

Bagian I (Data Responden)

Petunjuk pengisian : Berikan jawaban atas pertanyaan berikut dengan mengisi titik – titik atau dengan memberi tanda check (√) didepan jawaban yang sesuai.

1. Nama Responden :(boleh tidak diisi).
2. Jenis kelamin Anda:
 Laki-laki Perempuan
3. Usia Anda:
 < 20 tahun Antara 20 – 35 tahun
 Antara 36 – 50 tahun >50 tahun
4. Pendidikan Anda:
 SD SMP
 SMU Perguruan Tinggi
 Lainnya
5. Pekerjaan Anda:
 Pegawai/karyawan Wiraswasta
 Profesional Pelajar
 Lainnya
6. Pendapatan / Uang saku Anda per bulan:
 Rp. 500.000 – Rp. 1.000.000 Rp. 1.000.0001 – Rp. 1.500.000
 Rp. 1.500.001 – Rp. 2.000.000 Rp. 2.000.0001 – Rp. 2.500.000
 > Rp. 2.500.000

Bagian II (Pertanyaan Mengenai Variabel)

Pilihlah jawaban dengan memberi tanda check (\checkmark) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut Saudara/i dengan ketentuan sebagai berikut:

- Jawaban Sangat Setuju (SS) dengan skor : 5
 Jawaban Setuju (S) dengan skor : 4
 Jawaban Cukup Setuju (CS) dengan skor : 3
 Jawaban Tidak Setuju (TS) dengan skor : 2
 Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor : 1

Kualitas Pelayanan

| NO | PERTANYAAN | STS | TS | CS | SS | S |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|----|----|---|
| 1 | Warung angkringan "Lombok Abang" cepat dalam memberikan pelayanan | | | | | |
| 2 | Suasana warung angkringan "Lombok Abang" terlihat bersih dan rapi | | | | | |
| 3 | Peralatan dan fasilitas yang digunakan di warung angkringan "Lombok Abang" cukup bersih dan rapi. | | | | | |
| 4 | Karyawan yang melayani pelanggan bersikap ramah dan sabar | | | | | |
| 5 | Karyawan warung angkringan "Lombok Abang" cukup bersahabat dan bersedia membantu kesulitan pelanggan | | | | | |
| 6 | Suasana di warung angkringan "Lombok Abang" cukup aman dan nyaman | | | | | |

Kepuasan Konsumen

| NO | PERTANYAAN | STS | TS | CS | S | SS |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|----|---|----|
| 1 | Saya merasa puas dengan kualitas makanan dan minuman yang ditawarkan oleh warung angkringan "Lombok Abang" | | | | | |
| 2 | Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pegawai warung angkringan "Lombok Abang" | | | | | |
| 3 | Saya merasa puas dengan harga makanan dan minuman di warung angkringan "Lombok Abang" | | | | | |
| 4 | Secara keseluruhan saya merasa puas setelah makan di warung angkringan "Lombok Abang" | | | | | |

Loyalitas Konsumen

| NO | PERTANYAAN | STS | TS | CS | S | SS |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|----|---|----|
| 1 | Di lain waktu saya akan melakukan pembelian kembali di warung angkringan "Lombok Abang" | | | | | |
| 2 | Saya akan mengajak teman-teman saya untuk makan di warung angkringan "Lombok Abang" | | | | | |
| 3 | Saya akan mengabarkan hal-hal yang baik tentang warung angkringan "Lombok Abang" | | | | | |