

Kuesioner

Bapak/Ibu Responden yang terhormat,

Saya sedang melakukan penelitian dengan topik *Experiential Marketing, Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty* pada Starbucks di Surabaya. Penelitian ini merupakan tugas akhir saya dalam program pasca sarjana di Universitas Pelita Harapan Surabaya. Saya mohon Bapak/Ibu dapat memberikan tanggapan atas setiap pernyataan yang ada di bawah ini. Jawaban dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis saja.

Terima kasih atas perhatian dan kerjasama dari Bapak/Ibu sekalian
Hormat saya

Denny Kristanto

BAGIAN I

Berikan tanda silang (X) pada jawaban yang Bapak/Ibu pilih.

- Kisaran umur anda :
 - ≤ 15 tahun
 - > 15 tahun
- Apakah dalam 1 bulan terakhir ini anda pernah berkunjung ke Starbucks di Surabaya ?
 - Ya
 - Tidak
- Kunjungan terakhir anda di Starbucks merupakan kunjungan ke berapa ?
 - Pertama kali
 - 2 kali hingga 3 kali
 - 4 kali hingga 5 kali
 - lebih dari 5 kali
- Produk yang dibeli saat terakhir kali anda mengunjungi Starbucks ? (Boleh pilih lebih dari 1)
 - Minuman
 - Makanan
 - Biji kopi
 - Peralatan penyeduh kopi/gelas/dll
- Apakah jenis kelamin anda :
 - Pria
 - Wanita

BAGIAN II

Berikan pendapat anda terhadap setiap pernyataan yang ada dibawah ini dengan memberikan tanda silang (X) pada kolom yang telah disediakan. Pilihan jawabannya adalah : Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S), Sangat Setuju (SS)

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Pengalaman Konsumen berdasarkan panca indera						
1	Tampilan minuman/makanan mengundang selera.					
2	Sambutan karyawan Starbucks terdengar ramah.					
3	Minuman/makanan yang disajikan mempunyai cita rasa yang baik/enak.					
4	Aroma kopi/minuman yang tersaji membangkitkan selera.					
Pengalaman Konsumen berdasarkan perasaan/emosi						
1	Suasana di Starbucks membuat saya nyaman.					
2	Pengalaman saya menyenangkan					
3	Karyawan Starbucks peduli dengan kebutuhan saya.					
Pengalaman Konsumen berdasarkan pemikiran						
1	Promosi/informasi yang disampaikan oleh karyawan Starbucks membuat saya berpikir tentang Starbucks					
2	Acara <i>Coffee Talk</i> dan karyawan Starbuck mampu memenuhi rasa ingin tahu saya tentang segala hal yang terkait dengan Starbucks (ex: kopi dll)					
Kualitas Pelayanan						
1	Peralatan (mesin penyeduh kopi, meja, kursi dll) di Starbucks bersih dan memadai					
2	Minuman/makanan disajikan dengan cepat					
3	Karyawan Starbucks tanggap dalam melayani permintaan konsumen					
4	Karyawan Starbucks ramah dan sopan					
5	Karyawan Starbucks memberikan perhatian atas apa yang saya butuhkan					
Kepuasan Pelanggan						
1	Saya puas dengan keputusan saya untuk berkunjung dan melakukan pembelian di Starbucks					
2	Pilihan saya untuk berkunjung dan melakukan pembelian di Starbucks adalah pilihan yang bijaksana					
3	Saya berpikir bahwa saya telah melakukan hal yang benar dengan memilih untuk berkunjung dan melakukan pembelian di Starbucks					
4	Saya merasa bahwa pengalaman saya dengan Starbucks adalah pengalaman yang menyenangkan					
Kesetiaan Pelanggan						
1	Saya puas dengan kunjungan terakhir saya di Starbucks dan akan setia menggunakan produk Starbucks					
2	Saya akan merekomendasikan Starbucks ke keluarga/teman					
3	Apabila Starbucks menaikkan harga produknya, saya akan tetap membeli produk tersebut					
4	Saya akan berkunjung kembali dan melakukan pembelian di Starbucks.					