

LAMPIRAN

KUESIONER PENELITIAN KONSUMEN

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/Sdr/i Responden pengunjung rumah makan Bebek Salsa.

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir saya mahasiswa Universitas Kristen Maranatha Jurusan Teknik Industri akan melakukan pengamatan untuk mengetahui persepsi dan harapan konsumen terhadap pelayanan rumah makan ini.

Oleh karena itu saya meminta bantuan kepada para konsumen untuk mengisi kuesioner ini dengan cara melingkari salah satu angka pada bagian persepsi dan harapan

Bagian 1

Untuk mengetahui bagaimana persepsi dan harapan konsumen mengenai Bebek Salsa.

Keterangan :

STB : Sangat Tidak Baik TB : Tidak Baik B : Baik SB : Sangat Baik

STP : Sangat Tidak Penting TP : Tidak Penting P : Penting SP : Sangat

Penting

NO	Persepsi				Pernyataan	Harapan			
	STB	TB	B	SB		STP	TP	P	SP
1	1	2	3	4	Kenyamanan suasana rumah makan	1	2	3	4
2	1	2	3	4	Kebersihan peralatan makan (sendok,garpu,piring,gelas)	1	2	3	4
3	1	2	3	4	Kebersihan ruangan makan (meja makan)	1	2	3	4
4	1	2	3	4	Ketersediaan tempat parkir yang memadai	1	2	3	4
5	1	2	3	4	Keanekaragaman variasi makanan yang ditawarkan	1	2	3	4
6	1	2	3	4	Keanekaragaman variasi minuman yang ditawarkan	1	2	3	4
7	1	2	3	4	Kebersihan makanan yang disajikan kepada konsumen	1	2	3	4
8	1	2	3	4	Kebersihan minuman yang disajikan kepada konsumen	1	2	3	4
9	1	2	3	4	Kebersihan toilet rumah makan	1	2	3	4
10	1	2	3	4	Kenyamanan pencahayaan pada rumah makan	1	2	3	4
11	1	2	3	4	Kesesuaian makanan yang disajikan dengan permintaan konsumen	1	2	3	4
12	1	2	3	4	Ketersediaan fasilitas pendukung (TV,dll)	1	2	3	4
13	1	2	3	4	Kesesuaian minuman dengan menu (komponen minuman)	1	2	3	4
14	1	2	3	4	Kesesuaian makanan dengan menu (komponen makanan)	1	2	3	4
15	1	2	3	4	Kesigapan pelayan dalam melayani konsumen	1	2	3	4
16	1	2	3	4	Kemampuan pelayan dalam memberikan informasi makanan	1	2	3	4
17	1	2	3	4	Kemampuan pelayan dalam memberikan informasi minuman	1	2	3	4
18	1	2	3	4	Ketanggapan pihak rumah makan menangani keluhan konsumen	1	2	3	4
19	1	2	3	4	Kecepatan pelayan dalam menyajikan pesanan konsumen	1	2	3	4
20	1	2	3	4	Kecepatan kasir dalam melayani transaksi pembayaran konsumen	1	2	3	4
21	1	2	3	4	Keramahan pelayan dalam melayani konsumen	1	2	3	4
22	1	2	3	4	Keramahan kasir dalam melayani transaksi pembayaran konsumen	1	2	3	4
23	1	2	3	4	Pengetahuan karyawan mengenai makanan yang ada	1	2	3	4
24	1	2	3	4	Pengetahuan karyawan mengenai minuman yang ada	1	2	3	4
25	1	2	3	4	Kejujuran kasir dalam melayani transaksi pembayaran konsumen	1	2	3	4
26	1	2	3	4	Keamanan kendaraan di tempat parkir	1	2	3	4
27	1	2	3	4	Kemudahan menemukan lokasi rumah makan	1	2	3	4
28	1	2	3	4	Kemudahan berkomunikasi dengan pelayan	1	2	3	4
29	1	2	3	4	Ketersediaan fasilitas delivery makanan	1	2	3	4
30	1	2	3	4	Ketersediaan makanan pendukung (saus)	1	2	3	4

Bagian 2

Kuesioner bagian 2 ini untuk mengetahui penilaian konsumen terhadap masing – masing dimensi. Petunjuk pengisian :

Isilah kuesioner dengan memberikan nilai pada masing – masing dimensi, jika dimensi semakin penting maka nilai yang diberikan semakin besar dengan jumlah total dari kelima dimensi adalah 100 %.

No	Menurut Anda seberapa penting hal di bawah ini	Bobot (%)
1	Fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi yang ada di rumah makan	
2	Kemampuan sains dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan	
3	Keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap	
4	Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan	
5	Kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan	
Total		100%

Bagian 3

Kuesioner bagian 3 untuk mengetahui atribut – atribut yang mempengaruhi konsumen terhadap pemenuhan kebutuhan pelanggan. Petunjuk pengisian :

Isilah kuesioner dengan melingkari atau memberi tanda silang (x) pada salah satu angka.

Suka : 1

Memberikan Toleransi : 3

Mengharapkan : 2

Tidak suka : 4

No	Pernyataan	Suka	Mengharapkan	Memberi Toleransi	Tidak Suka
1	Kenyamanan suasana rumah makan	1	2	3	4
2	Kebersihan peralatan makan (sendok,garpu,piring,gelas)	1	2	3	4
3	Kebersihan ruangan makan (meja makan)	1	2	3	4
4	Ketersediaan tempat parkir yang memadai	1	2	3	4
5	Keanekaragaman variasi makanan yang ditawarkan	1	2	3	4
6	Keanekaragaman variasi minuman yang ditawarkan	1	2	3	4
7	Kebersihan makanan yang disajikan kepada konsumen	1	2	3	4
8	Kebersihan minuman yang disajikan kepada konsumen	1	2	3	4
9	Suasana rumah makan tidak nyaman	1	2	3	4
10	Peralatan makan yang digunakan kotor	1	2	3	4
11	Banyak lalat yang menghinggapi di ruangan makan	1	2	3	4
12	Tempat parkir yang tersedia tidak memadai	1	2	3	4
13	Makanan yang ditawarkan tidak bervariasi	1	2	3	4
14	Minuman yang ditawarkan tidak bervariasi	1	2	3	4
15	Kesigapan pelayan dalam melayani konsumen	1	2	3	4
16	Kemampuan pelayan dalam memberikan informasi makanan	1	2	3	4
17	Kemampuan pelayan dalam memberikan informasi minuman	1	2	3	4
18	Makanan yang disajikan tidak bersih	1	2	3	4
19	Minuman yang disajikan tidak bersih	1	2	3	4
20	Toilet rumah makan tidak bersih	1	2	3	4
21	Pencahayaan rumah makan tidak nyaman	1	2	3	4
22	Makanan yang disajikan tidak sesuai dengan pesanan	1	2	3	4
23	Tidak tersedia fasilitas pendukung	1	2	3	4
24	Minuman tidak sesuai dengan menu	1	2	3	4
25	Makanan tidak sesuai dengan menu	1	2	3	4
26	Pelayan tidak sigap dalam melayani konsumen	1	2	3	4
27	Kemudahan menemukan lokasi rumah makan	1	2	3	4
28	Kemudahan berkomunikasi dengan pelayan	1	2	3	4
29	Ketersediaan fasilitas delivery makanan	1	2	3	4
30	Ketersediaan makanan pendukung (saus)	1	2	3	4
31	Pelayan tidak mampu memberikan info tentang makanan	1	2	3	4
32	Pelayan tidak mampu memberikan info tentang minuman	1	2	3	4
33	Pihak rumah makan tidak tanggap dalam menangani keluhan konsumen	1	2	3	4
34	Pelayan tidak cepat dalam menyajikan pesanan konsumen	1	2	3	4
35	Kasir tidak cepat dalam melayani transaksi pembayaran	1	2	3	4
36	Pelayan tidak ramah terhadap konsumen	1	2	3	4
37	Kasir tidak ramah dalam melayani transaksi pembayaran	1	2	3	4
38	Keramahan kasir dalam melayani transaksi pembayaran konsumen	1	2	3	4
39	Pengetahuan karyawan mengenai makanan yang ada	1	2	3	4
40	Pengetahuan karyawan mengenai minuman yang ada	1	2	3	4
41	Kejujuran kasir dalam melayani transaksi pembayaran konsumen	1	2	3	4
42	Keamanan kendaraan di tempat parkir	1	2	3	4
43	Karyawan tidak mengetahui tentang makanan yang ada	1	2	3	4
44	Karyawan tidak mengetahui tentang minuman yang ada	1	2	3	4
45	Kasir tidak jujur dalam melayani transaksi pembayaran	1	2	3	4
46	Ketanggapan pihak rumah makan menangani keluhan konsumen	1	2	3	4
47	Kecepatan pelayan dalam menyajikan pesanan konsumen	1	2	3	4
48	Kecepatan kasir dalam melayani transaksi pembayaran konsumen	1	2	3	4
49	Keramahan pelayan dalam melayani konsumen	1	2	3	4
50	Kendaraan tidak aman di tempat parkir	1	2	3	4
51	Lokasi rumah makan tidak mudah ditemukan	1	2	3	4
52	Sulit berkomunikasi dengan pelayan	1	2	3	4
53	Tidak tersedia fasilitas delivery makanan	1	2	3	4
54	Tidak tersedia makanan pendukung (saus)	1	2	3	4
55	Kebersihan toilet rumah makan	1	2	3	4
56	Kenyamanan pencahayaan pada rumah makan	1	2	3	4
57	Kesesuaian makanan yang disajikan dengan permintaan konsumen	1	2	3	4
58	Ketersediaan fasilitas pendukung (TV,dll)	1	2	3	4
59	Kesesuaian minuman dengan menu (komponen minuman)	1	2	3	4
60	Kesesuaian makanan dengan menu (komponen makanan)	1	2	3	4

KUESIONER PENELITIAN MANAJEMEN

Kepada Yth,

Bapak/Ibu manajer rumah makan Bebek Salsa.

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir saya mahasiswa Universitas Kristen Maranatha Jurusan Teknik Industri akan melakukan pengamatan untuk mengetahui persepsi dari pihak manajemen terhadap harapan konsumen serta mengetahui standarisasi kualitas pelayanan dan penyampaian jasa yang diberikan oleh Bebek Salsa. Oleh karena itu saya meminta bantuan kepada para konsumen untuk mengisi kuesioner ini dengan cara melingkari salah satu angka pada bagian persepsi.

Bagian 1

Kuesioner bagian 1 untuk mengetahui persepsi manajemen terhadap harapan konsumen.

Keterangan :

STP : Sangat Tidak Penting TP : Tidak Penting P : Penting SP : Sangat Penting

No	Pernyataan	Persepsi			
		STP	TP	P	SP
1	Kenyamanan suasana rumah makan	1	2	3	4
2	Kebersihan peralatan makan (sendok,garpu,piring,gelas)	1	2	3	4
3	Kebersihan ruangan makan (meja makan)	1	2	3	4
4	Ketersediaan tempat parkir yang memadai	1	2	3	4
5	Keanekaragaman variasi makanan yang ditawarkan	1	2	3	4
6	Keanekaragaman variasi minuman yang ditawarkan	1	2	3	4
7	Kebersihan makanan yang disajikan kepada konsumen	1	2	3	4
8	Kebersihan minuman yang disajikan kepada konsumen	1	2	3	4
9	Kebersihan toilet rumah makan	1	2	3	4
10	Kenyamanan pencahayaan pada rumah makan	1	2	3	4
11	Kesesuaian makanan yang disajikan dengan permintaan konsumen	1	2	3	4
12	Ketersediaan fasilitas pendukung (TV,dll)	1	2	3	4
13	Kesesuaian minuman dengan menu (komponen minuman)	1	2	3	4
14	Kesesuaian makanan dengan menu (komponen makanan)	1	2	3	4
15	Kesigapan pelayan dalam melayani konsumen	1	2	3	4
16	Kemampuan pelayan dalam memberikan informasi makanan	1	2	3	4
17	Kemampuan pelayan dalam memberikan informasi minuman	1	2	3	4
18	Ketanggapan pihak rumah makan menangani keluhan konsumen	1	2	3	4
19	Kecepatan pelayan dalam menyajikan pesanan konsumen	1	2	3	4
20	Kecepatan kasir dalam melayani transaksi pembayaran konsumen	1	2	3	4
21	Keramahan pelayan dalam melayani konsumen	1	2	3	4
22	Keramahan kasir dalam melayani transaksi pembayaran konsumen	1	2	3	4
23	Pengetahuan karyawan mengenai makanan yang ada	1	2	3	4
24	Pengetahuan karyawan mengenai minuman yang ada	1	2	3	4
25	Kejujuran kasir dalam melayani transaksi pembayaran konsumen	1	2	3	4
26	Keamanan kendaraan di tempat parkir	1	2	3	4
27	Kemudahan menemukan lokasi rumah makan	1	2	3	4
28	Kemudahan berkomunikasi dengan pelayan	1	2	3	4
29	Ketersediaan fasilitas delivery makanan	1	2	3	4
30	Ketersediaan makanan pendukung (saus)	1	2	3	4

Bagian 2 :

Kuesioner bagian 2 ini untuk mengetahui spesifikasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bebek Salsa. Isilah dengan melingkari atau memberi check list (V) pada salah satu angka

Keterangan :

Tidak ada standar : 0

Ada standar lisan dan masih dalam pembahasan : 1

Ada standar tulisan dan belum dikomunikasikan : 2

Ada standar lisan dan sudah dikomunikasikan : 3

Ada standar tulisan dan sudah dikomunikasikan : 4

No	Pernyataan	Tidak ada standar	Ada standar lisan tetapi belum dikomunikasikan	Ada standar tulisan tetapi belum dikomunikasikan	Ada standar lisan dan sudah dikomunikasikan	Ada standar tulisan dan sudah dikomunikasikan
1	Kenyamanan suasana rumah makan	0	1	2	3	4
2	Kebersihan peralatan makan (sendok,garpu,piring,gelas)	0	1	2	3	4
3	Kebersihan ruangan makan (meja makan)	0	1	2	3	4
4	Ketersediaan tempat parkir yang memadai	0	1	2	3	4
5	Keanekaragaman variasi makanan yang ditawarkan	0	1	2	3	4
6	Keanekaragaman variasi minuman yang ditawarkan	0	1	2	3	4
7	Kebersihan makanan yang disajikan kepada konsumen	0	1	2	3	4
8	Kebersihan minuman yang disajikan kepada konsumen	0	1	2	3	4
9	Kebersihan toilet rumah makan	0	1	2	3	4
10	Kenyamanan pencahayaan pada rumah makan	0	1	2	3	4
11	Kesesuaian makanan yang disajikan dengan permintaan konsumen	0	1	2	3	4
12	Ketersediaan fasilitas pendukung (TV,dll)	0	1	2	3	4
13	Kesesuaian minuman dengan menu (komponen minuman)	0	1	2	3	4
14	Kesesuaian makanan dengan menu (komponen makanan)	0	1	2	3	4
15	Kesigapan pelayan dalam melayani konsumen	0	1	2	3	4
16	Kemampuan pelayan dalam memberikan informasi makanan	0	1	2	3	4
17	Kemampuan pelayan dalam memberikan informasi minuman	0	1	2	3	4
18	Ketanggapan pihak rumah makan menangani keluhan konsumen	0	1	2	3	4
19	Kecepatan pelayan dalam menyajikan pesanan konsumen	0	1	2	3	4
20	Kecepatan kasir dalam melayani transaksi pembayaran konsumen	0	1	2	3	4
21	Keramahan pelayan dalam melayani konsumen	0	1	2	3	4
22	Keramahan kasir dalam melayani transaksi pembayaran konsumen	0	1	2	3	4
23	Pengetahuan karyawan mengenai makanan yang ada	0	1	2	3	4
24	Pengetahuan karyawan mengenai minuman yang ada	0	1	2	3	4
25	Kejujuran kasir dalam melayani transaksi pembayaran konsumen	0	1	2	3	4
26	Keamanan kendaraan di tempat parkir	0	1	2	3	4
27	Kemudahan menemukan lokasi rumah makan	0	1	2	3	4
28	Kemudahan berkomunikasi dengan pelayan	0	1	2	3	4
29	Ketersediaan fasilitas delivery makanan	0	1	2	3	4
30	Ketersediaan makanan pendukung (saus)	0	1	2	3	4

Bagian 3

Kuesioner bagian 3 ini untuk mengetahui apakah spesifikasi pelayanan yang sekarang sudah sesuai dengan harapan pelanggan. Petunjuk pengisian :

Isilah kuesioner dengan melingkari atau memberi check list (V) pada salah satu angka yang menunjukkan kesesuaian.

Keterangan :

STS : Sangat Tidak Sesuai : 1

TS : Tidak Sesuai : 2

S : Sesuai : 3

SS : Sangat Sesuai : 4

No	Pernyataan	STS	Tidak Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
1	Kenyamanan suasana rumah makan	1	2	3	4
2	Kebersihan peralatan makan (sendok,garpu,piring,gelas)	1	2	3	4
3	Kebersihan ruangan makan (meja makan)	1	2	3	4
4	Ketersediaan tempat parkir yang memadai	1	2	3	4
5	Keanekaragaman variasi makanan yang ditawarkan	1	2	3	4
6	Keanekaragaman variasi minuman yang ditawarkan	1	2	3	4
7	Kebersihan makanan yang disajikan kepada konsumen	1	2	3	4
8	Kebersihan minuman yang disajikan kepada konsumen	1	2	3	4
9	Kebersihan toilet rumah makan	1	2	3	4
10	Kenyamanan pencahayaan pada rumah makan	1	2	3	4
11	Kesesuaian makanan yang disajikan dengan permintaan konsumen	1	2	3	4
12	Ketersediaan fasilitas pendukung (TV,dll)	1	2	3	4
13	Kesesuaian minuman dengan menu (komponen minuman)	1	2	3	4
14	Kesesuaian makanan dengan menu (komponen makanan)	1	2	3	4
15	Kesigapan pelayan dalam melayani konsumen	1	2	3	4
16	Kemampuan pelayan dalam memberikan informasi makanan	1	2	3	4
17	Kemampuan pelayan dalam memberikan informasi minuman	1	2	3	4
18	Ketanggapan pihak rumah makan menangani keluhan konsumen	1	2	3	4
19	Kecepatan pelayan dalam menyajikan pesanan konsumen	1	2	3	4
20	Kecepatan kasir dalam melayani transaksi pembayaran konsumen	1	2	3	4
21	Keramahan pelayan dalam melayani konsumen	1	2	3	4
22	Keramahan kasir dalam melayani transaksi pembayaran konsumen	1	2	3	4
23	Pengetahuan karyawan mengenai makanan yang ada	1	2	3	4
24	Pengetahuan karyawan mengenai minuman yang ada	1	2	3	4
25	Kejujuran kasir dalam melayani transaksi pembayaran konsumen	1	2	3	4
26	Keamanan kendaraan di tempat parkir	1	2	3	4
27	Kemudahan menemukan lokasi rumah makan	1	2	3	4
28	Kemudahan berkomunikasi dengan pelayan	1	2	3	4
29	Ketersediaan fasilitas delivery makanan	1	2	3	4
30	Ketersediaan makanan pendukung (saus)	1	2	3	4

Bagian 4

Kuesioner bagian 4 untuk mengetahui penilaian manajemen dalam mengukur kekonsistenan penyampaian jasa yang dilakukan karyawan. Petunjuk pengisian : Isilah kuesioner dengan melingkari atau memberi check list (V) pada salah satu angka.

Tidak ada standar : 0

Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten : 1

Mendekati tidak mampu memenuhi standar secara konsisten : 2

Mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten : 3

Mampu memenuhi standar secara konsisten : 4

No	Pernyataan	Menurut saya, karyawan saya :				
		Tidak ada standar	Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten	Mampu memenuhi standar secara konsisten
1	Kenyamanan suasana rumah makan	0	1	2	3	4
2	Kebersihan peralatan makan (sendok,garpu,piring,gelas)	0	1	2	3	4
3	Kebersihan ruangan makan (meja makan)	0	1	2	3	4
4	Ketersediaan tempat parkir yang memadai	0	1	2	3	4
5	Keanekaragaman variasi makanan yang ditawarkan	0	1	2	3	4
6	Keanekaragaman variasi minuman yang ditawarkan	0	1	2	3	4
7	Kebersihan makanan yang disajikan kepada konsumen	0	1	2	3	4
8	Kebersihan minuman yang disajikan kepada konsumen	0	1	2	3	4
9	Kebersihan toilet rumah makan	0	1	2	3	4
10	Kenyamanan pencahayaan pada rumah makan	0	1	2	3	4
11	Kesesuaian makanan yang disajikan dengan permintaan konsumen	0	1	2	3	4
12	Ketersediaan fasilitas pendukung (TV,dll)	0	1	2	3	4
13	Kesesuaian minuman dengan menu (komponen minuman)	0	1	2	3	4
14	Kesesuaian makanan dengan menu (komponen makanan)	0	1	2	3	4
15	Kesigapan pelayan dalam melayani konsumen	0	1	2	3	4
16	Kemampuan pelayan dalam memberikan informasi makanan	0	1	2	3	4
17	Kemampuan pelayan dalam memberikan informasi minuman	0	1	2	3	4
18	Ketanggapan pihak rumah makan menangani keluhan konsumen	0	1	2	3	4
19	Kecepatan pelayan dalam menyajikan pesanan konsumen	0	1	2	3	4
20	Kecepatan kasir dalam melayani transaksi pembayaran konsumen	0	1	2	3	4
21	Keramahan pelayan dalam melayani konsumen	0	1	2	3	4
22	Keramahan kasir dalam melayani transaksi pembayaran konsumen	0	1	2	3	4
23	Pengetahuan karyawan mengenai makanan yang ada	0	1	2	3	4
24	Pengetahuan karyawan mengenai minuman yang ada	0	1	2	3	4
25	Kejujuran kasir dalam melayani transaksi pembayaran konsumen	0	1	2	3	4
26	Keamanan kendaraan di tempat parkir	0	1	2	3	4
27	Kemudahan menemukan lokasi rumah makan	0	1	2	3	4
28	Kemudahan berkomunikasi dengan pelayan	0	1	2	3	4
29	Ketersediaan fasilitas delivery makanan	0	1	2	3	4
30	Ketersediaan makanan pendukung (saus)	0	1	2	3	4

Bagian 5

Kuesioner bagian 5 ini untuk mengukur konsistensi komunikasi ke luar yang dilakukan oleh pihak perusahaan. Petunjuk pengisian :

Isilah kuesioner dengan melingkari atau memberi check list (V) pada salah satu angka.

Keterangan :

Tidak ada janji : 0

Cukup konsisten : 3

Tidak konsisten : 1

Konsisten : 4

Kurang konsisten : 2

No	Pernyataan	Tidak ada janji	Tidak Konsisten	Sedikit Konsisten	Cukup Konsisten	Konsisten
1	Kenyamanan suasana rumah makan	0	1	2	3	4
2	Kebersihan peralatan makan (sendok,garpu,piring,gelas)	0	1	2	3	4
3	Kebersihan ruangan makan (meja makan)	0	1	2	3	4
4	Ketersediaan tempat parkir yang memadai	0	1	2	3	4
5	Keanekaragaman variasi makanan yang ditawarkan	0	1	2	3	4
6	Keanekaragaman variasi minuman yang ditawarkan	0	1	2	3	4
7	Kebersihan makanan yang disajikan kepada konsumen	0	1	2	3	4
8	Kebersihan minuman yang disajikan kepada konsumen	0	1	2	3	4
9	Kebersihan toilet rumah makan	0	1	2	3	4
10	Kenyamanan pencahayaan pada rumah makan	0	1	2	3	4
11	Kesesuaian makanan yang disajikan dengan permintaan konsumen	0	1	2	3	4
12	Ketersediaan fasilitas pendukung (TV,dll)	0	1	2	3	4
13	Kesesuaian minuman dengan menu (komponen minuman)	0	1	2	3	4
14	Kesesuaian makanan dengan menu (komponen makanan)	0	1	2	3	4
15	Kesigapan pelayan dalam melayani konsumen	0	1	2	3	4
16	Kemampuan pelayan dalam memberikan informasi makanan	0	1	2	3	4
17	Kemampuan pelayan dalam memberikan informasi minuman	0	1	2	3	4
18	Ketanggapan pihak rumah makan menangani keluhan konsumen	0	1	2	3	4
19	Kecepatan pelayan dalam menyajikan pesanan konsumen	0	1	2	3	4
20	Kecepatan kasir dalam melayani transaksi pembayaran konsumen	0	1	2	3	4
21	Keramahan pelayan dalam melayani konsumen	0	1	2	3	4
22	Keramahan kasir dalam melayani transaksi pembayaran konsumen	0	1	2	3	4
23	Pengetahuan karyawan mengenai makanan yang ada	0	1	2	3	4
24	Pengetahuan karyawan mengenai minuman yang ada	0	1	2	3	4
25	Kejujuran kasir dalam melayani transaksi pembayaran konsumen	0	1	2	3	4
26	Keamanan kendaraan di tempat parkir	0	1	2	3	4
27	Kemudahan menemukan lokasi rumah makan	0	1	2	3	4
28	Kemudahan berkomunikasi dengan pelayan	0	1	2	3	4
29	Ketersediaan fasilitas delivery makanan	0	1	2	3	4
30	Ketersediaan makanan pendukung (saus)	0	1	2	3	4

Bagian 6

Kuesioner bagian 6 ini untuk mengetahui penyebab dari munculnya GAP.

Isilah kuesioner dengan melingkari atau memberi check list (V) pada salah satu angka.

GAP 1

No	Pernyataan	Pendapat Anda	
		TS	S
1	Kami mengumpulkan informasi secara teratur tentang kebutuhan pelanggan	1	2
2	Kami jarang menggunakan informasi dari riset pemasaran yang telah dikumpulkan dari pelanggan (-)	1	2
3	Kami secara teratur mengumpulkan informasi mengenai harapan kualitas pelayanan dari pelanggan	1	2
4	Manajemen jarang melakukan komunikasi dengan pelanggan (-)	1	2
5	Pihak contact person kami sering berkomunikasi dengan manajemen	1	2
6	Manajer perusahaan kami jarang mencari saran mengenai pelayanan konsumen kepada contact person (-)	1	2
7	Manajer perusahaan kami sering melakukan interaksi tatap muka dengan bagian contact person	1	2
8	Sarana utama komunikasi perusahaan kami antara kontak pribadi dengan manajer tingkat atas adalah melalui memo (-)	1	2
9	Perusahaan kami memiliki banyak tingkatan level manajemen dari bawah sampai ke atas (-)	1	2

GAP 2

No	Pernyataan	Pendapat Anda	
		TS	S
10	Perusahaan kami tidak berkomitmen terhadap sumber daya dalam kualitas pelayanan (-)	1	2
11	Perusahaan kami memiliki program internal untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan	1	2
12	Perusahaan kami, manajer yang meningkatkan kualitas pelayanan akan cenderung untuk dihargai dibandingkan manajer lain	1	2
13	Perusahaan kami menekankan kepada penjualan sebanyaknya dibandingkan pelayanan kepada konsumen (-)	1	2
14	Perusahaan kami memiliki proses formal dalam menetapkan tujuan kualitas pelayanan untuk karyawan	1	2
15	Perusahaan kami mencoba mengatur tujuan spesifik dari kualitas pelayanan	1	2
16	Perusahaan kami secara efektif menggunakan otomasi untuk mencapai konsistensi dalam melayani pelanggan	1	2
17	Program pada perusahaan kami digunakan untuk meningkatkan prosedur operasi untuk memberikan pelayanan yang konsisten	1	2
18	Perusahaan kami memiliki kemampuan yang memenuhi persyaratan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan	1	2
19	Perusahaan tidak akan bertahan jika memberikan tingkatan level pelayanan yang terus menerus kepada pelanggan (-)	1	2
20	Perusahaan kami memiliki sistem operasi untuk memberikan pelayanan berdasarkan permintaan dari konsumen	1	2

KUESIONER PENELITIAN KARYAWAN

Bagian 1

Kuesioner bagian 1 untuk mengetahui kejelasan spesifikasi kualitas pelayanan Bebek Salsa bagi karyawan Bebek Salsa. Petunjuk pengisian :

Isilah kuesioner dengan melingkari atau memberi check list (V) pada salah satu angka.

Keterangan :

Tidak mengetahui standar : 0

Kurang mengetahui standar lisan yang disampaikan : 1

Kurang mengetahui standar tulisan yang disampaikan : 2

Mengetahui standar lisan yang disampaikan : 3

Mengetahui standar tulisan yang disampaikan : 4

No	Pernyataan	Tidak Mengetahui	Kurang Mengetahui standar yg disampaikan secara lisan dengan jelas	Kurang Mengetahui standar yg disampaikan secara tertulis dengan jelas	Mengetahui standar yg disampaikan secara lisan dengan jelas	Mengetahui standar yg disampaikan secara tertulis dengan jelas
	Bebek Salsa memiliki standar dalam :					
1	Kenyamanan suasana rumah makan	0	1	2	3	4
2	Kebersihan peralatan makan (sendok,garpu,piring,gelas)	0	1	2	3	4
3	Kebersihan ruangan makan (meja makan)	0	1	2	3	4
4	Ketersediaan tempat parkir yang memadai	0	1	2	3	4
5	Keaneekaragaman variasi makanan yang ditawarkan	0	1	2	3	4
6	Keaneekaragaman variasi minuman yang ditawarkan	0	1	2	3	4
7	Kebersihan makanan yang disajikan kepada konsumen	0	1	2	3	4
8	Kebersihan minuman yang disajikan kepada konsumen	0	1	2	3	4
9	Kebersihan toilet rumah makan	0	1	2	3	4
10	Kenyamanan pencahayaan pada rumah makan	0	1	2	3	4
11	Kesesuaian makanan yang disajikan dengan permintaan konsumen	0	1	2	3	4
12	Ketersediaan fasilitas pendukung (TV,dll)	0	1	2	3	4
13	Kesesuaian minuman dengan menu (komponen minuman)	0	1	2	3	4
14	Kesesuaian makanan dengan menu (komponen makanan)	0	1	2	3	4
15	Kesigapan pelayan dalam melayani konsumen	0	1	2	3	4
16	Kemampuan pelayan dalam memberikan informasi makanan	0	1	2	3	4
17	Kemampuan pelayan dalam memberikan informasi minuman	0	1	2	3	4
18	Ketanggapan pihak rumah makan menangani keluhan konsumen	0	1	2	3	4
19	Kecepatan pelayan dalam menyajikan pesanan konsumen	0	1	2	3	4
20	Kecepatan kasir dalam melayani transaksi pembayaran konsumen	0	1	2	3	4
21	Keramahan pelayan dalam melayani konsumen	0	1	2	3	4
22	Keramahan kasir dalam melayani transaksi pembayaran konsumen	0	1	2	3	4
23	Pengetahuan karyawan mengenai makanan yang ada	0	1	2	3	4
24	Pengetahuan karyawan mengenai minuman yang ada	0	1	2	3	4
25	Kejujuran kasir dalam melayani transaksi pembayaran konsumen	0	1	2	3	4
26	Keamanan kendaraan di tempat parkir	0	1	2	3	4
27	Kemudahan menemukan lokasi rumah makan	0	1	2	3	4
28	Kemudahan berkomunikasi dengan pelayan	0	1	2	3	4
29	Ketersediaan fasilitas delivery makanan	0	1	2	3	4
30	Ketersediaan makanan pendukung (saus)	0	1	2	3	4

Bagian 2

Kuesioner bagian 2 untuk penilaian karyawan terhadap kinerjanya. Petunjuk pengisian : Isilah kuesioner dengan melingkari atau memberi check list (V) pada salah satu angka.

Keterangan :

Karyawan menganggap bahwa **tidak ada standar** pelayanan untuk pernyataan jasa tersebut : 0

Karyawan menganggap bahwa kinerjanya **tidak mampu** memenuhi standar : 1

Karyawan menganggap bahwa kinerjanya **cenderung tidak mampu** memenuhi standar : 2

Karyawan menganggap bahwa kinerjanya **cenderung mampu** memenuhi standar : 3

Karyawan menganggap bahwa kinerjanya **mampu** memenuhi standar : 4

No	Pernyataan	Menurut saya :				
		Tidak ada standar	Kinerja saya tidak mampu memenuhi standar	Kinerja saya cenderung tidak mampu memenuhi standar	Kinerja saya cenderung mampu memenuhi standar	Kinerja saya mampu memenuhi standar
1	Kenyamanan suasana rumah makan	0	1	2	3	4
2	Kebersihan peralatan makan (sendok,garpu,piring,gelas)	0	1	2	3	4
3	Kebersihan ruangan makan (meja makan)	0	1	2	3	4
4	Ketersediaan tempat parkir yang memadai	0	1	2	3	4
5	Keanekaragaman variasi makanan yang ditawarkan	0	1	2	3	4
6	Keanekaragaman variasi minuman yang ditawarkan	0	1	2	3	4
7	Kebersihan makanan yang disajikan kepada konsumen	0	1	2	3	4
8	Kebersihan minuman yang disajikan kepada konsumen	0	1	2	3	4
9	Kebersihan toilet rumah makan	0	1	2	3	4
10	Kenyamanan pencahayaan pada rumah makan	0	1	2	3	4
11	Kesesuaian makanan yang disajikan dengan permintaan konsumen	0	1	2	3	4
12	Ketersediaan fasilitas pendukung (TV,dll)	0	1	2	3	4
13	Kesesuaian minuman dengan menu (komponen minuman)	0	1	2	3	4
14	Kesesuaian makanan dengan menu (komponen makanan)	0	1	2	3	4
15	Kesigapan pelayan dalam melayani konsumen	0	1	2	3	4
16	Kemampuan pelayan dalam memberikan informasi makanan	0	1	2	3	4
17	Kemampuan pelayan dalam memberikan informasi minuman	0	1	2	3	4
18	Ketanggapan pihak rumah makan menangani keluhan konsumen	0	1	2	3	4
19	Kecepatan pelayan dalam menyajikan pesanan konsumen	0	1	2	3	4
20	Kecepatan kasir dalam melayani transaksi pembayaran konsumen	0	1	2	3	4
21	Keramahan pelayan dalam melayani konsumen	0	1	2	3	4
22	Keramahan kasir dalam melayani transaksi pembayaran konsumen	0	1	2	3	4
23	Pengetahuan karyawan mengenai makanan yang ada	0	1	2	3	4
24	Pengetahuan karyawan mengenai minuman yang ada	0	1	2	3	4
25	Kejujuran kasir dalam melayani transaksi pembayaran konsumen	0	1	2	3	4
26	Keamanan kendaraan di tempat parkir	0	1	2	3	4
27	Kemudahan menemukan lokasi rumah makan	0	1	2	3	4
28	Kemudahan berkomunikasi dengan pelayan	0	1	2	3	4
29	Ketersediaan fasilitas delivery makanan	0	1	2	3	4
30	Ketersediaan makanan pendukung (saus)	0	1	2	3	4

Bagian 3

Kuesioner bagian 3 mengukur konsistensi komunikasi ke luar yang dilakukan oleh pihak perusahaan. Petunjuk pengisian :

Isilah kuesioner dengan melingkari atau memberi check list (V) pada salah satu angka.

Keterangan :

Tidak ada janji : 0

Cukup konsisten : 3

Tidak konsisten : 1

Konsisten : 4

Kurang konsisten : 2

No	Pernyataan	Tidak ada janji	Tidak Konsisten	Sedikit Konsisten	Cukup Konsisten	Konsisten
1	Kenyamanan suasana rumah makan	0	1	2	3	4
2	Kebersihan peralatan makan (sendok,garpu,piring,gelas)	0	1	2	3	4
3	Kebersihan ruangan makan (meja makan)	0	1	2	3	4
4	Ketersediaan tempat parkir yang memadai	0	1	2	3	4
5	Keanekaragaman variasi makanan yang ditawarkan	0	1	2	3	4
6	Keanekaragaman variasi minuman yang ditawarkan	0	1	2	3	4
7	Kebersihan makanan yang disajikan kepada konsumen	0	1	2	3	4
8	Kebersihan minuman yang disajikan kepada konsumen	0	1	2	3	4
9	Kebersihan toilet rumah makan	0	1	2	3	4
10	Kenyamanan pencahayaan pada rumah makan	0	1	2	3	4
11	Kesesuaian makanan yang disajikan dengan permintaan konsumen	0	1	2	3	4
12	Ketersediaan fasilitas pendukung (TV,dll)	0	1	2	3	4
13	Kesesuaian minuman dengan menu (komponen minuman)	0	1	2	3	4
14	Kesesuaian makanan dengan menu (komponen makanan)	0	1	2	3	4
15	Kesigapan pelayan dalam melayani konsumen	0	1	2	3	4
16	Kemampuan pelayan dalam memberikan informasi makanan	0	1	2	3	4
17	Kemampuan pelayan dalam memberikan informasi minuman	0	1	2	3	4
18	Ketanggapan pihak rumah makan menangani keluhan konsumen	0	1	2	3	4
19	Kecepatan pelayan dalam menyajikan pesanan konsumen	0	1	2	3	4
20	Kecepatan kasir dalam melayani transaksi pembayaran konsumen	0	1	2	3	4
21	Keramahan pelayan dalam melayani konsumen	0	1	2	3	4
22	Keramahan kasir dalam melayani transaksi pembayaran konsumen	0	1	2	3	4
23	Pengetahuan karyawan mengenai makanan yang ada	0	1	2	3	4
24	Pengetahuan karyawan mengenai minuman yang ada	0	1	2	3	4
25	Kejujuran kasir dalam melayani transaksi pembayaran konsumen	0	1	2	3	4
26	Keamanan kendaraan di tempat parkir	0	1	2	3	4
27	Kemudahan menemukan lokasi rumah makan	0	1	2	3	4
28	Kemudahan berkomunikasi dengan pelayan	0	1	2	3	4
29	Ketersediaan fasilitas delivery makanan	0	1	2	3	4
30	Ketersediaan makanan pendukung (saus)	0	1	2	3	4

Bagian 4

Kuesioner bagian 4 ini untuk mengetahui penyebab dari munculnya GAP.

GAP 3

No	Pernyataan	Pendapat Anda	
		TS	S
1	Saya merasa bahwa saya adalah bagian dari sebuah tim di perusahaan	1	2
2	Semua orang dalam perusahaan memberikan kontribusi kepada upaya tim dalam melayani konsumen	1	2
3	Saya merasa bertanggung jawab untuk membantu sesama karyawan dalam melakukan pekerjaan mereka	1	2
4	Saya dan karyawan yang lain lebih sering bekerja sama daripada bersaing	1	2
5	Saya merasa bahwa saya merupakan bagian penting dari perusahaan	1	2
6	Saya merasa nyaman dalam pekerjaan saya dimana saya mampu bekerja dengan baik	1	2
7	Perusahaan merekrut karyawan berkualitas yang dapat melakukan pekerjaan mereka	1	2
8	Perusahaan memberikan alat-alat dan perlengkapan yang saya butuhkan agar dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik	1	2
9	Saya menghabiskan banyak waktu untuk memecahkan masalah, dimana tidak menguasainya (-)	1	2
10	Saya memiliki kebebasan dalam pekerjaan di dalam memenuhi kebutuhan konsumen	1	2
11	Saya terkadang merasa kurang memiliki kontrol terhadap pekerjaan terlalu banyak permintaan dari konsumen dalam waktu yang bersamaan (-)	1	2
12	Salah satu yang membuat saya kecewa karena terkadang saya harus bergantung kepada karyawan lain dalam melayani pelanggan saya (-)	1	2
13	Penilaian pekerjaan yang diberikan oleh supervisor mencakupi seberapa saya berinteraksi dengan konsumen	1	2
14	Di perusahaan, kami membuat usaha khusus dalam melayani konsumen akan menghasilkan penghargaan yang lebih banyak (-)	1	2
15	Di perusahaan kami, karyawan yang melakukan pekerjaan terbaik dalam melayani konsumen akan cenderung dihargai dibanding karyawan lain	1	2
16	Jumlah pekerjaan dalam bentuk dokumen membuat saya tidak dapat melayani konsumen dengan efektif (-)	1	2
17	Perusahaan terlalu menekankan kepada penjualan yang menyebabkan sulit untuk melayani konsumen dengan benar (-)	1	2
18	Pekerjaan yang diminta oleh konsumen dan manajer kepada saya biasanya adalah permintaan yang sama	1	2
19	Perusahaan dan saya mempunyai persamaan ide mengenai bagaimana seharusnya melakukan pekerjaan	1	2
20	Saya menerima informasi dalam jumlah yang memadai dari manajer mengenai tugas yang seharusnya saya kerjakan	1	2
21	Saya sering merasa tidak dapat mengerti layanan yang ditawarkan oleh perusahaan (-)	1	2
22	Saya dapat mengikuti perubahan pada perusahaan yang mempengaruhi pekerjaan saya	1	2
23	Saya merasa belum dilatih dengan baik oleh perusahaan mengenai cara berinteraksi secara efektif dengan konsumen (-)	1	2
24	Saya tidak yakin bagian aspek pekerjaan mana yang akan dinilai secara mendalam oleh manajer untuk mengevaluasi hasil kerja saya (-)	1	2

GAP 4

No	Pernyataan	Pendapat Anda	
		TS	S
25	Orang-orang yang mengembangkan publikasi ke luar, melakukan konsultasi kepada karyawan seperti saya tentang janji-janji yang akan dibuat pada saat publikasi ke luar	1	2
26	Saya sering tidak sadar mengenai janji yang dibuat perusahaan kami melalui publikasi ke luar (-)	1	2
27	Karyawan seperti saya berkomunikasi dengan orang-orang untuk membahas tingkat pelayanan perusahaan yang akan diberikan kepada konsumen	1	2
28	Kebijakan perusahaan kami selalu konsisten mengenai pelayanan kepada konsumen	1	2
29	Persaingan yang ketat adalah dengan menciptakan tekanan di dalam perusahaan untuk menciptakan suatu bisnis baru (-)	1	2
30	Pesaing utama kami menciptakan janji-janji yang berubah-ubah untuk mendapatkan konsumen baru (-)	1	2

Hasil Kuesioner Harapan Konsumen :

Responden	Variabel																														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
2	3	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	
6	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
8	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
11	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4		
12	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
13	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
14	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
15	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
16	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
17	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
18	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
19	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
20	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
21	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
22	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
25	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
26	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
27	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
28	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	
29	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
30	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	2		
31	4	2	3	4	4	3	3	4	3	4	2	4	3	3	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	
33	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
35	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
36	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
38	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
39	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
41	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
42	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
43	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
46	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	2	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
47	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	
48	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	
49	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
51	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	
54	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	
57	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
60	3	3	4	4	2	2	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3
61	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	4	4	4	
62	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
63	4	3	3	4	3	3	4	4	3																						

Hasil Kuesioner Manajemen :

Nomor Pernyataan	Persepsi Manajemen	Rata-rata Persepsi	Standar Deviasi	Spesifikasi Kualitas	Penilaian Kekonsistenan Karyawan	Kesesuaian spesifikasi kualitas yang diberikan
1	4	3,090909	0	2	3	3
2	3			3	3	
3	3			3	2	3
4	4			0	1	2
5	3			4	3	3
6	2			4	3	3
7	3			4	3	3
8	3			4	3	3
9	3			3	3	3
10	2			3	2	3
11	4			3	3	3
12	4	3,333	0	4	4	4
13	3			4	4	3
14	3			4	4	3
15	4	3	0	3	3	3
16	2			3	3	3
17	2			3	3	3
18	4			4	4	4
19	4	3,625	0	4	3	3
20	4			3	4	3
21	4			3	3	3
22	3			1	3	3
23	3			3	4	3
24	3			3	4	3
25	4			4	4	4
26	4			3	3	3
27	3	3,25	0	4	4	3
28	4			3	3	3
29	3			3	3	3
30	3			3	3	2

Hasil Kuesioner Karyawan (Spesifikasi Kualitas)

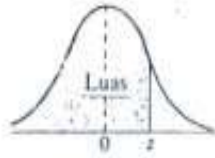
No	Pernyataan	Spesifikasi Kualitas Jasa menurut Koki	Spesifikasi Kualitas Jasa menurut Kasir	Spesifikasi Kualitas Jasa menurut Pelayan	Rata - rata Spesifikasi Kualitas menurut karyawan
1	Kenyamanan suasana rumah makan	*	*	3	3
2	Kebersihan peralatan makan (sendok,garpu,piring,gelas)	*	*	3	3
3	Kebersihan ruangan makan (meja makan)	*	*	3	3
4	Ketersediaan tempat parkir yang memadai	*	*	3	3
5	Keanekaragaman variasi makanan yang ditawarkan	3	*	3	3
6	Keanekaragaman variasi minuman yang ditawarkan	3	*	3	3
7	Kebersihan makanan yang disajikan kepada konsumen	3	*	3	3
8	Kebersihan minuman yang disajikan kepada konsumen	3	*	3	3
9	Kebersihan toilet rumah makan	*	*	3	3
10	Kenyamanan pencahayaan pada rumah makan	*	*	3	3
11	Kesesuaian makanan yang disajikan dengan permintaan konsumen	3	*	4	3,5
12	Ketersediaan fasilitas pendukung (TV,dll)	*	*	4	4
13	Kesesuaian minuman dengan menu (komponen minuman)	3	*	3	3
14	Kesesuaian makanan dengan menu (komponen makanan)	3	*	3	3
15	Kesigapan pelayan dalam melayani konsumen	*	*	3	3
16	Kemampuan pelayan dalam memberikan informasi makanan	*	*	3	3
17	Kemampuan pelayan dalam memberikan informasi minuman	*	*	3	3
18	Ketanggapan pihak rumah makan menangani keluhan konsumen	*	*	4	4
19	Kecepatan pelayan dalam menyajikan pesanan konsumen	*	*	3	3
20	Kecepatan kasir dalam melayani transaksi pembayaran konsumen	*	3	*	3
21	Keramahan pelayan dalam melayani konsumen	*	*	3	3
22	Keramahan kasir dalam melayani transaksi pembayaran konsumen	*	4	*	4
23	Pengetahuan karyawan mengenai makanan yang ada	3	3	3	3
24	Pengetahuan karyawan mengenai minuman yang ada	3	3	3	3
25	Kejujuran kasir dalam melayani transaksi pembayaran konsumen	*	4	*	4
26	Keamanan kendaraan di tempat parkir	*	3	3	3
27	Kemudahan menemukan lokasi rumah makan	*	3	4	3,5
28	Kemudahan berkomunikasi dengan pelayan	*	*	3	3
29	Ketersediaan fasilitas delivery makanan	*	3	4	3,5
30	Ketersediaan makanan pendukung (saus)	3	*	3	3

Hasil Kuesioner Karyawan (Penyampaian Jasa)

No	Penyampaian Jasa Menurut Koki	Penyampaian Jasa Menurut Kasir	Penyampaian Jasa Menurut Pelayan	Rata-rata penyampaian jasa menurut karyawan
1	*	*	3	3
2	*	*	4	4
3	*	*	4	4
4	*	*	4	4
5	3	*	3	3
6	3	*	3	3
7	4	*	4	4
8	4	*	4	4
9	*	*	4	4
10	*	*	4	4
11	3	*	3	3
12	*	*	4	4
13	3	*	3	3
14	3	*	3	3
15	*	*	4	4
16	*	*	4	4
17	*	*	4	4
18	*	*	3	3
19	*	*	4	4
20	*	4	*	4
21	*	*	4	4
22	*	4	*	4
23	4	4	4	4
24	4	4	4	4
25	*	4	*	4
26	*	4	4	4
27	*	4	4	4
28	*	*	4	4
29	*	4	4	4
30	4	*	4	4

Tabel Distribusi Normal :

TABEL A.4
Wilayah Luas Di Bawah Kurva Normal



z	0.00	0.01	0.02	0.03	0.04	0.05	0.06	0.07	0.08	0.09
-3.4	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0002
-3.1	0.0005	0.0005	0.0005	0.0004	0.0004	0.0004	0.0004	0.0004	0.0004	0.0003
-2.9	0.0019	0.0018	0.0017	0.0017	0.0016	0.0016	0.0015	0.0015	0.0014	0.0014
-2.7	0.0054	0.0052	0.0050	0.0049	0.0048	0.0047	0.0046	0.0045	0.0044	0.0043
-2.5	0.0082	0.0080	0.0078	0.0077	0.0076	0.0075	0.0074	0.0073	0.0072	0.0071
-2.3	0.0107	0.0105	0.0103	0.0102	0.0101	0.0100	0.0099	0.0098	0.0097	0.0096
-2.1	0.0179	0.0176	0.0174	0.0173	0.0172	0.0171	0.0170	0.0169	0.0168	0.0167
-2.0	0.0228	0.0225	0.0223	0.0222	0.0221	0.0220	0.0219	0.0218	0.0217	0.0216
-1.9	0.0287	0.0284	0.0282	0.0281	0.0280	0.0279	0.0278	0.0277	0.0276	0.0275
-1.8	0.0359	0.0355	0.0353	0.0352	0.0351	0.0350	0.0349	0.0348	0.0347	0.0346
-1.7	0.0446	0.0441	0.0439	0.0438	0.0437	0.0436	0.0435	0.0434	0.0433	0.0432
-1.6	0.0548	0.0542	0.0540	0.0539	0.0538	0.0537	0.0536	0.0535	0.0534	0.0533
-1.5	0.0668	0.0661	0.0659	0.0658	0.0657	0.0656	0.0655	0.0654	0.0653	0.0652
-1.4	0.0808	0.0799	0.0797	0.0796	0.0795	0.0794	0.0793	0.0792	0.0791	0.0790
-1.3	0.0968	0.0957	0.0955	0.0954	0.0953	0.0952	0.0951	0.0950	0.0949	0.0948
-1.2	0.1151	0.1139	0.1137	0.1136	0.1135	0.1134	0.1133	0.1132	0.1131	0.1130
-1.1	0.1357	0.1343	0.1341	0.1340	0.1339	0.1338	0.1337	0.1336	0.1335	0.1334
-1.0	0.1587	0.1571	0.1569	0.1568	0.1567	0.1566	0.1565	0.1564	0.1563	0.1562
-0.9	0.1841	0.1824	0.1822	0.1821	0.1820	0.1819	0.1818	0.1817	0.1816	0.1815
-0.8	0.2119	0.2099	0.2097	0.2096	0.2095	0.2094	0.2093	0.2092	0.2091	0.2090
-0.7	0.2420	0.2398	0.2396	0.2395	0.2394	0.2393	0.2392	0.2391	0.2390	0.2389
-0.6	0.2743	0.2719	0.2717	0.2716	0.2715	0.2714	0.2713	0.2712	0.2711	0.2710
-0.5	0.3085	0.3050	0.3048	0.3047	0.3046	0.3045	0.3044	0.3043	0.3042	0.3041
-0.4	0.3446	0.3400	0.3397	0.3396	0.3395	0.3394	0.3393	0.3392	0.3391	0.3390
-0.3	0.3821	0.3764	0.3761	0.3760	0.3759	0.3758	0.3757	0.3756	0.3755	0.3754
-0.2	0.4207	0.4139	0.4136	0.4135	0.4134	0.4133	0.4132	0.4131	0.4130	0.4129
-0.1	0.4601	0.4522	0.4519	0.4518	0.4517	0.4516	0.4515	0.4514	0.4513	0.4512
-0.0	0.5000	0.4960	0.4957	0.4956	0.4955	0.4954	0.4953	0.4952	0.4951	0.4950
0.0	0.5000	0.5040	0.5043	0.5044	0.5045	0.5046	0.5047	0.5048	0.5049	0.5050
0.1	0.5398	0.5428	0.5431	0.5432	0.5433	0.5434	0.5435	0.5436	0.5437	0.5438
0.2	0.5793	0.5812	0.5814	0.5815	0.5816	0.5817	0.5818	0.5819	0.5820	0.5821
0.3	0.6179	0.6187	0.6188	0.6189	0.6190	0.6191	0.6192	0.6193	0.6194	0.6195
0.4	0.6554	0.6551	0.6552	0.6553	0.6554	0.6555	0.6556	0.6557	0.6558	0.6559
0.5	0.6915	0.6900	0.6901	0.6902	0.6903	0.6904	0.6905	0.6906	0.6907	0.6908
0.6	0.7257	0.7231	0.7232	0.7233	0.7234	0.7235	0.7236	0.7237	0.7238	0.7239
0.7	0.7580	0.7543	0.7544	0.7545	0.7546	0.7547	0.7548	0.7549	0.7550	0.7551
0.8	0.7881	0.7833	0.7834	0.7835	0.7836	0.7837	0.7838	0.7839	0.7840	0.7841
0.9	0.8159	0.8100	0.8101	0.8102	0.8103	0.8104	0.8105	0.8106	0.8107	0.8108
1.0	0.8413	0.8348	0.8349	0.8350	0.8351	0.8352	0.8353	0.8354	0.8355	0.8356
1.1	0.8643	0.8568	0.8569	0.8570	0.8571	0.8572	0.8573	0.8574	0.8575	0.8576
1.2	0.8849	0.8764	0.8765	0.8766	0.8767	0.8768	0.8769	0.8770	0.8771	0.8772
1.3	0.9032	0.8938	0.8939	0.8940	0.8941	0.8942	0.8943	0.8944	0.8945	0.8946
1.4	0.9192	0.9087	0.9088	0.9089	0.9090	0.9091	0.9092	0.9093	0.9094	0.9095
1.5	0.9332	0.9217	0.9218	0.9219	0.9220	0.9221	0.9222	0.9223	0.9224	0.9225
1.6	0.9452	0.9327	0.9328	0.9329	0.9330	0.9331	0.9332	0.9333	0.9334	0.9335
1.7	0.9554	0.9419	0.9420	0.9421	0.9422	0.9423	0.9424	0.9425	0.9426	0.9427
1.8	0.9641	0.9496	0.9497	0.9498	0.9499	0.9500	0.9501	0.9502	0.9503	0.9504
1.9	0.9713	0.9558	0.9559	0.9560	0.9561	0.9562	0.9563	0.9564	0.9565	0.9566
2.0	0.9772	0.9707	0.9708	0.9709	0.9710	0.9711	0.9712	0.9713	0.9714	0.9715
2.1	0.9821	0.9746	0.9747	0.9748	0.9749	0.9750	0.9751	0.9752	0.9753	0.9754
2.2	0.9861	0.9776	0.9777	0.9778	0.9779	0.9780	0.9781	0.9782	0.9783	0.9784
2.3	0.9891	0.9796	0.9797	0.9798	0.9799	0.9800	0.9801	0.9802	0.9803	0.9804
2.4	0.9918	0.9817	0.9818	0.9819	0.9820	0.9821	0.9822	0.9823	0.9824	0.9825
2.5	0.9938	0.9837	0.9838	0.9839	0.9840	0.9841	0.9842	0.9843	0.9844	0.9845
2.6	0.9953	0.9852	0.9853	0.9854	0.9855	0.9856	0.9857	0.9858	0.9859	0.9860
2.7	0.9965	0.9865	0.9866	0.9867	0.9868	0.9869	0.9870	0.9871	0.9872	0.9873
2.8	0.9974	0.9874	0.9875	0.9876	0.9877	0.9878	0.9879	0.9880	0.9881	0.9882
2.9	0.9981	0.9881	0.9882	0.9883	0.9884	0.9885	0.9886	0.9887	0.9888	0.9889
3.0	0.9987	0.9887	0.9888	0.9889	0.9890	0.9891	0.9892	0.9893	0.9894	0.9895
3.1	0.9990	0.9890	0.9891	0.9892	0.9893	0.9894	0.9895	0.9896	0.9897	0.9898
3.2	0.9993	0.9893	0.9894	0.9895	0.9896	0.9897	0.9898	0.9899	0.9900	0.9901
3.3	0.9995	0.9895	0.9896	0.9897	0.9898	0.9899	0.9900	0.9901	0.9902	0.9903
3.4	0.9997	0.9897	0.9898	0.9899	0.9900	0.9901	0.9902	0.9903	0.9904	0.9905

Tabel Nilai r Product Moment :

**TABEL III
NILAI-NILAI r PRODUCT MOMENT**

N	Tarf Signifikan		N	Tarf Signifikan		N	Tarf 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			