

## Lampiran 1

# Survey Kepuasan Pelanggan Korean Bakery and Eatery Berdasarkan 5 Dimensi Kualitas Pelayanan

Kepada Yth,  
Bapak/Ibu  
Di tempat.

Saya memohon kesediaan waktu Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini, guna mengumpulkan data dalam rangka penelitian yang sedang saya lakukan untuk Kepuasan Pelanggan Korean Bakery and Eatery kedepannya. Saya menjamin kerahasiaan data yang Bapak/Ibu berikan. Semua informasi yang diberikan pada kuesioner ini tidak akan dipublikasikan. Dan akan digunakan untuk sumber informasi bagi kepuasan pelayanan Korean Bakery and Eatery dan Akademis dalam penelitian saya.

Semoga partisipasi Bapak/Ibu dalam penelitian ini dapat bermanfaat bagi orang banyak. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

### **\*Hadiah\***

**Sebagai bentuk rasa terima kasih kami karena Bapak/Ibu sudah meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini, Kami akan memberikan :**

**🍰 2 pcs Roti Gratis TANPA MIN PEMBELIAN.**

**pada akhir dari kuisisioner ini. Yang dapat digunakan pada transaksi selanjutnya 🙏**

Hormat Saya,  
Beatrix Laura Kurniawan (Founder Korean Bakery and Eatery)

### Pertanyaan Demografis

Jenis Kelamin :

(  ) Laki – laki                      (  ) Perempuan

Usia :

(  ) < 17 Tahun                      (  ) 17 – 29 Tahun                      (  ) 30 – 39 Tahun  
(  ) 40 – 49 Tahun                      (  ) > 49 Tahun

Asal Kota :

(  ) Purwokerto/ Banyumas                      (  ) Purbalingga                      (  ) Cilacap  
(  ) Kebumen                      (  ) Banjarnegara                      (  ) Lain-lain

Pekerjaan :

- Pelajar/ Mahasiswa       Karyawan       Wiraswasta  
 Ibu Rumah Tangga       PNS       Dokter  
 TNI/ POLRI       Dosen/ Guru       Pekerja Lepas  
 lain-lain sebutkan

Anda Membeli Roti untuk: (boleh pilih lebih dari 1)

- Diri Sendiri       Ulang Tahun diri sendiri/ teman  
 Untuk makanan dalam perjalanan       Sebagai buah tangan kepada orang lain.  
 lain-lain

Sudah berapa lama mengenal dan membeli Roti Korean Bakery:

- < 1 Bulan       1 – 3 Bulan       3 – 6 Bulan  
 6 – 12 Bulan       > 1 Tahun

Frekuensi ke Korean Bakery:

- 1 X 1 Minggu       2 X 1 Minggu       3 X 1 Minggu  
 1 X 2 Minggu       1 X 1 Bulan

Pembelian Roti ke Korean Bakery melalui: (boleh pilih lebih dari 1)

- Korean Bakery [Offline]       Gofood  
 Whatsapp       Lain-lain

Pengeluaran (per Bulan):

- < Rp. 1.399.000       Rp. 1.400.000 – 4.999.000  
 Rp. 5.000.000 – 9.999.000       Rp. 10.000.000 – 14.999.000  
 Rp. 15.000.000 – 19.999.000       > Rp. 20.000.000

Silahkan memberikan penilaian terhadap tingkat keBaikan setiap atribut pelayanan di korean bakery and eatery

Petunjuk pengisian pertanyaan :

- Mohon berikan jawaban dari masing-masing pilihan yang tersedia dengan memberikan tanda checklist (√) pada jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara pilih.
- Pilihan hendaknya subjektif mungkin, karena kuesioner ini dapat digunakan secara optimal apabila seluruh pertanyaan terjawab, untuk itu harap diteliti kembali apakah semua pertanyaan telah terjawab.

Keterangan :

- (Sangat tidak Baik)
- (tidak Penting)
- (kurang Penting)
- (Penting)
- (sangat Penting)

**Tangibles atau Bukti Fisik (Tingkat KePentingan)**

**Korean Bakery and Eatery memiliki :**

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Kurang Penting	Penting	Sangat Penting
1	Tempat duduk di korean bakery and eatery yang nyaman					
2	Fasilitas Ruangan Eatery bersih					
3	Fasilitas korean bakery and eatery Lengkap (kursi, meja, dll). Bersih dan Dalam Keadaan Penting					
4	Jumlah Meja dan Kursi di korean bakery and eatery Cukup untuk Para Pengunjung					
5	Tempat Parkir di korean bakery and eatery Memadai					
6	Ruangan display roti di korean bakery and eatery dalam keadaan Bersih					

7	Peralatan Makanan dan Minuman di korean bakery and eatery dalam keadaan Bersih					
8	Lokasi korean bakery and eatery Mudah Dijangkau Menggunakan					
9	Lokasi korean bakery and eatery mudah untuk ditemukan					
10	Ruangan korean bakery and eatery memiliki Dekorasi yang Menarik					
11	Penampilan karyawan korean bakery and eatery menarik					
12	Bangunan korean bakery dan eatery mudah untuk ditemukan					

Reliability atau Keandalan ( Tingkat KePentingan)

Korean Bakery and Eatery memiliki:

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Kurang Penting	Penting	Sangat Penting
1	Ketepatan Jam Buka dan Jam Tutup					
2	Cita Rasa Roti di korean bakery and eatery Selalu beartextur lembut dan enak					
3	Cita Rasa Menu Yang Disajikan korean bakery and eatery Selalu Sama Setiap Kali Berkunjung					
4	Keakuratan Perhitungan Administrasi oleh Kasir					
5	Cita Rasa Makanan di korean bakery and eatery Selalu Enak dan Menggugah Selera					
6	Ketepatan waktu dalam memenuhi pesanan pelanggan					
7	Roti korean bakery tanpa bahan pengawet					
8	Korean Bakery menggunakan bahan Khusus seperti mokaf agar dapat membantu orang yang memiliki Gluten berlebih					

Assurance atau Jaminan (Tingkat KePentingan)

Korean Bakery Memiliki:

No	Pertanyaan	Sangat tidak Penting	Tidak Penting	Kurang Penting	Penting	Sangat Penting
1	Tersedia call center 24 jam					
2	Bentuk makanan, minuman & roti sama dengan gambar menu di korean bakery and eatery					
3	korean bakery and eatery Memiliki packaging yang Penting dan aman					
4	korean bakery and eatery Memiliki jaminan gratis untuk pesanan roti yang rusak dalam perjalanan					
5	korean bakery and eatery memberikan Jaminan roti yang rusak akan di ganti 2x lipat					

Responsiveness atau Ketanggapan ( Tingkat KePentingan)

Korean Bakery Memiliki:

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Kurang Penting	Penting	Sangat Penting
1	Karyawan korean bakery and eatery Sigap dan cepat tanggap dalam melayani					
2	Kecepatan karyawan korean bakery and eatery dalam memenuhi pesanan					
3	Kecepatan layanan korean bakery and eatery dalam transaksi di kasir					
4	Kecepatan layanan korean bakery and eatery dalam pengiriman					
5	Kecepatan layanan korean bakery and eatery dalam mmenangani keluhan					
6	Kecepatan layanan korean bakery and eatery dalam membuat pesanan					
7	Kecepatan layanan korean bakery and eatery dalam memenuhi permintaan					

Emphaty atau Empati ( Tingkat KePentingan)

Korean Bakery Memiliki:

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Kurang Penting	Penting	Sangat Penting
1	Korean Bakery and eatery memiliki ruangan yang mudah diakses untuk orang memiliki kebutuhan khusus					
2	Karyawan korean bakery and eatery Mengingat pelanggan yang loyal					
3	Korean Bakery eatery memiliki promo – promo untuk setiap hari istimewa (natal,lebaran,dll)					
4	Karyawan korean bakery and eatery mampu menyarankan produk atau makanan sesuai dengan keinginan pelanggan					
5	Karyawan korean bakery and eatery Memberikan Perhatian Secara Khusus Kepada Konsumen					

Silahkan memberikan penilaian terhadap performa setiap atribut pelayanan di korean bakery

Petunjuk pengisian pertanyaan :

- Mohon berikan jawaban dari masing-masing pilihan yang tersedia dengan memberikan tanda checklist (√) pada jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara pilih.
- Pilihan hendaknya subjektif mungkin, karena kuesioner ini dapat digunakan secara optimal apabila seluruh pertanyaan terjawab, untuk itu harap diteliti kembali apakah semua pertanyaan telah terjawab.

Keterangan :

- (Sangat tidak baik)
- (tidak baik)
- (kurang baik)
- (baik)
- (sangat baik)

**Tangibles atau Bukti Fisik (Tingkat KeBaikan)**

**Korean Bakery and Eatery memiliki :**

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik
1	Tempat duduk di korean bakery and eatery yang nyaman					
2	Fasilitas Ruangan Eatery bersih					
3	Fasilitas korean bakery and eatery Lengkap (kursi, meja, dll). Bersih dan Dalam Keadaan Baik					
4	Jumlah Meja dan Kursi di korean bakery and eatery Cukup untuk Para Pengunjung					
5	Tempat Parkir di korean bakery and eatery Memadai					
6	Ruangan display roti di korean bakery and eatery dalam keadaan Bersih					
7	Peralatan Makanan dan Minuman di korean bakery and eatery dalam keadaan Bersih					
8	Lokasi korean bakery and eatery Mudah Dijangkau Menggunakan					
9	Lokasi korean bakery and eatery mudah untuk ditemukan					
10	Ruangan korean bakery and eatery memiliki Dekorasi yang Menarik					
11	Penampilan karyawan korean bakery and eatery menarik					
12	Bangunan korean bakery dan eatery mudah untuk ditemukan					

Reliability atau Kehandalan (Tingkat KeBaikan)

Korean Bakery and Eatery memiliki:

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik
1	Ketepatan Jam Buka dan Jam Tutup					
2	Cita Rasa Roti di korean bakery and eatery Selalu beartextur lembut dan enak					
3	Cita Rasa Menu Yang Disajikan korean bakery and eatery Selalu Sama Setiap Kali Berkunjung					
4	Keakuratan Perhitungan Administrasi oleh Kasir					
5	Cita Rasa Makanan di korean bakery and eatery Selalu Enak dan Menggugah Selera					
6	Ketepatan waktu dalam memenuhi pesanan pelanggan					
7	Roti korean bakery tanpa bahan pengawet					
8	Korean Bakery menggunakan bahan Khusus seperti mokaf agar dapat membantu orang yang memiliki Gluten berlebih					

Assurance atau Jaminan (Tingkat KeBaikan)

Korean Bakery Memiliki:

No	Pertanyaan	Sangat tidak Baik	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik
1	Tersedia call center 24 jam					
2	Bentuk makanan, minuman & roti sama dengan gambar menu di korean bakery and eatery					
3	korean bakery and eatery Memiliki packaging yang baik dan aman					
4	korean bakery and eatery Memiliki jaminan gratis untuk pesanan roti yang rusak dalam perjalanan					



5	korean bakery and eatery memberikan Jaminan roti yang rusak akan di ganti 2x lipat					
---	--	--	--	--	--	--

Responsiveness atau Ketanggapan ( Tingkat KeBaikan)

Korean Bakery Memiliki:

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik
1	Karyawan korean bakery and eatery Sigap dan cepat tanggap dalam melayani					
2	Kecepatan karyawan korean bakery and eatery dalam memenuhi pesanan					
3	Kecepatan layanan korean bakery and eatery dalam transaksi di kasir					
4	Kecepatan layanan korean bakery and eatery dalam pengiriman					
5	Kecepatan layanan korean bakery and eatery dalam mmenangani keluhan					
6	Kecepatan layanan korean bakery and eatery dalam membuat pesanan					
7	Kecepatan layanan korean bakery and eatery dalam memenuhi permintaan					

Emphaty atau Empati ( Tingkat KeBaikan)

Korean Bakery Memiliki:

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik
1	Korean Bakery and eatery memiliki ruangan yang mudah diakses untuk orang memiliki kebutuhan khusus					
2	Karyawan korean bakery and eatery Mengingat pelanggan yang loyal					
3	Korean Bakery eatery memiliki promo – promo untuk setiap hati istimewa (natal,lebaran,dll)					
4	Karyawan korean bakery and eatery mampu menyarankan produk atau makanan sesuai dangan keinginan pelanggan					
5	Karyawan korean bakery and eatery Memberikan Perhatian Secara Khusus Kepada Konsumen					