

## **KOMENTAR DOSEN PENGUJI**

Nama Mahasiswa : Daniel Irwan Kosasih

NRP : 0523019

Judul Tugas Akhir : Analisis dan Usulan Strategi Pemasaran Dengan Metode  
*Importance Performance Analysis Dan Correspondence  
Analysis* (Studi Kasus di Kuma Ramen, Bandung)

Komentar – Komentar Dosen Penguji :

- Masih banyak penggunaan kata-kata yang belum tepat.
- Perbaiki Perumusan Masalah dan Tujuan Penelitian
- Uji Cochran belum jelas
- Usulan diperhatikan kembali

## DATA PENULIS

Nama : Daniel Irwan Kosasih  
Alamat di Bandung : Jl. Babakan Jeruk I no. 86, Bandung  
Alamat Asal : Jl. Jemadi Permai No. 17, Medan  
No. Telp Asal : 061 - 6613648  
No. Handphone : 0819 3121 2202  
: 022 - 91862512  
Alamat email : [Kosasihdaniel@ymail.com](mailto:Kosasihdaniel@ymail.com)  
[Kosasihdanielirwan@gmail.com](mailto:Kosasihdanielirwan@gmail.com)  
Pendidikan : SMA Santo Thomas I (2002-2005), Medan  
Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha  
Nilai Tugas Akhir : B+  
Tanggal USTA : 17 Desember 2013

## **Kuesioner Pendahuluan**

Saudara-saudari yang terhormat,

Melalui kuesioner ini saya bermaksud melakukan suatu penelitian mengenai loyalitas konsumen pada pelayanan Kuma Ramen Bandung Jalan Cipaganti No. 79 Bandung. Sehubungan dengan hal ini, saya berharap rekan-rekan atau saudara mau meluangkan sedikit waktunya untuk mengisi atau mengemukakan pendapat/persepsi terhadap beberapa pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan penelitian ini yang sesuai dengan pengalaman dan penghayatan saudara. Atas perhatian dan kesediaan saudara dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih. Semoga Tuhan memberkati rekan-rekan/saudara.

Hormat saya,

Peneliti

## Kuesioner Pendahuluan

Keterangan Pengisian :

Beri tanda Checklist (  $\checkmark$  ) yang sesuai dengan pilihan anda

Pertanyaan :

1. Restoran Mie ramen di Kota Bandung yang biasa anda kunjungi ?\*
  - Gokana Ramen Bistro
  - Kuma Ramen Bandung
  - Kedai Ling-ling Ramen Bar (Jl. Sukajadi)
  - Sumo Ramen Bar
  - Roppan
  - Oishii Ramen & Sushi (Jl. Karapitan)
  - Jigoku Ramen (Jl. Cikutra)
  - Lain-lain .....
2. Apakah anda mengetahui Kuma Ramen Bandung ?
  - Ya
  - Tidak
3. Restoran Kuma Ramen bandung yang biasanya anda kunjungi ?
  - Jalan Cimanuk No.11a
  - Jalan Cipaganti No.79

\* jawaban bisa lebih dari 1 jawaban

Petunjuk pengisian : Beri tanda *Checklist* (  $\checkmark$  ) yang sesuai dengan pilihan anda

No.	Variabel Restoran Ramen	Penting	Tidak penting
1	Variasi jenis Mie Ramen yang ditawarkan		
2	Variasi tingkat kepedasan kuah Mie Ramen yang ditawarkan		
3	Variasi jenis makanan lain yang ditawarkan		
4	Variasi jenis minuman yang ditawarkan		
5	Kesegaran menu yang disajikan		
6	Makanan atau minuman yang disajikan higienis		
7	Kehalalan makanan yang ditawarkan		
8	Kehalalan minuman yang ditawarkan		
9	Kenikmatan rasa makanan yang disajikan		
10	Kenikmatan rasa minuman yang disajikan		
11	Penampilan makanan dan minuman yang ditawarkan		
12	Kemasan menarik bila produk dibawa pulang		
13	Harga yang tercantum pada menu sesuai dengan kualitas produk yang ditawarkan		
14	Harga yang tercantum pada menu lengkap dan jelas dengan keterangan biaya pajak		
15	Kesesuaian jumlah kembalian pembayaran		
16	Harga yang bersaing dengan restoran lain sejenis		
17	Harga yang pantas untuk makanan yang ditawarkan		
18	Harga yang pantas untuk minuman yang ditawarkan		
19	Kejelasan papan nama restoran di pinggir jalan raya		
20	Lokasi restoran yang dilalui kendaraan umum		
21	Lokasi restoran berada di pusat keramaian		
22	Lokasi restoran yang berada di pinggir jalan raya		
23	Melakukan penyebaran pamflet, brosur, dan spanduk		
24	Promosi melalui tabloid dan surat kabar		
25	Promosi melalui potongan harga voucher		
26	Promosi melalui potongan harga dengan kartu pelajar atau kartu mahasiswa		
27	Promosi melalui kegiatan lomba dari restoran		
28	Promosi melalui media radio lokal		
29	Promosi melalui sosial media online ( <i>twitter</i> )		
30	Kerapihan dan keseragaman pegawai dalam berpakaian		
31	Keramahan pegawai terhadap pengunjung		
32	Pegawai yang komunikatif terhadap pengunjung		
33	Pengetahuan pegawai tentang menu makanan dan minuman yang ditawarkan		
34	Kecepatan waktu pelayanan untuk pemesanan menu		
35	Ketersediaan jasa pengantaran ( <i>delivery</i> )		
36	Ketepatan menu pesanan yang datang		
37	Ketersediaan pembayaran dengan kartu kredit dan secara debit		
38	Kecepatan proses pembayaran		
39	Ketepatan penghitungan pembayaran pemesanan		
40	Penerangan (pencahayaan) ruangan		
41	Temperatur ruangan yang nyaman		
42	Lokasi parkir kendaraan yang aman		
43	Kebersihan toilet		
44	Kebersihan wastafel		
45	Desain eksterior bangunan		
46	Desain interior ruangan		
47	Kenyamanan meja dan kursi		
48	Ketersediaan televisi bagi pengunjung		
49	Ketersediaan lagu (musik) di dalam ruangan restoran		

## **Kuesioner Penelitian**

Kepada yang terhormat para responden, dalam rangka pengumpulan data yang diperlukan untuk menyelesaikan skripsi di Fakultas Teknik Jurusan Teknik Industri Maranatha Bandung, dengan segala kerendahan hati saya sangat menghargai jika Anda bersedia meluangkan waktu untuk mengisi beberapa pertanyaan yang ada di dalam kuesioner ini.

Saya berharap agar Anda mengisi kuesioner ini dengan benar, sehingga dapat bermanfaat bagi penelitian yang saya lakukan. Akhir kata saya mengucapkan terima kasih atas bantuan anda yang telah bersedia meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner ini.

Hormat saya,

Peneliti

Mohon anda berikan tanda **Checklist** (  $\checkmark$  ) pada kotak yang telah tersedia, dan mengisi data dibawah ini sesuai dengan indentitas diri anda.

**1. Status Pekerjaan**

- Pelajar
- Mahasiswa
- Lain-lain .....
- Pegawai
- Wiraswasta

**2. Berapa biaya per porsi Mie Ramen yang biasanya anda keluarkan**

- Rp. 15.000 – Rp. 20.000,-
- Rp. 25.500 – Rp. 30.000,-
- Rp. 20.500 – Rp. 25.000,-
- Rp. 30.500 – Rp. 35.000,-

**3. Pilihan menu apa saja yang biasa anda pesan di Restoran Kuma Ramen**

- Mie Ramen/Udon
- Nasi
- Snack
- Minuman

**4. Anda mengetahui Restoran Kuma Ramen dari**

- Radio
- Brosur
- Internet
- Teman

**5. Dari manakah anda berasal**

- Jakarta
- Bandung
- Lain-lain .....

**6. Disekitar mana anda tinggal menetap di kota Bandung (warga Bandung)**

- Bandung Timur
- Bandung Selatan
- Bandung Barat
- Bandung Tengah
- Bandung Utara

**7. Kedatangan anda mengunjungi Restoran Kuma Ramen yang ke berapa kali**

- Pertama kali
- 3 kali
- 2 kali
- > 3 kali

**8. Pada jam berapa biasanya anda mengunjungi Restoran Kuma Ramen**

- jam 10.00-12.59
- jam 16.00-18.59
- jam 13.00-15.59
- > jam 19.00

**9. Berapa lama waktu biasanya anda gunakan untuk meluangkan waktu di Restoran Kuma Ramen**

- < 1 jam
- 1 jam - 2 jam
- 2 jam - 3 jam

**10. Anda biasanya datang berapa orang bila mengunjungi Restoran Kuma Ramen**

- 1 orang
- 2 orang
- 3-5 orang
- > 5 orang
- Lain-lain .....

**11. Anda biasanya datang bersama siapa bila mengunjungi restoran Kuma Ramen**

- Pacar
- Rekan kerja
- Sahabat
- Keluarga
- Lain-lain .....

**12. Apa anda setuju penyediaan ruang *smoking area* dan *non smoking area* di Kuma Ramen**

- Setuju
- Tidak Setuju

**13. Apakah anda setuju ketersediaan fasilitas wi-fi di Kuma Ramen**

- Setuju
- Tidak Setuju

**14. Apakah anda seorang yang vegetarian**

- Ya
- Tidak

**15. Apa alasan anda mengunjungi Restoran Kuma Ramen**

- Acara Ulang Tahun
- Pertemuan Meeting
- Makan bersama
- Lain-lain .....



## Kuesioner Penelitian

### Petunjuk Pengisian :

Kuesioner berikut terdapat beberapa pernyataan yang berhubungan dengan kepentingan dan kepuasan anda terhadap Restoran Kuma Ramen Bandung. Saudara diminta memberi tanda *checklist* (  $\checkmark$  ) pada salah satu kolom :

Tingkat kepentingan digunakan untuk mengukur seberapa besar tingkat kepentingan dari variabel-variabel dalam memilih restoran ramen.

Tingkat kepuasan digunakan untuk mengukur seberapa besar tingkat kepuasan terhadap Restoran Kuma Ramen Bandung.

### Tingkat Kepentingan

S<sub>Pe</sub> : Sangat Penting

Pe : Penting

T<sub>Pe</sub> : Tidak Penting

ST<sub>Pe</sub> : Sangat Tidak Penting

### Tingkat Performansi

S<sub>Ba</sub> : Sangat Baik

Ba : Baik

T<sub>Ba</sub> : Tidak Baik

ST<sub>Ba</sub> : Sangat Tidak Baik

Pada kolom **Peringkat Restoran Ramen**, Anda diminta untuk menilai yang **TERBAIK** diantara kedua restoran ramen yang disediakan berdasarkan variabel-variabel restoran tersebut.

### Keterangan :

**1** : Untuk yang terbaik pertama

**0** : Untuk yang terbaik kedua

Tingkat Kepentingan				No.	Variabel Restoran Ramen	Tingkat Performansi				Peringkat Restoran Ramen	
STPe	TPe	Pe	SPE			Kuma Ramen				Kuma Ramen	Gokana Ramen
						STBa	TBa	Ba	SBa		
				1	Variasi jenis Mie Ramen yang ditawarkan						
				2	Variasi tingkat kepedasan kuah Mie Ramen yang ditawarkan						
				3	Variasi jenis makanan lain yang ditawarkan						
				4	Variasi jenis minuman yang ditawarkan						
				5	Kesegaran menu yang disajikan						
				6	Makanan atau minuman yang disajikan higienis						
				7	Kehalalan makanan yang ditawarkan						
				8	Kehalalan minuman yang ditawarkan						
				9	Kenikmatan rasa makanan yang disajikan						
				10	Kenikmatan rasa minuman yang disajikan						
				11	Penampilan makanan dan minuman yang ditawarkan						
				12	Kemasan menarik bila produk dibawa pulang						
				13	Harga yang tercantum pada menu sesuai dengan kualitas produk yang ditawarkan						
				14	Harga yang tercantum pada menu lengkap dan jelas dengan keterangan biaya pajak						
				15	Kesesuaian jumlah kembalian pembayaran						
				16	Harga yang bersaing dengan restoran lain sejenis						
				17	Harga yang pantas untuk makanan yang ditawarkan						
				18	Harga yang pantas untuk minuman yang ditawarkan						
				19	Kejelasan papan nama restoran di pinggir jalan raya						
				20	Lokasi restoran yang dilalui kendaraan umum						
				21	Lokasi restoran yang berada di pinggir jalan raya						
				22	Melakukan penyebaran pamflet, brosur, dan spanduk						
				23	Promosi melalui potongan harga voucher						
				24	Promosi melalui potongan harga dengan kartu pelajar atau kartu mahasiswa						
				25	Promosi melalui sosial media online ( <i>twitter</i> )						
				26	Kerapihan dan keseragaman pegawai dalam berpakaian						
				27	Keramahan pegawai terhadap pengunjung						
				28	Pegawai yang komunikatif terhadap pengunjung						
				29	Pengetahuan pegawai tentang menu makanan dan minuman yang ditawarkan						
				30	Kecepatan waktu pelayanan untuk pemesanan menu						
				31	Ketersediaan jasa pengantaran ( <i>delivery</i> )						
				32	Ketepatan menu pesanan yang datang						
				33	Ketersediaan pembayaran dengan kartu kredit dan secara debit						
				34	Kecepatan proses pembayaran						
				35	Ketepatan penghitungan pembayaran pemesanan						
				36	Penerangan (pencahayaan) ruangan						
				37	Temperatur ruangan yang nyaman						
				38	Lokasi parkir kendaraan yang aman						
				39	Kebersihan toilet						
				40	Kebersihan wastafel						
				41	Desain eksterior bangunan						
				42	Desain interior ruangan						
				43	Kenyamanan meja dan kursi						
				44	Ketersediaan televisi bagi pengunjung						
				45	Ketersediaan lagu (musik) di dalam ruangan restoran						

**TABEL 3**  
NILAI-NILAI r PRODUCT MOMENT

N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			





















## Hasil SPSS Tingkat Kepentingan

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if item Deleted
VAR00001	132.6200	131.129	.275	.900
VAR00002	132.4800	131.419	.279	.903
VAR00003	132.2000	127.032	.413	.904
VAR00004	132.2600	130.431	.301	.899
VAR00005	132.5400	131.811	.198	.898
VAR00006	132.0900	131.297	.238	.901
VAR00007	132.0700	131.367	.244	.901
VAR00008	132.2800	131.777	.249	.900
VAR00009	132.2400	131.862	.206	.898
VAR00010	132.0000	131.673	.241	.900
VAR00011	132.2200	127.789	.467	.901
VAR00012	132.1700	131.324	.323	.897
VAR00013	132.2400	127.567	.522	.896
VAR00014	132.1200	129.979	.236	.898
VAR00015	132.3600	127.546	.609	.896
VAR00016	132.3000	127.792	.705	.895
VAR00017	132.1700	129.898	.559	.902
VAR00018	132.5900	130.123	.531	.900
VAR00019	132.3000	130.876	.476	.903
VAR00020	132.2400	130.289	.603	.900
VAR00021	132.4200	130.198	.482	.900
VAR00022	132.1700	131.278	.364	.899
VAR00023	132.6700	131.371	.371	.901
VAR00024	132.4800	131.987	.226	.902
VAR00025	132.4800	130.686	.372	.902
VAR00026	132.0300	130.762	.255	.903
VAR00027	132.8000	129.257	.345	.896
VAR00028	132.2900	128.891	.736	.894
VAR00029	132.7700	129.719	.523	.902
VAR00030	132.7800	130.682	.666	.898
VAR00031	132.0700	128.719	.492	.897
VAR00032	132.3700	131.818	.371	.900
VAR00033	132.8800	130.918	.519	.901
VAR00034	132.0800	129.098	.580	.897
VAR00035	132.3800	131.090	.483	.899
VAR00036	132.2800	129.770	.693	.897
VAR00037	132.3000	130.070	.698	.901
VAR00038	132.0300	129.007	.452	.901
VAR00039	132.2300	130.980	.455	.903
VAR00040	132.2200	129.078	.466	.900
VAR00041	132.7200	131.083	.527	.897
VAR00042	132.2300	129.033	.607	.898
VAR00043	132.2000	130.801	.471	.900
VAR00044	132.0200	130.800	.223	.899
VAR00045	132.7700	131.887	.442	.898

## Hasil SPSS Tingkat Performansi Kuma Ramen

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if item Deleted
VAR00001	116.6100	145.488	.461	.859
VAR00002	115.6300	149.199	.468	.862
VAR00003	116.6500	149.257	.413	.861
VAR00004	116.6600	148.458	.632	.860
VAR00005	116.6900	147.576	.741	.863
VAR00006	115.1400	145.393	.823	.857
VAR00007	116.6100	144.543	.596	.856
VAR00008	115.6100	146.491	.578	.859
VAR00009	115.2700	149.537	.617	.861
VAR00010	116.5700	149.537	.634	.862
VAR00011	115.7200	147.275	.613	.865
VAR00012	116.6500	145.077	.401	.855
VAR00013	115.0900	146.515	.642	.860
VAR00014	115.2900	145.684	.287	.856
VAR00015	115.9900	143.402	.816	.861
VAR00016	115.5500	145.262	.665	.860
VAR00017	116.2700	146.967	.329	.861
VAR00018	116.6500	142.267	.419	.858
VAR00019	115.1800	146.967	.326	.862
VAR00020	116.0300	144.366	.588	.857
VAR00021	115.8600	150.777	.524	.860
VAR00022	116.7700	145.473	.481	.859
VAR00023	115.6200	146.583	.580	.857
VAR00024	115.3900	145.473	.506	.858
VAR00025	115.7600	145.583	.657	.857
VAR00026	115.5400	143.554	.793	.858
VAR00027	116.8900	145.482	.621	.857
VAR00028	115.4600	147.854	.608	.862
VAR00029	115.7500	144.064	.652	.868
VAR00030	116.1300	147.939	.781	.862
VAR00031	115.3500	147.787	.757	.865
VAR00032	115.7300	145.485	.489	.867
VAR00033	116.8300	147.511	.661	.867
VAR00034	115.9300	146.786	.716	.861
VAR00035	115.4700	148.937	.792	.860
VAR00036	115.0300	146.756	.657	.864
VAR00037	116.0700	149.811	.646	.866
VAR00038	115.3000	148.001	.642	.868
VAR00039	115.7000	147.707	.619	.865
VAR00040	115.1200	150.951	.776	.862
VAR00041	115.3100	146.906	.536	.866
VAR00042	116.3300	146.478	.642	.867
VAR00043	115.1700	147.987	.557	.863
VAR00044	115.2200	149.708	.373	.857
VAR00045	115.2200	147.737	.549	.867

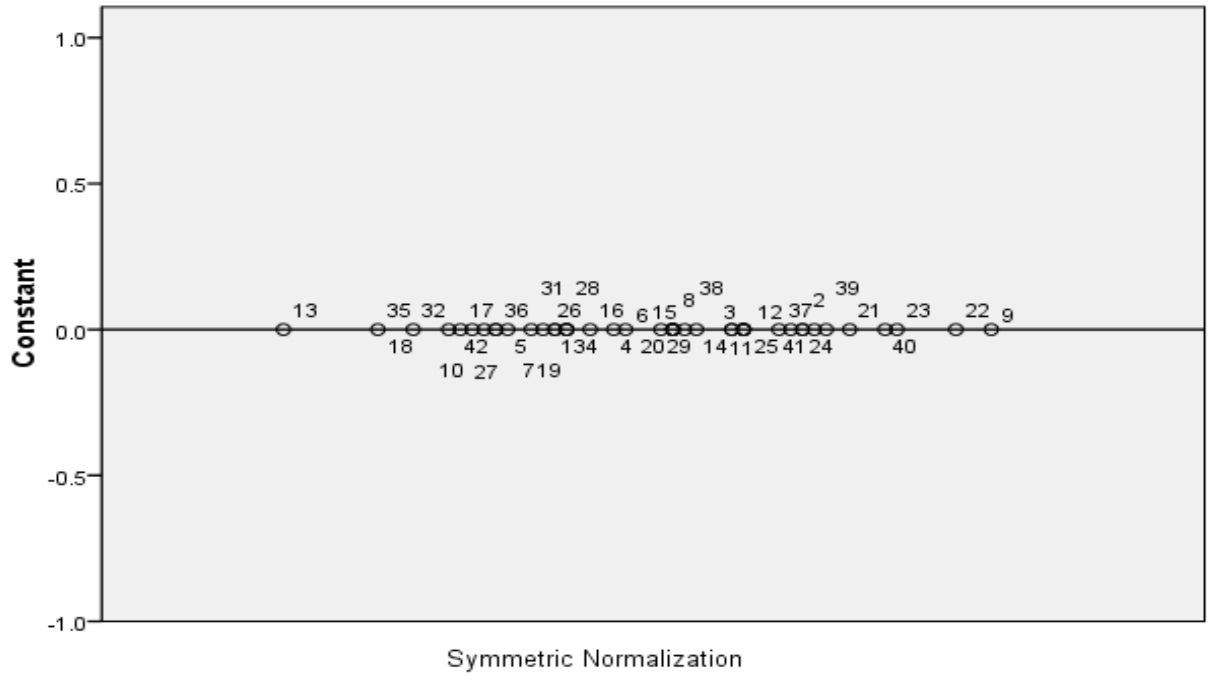
Tabel Reliabilitas Tingkat Kepentingan

Cronbach's Alpha	N of Items
.902	45

Tabel Reliabilitas Tingkat Performansi Kuma Ramen

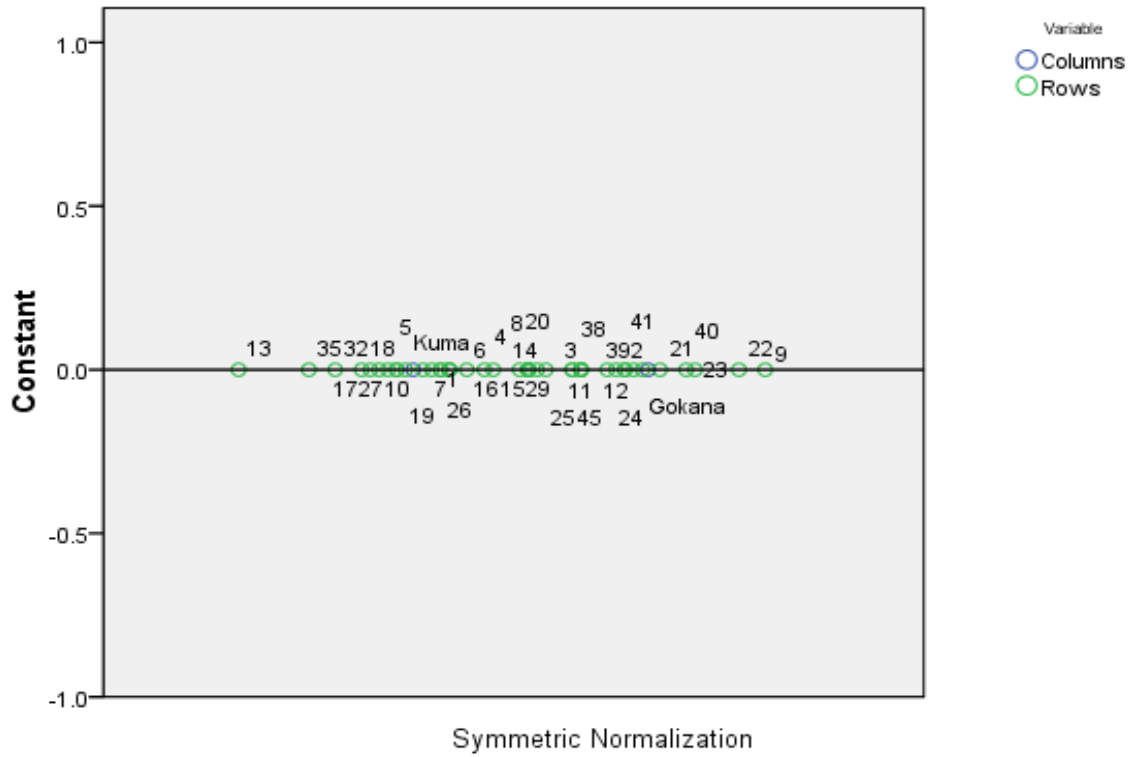
Cronbach's Alpha	N of Items
.865	45

### Row Scores





### Row and Column Scores



### Column Scores

