atas sejumlah pernyataan di bawah ini dengan memberikan tanda (✓) pada kolom yang sesuai dengan pilihan anda.

Kepuasan						
Berikut ini adalah penilaian kepuasan anda terhadap hal-hal yang telah anda dapatkan atau rasakan di restoran ini						
No	Uraian Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Kualitas produk /minuman yang disajikan di restoran ini telah memenuhi harapan saya					
2	Kualitas pelayanan yang saya terima di restoran ini telah memenuhi harapan saya					
3	Harga yang ditawarkan di restoran ini telah memenuhi harapan saya					
4	Tempat di restoran ini telah memenuhi harapan saya					

Keterangan:

SS : Sangat Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

N : Netral

Berilah tanggapan atas sejumlah pernyataan di bawah ini dengan memberikan tanda (✓) pada kolom yang sesuai dengan pilihan anda.

Pembelian kembali						
Berikut ini adalah pernyataan mengenai kesediaan anda untuk kembali ke restoran ini						
No	Uraian Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Suatu saat jika saya membutuhkan restoran, saya akan mengunjungi kembali untuk melakukan pembelian makanan/minuman di restoran ini lagi					

Keterangan:

SS : Sangat Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

N : Netral