

## **LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

No Responden.....(diisi oleh peneliti)

Warung Makan.....

**KUESIONER PENELITIAN**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS KONSUMEN DI**

**SENTRA GUDEG WIJILAN YOGYAKARTA**

Yth. Bpk / Ibu Responden

Saya Ii Inayah mahasiswi jurusan Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dalam rangka memenuhi tugas akhir, saya akan melakukan penelitian tentang Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen di Sentra Gudeg Wijilan Yogyakarta.

Maka dengan segala kerendahan hati saya sangat menghargai tanggapan Bapak / Ibu terhadap beberapa pertanyaan yang tersedia dalam kuesioner ini. Semua pertanyaan mohon dijawab sesuai dengan apa yang Bapak / Ibu rasakan dan tidak ada jawaban yang keliru.

Pengumpulan data ini semata-mata hanya akan digunakan untuk keperluan penelitian skripsi dan akan dijamin kerahasiaannya. Kesediaan dan kerja sama yang Bapak / Ibu berikan dalam bentuk informasi yang benar dan lengkap akan sangat mendukung keberhasilan penelitian ini.

Akhir kata saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan dan kesediaan Bapak / Ibu yang telah meluangkan waktunya dalam pengisian kuesioner ini.

II INAYAH

Identitas Responden

1. Nama : .....
2. Umur : .....
- a. 17-27 tahun                      c. 39-49 tahun                      e. 61-71 tahun
- b. 28-38 tahun                      d. 50-60 tahun                      f. > 72 tahun
3. Jenis Kelamin :
- a. Laki-laki                      b. Perempuan
4. Pekerjaan :
- a. Pelajar/mahasiswa                      c. Wiraswasta                      e. Tidak/belum bekerja
- b. PNS/TNI/POLRI                      d. Pegawai swasta                      f. Lainnya .....
5. Asal Daerah:
- a. D.I.Yogyakarta
- 1) Bantul                      3) Gunung Kidul                      5) Kota Yogyakarta
- 2) Sleman                      4) Kulon Progo
- b. Luar Kota: .....
6. Frekuensi pembelian / kunjungan ke Warung Makan di Sentra Gudeg Wijilan:
- (\*Lingkari satu)
- a. Harian (\*Pilihan= 1 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6 hari sekali)
- b. Mingguan (\*Pilihan= 1 / 2 / 3 minggu sekali)
- c. Bulanan (\*Pilihan= 1 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6 / 7 / 8 / 9 / 10 / 11 bulan sekali)
- d. .... Tahun sekali
7. Mengetahui Warung Makan di Sentra Gudeg Wijilan dari siapa:
- a. Teman                      b. Keluarga                      c. Iklan                      d. Lainnya .....

### Petunjuk Pengisian

Beri jawaban pertanyaan berikut sesuai dengan pendapat Anda, dengan cara memberi tanda (√) pada kolom yang tersedia.

Contoh:

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1.	Cita rasa menu yang disajikan di warung makan Sentra Gudeg Wijilan selalu sama setiap kali berkunjung				√	

Keterangan : STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1.	Warung makan di Sentra Gudeg Wijilan memiliki tempat yang nyaman					
2.	Karyawan warung makan di Sentra Gudeg Wijilan berpenampilan rapi dan bersih.					
3.	Warung makan di Sentra Gudeg Wijilan memiliki fasilitas yang lengkap dan memadai (parkir, toilet, mushola).					

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
4.	Karyawan warung makan di Sentra Gudeg Wijilan cekatan dalam melayani pesanan.					
5.	Karyawan warung makan di Sentra Gudeg Wijilan melakukan perhitungan pembayaran di kasir dengan akurat.					
6.	Karyawan warung makan di Sentra Gudeg Wijilan memberikan perhatian kepada konsumen ketika tempat penuh. Seperti: Memberikan tambahan kursi saat <i>waiting list</i> .					
7.	Karyawan warung makan di Sentra Gudeg Wijilan memahami apa yang dibutuhkan konsumen. Seperti: Tambahan menu, makanan yang dibungkus/dibawa pulang.					
8.	Karyawan warung makan di Sentra Gudeg Wijilan memahami permasalahan yang dihadapi konsumen. Seperti: Memahami keluhan konsumen tentang gudeg yang basi dalam beberapa hari , itu karena tidak dipanasi.					
9.	Karyawan warung makan di Sentra Gudeg Wijilan mengetahui semua menu yang tersedia.					
10.	Karyawan warung makan di Sentra Gudeg Wijilan memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah.					

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
11.	Kebersihan makanan dan minuman di warung makan Sentra Gudog Wijilan terjaga.					
12.	Karyawan warung makan di Sentra Gudog Wijilan memberikan perhatian kepada konsumen. Seperti: Apabila ada konsumen yang membeli untuk dibawa pulang maka karyawan akan membungkusnya dengan rapi dan membawakannya sampai ke kendaraan konsumen.					
13.	Karyawan warung makan di Sentra Gudog Wijilan melayani pesanan konsumen hingga tuntas. Seperti: Mengecek kembali pesanan konsumen sehingga tidak ada pesanan yang keliru atau tertinggal.					
14.	Karyawan warung makan di Sentra Gudog Wijilan memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial. Seperti: Konsumen tukang becak ataupun pejabat pelayanannya tetap sama.					
15.	Cita rasa menu yang disajikan di warung makan Sentra Gudog Wijilan selalu sama setiap kali berkunjung.					
16.	Kehigienisan makanan dan minuman di warung makan Sentra Gudog Wijilan terjamin.					

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
17.	Warung makan di Sentra Gudeg Wijilan memiliki pilihan menu yang beragam.					
18.	Warung makan di Sentra Gudeg Wijilan menawarkan harga yang sesuai dengan produk yang didapat.					
19.	Proporsi makanan di warung makan Sentra Gudeg Wijilan sangat pas.					
20.	Nama atau merek di Sentra Gudeg Wijilan yang dipilih memberikan kebanggaan tersendiri.					
21.	Konsumen mengatakan hal positif tentang warung makan di Sentra Gudeg Wijilan. Seperti: Di warung ini pelayanannya bagus, memuaskan, dan rasanya juga enak.					
22.	Merekomendasikan kepada orang lain untuk makan di Sentra Gudeg Wijilan.					
23.	Melakukan pembelian ulang makanan di Sentra Gudeg Wijilan.					
24.	Kebal terhadap tarikan warung makan pesaing di Sentra Gudeg Wijilan.					
25.	Merupakan warung makan pilihan pertama dibandingkan warung makan lain di Sentra Gudeg Wijilan.					

Terima kasih atas jawaban dan waktu yang telah Anda berikan

## Lampiran 2. Karakteristik Responden

No Responden	Usia						Jenis Kelamin	
	17-27 Tahun	28-38 Tahun	39-49 Tahun	50-60 Tahun	61-71 Tahun	>71 Tahun	L	P
1	24 Tahun							P
2	24 Tahun							P
3			42 Tahun					P
4				51 Tahun				P
5				53 Tahun				P
6	27 Tahun							P
7	27 Tahun							P
8	20 Tahun							P
9	22 Tahun							P
10		33 Tahun					L	
11		33 Tahun					L	
12		37 Tahun					L	
13		30 Tahun						P
14			39 Tahun					P
15			43 Tahun					P
16		33 Tahun						P
17	25 Tahun							P
18	23 Tahun							P
19		30 Tahun						P
20					62 Tahun		L	
21				50 Tahun				P
22				56 Tahun			L	

23			48 Tahun				L	
No Responden	Usia						Jenis Kelamin	
	17-27 Tahun	28-38 Tahun	39-49 Tahun	50-60 Tahun	61-71 Tahun	>71 Tahun	L	P
24			41 Tahun					P
25		32 Tahun						P
26		30 Tahun						P
27		30 Tahun						P
28		31 Tahun					L	
29		27 Tahun						P
30		27 Tahun					L	
31		27 Tahun					L	
32			44 Tahun				L	
33		38 Tahun						P
34				52 Tahun				P
35		30 Tahun						P
36		31 Tahun						P
37		30 Tahun						P
38				59 Tahun			L	
39			42 Tahun				L	
40			41 Tahun					P
41			41 Tahun					P
42			45 Tahun					P
43			40 Tahun					P
44			41 Tahun					P
45		34 Tahun						P
46		31 Tahun						P

47		28 Tahun						P
48		28 Tahun						P
No Responden	Usia						Jenis Kelamin	
	17-27 Tahun	28-38 Tahun	39-49 Tahun	50-60 Tahun	61-71 Tahun	>71 Tahun	L	P
49		34 Tahun						P
50		28 Tahun						P

No Responden	Pekerjaan				
	Pelajar/Mahasiswa	PNS/TNI/POLRI	Wiraswasta	Karyawan Swasta	Lainnya
1	Mahasiswa				
2	Mahasiswa				
3		PNS			
4		PNS			
5		PNS			
6				Karyawan Swasta	
7				Karyawan Swasta	
8	Mahasiswa				
9	Mahasiswa				
10				Karyawan Swasta	
11			Wiraswasta		
12				Karyawan Swasta	
13				Karyawan Swasta	
14			Wiraswasta		
15					Ibu Rumah Tangga
16				Karyawan Swasta	
17			Wiraswasta		

18	Mahasiswa				
19				Karyawan Swasta	
20			Wiraswasta		
<b>No</b>	<b>Pekerjaan</b>				
<b>Responden</b>	<b>Pelajar/Mahasiswa</b>	<b>PNS/TNI/POLRI</b>	<b>Wiraswasta</b>	<b>Karyawan Swasta</b>	<b>Lainnya</b>
21			Wiraswasta		
22			Wiraswasta		
23			Wiraswasta		
24					Ibu Rumah Tangga
25			Wiraswasta		
26				Karyawan Swasta	
27				Karyawan Swasta	
28				Karyawan Swasta	
29				Karyawan Swasta	
30				Karyawan Swasta	
31			Wiraswasta		
32		POLRI			
33					Ibu Rumah Tangga
34					Ibu Rumah Tangga
35				Karyawan Swasta	
36				Karyawan Swasta	
37		POLRI			
38		POLRI			
39			Wiraswasta		
40			Wiraswasta		
41			Wiraswasta		
42					Ibu Rumah Tangga

43		PNS					
44		PNS					
45					Karyawan Swasta		
<b>No Responden</b>	<b>Pekerjaan</b>						
	<b>Pelajar/Mahasiswa</b>	<b>PNS/TNI/POLRI</b>	<b>Wiraswasta</b>	<b>Karyawan Swasta</b>	<b>Lainnya</b>		
46				Karyawan Swasta			
47				Karyawan Swasta			
48				Karyawan Swasta			
49				Karyawan Swasta			
50				Karyawan Swasta			
<b>No Responden</b>	<b>Asal Daerah</b>				<b>Frekuensi Pembelian</b>		
	<b>Bantul</b>	<b>Sleman</b>	<b>Kota Yogyakarta</b>	<b>Luar Kota</b>	<b>Mingguan</b>	<b>Bulanan</b>	<b>Tahunan</b>
1	Bantul					5 bulan sekali	
2	Bantul					5 bulan sekali	
3	Bantul					3 bulan sekali	
4			Kota Yogyakarta			2 bulan sekali	
5			Kota Yogyakarta			2 bulan sekali	
6			Kota Yogyakarta			4 bulan sekali	
7		Sleman				4 bulan sekali	
8			Kota Yogyakarta			1 bulan sekali	
9			Kota Yogyakarta			1 bulan sekali	
10			Kota Yogyakarta			1 bulan sekali	
11		Sleman				3 bulan sekali	
12			Kota Yogyakarta			1 bulan sekali	
13			Kota Yogyakarta			1 bulan sekali	
14		Sleman				2 bulan sekali	
15			Kota Yogyakarta		2 minggu sekali		

16			Kota Yogyakarta			2 bulan sekali	
17			Kota Yogyakarta			2 bulan sekali	
<b>No</b>	<b>Asal Daerah</b>				<b>Frekuensi Pembelian</b>		
<b>Responden</b>	<b>Bantul</b>	<b>Sleman</b>	<b>Kota Yogyakarta</b>	<b>Luar Kota</b>	<b>Mingguan</b>	<b>Bulanan</b>	<b>Tahunan</b>
18			Kota Yogyakarta			4 bulan sekali	
19			Kota Yogyakarta			1 bulan sekali	
20			Kota Yogyakarta			1 bulan sekali	
21			Kota Yogyakarta			2 bulan sekali	
22			Kota Yogyakarta			2 bulan sekali	
23			Kota Yogyakarta			2 bulan sekali	
24			Kota Yogyakarta			1 bulan sekali	
25			Kota Yogyakarta			3 bulan sekali	
26		Sleman				4 bulan sekali	
27		Sleman				2 bulan sekali	
28			Kota Yogyakarta			1 bulan sekali	
29	Bantul					2 bulan sekali	
30		Sleman				2 bulan sekali	
31			Kota Yogyakarta			1 bulan sekali	
32			Kota Yogyakarta			2 bulan sekali	
33			Kota Yogyakarta			3 bulan sekali	
34			Kota Yogyakarta			3 bulan sekali	
35	Bantul					1 bulan sekali	
36	Bantul					2 bulan sekali	
37			Kota Yogyakarta		2 minggu sekali		
38			Kota Yogyakarta		1 minggu sekali		
39	Bsntul					4 bulan sekali	
40	Bantul					3 bulan sekali	

<b>41</b>	Bantul					4 bulan sekali	
<b>42</b>			Kota Yogyakarta			4 bulan sekali	
<b>No</b>	<b>Asal Daerah</b>				<b>Frekuensi Pembelian</b>		
<b>Responden</b>	<b>Bantul</b>	<b>Sleman</b>	<b>Kota Yogyakarta</b>	<b>Luar Kota</b>	<b>Mingguan</b>	<b>Bulanan</b>	<b>Tahunan</b>
<b>43</b>			Kota Yogyakarta			1 bulan sekali	
<b>44</b>			Kota Yogyakarta			1 bulan sekali	
<b>45</b>			Kota Yogyakarta			2 bulan sekali	
<b>46</b>			Kota Yogyakarta			1 bulan sekali	
<b>47</b>				Bandung			1 tahun sekali
<b>48</b>				Bandung			1 tahun sekali
<b>49</b>				Bandung			1 tahun sekali
<b>50</b>				Bandung			1 tahun sekali