

# LAMPIRAN

A

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Retensi Pelanggan Pada Restoran Ta Wan Di Kota Bandung**

Kepada Responden yang terhormat,

Saya Novy Hartono Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha program studi Manajemen, saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk menyelesaikan Tugas Akhir (TA). Kuesioner ini bertujuan untuk meneliti tentang “ Pengaruh kualitas pelayanan dan makanan terhadap kepuasan konsumen dan retensi pelanggan pada restoran Ta Wan di Kota Bandung ”. Saya memohon kesediaan Saudara/i untuk membantu penelitian ini dengan mengisi kuisisioner serta memberikan jawaban yang jujur dan terbuka. Hasil dari kuesioner ini tidak akan dipublikasikan, melainkan untuk kepentingan penelitian. Atas kesediaannya saya ucapkan terimakasih.

### **A. DATA RESPONDEN :**

Sebelum menjawab pertanyaan dalam kuesioner ini, mohon Saudara/i mengisi data berikut terlebih dahulu. ( Beri tanda silang (X) untuk jawaban pilihan saudara/i )

1. Jenis Kelamin :

- A. Laki-laki                      B. Perempuan

2. Usia :

- A. < 20 tahun                      C. 27 – 31 tahun  
B. 21-26 tahun                      D. > 32 tahun

## B. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Responden dapat memberikan jawaban dengan memberikan tanda *checklist* (✓) pada salah satu pilihan jawaban yang tersedia. Hanya satu jawaban saja yang dimungkinkan untuk setiap pertanyaan. Pada masing-masing pertanyaan terdapat 4 alternative jawaban yang mengacu pada teknik skala Likert, yaitu:

Sangat Setuju (SS) = 4

Setuju (S) = 3

Tidak Setuju (TS) = 2

Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
<b>SERVICE QUALITY</b>					
<b>A. Tangible</b>					
1.	Saya merasa fasilitas dan peralatan yang dimiliki restoran Ta Wan lengkap.				
2.	Penampilan karyawan di restoran Ta Wan rapih.				
3.	Karyawan di restoran Ta Wan menggunakan sapu tangan sekali pakai dalam menyiapkan makanan.				
4.	ketersediaan tempat duduk di restoran Ta Wan memadai.				
5.	ketersediaan parkir di restoran Ta Wan memadai.				
<b>B. Emphaty</b>					
6.	Jam operasional restoran Ta wan di rasa sudah cukup.				
7.	Lokasi restoran Ta Wan sangat nyaman.				
8.	Makanan di restoran Ta Wan benar-benar di kemas secara baik.				
<b>C. Reliability</b>					
9.	Waktu yang diperlukan oleh restoran Ta Wan untuk membuat pesanan, sesuai				

	dengan yang dijanjikan.				
10.	Harga makanan di restoran Ta Wan sesuai dengan yang dijanjikan dan akurat.				
11.	Karyawan di restoran Ta Wan bisa di andalkan.				
<b>A. Responsiveness</b>					
12.	Saya merasa karyawan di restoran Ta Wan tanggap memenuhi keperluan pelanggan.				
13.	Pesanan pelanggan dipenuhi dengan tepat waktu dan benar.				
14.	Pesanan pelanggan dipenuhi dengan cepat.				
<b>B. Assurance</b>					
15.	Karyawan di restoran Ta Wan memiliki pengetahuan tentang menu yang tersedia.				
16.	Karyawan di restoran Ta Wan sopan dalam melayani konsumen.				
17.	Kemampuan karyawan untuk membuat para pelanggan percaya bahwa restoran Ta Wan tidak akan mengecewakan.				
<b>FOOD QUALITY</b>					
18.	Makanan di restoran Ta Wan sangat Fresh dan bersih.				
19.	Makanan di restoran Ta Wan sangat enak.				
20.	Makanan di restoran Ta Wan sangat sehat.				
21.	Menu item di restoran Ta Wan sangat banyak.				
22.	Bau makanan di restoran Ta Wan sangat menggoda.				
<b>CUSTOMER SATISFACTION</b>					
23.	Saya puas dengan makanan yang ada di restoran Ta Wan.				
24.	Saya selalu merasa puas ketika makan di restoran Ta Wan.				

25.	Waktu menunggu makanan tidak lama.				
<b>CUSTOMER RETENTION</b>					
26.	Saya akan sering mengunjungi restoran Ta Wan.				
27.	Dimasa mendatang saya akan mengunjungi kembali ke restoran Ta Wan.				
28.	Saya akan mempromosikan restoran Ta Wan kepada teman-teman.				

# **LAMPIRAN**

## **B**

## Tabel Validitas

Anti-image Matrices

	X1 1	X1 2	X1 3	X1 4	X1 5	X1 6	X1 7	X1 8	X1 9	
Anti-image Correlation	X1_1	.689	-.448	.212	-.788	.209	-.261	.224	-.307	.187
	X1_2	-.448	.676	-.691	.291	-.612	.655	-.483	-.182	.073
	X1_3	.212	-.691	.590	-.016	.207	-.532	.557	.090	-.619
	X1_4	-.788	.291	-.016	.682	-.238	.091	-.128	.071	-.387
	X1_5	.209	-.612	.207	-.238	.719	-.617	.244	.297	.312
	X1_6	-.261	.655	-.532	.091	-.617	.679	-.475	-.145	.071
	X1_7	.224	-.483	.557	-.128	.244	-.475	.731	-.061	-.329
	X1_8	-.307	-.182	.090	.071	.297	-.145	-.061	.887	.040
	X1_9	.187	.073	-.619	-.387	.312	.071	-.329	.040	.658

Anti-image Matrices

	X1 10	X1 11	X1 12	X1 13	X1 14	X1 15	X1 16	X1 17	
Anti-image Correlation	X1_10	.630	-.406	.220	-.392	-.049	-.440	.148	.618
	X1_11	-.406	.785	-.004	.043	-.286	.023	-.055	-.474
	X1_12	.220	-.004	.847	-.167	-.269	.113	-.173	-.133
	X1_13	-.392	.043	-.167	.806	-.233	.255	-.560	-.222
	X1_14	-.049	-.286	-.269	-.233	.824	.139	.195	-.134
	X1_15	-.440	.023	.113	.255	.139	.742	-.495	-.397
	X1_16	.148	-.055	-.173	-.560	.195	-.495	.795	-.066
	X1_17	.618	-.474	-.133	-.222	-.134	-.397	-.066	.774

Anti-image Matrices

	X2 1	X2 2	X2 3	X2 4	X2 5	
Anti-image Correlation	X2_1	.524 <sup>a</sup>	.013	-.816	-.407	.236
	X2_2	.013	.818 <sup>a</sup>	-.149	-.219	-.437
	X2_3	-.816	-.149	.520 <sup>a</sup>	.315	-.174
	X2_4	-.407	-.219	.315	.651 <sup>a</sup>	-.569
	X2_5	.236	-.437	-.174	-.569	.664 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Anti-image Matrices

	Y 1	Y 2	Y 3	
Anti-image Correlation	Y_1	.653 <sup>a</sup>	-.720	-.380
	Y_2	-.720	.684 <sup>a</sup>	-.157
	Y_3	-.380	-.157	.851 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

**Anti-image Matrices**

		Z 1	Z 2	Z 3
Anti-image Correlation	Z_1	.738 <sup>a</sup>	-.409	-.382
	Z_2	-.409	.728 <sup>a</sup>	-.409
	Z_3	-.382	-.409	.738 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Tabel Reliabilitas

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.945	.950	17

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.807	.815	5

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.897	.899	3

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.856	.857	3



Tabel Korelasi

**Correlations**

		Kualitas Pelayanan	Kualitas Makanan	Kepuasan Konsumen	Retensi Pelanggan
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.577 <sup>***</sup>	.696 <sup>***</sup>	.783 <sup>***</sup>
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	140	140	140	140
Kualitas Makanan	Pearson Correlation	.577 <sup>***</sup>	1	.629 <sup>***</sup>	.650 <sup>***</sup>
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	140	140	140	140
Kepuasan Konsumen	Pearson Correlation	.696 <sup>***</sup>	.629 <sup>***</sup>	1	.691 <sup>***</sup>
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	140	140	140	140
Retensi Pelanggan	Pearson Correlation	.783 <sup>***</sup>	.650 <sup>***</sup>	.691 <sup>***</sup>	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	140	140	140	140

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel Pengaruh X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> Terhadap Y

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.750 <sup>a</sup>	.562	.556	1.67976

a. Predictors: (Constant), Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	495.984	2	247.992	87.891	.000 <sup>b</sup>
	Residual	386.557	137	2.822		
	Total	882.541	139			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.700	.803		-2.119	.036
	Kualitas Pelayanan	.146	.020	.500	7.222	.000
	Kualitas Makanan	.216	.044	.340	4.909	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Tabel Pengaruh X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub> dan Y Terhadap Z**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.828 <sup>a</sup>	.686	.679	1.37019

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Konsumen, Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	557.496	3	185.832	98.983	.000 <sup>b</sup>
	Residual	255.328	136	1.877		
	Total	812.825	139			

a. Dependent Variable: Retensi Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Konsumen, Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.605	.665		-2.413	.017
	Kualitas Pelayanan	.147	.019	.522	7.555	.000
	Kualitas Makanan	.144	.039	.237	3.708	.000
	Kepuasan Konsumen	.171	.070	.178	2.450	.016

a. Dependent Variable: Retensi Pelanggan