Assalam’alaikum Wr.Wb.

Responden yang terhormat, perkenalkan saya Rizki Amaliyah mahasiswi S1 Prodi Manajemen di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Dalam rangka pengumpulan data untuk memenuhi penelitian karya tulis ilmiah guna menyusun artikel dengan judul “Pengaruh Cafe Atmosphere, Menu Diversity dan Service Excellent Terhadap Customer Loyality di Istoria Cafe”. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data primer. Oleh karena itu saya memohon kesediaan Saudara/i untuk mengisi kuesioner penelitian saya. Atas kesediaan yang Saudara/i berikan untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan banyak terima kasih.

Petunjuk pengisian kuesioner ada 5 altenatif jawaban :

STS : Sangat Tidak Setuju (1)

TS : Tidak Setuju (2)

N : Netral (3)

S : Setuju (4)

SS : Sangat Setuju (5)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Pernyataan** | **STS** | **TS** | **N** | **S** | **SS** |
| **Cafe Atmosphere** | | | | | | |
| 1. | Pencahayaan di Istoria Cafe sudah cukup terang |  |  |  |  |  |
| 2. | Desain bangunan Istoria Cafe terlihat menarik dari luar |  |  |  |  |  |
| 3. | Setiap ruang di Istoria Cafe terlihat sangat bersih |  |  |  |  |  |
| 4. | Dekorasi yang ada di Istoria Cafe sesuai dengan tema yaitu Santorini |  |  |  |  |  |
| 5. | Musik yang dimainkan Isoria Cafe enak didengar dan sesuai dengan suasana |  |  |  |  |  |
| 6. | Penempatan meja dan kursi di Istoria Cafe tertata dengan rapi |  |  |  |  |  |
| **Menu Diversity** | | | | | | |
| 1. | Jenis makanan dan minuman yang disediakan Istoria Cafe sangat lengkap |  |  |  |  |  |
| 2. | Ukuran porsi makanan di Istoria Cafe bevariasi mulai dari small, medium hingga large |  |  |  |  |  |
| 3. | Menu yang ada di Istoria Cafe memiliki cita rasa yang enak |  |  |  |  |  |
| 4. | Semua makanan dan minuman yang dicari di daftar menu selalu tersedia di Istoria Cafe |  |  |  |  |  |
| **Service Excellence** | | | |  | | |
| 1. | Karyawan Istoria Cafe bersikap ramah dan sopan kepada pelanggan |  |  |  |  |  |
| 2. | Karyawan Istoria Cafe memberikan perhatian atas kebutuhan dan keperluan pelanggan |  |  |  |  |  |
| 3. | Karyawan Istoria Cafe bertanggung jawab jika ada kesalahan/kekurangan pesanan yang disajikan |  |  |  |  |  |
| 4. | Karyawan betindak cepat dan tanggap dalam merespon keluhan pelanggan |  |  |  |  |  |
| **Customer Loyality** | | | | | | |
| 1. | Saya sangat menikmati suasana yang ada di Istoria Cafe sehingga saya merasa betah |  |  |  |  |  |
| 2. | Saya merasa puas dan menikmati hidangan yang disajikan oleh Istoria Cafe karena kesesuaian antara rasa dan harga |  |  |  |  |  |
| 3. | Saya merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan Istoria Cafe |  |  |  |  |  |
| 4. | Saya berminat untuk berkunjung kembali ke Istoria Cafe |  |  |  |  |  |
| 5. | Saya akan merekomendasikan kepada teman-teman untuk berkunjung ke Istoria Cafe |  |  |  |  |  |