

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. Kuesioner Penelitian

Dengan Hormat,

Saya Tabita Sitompul, mahasiswa Program Studi Teknik Industri Universitas Bakrie sedang mengadakan penelitian mengenai analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Starbucks Setiabudi One dengan menggunakan metode *Servqual* dan model Kano. Saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr(i) untuk melengkapi kuesioner ini dengan sebaik-baiknya. Informasi yang diperoleh dipergunakan semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian ini.

SCREENING QUESTION

Silahkan memberi tanda (X) pada pilihan yang disediakan.

1. Apakah anda membeli produk di Starbucks Setiabudi One **minimal sebanyak 3 (tiga) kali** dalam **satu bulan terakhir**?

Ya (lanjutkan ke bagian selanjutnya)

Tidak (*stop* dan terimakasih)

IDENTITAS RESPONDEN

Silahkan memberi tanda (X) pada pilihan jawaban yang disediakan.

1. Umur:

17-20 tahun 35-49 tahun 60 tahun ke atas

21-34 tahun 50-64 tahun

2. Jenis Kelamin:

Perempuan

Laki-Laki

3. Pekerjaan

- Pelajar/ Mahasiswa Belum Bekerja
 Pegawai Negeri/Swasta/BUMN Lainnya
 Wiraswasta

4. Jumlah kunjungan ke Starbucks Setiabudi One dalam sebulan terakhir:

- 3 kali 11-20 kali
 4-10 kali lebih dari 20 kali

PERSEPSI PELANGGAN

Persepsi merupakan apa yang dirasakan pelanggan terhadap **kinerja pelayanan yang telah diberikan** oleh Starbucks Setiabudi One. Responden diharapkan memberi penilaian yang dianggap **sesuai dengan keadaan sebenarnya** terhadap setiap pernyataan yang ada. Dalam pengisian kuesioner ini peneliti sangat mengharapkan jawaban yang sesuai dengan pandangan personal responden. Anda dapat memilih angka 1 sampai 5, dengan keterangan sebagai berikut:

1 = sangat tidak setuju

2 = tidak setuju

3 = kurang setuju

4 = setuju

5 = sangat setuju

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Starbucks Setiabudi One memiliki lingkungan yang bersih					
2	Starbucks Setiabudi One memiliki design interior yang menarik secara visual					
3	Starbucks Setiabudi One memiliki meja dan tempat duduk yang tertata dengan baik dan rapi					
4	Starbucks Setiabudi One memiliki smoking area yang memadai					

5	Starbucks Setiabudi One memiliki koneksi internet (Wi-Fi) yang baik					
6	Barista Starbucks Setiabudi One berpenampilan baik dan rapi					
7	Barista Starbucks Setiabudi One menyajikan pesanan saya sesuai waktu yang dijanjikan					
8	Barista Starbucks Setiabudi One memberikan produk yang sesuai dengan pesanan saya					
9	Barista Starbucks Setiabudi One dapat menangani masalah yang saya hadapi dengan baik					
10	Starbucks Setiabudi One menawarkan minuman yang berkualitas					
11	Starbucks Setiabudi One menawarkan makanan yang berkualitas					
12	Starbucks Setiabudi One menawarkan biji kopi yang berkualitas					
13	Barista Starbucks Setiabudi One melayani saya secara aktif					
14	Barista Starbucks Setiabudi One memberikan informasi mengenai produk dan promo terbaru kepada saya					
15	Barista Starbucks Setiabudi One dapat melayani saya pada saat situasi sedang ramai					
16	Barista Starbucks Setiabudi One sigap dalam menangani keluhan saya					
17	Saya dapat mempercayai kinerja dari Barista Setiabudi One Starbucks					
18	Saya merasa nyaman dengan prosedur transaksi yang ada di Starbucks Setiabudi One					
19	Barista Starbucks Setiabudi One memiliki pengetahuan yang baik tentang produk yang ada					
20	Barista Starbucks Setiabudi One bersikap sopan dan ramah					
21	Barista Starbucks Setiabudi One memberikan perhatian secara khusus kepada saya					
22	Barista Starbucks Setiabudi One peduli terhadap kebutuhan saya					
23	Keinginan saya secara maksimal telah tertangani dengan baik					
24	Starbucks Setiabudi One memiliki jam operasional yang sesuai					

EKSPEKTASI (HARAPAN) PELANGGAN

Ekspektasi merupakan apa yang **diharapkan pelanggan** dari kinerja pelayanan yang seharusnya diberikan oleh Starbucks Setiabudi One. Responden diharapkan memilih pilihan jawaban setiap pernyataan **sesuai tingkat ekspektasi (harapan) yang dimiliki**. Dalam pengisian kuesioner ini peneliti sangat mengharapkan jawaban yang sesuai dengan pandangan personal responden. Anda dapat memilih angka 1 sampai 5, dengan keterangan sebagai berikut:

1 = sangat tidak setuju

2 = tidak setuju

3 = kurang setuju

4 = setuju

5 = sangat setuju

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Starbucks Setiabudi One harus memiliki lingkungan yang bersih					
2	Starbucks Setiabudi One harus memiliki design interior yang menarik secara visual					
3	Starbucks Setiabudi One harus memiliki meja dan tempat duduk yang tertata dengan baik dan rapi					
4	Starbucks Setiabudi One harus memiliki smoking area yang memadai					
5	Starbucks Setiabudi One harus memiliki koneksi internet (Wi-Fi) yang baik					
6	Barista Starbucks Setiabudi One harus berpenampilan baik dan rapi					
7	Barista Starbucks Setiabudi One harus menyajikan pesanan saya sesuai waktu yang dijanjikan					
8	Barista Starbucks Setiabudi One harus memberikan produk yang sesuai dengan pesanan saya					
9	Barista Starbucks Setiabudi One harus dapat menangani masalah yang saya hadapi dengan baik					

10	Starbucks Setiabudi One harus menawarkan minuman yang berkualitas					
11	Starbucks Setiabudi One harus menawarkan makanan yang berkualitas					
12	Starbucks Setiabudi One harus menawarkan biji kopi yang berkualitas					
13	Barista Starbucks Setiabudi One harus melayani saya secara aktif					
14	Barista Starbucks Setiabudi One harus memberikan informasi mengenai produk dan promo terbaru kepada saya					
15	Barista Starbucks Setiabudi One harus dapat melayani saya walaupun situasi sedang ramai					
16	Barista Starbucks Setiabudi One harus sigap dalam menangani keluhan saya					
17	Kinerja dari Barista Starbucks Setiabudi One harus dapat dipercaya					
18	Saya harus merasa nyaman dengan prosedur transaksi yang ada di Starbucks Setiabudi One					
19	Barista Starbucks Setiabudi One harus memiliki pengetahuan yang baik tentang produk yang ada					
20	Barista Starbucks Setiabudi One harus bersikap sopan dan ramah					
21	Barista Starbucks Setiabudi One harus memberikan perhatian secara khusus kepada saya					
22	Barista Starbucks Setiabudi One harus peduli terhadap kebutuhan saya					
23	Keinginan saya harus dapat ditangani secara maksimal					
24	Starbucks Setiabudi One harus memiliki jam operasional yang sesuai					

KUESIONER MODEL KANO

Kuesioner Model Kano terdiri dari **2 jenis pertanyaan** mengenai atribut pelayanan yang ada di Starbucks. Pertanyaan tersebut adalah mengenai **pendapat responden** jika atribut **pelayanan terpenuhi (functional)** dan jika atribut **pelayanan tidak terpenuhi (dysfunctional)**. Responden dapat memilih satu

diantara lima pilihan jawaban yang dianggap sesuai, dengan penjelasan sebagai berikut:

1 = Suka (S)

2 = Mengharapkan (M)

3 = Netral (N)

4 = Toleransi (T)

5 = Tidak Suka (TS)

No.	Pertanyaan	1 (S)	2 (M)	3 (N)	4 (T)	5 (TS)
1	Apa yang anda rasakan jika Starbucks memiliki lingkungan yang bersih?					
	Apa yang anda rasakan jika Starbucks tidak memiliki lingkungan yang bersih?					
2	Apa yang anda rasakan jika Starbucks memiliki design interior yang menarik secara visual?					
	Apa yang anda rasakan jika Starbucks tidak memiliki design interior yang menarik secara visual?					
3	Apa yang anda rasakan jika Starbucks memiliki meja dan tempat duduk yang tertata dengan baik dan rapi?					
	Apa yang anda rasakan jika Starbucks tidak memiliki meja dan tempat duduk yang tertata dengan baik dan rapi?					
4	Apa yang anda rasakan jika Starbucks memiliki smoking area yang memadai?					
	Apa yang anda rasakan jika Starbucks tidak memiliki smoking area yang memadai?					
5	Apa yang anda rasakan jika Starbucks memiliki koneksi internet (Wi-Fi) yang baik?					
	Apa yang anda rasakan jika Starbucks tidak memiliki koneksi internet (Wi-Fi) yang baik?					
6	Apa yang anda rasakan jika Barista Starbucks berpenampilan baik dan rapi?					
	Apa yang anda rasakan jika Barista Starbucks tidak berpenampilan baik dan rapi?					
7	Apa yang anda rasakan jika Barista Starbucks menyajikan pesanan anda sesuai waktu yang dijanjikan?					
	Apa yang anda rasakan jika Barista Starbucks tidak menyajikan pesanan anda sesuai waktu yang dijanjikan?					

8	Apa yang anda rasakan jika Barista Starbucks memberikan produk yang sesuai dengan pesanan anda?					
	Apa yang anda rasakan jika Barista Starbucks tidak memberikan produk yang sesuai dengan pesanan anda?					
9	Apa yang anda rasakan jika Barista Starbucks dapat menangani masalah yang anda hadapi dengan baik?					
	Apa yang anda rasakan jika Barista Starbucks tidak dapat menangani masalah yang anda hadapi dengan baik?					
10	Apa yang anda rasakan jika Starbucks menawarkan minuman yang berkualitas?					
	Apa yang anda rasakan jika Starbucks tidak menawarkan minuman yang berkualitas?					
11	Apa yang anda rasakan jika Starbucks menawarkan makanan yang berkualitas?					
	Apa yang anda rasakan jika Starbucks tidak menawarkan makanan yang berkualitas?					
12	Apa yang anda rasakan jika Starbucks menawarkan biji kopi yang berkualitas?					
	Apa yang anda rasakan jika Starbucks tidak menawarkan biji kopi yang berkualitas?					
13	Apa yang anda rasakan jika Barista Starbucks melayani anda secara aktif?					
	Apa yang anda rasakan jika Barista Starbucks tidak melayani anda secara aktif?					
14	Apa yang anda rasakan jika Barista Starbucks memberikan informasi mengenai produk dan promo terbaru kepada anda?					
	Apa yang anda rasakan jika Barista Starbucks tidak memberikan informasi mengenai produk dan promo terbaru kepada anda?					
15	Apa yang anda rasakan jika Barista Starbucks dapat melayani anda pada saat situasi sedang ramai?					
	Apa yang anda rasakan jika Barista Starbucks tidak dapat melayani anda pada saat situasi sedang ramai?					
16	Apa yang anda rasakan jika Barista Starbucks sigap dalam menangani keluhan anda?					
	Apa yang anda rasakan jika Barista Starbucks tidak sigap dalam menangani keluhan anda?					
17	Apa yang anda rasakan jika anda dapat mempercayai kinerja dari Barista Starbucks?					
	Apa yang anda rasakan jika anda tidak dapat mempercayai kinerja dari Barista Starbucks?					
18	Apa yang anda rasakan jika anda merasa nyaman dengan prosedur transaksi yang ada di Starbucks?					

	Apa yang anda rasakan jika anda tidak merasa nyaman dengan prosedur transaksi yang ada di Starbucks?					
19	Apa yang anda rasakan jika Barista Starbucks memiliki pengetahuan yang baik tentang produk yang ada?					
	Apa yang anda rasakan jika Barista Starbucks tidak memiliki pengetahuan yang baik tentang produk yang ada?					
20	Apa yang anda rasakan jika Barista Starbucks bersikap sopan dan ramah?					
	Apa yang anda rasakan jika Barista Starbucks tidak bersikap sopan dan ramah?					
21	Apa yang anda rasakan jika Barista Starbucks memberikan perhatian secara khusus kepada anda?					
	Apa yang anda rasakan jika Barista Starbucks tidak memberikan perhatian secara khusus kepada anda?					
22	Apa yang anda rasakan jika Barista Starbucks peduli terhadap kebutuhan anda?					
	Apa yang anda rasakan jika Barista Starbucks tidak peduli terhadap kebutuhan anda?					
23	Apa yang anda rasakan jika Barista Starbucks dapat menangani keinginan anda secara maksimal?					
	Apa yang anda rasakan jika Barista Starbucks tidak dapat menangani keinginan anda secara maksimal?					
24	Apa yang anda rasakan jika Starbucks memiliki jam operasional yang sesuai?					
	Apa yang anda rasakan jika Starbucks tidak memiliki jam operasional yang sesuai?					

☺ Terimakasih atas partisipasi anda ☺

LAMPIRAN 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas dengan SPSS 20.00

- **Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Persepsi**

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.802	.814	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
T1	19.9000	10.093	.597	.466	.773
T2	20.0000	9.103	.538	.640	.776
T3	20.1000	7.886	.809	.760	.708
T4	21.1000	8.783	.435	.429	.812
T5	20.9000	8.438	.639	.551	.751
T6	19.8333	10.213	.438	.264	.796

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.860	.862	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
R1	21.9333	7.099	.587	.425	.848
R2	21.5000	7.569	.642	.523	.840
R3	22.0000	7.310	.629	.507	.840
R4	21.5667	6.875	.704	.666	.826
R5	21.9000	6.576	.672	.560	.833
R6	21.7667	6.737	.695	.623	.828

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.742	.746	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Rs1	12.7333	3.237	.518	.287	.692
Rs2	12.9333	3.168	.434	.380	.747
Rs3	13.0000	3.448	.442	.437	.732
Rs4	12.9333	2.685	.783	.638	.534

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.836	.836	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	13.0333	3.137	.668	.590	.793
A2	12.8667	2.947	.710	.640	.773
A3	13.1333	3.361	.620	.503	.814
A4	12.8667	3.016	.675	.572	.790

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.849	.852	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
E1	12.6000	4.110	.771	.698	.771
E2	12.5000	4.810	.790	.703	.773
E3	12.5333	4.464	.756	.586	.778
E4	12.3667	5.413	.473	.235	.893

- **Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Ekspektasi**

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.922	.928	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
T1	22.8333	10.006	.722	.716	.915
T2	22.8000	10.993	.673	.596	.921
T3	22.8333	9.661	.873	.820	.894
T4	23.1000	9.266	.756	.679	.914
T5	22.9333	9.168	.861	.836	.895
T6	22.6667	10.644	.849	.840	.904

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.892	.901	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
R1	23.3667	6.447	.642	.632	.884
R2	23.3333	6.368	.841	.823	.863
R3	23.4333	5.909	.733	.777	.870
R4	23.3667	5.620	.886	.988	.845
R5	23.4000	5.490	.745	.983	.870
R6	23.4333	6.254	.531	.447	.905

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.916	.917	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Rs1	13.7333	3.789	.690	.484	.929
Rs2	13.7333	2.754	.891	.825	.865
Rs3	13.6333	3.206	.834	.739	.882
Rs4	13.7000	3.321	.849	.741	.879

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.864	.884	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	14.3667	1.895	.535	.294	.928
A2	14.2000	1.959	.802	.693	.792
A3	14.1667	2.006	.805	.765	.794
A4	14.1667	2.006	.805	.765	.794

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.878	.879	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
E1	13.5667	3.426	.780	.750	.829
E2	13.3667	4.171	.697	.527	.860
E3	13.4000	3.559	.900	.831	.779
E4	13.3667	4.240	.599	.546	.895