

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth,
Bapak/Ibu/Sdr/i konsumen restoran D'Cost *seafood*

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir pada jurusan Teknik Industri di Universitas Kristen Maranatha Bandung, dengan ini saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk mengisi kuesioner penelitian ini sebagai bahan untuk kepentingan penelitian.

Atas bantuan, kerjasama, dan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i dalam meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan banyak terima kasih.

Hormat saya,

Nella Natalia

Bagian 1

Petunjuk pengisian:

Berikan tanda checklist [a] pada tanda kurung dibawah ini yang sesuai dengan data Bapak/Ibu/Sdr/i.

1. Usia Anda saat ini :

- < 20 tahun 31 – 40 tahun
 21 – 30 tahun > 40 tahun

2. Jenis kelamin Anda :

- Pria
 Wanita

3. Pekerjaan Anda saat ini :

- Pelajar / Mahasiswa Pegawai Negeri Lainnya.....
 Pegawai Swasta Wiraswasta

4. Tingkat penghasilan Anda saat ini :

- < 1juta 2 juta – 3 juta
 1 juta – 2 juta > 3 juta

5. Anda datang ke restoran bersama :

- Sendiri Teman Lainnya
 Keluarga Pasangan

6. Alasan Anda memilih seafood :

- Kegemaran Merayakan sesuatu Lainnya....
 Ingin mencoba Urusan bisnis

Bagian 2

Petunjuk pengisian:

Berikan tanda checklist (a) pada :

§ Kolom sebelah kiri : Berikan penilaian Anda terhadap atribut di bawah ini menyangkut **Pengalaman Anda** setelah anda mencoba produk dan jasa yang ditawarkan restoran D'Cost.

§ Kolom sebelah kanan : Berikan penilaian Anda terhadap atribut di bawah ini menyangkut **Harapan Anda** dalam menikmati produk dan jasa di restoran D'Cost.

Keterangan:

STP : Sangat Tidak Puas

TP : Tidak Puas

P : Puas

SP : Sangat Puas

STP : Sangat Tidak Penting

TP : Tidak Penting

P : Penting

SP : Sangat Penting

Persepsi				Atribut	Harapan			
STP	TP	P	SP		STP	TP	P	SP
				Informasi mengenai menu unggulan				
				Informasi tentang restoran melalui selebaran				
				Letak restoran strategis (mudah ditemukan)				
				Jenis makanan (seafood) bervariasi				
				Tersedia bahan pelengkap makanan (sambal,acar,dll)				
				Kecepat-tanggapan karyawan dalam menanggapi masalah yang terjadi				
				Tempat parkir yang memadai				
				Rasa makanan yang lezat (ciri khas)				
				Kejelasan daftar harga makanan				
				Harga sesuai dengan porsi makanan				
				Jam buka restoran sesuai waktu makan konsumen				
				Jaminan kehalalan makanan				
				Restoran menghubungi konsumen jika ada event tertentu (Natal,Lebaran,dll)				
				Harga makanan murah dibandingkan restoran seafood lain				
				Alternatif pembayaran dengan non tunai (kartu kredit, debit)				
				Kecepatan karyawan dalam penerimaan pesanan				
				Layanan pesan antar				
				Kerapihan karyawan dalam berpakaian				
				Keramahan karyawan dalam pelayanan				
				Karyawan mempunyai pengetahuan yang baik tentang menu				
				Penyajian makanan yang menarik				
				Kemudahan dalam memesan tempat (reservasi)				
				Kejelasan logo papan nama restoran				

Bagian 3

Petunjuk pengisian:

Berikan **bobot** pada tiap - tiap variabel dibawah ini, dari variabel yang memiliki bobot terbesar sampai variabel yang memiliki bobot terkecil. Total bobot keseluruhan adalah **100**

No	Variabel	Bobot
1	Cita rasa produk yang ditawarkan	
2	Harga ekonomis untuk setiap produk / jasa	
3	Kemudahan konsumen memperoleh produk / jasa	
4	Alternatif pembayaran dengan non tunai (kartu kredit, debit)	
5	Kinerja karyawan dalam melayani konsumen	
6	Informasi tentang restoran & menu unggulan	
Total Bobot		100

Bagian 4

Petunjuk pengisian:

Berikan tanda checklist (a) pada atribut dibawah ini, yang menurut penilaian Anda, apakah atribut tersebut dapat membuat Anda ingin kembali mengkonsumsi produk sebuah restoran.

Keterangan:

STS : Sangat Tidak Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

SS : Sangat Setuju

No	Atribut	STS	TS	S	SS
1	Kepercayaan terhadap rasa makanan				
2	Kepercayaan bahwa harga makanan murah				
3	Kecepatan karyawan dalam memproses pesanan/order				
4	Mutu makanan tidak berubah dari waktu ke waktu				
5	Kecepatan karyawan dalam merespon permintaan konsumen				
6	Bahan makanan yang digunakan masih segar				
7	Kecocokkan dengan produk yang disajikan restoran				
8	Inovasi menu baru				
9	Restoran menyambut setiap konsumen yang datang				
10	Keramahan karyawan dalam pelayanan				
11	Pengetahuan karyawan tentang menu makanan				
12	Pelayanan restoran memuaskan				
13	Pengetahuan restoran tentang cara penyajian makanan				
14	Adanya rasa nyaman dengan suasana restoran				

Terima Kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i mengisi kuesioner ini

Reliability Kuesioner Penelitian Bagian 2 (Persepsi)

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

-

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
VAR00001	68.6545	88.5401	.5428	.8666
VAR00002	68.3818	95.7795	.3474	.8724
VAR00003	68.4545	94.5438	.3092	.8740
VAR00004	68.6636	92.2253	.4736	.8689
VAR00005	68.5455	91.7364	.5822	.8663
VAR00006	68.6818	91.1914	.4836	.8686
VAR00007	68.2636	96.8014	.2881	.8737
VAR00008	68.0000	96.6055	.3629	.8723
VAR00009	68.5727	92.1919	.4869	.8686
VAR00010	68.4000	93.3798	.4918	.8688
VAR00011	68.4364	92.5785	.4842	.8687
VAR00012	68.4909	90.9678	.5487	.8667
VAR00013	68.7091	90.6302	.5145	.8676
VAR00014	68.6455	93.2585	.3773	.8720
VAR00015	68.3818	92.0914	.5856	.8664
VAR00016	68.7091	90.0614	.5486	.8664
VAR00017	68.3182	95.5217	.3656	.8720
VAR00018	68.4364	90.6886	.6155	.8650
VAR00019	68.6182	91.4125	.4245	.8708
VAR00020	68.6818	90.7694	.5024	.8680
VAR00021	68.8364	94.8354	.2425	.8771
VAR00022	68.7273	94.9341	.2526	.8763
VAR00023	68.9909	86.5779	.6324	.8631

Reliability Coefficients

N of Cases = 110.0

N of Items = 23

Alpha = .8746

Reliability Kuesioner Penelitian Bagian 2 (Harapan)

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

-

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
VAR00001	68.3091	64.2522	.2934	.7838
VAR00002	67.9727	66.6873	.2458	.7852
VAR00003	68.2091	65.1944	.3179	.7817
VAR00004	68.5909	61.8403	.4171	.7756
VAR00005	68.1273	64.3323	.3783	.7784
VAR00006	68.2727	65.5213	.2672	.7846
VAR00007	68.0909	62.6339	.4840	.7722
VAR00008	67.8000	66.3633	.2615	.7845
VAR00009	68.1727	63.8506	.4161	.7763
VAR00010	67.9909	66.1375	.2419	.7858
VAR00011	68.0273	65.4396	.3001	.7826
VAR00012	67.7909	67.4329	.2806	.7841
VAR00013	68.2000	64.3450	.2901	.7840
VAR00014	68.2273	65.1864	.2795	.7840
VAR00015	68.0273	65.7882	.3009	.7826
VAR00016	68.3909	64.8641	.2641	.7855
VAR00017	68.0182	63.9446	.4280	.7759
VAR00018	68.1636	65.3491	.2893	.7833
VAR00019	68.2455	62.9575	.4563	.7738
VAR00020	68.2909	63.4192	.3815	.7780
VAR00021	67.8636	66.6877	.2913	.7832
VAR00022	68.2545	65.8429	.2482	.7856
VAR00023	67.9636	62.8977	.5251	.7710

Reliability Coefficients

N of Cases = 110.0

N of Items = 23

Alpha = .7885

Reliability Kuesioner Penelitian Bagian 4

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

-

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
VAR00001	38.9545	22.7777	.2942	.6895
VAR00002	39.0182	21.1923	.4676	.6635
VAR00003	38.5273	23.7194	.3306	.6857
VAR00004	38.7818	25.2731	.2065	.6987
VAR00005	38.5364	23.8106	.3066	.6880
VAR00006	38.9818	23.6510	.2111	.7000
VAR00007	38.8091	23.5504	.2648	.6923
VAR00008	39.0091	22.8898	.2542	.6961
VAR00009	38.7818	25.2180	.2455	.6970
VAR00010	38.9636	22.3840	.3524	.6811
VAR00011	39.2091	22.2219	.3605	.6800
VAR00012	38.9091	22.3953	.3369	.6834
VAR00013	39.0364	21.7051	.4322	.6695
VAR00014	38.9455	22.0153	.3853	.6763

Reliability Coefficients

N of Cases = 110.0

N of Items = 14

Alpha = .7020

**PERHITUNGAN PERSEN (%) TINGKAT KEPENTINGAN
SETIAP ITEM PERNYATAAN**

**Tabel Perhitungan Tingkat Kepentingan
Informasi mengenai menu unggulan**

Jawaban	Skor	Jumlah Jawaban	Skor Total
STP	1	15	15
TP	2	18	36
P	3	38	114
SP	4	39	156
			321

Jumlah skor ideal = 4 x 110 = 440

$$\begin{aligned} \text{Tingkat Kepentingan} &= \frac{\text{jumlah skor total}}{\text{jumlah skor ideal}} * 100\% \\ &= \frac{321}{440} * 100\% = 72.95\% \end{aligned}$$

**Tabel Perhitungan Tingkat Kepentingan
Informasi tentang restoran melalui selebaran**

Jawaban	Skor	Jumlah Jawaban	Skor Total
STP	1	2	2
TP	2	13	26
P	3	50	150
SP	4	45	180
			358

Jumlah skor ideal = 4 x 110 = 440

$$\begin{aligned} \text{Tingkat Kepentingan} &= \frac{\text{jumlah skor total}}{\text{jumlah skor ideal}} * 100\% \\ &= \frac{358}{440} * 100\% = 81.36\% \end{aligned}$$

**Tabel Perhitungan Tingkat Kepentingan
Letak restoran strategis**

Jawaban	Skor	Jumlah Jawaban	Skor Total
STP	1	7	7
TP	2	16	32
P	3	55	165
SP	4	32	128
			332

Jumlah skor ideal = 4 x 110 = 440

$$\begin{aligned} \text{Tingkat Kepentingan} &= \frac{\text{jumlah skor total}}{\text{jumlah skor ideal}} * 100\% \\ &= \frac{332}{440} * 100\% = 75.45\% \end{aligned}$$

**Tabel Perhitungan Tingkat Kepentingan
Jenis makanan (seafood) bervariasi**

Jawaban	Skor	Jumlah Jawaban	Skor Total
STP	1	21	21
TP	2	29	58
P	3	29	87
SP	4	31	124
			290

Jumlah skor ideal = 4 x 110 = 440

$$\begin{aligned} \text{Tingkat Kepentingan} &= \frac{\text{jumlah skor total}}{\text{jumlah skor ideal}} * 100\% \\ &= \frac{290}{440} * 100\% = 65.91\% \end{aligned}$$

**Tabel Perhitungan Tingkat Kepentingan
Tersedia bahan pelengkap makanan**

Jawaban	Skor	Jumlah Jawaban	Skor Total
STP	1	5	5
TP	2	19	38
P	3	46	138
SP	4	40	160
			341

Jumlah skor ideal = 4 x 110 = 440

$$\begin{aligned} \text{Tingkat Kepentingan} &= \frac{\text{jumlah skor total}}{\text{jumlah skor ideal}} * 100\% \\ &= \frac{341}{440} * 100\% = 77.5\% \end{aligned}$$

**Tabel Perhitungan Tingkat Kepentingan
Kecepat-tanggapan karyawan menanggapi masalah**

Jawaban	Skor	Jumlah Jawaban	Skor Total
STP	1	10	10
TP	2	16	32
P	3	53	159
SP	4	31	124
			325

Jumlah skor ideal = 4 x 110 = 440

$$\begin{aligned} \text{Tingkat Kepentingan} &= \frac{\text{jumlah skor total}}{\text{jumlah skor ideal}} * 100\% \\ &= \frac{325}{440} * 100\% = 73.86\% \end{aligned}$$

**Tabel Perhitungan Tingkat Kepentingan
Tempat parkir yang memadai**

Jawaban	Skor	Jumlah Jawaban	Skor Total
STP	1	8	8
TP	2	12	24
P	3	47	141
SP	4	43	172
			345

Jumlah skor ideal = $4 \times 110 = 440$

$$\begin{aligned} \text{Tingkat Kepentingan} &= \frac{\text{jumlah skor total}}{\text{jumlah skor ideal}} * 100\% \\ &= \frac{345}{440} * 100\% = 78.41\% \end{aligned}$$

**Tabel Perhitungan Tingkat Kepentingan
Rasa makanan yang lezat**

Jawaban	Skor	Jumlah Jawaban	Skor Total
STP	1	4	4
TP	2	6	12
P	3	39	117
SP	4	61	244
			377

Jumlah skor ideal = $4 \times 110 = 440$

$$\begin{aligned} \text{Tingkat Kepentingan} &= \frac{\text{jumlah skor total}}{\text{jumlah skor ideal}} * 100\% \\ &= \frac{377}{440} * 100\% = 85.68\% \end{aligned}$$

**Tabel Perhitungan Tingkat Kepentingan
Kejelasan daftar harga makanan**

Jawaban	Skor	Jumlah Jawaban	Skor Total
STP	1	7	7
TP	2	15	30
P	3	53	159
SP	4	35	140
			336

Jumlah skor ideal = $4 \times 110 = 440$

$$\begin{aligned} \text{Tingkat Kepentingan} &= \frac{\text{jumlah skor total}}{\text{jumlah skor ideal}} * 100\% \\ &= \frac{336}{440} * 100\% = 76.36\% \end{aligned}$$

**Tabel Perhitungan Tingkat Kepentingan
Jam buka restoran sesuai waktu makan konsumen**

Jawaban	Skor	Jumlah Jawaban	Skor Total
STP	1	5	5
TP	2	14	28
P	3	45	135
SP	4	46	184
			352

Jumlah skor ideal = $4 \times 110 = 440$

$$\begin{aligned} \text{Tingkat Kepentingan} &= \frac{\text{jumlah skor total}}{\text{jumlah skor ideal}} * 100\% \\ &= \frac{352}{440} * 100\% = 80\% \end{aligned}$$

**Tabel Perhitungan Tingkat Kepentingan
Jaminan kehalalan makanan**

Jawaban	Skor	Jumlah Jawaban	Skor Total
STP	1	0	0
TP	2	2	4
P	3	58	174
SP	4	50	200
			378

Jumlah skor ideal = $4 \times 110 = 440$

$$\begin{aligned} \text{Tingkat Kepentingan} &= \frac{\text{jumlah skor total}}{\text{jumlah skor ideal}} * 100\% \\ &= \frac{378}{440} * 100\% = 85.91\% \end{aligned}$$

**Tabel Perhitungan Tingkat Kepentingan
Restoran menghubungi konsumen jika ada event**

Jawaban	Skor	Jumlah Jawaban	Skor Total
STP	1	15	15
TP	2	11	22
P	3	40	120
SP	4	44	176
			333

Jumlah skor ideal = $4 \times 110 = 440$

$$\begin{aligned} \text{Tingkat Kepentingan} &= \frac{\text{jumlah skor total}}{\text{jumlah skor ideal}} * 100\% \\ &= \frac{333}{440} * 100\% = 75.68\% \end{aligned}$$

**Tabel Perhitungan Tingkat Kepentingan
Harga makanan murah dibandingkan restoran seafood
lain**

Jawaban	Skor	Jumlah Jawaban	Skor Total
STP	1	9	9
TP	2	19	38
P	3	45	135
SP	4	37	148
			330

Jumlah skor ideal = 4 x 110 = 440

$$\begin{aligned} \text{Tingkat Kepentingan} &= \frac{\text{jumlah skor total}}{\text{jumlah skor ideal}} * 100\% \\ &= \frac{330}{440} * 100\% = 75\% \end{aligned}$$

**Tabel Perhitungan Tingkat Kepentingan
Alternatif pembayaran dengan non tunai**

Jawaban	Skor	Jumlah Jawaban	Skor Total
STP	1	3	3
TP	2	15	30
P	3	49	147
SP	4	43	172
			352

Jumlah skor ideal = 4 x 110 = 440

$$\begin{aligned} \text{Tingkat Kepentingan} &= \frac{\text{jumlah skor total}}{\text{jumlah skor ideal}} * 100\% \\ &= \frac{352}{440} * 100\% = 80\% \end{aligned}$$

**Tabel Perhitungan Tingkat Kepentingan
Kecepatan karyawan dalam penerimaan pesanan**

Jawaban	Skor	Jumlah Jawaban	Skor Total
STP	1	17	17
TP	2	15	30
P	3	47	141
SP	4	31	124
			312

Jumlah skor ideal = 4 x 110 = 440

$$\begin{aligned} \text{Tingkat Kepentingan} &= \frac{\text{jumlah skor total}}{\text{jumlah skor ideal}} * 100\% \\ &= \frac{312}{440} * 100\% = 70.91\% \end{aligned}$$

**Tabel Perhitungan Tingkat Kepentingan
Layanan pesan antar**

Jawaban	Skor	Jumlah Jawaban	Skor Total
STP	1	6	6
TP	2	9	18
P	3	51	153
SP	4	44	176
			353

Jumlah skor ideal = 4 x 110 = 440

$$\begin{aligned} \text{Tingkat Kepentingan} &= \frac{\text{jumlah skor total}}{\text{jumlah skor ideal}} * 100\% \\ &= \frac{353}{440} * 100\% = 80.23\% \end{aligned}$$

**Tabel Perhitungan Tingkat Kepentingan
Kerapihan karyawan dalam berpakaian**

Jawaban	Skor	Jumlah Jawaban	Skor Total
STP	1	8	8
TP	2	14	28
P	3	51	153
SP	4	37	148
			337

Jumlah skor ideal = 4 x 110 = 440

$$\begin{aligned} \text{Tingkat Kepentingan} &= \frac{\text{jumlah skor total}}{\text{jumlah skor ideal}} * 100\% \\ &= \frac{337}{440} * 100\% = 76.59\% \end{aligned}$$

**Tabel Perhitungan Tingkat Kepentingan
Keramahan karyawan dalam pelayanan**

Jawaban	Skor	Jumlah Jawaban	Skor Total
STP	1	8	8
TP	2	20	40
P	3	48	144
SP	4	34	136
			328

Jumlah skor ideal = 4 x 110 = 440

$$\begin{aligned} \text{Tingkat Kepentingan} &= \frac{\text{jumlah skor total}}{\text{jumlah skor ideal}} * 100\% \\ &= \frac{328}{440} * 100\% = 74.55\% \end{aligned}$$

**Tabel Perhitungan Tingkat Kepentingan
Karyawan mempunyai pengetahuan yang baik tentang
menu**

Jawaban	Skor	Jumlah Jawaban	Skor Total
STP	1	13	13
TP	2	15	30
P	3	48	144
SP	4	34	136
			323

Jumlah skor ideal = 4 x 110 = 440

$$\begin{aligned} \text{Tingkat Kepentingan} &= \frac{\text{jumlah skor total}}{\text{jumlah skor ideal}} * 100\% \\ &= \frac{323}{440} * 100\% = 73.41\% \end{aligned}$$

**Tabel Perhitungan Tingkat Kepentingan
Penyajian makanan yang menarik**

Jawaban	Skor	Jumlah Jawaban	Skor Total
STP	1	0	0
TP	2	10	20
P	3	50	150
SP	4	50	200
			370

Jumlah skor ideal = 4 x 110 = 440

$$\begin{aligned} \text{Tingkat Kepentingan} &= \frac{\text{jumlah skor total}}{\text{jumlah skor ideal}} * 100\% \\ &= \frac{370}{440} * 100\% = 84.09\% \end{aligned}$$

**Tabel Perhitungan Tingkat Kepentingan
Kejelasan logo papan nama restoran**

Jawaban	Skor	Jumlah Jawaban	Skor Total
STP	1	6	6
TP	2	6	12
P	3	51	153
SP	4	47	188
			359

Jumlah skor ideal = 4 x 110 = 440

$$\begin{aligned} \text{Tingkat Kepentingan} &= \frac{\text{jumlah skor total}}{\text{jumlah skor ideal}} * 100\% \\ &= \frac{359}{440} * 100\% = 81.59\% \end{aligned}$$