

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

Responden yang terhormat, Perkenalkan saya Safira Ramadani, Mahasiswa STIE Malangkuçeçwara Malang, Program Studi Manajemen. Saat ini saya sedang melakukan penelitian guna menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul “**Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Informasi Dari Mulut Ke Mulut (*Wom*) Terhadap Kepuasan Konsumen Membeli Rice Box Katsu Malang (Studi Pada Yari Kitchen Malang)**”. Saya memohon kesediaan saudara/i untuk mengisi kuesioner. Atas perhatian dan waktunya saya ucapkan terima kasih.

A. Karakteristik Responden

Sebelum menjawab pernyataan dalam kuisisioner ini, mohon kesediaan Saudara/i mengisi data berikut terlebih dahulu. (Jawaban yang Saudara/i berikan akan diperlakukan secara aman dan rahasia).

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
3. Umur :tahun

B. Daftar Pernyataan

Berilah tanda (√) pada jawaban yang menurut saudara/i sesuai berdasarkan penelitian dibawah ini

Keterangan :

- SS : Sangat Setuju
S : Setuju
N : Netral
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju

C. Pernyataan

1. Kuallitas Produk

Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
------------	----	---	---	----	-----

1. Produk yang disajikan oleh Rice Box Katsu Malang menggunakan bahan yang berkualitas					
2. Rice Box Katsu Malang disajikan dengan porsi yang sesuai dengan ekspektasi konsumen					
3. Rice Box Katsu Malang dapat diganti apabila terjadi kesalahan pemesanan					
4. Rice Box Katsu Malang mengeluarkan aroma yang enak dan membangkitkan selera makan					
5. Rice Box Katsu Malang dibuat dengan tingkat kematangan yang pas, sehingga terasa nikmat ketika dinikmati					
6. Harga produk Rice Box Katsu Malang sesuai dengan kualitas yang diberikan					
7. Produk yang disajikan Rice Box Katsu Malang tidak mudah basi					
8. Rice Box Katsu Malang memiliki tampilan yang menarik dan menggugah selera					
9. Rice Box Katsu Malang memiliki kemasan yang estetik					

2. Harga

Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1. Harga yang ditawarkan Rice Box Katsu Malang terjangkau					
2. Harga produk di Rice Box Katsu Malang sesuai dengan daya beli konsumen					
3. Harga produk yang ditawarkan Rice Box Katsu Malang sesuai dengan kualitas rasa					
4. Harga produk yang ditawarkan Rice Box Katsu Malang sesuai dengan porsinya					
5. Harga produk di Rice Box Katsu Malang ini lebih murah dibandingkan pesaing lainnya					

6. Harga produk di Rice Box Katsu Malang dapat bersaing dengan produk lain yang sejenis					
---	--	--	--	--	--

3. Word Of Mouth

Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1. Saya sering mendengar orang lain yang menceritakan kepuasannya setelah melakukan pembelian di Rice Box Katsu Malang					
2. Saya telah merasakan kelebihan Rice Box Katsu Malang dibandingkan tempat lain					
3. Saya mendapatkan informasi Rice Box Katsu Malang melalui orang yang bisa dipercaya					
4. Saya terpengaruhi oleh opini positif mengenai Rice Box Katsu Malang yang saya akses di media sosial					
5. Rice Box Katsu Malang cepat tanggap merespon pertanyaan pembeli					
6. Penyajian produk Rice Box Katsu Malang menarik					
7. Varian menu Rice Box Katsu Malang bervariasi					

4. Kepuasan Konsumen

Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1. Saya merasa puas dengan Rice Box Katsu Malang karena pengalaman yang didapatkan sesuai dengan informasi yang didapatkan dari konsumen lain					
2. Saya merasa puas karena Rice Box Katsu Malang memberikan pelayanan dan produk					

yang sesuai atau sebanding dengan biaya yang dikeluarkan					
3. Saya akan membeli lagi Rice Box Katsu Malang terlebih lagi ketika ada menu baru					
4. Saya akan berkunjung kembali ke Rice Box Katsu Malang karena produk dan pelayanannya memuaskan					
5. Saya bersedia merekomendasikan kepada orang lain untuk membeli Rice Box Katsu Malang					

Kisi-Kisi kuesioner

No	Variable	Indicator	Pernyataan kuesioner
	Kualitas produk	Kinerja (performance)	1. Produk yang disajikan oleh Rice Box Katsu Malang menggunakan bahan yang berkualitas
		Kesan Kualitas (Perceived Quality)	2. Rice Box Katsu Malang disajikan dengan porsi yang sesuai dengan ekspektasi konsumen 3. Rice Box Katsu Malang dapat diganti apabila terjadi kesalahan pemesanan
		Keistimewaan Tambahan (Feature)	4. Rice Box Katsu Malang mengeluarkan aroma yang enak dan membangkitkan selera makan
		Keandalan (Reliability)	5. Rice Box Katsu Malang dibuat dengan tingkat kematangan yang pas, sehingga terasa nikmat ketika dinikmati

			6. Harga produk Rice Box Katsu Malang sesuai dengan kualitas yang diberikan
		Daya Tahan (Durability)	7. Produk yang disajikan Rice Box Katsu Malang tidak mudah basi
		Desain (Design)	8. Rice Box Katsu Malang memiliki tampilan yang menarik dan menggugah selera 9. Rice Box Katsu Malang memiliki kemasan yang estetik
	Harga	Keterjangkauan Harga	1. Harga yang ditawarkan Rice Box Katsu Malang terjangkau 2. Harga produk di Rice Box Katsu Malang sesuai dengan daya beli konsumen
		Kesesuaian Harga dengan Kualitas	3. Harga produk yang ditawarkan Rice Box Katsu Malang sesuai dengan kualitas rasa 4. Harga produk yang ditawarkan Rice Box Katsu Malang sesuai dengan porsinya
		Daya Saing Harga	5. Harga produk di Rice Box Katsu Malang ini lebih murah dibandingkan pesaing lainnya 6. Harga produk di Rice Box Katsu Malang dapat bersaing dengan produk lain yang sejenis
	Word Of Mouth	Talkers (Pembicara)	1. Saya sering mendengar orang lain yang menceritakan kepuasannya setelah melakukan pembelian di Rice Box Katsu Malang

		Topic (Topik)	2. Saya telah merasakan kelebihan Rice Box Katsu Malang dibandingkan tempat lain
		Tools (Alat)	3. Saya mendapatkan informasi Rice Box Katsu Malang melalui orang yang bisa dipercaya 4. Saya terpengaruhi oleh opini positif mengenai Rice Box Katsu Malang yang saya akses di media sisoal
		Taking Part (Partisipasi)	5. Rice Box Katsu Malang cepat tanggap merespon pertanyaan pembeli
		Tracking (Pengawasan)	6. Penyajian produk Rice Box Katsu Malang menarik 7. Varian menu Rice Box Katsu Malang bervariasi
	Kepuasan Konsumen	Kesesuaian harapan	1. Saya merasa puas dengan Rice Box Katsu Malang karena pengalaman yang didapatkan sesuai dengan informasi yang didapatkan dari konsumen lain 2. Saya merasa puas karena Rice Box Katsu Malang memberikan pelayanan dan produk yang sesuai atau sebanding dengan biaya yang dikeluarkan
		Minat berkunjung Kembali	3. Saya akan membeli lagi Rice Box Katsu Malang terlebih lagi ketika ada menu baru 4. Saya akan berkunjung kembali ke Rice Box Katsu Malang karena produk dan pelayanannya memuaskan

		Kesediaan merekomendasikan	5. Saya bersedia merekomendasikan kepada orang lain untuk membeli Rice Box Katsu Malang
--	--	----------------------------	---

Lampiran 2

Hasil kuesioner

