

LAMPIRAN

KUESIONER PENDAHULUAN

Dengan hormat,

Dalam rangka penyusunan laporan Tugas Akhir pada Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha, maka saya meminta kesediaan dari Bapak / Ibu dan Saudara/i untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini. Kerahasiaan jawaban dari Bapak/Ibu dan Saudara/i akan sangat dijaga, karena kuesioner ini digunakan hanya untuk kepentingan pendidikan semata.

Akhir kata, saya mengucapkan terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu dan Saudara/i dalam meluangkan waktu untuk pengisian kuesioner ini dengan baik.

Petunjuk pengisian:

Berikan tanda *checklist* (√) pada kolom jawaban “Penting” atau “Tidak Penting” yang Bapak/Ibu/Sdr/I anggap penting atau tidak.

No	Atribut	Jawaban	
		Penting	Tidak Penting
1	Penyajian makanan yang menarik		
2	Penyajian minuman yang menarik		
3	Kualitas makanan dan minuman		
4	Ketersediaan berbagai macam variasi menu minuman		
5	Ketersediaan berbagai macam variasi menu makanan		
6	Ketersediaan Makanan yang ditawarkan didalam menu selalu tersedia		
7	Ketersediaan Minuman yang ditawarkan didalam menu selalu tersedia		
8	Makanan khas <i>cafe dan Restorant</i>		
9	Minuman khas <i>cafe dan Restorant</i>		
10	Kebersihan Makanan dan minuman yang bersih		
11	Variasi makanan penutup yang ditawarkan		
12	Kelengkapan bumbu pelengkap dimeja (Sambal, Garam, Saos, Merica, dll)		
13	Kebersihan peralatan makan		
14	Kesesuaian harga yang ditawarkan dengan kualitas rasa makanan		
15	Kesesuaian harga yang ditawarkan dengan kualitas rasa minuman		
16	Harga yang terjangkau untuk semua kalangan konsumen		
17	Harga yang tertera di menu sudah termasuk pajak		
18	Herga sesuai dengan porsi makanan		
19	Harga sesuai dengan porsi minuman		
20	Tersedia berbagai macam variasi jumlah kursi di meja (2 orang, 4 orang, 6 orang, pribadi dan umum)		
21	Lokasi <i>Cafe</i> yang mudah dijangkau oleh kendaraan-kendaraan (Kendaraan Pribadi dan Umum)		
22	Tersedianya <i>Smoking Area</i> dan <i>No Smoking Area</i>		
23	Promosi dilakukan melalui media cetak (koran, majalah, dll.)		
24	Promosi dilakukan melalui media elektronik (Televisi, Radio, dll.)		

No	Atribut	Jawaban	
		Penting	Tidak Penting
25	Paket-paket promosi (buy one get one, pembelian dengan kelipatan tertentu)		
26	Penempatan papan nama/ spanduk restoran dan cafe yang mudah terlihat		
27	Kemenarikan promosi yang dilakukan		
28	Kemenarikan diskon khusus pada waktu-waktu tertentu		
29	Kemenarikan diskon pada kalangan tertentu (mahasiswa dan pelajar)		
30	Kemenarikan diskon khusus kepada pelanggan tetap		
31	Kecakapan pegawai dalam menanggapi keinginan konsumen		
32	Kecakapan pegawai dalam menjelaskan informasi mengenai makanan dan minuman yang tersedia		
33	Kesopanan pegawai		
34	Keramahan pegawai dalam berkomunikasi dengan konsumen		
35	Kemenarikan seragam yang menjelaskan ciri khas Restoran dan Cafe		
36	Kerapian seragam pegawai		
37	Kecepatan pegawai menunjukkan tempat duduk bagi konsumen yang baru datang		
38	Ketersediaan lahan parkir yang cukup		
39	Keamanan tempat parkir		
41	Kejelasan daftar harga makanan dan minuman		
42	Kebersihan <i>Cafe</i> selalu dijaga		
43	Kenyamanan meja dan kursi saat dipakai		
44	Kejelasan papan nama <i>cafe dan restoran</i>		
45	Kesejukan ruangan <i>cafe dan restoran</i>		
46	Kondisi Penerangan <i>cafe dan restoran</i>		
47	Suasana <i>cafe</i> yang nyaman untuk minum, makan dan bersantai		
48	Desain ruangan <i>cafe</i> menarik untuk dikunjungi		
49	Desain ruangan halaman <i>cafe</i> menarik untuk dikunjungi		
50	Kecepatan proses penyajian makanan dan minuman yang dipesan		
51	Ketepatan kasir dalam menghitung pembayaran		
52	Kecepatan kasir dalam menghitung pembayaran		
53	Kemudahan pembayaran (<i>Credit Card, Debit, dan Flazz</i>)		

Lain-lain

.....

.....

Restoran dan Kafe mana yang sering Anda kunjungi di daerah PVJ selain BMC ?

.....

Kuesioner Penelitian

Dengan hormat,

Dalam rangka penyusunan laporan Tugas Akhir pada Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha, maka saya meminta kesediaan dari Bapak / Ibu dan Saudara / i sekalian untuk meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner ini. Kerahasiaan jawaban dari Bapak / Ibu dan Saudara / i akan sangat dijaga karena kuesioner ini digunakan untuk kepentingan pendidikan semata.

Akhir kata, saya mengucapkan terima kasih yang bantuan dari Bapak/ Ibu dan Saudara/ i sekalian yang telah bersedia meluangkan waktu untuk pengisian kuesioner ini dengan baik.

Hormat Saya,

Pendi P.L.Gaol

PROFILE PELANGGAN

BAGIAN I

Petunjuk Pengisian:

- Berikan tanda *checklist* [✓] pada jawaban yang sesuai dengan diri Bapak/Ibu/Sdr/i.
 - Tidak boleh terdapat jawaban ganda.
1. Jenis kelamin?
[] Pria [] Wanita
 2. Usia Anda Saat ini?
[] <20 tahun [] 21-30 tahun
[] 31 – 40 tahun [] 41-50 tahun
[] >50 tahun
 3. Domisili Anda?
[] Bandung Timur [] Bandung Barat
[] Bandung Selatan [] Bandung Utara
[] Bandung Tengah [] (Lainnya).....
 4. Pekerjaan anda saat ini?
[] Pelajar [] Wirausaha
[] Pegawai negeri [] Pegawai swasta
[] (Lainnya).....
 5. Tingkat pendidikan anda saat ini? (Hanya untuk pelajar)
[] SD [] SMP
[] SMA [] Mahasiswa
 6. Penghasilan Anda/ bulan (Jika sudah bekerja)?
[] Rp. 0 – Rp. 2.000.000
[] Rp. 2.000.001 – Rp. 4.000.000
[] Rp. 4.000.001 – Rp. 6.000.000
[] Rp. 6.000.001 – Rp. 8.000.000
[] >Rp. 8.000.000
 7. Uang saku Anda/ bulan (Untuk Mahasiswa/ Pelajar)?
[] Rp. 0 – Rp. 300.000 [] Rp. 300.001 – Rp. 600.000
[] Rp. 600.001 – Rp. 900.000 [] Rp. 900.001 – Rp. 1.200.000
[] Rp. 1.200.001 – Rp. 1.500.000 [] > Rp. 1.500.000
 8. Jumlah biaya yang biasa anda keluarkan jika makan di Restoran dan Kafe ?
[] Rp. 0 – Rp. 20.000 [] Rp. 20.001 – Rp. 75.000
[] Rp. 75.001 – Rp. 150.000 [] Rp. 150.001 – Rp. 300.000
[] > Rp. 300.000
 9. Jam yang biasa anda berkunjung ke Restoran dan Kafe ?

- 10.00 – 12.00
- 12.01 – 14.00
- 14.01 – 16.00
- 16.01 – 18.00
- 18.01 – 20.00
- > 20.01

BAGIAN II

Petunjuk pengisian :

Berikan tanda *checklist* (√) pada tanda kurung dibawah ini yang sesuai dengan diri Bapak/Ibu/Sdr/I terhadap sebuah Restoran dan Kafe.

Pertanyaan No. 1 – 4 → UNTUK Restoran dan Cafe BMC

1. Status Anda di Restoran dan Kafe BMC sebagai:
 - Konsumen tetap (Lebih sering menggunakan Restoran dan Kafe ini)
 - Konsumen tidak tetap/ hanya coba-coba
2. Alasan utama Anda datang ke Restoran dan Kafe ini? *boleh memilih lebih dari 1 jawaban
 - Lokasi Restoran dan Kafe yang stragetis (Lokasi mudah dijangkau/terdekat dari tempat anda melakukan aktivitas)
 - Pelayanan dari Restoran dan Kafe baik dan ramah.
 - Kuliatas makanan dan minuman yang terjamin
 - Banyak variasi menu yang ditawarkan dari makanan dan minuman yang ditawarkan Restoran dan Kafe ini
 - Harga yang dari makanan dan minuman yang ditawarkan Restoran dan Kafe ini sesuai dengan kualitasnya
 - Lingkungan Restoran dan Kafe yang nyaman
 - Desain ruangan yang nyaman untuk berkumpul dan ngobrol
 - Sering diadakan pertunjukan tertentu (musik, nonton bareng)
 - Lainnya:
3. Kedatangan anda di Restoran dan Kafe ini yang ke-..?
 - 1 kali
 - 2 kali
 - 3 kali
 - > 3 kali
4. Anda mengetahui adanya Restoran dan Kafe ini dari ?
 - Teman
 - Brosur/ Selebaran
 - Papan Iklan
 - Media Elektronik (TV, Radio)
 - Internet
 - Lainnya.....

Pertanyaan No. 5 – 8 → UNTUK Restoran dan Cafe Cafe Halaman

5. Status Anda di Restoran dan Kafe Halaman sebagai:
 - Konsumen tetap (Lebih sering menggunakan Restoran dan Kafe ini)
 - Konsumen tidak tetap/ hanya coba-coba
6. Alasan utama Anda datang ke Restoran dan Kafe ini? *boleh memilih lebih dari 1 jawaban
 - Lokasi Restoran dan Kafe yang stragetis (Lokasi mudah dijangkau/terdekat dari tempat anda melakukan aktivitas)
 - Pelayanan dari Restoran dan Kafe baik dan ramah.
 - Kuliatas makanan dan minuman yang terjamin
 - Banyak variasi menu yang ditawarkan dari makanan dan minuman yang ditawarkan Restoran dan Kafe ini

Harga yang dari makanan dan minuman yang ditawarkan Restoran dan Kafe ini sesuai dengan kualitasnya.

Lingkungan Restoran dan Kafe yang nyaman

Desain ruangan yang nyaman untuk berkumpul dan ngobrol

Sering diadakan pertunjukan tertentu (musik, nonton bareng)

Lainnya:

7. Kedatangan anda di Restoran dan Kafe ini yang ke-..?

1 kali

2 kali

3 kali

> 3 kali

8. Anda mengetahui adanya Restoran dan Kafe ini dari ?

Teman

Brosur/ Selebaran

Papan Iklan Media Elektronik (TV, Radio)

Internet

Lainnya.....

BAGIAN III

Petunjuk pengisian:

Berikan *checklist* (✓) pada:

- * Kolom **KEPENTINGAN**, Anda diminta untuk menilai **seberapa penting** yang anda rasakan menurut atribut-atribut tersebut di BMC Cafe.

Keterangan:

STP : Sangat Tidak Penting

P : Penting STPu

TP : Tidak Penting

SP : Sangat Penting

- * Kolom **KEPUASAN**, Anda diminta untuk menilai **seberapa puas** yang anda rasakan menurut atribut-atribut tersebut di BMC Cafe.

Keterangan:

SB : Sangat Baik

B : Baik

TB : Tidak Baik

STB : Sangat Tidak Baik

- * Kolom **RANKING**, Anda diminta untuk menilai **HANYA** yang **TERBAIK** diantara kedua Cafe yang disediakan berdasarkan atribut-atribut tersebut.

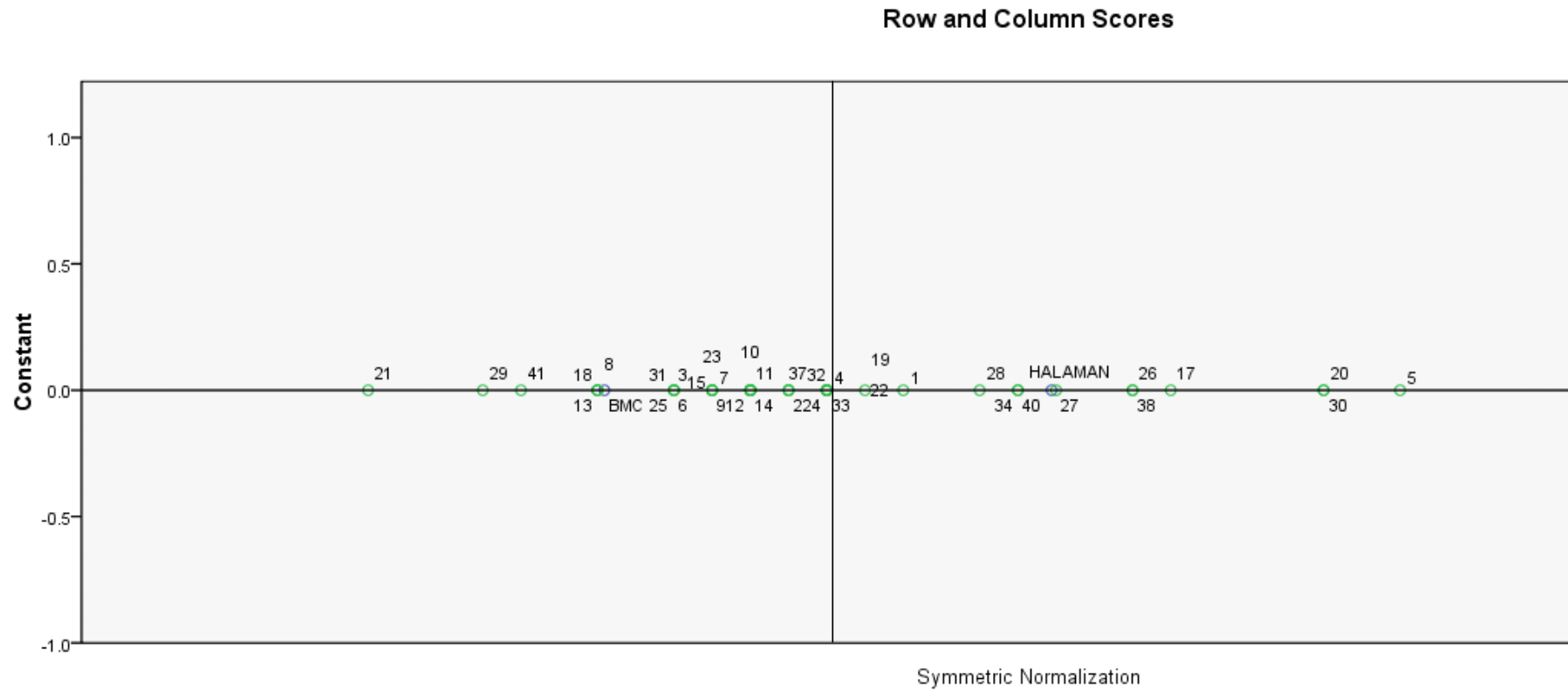
Tabel r Produk Moment

N	Taraf Signif		N	Taraf Signif		N	Taraf Signif	
	5%	10%		5%	10%		5%	10%
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			

R = 0,195 → n = 100

R = 0,1912 → n = 105

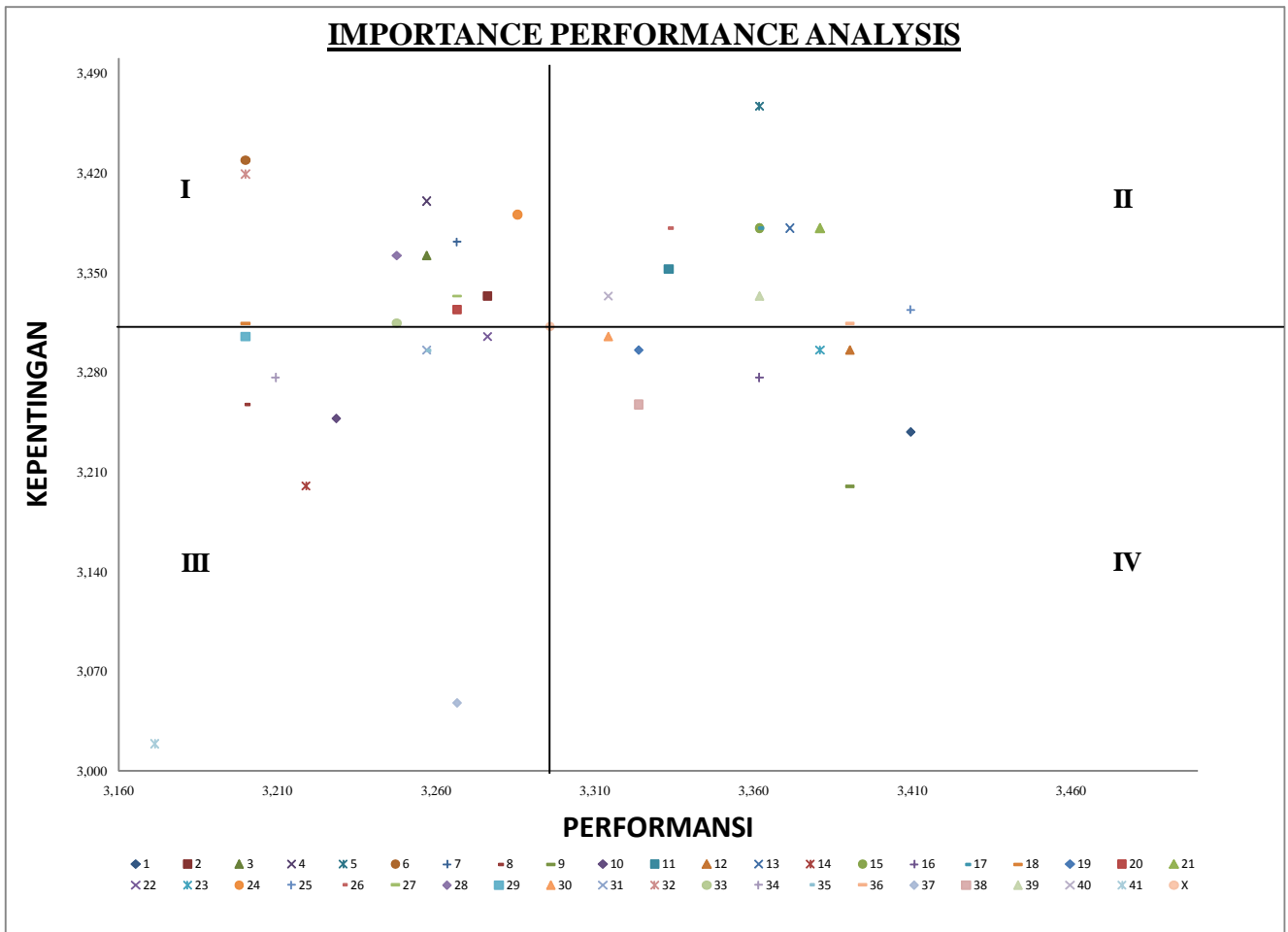
R = 0,176 → n = 125



Gambar 5.3
Grafik Correspondence Analysis

Tabel 5.16
Rangkuman Hasil Pengolahan Uji Hipotesis

Atribut ke-	Performance			Kepentingan			$\mu_1 - \mu_2$	S_1^2 / n	S_2^2 / n	$\sqrt{(S_1^2/n) + (S_2^2/n)}$	Z hitung	Z tabel	Keputusan	Kesimpulan
	Rata-rata Performansi	St.dev Performansi	Variansi Performansi	Rata-rata Kepentingan	St.dev Kepentingan	Variansi Kepentingan								
1	3,429	0,497	0,247	3,238	0,510	0,260	0,19	0,00235	0,00248	0,07	2,74	-1,645	Terima Ho	Konsumen Puas
2	3,286	0,567	0,321	3,438	0,619	0,383	-0,15	0,00306	0,00365	0,08	-1,86	-1,645	Tolak Ho	Konsumen Tidak Puas
3	3,248	0,568	0,323	3,381	0,626	0,392	-0,13	0,00307	0,00373	0,08	-1,62	-1,645	Terima Ho	Konsumen Puas
4	2,876	0,689	0,475	3,400	0,598	0,358	-0,52	0,00452	0,00341	0,09	-5,88	-1,645	Tolak Ho	Konsumen Tidak Puas
5	2,676	0,700	0,490	3,467	0,589	0,347	-0,79	0,00467	0,00331	0,09	-8,85	-1,645	Tolak Ho	Konsumen Tidak Puas
6	2,838	0,667	0,445	3,429	0,516	0,266	-0,59	0,00424	0,00254	0,08	-7,17	-1,645	Tolak Ho	Konsumen Tidak Puas
7	3,248	0,585	0,342	3,371	0,505	0,255	-0,12	0,00326	0,00243	0,08	-1,64	-1,645	Terima Ho	Konsumen Puas
8	3,362	0,539	0,291	3,257	0,589	0,347	0,10	0,00277	0,00330	0,08	1,34	-1,645	Terima Ho	Konsumen Puas
9	2,838	0,667	0,445	3,200	0,642	0,412	-0,36	0,00424	0,00392	0,09	-4,01	-1,645	Tolak Ho	Konsumen Tidak Puas
10	2,857	0,699	0,489	3,248	0,617	0,380	-0,39	0,00466	0,00362	0,09	-4,29	-1,645	Tolak Ho	Konsumen Tidak Puas
11	2,876	0,703	0,494	3,352	0,500	0,250	-0,48	0,00471	0,00238	0,08	-5,66	-1,645	Tolak Ho	Konsumen Tidak Puas
12	3,267	0,559	0,313	3,295	0,587	0,345	-0,03	0,00298	0,00328	0,08	-0,36	-1,645	Terima Ho	Konsumen Puas
13	2,590	0,743	0,552	3,381	0,526	0,277	-0,79	0,00526	0,00263	0,09	-8,90	-1,645	Tolak Ho	Konsumen Tidak Puas
14	2,638	0,709	0,502	3,200	0,611	0,373	-0,56	0,00478	0,00355	0,09	-6,15	-1,645	Tolak Ho	Konsumen Tidak Puas
15	2,876	0,689	0,475	3,381	0,526	0,277	-0,50	0,00452	0,00263	0,08	-5,97	-1,645	Tolak Ho	Konsumen Tidak Puas
16	3,343	0,552	0,304	3,276	0,528	0,279	0,07	0,00290	0,00265	0,07	0,89	-1,645	Terima Ho	Konsumen Puas
17	3,267	0,559	0,313	3,381	0,488	0,238	-0,11	0,00298	0,00227	0,07	-1,58	-1,645	Terima Ho	Konsumen Puas
18	3,343	0,516	0,266	3,314	0,466	0,218	0,03	0,00253	0,00207	0,07	0,42	-1,645	Terima Ho	Konsumen Puas
19	2,876	0,689	0,475	3,295	0,587	0,345	-0,42	0,00452	0,00328	0,09	-4,74	-1,645	Tolak Ho	Konsumen Tidak Puas
20	2,857	0,685	0,470	3,324	0,612	0,375	-0,47	0,00447	0,00357	0,09	-5,20	-1,645	Tolak Ho	Konsumen Tidak Puas
21	3,448	0,500	0,250	3,381	0,526	0,277	0,07	0,00238	0,00263	0,07	0,94	-1,645	Terima Ho	Konsumen Puas
22	2,629	0,669	0,447	3,305	0,622	0,387	-0,68	0,00426	0,00369	0,09	-7,59	-1,645	Tolak Ho	Konsumen Tidak Puas
23	2,648	0,665	0,442	3,295	0,479	0,229	-0,65	0,00421	0,00218	0,08	-8,10	-1,645	Tolak Ho	Konsumen Tidak Puas
24	3,343	0,534	0,285	3,390	0,490	0,240	-0,05	0,00272	0,00229	0,07	-0,67	-1,645	Terima Ho	Konsumen Puas
25	3,390	0,509	0,260	3,324	0,546	0,298	0,07	0,00247	0,00284	0,07	0,91	-1,645	Terima Ho	Konsumen Puas
26	3,400	0,492	0,242	3,381	0,488	0,238	0,02	0,00231	0,00227	0,07	0,28	-1,645	Terima Ho	Konsumen Puas
27	2,857	0,685	0,470	3,333	0,566	0,321	-0,48	0,00447	0,00305	0,09	-5,49	-1,645	Tolak Ho	Konsumen Tidak Puas
28	3,267	0,576	0,332	3,362	0,557	0,310	-0,10	0,00316	0,00295	0,08	-1,22	-1,645	Terima Ho	Konsumen Puas
29	2,790	0,646	0,417	3,305	0,606	0,368	-0,51	0,00397	0,00350	0,09	-5,95	-1,645	Tolak Ho	Konsumen Tidak Puas
30	3,352	0,554	0,307	3,305	0,502	0,252	0,05	0,00293	0,00240	0,07	0,65	-1,645	Terima Ho	Konsumen Puas
31	2,457	0,636	0,404	3,295	0,499	0,249	-0,84	0,00385	0,00237	0,08	-10,63	-1,645	Tolak Ho	Konsumen Tidak Puas
32	3,248	0,568	0,323	3,419	0,515	0,265	-0,17	0,00307	0,00252	0,07	-2,29	-1,645	Tolak Ho	Konsumen Tidak Puas
33	3,257	0,572	0,327	3,314	0,525	0,275	-0,06	0,00312	0,00262	0,08	-0,75	-1,645	Terima Ho	Konsumen Puas
34	3,343	0,569	0,324	3,276	0,628	0,394	0,07	0,00308	0,00375	0,08	0,81	-1,645	Terima Ho	Konsumen Puas
35	2,867	0,694	0,482	3,295	0,619	0,383	-0,43	0,00459	0,00365	0,09	-4,72	-1,645	Tolak Ho	Konsumen Tidak Puas
36	2,876	0,689	0,475	3,314	0,560	0,314	-0,44	0,00452	0,00299	0,09	-5,06	-1,645	Tolak Ho	Konsumen Tidak Puas
37	3,267	0,559	0,313	3,048	0,641	0,411	0,22	0,00298	0,00392	0,08	2,64	-1,645	Terima Ho	Konsumen Tidak Puas
38	2,724	0,753	0,567	3,257	0,519	0,270	-0,53	0,00540	0,00257	0,09	-5,97	-1,645	Tolak Ho	Konsumen Tidak Puas
39	2,667	0,689	0,474	3,333	0,494	0,244	-0,67	0,00452	0,00232	0,08	-8,06	-1,645	Tolak Ho	Konsumen Tidak Puas
40	3,352	0,519	0,269	3,333	0,474	0,224	0,02	0,00256	0,00214	0,07	0,28	-1,645	Terima Ho	Konsumen Puas
41	3,248	0,568	0,323	3,019	0,665	0,442	0,23	0,00307	0,00421	0,09	2,68	-1,645	Terima Ho	Konsumen Puas



Gambar 5.4
Grafik Matriks IPA 4 Kuadran