**KARAKTERISTIK RESPONDEN**

**Petunjuk Pengisian**

Berilah tanda (√) pada setiap pilihan jawaban yang telah disediakan pada karakteristik responden dibawah ini.

Dalam enam bulan teraktir apakah anda pernah mengunjungi dan menikmati makanan di Rumah Makan Lamun Ombak Khatib Sulaiman Padang?

YA TIDAK

 Gender Laki-Laki

 Perempuan

Umur 17 - 22 tahun 29 - 34 tahun

1. - 28 tahun 35 - 39 tahun

 >40 tahun

Pekerjaan Pegawai Negeri Pelajar/Mahasiswa

BUMN Lainnya\_\_\_\_\_\_\_\_

Pegawai Swasta

Wiraswasta

Pendapatan Rp. 1.000.000 – Rp. 1.500.000

 Rp. 1.500.000 – Rp. 2.000.000

 Rp. 2.000.000 – Rp. 2.500.000

 > Rp. 3.000.000

Ungkapkanlah penilaian dan pandangan anda tentang seberapa setujukah anda dengan pernyataan di bawah ini:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Sangat Tidak Setuju****(STS)** | **Tidak Setuju****(TS)** | **Netral****(N)** | **Setuju****(S)** | **Sangat Setuju(SS)** |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **PERNYATAAN** | **STS** | **TS** | **N** | **S** | **SS** |
| 1 | **Frekuensi Pembelian**Bersedia datang kembali di Rumah Makan Lamun Ombak Khatib Sulaiman Padang di kemudian hari |  |  |  |  |  |
| 2 | Keinginan saya untuk mengunjungi dan menikmati makanan di Rumah Makan Lamun Ombak Khatib Sulaiman Padang semakin tinggi  |  |  |  |  |  |
| 3 | **Komitmen pembelian** Rumah Makan Lamun Ombak Khatib Sulaiman Padang selalu menjadi pilihan utama ketika ingin menikmati masakan Padang |  |  |  |  |  |
| 4 | Saya kembali berminat datang ke Rumah Makan Lamun Ombak Khatib Sulaiman Padang kerana menawarkan menu yang kualitas baik |  |  |  |  |  |
| 5 | **Rekomendasi positif**Saya akan datang kembali dengan mengajak serta teman-teman yang lain |  |  |  |  |  |
| 6 | Saya akan mencaritakan hal positif tentang Rumah Makan Lamun Ombak Khatib Sulaiman Padang kepada teman-teman terdekat saya |  |  |  |  |  |

**MINAT BELI ULANG (Y)**

Ferdinand (2012) dikembangkan

**ATMOSPHERE (X1)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **PERNYATAAN** | **STS** | **TS** | **N** | **S** | **SS** |
| 1 | ***Exterior* (bagian dalam)**Papan nama memiliki desain yang menarik dan terlihat jelas |  |  |  |  |  |
| 2 | Keamanan kendaraan saat parkir dijaga dengan baik |  |  |  |  |  |
| 3 | ***Gineral interior* ( bagian dalam ruangan)**Area rumah makan lamun ombak luas  |  |  |  |  |  |
| 4 | Fasilitas rumah makan ( westafel, toilet dan mushallah) terlihat bersih  |  |  |  |  |  |
| 5 | ***Layout* ( tata letak)**Kursi dan meja yang tersedia dapat menampung konsumen yang datang  |  |  |  |  |  |
| 6 | Penataan menu makanan terlihat rapi |  |  |  |  |  |
| 7 | ***Interior displays* (dekorasi)**Tanda petunjuk kasir, toilet dan mushallah terlihat jelas  |  |  |  |  |  |
| 8 | Gambar dan poster di rumah makan lamun ombak sesuai dengan tema |  |  |  |  |  |

Berman dan Evan (2010) dikembangkan

**KUALITAS PRODUK (X2)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **PERNYATAAN** | **STS** | **TS** | **N** | **S** | **SS** |
| 1 | ***Performen* (kinerja)**Menu makanan yang disajikan sangat lezat |  |  |  |  |  |
| 2 | Menu makanan yang disajikan enak dan bergizi |  |  |  |  |  |
| 3 | ***Featur* (keistimewahan)**Tampilan penyajian makanan menarik  |  |  |  |  |  |
| 4 | Tampilan menu makanan menggugah selera  |  |  |  |  |  |
| 5 | ***Realibility* (kehandalan)**Rasa makanan yang disajikan sesuai dengan selera konsumen |  |  |  |  |  |
| 6 | Menu yang disajikan masih segar dan baru |  |  |  |  |  |
| 7 | ***Conformance* (kesesuaian)**Menu yang disajikan memiliki standar gizi yang baik  |  |  |  |  |  |
| 8 | Menu disajikan sesuai dengan rasa masakan khas Padang  |  |  |  |  |  |
| 9 | ***Durability* (daya tahan)**Menu yang disajikan tidak mudah basi  |  |  |  |  |  |
| 10 | Menu yang disajikan rasanya tetap sama dari pagi sampai malam |  |  |  |  |  |
| 11 | ***Serviceability* (kemampuan diperbaiki)**Menu yang disajikan sesuai dengan porsi  |  |  |  |  |  |
| 12 | Menu yang disajikan sesuai dengan harapan saya |  |  |  |  |  |
| 13 | ***Aesthetic* (estetika)**Menu makan yang disajikan dengan rapi dan terlihat menarik |  |  |  |  |  |
| 14 | Menu makan yang disajikan dengan bersih  |  |  |  |  |  |
| 15 | ***Perceived quality* (kualitas yang diperpepsikan)**Menu di rumah makan lamun ombak telah terkenal |  |  |  |  |  |
| 16 | Menu yang ada di rumah lamun ombak memiliki ciri khas yang berbeda dari pesaingnya |  |  |  |  |  |

Wyckof dalam Tjiptono (2008) dikembangkan

**KUALITAS PELAYANAN (X3)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| NO | **PERNYATAAN** | **STS** | **TS** | **N** | **S** | **SS** |
| 1 | ***Reliability* (Kehandalan)**Karyawan dengan tepat memenuhi pesanan.  |  |  |  |  |  |
| 2 | Karyawan memiliki keterampilan yang baik.  |  |  |  |  |  |
| 3 | ***Responsivenes* (Daya Tanggap)**Karyawan merespon cepat pada saat konsumen berkunjung.  |  |  |  |  |  |
| 4 | Karyawan bersedia menanggapi permintaan konsumen |  |  |  |  |  |
| 5 | ***Assurance* (Jaminan)**Percaya dengan keamanan produk.  |  |  |  |  |  |
| 6 | Karyawan menguasai informasi menu makanan yang dijual.  |  |  |  |  |  |
| 7 |  ***Tangibles* (Bukti Fisik)**Tempat dan fasilitas bersih dan lengkap |  |  |  |  |  |
| 8 | Tempat dengan dekorasi yang baik.  |  |  |  |  |  |
| 9 | ***Empathy* (Perhatian)**Karyawan memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial.  |  |  |  |  |  |
| 10 | Karyawan memahami keinginan konsumen.  |  |  |  |  |  |

Parasuraman dalam Tjiptono (2008) dikembangkan