

LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI CAFÉ DERMAGA AJAMU

Petunjuk pengisian:

1. Isilah data diri anda sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
2. Berilah tanda checklist (\surd) pada salah satu pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat anda sebagai tenaga kerja pada komponen-komponen variabel. Masing-masing pilihan jawaban memiliki makna sebagai berikut :
 1. STS : apabila jawaban tersebut menurut anda Sangat tidak Setuju
 2. TS : apabila jawaban tersebut menurut anda Tidak Setuju
 3. KS : apabila jawaban tersebut menurut anda Kurang Setuju
 4. S : apabila jawaban tersebut menurut anda Setuju
 5. SS : apabila jawaban tersebut menurut anda Sangat Setuju
3. Diharapkan untuk tidak menjawab lebih dari satu pilihan jawaban.
4. Identitas Responden :
 1. Nama :
 2. Umur : $\leq 15-25$ ()
 $\geq 26-30$ ()
 $\geq 31-35$ ()
 $\geq 36-40$ ()
 ≥ 40 ()

3. Jenis Keamin : Laki-Laki / Perempuan *

4. Pendidikan Terakhir : SMA/SMK, D3, S1, S2 *

Keterangan :

*(Coret yang tidak perlu)

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

NO.	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
1	Pelayan Café Dermaga secara fisik menunjukkan pelayanan sangat rapi dan Ramah kepada konsumen					
2	Pelayan Café Dermaga sigap dan terpercaya serta akurat dalam melayani konsumen					
3	Pelayan Café Dermaga sigap menjawab saat konsumen menanyakan menu makanan					
4	Café Dermaga menjanjikan makanan dan minuman yang dijual bebas dari risiko, bahaya ataupun keraguan					
5	Pelayan Café Dermaga memahami dan mengerti keinginan pengunjung					

2. Variabel Lokasi (X_2)

NO.	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
1	Akses menuju Cafe Dermaga terjangkau dan mudah dijangkau transportasi umum					
2	Café Dermaga dapat dilihat dengan jelas dngan jarak pandang normal					
3	Jarak Café Dermaga dengan pemukiman penduduk sangat dekat					
4	Tempat parkir yang disediakan oleh Café Dermaga aman dan nyaman.					
5	Lokasi Café Dermaga cukup luas dan memungkinkan untuk diperluas					

3. Variabel Word of Mouth (X_3)

NO.	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
-----	------------	----	---	----	----	-----

1	Saya mendengar pengalaman positif dari pengunjung yang lain terhadap Café Dermaga					
2	Saya mendapat rekomendasi dari teman untuk bersantai di Café Dermaga					
3	Rekomendasi yang saya terima sesuai dengan keadaan yang saya peroleh					
4	Saya mengunjungi Café Dermaga karena atas dorongan dari pelanggan lain					
5	Saya mengetahui Café Dermaga dari teman-teman.					

4. Variabel Keputusan Pembelian (Y)

NO.	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya mencari informasi tentang Café Dermaga dari orang-orang					
2	Teman-teman sudah sering datang ke Café Dermaga dan memberikan rekomendasi					
3	Saya memberikan rekomendasi mengenai Café Dermaga kepada orang lain.					
4	Makanan dan minuman yang dijual Café Dermaga sesuai dengan harapan Saya					
5	Saya telah berkunjung dan akan berkunjung kembali ke Café Dermaga.					