

LAMPIRAN

KUESIONER

Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian (Study Pada *Coffee Shop* Tuan Jana Di Bandar Lampung)

Mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini merupakan kuesioner yang penulis susun dalam rangka pelaksanaan penelitian. Jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr berikan tidak akan mempengaruhi kedudukan maupun jabatan, mengingat kerahasiaan identitas Bapak/Ibu/Sdr akan kami jaga.

I. Karakteristik Responden

A. Identitas responden

Berikan tanda (X) pada jawaban anda

1. Nomor Responden :
2. Jenis kelamin : a. Pria b. Wanita
3. Usia : a. < 25 th b. 25 – 30 th c. > 30 th
4. Pendidikan terakhir : a. SLTP b. SLTA c. Diploma d. Sarjana
5. Penghasilan : a. < Rp.1000.000 b. Rp. 1000.000 – Rp. 1500.000
c. > Rp. 1.500.000
6. Profesi :
7. Asal Tinggal, Sebutkan:.....

A. Daftar pertanyaan

Berikan tanda (√) pada kolom jawaban yang telah disediakan.

B. Variabel Produk

No	Item Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Ketika anda mengunjungi Kedai Coffee Tuan Jana anda Merasakan Mudah dan nyaman					
2	Ketika anda mengunjungi Kedai Coffee Tuan Jana anda dapat merasakan produk dengan kualitas yang baik					
3	Anda sering mendapatkan informasi dari social media tentang tuan jana baik acara, menu, event-event yang diadakan atau harga-harga.					
4	Ketika anda berkunjung ke Kedai Coffee Tuan Jana, anda disajikan dengan berbagai menu yang menarik dan bermacam-macam varian.					
5	Ketika anda Mengunjungi Coffee Tuan Jana anda merasakan standar mutu yang baik					
6	Ketika anda Mengunjungi Kedai Coffee Tuan Jana, anda dapat melihat penyajian produk sama dengan deskripsi pada buku menu di café sesuai dengan selera konsumen.					
7	Ketika anda Mengunjungi Coffee Tuan Jana anda merasakan konsistensi rasa yang baik					
8	Anda Merasakan Keseluruhan Ciri-ciri Penampilan, rasa, tekstur serta sifat dari Produk Kedai Tuan Jana sudah sesuai.					
9	Ketika anda mendapatkan pesanan di Coffee Tuan Jana merasakan disajikan dengan baik dan menarik					
10	Produk fath Production dapat diperbaiki jika rusak					

D. Variabel Kualitas Layanan

No	Item Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
		5	4	3	2	1

1	Ketika anda mengunjungi Coffee Shop Tuan Jana mendapatkan informasi yang diberikan karyawan sudah baik					
2	Ketika anda mengunjungi Coffee Shop Tuan Jana pegawai berpenampilan rapih, bersih dan wangi					
3	Ketika anda mengunjungi Coffee Shop Tuan Jana Karyawan mampu menerima masukan kritik dan saran dari pelanggan					
4	Ketika anda mengunjungi Coffee Shop Tuan Jana akan diberikan layanan yang baik sesuai SOP yang diterapkan					
5	Ketika anda mengunjungi Coffee Shop Tuan Jana Karyawan Tanggap dalam menangani pesanan pelanggan sudah baik					
6	Anda merasakan bahwa pegawai Kedai Tuan Jana dalam mengatasi pelanggan sudah baik					
7	Ketika anda mengunjungi Coffee Shop Tuan Jana Karyawan sudah bersikap ramah dan sopan santun kepada pelanggan					
8	Ketika anda mengunjungi Coffee Shop Tuan Jana, Anda aman dalam bertransaksi pada Coffee Shop ini.					
9	Ketika anda mengunjungi Coffee Shop Tuan Jana Karyawan Selalu menghormati pelanggan dengan baik					
10	Ketika anda mengunjungi Coffee Shop Tuan Jana, Karyawan dengan peduli melayani sesuai kebutuhan anda.					

E. Variabel Keputusan Pembelian

No	Item Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
----	-----------------	----	---	---	----	-----

		5	4	3	2	1
1	Anda mendapat produk yang baik yang diberikan Coffee Shop Tuan Jana					
2	Anda dapat melakukan pembelian keberagaman produk yang ditawarkan.					
3	Anda akan merekomendasikan Coffee Shop Tuan Jana ke teman-teman dan kerabat anda untuk berkunjung ke Coffee Shop Tuan Jana					
4	Anda dapat melakukan pembelian dengan mudah pada saat hari libur atau weekend dan berbagai macam promosi discount					
5	Anda melakukan Pembelian Di Coffee Shop Tuan Jana Karena mudahan dan cepat mendapatkan Pesanan yang diinginkan.					
6	Ketika anda mengunjungi Coffee Shop Tuan Jana, Anda mendapat kemudahan pembayaran melalui cash, debet, kartu kredit					

Tabel Tabulasi Data Kualitas Produk (X₁)

No.	Pernyataan										Σ
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	47
2	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	45
3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	48
4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	32
5	3	3	4	4	5	3	3	2	2	2	31
6	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	25
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
8	2	3	2	2	2	2	2	2	4	4	25
9	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	33
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
11	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	26
12	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	25
13	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	32
14	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	48
15	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	29
16	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	39
17	2	2	2	3	4	2	3	3	3	2	26
18	4	4	4	5	4	3	5	4	5	5	43
19	3	4	3	2	2	3	4	4	4	4	33
20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
21	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	33
22	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	27
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
25	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	46
26	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
28	2	3	2	2	2	2	3	4	5	5	30
29	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	32
30	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	34
31	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
33	2	3	2	2	2	2	3	4	5	5	30
34	3	4	3	2	2	3	4	4	4	4	33
35	2	3	2	2	2	2	4	5	2	2	26

Tabel Tabulasi Data Kualitas Layanan (X₂)

No.	Pernyataan										Σ
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	43
2	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	43
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
5	2	3	4	3	2	2	3	2	4	4	29
6	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	37
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
8	2	2	3	2	2	2	4	4	4	4	29
9	2	2	2	2	2	4	4	5	5	5	33
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
11	3	4	3	4	4	2	3	4	4	4	35
12	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	27
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
15	2	2	4	4	4	4	5	5	5	5	40
16	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	45
17	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	30
18	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5	43
19	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	37
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
21	2	2	3	2	2	2	4	4	4	4	29
22	2	2	2	2	2	4	4	5	5	5	33
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
24	3	4	3	4	4	2	3	4	4	4	35
25	5	5	4	4	3	5	4	5	4	5	44
26	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	37
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
28	2	2	3	2	2	2	4	4	4	4	29
29	5	4	3	4	4	5	3	4	3	2	37
30	2	3	4	3	2	2	3	2	4	4	29
31	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	37
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
33	2	2	3	2	2	2	4	4	4	4	29
34	2	2	2	2	2	4	4	5	5	5	33
35	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	24

36	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	43
37	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	43
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
40	2	3	4	3	2	2	3	2	4	4	29
41	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	37
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
43	2	2	3	2	2	2	4	4	4	4	29
44	2	2	2	2	2	4	4	5	5	5	33
45	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
46	3	4	3	4	4	2	3	4	4	4	35
47	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	27
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
51	2	2	3	2	2	2	4	4	4	4	29
52	2	2	2	2	2	4	4	5	5	5	33
53	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
54	3	4	3	4	4	2	3	4	4	4	35
55	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	27
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
58	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	43
59	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	43
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
62	2	3	4	3	2	2	3	2	4	4	29
63	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	37
64	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
65	2	3	3	4	2	3	3	4	3	5	32

Tabel Tabulasi Data Keputusan Pembelian (Y)

No.	Pernyataan						Σ
	1	2	3	4	5	6	
1	5	4	4	5	5	5	28
2	5	5	4	5	5	5	29
3	4	4	5	5	5	5	28
4	3	3	3	3	3	3	18
5	3	3	3	2	3	4	18
6	4	4	3	3	3	3	20
7	5	5	5	5	5	5	30
8	2	3	2	2	2	2	13
9	3	4	3	2	2	3	17
10	2	2	2	2	2	2	12
11	3	3	4	4	4	3	21
12	2	2	2	2	3	3	14
13	3	3	3	3	3	3	18
14	5	5	5	5	5	5	30
15	2	2	2	2	4	4	16
16	5	5	5	5	4	5	29
17	4	4	5	5	2	3	23
18	4	4	3	4	4	5	24
19	2	3	2	2	2	2	13
20	3	4	3	2	2	3	17
21	2	3	2	2	2	2	13
22	4	5	5	5	4	5	28
23	5	5	4	5	4	4	27
24	4	5	4	5	5	5	28
25	3	3	3	3	5	3	20
26	4	5	4	5	5	5	28
27	3	3	3	3	5	3	20
28	3	3	4	4	5	3	22
29	4	5	4	4	5	4	26
30	5	5	4	5	4	4	27
31	4	5	4	5	5	5	28
32	3	3	3	3	5	3	20
33	3	3	4	4	5	3	22
34	2	2	2	2	3	3	14
35	3	3	3	4	2	2	17

36	5	4	4	5	5	5	28
37	5	5	4	5	5	5	29
38	4	4	5	5	5	5	28
39	3	3	3	3	3	3	18
40	3	3	3	2	3	4	18
41	4	4	3	3	3	3	20
42	5	5	5	5	5	5	30
43	2	3	2	2	2	2	13
44	3	4	3	2	2	3	17
45	2	2	2	2	2	2	12
46	3	3	4	4	4	3	21
47	2	2	2	2	3	3	14
48	3	3	3	3	3	3	18
49	5	5	5	5	5	5	30
50	5	5	5	5	5	5	30
51	2	3	2	2	2	2	13
52	3	3	3	3	2	3	17
53	2	2	2	2	2	2	12
54	2	3	3	2	2	3	15
55	3	3	3	2	3	2	16
56	3	3	3	3	5	3	20
57	5	5	5	5	5	4	29
58	5	4	4	5	5	5	28
59	5	5	4	5	5	5	29
60	4	4	5	5	5	5	28
61	3	3	3	3	3	3	18
62	3	3	3	2	3	4	18
63	4	4	3	3	3	3	20
64	5	5	5	5	5	5	30
65	5	5	5	5	5	5	30