



*@Hak cipta milik IPB University*

**IPB University**



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak mengulik kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

**LAMPIRAN**



## Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

**A. PERTANYAAN SCREENING**

1. Apakah anda pernah berkunjung ke kafe Indigo?
  - a. Ya (silahkan lanjutkan ke pertanyaan berikut)
  - b. Tidak (tidak perlu melanjutkan kuesioner ini)

**B. IDENTITAS RESPONDEN**

1. Nama : \_\_\_\_\_
2. Jenis Kelamin :

a. Perempuan	b. Laki-Laki
--------------	--------------
3. Domisili :

a. Bogor	b. Luar Bogor
----------	---------------
4. Usia (Tahun) :

a. 17 - 20	b. 21 – 27
c. 28 - 35	d. 36 – 43
e. 43 – 50	f. $\geq 51$ - 60
5. Pekerjaan :

a. Pelajar/Mahasiswa	b. Pegawai Negeri
c. Pegawai Swasta	d. Wiraswasta
e. Lainnya...	
6. Pendidikan Terakhir :

a. SMA/Sederajat	b. Diploma
c. Sarjana	
d. Pascasarjana	
7. Pendapatan:

a. $\leq 1.500.000$
b. 1.500.001 – 5.500.000
c. 5.500.001 – 7.500.000
d. $\geq 7.500.001$
8. Dalam 6 bulan terakhir, sudah berapa kali anda berkunjung ke kafe Indigo?
  - a. 1 Kali
  - b. 2 – 3 Kali
  - c.  $\geq 4$  Kali
9. Konsep *Home Sweet Home* menjadi daya tarik anda untuk berkunjung ke kafe Indigo?
  - a. Ya
  - b. Tidak
  - c. Tidak ada pengaruh
10. Berapa kali berkunjung ke kafe Indigo pada masa pandemi?

**C. TAHAPAN PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN**

## Pengenalan kebutuhan

1. Apa alasan atau motivasi Anda melakukan pembelian di kafe Indigo?

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak mengulik kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



### (Pilih salah satu!)

- a. Kebutuhan akan makan dan minum
  - b. Memiliki produk yang halal
  - c. Menunjukkan kemampuan untuk membeli produk
  - d. Tempat yang cocok untuk makan bersama
  - e. Untuk merayakan sesuatu di moment tertentu
  - f. Mencoba hal baru
  - g. Cocok dengan lidah
  - h. Memiliki banyak cabang
  - i. Memiliki cita rasa yang khas
  - j. Bosan dengan masakan rumahan
  - k. Lainnya, sebutkan.....
2. Manfaat apa yang Anda dapatkan setelah mengonsumsi produk di kafe Indigo?

Jawab :

### Pencarian Informasi

3. Darimana Anda pertama kali mendapatkan informasi mengenai kafe Indigo?
  - a. Pribadi, pilih salah satu : (keluarga, teman)
  - b. Media Sosial, pilih salah satu : (instagram, youtube, facebook)
  - c. Media Cetak, pilih salah satu : (koran, banner, brosur)
  - d. Menikmati pelayanan secara langsung tanpa rekomendasi
  - e. Lainnya, sebutkan .....
4. Berdasarkan informasi yang diperoleh, bagaimana hal tersebut mempengaruhi Anda dalam melakukan pembelian di kafe Indigo?
  - a. Tertarik, dan saya membeli/mencoba
  - b. Tidak tertarik, tetapi saya membeli/mencoba
  - c. Tertarik, dan saya akan membeli/mencoba kembali
  - d. Tidak tertarik, tetapi saya akan membeli/mencoba kembali

### Evaluasi Alternatif

5. Saat Anda melakukan pembelian di kafe Indigo, jika terdapat beberapa pilihan, maka yang menjadi dasar pertimbangan dalam menentukan pilihan anda adalah :

**(Jawaban hanya boleh salah satu!)**

- a. Jaminan Halal
- b. Kesegaran makanan
- c. Macam/variasi menu
- d. Pelayanan yang baik
- e. Harga produk
- f. Merek
- g. Citarasa produk



- h. Atmosfer restoran
  - i. Bentuk/tampilan produk
  - j. Pilihan sehat (makanan yang bergizi dan sehat)
  - k. Lainnya, sebutkan.....
6. Menurut Anda produk makanan dan minuman kafe Indigo yang bermutu dapat dilihat dari.....

#### **Keputusan Pembelian**

7. Bagaimana cara Anda memutuskan untuk melakukan pembelian ke kafe Indigo?
- a. Telah direncanakan (dijadwalkan dari jauh hari)
  - b. Mendadak (keinginan untuk berkunjung ketika melihat restoran)
  - c. Tergantung keadaan/situasi
  - d. Dipengaruhi oleh media sosial
  - e. Dipengaruhi oleh orang lain
8. Bersama siapa Anda melakukan pembelian ke kafe Indigo?
- a. Sendiri
  - b. Keluarga
  - c. Teman
  - d. Lainnya, sebutkan
9. Kapan biasanya Anda melakukan pembelian ke kafe Indigo?
- a. Hari Kerja (Senin-Jumat)
  - b. Akhir Pekan (Sabtu-Minggu)
  - c. Hari libur nasional

#### **Perilaku Pasca Pembelian**

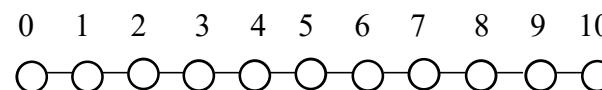
10. Apakah Anda merasa puas dengan pelayanan kafe Indigo
- a. Sangat Puas
  - b. Tidak Puas
  - c. Puas
  - d. Sangat Tidak Puas
11. Apakah Anda akan datang kembali melakukan pembelian ke kafe Indigo?
- a. Ya
  - b. Ragu-ragu
  - c. Tidak
12. Jika harga keseluruhan produk makanan dan minuman di kafe Indigo mengalami kenaikan, apa yang anda lakukan?
- a. Tidak jadi membeli

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- b. Pengutipan tidak mengulang kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



- b. Tetap membeli  
 c. Membeli produk sejenis di tempat lain yang lebih murah  
 d. Lainnya, sebutkan .....
13. Apakah Cafe Indigo tersedia dalam layanan online seperti *GoJek*, *Grabfood*, *Shopee Food*?
14. Seberapa besar kemungkinan Anda akan merekomendasikan kepada orang lain untuk melakukan pembelian ke kafe Indigo? Berilah skor dari 0 – 10



### Tingkat Kepuasan Konsumen

#### A. Ekspektasi Pelanggan

Segala sesuatu yang diyakini konsumen tentang apa yang akan didapatkan terkait dengan suatu kinerja produk atau layanan kafe Indigo

Skor		Tingkat Ekspetasi	
1.00 – 1.80		Ekspektasi Sangat Rendah	
1.81 – 2.60		Ekspektasi Rendah	
2.61 – 3.40		Ekspektasi Cukup	
3.41 – 4.20		Ekspektasi Tinggi	
4.21 – 5.00		Ekspektasi Sangat Tinggi	

No	PERNYATAAN	Tingkat Ekspetasi				
		Sangat Rendah	Rendah	Cukup	Tinggi	Sangat Tinggi
<b>Produk (Product)</b>						
1	Citarasa makanan dan minuman					
2	Kualitas mutu makanan dan minuman					
3	Variasai produk makanan dan minuman					
4	Bentuk/tampilan produk makanan dan minuman					
<b>Harga (Price)</b>						
5	Kesesuaian harga yang dibayarkan dengan kualitas produk yang didapatkan.					



<b>Tempat (Place)</b>						
6	Lokasi kafe Indigo strategis					
7	Buka setiap hari, baik hari kerja maupun akhir pekan dan hari libur nasional.					
<b>Promosi (Promotion)</b>						
8	Promosi melalui media sosial					
9	Adanya diskon/promosi paket produk					
<b>Manusia (People)</b>						
10	Kecepatan dalam pelayanan.					
11	Pelayanan yang cepat tanggap					
<b>Proses (Process)</b>						
12	Keramahan pelayan & staff saat melayani konsumen					
13	Karyawan menerapkan protokol kesehatan					
14	Kemudahan dalam melakukan pembayaran					
<b>Lingkungan Fisik</b>						
15	Ketersediaan <i>Hand Sanitizer</i>					
16	Desain tempat (interior dan eksterior) yang menarik.					
17	Ketersediaan pengecekan suhu					
18	Kenyamanan suasana kafe					

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- b. Pengutipan tidak mengulik kepentingan yang wajar IPB University.



## B. Tingkat Kinerja

Penilaian layanan yang diberikan pihak café indigo kepada konsumen.

Skor	Tingkat Kinerja
1.00 – 1.80	Sangat Tidak Baik (STB)
1.81 – 2.60	Tidak Baik (TB)
2.61 – 3.40	Cukup Baik (CB)
3.41 – 4.20	Baik (B)
4.21 – 5.00	Sangat Baik (SB)

No	PERNYATAAN	Tingkat Kinerja				
		Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
<b>Produk (Product)</b>						
1	Citarasa makanan dan minuman					
2	Kualitas mutu makanan dan minuman					
3	Variasai produk makanan dan minuman					
4	Bentuk/tampilan produk makanan dan minuman					
<b>Harga (Price)</b>						
5	Kesesuaian harga yang dibayarkan dengan kualitas produk yang didapatkan.					
<b>Tempat (Place)</b>						
6	Lokasi kafe Indigo strategis					
7	Buka setiap hari, baik hari kerja maupun akhir pekan dan hari libur nasional.					
<b>Promosi (Promotion)</b>						
8	Promosi melalui media sosial					
9	Adanya diskon/promosi paket produk					

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak mengulang kepentingan yang wajar IPB University.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

<b>Manusia (People)</b>						
10	Kecepatan dalam pelayanan.					
11	Pelayanan yang cepat tanggap					
<b>Proses (Process)</b>						
12	Keramahan pelayan & staff saat melayani konsumen					
13	Karyawan menerapkan protokol kesehatan					
14	Kemudahan dalam melakukan pembayaran					
<b>Lingkungan Fisik</b>						
15	Ketersediaan <i>Hand Sanitizer</i>					
16	Desain tempat (interior dan eksterior) yang menarik.					
17	Ketersediaan pengecekan suhu					
18	Kenyamanan suasana kafe					

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah

b. Pengutipan tidak mengulik kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

## Lampiran 2 Dokumentasi menu dan tempat kafe Indigo





## Lampiran 3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Dasar pengambilan keputusan uji validitas:

$r_{hitung} > r_{tabel}$  = valid, dengan ketentuan  $r_{tabel}$  didapatkan dari table distribusi  $N = 30$  orang, signifikansi 5%, sehingga  $r_{tabel} = 0,361$  (Sekaran dan Bougie 2016).

Dasar pengambilan keputusan uji reliabilitas:

Cronbach's alpha  $> 0,6$  = konsisten (Sekaran dan Bougie 2016).

Atribut	Kode	Uji Validitas			Uji Reliabilitas		
		$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan	Cb's alpha	Batas Standar	Keterangan
Produk	1	0,488	0,361	Valid	0,776	0,6	Konsisten
	2	0,634	0,361	Valid	0,759		Konsisten
	3	0,680	0,361	Valid	0,752		Konsisten
	4	0,374	0,361	Valid	0,817		Konsisten
	5	0,759	0,361	Valid	0,745		Konsisten
Harga	5	0,679	0,361	Valid	0,779	0,6	Konsisten
Tempat	6	0,701	0,361	Valid	0,820	0,6	Konsisten
	7	0,776	0,361	Valid	0,810		Konsisten
Promosi	8	0,635	0,361	Valid	0,826	0,6	Konsisten
	9	0,758	0,361	Valid	0,812		Konsisten
Orang/SDM	10	0,680	0,361	Valid	0,752	0,6	Konsisten
	11	0,438	0,361	Valid	0,850		Konsisten

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a.

b.

c.

d.

e.

f.

g.

h.

i.

j.

k.

l.

m.

n.

o.

p.

q.

r.

s.

t.

u.

v.

w.

x.

y.

z.

aa.

bb.

cc.

dd.

ee.

ff.

gg.

hh.

ii.

jj.

kk.

ll.

mm.

nn.

oo.

pp.

qq.

rr.

ss.

tt.

uu.

vv.

ww.

xx.

yy.

zz.

aa.

bb.

cc.

dd.

ee.

ff.

gg.

hh.

ii.

jj.

kk.

ll.

mm.

nn.

oo.

pp.

qq.

rr.

ss.

tt.

uu.

vv.

ww.

xx.

yy.

zz.

aa.

bb.

cc.

dd.

ee.

ff.

gg.

hh.

ii.

jj.

kk.

ll.

mm.

nn.

oo.

pp.

qq.

rr.

ss.

tt.

uu.

vv.

ww.

xx.

yy.

zz.

aa.

bb.

cc.

dd.

ee.

ff.

gg.

hh.

ii.

jj.

kk.

ll.

mm.

nn.

oo.

pp.

qq.

rr.

ss.

tt.

uu.

vv.

ww.

xx.

yy.

zz.

aa.

bb.

cc.

dd.

ee.

ff.

gg.

hh.

ii.

jj.

kk.

ll.

mm.

nn.

oo.

pp.

qq.

rr.

ss.

tt.

uu.

vv.

ww.

xx.

yy.

zz.

aa.

bb.

cc.

dd.

ee.

ff.

gg.

hh.

ii.

jj.

kk.

ll.

mm.

nn.

oo.

pp.

qq.

rr.

ss.

tt.

uu.

vv.

ww.

xx.

yy.

zz.

aa.

bb.

cc.

dd.

ee.

ff.

gg.

hh.

ii.

jj.

kk.

ll.

mm.

nn.

oo.

pp.

qq.

rr.

ss.

tt.

uu.

vv.

ww.

xx.

yy.

zz.

aa.

bb.

cc.

dd.

ee.

ff.

gg.

hh.

ii.

jj.

kk.

ll.

mm.

nn.

oo.

pp.

qq.

rr.

ss.

tt.

uu.

vv.

ww.

xx.

yy.

zz.

aa.

bb.

cc.

dd.

ee.

ff.

gg.

hh.

ii.

jj.

kk.

ll.

mm.

nn.

oo.

pp.

qq.

rr.

ss.

tt.

uu.

vv.

ww.

xx.

yy.

zz.

aa.

bb.

cc.

dd.

ee.

ff

<b>Atribut</b>	<b>Kode</b>	<b>Uji Validitas</b>			<b>Uji Reliabilitas</b>		
		<b>rhitung</b>	<b>r<sub>tabel</sub></b>	<b>Keterangan</b>	<b>Cb's alpha</b>	<b>rhitung</b>	<b>r<sub>tabel</sub></b>
<b>Proses</b>	12	0,747	0,361	Valid	0,814	0,6	Konsisten
	13	0,527	0,361	Valid	0,772		Konsisten
	14	0,652	0,361	Valid	0,757		Konsisten
<b>Bentuk Fisik</b>	15	0,930	0,361	Valid	0,612	0,6	Konsisten
	16	0,894	0,361	Valid	0,726		Konsisten
	17	0,767	0,361	Valid	0,907		Konsisten
	18	0,707	0,361	Valid	0,758		Konsisten

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah

b. Pengutipan tidak mengulang kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.