

## Lampiran 1

### (Koesioner)

#### **Kuesioner Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Suasana Cafe Terhadap Minat**

#### **Berkunjung Kembali Di ToRi COFFEE Rantepao Toraja Utara**

Dalam kuesioner ini telah disediakan berbagai macam pernyataan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, suasana kafe, dan minat berkunjung kembali. Yang mana tiap butir pernyataan hanya boleh di jawab satu kali dengan cara mencentang (✓) salah satu pilihan tersebut dengan kode STS,TS,KS,S,SS. Adapun keterangan dari kelima kode tersebut yaitu:

No	Alternatif Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Kurang Setuju	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Domisili :

Nama :

Usia :

Kunjungan yang ke :

Jenis Kelamin : a. Pria                      b. Wanita

Bagian berikut berisi tentang pertanyaan mengenai data pribadi responden. Seluruh data yang diberikan akan dirahasiakan, diolah secara anonym, dan digunakan semata-mata untuk keperluan akademik dalam penelitian ini. Saya menghargai kesediaan anda untuk memberikan informasi yang diperlukan.

Pekerjaan:

- a. PNS
- b. Pegawai Swasta
- c. Pengusaha
- d. Mahasiswa/ Pelajar
- e. Lainnya

Penghasilan Perbulan :

- a. Rp. >1.000.000
- b. Rp. 1.000.000-Rp. 2.000.000
- c. Rp. 2.000.000-Rp. 3.000.000
- d. Rp. 3.000.000-Rp. 4.000.000
- e. Rp. 4.000.000-Rp. 5.0000.000

Lampiran 2

## DAFTAR PERNYATAAN

### Kualitas Pelayanan (X1)

No	<i>Tangible</i> (Berwujud)	SS	S	KS	TS	STS
1	ToRi COFFEE memiliki fasilitas yang bagus seperti kursi dan meja yang digunakan semua dalam kondisi yang baik					
2	ToRi COFFEE memiliki daftar menu yang baik dan juga uptodate yang banyak diminati oleh para pelanggan					

No	<i>Reability</i> (Kehandalan)	SS	S	KS	TS	STS
1	Karyawan ToRi COFFEE memberikan minuman dan makanan sesuai dengan pesanan konsumen					
2	Karyawan ToRi COFFEE dapat menangani keluhan konsumen dengan cepat dan tepat					

No	<i>Responsiviness</i> ( Kecepatan Tanggap)	SS	S	KS	TS	STS
1	Karyawan tori kafe bersungguh-sungguh dalam merespon apapun permintaan konsumen					
2	Tori kafe memiliki ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan terhadap setiap konsumen					

No	<i>Assurances</i> (Jaminan)	SS	S	KS	TS	STS
1	Karyawan ToRi COFFEE dapat berkomunikasi dengan baik dan sopan santun					
2	Karyawan ToRi COFFEE bisa memberikan tagihan dengan benar kepada konsumen sesuai dengan transaksi konsumen					

No	<i>Empathy</i> (Empati)	SS	S	KS	TS	STS
1	ToRi COFFEE menunjukkan sikap toleransi dan juga saling menghargai para pelanggan yang datang					

2	Karyawan ToRi COFFEE mampu memberikan perhatian secara optimal kepada konsumen					
---	--	--	--	--	--	--

Suasana Kafe (X2)

No	<i>Exterior</i> (Bagian Luar Kafe)	SS	S	KS	TS	STS
1	Lokasi ToRi COFFEE sangat strategis dan muda untuk ditemui yaitu di tengah kota					
2	Tata letak papan nama ToRi COFFEE terpajang dengan jelas dengan desain yang bagus sehingga membuat saya tertarik untuk masuk					

No	<i>General Interior</i> (Interior Umum)	SS	S	KS	TS	STS
1	Music yang di putar di ToRi COFFEE nyaman untuk didengarkan dan cocok untuk semua usia serta adanya music ulang tahu di putar jika ada yang berulang tahun					
2	Pencahayaan yang diberikan oleh ToRi COFFEE memberikan ketenangan dan rasa nyaman					

No	Store Layout (Tata Letak Kafe)	SS	S	KS	TS	STS
----	--------------------------------	----	---	----	----	-----

1	ToRi COFFEE menyediakan area parkir yang cukup luas					
2	kafe memiliki gedung yang unik dari kafe yang lain					
No	Interior ( <i>point of Purchase</i> ) Displays	SS	S	KS	TS	STS
1	Kafe selalu memasang spanduk untuk memperingati hari-hari tertentu					
2	Saya melihat ToRi COFFEE menata makanan dan minuman dengan rapid an menarik					

#### Minat Berkunjung Kembali (Y)

No	Minat <i>Referensial</i>	SS	S	KS	TS	STS
1	bersedia merekomendasikan ToRi COFFEE kepada teman dan saudara saya					
2	Saya akan menshare foto-foto yang berkaitan dengan ToRi COFFEE ke akun media sosial saya					

No	Minat <i>Exploratif</i>	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya mencari informasi terkait makanan yang tersedia di tori kafe kepada teman saya yang pernah berkunjung ke ToRi COFFEE					

2	Saya mencari informasi mengenai menu-menu terbaru kafe melalui akun media sosial ToRi COFFEE					
---	--	--	--	--	--	--

No	Minat <i>Transaksional</i>	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya berminat berkunjung kembali ke ToRi COFFEE					
2	Saya menyukai salah satu menu yang tersedia di ToRi COFFEE sehingga saya tertarik untuk membelinya kembali					

No	Minat <i>Preferensial</i>	SS	S	KS	TS	STS
1	ToRi COFFEE menjadi pilihan utama saya ketika ingin menikmati makanan dan minuman					
2	Ketika saya diberikan pilihan beberapa kafe yang tersedia saya akan memilih ToRi COFFEE sebagai pilihan utama saya					