

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CAFE ATMOSPHERE DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI CAFE GELAS BATU PUNCAK

PETUNJUK PENGISIAN

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Setuju (S)

4 = Sangat Setuju (SS)

Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin :

Usia :

Kualit as Pelaya nan (X ₁)	Indikator	Pernyataan	Skala Penguku ran			
			S T S	T S	S	S
	1. Keandalan	1. Mampu menyajikan makanan dan minuman dengan cepat.				
		2. Memberikan respon secara tepat terhadap				

		kebutuhan pengunjung.				
	2. Ketangga pan	1. Tidak membiarkan pelanggan berdiri lama ketika tempat penuh.				
		2. Sigap dalam melayani.				
	3. Penyelesa ian Masalah	1. Memberikan penyelesaian dan penanganan pelayanan dengan cepat.				
		2. Cepat tanggap dalam melayani konsumen.				
	4. Empati	1. Mampu membantu konsumen yang kebingungan memilih menu.				
		2. Memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial.				
	5. Bukti Fisik	1. Fasilitas lengkap (kursi, meja, dll) bersih dan dalam keadaan baik.				
		2. Peralatan makanan dan minuman yang digunakan bersih.				
	Cafe Atmos phere (X₂)					
	1. Exterior	1. Pintu masuk yang ada memudahkan konsumen keluar masuk dan berlalu lalang.				
		2. Tempat parkir cukup luas untuk menampung kendaraan konsumen.				
	2. General Interior	1. Cafe memiliki pencahayaan ruangan dan pewarnaan yang menarik.				
		2. Suhu udara di dalam cafe tidak terasa terlalu panas maupun terlalu dingin.				
	3. Layout	1. Area tiap tempat di cafe terasa luas.				
		2. Penempatan meja dan kursi memudahkan konsumen berlalu lalang.				

	4. Interior Display	1. Buku pilihan produk yang ada sudah memberikan informasi yang cukup.				
		2. Buku pilihan produk yang ada memiliki desain yang menarik.				
	5. General Exterior	1. Penataan meja dan kursi diluar ruangan rapi dan beraturan.				
		2. Adanya pepohonan membuat udara diluar terasa sejuk.				
Harga (X₃)	1. Keterjangkauan Harga	1. Harga makanan dan minuman terjangkau.				
		2. Harga makanan dan minuman sesuai dengan daya beli konsumen.				
	2. Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk	1. Harga makanan dan minuman sesuai dengan kualitas dan cita rasanya.				
		2. Harga makanan dan minuman sesuai dengan yang di harapkan.				
	3. Kesesuaian Harga dengan Manfaat	1. Harga makanan dan minuman sesuai dengan cita rasanya.				
		2. Harga makanan dan minuman lebih rendah dari tempat lain.				
	4. Daya Saing Harga	1. Harga makanan dan minuman mampu bersaing dengan tempat lain.				
		2. Harga makanan dan minuman lebih ekonomis dibanding tempat lain.				
	5. Potongan Harga	1. Harga makanan dan minuman paket tersedia.				
		2. Pada hari HUT cafe harga makanan dan minuman memiliki potongan.				
Kepuasan Pelang						

gan (Y)						
	1. Terpenuhi nya Harapan Pelanggan	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan Pelanggan.				
		2.Cita rasa dan harga makanan sesuai dengan harapan pelanggan.				
	2. Tingkat Loyalitas Pelanggan	1.Cita rasa makanan yang enak membuat saya ingin datang kembali.				
		2.Harga makanan dan minuman yang terjangkau membuat saya ingin datang kembali.				
	3. Tingkat Kepuasan Pelanggan	1. Fasilitas dan kenyamanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan.				
		2.Suasana cafe dan cita rasa makanan membuat pelanggan puas.				
	4. Berkunjun g Kembali	1.Kualitas pelayanan yang baik dan harga terjangkau membuat pelanggan ingin berkunjung kembali.				
		2.Saya ingin berkunjung kembali karena suasana yang nyaman dan cita rasa makanan yang berkualitas.				
	5. Kesiediaan Merekom endasikan	1.Bersedia merekomendasikan cafe GB kepada teman/kerabat.				
		2.Saya mengatakan hal-hal baik kepada teman/kerabat tentang cafe ini.				

Tabulasi Data

61

17	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3
18	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
19	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
20	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
22	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
27	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
31	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3

3 2	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
3 3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
3 4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
3 5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	
3 6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
3 7	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3 8	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
3 9	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4 0	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
4 1	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4
4 2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3
4 3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4 4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4 5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4 6	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4

47	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
49	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
50	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4
52	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
53	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4
56	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
60	3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

6 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6 3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6 4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
6 5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
6 6	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
6 7	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4
6 8	4	4	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	3
6 9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7 0	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
7 1	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
7 2	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
7 3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
7 4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4
7 5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3
7 6	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4

77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
81	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
82	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3
83	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
84	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3
85	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
86	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
89	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3

9 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9 3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9 4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3
9 5	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	3	3	
9 6	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	3	
9 7	3	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	