

# LAMPIRAN

## **Lampiran 1**

### **Alat Ukur**

#### Kata Pengantar

Kepada responden yang terhormat,

Di tengah-tengah kesibukan Saudara dalam menjalankan aktivitas, perkenankanlah saya untuk memohon sedikit Saudara untuk membantu saya dengan mengisi daftar pertanyaan atau kuesioner ini. Adapun tujuan dari pengisian kuesioner ini adalah untuk mendapatkan gambaran mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan kafe Kedai Kopi Espresso Bar di Kota Jambi. Kuesioner ini digunakan untuk bahan Skripsi peneliti di Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha Bandung

Kuesioner ini berisi pertanyaan-pertanyaan atau pernyataan-pernyataan yang berhubungan dengan tujuan penelitian ini. Jawaban yang Saudara berikan akan menjadi data dalam penelitian ini. Oleh karena itu, saya meminta kesediaan Saudara untuk mengisi kuesioner ini dengan jelas dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Atas perhatian, bantuan dan partisipasi Saudara, peneliti ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Peneliti

## DATA PRIBADI

Saudara diminta untuk mengisi data-data berikut sesuai dengan keadaan Saudara yang sebenarnya dengan singkat dan jelas.

1. Pekerjaan
2. Usia
3. Berapa kali berkunjung / bulan     < 2     2 – 5     6 – 10     > 10

## DATA PENUNJANG

Saudara diminta untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan berikut dengan memberi tanda silang (X) pada pilihan yang sesuai dengan diri Saudara. Apabila jawaban Saudara tidak terdapat dalam pilihan jawaban, maka tulislah jawaban Saudara pada titik-titik yang telah tersedia.

1. Menurut Saudara bagaimana mengenai rasa makanan dan minuman di kafe Kedai Kopi?
  - a. Sangat enak
  - b. Enak
  - c. Tidak enak.
  - d. Lainnya.....
2. Menurut Saudara apakah kafe Kedai Kopi sudah memenuhi kebutuhan Saudara?
  - a. Sudah
  - b. Belum
  - c. Tidak tahu
  - d. Lainnya.....
3. Menurut Saudara bagaimana pelayanan kafe Kedai Kopi dalam memberikan pesanannya?
  - a. Tepat
  - b. Biasa saja
  - c. Suka salah
  - d. Lainnya.....
4. Menurut Saudara bagaimana pelayanan kafe Kedai Kopi ketika Saudara membutuhkan bantuan darurat seperti (menambah jumlah kursi, memerlukan tempat untuk meeting)?
  - a. Mendapatkan yang dibutuhkan
  - b. Tidak bisa dipenuhi
  - c. Tidak pernah mengalami
  - d. Lainnya.....
5. Apa alasan Saudara memilih kafe Kedai Kopi?

- a. Memiliki konsep berbeda dengan kafe lain yang sejenis
  - b. Tidak ada pilihan lain sehingga menjadi salah satu alternative
  - c. Lokasinya strategis dan suasana yang membuat nyaman
  - d. Lainnya.....
6. Menurut Saudara apakah menu, fasilitas dan pelayanan yang ada di kafe Kedai Kopi sesuai dengan informasi yang Saudara ketahui?
- a. Ya
  - b. Cukup
  - c. Tidak
  - d. Lainnya.....
7. Menurut Saudara bagaimana mengenai kesalahan dalam pemesanan makanan?
- a. Sepenuhnya kesalahan kafe
  - b. Saya ikut andil dalam kesalahan pemesanan
  - c. Lainnya.....
8. Menurut Saudara, jika terjadi hal seperti mati lampu, AC yang tidak dingin atau internet yang tidak jalan, merupakan..
- a. Kesalahan pihak kafe sepenuhnya
  - b. Situasi yang tidak bisa dikendalikan oleh kafe
  - c. Tidak tahu
  - d. Lainnya.....
9. Menurut Saudara bagaimana pelayanan kafe Kedai Kopi ketika sedang ramai?
- a. Baik
  - b. Biasa saja
  - c. Lambat
  - d. Lainnya.....
10. Berdasarkan pertanyaan no.9, apakah mempengaruhi niat Saudara untuk datang ke kafe Kedai Kopi jika sedang ramai?
- a. Iya
  - b. Tidak
  - c. Biasa saja

- d. Lainnya.....
11. Apakah Saudara mengetahui dengan jelas mengenai fasilitas-fasilitas yang ditawarkan oleh kafe Kedai Kopi seperti (promo, *event*)?
- a. Ya
- b. Tidak
- c. Lainnya.....
12. Berdasarkan pertanyaan no.11, apa dampaknya setelah Saudara mendengar atau melihat iklan mengenai kafe Kedai Kopi?
- a. Tertarik untuk datang
- b. Biasa saja
- c. Lainnya.....
13. Menurut Saudara apakah kafe Kedai Kopi menginformasikan dengan jelas mengenai biaya serta fasilitas yang diberikan?
- a. Ya
- b. Tidak
- c. Lainnya.....
14. Menurut Saudara apakah pelayanan yang diterima sesuai dengan harga yang dibayar?
- a. Sesuai sekali
- b. Cukup sesuai
- c. Tidak sesuai
- d. Lainnya.....
15. Darimana Saudara mendapatkan informasi mengenai kafe Kedai Kopi?
- a. Teman
- b. Keluarga
- c. Media cetak
- d. Lainnya.....
16. Berdasarkan pertanyaan no.15, seperti apakah informasi yang Saudara dapatkan?
- a. Positif
- Jelaskan .....

b. Negatif

Jelaskan .....

17. Berdasarkan jawaban no.16, apakah informasi tersebut mempengaruhi Saudara akan pelayanan yang diterima?

a. Ya

b. Tidak

18. Apakah Saudara mempunyai pengalaman pribadi dengan pelayanan jasa yang diberikan kafe Kedai kopi (misal : makanan yang Saudara pesan tidak enak atau Saudara nyaman di kafe karena semua pelayannya mengenal Saudara)?

a. Ya

b. Tidak

c. Lainnya.....

19. Jika Ya, bagaimana pengalaman pribadi yang Saudara dapatkan?

a. Positif

Jelaskan.....

b. Negatif

Jelaskan.....

20. Apakah pengalaman pribadi tersebut mempengaruhi pandangan Saudara terhadap kafe Kedai kopi?

a. Ya

b. Tidak

c. Lainnya.....

21. Menurut Saudara bagaimana mengenai proses transaksi di kafe Kedai Kopi?

a. Cepat

b. Cukup

c. Lama

d. Lainnya.....

22. Apabila kafe Kedai Kopi berada dalam situasi yang tidak menyenangkan seperti (mati lampu, kehabisan gelas bersih) sehingga menunda pelayanan, bagaimana sikap pelayan kafe Kedai Kopi?

a. Meminta maaf

- b. Diam saja
  - c. Memberikan service tambahan
  - d. Lainnya.....
23. Menurut Saudara bagaimana kesan kafe Kedai Kopi di mata orang-orang yang Saudara kenal?
- a. Sangat baik
  - b. Baik
  - c. Kurang baik
  - d. Lainnya.....
24. Menurut Saudara bagaimana kesan kafe Kedai Kopi di mata Saudara?
- a. Sangat baik
  - b. Baik
  - c. Kurang baik
  - d. Lainnya.....
25. Berdasarkan jawaban no.24, bagaimana dampak kesan tersebut bagi Saudara?
- a. Saya percaya pelayanannya akan selalu baik
  - b. Saya dapat mentoleransi kesalahan dari penyedia jasa
  - c. Saya sering mengeluh jika pelayanan tidak sesuai dengan harapan
  - d. Lainnya.....
26. Menurut Saudara bagaimana mengenai harga makanan dan minuman di kafe Kedai Kopi?
- a. Mahal
  - b. Murah
  - c. Biasa saja
  - d. Lainnya.....
27. Dengan harga sedemikian, apa harapan yang Saudara terima dari kafe Kedai Kopi?
- a. Makanan dan minuman yang enak
  - b. Internet yang cepat
  - c. Porsi makanan dan minuman yang banyak
  - d. lainnya.....



## Kuesioner Kepuasan Konsumen

Pada bagian ini, Saudara diminta untuk membaca setiap pernyataan dan memilih satu alternatif jawaban. Jawaban yang Saudara berikan, tidak ada yang benar atau salah. Kuesioner ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kafe Kedai Kopi Espresso Bar di Kota Jambi. Saudara cukup memberikan tanda silang (X) pada pilihan yang menurut Saudara/i tepat.

Terdapat beberapa pernyataan mengenai pelayanan kafe Kedai Kopi Espresso Bar di Kota Jambi. Setiap pernyataan terdapat empat (4) pilihan jawaban sebagai berikut :

**SS : Sangat Setuju**

**S : Setuju**

**TS : Tidak Setuju**

**STS : Sangat Tidak Setuju**

Saudara diminta untuk menjawab berdasarkan **Harapan dan kenyataan yang Saudara terima selama menjadi konsumen di kafe Kedai Kopi Espresso Bar di Kota Jambi.** Pilihlah satu jawaban dan berilah tanda silang (X) pada kolom yang sesuai dengan pendapat Saudara.

Jawablah setiap pertanyaan dan periksalah kembali agar tidak ada yang terlewat. Selamat mengerjakan!

**Contoh Harapan :**

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya berharap lokasi kafe Kedai Kopi mudah untuk ditemukan	X			

Untuk pertanyaan no.1, jika Saudara mempunyai pengharapan bahwa kafe Kedai Kopi berlokasi yang mudah untuk ditemukan, maka Saudara memberi tanda silang (X) pada jawaban yang Saudara inginkan.

**Contoh Kenyataan :**

<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
2	Ruangan kafe Kedai Kopi dingin dan sejuk				X

Untuk pertanyaan no.2, jika Saudara melihat pernyataannya demikian, namun Saudara melihat kenyataan yang berbeda, bahwa di kafe Kedai Kopi ruangnya panas, maka Saudara memberi tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang Saudara anggap tepat.

**Kuesioner Kepuasan Konsumen**

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya berharap lokasi kafe Kedai Kopi mudah untuk ditemukan				
2	Saya berharap ruangan kafe Kedai Kopi besar dan nyaman				
3	Saya berharap peralatan makan kafe Kedai Kopi akan mencukupi walaupun kafe sedang ramai				
4	Lokasi kafe Kedai Kopi dekat dari keramaian				
5	Ruangan kafe Kedai Kopi dingin dan sejuk				
6	Peralatan makan kafe Kedai Kopi tidak memadai				
7	Saya berharap kaca, jendela, dan lantai kafe Kedai Kopi bersih				
8	Saya berharap pelayan kafe Kedai Kopi langsung membersihkan meja setelah digunakan				
9	Saya berharap dekorasi kafe Kedai Kopi berbeda dibandingkan kafe lain				
10	Saya berharap kafe Kedai Kopi menyediakan toilet lebih dari satu				
11	Tempat parkir kafe Kedai Kopi dapat menampung banyak mobil				
12	Saya kesulitan untuk parkir karena tukang parkir di kafe Kedai Kopi bersikap cuek dan tidak membantu				
13	Karyawan kafe Kedai Kopi mengenakan seragam yang menarik				
14	Musik yang diputarkan di kafe Kedai Kopi terlalu keras				
15	Saya berharap kafe Kedai Kopi memutar lagu-lagu yang "sedang in"				
16	Saya berharap kafe Kedai Kopi memberikan promo sesuai dengan iklan yang ada				
17	Rasa makanan dan minuman kafe Kedai Kopi berubah-ubah karena pelayannya berganti-ganti				
18	Saya berharap pelayan kafe Kedai Kopi selalu memberikan pesanan dengan tepat				
19	Pada saat saya datang ke kafe Kedai Kopi terkadang pelayannya belum siap				
20	Saya berharap pelayan kafe Kedai Kopi selalu menyapa konsumen yang datang dengan ramah				
21	Pelayan kafe Kedai Kopi diam saja jika pelayanan tidak sesuai dengan harapan konsumen				
22	Pelayan kafe Kedai Kopi terlihat kurang ramah				
23	Saya berharap pelayan kafe Kedai Kopi langsung menyediakan tempat kepada konsumen yang baru datang				

24	Saya harus memanggil pelayan kafe Kedai Kopi berkali-kali hanya untuk meminta tissue, sendok , atau sedotan				
25	Saya berharap pelayan kafe Kedai Kopi dapat bersikap jujur jika ada barang konsumen yang ketinggalan				
26	Saya berharap pihak kafe Kedai Kopi akan mengganti pesanan konsumen jika pesanan tersebut salah				
27	Pelayan kafe Kedai Kopi seringkali tidak mendengar jika dipanggil, sehingga harus saya yang menghampiri				
28	Pelayan kafe Kedai Kopi lama dalam memberikan tagihan pembayaran				
29	Saya berharap pelayan kafe Kedai Kopi langsung mengantarkan pesanan yang sudah siap ke meja konsumen				
30	Saya berharap pihak kafe Kedai Kopi menanyakan secara langsung kepada konsumen apabila mempunyai keluhan atau tidak				
31	Pihak kafe Kedai Kopi bersikap cuek meskipun ada konsumen yang mengeluh				
32	Saya berharap pelayan kafe Kedai Kopi berusaha mencari konsumen tempat duduk meskipun sedang ramai				
33	Saya berharap akan diberikan kursi untuk menunggu jika kafe Kedai Kopi sedang ramai				
34	Pelayan kafe Kedai Kopi diam saja ketika terjadi hal yang tidak menyenangkan dan diluar kendali pihak kafe seperti AC yang rusak				
35	Pelayan kafe Kedai Kopi langsung memberikan masukan kepada konsumen mengenai menu yang ditawarkan				
36	Saya kesulitan mencari tempat untuk Sholat karena di kafe Kedai Kopi tidak disediakan Musholla				
37	Saya berharap pelayan kafe Kedai Kopi mampu mengingat setiap konsumen dengan baik				
38	Pelayan kafe Kedai Kopi bersikap acuh ketika bertemu saya diluar kafe				
39	Pelayan kafe Kedai Kopi tidak pernah berbasa-basi untuk mengajak ngobrol konsumennya				
40	Lokasi kafe Kedai Kopi tidak strategis				
41	Ruangan kafe Kedai Kopi sempit dan tidak nyaman				
42	Saya berharap peralatan makan kafe Kedai Kopi bersih				

43	Kaca, jendela, dan lantai kafe Kedai Kopi bersih dan terawat				
44	Ketika saya datang ke kafe Kedai Kopi masih ada meja kotor yang belum dibersihkan				
45	Saya berharap kafe Kedai Kopi membuat dekorasi yang menarik jika sedang ada <i>event</i>				
46	Dekorasi kafe Kedai Kopi membuat konsumen betah untuk berlama-lama				
47	Saya berharap toilet kafe Kedai Kopi bersih dan wangi				
48	Saya harus mengantri untuk ke toilet jika sedang ramai				
49	Saya berharap tempat parkir kafe Kedai Kopi luas				
50	Saya berharap pihak kafe Kedai Kopi menyediakan <i>valet parking</i>				
51	Saya harus berputar-putar untuk mencari parkir jika kafe Kedai Kopi sedang ramai				
52	Saya berharap karyawan kafe Kedai Kopi berpenampilan rapi dan sopan				
53	Penampilan karyawan kafe Kedai Kopi berbeda jika sedang ada <i>event</i>				
54	Kursi kafe Kedai Kopi empuk untuk diduduki				
55	Saya harus menunggu untuk mendapatkan kursi jika kafe Kedai Kopi sedang ramai				
56	Saya berharap kafe Kedai Kopi memutar musik yang enak didengar				
57	Kafe Kedai Kopi tidak pernah memberikan promo yang diiklankan				
58	Saya berharap rasa minuman dan makanan kafe Kedai Kopi tidak akan berubah-ubah				
59	Saya berharap kafe Kedai Kopi buka tepat pada jadwal yang seharusnya				
60	Pelayan kafe Kedai Kopi pernah salah dalam memberikan pesanan				
61	Saya berharap pelayan kafe Kedai Kopi akan meminta maaf jika pelayanan tidak sesuai dengan harapan konsumen				
62	Saya berharap pelayan kafe Kedai Kopi selalu tersenyum kepada konsumennya				
63	Pelayan kafe Kedai Kopi hanya diam saja ketika konsumen datang				
64	Pelayan kafe Kedai Kopi langsung mengembalikan jika ada barang konsumen yang ketinggalan				
65	Saya berharap pelayan kafe Kedai Kopi langsung datang ke meja konsumen ketika dipanggil				

66	Saya berharap akan mendapatkan tagihan pembayaran dengan cepat				
67	Pelayan kafe Kedai Kopi lama dalam mengantarkan pesanan konsumen terutama makanan				
68	Pelayan kafe Kedai Kopi tidak langsung mengantarkan pesanan makanan sehingga sudah dingin ketika diantarkan				
69	Pihak kafe Kedai Kopi tidak pernah bertanya kepada konsumen mengenai kualitas makanan dan minuman di kafe Kedai Kopi				
70	Saya berharap pihak kafe Kedai Kopi langsung memperbaiki masukan yang diberikan oleh konsumen				
71	Pelayan kafe Kedai Kopi langsung mengatakan penuh tanpa berusaha mencari konsumen tempat duduk ketika sedang ramai				
72	Saya berharap pelayan kafe Kedai Kopi mampu menjelaskan menu dan dapat memberikan masukan kepada konsumen mengenai menu yang ditawarkan				
73	Saya berharap pihak kafe Kedai Kopi menyediakan Musholla untuk konsumen yang muslim				
74	Pelayan kafe Kedai Kopi selalu lupa nama saya meskipun saya sudah berkali-kali datang				
75	Saya berharap pelayan kafe Kedai Kopi menyapa konsumen ketika bertemu diluar kafe				
76	Saya berharap kafe Kedai Kopi berada dipusat kota				
77	Saya berharap ruangan kafe Kedai Kopi dingin dan sejuk				
78	Saya diberikan gelas plastik jika gelas kaca di kafe Kedai Kopi tidak ada yang bersih				
79	Saya berharap tidak akan ada serangga di dalam kafe Kedai Kopi				
80	Kafe Kedai Kopi selalu menjaga kebersihan dari serangga seperti nyamuk, lalat				
81	Dekorasi kafe Kedai Kopi berbeda dan unik dibandingkan kafe lain				
82	Saya berharap dekorasi interior kafe Kedai Kopi dapat membuat konsumen nyaman untuk berlama-lama				
83	Dekorasi kafe Kedai Kopi sama seperti biasanya meskipun sedang ada <i>event</i>				
84	Toilet kafe Kedai Kopi mengeluarkan bau yang tidak sedap				
85	Saya berharap akan mendapatkan parkir meskipun kafe Kedai Kopi sedang ramai				

86	Penampilan karyawan kafe Kedai Kopi membosankan				
87	Saya berharap kursi kafe Kedai Kopi nyaman				
88	Saya berharap kafe Kedai Kopi menyediakan kursi tunggu				
89	Kafe Kedai Kopi memutarakan lagu-lagu lama dan kuno				
90	Pelayan kafe Kedai Kopi tidak memperhatikan konsumen yang datang				
91	Saya berharap pelayan kafe Kedai Kopi mendengarkan dan memperbaiki jika ada keluhan dari konsumen				
92	Pihak kafe Kedai Kopi tidak menanggapi keluhan konsumen				
93	Saya berharap di meja kafe Kedai Kopi sudah tersedia tissue, sendok, sedotan				
94	Pihak kafe Kedai Kopi hanya meminta maaf jika ada kesalahan pada pesanan yang datang				
95	Saya berharap pelayan kafe Kedai Kopi memberikan pesanan pada konsumen dengan cepat dan tepat				
96	Saya dibiarkan diluar oleh pelayan kafe Kedai Kopi jika kafe sedang ramai				
97	Saya berharap pelayan kafe Kedai Kopi akan berusaha memperbaiki ketika di kafe terjadi hal yang kurang menyenangkan seperti mati lampu				
98	Saya berharap pelayan kafe Kedai Kopi akan mengajak bicara konsumen selain mengenai menu yang ada di kafe				

**Kuesioner Kepuasan Konsumen (Setelah dibuang Item yang Tidak Valid)**

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya berharap peralatan makan kafe Kedai Kopi akan mencukupi walaupun kafe sedang ramai				
2	Lokasi kafe Kedai Kopi dekat dari keramaian				
3	Peralatan makan kafe Kedai Kopi tidak memadai				
4	Saya berharap pelayan kafe Kedai Kopi langsung membersihkan meja setelah digunakan				
5	Saya berharap dekorasi kafe Kedai Kopi berbeda dibandingkan kafe lain				
6	Saya berharap kafe Kedai Kopi menyediakan toilet lebih dari satu				
7	Tempat parkir kafe Kedai Kopi dapat menampung banyak mobil				
8	Saya kesulitan untuk parkir karena tukang parkir di kafe Kedai Kopi bersikap cuek dan tidak membantu				
9	Karyawan kafe Kedai Kopi mengenakan seragam yang menarik				
10	Saya berharap kafe Kedai Kopi memutarakan lagu-lagu yang “sedang in”				
11	Saya berharap kafe Kedai Kopi memberikan promo sesuai dengan iklan yang ada				
12	Rasa makanan dan minuman kafe Kedai Kopi berubah-ubah karena pelayannya berganti-ganti				
13	Saya berharap pelayan kafe Kedai Kopi selalu memberikan pesanan dengan tepat				
14	Saya berharap pelayan kafe Kedai Kopi selalu menyapa konsumen yang datang dengan ramah				
15	Pelayan kafe Kedai Kopi diam saja jika pelayanan tidak sesuai dengan harapan konsumen				
16	Saya berharap pelayan kafe Kedai Kopi langsung menyediakan tempat kepada konsumen yang baru datang				
17	Saya harus memanggil pelayan kafe Kedai Kopi berkali-kali hanya untuk meminta tissue, sendok , atau sedotan				
18	Saya berharap pelayan kafe Kedai Kopi dapat bersikap jujur jika ada barang konsumen yang ketinggalan				
19	Saya berharap pihak kafe Kedai Kopi akan mengganti pesanan konsumen jika pesanan tersebut salah				
20	Pelayan kafe Kedai Kopi seringkali tidak mendengar jika dipanggil, sehingga harus saya yang menghampiri				



21	Pelayan kafe Kedai Kopi lama dalam memberikan tagihan pembayaran				
22	Saya berharap pelayan kafe Kedai Kopi langsung mengantarkan pesanan yang sudah siap ke meja konsumen				
23	Pihak kafe Kedai Kopi bersikap cuek meskipun ada konsumen yang mengeluh				
24	Saya berharap pelayan kafe Kedai Kopi berusaha mencari konsumen tempat duduk meskipun sedang ramai				
25	Saya berharap akan diberikan kursi untuk menunggu jika kafe Kedai Kopi sedang ramai				
26	Pelayan kafe Kedai Kopi diam saja ketika terjadi hal yang tidak menyenangkan dan diluar kendali pihak kafe seperti AC yang rusak				
27	Pelayan kafe Kedai Kopi langsung memberikan masukan kepada konsumen mengenai menu yang ditawarkan				
28	Saya kesulitan mencari tempat untuk Sholat karena di kafe Kedai Kopi tidak disediakan Musholla				
29	Saya berharap pelayan kafe Kedai Kopi mampu mengingat setiap konsumen dengan baik				
30	Pelayan kafe Kedai Kopi bersikap acuh ketika bertemu saya diluar kafe				
31	Ketika saya datang ke kafe Kedai Kopi masih ada meja kotor yang belum dibersihkan				
32	Saya berharap kafe Kedai Kopi membuat dekorasi yang menarik jika sedang ada <i>event</i>				
33	Dekorasi kafe Kedai Kopi membuat konsumen betah untuk berlama-lama				
34	Saya berharap toilet kafe Kedai Kopi bersih dan wangi				
35	Saya harus mengantri untuk ke toilet jika sedang ramai				
36	Saya berharap tempat parkir kafe Kedai Kopi luas				
37	Saya berharap pihak kafe Kedai Kopi menyediakan <i>valet parking</i>				
38	Saya harus berputar-putar untuk mencari parkir jika kafe Kedai Kopi sedang ramai				
39	Saya berharap karyawan kafe Kedai Kopi berpenampilan rapi dan sopan				
40	Kursi kafe Kedai Kopi empuk untuk diduduki				
41	Saya harus menunggu untuk mendapatkan kursi jika kafe Kedai Kopi sedang ramai				
42	Kafe Kedai Kopi tidak pernah memberikan promo				

	yang diiklankan				
43	Saya berharap rasa minuman dan makanan kafe Kedai Kopi tidak akan berubah-ubah				
44	Pelayan kafe Kedai Kopi pernah salah dalam memberikan pesanan				
45	Saya berharap pelayan kafe Kedai Kopi akan meminta maaf jika pelayanan tidak sesuai dengan harapan konsumen				
46	Pelayan kafe Kedai Kopi hanya diam saja ketika konsumen datang				
47	Pelayan kafe Kedai Kopi langsung mengembalikan jika ada barang konsumen yang ketinggalan				
48	Saya berharap pelayan kafe Kedai Kopi langsung datang ke meja konsumen ketika dipanggil				
49	Saya berharap akan mendapatkan tagihan pembayaran dengan cepat				
50	Pelayan kafe Kedai Kopi lama dalam mengantarkan pesanan konsumen terutama makanan				
51	Pelayan kafe Kedai Kopi tidak langsung mengantarkan pesanan makanan sehingga sudah dingin ketika diantarkan				
52	Saya berharap pihak kafe Kedai Kopi langsung memperbaiki masukan yang diberikan oleh konsumen				
53	Pelayan kafe Kedai Kopi langsung mengatakan penuh tanpa berusaha mencari konsumen tempat duduk ketika sedang ramai				
54	Saya berharap pelayan kafe Kedai Kopi mampu menjelaskan menu dan dapat memberikan masukan kepada konsumen mengenai menu yang ditawarkan				
55	Saya berharap pihak kafe Kedai Kopi menyediakan Musholla untuk konsumen yang muslim				
56	Pelayan kafe Kedai Kopi selalu lupa nama saya meskipun saya sudah berkali-kali datang				
57	Saya berharap pelayan kafe Kedai Kopi menyapa konsumen ketika bertemu diluar kafe				
58	Saya berharap kafe Kedai Kopi berada dipusat kota				
59	Dekorasi kafe Kedai Kopi berbeda dan unik dibandingkan kafe lain				
60	Saya berharap dekorasi interior kafe Kedai Kopi dapat membuat konsumen nyaman untuk berlama-lama				
61	Dekorasi kafe Kedai Kopi sama seperti biasanya meskipun sedang ada <i>event</i>				
62	Toilet kafe Kedai Kopi mengeluarkan bau yang				

	tidak sedap				
63	Saya berharap akan mendapatkan parkir meskipun kafe Kedai Kopi sedang ramai				
64	Saya berharap kursi kafe Kedai Kopi nyaman				
65	Saya berharap kafe Kedai Kopi menyediakan kursi tunggu				
66	Kafe Kedai Kopi memutarakan lagu-lagu lama dan kuno				
67	Pelayan kafe Kedai Kopi tidak memperhatikan konsumen yang datang				
68	Saya berharap pelayan kafe Kedai Kopi mendengarkan dan memperbaiki jika ada keluhan dari konsumen				
69	Pihak kafe Kedai Kopi tidak menanggapi keluhan konsumen				
70	Saya berharap di meja kafe Kedai Kopi sudah tersedia tissue, sendok, sedotan				
71	Pihak kafe Kedai Kopi hanya meminta maaf jika ada kesalahan pada pesanan yang datang				
72	Saya berharap pelayan kafe Kedai Kopi memberikan pesanan pada konsumen dengan cepat dan tepat				
73	Saya dibiarkan diluar oleh pelayan kafe Kedai Kopi jika kafe sedang ramai				
74	Saya berharap pelayan kafe Kedai Kopi akan berusaha memperbaiki ketika di kafe terjadi hal yang kurang menyenangkan seperti mati lampu				

### Kisi-Kisi dan Alat Ukur

No	Dimensi	Indikator	Nomor Item dan Pertanyaan	
			Positif	Negatif
1	Tangible	Lokasi	2. Saya berharap ruangan kafe Kedai Kopi besar dan nyaman 58. Saya berharap kafe Kedai Kopi berada dipusat kota	
		Peralatan Makan	1. Saya berharap peralatan makan kafe Kedai Kopi akan mencukupi walaupun kafe sedang ramai	3. Peralatan makan kafe Kedai Kopi tidak memadai
		Kebersihan	4. Saya berharap pelayan kafe Kedai Kopi langsung membersihkan meja setelah digunakan	31. Ketika saya datang ke kafe Kedai Kopi masih ada meja kotor yang belum dibersihkan
		Dekorasi	5. Saya berharap dekorasi kafe Kedai Kopi berbeda dibandingkan kafe lain 32. Saya berharap kafe Kedai Kopi membuat dekorasi yang menarik jika sedang ada <i>event</i> 33. Dekorasi kafe Kedai Kopi membuat konsumen betah untuk berlama-lama 59. Dekorasi kafe Kedai Kopi berbeda dan unik dibandingkan kafe lain 60. Saya berharap dekorasi interior kafe Kedai Kopi dapat membuat konsumen	61. Dekorasi kafe Kedai Kopi sama seperti biasanya meskipun sedang ada <i>event</i>

			nyaman untuk berlama-lama	
		Toilet	6. Saya berharap kafe Kedai Kopi menyediakan toilet lebih dari satu 34. Saya berharap toilet kafe Kedai Kopi bersih dan wangi	35. Saya harus mengantri untuk ke toilet jika sedang ramai 62. Toilet kafe Kedai Kopi mengeluarkan bau yang tidak sedap
		Tempat Parkir	7. Tempat parkir kafe Kedai Kopi dapat menampung banyak mobil 36. Saya berharap tempat parkir kafe Kedai Kopi luas 37. Saya berharap pihak kafe Kedai Kopi menyediakan <i>valet parking</i> 63. Saya berharap akan mendapatkan parkir meskipun kafe Kedai Kopi sedang ramai	8. Saya kesulitan untuk parkir karena tukang parkir di kafe Kedai Kopi bersikap cuek dan tidak membantu 38. Saya harus berputar-putar untuk mencari parkir jika kafe Kedai Kopi sedang ramai
		Penampilan Karyawan	9. Karyawan kafe Kedai Kopi mengenakan seragam yang menarik 39. Saya berharap karyawan kafe Kedai Kopi berpenampilan rapi dan sopan	
		Kursi	40. Kursi kafe Kedai Kopi empuk untuk diduduki 64. Saya berharap kursi kafe Kedai Kopi nyaman 65. Saya berharap kafe Kedai Kopi menyediakan kursi tunggu	41. Saya harus menunggu untuk mendapatkan kursi jika kafe Kedai Kopi sedang ramai

		Musik	10.Saya berharap kafe Kedai Kopi memutarakan lagu-lagu yang “sedang in”	66. Kafe Kedai Kopi memutarakan lagu-lagu lama dan kuno
2	Reliability	Pelayanan Sesuai Janji	11. Saya berharap kafe Kedai Kopi memberikan promo sesuai dengan iklan yang ada 43. Saya berharap rasa minuman dan makanan kafe Kedai Kopi tidak akan berubah-ubah	12. Rasa makanan dan minuman kafe Kedai Kopi berubah-ubah karena pelayannya berganti-ganti 42. Kafe Kedai Kopi tidak pernah memberikan promo yang diiklankan
		Pelayanan Akurat	13. Saya berharap pelayan kafe Kedai Kopi selalu memberikan pesanan dengan tepat	44. Pelayan kafe Kedai Kopi pernah salah dalam memberikan pesanan
3	Assurance	Kesopanan, Keramahan	11. Saya berharap kafe Kedai Kopi memberikan promo sesuai dengan iklan yang ada 45. Saya berharap pelayan kafe Kedai Kopi akan meminta maaf jika pelayanan tidak sesuai dengan harapan konsumen	15. Pelayan kafe Kedai Kopi diam saja jika pelayanan tidak sesuai dengan harapan konsumen 67. Pelayan kafe Kedai Kopi tidak memperhatikan konsumen yang datang
		Kemampuan Memberikan Kenyamanan Pada Konsumen	16. Saya berharap pelayan kafe Kedai Kopi langsung menyediakan tempat kepada konsumen yang baru datang 68. Saya berharap pelayan kafe Kedai Kopi mendengarkan dan memperbaiki jika ada keluhan dari konsumen 70. Saya berharap di meja kafe Kedai Kopi sudah tersedia tissue, sendok, sedotan	17. Saya harus memanggil pelayan kafe Kedai Kopi berkali-kali hanya untuk meminta tissue, sendok , atau sedotan 46. Pelayan kafe Kedai Kopi hanya diam saja ketika konsumen datang 69. Pihak kafe Kedai Kopi tidak menanggapi keluhan konsumen

		Kemampuan Menumbuhkan Rasa Percaya Konsumen	<p>18. Saya berharap pelayan kafe Kedai Kopi dapat bersikap jujur jika ada barang konsumen yang ketinggalan</p> <p>19. Saya berharap pihak kafe Kedai Kopi akan mengganti pesanan konsumen jika pesanan tersebut salah</p> <p>47. Pelayan kafe Kedai Kopi langsung mengembalikan jika ada barang konsumen yang ketinggalan</p>	71. Pihak kafe Kedai Kopi hanya meminta maaf jika ada kesalahan pada pesanan yang datang
4.	Responsiveness	<p>Kesiapan Pelayan</p> <p>Kecepatan Pelayanan</p> <p>Masukkan Saran</p>	<p>48. Saya berharap pelayan kafe Kedai Kopi langsung datang ke meja konsumen ketika dipanggil</p> <p>49. Saya berharap akan mendapatkan tagihan pembayaran dengan cepat</p> <p>22. Saya berharap pelayan kafe Kedai Kopi langsung mengantarkan pesanan yang sudah siap ke meja konsumen</p> <p>72. Saya berharap pelayan kafe Kedai Kopi memberikan pesanan pada konsumen dengan cepat dan tepat</p> <p>52. Saya berharap pihak kafe Kedai Kopi langsung memperbaiki masukan yang diberikan oleh konsumen</p>	<p>20. Pelayan kafe Kedai Kopi seringkali tidak mendengar jika dipanggil, sehingga harus saya yang menghampiri</p> <p>21. Pelayan kafe Kedai Kopi lama dalam memberikan tagihan pembayaran</p> <p>50. Pelayan kafe Kedai Kopi lama dalam mengantarkan pesanan konsumen terutama makanan</p> <p>51. Pelayan kafe Kedai Kopi tidak langsung mengantarkan pesanan makanan sehingga sudah dingin ketika diantarkan</p> <p>23. Pihak kafe Kedai Kopi bersikap cuek meskipun ada konsumen yang mengeluh</p>
5	Empathy	Kepedulian	24. Saya berharap pelayan kafe Kedai Kopi berusaha mencari konsumen tempat duduk meskipun sedang ramai	26. Pelayan kafe Kedai Kopi diam saja ketika terjadi hal yang tidak menyenangkan dan diluar kendali pihak

		<p>Pemahaman Akan Kebutuhan Konsumen</p> <p>Mengenal Dekat Konsumen Secara Personal</p>	<p>25. Saya berharap akan diberikan kursi untuk menunggu jika kafe Kedai Kopi sedang ramai</p> <p>74. Saya berharap pelayan kafe Kedai Kopi akan berusaha memperbaiki ketika di kafe terjadi hal yang kurang menyenangkan seperti mati lampu</p> <p>27. Pelayan kafe Kedai Kopi langsung memberikan masukan kepada konsumen mengenai menu yang ditawarkan</p> <p>54. Saya berharap pelayan kafe Kedai Kopi mampu menjelaskan menu dan dapat memberikan masukan kepada konsumen mengenai menu yang ditawarkan</p> <p>55. Saya berharap pihak kafe Kedai Kopi menyediakan Musholla untuk konsumen yang muslim</p> <p>29. Saya berharap pelayan kafe Kedai Kopi mampu mengingat setiap konsumen dengan baik</p> <p>57. Saya berharap pelayan kafe Kedai Kopi menyapa konsumen ketika bertemu diluar kafe</p>	<p>kafe seperti AC yang rusak</p> <p>53. Pelayan kafe Kedai Kopi langsung mengatakan penuh tanpa berusaha mencarikan konsumen tempat duduk ketika sedang ramai</p> <p>73. Saya dibiarkan diluar oleh pelayan kafe Kedai Kopi jika kafe sedang ramai</p> <p>28. Saya kesulitan mencari tempat untuk Sholat karena di kafe Kedai Kopi tidak disediakan Musholla</p> <p>30. Pelayan kafe Kedai Kopi bersikap acuh ketika bertemu saya diluar kafe</p> <p>56. Pelayan kafe Kedai Kopi selalu lupa nama saya meskipun saya sudah berkali-kali datang</p>
--	--	---	---	---



## Lampiran 2

### Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Kuesioner yang disebarkan terdiri dari 3 bagian, yaitu bagian pertama berisi pertanyaan mengenai identitas responden dan bagian kedua berisi pertanyaan tentang kualitas pelayanan kafe Kedai Kopi Espresso Bar di Kota Jambi dalam bentuk *Perceived Service* dan *Expected Service* serta bagian ketiga berisi pertanyaan tentang data penunjangnya. Pada penelitian ini terdapat pertanyaan sebanyak 128 pertanyaan yang terdiri dari 3 pertanyaan tentang identitas responden dan 98 pertanyaan tentang kualitas pelayanan kafe Kedai Kopi Espresso Bar di Kota Jambi dan 27 pertanyaan penunjang. Berikut ditampilkan hasil pengujian validitas dengan kriteria valid yaitu koefisien korelasi spearman  $>0,3$ ; dan hasil uji reliabilitas dengan tingkat reliabilitasnya berdasarkan kriteria **Guildford (1965)**.

### Lampiran 2.1

#### Hasil uji Validitas Expected Service (Pasangan Perceived Service)

No Item	Item Pertanyaan	Validitas	KETERANGAN
3	2	0,512	Item Diterima
6	42	0,506	Item Diterima
4	77	0,600	Item Diterima
27	59	0,416	Item Diterima
30	62	0,437	Item Diterima
40	30	0,389	Item Diterima
49	98	0,346	Item Diterima

## Lampiran 2.2

### Hasil uji Validitas dan Reliabilitas Expected Service

No Item	Item Pertanyaan	Validitas	KETERANGAN
1	1	0,174	Item Ditolak
2	76	0,521	Item Diterima
3	2	0,512	Item Ditolak
4	77	0,600	Item Ditolak
5	3	0,515	Item Diterima
6	42	0,506	Item Ditolak
7	7	0,286	Item Ditolak
8	8	0,511	Item Diterima
9	79	0,261	Item Ditolak
10	9	0,460	Item Diterima
11	45	0,651	Item Diterima
12	82	0,740	Item Diterima
13	10	0,339	Item Diterima
14	47	0,704	Item Diterima
15	49	0,449	Item Diterima
16	50	0,509	Item Diterima
17	85	0,780	Item Diterima
18	52	0,652	Item Diterima
19	53	0,234	Item Ditolak
20	87	0,667	Item Diterima
21	88	0,689	Item Diterima
22	15	0,513	Item Diterima
23	56	0,247	Item Ditolak
24	16	0,529	Item Diterima
25	58	0,501	Item Diterima
26	18	0,665	Item Diterima
27	59	0,416	Item Ditolak
28	20	0,461	Item Diterima
29	61	0,678	Item Diterima
30	62	0,437	Item Ditolak
31	23	0,528	Item Diterima
32	91	0,647	Item Diterima
33	93	0,467	Item Diterima
34	25	0,466	Item Diterima
35	26	0,345	Item Diterima
36	65	0,680	Item Diterima
37	66	0,814	Item Diterima
38	29	0,437	Item Diterima
39	95	0,715	Item Diterima
40	30	0,389	Item Ditolak

41	70	0,540	Item Diterima
42	32	0,588	Item Diterima
43	33	0,520	Item Diterima
44	97	0,657	Item Diterima
45	72	0,595	Item Diterima
46	73	0,420	Item Diterima
47	37	0,574	Item Diterima
48	75	0,377	Item Diterima
49	98	0,346	Item Ditolak

### Reliability expected

#### Reliability

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,927	49

### Lampiran 2.3

#### Hasil uji Validitas Perceived Service (Pasangan Expected Service)

No Item	Item Pertanyaan	Validitas	KETERANGAN
2	40	0,415	Item Diterima
19	86	0,322	Item Diterima

### Lampiran 2.4

#### Hasil uji Validitas dan Reliabilitas Perceived Service

No Item	Item Pertanyaan	Validitas	KETERANGAN
1	4	0,316	Item Diterima
2	40	0,415	Item Ditolak
3	41	0,280	Item Ditolak
4	5	0,209	Item Ditolak
5	6	0,314	Item Diterima
6	78	0,108	Item Ditolak
7	43	0,286	Item Ditolak
8	44	0,378	Item Diterima
9	80	0,132	Item Ditolak
10	81	0,442	Item Diterima
11	83	0,750	Item Diterima
12	46	0,311	Item Diterima
13	48	0,486	Item Diterima
14	84	0,641	Item Diterima
15	11	0,359	Item Diterima
16	12	0,475	Item Diterima
17	51	0,356	Item Diterima
18	13	0,371	Item Diterima
19	86	0,322	Item Ditolak
20	54	0,442	Item Diterima
21	55	0,579	Item Diterima
22	89	0,662	Item Diterima
23	14	0,121	Item Ditolak
24	57	0,400	Item Diterima
25	17	0,515	Item Diterima
26	60	0,361	Item Diterima
27	19	0,244	Item Ditolak
28	90	0,559	Item Diterima
29	21	0,585	Item Diterima
30	22	0,204	Item Ditolak
31	63	0,633	Item Diterima

32	92	0,300	Item Diterima
33	24	0,509	Item Diterima
34	64	0,559	Item Diterima
35	94	0,317	Item Diterima
36	27	0,382	Item Diterima
37	28	0,488	Item Diterima
38	68	0,458	Item Diterima
39	67	0,609	Item Diterima
40	31	0,430	Item Diterima
41	69	0,104	Item Ditolak
42	71	0,436	Item Diterima
43	96	0,380	Item Diterima
44	34	0,599	Item Diterima
45	35	0,402	Item Diterima
46	36	0,544	Item Diterima
47	74	0,496	Item Diterima
48	38	0,622	Item Diterima
49	39	0,298	Item Ditolak

### Reliability Perceived

#### Reliability

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,898	49

## **Lampiran 3**







72	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3				
73	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	3			
74	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3			
75	3	3	4	3	4	3	4	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	4	4	4	4	4	4	3	3			
76	1	3	3	3	4	2	4	2	4	2	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	2	4	3	4	1	2	4	3	4	3	4	2	4	1	4	1	4	1				
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
78	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
79	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3		
80	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	3		
81	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3		
82	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
83	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	3		
84	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	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	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
86	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3		
87	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3		
88	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	1	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3		
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2
91	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
92	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
93	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2
95	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
96	3	4	3	4	4	4	4	4	4	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	4	4	3	
97	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2
99	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
100	3	4	3	4	4	4	4	4	4	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	4	4	4	3
<b>Total</b>	312	367	352	361	366	343	352	342	331	298	346	345	345	331	348	355	316	348	343	351	339	320	336	344	341	335	333	346	330	339	346	358	335	346	322	341	294						



34	3	3	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	4	3	2	4	3	4	4	4	3	3	3	
35	2	1	2	2	2	3	3	2	4	1	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	4	1	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	2	2
36	3	3	4	4	4	4	3	4	1	4	1	1	2	3	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	1	4	4	
37	2	2	2	2	2	4	4	3	4	3	4	3	4	1	4	3	4	2	2	4	3	3	4	3	4	2	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	2	
38	2	2	4	2	2	3	1	2	1	1	1	4	2	3	2	3	1	2	1	1	3	3	1	2	4	1	1	4	3	2	4	2	1	4	1	1	1	
39	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	3	4	1	4	4	4	2	2	2	4	2	4	1	2	4	4	4	2	
40	3	2	2	3	2	4	2	2	3	3	4	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	
41	2	3	3	2	2	2	4	3	4	2	4	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	2	4	4	2	2	2	3	3	2	2	3	4	4	2	2	
42	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	
43	3	2	3	3	1	3	3	2	4	2	3	3	3	3	1	3	4	4	2	2	1	1	3	2	3	1	1	2	3	2	3	3	3	4	2	2	3	
44	4	2	2	2	4	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	2	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	
45	3	2	2	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	4	4	3	4	4	2	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	
46	3	3	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	4	3	2	4	3	4	4	4	3	3		
47	2	1	2	2	2	3	3	2	4	1	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	4	1	4	4	3	2	2	2	2	4	3	3	2	2		
48	2	2	2	2	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	1	4	2	4	2	2	4	3	3	4	3	2	2	4	4	2	2	4	2	4	4	2	2	
49	2	2	4	2	2	3	1	2	1	1	1	4	2	3	2	3	2	2	1	1	3	3	1	2	4	1	1	4	3	2	4	2	1	4	1	1	1	
50	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	3	4	1	4	4	4	2	2	2	4	2	4	1	2	4	4	4	2	
51	2	2	2	2	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	1	4	2	4	2	2	4	3	3	4	3	2	2	4	4	2	2	4	2	4	4	2	2	
52	2	2	4	2	2	3	1	2	1	1	1	4	2	3	2	2	3	2	2	1	3	3	1	2	4	1	1	4	3	2	4	2	1	4	1	1	1	
53	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	3	4	1	4	4	4	2	2	2	4	2	4	1	2	4	4	4	2	
54	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	1	1	4	4	4	4	1	1	2	1	1	4	4	1	1	4	4	1	1	4	1	4	4	4	4	
55	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2
56	3	2	4	3	1	2	1	2	3	3	4	3	3	3	1	2	4	2	2	3	4	2	3	4	1	4	2	2	1	4	1	1	2	3	4	1	2	
57	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	
58	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
59	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	
60	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	1	4	2	3	3	2	3	3	3	2	
61	2	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	4	3	2	4	3	3	2	4	4	2	3	3	3	3	3	4	3	
62	4	2	2	2	2	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
63	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	
64	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3	
65	4	2	2	2	2	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
66	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	
67	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3	
68	3	3	4	4	4	4	3	4	1	4	1	1	2	3	4	3	4	4	3	3	4	2	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3	4	3	1	4	4	
69	2	2	2	2	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	1	4	4	4	2	2	4	3	3	4	3	2	2	4	4	2	2	4	2	4	4	2	2	
70	2	2	4	2	2	3	1	2	1	1	1	4	2	3	2	3	4	2	1	1	3	3	1	2	4	1	1	4	3	2	4	2	1	4	1	1	1	
71	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	3	4	1	4	4	4	2	2	4	2	4	1	2	4	4	4	2	2	
72	3	2	2	3	2	4	2	2	3	3	4	2	3	2	2	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	
73	2	3	3	2	2	2	4	3	4	2	4	4	3	4	3	2	3	3	2	2	2	3	2	4	4	2	2	2	3	3	2	2	3	4	4	2	2	
74	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	

75	3	2	3	3	1	3	3	2	4	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	2	1	1	3	2	3	1	1	2	3	2	3	3	3	4	2	2	3
76	2	2	4	2	2	3	1	2	1	1	1	4	2	3	2	3	1	2	1	1	3	3	1	2	4	1	1	4	3	2	4	2	1	4	1	1	1
77	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	3	4	1	4	4	4	2	2	4	2	4	1	2	4	4	4	2	
78	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	3	3	3	3	3	3	
79	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3	
80	2	3	3	2	2	2	4	3	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4	2	2	2	3	2	4	4	2	2	2	3	3	2	2	3	4	4	2	2
81	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2
82	3	2	2	3	2	4	2	2	3	3	4	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2
83	2	3	3	2	2	2	4	3	4	2	4	4	3	4	3	2	3	3	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	3	3	2	2	3	4	4	2	2
84	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	1	1	4	4	2	1	1	1	2	1	1	4	4	1	1	4	4	1	1	4	1	4	4	4	4
85	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2
86	3	2	4	3	1	2	1	2	3	3	4	3	3	3	1	2	4	2	2	3	4	2	3	4	1	4	2	2	1	4	1	1	2	3	4	1	2
87	2	4	4	4	4	3	3	4	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3
88	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
89	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	
90	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	1	4	2	3	3	2	3	3	3	2
91	2	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	4	3	2	4	3	3	2	4	4	2	3	3	3	3	3	4	3
92	4	2	2	2	4	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3	2	2	2	4	4	4	4	3	4	3	2	2	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4
93	3	2	2	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	4	4	3	4	4	2	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2
94	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	1	4	2	3	3	2	3	3	3	3	2
95	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3
96	4	2	2	2	4	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3	2	2	2	4	4	4	4	3	4	3	2	2	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4
97	3	2	2	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	4	4	3	4	4	2	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2
98	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	4	3	3	2	1	4	2	3	3	2	3	3	3	2
99	2	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	2	4	3	3	2	4	4	2	3	3	3	3	4	3
100	4	2	2	2	4	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3	2	2	2	4	4	4	4	3	4	3	2	2	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4
<b>Total</b>	286	251	283	297	275	318	287	274	324	255	293	320	296	307	266	287	275	275	264	252	296	272	253	342	317	253	228	277	307	252	283	259	280	340	297	275	247

## Lampiran 4

## Tingkat Kepuasan Konsumen Secara Umum

### Lampiran 4.1

Responden	Jumlah Harapan	Jumlah Kenyataan	Hasil
1	4	3.837838	Tidak Puas
2	2.945946	2.324324	Tidak Puas
3	3.351351	2.486486	Tidak Puas
4	3.486486	3.540541	Sangat Puas
5	2.918919	3.081081	Sangat Puas
6	3.135135	2.918919	Tidak Puas
7	3.108108	2.540541	Tidak Puas
8	3.324324	3.081081	Tidak Puas
9	3.459459	3.189189	Tidak Puas
10	3.351351	3	Tidak Puas
11	3.189189	2.810811	Tidak Puas
12	3.324324	3.162162	Tidak Puas
13	3.108108	3.027027	Tidak Puas
14	3.378378	2.216216	Tidak Puas
15	3.108108	2.594595	Tidak Puas
16	3.567568	2.378378	Tidak Puas
17	3.783784	2.405405	Tidak Puas
18	3.216216	2.675676	Tidak Puas
19	3	2.756757	Tidak Puas
20	3.648649	2.864865	Tidak Puas
21	3.918919	3.405405	Tidak Puas
22	3.054054	2.864865	Tidak Puas
23	3.351351	2.054054	Tidak Puas
24	3.378378	2.459459	Tidak Puas
25	3.162162	2.72973	Tidak Puas
26	3.27027	3.216216	Tidak Puas
27	3.135135	2.891892	Tidak Puas
28	3.162162	2.486486	Tidak Puas
29	3.216216	2.675676	Tidak Puas
30	3.918919	2.783784	Tidak Puas
31	3.405405	2.675676	Tidak Puas
32	3.810811	3.189189	Tidak Puas
33	3.648649	3.054054	Tidak Puas
34	3.081081	3.324324	Sangat Puas
35	3.324324	2.513514	Tidak Puas
36	3.459459	3.27027	Tidak Puas
37	3.621622	2.972973	Tidak Puas
38	2.945946	2.108108	Tidak Puas
39	3.945946	3.297297	Tidak Puas
40	2.864865	2.675676	Tidak Puas
41	3.918919	2.810811	Tidak Puas
42	3.567568	2.378378	Tidak Puas
43	3.783784	2.513514	Tidak Puas
44	3.810811	3.243243	Tidak Puas
45	3.648649	3.054054	Tidak Puas
46	3.081081	3.324324	Sangat Puas
47	3.324324	2.513514	Tidak Puas
48	3.621622	2.945946	Tidak Puas
49	3	2.135135	Tidak Puas

50	3.945946	3.297297	Tidak Puas
51	3.621622	2.945946	Tidak Puas
52	3	2.135135	Tidak Puas
53	3.945946	3.297297	Tidak Puas
54	4	2.945946	Tidak Puas
55	2.945946	2.324324	Tidak Puas
56	3.324324	2.486486	Tidak Puas
57	3.486486	3.540541	Sangat Puas
58	2.918919	3.081081	Sangat Puas
59	2.918919	2.783784	Tidak Puas
60	3.108108	2.540541	Tidak Puas
61	3.324324	3.081081	Tidak Puas
62	3.378378	2.216216	Tidak Puas
63	3.135135	2.594595	Tidak Puas
64	3.324324	3.162162	Tidak Puas
65	3.378378	2.216216	Tidak Puas
66	3.216216	2.594595	Tidak Puas
67	3.324324	3.162162	Tidak Puas
68	3.459459	3.243243	Tidak Puas
69	3.621622	3	Tidak Puas
70	2.972973	2.189189	Tidak Puas
71	3.945946	3.297297	Tidak Puas
72	2.891892	2.675676	Tidak Puas
73	3.918919	2.783784	Tidak Puas
74	3.567568	2.378378	Tidak Puas
75	3.783784	2.405405	Tidak Puas
76	2.945946	2.108108	Tidak Puas
77	3.945946	3.297297	Tidak Puas
78	3	3	Puas
79	3.324324	3.162162	Tidak Puas
80	3.918919	2.891892	Tidak Puas
81	3.567568	2.378378	Tidak Puas
82	2.864865	2.675676	Tidak Puas
83	3.918919	2.783784	Tidak Puas
84	4	2.810811	Tidak Puas
85	2.945946	2.324324	Tidak Puas
86	3.324324	2.486486	Tidak Puas
87	3.486486	3.540541	Sangat Puas
88	2.918919	3.081081	Sangat Puas
89	2.918919	2.810811	Tidak Puas
90	3.108108	2.540541	Tidak Puas
91	3.324324	3.081081	Tidak Puas
92	3.810811	3.189189	Tidak Puas
93	3.648649	3.054054	Tidak Puas
94	3.108108	2.540541	Tidak Puas
95	3.324324	3.162162	Tidak Puas
96	3.810811	3.189189	Tidak Puas
97	3.648649	3.054054	Tidak Puas
98	3.108108	2.540541	Tidak Puas
99	3.297297	3.054054	Tidak Puas
100	3.810811	3.189189	Tidak Puas

## Lampiran 5

## Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Setiap Dimensi

### Lampiran 5.1 Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Dimensi *Tangible*

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



52	45	32	Tidak Puas
53	60	56	Tidak Puas
54	60	50	Tidak Puas
55	45	36	Tidak Puas
56	50	38	Tidak Puas
57	55	52	Tidak Puas
58	49	50	Sangat Puas
59	45	42	Tidak Puas
60	45	38	Tidak Puas
61	52	47	Tidak Puas
62	54	35	Tidak Puas
63	47	39	Tidak Puas
64	50	46	Tidak Puas
65	54	35	Tidak Puas
66	47	39	Tidak Puas
67	50	46	Tidak Puas
68	51	45	Tidak Puas
69	59	44	Tidak Puas
70	45	32	Tidak Puas
71	60	56	Tidak Puas
72	43	39	Tidak Puas
73	58	45	Tidak Puas
74	51	38	Tidak Puas
75	55	39	Tidak Puas
76	45	32	Tidak Puas
77	60	56	Tidak Puas
78	45	45	Puas
79	50	46	Tidak Puas
80	58	45	Tidak Puas
81	51	38	Tidak Puas
82	43	39	Tidak Puas
83	58	45	Tidak Puas
84	60	50	Tidak Puas
85	45	36	Tidak Puas
86	50	38	Tidak Puas
87	55	52	Tidak Puas
88	49	50	Sangat Puas
89	45	42	Tidak Puas
90	45	38	Tidak Puas
91	52	47	Tidak Puas
92	57	46	Tidak Puas
93	57	49	Tidak Puas
94	45	38	Tidak Puas
95	50	46	Tidak Puas
96	57	46	Tidak Puas
97	57	49	Tidak Puas
98	45	38	Tidak Puas
99	52	47	Tidak Puas
100	57	46	Tidak Puas

**Lampiran 5.2 Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Dimensi *Reliability***

Responden	Dimensi Reliability		Kategori
	Jumlah Harapan	Jumlah Kenyataan	
1	12	11	Tidak Puas
2	9	7	Tidak Puas
3	11	8	Tidak Puas
4	11	10	Tidak Puas
5	9	9	Puas
6	9	8	Tidak Puas
7	8	7	Tidak Puas
8	10	10	Puas
9	9	7	Tidak Puas
10	11	9	Tidak Puas
11	9	8	Tidak Puas
12	10	10	Puas
13	9	9	Puas
14	10	6	Tidak Puas
15	9	7	Tidak Puas
16	10	7	Tidak Puas
17	12	7	Tidak Puas
18	10	6	Tidak Puas
19	10	8	Tidak Puas
20	11	9	Tidak Puas
21	12	11	Tidak Puas
22	7	7	Puas
23	11	6	Tidak Puas
24	10	8	Tidak Puas
25	10	8	Tidak Puas
26	10	9	Tidak Puas
27	10	10	Puas
28	11	6	Tidak Puas
29	9	7	Tidak Puas
30	12	8	Tidak Puas
31	12	12	Puas
32	11	6	Tidak Puas
33	12	7	Tidak Puas
34	9	9	Puas
35	9	7	Tidak Puas
36	12	12	Puas
37	12	11	Tidak Puas
38	8	6	Tidak Puas
39	10	10	Puas
40	8	9	Sangat Puas
41	12	9	Tidak Puas
42	10	7	Tidak Puas
43	12	11	Tidak Puas
44	11	8	Tidak Puas
45	12	7	Tidak Puas
46	9	9	Puas
47	9	7	Tidak Puas
48	12	10	Tidak Puas
49	10	7	Tidak Puas
50	10	10	Puas
51	12	10	Tidak Puas
52	10	7	Tidak Puas
53	10	10	Puas

54	12	12	Puas
55	9	7	Tidak Puas
56	11	8	Tidak Puas
576	11	10	Tidak Puas
58	9	9	Puas
59	9	8	Tidak Puas
60	8	7	Tidak Puas
61	10	10	Puas
62	10	6	Tidak Puas
63	9	7	Tidak Puas
64	10	10	Puas
65	10	6	Tidak Puas
66	12	7	Tidak Puas
67	10	10	Puas
68	12	11	Tidak Puas
69	12	12	Puas
70	9	9	Puas
71	10	10	Puas
72	9	9	Puas
73	12	8	Tidak Puas
74	10	7	Tidak Puas
75	12	7	Tidak Puas
76	8	6	Tidak Puas
77	10	10	Puas
78	9	9	Puas
79	10	10	Puas
80	12	12	Puas
81	10	7	Tidak Puas
82	8	9	Sangat Puas
83	12	8	Tidak Puas
84	12	7	Tidak Puas
85	9	7	Tidak Puas
86	11	8	Tidak Puas
87	11	10	Tidak Puas
88	9	9	Puas
89	9	9	Puas
90	8	7	Tidak Puas
91	10	10	Puas
92	11	6	Tidak Puas
93	12	7	Tidak Puas
94	8	7	Tidak Puas
95	10	10	Puas
96	11	6	Tidak Puas
97	12	7	Tidak Puas
98	8	7	Tidak Puas
99	9	9	Puas
100	11	6	Tidak Puas

### Lampiran 5.3 Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Dimensi Assurance

Responden	Dimensi Assurance		Kategori
	Jumlah Harapan	Jumlah Kenyataan	
1	28	27	Tidak Puas
2	21	16	Tidak Puas
3	22	19	Tidak Puas
4	23	26	Sangat Puas
5	15	18	Sangat Puas
6	24	21	Tidak Puas
7	26	18	Tidak Puas
8	22	20	Tidak Puas
9	26	24	Tidak Puas
10	25	21	Tidak Puas
11	24	18	Tidak Puas
12	23	24	Sangat Puas
13	21	21	Puas
14	18	16	Tidak Puas
15	23	20	Tidak Puas
16	26	15	Tidak Puas
17	27	14	Tidak Puas
18	22	19	Tidak Puas
19	22	20	Tidak Puas
20	28	21	Tidak Puas
21	27	23	Tidak Puas
22	22	20	Tidak Puas
23	22	16	Tidak Puas
24	21	15	Tidak Puas
25	22	18	Tidak Puas
26	21	20	Tidak Puas
27	22	19	Tidak Puas
28	22	19	Tidak Puas
29	24	24	Puas
30	28	19	Tidak Puas
31	23	16	Tidak Puas
32	28	26	Tidak Puas
33	25	24	Tidak Puas
34	21	22	Sangat Puas
35	25	21	Tidak Puas
36	20	22	Sangat Puas
37	25	21	Tidak Puas
38	23	15	Tidak Puas
39	28	23	Tidak Puas
40	20	21	Sangat Puas
41	28	19	Tidak Puas
42	26	15	Tidak Puas
43	27	14	Tidak Puas
44	28	26	Tidak Puas
45	25	24	Tidak Puas
46	21	22	Sangat Puas
47	25	21	Tidak Puas
48	25	21	Tidak Puas
49	23	15	Tidak Puas
50	28	23	Tidak Puas
51	25	21	Tidak Puas
52	23	15	Tidak Puas
53	28	23	Tidak Puas

54	28	14	Tidak Puas
55	21	16	Tidak Puas
56	22	19	Tidak Puas
57	23	26	Sangat Puas
58	15	18	Sangat Puas
59	20	20	Puas
60	26	18	Tidak Puas
61	22	20	Tidak Puas
62	18	16	Tidak Puas
63	23	20	Tidak Puas
64	23	24	Sangat Puas
65	18	16	Tidak Puas
66	23	20	Tidak Puas
67	23	24	Sangat Puas
68	20	22	Sangat Puas
69	25	21	Tidak Puas
70	23	15	Tidak Puas
71	28	23	Tidak Puas
72	20	21	Sangat Puas
73	28	19	Tidak Puas
74	26	15	Tidak Puas
75	27	14	Tidak Puas
76	23	15	Tidak Puas
77	28	23	Tidak Puas
78	21	21	Puas
79	23	24	Sangat Puas
80	28	19	Tidak Puas
81	26	15	Tidak Puas
82	20	21	Sangat Puas
83	28	19	Tidak Puas
84	28	14	Tidak Puas
85	21	16	Tidak Puas
86	22	19	Tidak Puas
87	23	26	Sangat Puas
88	15	18	Sangat Puas
89	20	20	Puas
90	26	18	Tidak Puas
91	22	20	Tidak Puas
92	28	26	Tidak Puas
93	25	24	Tidak Puas
94	26	18	Tidak Puas
95	23	24	Sangat Puas
96	28	26	Tidak Puas
97	25	24	Tidak Puas
98	26	18	Tidak Puas
99	22	20	Tidak Puas
100	28	26	Tidak Puas

**Lampiran 5.4 Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Dimensi *Responsiveness***

Responden	Dimensi Responsiveness		Kategori
	Jumlah Harapan	Jumlah Kenyataan	
1	20	20	Puas
2	13	10	Tidak Puas
3	16	13	Tidak Puas
4	18	19	Sangat Puas
5	15	16	Sangat Puas
6	15	16	Sangat Puas
7	14	12	Tidak Puas
8	17	15	Tidak Puas
9	16	18	Sangat Puas
10	16	14	Tidak Puas
11	15	9	Tidak Puas
12	17	14	Tidak Puas
13	15	15	Puas
14	17	10	Tidak Puas
15	14	11	Tidak Puas
16	19	11	Tidak Puas
17	20	9	Tidak Puas
18	15	11	Tidak Puas
19	14	13	Tidak Puas
20	19	14	Tidak Puas
21	20	17	Tidak Puas
22	14	14	Puas
23	17	5	Tidak Puas
24	17	16	Tidak Puas
25	15	12	Tidak Puas
26	17	19	Sangat Puas
27	15	13	Tidak Puas
28	15	10	Tidak Puas
29	18	12	Tidak Puas
30	20	12	Tidak Puas
31	15	12	Tidak Puas
32	19	15	Tidak Puas
33	19	13	Tidak Puas
34	14	17	Sangat Puas
35	18	11	Tidak Puas
36	18	19	Sangat Puas
37	16	14	Tidak Puas
38	14	11	Tidak Puas
39	20	12	Tidak Puas
40	15	14	Tidak Puas
41	20	12	Tidak Puas
42	19	11	Tidak Puas
43	20	9	Tidak Puas
44	19	15	Tidak Puas
45	19	13	Tidak Puas
46	14	17	Sangat Puas
47	18	11	Tidak Puas
48	16	14	Tidak Puas
49	14	11	Tidak Puas
50	20	12	Tidak Puas
51	16	14	Tidak Puas
52	14	11	Tidak Puas
53	20	12	Tidak Puas

54	20	11	Tidak Puas
55	13	10	Tidak Puas
56	16	13	Tidak Puas
57	18	19	Sangat Puas
58	15	16	Sangat Puas
59	15	14	Tidak Puas
60	14	12	Tidak Puas
61	17	15	Tidak Puas
62	17	10	Tidak Puas
63	15	11	Tidak Puas
64	17	14	Tidak Puas
65	17	10	Tidak Puas
66	15	11	Tidak Puas
67	17	14	Tidak Puas
68	18	19	Sangat Puas
69	16	14	Tidak Puas
70	14	11	Tidak Puas
71	20	12	Tidak Puas
72	15	14	Tidak Puas
73	20	12	Tidak Puas
74	19	11	Tidak Puas
75	20	9	Tidak Puas
76	14	11	Tidak Puas
77	20	12	Tidak Puas
78	15	15	Puas
79	17	14	Tidak Puas
80	20	12	Tidak Puas
81	19	11	Tidak Puas
82	15	14	Tidak Puas
83	20	12	Tidak Puas
84	20	11	Tidak Puas
85	13	10	Tidak Puas
86	16	13	Tidak Puas
87	18	19	Sangat Puas
88	15	16	Sangat Puas
89	15	14	Tidak Puas
90	14	12	Tidak Puas
91	17	15	Tidak Puas
92	19	15	Tidak Puas
93	19	13	Tidak Puas
94	14	12	Tidak Puas
95	17	14	Tidak Puas
96	19	15	Tidak Puas
97	19	13	Tidak Puas
98	14	12	Tidak Puas
99	17	15	Tidak Puas
100	19	15	Tidak Puas

### Lampiran 5.5 Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Dimensi *Empathy*

Responden	Dimensi Empathy		Kategori
	Jumlah Harapan	Jumlah Kenyataan	
1	28	28	Puas
2	21	17	Tidak Puas
3	24	14	Tidak Puas
4	22	24	Sangat Puas
5	20	21	Sangat Puas
6	20	20	Puas
7	22	19	Tidak Puas
8	22	22	Puas
9	24	25	Sangat Puas
10	23	21	Tidak Puas
11	23	21	Tidak Puas
12	23	23	Puas
13	21	21	Puas
14	26	15	Tidak Puas
15	22	19	Tidak Puas
16	26	17	Tidak Puas
17	26	20	Tidak Puas
18	23	19	Tidak Puas
19	21	20	Tidak Puas
20	23	21	Tidak Puas
21	28	23	Tidak Puas
22	24	24	Puas
23	24	13	Tidak Puas
24	28	13	Tidak Puas
25	21	21	Puas
26	21	24	Sangat Puas
27	21	20	Tidak Puas
28	20	17	Tidak Puas
29	25	21	Tidak Puas
30	27	19	Tidak Puas
31	27	17	Tidak Puas
32	26	25	Tidak Puas
33	22	20	Tidak Puas
34	24	24	Puas
35	22	18	Tidak Puas
36	27	23	Tidak Puas
37	22	20	Tidak Puas
38	19	14	Tidak Puas
39	28	21	Tidak Puas
40	20	16	Tidak Puas
41	27	19	Tidak Puas
42	26	17	Tidak Puas
43	26	20	Tidak Puas
44	26	25	Tidak Puas
45	22	20	Tidak Puas
46	24	24	Puas
47	22	18	Tidak Puas
48	22	20	Tidak Puas
49	19	14	Tidak Puas
50	28	21	Tidak Puas
51	22	20	Tidak Puas
52	19	14	Tidak Puas
53	28	21	Tidak Puas



54	28	22	Tidak Puas
55	21	17	Tidak Puas
56	24	14	Tidak Puas
57	22	24	Sangat Puas
58	20	21	Sangat Puas
59	19	19	Puas
60	22	19	Tidak Puas
61	22	22	Puas
62	26	15	Tidak Puas
63	22	19	Tidak Puas
64	23	23	Puas
65	26	15	Tidak Puas
66	22	19	Tidak Puas
67	23	23	Tidak Puas
68	27	23	Tidak Puas
69	22	20	Tidak Puas
70	19	14	Tidak Puas
71	28	21	Tidak Puas
72	20	16	Tidak Puas
73	27	19	Tidak Puas
74	26	17	Tidak Puas
75	26	20	Tidak Puas
76	19	14	Tidak Puas
77	28	21	Tidak Puas
78	21	21	Puas
79	23	23	Puas
80	27	19	Tidak Puas
81	26	17	Tidak Puas
82	20	16	Tidak Puas
83	27	19	Tidak Puas
84	28	22	Tidak Puas
85	21	17	Tidak Puas
86	24	14	Tidak Puas
87	22	24	Sangat Puas
88	20	21	Sangat Puas
89	19	19	Puas
90	22	19	Tidak Puas
91	22	22	Puas
92	26	25	Tidak Puas
93	22	20	Tidak Puas
94	22	19	Tidak Puas
95	23	23	Puas
96	26	25	Tidak Puas
97	22	20	Tidak Puas
98	22	19	Tidak Puas
99	22	22	Puas
100	26	25	Tidak Puas

## Lampiran 6 Tingkat Kepuasan Konsumen Total Dengan Gambaran

### Responden

#### Lampiran 6.1 Tingkat Kepuasan Konsumen Total Dengan Usia

usia \* br\_kepuasan\_total Cross tabulation

			br_kepuasan_total			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
usia	15,00	Count	3	0	0	3
		% within usia	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	17,00	Count	2	0	0	2
		% within usia	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	18,00	Count	7	0	2	9
		% within usia	77,8%	,0%	22,2%	100,0%
	19,00	Count	5	0	0	5
		% within usia	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	20,00	Count	5	0	1	6
		% within usia	83,3%	,0%	16,7%	100,0%
	21,00	Count	6	0	1	7
		% within usia	85,7%	,0%	14,3%	100,0%
	22,00	Count	14	0	1	15
		% within usia	93,3%	,0%	6,7%	100,0%
	23,00	Count	6	0	1	7
		% within usia	85,7%	,0%	14,3%	100,0%
	24,00	Count	11	0	0	11
		% within usia	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	25,00	Count	4	0	0	4
		% within usia	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	26,00	Count	5	1	1	7
		% within usia	71,4%	14,3%	14,3%	100,0%
	27,00	Count	1	0	0	1
		% within usia	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	28,00	Count	5	0	0	5
		% within usia	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	29,00	Count	7	0	0	7
		% within usia	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	31,00	Count	5	0	0	5
		% within usia	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	32,00	Count	0	0	1	1
		% within usia	,0%	,0%	100,0%	100,0%
	33,00	Count	1	0	0	1
		% within usia	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	34,00	Count	1	0	0	1
		% within usia	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	35,00	Count	2	0	0	2
		% within usia	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	36,00	Count	1	0	0	1
		% within usia	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Total		Count	91	1	8	100
		% within usia	91,0%	1,0%	8,0%	100,0%

## Lampiran 6.2 Tingkat Kepuasan Konsumen Total Dengan Pekerjaan

pekerjaan \* br\_kepuasan\_total Crosstabulation

			br_kepuasan_total			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
pekerjaan	mahasiswa	Count	33	1	4	38
		% within pekerjaan	86,8%	2,6%	10,5%	100,0%
	wiraswasta	Count	22	0	1	23
		% within pekerjaan	95,7%	,0%	4,3%	100,0%
	swasta	Count	19	0	2	21
		% within pekerjaan	90,5%	,0%	9,5%	100,0%
	guru	Count	4	0	1	5
		% within pekerjaan	80,0%	,0%	20,0%	100,0%
	IRT	Count	4	0	0	4
		% within pekerjaan	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	pelajar	Count	5	0	0	5
		% within pekerjaan	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	BUMN	Count	4	0	0	4
		% within pekerjaan	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Total		Count	91	1	8	100
		% within pekerjaan	91,0%	1,0%	8,0%	100,0%

## Lampiran 6.3 Tingkat Kepuasan Konsumen Total Dengan Frekuensi

### kunjungan

frek\_kunjungan \* br\_kepuasan\_total Crosstabulation

			br_kepuasan_total			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
frek_kunjungan	< 2 kali per bulan	Count	29	0	2	31
		% within frek_kunjungan	93,5%	,0%	6,5%	100,0%
	2-5 kali per bulan	Count	37	1	3	41
		% within frek_kunjungan	90,2%	2,4%	7,3%	100,0%
	6-10 kali per bulan	Count	12	0	1	13
		% within frek_kunjungan	92,3%	,0%	7,7%	100,0%
	> 10 kali per bulan	Count	13	0	2	15
		% within frek_kunjungan	86,7%	,0%	13,3%	100,0%
Total		Count	91	1	8	100
		% within frek_kunjungan	91,0%	1,0%	8,0%	100,0%

## Lampiran 7 Tingkat Kepuasan Konsumen Total Dengan Data Penunjang

### Lampiran 7.1

Rasa\_Makanan\_Minuman \* kepuasan\_total Crosstabulation

			kepuasan_total			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Rasa_Makanan_Minuman	sangat enak	Count % w ithin Rasa_Makanan_Minuman	6 60,0%	0 ,0%	4 40,0%	10 100,0%
	enak	Count % w ithin Rasa_Makanan_Minuman	69 94,5%	0 ,0%	4 5,5%	73 100,0%
	lainnya	Count % w ithin Rasa_Makanan_Minuman	16 94,1%	1 5,9%	0 ,0%	17 100,0%
Total	Count % w ithin Rasa_Makanan_Minuman	91 91,0%	1 1,0%	8 8,0%	100 100,0%	

### Lampiran 7.2

Pemenuhan\_Kebutuhan \* kepuasan\_total Crosstabulation

			kepuasan_total			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Pemenuhan_Kebutuhan	sudah	Count % w ithin Pemenuhan_Kebutuhan	38 90,5%	0 ,0%	4 9,5%	42 100,0%
	belum	Count % w ithin Pemenuhan_Kebutuhan	41 89,1%	1 2,2%	4 8,7%	46 100,0%
	tidak tahu	Count % w ithin Pemenuhan_Kebutuhan	9 100,0%	0 ,0%	0 ,0%	9 100,0%
	lainnya	Count % w ithin Pemenuhan_Kebutuhan	3 100,0%	0 ,0%	0 ,0%	3 100,0%
Total	Count % w ithin Pemenuhan_Kebutuhan	91 91,0%	1 1,0%	8 8,0%	100 100,0%	

### Lampiran 7.3

Pemberian\_Pesanan \* kepuasan\_total Crosstabulation

			kepuasan_total			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Pemberian_Pesanan	tepat	Count % w ithin Pemberian_Pesanan	29 87,9%	0 ,0%	4 12,1%	33 100,0%
	biasa saja	Count % w ithin Pemberian_Pesanan	54 93,1%	0 ,0%	4 6,9%	58 100,0%
	suka salah	Count % w ithin Pemberian_Pesanan	8 88,9%	1 11,1%	0 ,0%	9 100,0%
Total	Count % w ithin Pemberian_Pesanan	91 91,0%	1 1,0%	8 8,0%	100 100,0%	

## Lampiran 7.4

Pemenuhan\_Bantuan\_Darurat \* kepuasan\_total Crosstabulation

			kepuasan_total			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Pemenuhan_Bantuan_Darurat	mendapatkan yang dibutuhkan	Count % within Pemenuhan_Bantuan_Darurat	62 96,9%	0 ,0%	2 3,1%	64 100,0%
	tidak bisa dipenuhi	Count % within Pemenuhan_Bantuan_Darurat	13 65,0%	1 5,0%	6 30,0%	20 100,0%
	tidak pernah mengalami	Count % within Pemenuhan_Bantuan_Darurat	14 100,0%	0 ,0%	0 ,0%	14 100,0%
	lainnya	Count % within Pemenuhan_Bantuan_Darurat	2 100,0%	0 ,0%	0 ,0%	2 100,0%
Total	Count % within Pemenuhan_Bantuan_Darurat	91 91,0%	1 1,0%	8 8,0%	100 100,0%	

## Lampiran 7.5

Alasan\_Memilih\_Kafe \* kepuasan\_total Crosstabulation

			kepuasan_total			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Alasan_Memilih_Kafe	memiliki konsep berbeda	Count % within Alasan_Memilih_Kafe	20 90,9%	0 ,0%	2 9,1%	22 100,0%
	tidak ada pilihan lain	Count % within Alasan_Memilih_Kafe	30 85,7%	0 ,0%	5 14,3%	35 100,0%
	lokasi strategis	Count % within Alasan_Memilih_Kafe	33 97,1%	1 2,9%	0 ,0%	34 100,0%
	lainnya	Count % within Alasan_Memilih_Kafe	8 88,9%	0 ,0%	1 11,1%	9 100,0%
Total	Count % within Alasan_Memilih_Kafe	91 91,0%	1 1,0%	8 8,0%	100 100,0%	

## Lampiran 7.6

Pelayanan\_Sesuai\_Informasi \* kepuasan\_total Crosstabulation

			kepuasan_total			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Pelayanan_Sesuai_Informasi	ya	Count % within Pelayanan_Sesuai_Informasi	48 92,3%	1 1,9%	3 5,8%	52 100,0%
	cukup	Count % within Pelayanan_Sesuai_Informasi	42 89,4%	0 ,0%	5 10,6%	47 100,0%
	tidak	Count % within Pelayanan_Sesuai_Informasi	1 100,0%	0 ,0%	0 ,0%	1 100,0%
Total	Count % within Pelayanan_Sesuai_Informasi	91 91,0%	1 1,0%	8 8,0%	100 100,0%	

## Lampiran 7.7

Kesalahan\_Pesanan \* kepuasan\_total Crosstabulation

			kepuasan_total			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Kesalahan_Pesanan	sepeuhnya kesalahan kafe	Count % within Kesalahan_Pesanan	45 97,8%	1 2,2%	0 ,0%	46 100,0%
	saya ikut andil	Count % within Kesalahan_Pesanan	26 89,7%	0 ,0%	3 10,3%	29 100,0%
	tidak tahu	Count % within Kesalahan_Pesanan	20 80,0%	0 ,0%	5 20,0%	25 100,0%
Total		Count % within Kesalahan_Pesanan	91 91,0%	1 1,0%	8 8,0%	100 100,0%

## Lampiran 7.8

Kerusakan\_Fasilitas \* kepuasan\_total Crosstabulation

			kepuasan_total			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Kerusakan_Fasilitas	kesalahan kafe sepeuhnya	Count % within Kerusakan_Fasilitas	36 85,7%	0 ,0%	6 14,3%	42 100,0%
	situasi yang tak dapat dikendalikan	Count % within Kerusakan_Fasilitas	51 94,4%	1 1,9%	2 3,7%	54 100,0%
	lainnya	Count % within Kerusakan_Fasilitas	4 100,0%	0 ,0%	0 ,0%	4 100,0%
Total		Count % within Kerusakan_Fasilitas	91 91,0%	1 1,0%	8 8,0%	100 100,0%

## Lampiran 7.9

Pelayanan\_Ketika\_Ramai \* kepuasan\_total Crosstabulation

			kepuasan_total			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Pelayanan_Ketika_Ramai	baik	Count % within Pelayanan_Ketika_Ramai	32 91,4%	1 2,9%	2 5,7%	35 100,0%
	biasa saja	Count % within Pelayanan_Ketika_Ramai	31 83,8%	0 ,0%	6 16,2%	37 100,0%
	lambat	Count % within Pelayanan_Ketika_Ramai	28 100,0%	0 ,0%	0 ,0%	28 100,0%
Total		Count % within Pelayanan_Ketika_Ramai	91 91,0%	1 1,0%	8 8,0%	100 100,0%

## Lampiran 7.10

Niat\_Berkunjung\_Jika\_Ramai \* br\_kepuasan\_total Crosstabulation

			br_kepuasan_total			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Niat_Berkunjung_Jika_Ramai	ya	Count	63	0	2	65
		% within Niat_Berkunjung_Jika_Ramai	96,9%	,0%	3,1%	100,0%
	tidak	Count	17	1	2	20
		% within Niat_Berkunjung_Jika_Ramai	85,0%	5,0%	10,0%	100,0%
	biasa saja	Count	11	0	4	15
		% within Niat_Berkunjung_Jika_Ramai	73,3%	,0%	26,7%	100,0%
Total		Count	91	1	8	100
		% within Niat_Berkunjung_Jika_Ramai	91,0%	1,0%	8,0%	100,0%

## Lampiran 7.11

Iklan\_Yang\_Ditawarkan \* br\_kepuasan\_total Crosstabulation

			br_kepuasan_total			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Iklan_Yang_Ditawarkan	ya	Count	27	0	6	33
		% within Iklan_Yang_Ditawarkan	81,8%	,0%	18,2%	100,0%
	tidak	Count	63	1	2	66
		% within Iklan_Yang_Ditawarkan	95,5%	1,5%	3,0%	100,0%
	lainnya	Count	1	0	0	1
		% within Iklan_Yang_Ditawarkan	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Total		Count	91	1	8	100
		% within Iklan_Yang_Ditawarkan	91,0%	1,0%	8,0%	100,0%

## Lampiran 7.12

Dampak\_Dari\_Iklan \* kepuasan\_total Crosstabulation

			kepuasan_total			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Dampak_Dari_Iklan	tertarik u datang	Count	60	1	2	63
		% w ithin Dampak_Dari_Iklan	95,2%	1,6%	3,2%	100,0%
	biasa saja	Count	30	0	6	36
		% w ithin Dampak_Dari_Iklan	83,3%	,0%	16,7%	100,0%
	lainnya	Count	1	0	0	1
		% w ithin Dampak_Dari_Iklan	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Total		Count	91	1	8	100
		% w ithin Dampak_Dari_Iklan	91,0%	1,0%	8,0%	100,0%

### Lampiran 7.13

Kejelasan\_Informasi \* kepuasan\_total Crosstabulation

			kepuasan_total			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Kejelasan_Informasi	ya	Count	50	0	3	53
		% within Kejelasan_Informasi	94,3%	,0%	5,7%	100,0%
	tidak	Count	38	1	5	44
		% within Kejelasan_Informasi	86,4%	2,3%	11,4%	100,0%
	lainnya	Count	3	0	0	3
		% within Kejelasan_Informasi	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Total		Count	91	1	8	100
		% within Kejelasan_Informasi	91,0%	1,0%	8,0%	100,0%

### Lampiran 7.14

Pelayanan\_Sesuai\_Harga \* kepuasan\_total Crosstabulation

			kepuasan_total			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Pelayanan_Sesuai_Harga	sesuai sekali	Count	11	0	0	11
		% within Pelayanan_Sesuai_Harga	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	cukup sesuai	Count	61	1	3	65
		% within Pelayanan_Sesuai_Harga	93,8%	1,5%	4,6%	100,0%
	tidak sesuai	Count	10	0	5	15
		% within Pelayanan_Sesuai_Harga	66,7%	,0%	33,3%	100,0%
lainnya	Count	9	0	0	9	
	% within Pelayanan_Sesuai_Harga	100,0%	,0%	,0%	100,0%	
Total		Count	91	1	8	100
		% within Pelayanan_Sesuai_Harga	91,0%	1,0%	8,0%	100,0%

### Lampiran 7.15

Memperoleh\_Informasi \* kepuasan\_total Crosstabulation

			kepuasan_total			Total	
			tidak puas	puas	sangat puas		
Memperoleh_Informasi	teman	Count	64	1	0	65	
		% within Memperoleh_Informasi	98,5%	1,5%	,0%	100,0%	
	keluarga	Count	4	0	7	11	
		% within Memperoleh_Informasi	36,4%	,0%	63,6%	100,0%	
	media cetak	Count	5	0	1	6	
		% within Memperoleh_Informasi	83,3%	,0%	16,7%	100,0%	
	lainnya	Count	18	0	0	18	
		% within Memperoleh_Informasi	100,0%	,0%	,0%	100,0%	
	Total		Count	91	1	8	100
			% within Memperoleh_Informasi	91,0%	1,0%	8,0%	100,0%



### Lampiran 7.16

Informasi\_Yang\_Diperoleh \* br\_kepuasan\_total Crosstabulation

			br_kepuasan_total			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Informasi_Yang_Diperoleh	positif	Count	64	0	8	72
		% within Informasi_Yang_Diperoleh	88,9%	,0%	11,1%	100,0%
	negatif	Count	27	1	0	28
		% within Informasi_Yang_Diperoleh	96,4%	3,6%	,0%	100,0%
Total		Count	91	1	8	100
		% within Informasi_Yang_Diperoleh	91,0%	1,0%	8,0%	100,0%

### Lampiran 7.17

Pengaruh\_Informasi \* kepuasan\_total Crosstabulation

			kepuasan_total			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Pengaruh_Informasi	ya	Count	55	0	4	59
		% within Pengaruh_Informasi	93,2%	,0%	6,8%	100,0%
	tidak	Count	33	1	0	34
		% within Pengaruh_Informasi	97,1%	2,9%	,0%	100,0%
	lainnya	Count	3	0	4	7
		% within Pengaruh_Informasi	42,9%	,0%	57,1%	100,0%
Total		Count	91	1	8	100
		% within Pengaruh_Informasi	91,0%	1,0%	8,0%	100,0%

### Lampiran 7.18

Pengalaman\_Pribadi \* kepuasan\_total Crosstabulation

			kepuasan_total			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Pengalaman_Pribadi	ya	Count	29	0	3	32
		% within Pengalaman_Pribadi	90,6%	,0%	9,4%	100,0%
	tidak	Count	62	1	5	68
		% within Pengalaman_Pribadi	91,2%	1,5%	7,4%	100,0%
Total		Count	91	1	8	100
		% within Pengalaman_Pribadi	91,0%	1,0%	8,0%	100,0%

## Lampiran 7.19

Pengalaman\_Yang\_Didapat \* kepuasan\_total Crosstabulation

			kepuasan_total			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Pengalaman_Yang_Didapat	positif	Count	29	0	3	32
		% within Pengalaman_Yang_Didapat	90,6%	,0%	9,4%	100,0%
	negatif	Count	62	1	5	68
		% within Pengalaman_Yang_Didapat	91,2%	1,5%	7,4%	100,0%
Total		Count	91	1	8	100
		% within Pengalaman_Yang_Didapat	91,0%	1,0%	8,0%	100,0%

## Lampiran 7.20

Pandangan\_Dari\_Pengalaman \* kepuasan\_total Crosstabulation

			kepuasan_total			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Pandangan_Dari_Pengalaman	ya	Count	38	0	3	41
		% within Pandangan_Dari_Pengalaman	92,7%	,0%	7,3%	100,0%
	tidak	Count	47	1	5	53
		% within Pandangan_Dari_Pengalaman	88,7%	1,9%	9,4%	100,0%
	lainnya	Count	6	0	0	6
		% within Pandangan_Dari_Pengalaman	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Total		Count	91	1	8	100
		% within Pandangan_Dari_Pengalaman	91,0%	1,0%	8,0%	100,0%

## Lampiran 7.21

Proses\_Transaksi \* br\_kepuasan\_total Crosstabulation

			br_kepuasan_total			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Proses_Transaksi	cepat	Count	38	0	8	46
		% within Proses_Transaksi	82,6%	,0%	17,4%	100,0%
	cukup	Count	49	1	0	50
		% within Proses_Transaksi	98,0%	2,0%	,0%	100,0%
	lama	Count	4	0	0	4
		% within Proses_Transaksi	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Total		Count	91	1	8	100
		% within Proses_Transaksi	91,0%	1,0%	8,0%	100,0%

## Lampiran 7.22

Penangan\_Situasi \* kepuasan\_total Crosstabulation

			kepuasan_total			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Penangan_Situasi	meminta maaf	Count	66	1	6	73
		% within Penangan_Situasi	90,4%	1,4%	8,2%	100,0%
	diam saja	Count	11	0	0	11
		% within Penangan_Situasi	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	memberi servis tambahan	Count	9	0	1	10
		% within Penangan_Situasi	90,0%	,0%	10,0%	100,0%
	lainnya	Count	5	0	1	6
		% within Penangan_Situasi	83,3%	,0%	16,7%	100,0%
Total		Count	91	1	8	100
		% within Penangan_Situasi	91,0%	1,0%	8,0%	100,0%

## Lampiran 7.23

Kesan\_Dari\_Orang \* kepuasan\_total Crosstabulation

			kepuasan_total			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Kesan_Dari_Orang	sangat baik	Count	10	0	4	14
		% within Kesan_Dari_Orang	71,4%	,0%	28,6%	100,0%
	baik	Count	79	1	4	84
		% within Kesan_Dari_Orang	94,0%	1,2%	4,8%	100,0%
	kurang baik	Count	2	0	0	2
		% within Kesan_Dari_Orang	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Total		Count	91	1	8	100
		% within Kesan_Dari_Orang	91,0%	1,0%	8,0%	100,0%

## Lampiran 7.24

Kesan\_Pribadi \* kepuasan\_total Crosstabulation

			kepuasan_total			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Kesan_Pribadi	sangat baik	Count	11	0	0	11
		% within Kesan_Pribadi	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	baik	Count	69	1	4	74
		% within Kesan_Pribadi	93,2%	1,4%	5,4%	100,0%
	kurang baik	Count	3	0	4	7
		% within Kesan_Pribadi	42,9%	,0%	57,1%	100,0%
	lainnya	Count	8	0	0	8
		% within Kesan_Pribadi	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Total		Count	91	1	8	100
		% within Kesan_Pribadi	91,0%	1,0%	8,0%	100,0%

## Lampiran 7.25

Dampak\_Kesan \* kepuasan\_total Crosstabulation

			kepuasan_total			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Dampak_Kesan	percaya pelayanannya akan selalu baik	Count	47	0	3	50
		% within Dampak_Kesan	94,0%	,0%	6,0%	100,0%
	dapat mentoleransi kesalahan penyedia jasa	Count	41	1	1	43
		% within Dampak_Kesan	95,3%	2,3%	2,3%	100,0%
	sering mengeluh jika pelayanan tak sesuai	Count	1	0	4	5
		% within Dampak_Kesan	20,0%	,0%	80,0%	100,0%
	lainnya	Count	2	0	0	2
		% within Dampak_Kesan	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Total		Count	91	1	8	100
		% within Dampak_Kesan	91,0%	1,0%	8,0%	100,0%

## Lampiran 7.26

Harga\_Makanan\_Minuman \* kepuasan\_total Crosstabulation

			kepuasan_total			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Harga_Makanan_Minuman	mahal	Count	15	0	1	16
		% within Harga_Makanan_Minuman	93,8%	,0%	6,3%	100,0%
	murah	Count	8	0	6	14
		% within Harga_Makanan_Minuman	57,1%	,0%	42,9%	100,0%
	biasa saja	Count	62	1	0	63
		% within Harga_Makanan_Minuman	98,4%	1,6%	,0%	100,0%
	lainnya	Count	6	0	1	7
		% within Harga_Makanan_Minuman	85,7%	,0%	14,3%	100,0%
Total		Count	91	1	8	100
		% within Harga_Makanan_Minuman	91,0%	1,0%	8,0%	100,0%

## Lampiran 7.27

Harapan \* kepuasan\_total Crosstabulation

			kepuasan_total			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Harapan	makanan dan minuman yang enak	Count	47	1	0	48
		% within Harapan	97,9%	2,1%	,0%	100,0%
	internet yang cepat	Count	22	0	7	29
		% within Harapan	75,9%	,0%	24,1%	100,0%
	poris makanan dan minuman yang banyak	Count	14	0	1	15
		% within Harapan	93,3%	,0%	6,7%	100,0%
	lainnya	Count	8	0	0	8
		% within Harapan	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Total		Count	91	1	8	100
		% within Harapan	91,0%	1,0%	8,0%	100,0%

## Lampiran 8 Tabulasi Silang Gambaran Responden dengan Setiap Dimensi

### Lampiran 8.1

usia \* br\_kepuasan\_dimensi\_tangibles Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_tangibles			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
usia	15,00	Count	3	0	0	3
		% within usia	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	17,00	Count	2	0	0	2
		% within usia	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	18,00	Count	7	0	2	9
		% within usia	77,8%	,0%	22,2%	100,0%
	19,00	Count	5	0	0	5
		% within usia	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	20,00	Count	6	0	0	6
		% within usia	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	21,00	Count	6	0	1	7
		% within usia	85,7%	,0%	14,3%	100,0%
	22,00	Count	15	0	0	15
		% within usia	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	23,00	Count	6	0	1	7
		% within usia	85,7%	,0%	14,3%	100,0%
	24,00	Count	11	0	0	11
		% within usia	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	25,00	Count	4	0	0	4
		% within usia	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	26,00	Count	5	1	1	7
		% within usia	71,4%	14,3%	14,3%	100,0%
	27,00	Count	1	0	0	1
		% within usia	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	28,00	Count	5	0	0	5
		% within usia	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	29,00	Count	7	0	0	7
		% within usia	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	31,00	Count	5	0	0	5
		% within usia	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	32,00	Count	0	0	1	1
		% within usia	,0%	,0%	100,0%	100,0%
	33,00	Count	1	0	0	1
		% within usia	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	34,00	Count	1	0	0	1
		% within usia	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	35,00	Count	2	0	0	2
		% within usia	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	36,00	Count	1	0	0	1
		% within usia	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Total		Count	93	1	6	100
		% within usia	93,0%	1,0%	6,0%	100,0%

## Lampiran 8.2

**usia \* br\_kepuasan\_dimensi\_reliability Crosstabulation**

			br_kepuasan_dimensi_reliability			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
usia	15,00	Count	2	1	0	3
		% within usia	66,7%	33,3%	,0%	100,0%
	17,00	Count	2	0	0	2
		% within usia	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	18,00	Count	5	3	1	9
		% within usia	55,6%	33,3%	11,1%	100,0%
	19,00	Count	4	1	0	5
		% within usia	80,0%	20,0%	,0%	100,0%
	20,00	Count	4	2	0	6
		% within usia	66,7%	33,3%	,0%	100,0%
	21,00	Count	5	2	0	7
		% within usia	71,4%	28,6%	,0%	100,0%
	22,00	Count	9	6	0	15
		% within usia	60,0%	40,0%	,0%	100,0%
	23,00	Count	3	4	0	7
		% within usia	42,9%	57,1%	,0%	100,0%
	24,00	Count	8	3	0	11
		% within usia	72,7%	27,3%	,0%	100,0%
	25,00	Count	3	1	0	4
		% within usia	75,0%	25,0%	,0%	100,0%
	26,00	Count	3	4	0	7
		% within usia	42,9%	57,1%	,0%	100,0%
	27,00	Count	1	0	0	1
		% within usia	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	28,00	Count	4	1	0	5
		% within usia	80,0%	20,0%	,0%	100,0%
	29,00	Count	5	1	1	7
		% within usia	71,4%	14,3%	14,3%	100,0%
	31,00	Count	5	0	0	5
		% within usia	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	32,00	Count	0	1	0	1
		% within usia	,0%	100,0%	,0%	100,0%
	33,00	Count	1	0	0	1
		% within usia	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	34,00	Count	1	0	0	1
		% within usia	100,0%	,0%	,0%	100,0%
35,00	Count	2	0	0	2	
	% within usia	100,0%	,0%	,0%	100,0%	
36,00	Count	0	1	0	1	
	% within usia	,0%	100,0%	,0%	100,0%	
Total		Count	67	31	2	100
		% within usia	67,0%	31,0%	2,0%	100,0%

### Lampiran 8.3

usia \* br\_kepuasan\_dimensi\_assurance Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_assurance			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
usia	15,00	Count	3	0	0	3
		% within usia	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	17,00	Count	1	1	0	2
		% within usia	50,0%	50,0%	,0%	100,0%
	18,00	Count	6	0	3	9
		% within usia	66,7%	,0%	33,3%	100,0%
	19,00	Count	4	0	1	5
		% within usia	80,0%	,0%	20,0%	100,0%
	20,00	Count	4	0	2	6
		% within usia	66,7%	,0%	33,3%	100,0%
	21,00	Count	6	0	1	7
		% within usia	85,7%	,0%	14,3%	100,0%
	22,00	Count	13	0	2	15
		% within usia	86,7%	,0%	13,3%	100,0%
	23,00	Count	5	1	1	7
		% within usia	71,4%	14,3%	14,3%	100,0%
	24,00	Count	10	0	1	11
		% within usia	90,9%	,0%	9,1%	100,0%
	25,00	Count	3	0	1	4
		% within usia	75,0%	,0%	25,0%	100,0%
	26,00	Count	4	1	2	7
		% within usia	57,1%	14,3%	28,6%	100,0%
	27,00	Count	0	1	0	1
		% within usia	,0%	100,0%	,0%	100,0%
	28,00	Count	4	0	1	5
		% within usia	80,0%	,0%	20,0%	100,0%
	29,00	Count	5	1	1	7
		% within usia	71,4%	14,3%	14,3%	100,0%
	31,00	Count	4	0	1	5
		% within usia	80,0%	,0%	20,0%	100,0%
	32,00	Count	0	0	1	1
		% within usia	,0%	,0%	100,0%	100,0%
	33,00	Count	1	0	0	1
		% within usia	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	34,00	Count	1	0	0	1
		% within usia	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	35,00	Count	2	0	0	2
		% within usia	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	36,00	Count	1	0	0	1
		% within usia	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Total		Count	77	5	18	100
		% within usia	77,0%	5,0%	18,0%	100,0%

### Lampiran 8.4

usia \* br\_kepuasan\_dimensi\_responsiveness Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_responsiveness			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
usia	15,00	Count	3	0	0	3
		% within usia	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	17,00	Count	2	0	0	2
		% within usia	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	18,00	Count	7	0	2	9
		% within usia	77,8%	,0%	22,2%	100,0%
	19,00	Count	3	0	2	5
		% within usia	60,0%	,0%	40,0%	100,0%
	20,00	Count	5	0	1	6
		% within usia	83,3%	,0%	16,7%	100,0%
	21,00	Count	6	0	1	7
		% within usia	85,7%	,0%	14,3%	100,0%
	22,00	Count	14	0	1	15
		% within usia	93,3%	,0%	6,7%	100,0%
	23,00	Count	3	2	2	7
		% within usia	42,9%	28,6%	28,6%	100,0%
	24,00	Count	9	1	1	11
		% within usia	81,8%	9,1%	9,1%	100,0%
	25,00	Count	4	0	0	4
		% within usia	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	26,00	Count	5	1	1	7
		% within usia	71,4%	14,3%	14,3%	100,0%
	27,00	Count	1	0	0	1
		% within usia	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	28,00	Count	5	0	0	5
		% within usia	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	29,00	Count	7	0	0	7
		% within usia	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	31,00	Count	4	0	1	5
		% within usia	80,0%	,0%	20,0%	100,0%
	32,00	Count	0	0	1	1
		% within usia	,0%	,0%	100,0%	100,0%
	33,00	Count	1	0	0	1
		% within usia	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	34,00	Count	1	0	0	1
		% within usia	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	35,00	Count	2	0	0	2
		% within usia	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	36,00	Count	1	0	0	1
		% within usia	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Total		Count	83	4	13	100
		% within usia	83,0%	4,0%	13,0%	100,0%



## Lampiran 8.5

**usia \* br\_kepuasan\_dimensi\_empathy Crosstabulation**

			br_kepuasan_dimensi_empathy			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
usia	15,00	Count	2	1	0	3
		% within usia	66,7%	33,3%	,0%	100,0%
	17,00	Count	1	1	0	2
		% within usia	50,0%	50,0%	,0%	100,0%
	18,00	Count	7	1	1	9
		% within usia	77,8%	11,1%	11,1%	100,0%
	19,00	Count	4	1	0	5
		% within usia	80,0%	20,0%	,0%	100,0%
	20,00	Count	4	1	1	6
		% within usia	66,7%	16,7%	16,7%	100,0%
	21,00	Count	6	0	1	7
		% within usia	85,7%	,0%	14,3%	100,0%
	22,00	Count	9	5	1	15
		% within usia	60,0%	33,3%	6,7%	100,0%
	23,00	Count	3	2	2	7
		% within usia	42,9%	28,6%	28,6%	100,0%
	24,00	Count	8	2	1	11
		% within usia	72,7%	18,2%	9,1%	100,0%
	25,00	Count	4	0	0	4
		% within usia	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	26,00	Count	4	2	1	7
		% within usia	57,1%	28,6%	14,3%	100,0%
	27,00	Count	1	0	0	1
		% within usia	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	28,00	Count	4	1	0	5
		% within usia	80,0%	20,0%	,0%	100,0%
	29,00	Count	6	1	0	7
		% within usia	85,7%	14,3%	,0%	100,0%
	31,00	Count	5	0	0	5
		% within usia	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	32,00	Count	0	1	0	1
		% within usia	,0%	100,0%	,0%	100,0%
	33,00	Count	1	0	0	1
		% within usia	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	34,00	Count	1	0	0	1
		% within usia	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	35,00	Count	2	0	0	2
		% within usia	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	36,00	Count	1	0	0	1
		% within usia	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Total		Count	73	19	8	100
		% within usia	73,0%	19,0%	8,0%	100,0%

## Lampiran 8.6

pekerjaan \* br\_kepuasan\_dimensi\_tangibles Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_tangibles			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
pekerjaan	mahasiswa	Count	34	1	3	38
		% within pekerjaan	89,5%	2,6%	7,9%	100,0%
	wiraswasta	Count	23	0	0	23
		% within pekerjaan	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	swasta	Count	19	0	2	21
		% within pekerjaan	90,5%	,0%	9,5%	100,0%
	guru	Count	4	0	1	5
		% within pekerjaan	80,0%	,0%	20,0%	100,0%
	IRT	Count	4	0	0	4
		% within pekerjaan	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	pelajar	Count	5	0	0	5
		% within pekerjaan	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	BUMN	Count	4	0	0	4
		% within pekerjaan	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Total		Count	93	1	6	100
		% within pekerjaan	93,0%	1,0%	6,0%	100,0%

## Lampiran 8.7

pekerjaan \* br\_kepuasan\_dimensi\_reliability Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_reliability			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
pekerjaan	mahasiswa	Count	27	10	1	38
		% within pekerjaan	71,1%	26,3%	2,6%	100,0%
	wiraswasta	Count	14	8	1	23
		% within pekerjaan	60,9%	34,8%	4,3%	100,0%
	swasta	Count	15	6	0	21
		% within pekerjaan	71,4%	28,6%	,0%	100,0%
	guru	Count	2	3	0	5
		% within pekerjaan	40,0%	60,0%	,0%	100,0%
	IRT	Count	3	1	0	4
		% within pekerjaan	75,0%	25,0%	,0%	100,0%
	pelajar	Count	4	1	0	5
		% within pekerjaan	80,0%	20,0%	,0%	100,0%
	BUMN	Count	2	2	0	4
		% within pekerjaan	50,0%	50,0%	,0%	100,0%
Total		Count	67	31	2	100
		% within pekerjaan	67,0%	31,0%	2,0%	100,0%

## Lampiran 8.8

pekerjaan \* br\_kepuasan\_dimensi\_assurance Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_assurance			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
pekerjaan	mahasiswa	Count	30	2	6	38
		% within pekerjaan	78,9%	5,3%	15,8%	100,0%
	wiraswasta	Count	17	2	4	23
		% within pekerjaan	73,9%	8,7%	17,4%	100,0%
	swasta	Count	16	0	5	21
		% within pekerjaan	76,2%	,0%	23,8%	100,0%
	guru	Count	4	0	1	5
		% within pekerjaan	80,0%	,0%	20,0%	100,0%
	IRT	Count	3	0	1	4
		% within pekerjaan	75,0%	,0%	25,0%	100,0%
	pelajar	Count	5	0	0	5
		% within pekerjaan	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	BUMN	Count	2	1	1	4
		% within pekerjaan	50,0%	25,0%	25,0%	100,0%
Total		Count	77	5	18	100
		% within pekerjaan	77,0%	5,0%	18,0%	100,0%

## Lampiran 8.9

pekerjaan \* br\_kepuasan\_dimensi\_responsiveness Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_responsiveness			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
pekerjaan	mahasiswa	Count	29	1	8	38
		% within pekerjaan	76,3%	2,6%	21,1%	100,0%
	wiraswasta	Count	20	2	1	23
		% within pekerjaan	87,0%	8,7%	4,3%	100,0%
	swasta	Count	18	0	3	21
		% within pekerjaan	85,7%	,0%	14,3%	100,0%
	guru	Count	3	1	1	5
		% within pekerjaan	60,0%	20,0%	20,0%	100,0%
	IRT	Count	4	0	0	4
		% within pekerjaan	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	pelajar	Count	5	0	0	5
		% within pekerjaan	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	BUMN	Count	4	0	0	4
		% within pekerjaan	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Total		Count	83	4	13	100
		% within pekerjaan	83,0%	4,0%	13,0%	100,0%

## Lampiran 8.10

pekerjaan \* br\_kepuasan\_dimensi\_empathy Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_empathy			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
pekerjaan	mahasiswa	Count	26	7	5	38
		% within pekerjaan	68,4%	18,4%	13,2%	100,0%
	w irasw asta	Count	16	6	1	23
		% within pekerjaan	69,6%	26,1%	4,3%	100,0%
	sw asta	Count	17	3	1	21
		% within pekerjaan	81,0%	14,3%	4,8%	100,0%
	guru	Count	3	1	1	5
		% within pekerjaan	60,0%	20,0%	20,0%	100,0%
	IRT	Count	4	0	0	4
		% within pekerjaan	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	pelajar	Count	4	1	0	5
		% within pekerjaan	80,0%	20,0%	,0%	100,0%
	BUMN	Count	3	1	0	4
		% within pekerjaan	75,0%	25,0%	,0%	100,0%
Total		Count	73	19	8	100
		% within pekerjaan	73,0%	19,0%	8,0%	100,0%

## Lampiran 8.11

frek\_kunjungan \* br\_kepuasan\_dimensi\_tangibles Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_tangibles			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
frek_kunjungan	< 2 kali per bulan	Count	30	0	1	31
		% within frek_kunjungan	96,8%	,0%	3,2%	100,0%
	2-5 kali per bulan	Count	37	1	3	41
		% within frek_kunjungan	90,2%	2,4%	7,3%	100,0%
	6-10 kali per bulan	Count	12	0	1	13
		% within frek_kunjungan	92,3%	,0%	7,7%	100,0%
	> 10 kali per bulan	Count	14	0	1	15
		% within frek_kunjungan	93,3%	,0%	6,7%	100,0%
Total		Count	93	1	6	100
		% within frek_kunjungan	93,0%	1,0%	6,0%	100,0%

## Lampiran 8.12

frek\_kunjungan \* br\_kepuasan\_dimensi\_reliability Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_reliability			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
frek_kunjungan	< 2 kali per bulan	Count	18	12	1	31
		% within frek_kunjungan	58,1%	38,7%	3,2%	100,0%
	2-5 kali per bulan	Count	29	11	1	41
		% within frek_kunjungan	70,7%	26,8%	2,4%	100,0%
	6-10 kali per bulan	Count	8	5	0	13
		% within frek_kunjungan	61,5%	38,5%	,0%	100,0%
	> 10 kali per bulan	Count	12	3	0	15
		% within frek_kunjungan	80,0%	20,0%	,0%	100,0%
Total		Count	67	31	2	100
		% within frek_kunjungan	67,0%	31,0%	2,0%	100,0%

### Lampiran 8.13

frek\_kunjungan \* br\_kepuasan\_dimensi\_assurance Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_assurance			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
frek_kunjungan < 2 kali per bulan	Count	25	1	5	31	
	% within frek_kunjungan	80,6%	3,2%	16,1%	100,0%	
2-5 kali per bulan	Count	30	3	8	41	
	% within frek_kunjungan	73,2%	7,3%	19,5%	100,0%	
6-10 kali per bulan	Count	10	1	2	13	
	% within frek_kunjungan	76,9%	7,7%	15,4%	100,0%	
> 10 kali per bulan	Count	12	0	3	15	
	% within frek_kunjungan	80,0%	,0%	20,0%	100,0%	
Total	Count	77	5	18	100	
	% within frek_kunjungan	77,0%	5,0%	18,0%	100,0%	

### Lampiran 8.14

frek\_kunjungan \* br\_kepuasan\_dimensi\_responsiveness Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_responsiveness			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
frek_kunjungan < 2 kali per bulan	Count	29	0	2	31	
	% within frek_kunjungan	93,5%	,0%	6,5%	100,0%	
2-5 kali per bulan	Count	33	2	6	41	
	% within frek_kunjungan	80,5%	4,9%	14,6%	100,0%	
6-10 kali per bulan	Count	11	1	1	13	
	% within frek_kunjungan	84,6%	7,7%	7,7%	100,0%	
> 10 kali per bulan	Count	10	1	4	15	
	% within frek_kunjungan	66,7%	6,7%	26,7%	100,0%	
Total	Count	83	4	13	100	
	% within frek_kunjungan	83,0%	4,0%	13,0%	100,0%	

### Lampiran 8.15

frek\_kunjungan \* br\_kepuasan\_dimensi\_empathy Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_empathy			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
frek_kunjungan < 2 kali per bulan	Count	26	3	2	31	
	% within frek_kunjungan	83,9%	9,7%	6,5%	100,0%	
2-5 kali per bulan	Count	26	11	4	41	
	% within frek_kunjungan	63,4%	26,8%	9,8%	100,0%	
6-10 kali per bulan	Count	10	2	1	13	
	% within frek_kunjungan	76,9%	15,4%	7,7%	100,0%	
> 10 kali per bulan	Count	11	3	1	15	
	% within frek_kunjungan	73,3%	20,0%	6,7%	100,0%	
Total	Count	73	19	8	100	
	% within frek_kunjungan	73,0%	19,0%	8,0%	100,0%	

## Lampiran 9 Tabulasi Silang Kepuasan Konsumen dengan Setiap Dimensi

### Lampiran 9.1 Rasa makanan dan minuman

Rasa\_Makanan\_Minuman \* br\_kepuasan\_dimensi\_tangibles Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_tangibles			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Rasa_Makanan_Minuman	sangat enak	Count	9	0	1	10
		% within Rasa_Makanan_Minuman	90,0%	,0%	10,0%	100,0%
	enak	Count	68	0	5	73
		% within Rasa_Makanan_Minuman	93,2%	,0%	6,8%	100,0%
	lainnya	Count	16	1	0	17
		% within Rasa_Makanan_Minuman	94,1%	5,9%	,0%	100,0%
Total		Count	93	1	6	100
		% within Rasa_Makanan_Minuman	93,0%	1,0%	6,0%	100,0%

### Lampiran 9.2

Rasa\_Makanan\_Minuman \* br\_kepuasan\_dimensi\_reliability Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_reliability			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Rasa_Makanan_Minuman	sangat enak	Count	5	5	0	10
		% within Rasa_Makanan_Minuman	50,0%	50,0%	,0%	100,0%
	enak	Count	53	18	2	73
		% within Rasa_Makanan_Minuman	72,6%	24,7%	2,7%	100,0%
	lainnya	Count	9	8	0	17
		% within Rasa_Makanan_Minuman	52,9%	47,1%	,0%	100,0%
Total		Count	67	31	2	100
		% within Rasa_Makanan_Minuman	67,0%	31,0%	2,0%	100,0%

### Lampiran 9.3

Rasa\_Makanan\_Minuman \* br\_kepuasan\_dimensi\_assurance Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_assurance			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Rasa_Makanan_Minuman	sangat enak	Count	6	0	4	10
		% within Rasa_Makanan_Minuman	60,0%	,0%	40,0%	100,0%
	enak	Count	61	3	9	73
		% within Rasa_Makanan_Minuman	83,6%	4,1%	12,3%	100,0%
	lainnya	Count	10	2	5	17
		% within Rasa_Makanan_Minuman	58,8%	11,8%	29,4%	100,0%
Total		Count	77	5	18	100
		% within Rasa_Makanan_Minuman	77,0%	5,0%	18,0%	100,0%

## Lampiran 9.4

Rasa\_Makanan\_Minuman \* br\_kepuasan\_dimensi\_responsiveness Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_responsiveness			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Rasa_Makanan_Minuman	sangat enak	Count % w ithin Rasa_Makanan_Minuman	6 60,0%	0 ,0%	4 40,0%	10 100,0%
	enak	Count % w ithin Rasa_Makanan_Minuman	62 84,9%	3 4,1%	8 11,0%	73 100,0%
	lainnya	Count % w ithin Rasa_Makanan_Minuman	15 88,2%	1 5,9%	1 5,9%	17 100,0%
Total		Count % w ithin Rasa_Makanan_Minuman	83 83,0%	4 4,0%	13 13,0%	100 100,0%

## Lampiran 9.5

Rasa\_Makanan\_Minuman \* br\_kepuasan\_dimensi\_empathy Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_empathy			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Rasa_Makanan_Minuman	sangat enak	Count % w ithin Rasa_Makanan_Minuman	2 20,0%	4 40,0%	4 40,0%	10 100,0%
	enak	Count % w ithin Rasa_Makanan_Minuman	61 83,6%	9 12,3%	3 4,1%	73 100,0%
	lainnya	Count % w ithin Rasa_Makanan_Minuman	10 58,8%	6 35,3%	1 5,9%	17 100,0%
Total		Count % w ithin Rasa_Makanan_Minuman	73 73,0%	19 19,0%	8 8,0%	100 100,0%

## Lampiran 10.1 Pemenuhan Kebutuhan

Pemenuhan\_Kebutuhan \* br\_kepuasan\_dimensi\_tangibles Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_tangibles			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Pemenuhan_Kebutuhan	sudah	Count % w ithin Pemenuhan_Kebutuhan	40 95,2%	0 ,0%	2 4,8%	42 100,0%
	belum	Count % w ithin Pemenuhan_Kebutuhan	41 89,1%	1 2,2%	4 8,7%	46 100,0%
	tidak tahu	Count % w ithin Pemenuhan_Kebutuhan	9 100,0%	0 ,0%	0 ,0%	9 100,0%
	lainnya	Count % w ithin Pemenuhan_Kebutuhan	3 100,0%	0 ,0%	0 ,0%	3 100,0%
Total		Count % w ithin Pemenuhan_Kebutuhan	93 93,0%	1 1,0%	6 6,0%	100 100,0%

## Lampiran 10.2

Pemenuhan\_Kebutuhan \* br\_kepuasan\_dimensi\_reliability Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_reliability			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Pemenuhan_Kebutuhan	sudah	Count	27	13	2	42
		% within Pemenuhan_Kebutuhan	64,3%	31,0%	4,8%	100,0%
	belum	Count	28	18	0	46
		% within Pemenuhan_Kebutuhan	60,9%	39,1%	,0%	100,0%
	tidak tahu	Count	9	0	0	9
		% within Pemenuhan_Kebutuhan	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	lainnya	Count	3	0	0	3
		% within Pemenuhan_Kebutuhan	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Total		Count	67	31	2	100
		% within Pemenuhan_Kebutuhan	67,0%	31,0%	2,0%	100,0%

## Lampiran 10.3

Pemenuhan\_Kebutuhan \* br\_kepuasan\_dimensi\_assurance Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_assurance			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Pemenuhan_Kebutuhan	sudah	Count	33	2	7	42
		% within Pemenuhan_Kebutuhan	78,6%	4,8%	16,7%	100,0%
	belum	Count	33	2	11	46
		% within Pemenuhan_Kebutuhan	71,7%	4,3%	23,9%	100,0%
	tidak tahu	Count	9	0	0	9
		% within Pemenuhan_Kebutuhan	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	lainnya	Count	2	1	0	3
		% within Pemenuhan_Kebutuhan	66,7%	33,3%	,0%	100,0%
Total		Count	77	5	18	100
		% within Pemenuhan_Kebutuhan	77,0%	5,0%	18,0%	100,0%



## Lampiran 10.4

Pemenuhan\_Kebutuhan \* br\_kepuasan\_dimensi\_responsiveness Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_responsiveness			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Pemenuhan_Kebutuhan	sudah	Count % within Pemenuhan_Kebutuhan	37 88,1%	0 ,0%	5 11,9%	42 100,0%
	belum	Count % within Pemenuhan_Kebutuhan	35 76,1%	4 8,7%	7 15,2%	46 100,0%
	tidak tahu	Count % within Pemenuhan_Kebutuhan	9 100,0%	0 ,0%	0 ,0%	9 100,0%
	lainnya	Count % within Pemenuhan_Kebutuhan	2 66,7%	0 ,0%	1 33,3%	3 100,0%
Total		Count % within Pemenuhan_Kebutuhan	83 83,0%	4 4,0%	13 13,0%	100 100,0%

## Lampiran 10.5

Pemenuhan\_Kebutuhan \* br\_kepuasan\_dimensi\_empathy Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_empathy			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Pemenuhan_Kebutuhan	sudah	Count % within Pemenuhan_Kebutuhan	31 73,8%	7 16,7%	4 9,5%	42 100,0%
	belum	Count % within Pemenuhan_Kebutuhan	31 67,4%	12 26,1%	3 6,5%	46 100,0%
	tidak tahu	Count % within Pemenuhan_Kebutuhan	9 100,0%	0 ,0%	0 ,0%	9 100,0%
	lainnya	Count % within Pemenuhan_Kebutuhan	2 66,7%	0 ,0%	1 33,3%	3 100,0%
Total		Count % within Pemenuhan_Kebutuhan	73 73,0%	19 19,0%	8 8,0%	100 100,0%

## Lampiran 11.1 Pemberian Pesanan

Pemberian\_Pesanan \* br\_kepuasan\_dimensi\_tangibles Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_tangibles			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Pemberian_Pesanan	tepat	Count % within Pemberian_Pesanan	32 97,0%	0 ,0%	1 3,0%	33 100,0%
	biasa saja	Count % within Pemberian_Pesanan	53 91,4%	0 ,0%	5 8,6%	58 100,0%
	suka salah	Count % within Pemberian_Pesanan	8 88,9%	1 11,1%	0 ,0%	9 100,0%
Total		Count % within Pemberian_Pesanan	93 93,0%	1 1,0%	6 6,0%	100 100,0%

## Lampiran 11.2

Pemberian\_Pesanan \* br\_kepuasan\_dimensi\_reliability Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_reliability			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Pemberian_Pesanan	tepat	Count	23	8	2	33
		% within Pemberian_Pesanan	69,7%	24,2%	6,1%	100,0%
	biasa saja	Count	42	16	0	58
% within Pemberian_Pesanan		72,4%	27,6%	,0%	100,0%	
	suka salah	Count	2	7	0	9
		% within Pemberian_Pesanan	22,2%	77,8%	,0%	100,0%
Total		Count	67	31	2	100
		% within Pemberian_Pesanan	67,0%	31,0%	2,0%	100,0%

## Lampiran 11.3

Pemberian\_Pesanan \* br\_kepuasan\_dimensi\_assurance Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_assurance			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Pemberian_Pesanan	tepat	Count	25	1	7	33
		% within Pemberian_Pesanan	75,8%	3,0%	21,2%	100,0%
	biasa saja	Count	50	2	6	58
% within Pemberian_Pesanan		86,2%	3,4%	10,3%	100,0%	
	suka salah	Count	2	2	5	9
		% within Pemberian_Pesanan	22,2%	22,2%	55,6%	100,0%
Total		Count	77	5	18	100
		% within Pemberian_Pesanan	77,0%	5,0%	18,0%	100,0%

## Lampiran 11.4

Pemberian\_Pesanan \* br\_kepuasan\_dimensi\_responsiveness Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_responsiveness			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Pemberian_Pesanan	tepat	Count	27	1	5	33
		% within Pemberian_Pesanan	81,8%	3,0%	15,2%	100,0%
	biasa saja	Count	49	2	7	58
% within Pemberian_Pesanan		84,5%	3,4%	12,1%	100,0%	
	suka salah	Count	7	1	1	9
		% within Pemberian_Pesanan	77,8%	11,1%	11,1%	100,0%
Total		Count	83	4	13	100
		% within Pemberian_Pesanan	83,0%	4,0%	13,0%	100,0%

## Lampiran 11.5

Pemberian\_Pesanan \* br\_kepuasan\_di\_mensi\_empathy Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_empathy			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Pemberian_Pesanan	tepat	Count	23	5	5	33
		% within Pemberian_Pesanan	69,7%	15,2%	15,2%	100,0%
	biasa saja	Count	49	7	2	58
		% within Pemberian_Pesanan	84,5%	12,1%	3,4%	100,0%
	suka salah	Count	1	7	1	9
		% within Pemberian_Pesanan	11,1%	77,8%	11,1%	100,0%
Total	Count	73	19	8	100	
	% within Pemberian_Pesanan	73,0%	19,0%	8,0%	100,0%	

## Lampiran 12.1 Pemenuhan Bantuan Darurat

Pemenuhan\_Bantuan\_Darurat \* br\_kepuasan\_dimensi\_tangibles Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_tangibles			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Pemenuhan_Bantuan_Darurat	mendapatkan yang dibutuhkan	Count	61	0	3	64
		% within Pemenuhan_Bantuan_Darurat	95,3%	,0%	4,7%	100,0%
	tidak bisa dipenuhi	Count	16	1	3	20
		% within Pemenuhan_Bantuan_Darurat	80,0%	5,0%	15,0%	100,0%
	tidak pernah mengalami	Count	14	0	0	14
% within Pemenuhan_Bantuan_Darurat	100,0%	,0%	,0%	100,0%		
lainnya	Count	2	0	0	2	
	% within Pemenuhan_Bantuan_Darurat	100,0%	,0%	,0%	100,0%	
Total	Count	93	1	6	100	
	% within Pemenuhan_Bantuan_Darurat	93,0%	1,0%	6,0%	100,0%	

## Lampiran 12.2

Pemenuhan\_Bantuan\_Darurat \* br\_kepuasan\_dimensi\_reliability Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_reliability			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Pemenuhan_Bantuan_Darurat	mendapatkan yang dibutuhkan	Count	48	14	2	64
		% within Pemenuhan_Bantuan_Darurat	75,0%	21,9%	3,1%	100,0%
	tidak bisa dipenuhi	Count	9	11	0	20
		% within Pemenuhan_Bantuan_Darurat	45,0%	55,0%	,0%	100,0%
	tidak pernah mengalami	Count	9	5	0	14
% within Pemenuhan_Bantuan_Darurat	64,3%	35,7%	,0%	100,0%		
lainnya	Count	1	1	0	2	
	% within Pemenuhan_Bantuan_Darurat	50,0%	50,0%	,0%	100,0%	
Total	Count	67	31	2	100	
	% within Pemenuhan_Bantuan_Darurat	67,0%	31,0%	2,0%	100,0%	

### Lampiran 12.3

Pemenuhan\_Bantuan\_Darurat \* br\_kepuasan\_dimensi\_assurance Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_assurance			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Pemenuhan_Bantuan_Darurat	mendapatkan yang dibutuhkan	Count % within Pemenuhan_Bantuan_Darurat	55 85,9%	4 6,3%	5 7,8%	64 100,0%
	tidak bisa dipenuhi	Count % within Pemenuhan_Bantuan_Darurat	6 30,0%	1 5,0%	13 65,0%	20 100,0%
	tidak pernah mengalami	Count % within Pemenuhan_Bantuan_Darurat	14 100,0%	0 ,0%	0 ,0%	14 100,0%
	lainnya	Count % within Pemenuhan_Bantuan_Darurat	2 100,0%	0 ,0%	0 ,0%	2 100,0%
Total		Count % within Pemenuhan_Bantuan_Darurat	77 77,0%	5 5,0%	18 18,0%	100 100,0%

### Lampiran 12.4

Pemenuhan\_Bantuan\_Darurat \* br\_kepuasan\_dimensi\_responsiveness Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_responsiveness			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Pemenuhan_Bantuan_Darurat	mendapatkan yang dibutuhkan	Count % within Pemenuhan_Bantuan_Darurat	57 89,1%	3 4,7%	4 6,3%	64 100,0%
	tidak bisa dipenuhi	Count % within Pemenuhan_Bantuan_Darurat	10 50,0%	1 5,0%	9 45,0%	20 100,0%
	tidak pernah mengalami	Count % within Pemenuhan_Bantuan_Darurat	14 100,0%	0 ,0%	0 ,0%	14 100,0%
	lainnya	Count % within Pemenuhan_Bantuan_Darurat	2 100,0%	0 ,0%	0 ,0%	2 100,0%
Total		Count % within Pemenuhan_Bantuan_Darurat	83 83,0%	4 4,0%	13 13,0%	100 100,0%

## Lampiran 12.5

Pemenuhan\_Bantuan\_Darurat \* br\_kepuasan\_dimensi\_empathy Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_empathy			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Pemenuhan_Bantuan_Darurat	mendapatkan yang dibutuhkan	Count % within Pemenuhan_Bantuan_Darurat	50 78,1%	11 17,2%	3 4,7%	64 100,0%
	tidak bisa dipenuhi	Count % within Pemenuhan_Bantuan_Darurat	7 35,0%	8 40,0%	5 25,0%	20 100,0%
	tidak pernah mengalami	Count % within Pemenuhan_Bantuan_Darurat	14 100,0%	0 ,0%	0 ,0%	14 100,0%
	lainnya	Count % within Pemenuhan_Bantuan_Darurat	2 100,0%	0 ,0%	0 ,0%	2 100,0%
Total	Count % within Pemenuhan_Bantuan_Darurat	73 73,0%	19 19,0%	8 8,0%	100 100,0%	

## Lampiran 13.1 Alasan Memilih Kafe

Alasan\_Memilih\_Kafe \* br\_kepuasan\_dimensi\_tangibles Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_tangibles			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Alasan_Memilih_Kafe	memiliki konsep berbeda	Count % within Alasan_Memilih_Kafe	20 90,9%	0 ,0%	2 9,1%	22 100,0%
	tidak ada pilihan lain	Count % within Alasan_Memilih_Kafe	33 94,3%	0 ,0%	2 5,7%	35 100,0%
	lokasi strategis	Count % within Alasan_Memilih_Kafe	32 94,1%	1 2,9%	1 2,9%	34 100,0%
	lainnya	Count % within Alasan_Memilih_Kafe	8 88,9%	0 ,0%	1 11,1%	9 100,0%
Total	Count % within Alasan_Memilih_Kafe	93 93,0%	1 1,0%	6 6,0%	100 100,0%	

## Lampiran 13.2

Alasan\_Memilih\_Kafe \* br\_kepuasan\_dimensi\_reliability Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_reliability			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Alasan_Memilih_Kafe	memiliki konsep berbeda	Count % within Alasan_Memilih_Kafe	12 54,5%	10 45,5%	0 ,0%	22 100,0%
	tidak ada pilihan lain	Count % within Alasan_Memilih_Kafe	28 80,0%	7 20,0%	0 ,0%	35 100,0%
	lokasi strategis	Count % within Alasan_Memilih_Kafe	20 58,8%	12 35,3%	2 5,9%	34 100,0%
	lainnya	Count % within Alasan_Memilih_Kafe	7 77,8%	2 22,2%	0 ,0%	9 100,0%
Total	Count % within Alasan_Memilih_Kafe	67 67,0%	31 31,0%	2 2,0%	100 100,0%	

### Lampiran 13.3

Alasan\_Memilih\_Kafe \* br\_kepuasan\_dimensi\_assurance Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_assurance			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Alasan_Memilih_Kafe	memiliki konsep berbeda	Count % within Alasan_Memilih_Kafe	17 77,3%	1 4,5%	4 18,2%	22 100,0%
	tidak ada pilihan lain	Count % within Alasan_Memilih_Kafe	29 82,9%	1 2,9%	5 14,3%	35 100,0%
	lokasi strategis	Count % within Alasan_Memilih_Kafe	23 67,6%	3 8,8%	8 23,5%	34 100,0%
	lainnya	Count % within Alasan_Memilih_Kafe	8 88,9%	0 .0%	1 11,1%	9 100,0%
Total		Count % within Alasan_Memilih_Kafe	77 77,0%	5 5,0%	18 18,0%	100 100,0%

### Lampiran 13.4

Alasan\_Memilih\_Kafe \* br\_kepuasan\_dimensi\_responsiveness Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_responsiveness			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Alasan_Memilih_Kafe	memiliki konsep berbeda	Count % within Alasan_Memilih_Kafe	17 77,3%	1 4,5%	4 18,2%	22 100,0%
	tidak ada pilihan lain	Count % within Alasan_Memilih_Kafe	27 77,1%	2 5,7%	6 17,1%	35 100,0%
	lokasi strategis	Count % within Alasan_Memilih_Kafe	31 91,2%	1 2,9%	2 5,9%	34 100,0%
	lainnya	Count % within Alasan_Memilih_Kafe	8 88,9%	0 .0%	1 11,1%	9 100,0%
Total		Count % within Alasan_Memilih_Kafe	83 83,0%	4 4,0%	13 13,0%	100 100,0%

## Lampiran 13.5

Alasan\_Memilih\_Kafe \* br\_kepuasan\_dimensi\_empathy Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_empathy			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Alasan_Memilih_Kafe	memiliki konsep berbeda	Count % within Alasan_Memilih_Kafe	19 86,4%	3 13,6%	0 ,0%	22 100,0%
	tidak ada pilihan lain	Count % within Alasan_Memilih_Kafe	26 74,3%	3 8,6%	6 17,1%	35 100,0%
	lokasi strategis	Count % within Alasan_Memilih_Kafe	20 58,8%	13 38,2%	1 2,9%	34 100,0%
	lainnya	Count % within Alasan_Memilih_Kafe	8 88,9%	0 ,0%	1 11,1%	9 100,0%
Total		Count % within Alasan_Memilih_Kafe	73 73,0%	19 19,0%	8 8,0%	100 100,0%

## Lampiran 14.1 Pelayanan Sesuai Informasi

Pelayanan\_Sesuai\_Informasi \* br\_kepuasan\_dimensi\_tangibles Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_tangibles			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Pelayanan_Sesuai_Informasi	ya	Count % within Pelayanan_Sesuai_Informasi	47 90,4%	1 1,9%	4 7,7%	52 100,0%
	cukup	Count % within Pelayanan_Sesuai_Informasi	45 95,7%	0 ,0%	2 4,3%	47 100,0%
	tidak	Count % within Pelayanan_Sesuai_Informasi	1 100,0%	0 ,0%	0 ,0%	1 100,0%
Total		Count % within Pelayanan_Sesuai_Informasi	93 93,0%	1 1,0%	6 6,0%	100 100,0%

## Lampiran 14.2

Pelayanan\_Sesuai\_Informasi \* br\_kepuasan\_dimensi\_reliability Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_reliability			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Pelayanan_Sesuai_Informasi	ya	Count % within Pelayanan_Sesuai_Informasi	34 65,4%	16 30,8%	2 3,8%	52 100,0%
	cukup	Count % within Pelayanan_Sesuai_Informasi	32 68,1%	15 31,9%	0 ,0%	47 100,0%
	tidak	Count % within Pelayanan_Sesuai_Informasi	1 100,0%	0 ,0%	0 ,0%	1 100,0%
Total		Count % within Pelayanan_Sesuai_Informasi	67 67,0%	31 31,0%	2 2,0%	100 100,0%

### Lampiran 14.3

Pelayanan\_Sesuai\_Informasi \* br\_kepuasan\_dimensi\_assurance Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_assurance			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Pelayanan_Sesuai_Informasi	ya	Count	37	4	11	52
		% within Pelayanan_Sesuai_Informasi	71,2%	7,7%	21,2%	100,0%
	cukup	Count	40	0	7	47
	% within Pelayanan_Sesuai_Informasi	85,1%	,0%	14,9%	100,0%	
	tidak	Count	0	1	0	1
	% within Pelayanan_Sesuai_Informasi	,0%	100,0%	,0%	100,0%	
Total		Count	77	5	18	100
	% within Pelayanan_Sesuai_Informasi		77,0%	5,0%	18,0%	100,0%

### Lampiran 14.4

Pelayanan\_Sesuai\_Informasi \* br\_kepuasan\_dimensi\_responsiveness Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_responsiveness			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Pelayanan_Sesuai_Informasi	ya	Count	44	3	5	52
		% within Pelayanan_Sesuai_Informasi	84,6%	5,8%	9,6%	100,0%
	cukup	Count	38	1	8	47
	% within Pelayanan_Sesuai_Informasi	80,9%	2,1%	17,0%	100,0%	
	tidak	Count	1	0	0	1
	% within Pelayanan_Sesuai_Informasi	100,0%	,0%	,0%	100,0%	
Total		Count	83	4	13	100
	% within Pelayanan_Sesuai_Informasi		83,0%	4,0%	13,0%	100,0%

### Lampiran 14.5

Pelayanan\_Sesuai\_Informasi \* br\_kepuasan\_dimensi\_empathy Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_empathy			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Pelayanan_Sesuai_Informasi	ya	Count	37	13	2	52
		% within Pelayanan_Sesuai_Informasi	71,2%	25,0%	3,8%	100,0%
	cukup	Count	35	6	6	47
	% within Pelayanan_Sesuai_Informasi	74,5%	12,8%	12,8%	100,0%	
	tidak	Count	1	0	0	1
	% within Pelayanan_Sesuai_Informasi	100,0%	,0%	,0%	100,0%	
Total		Count	73	19	8	100
	% within Pelayanan_Sesuai_Informasi		73,0%	19,0%	8,0%	100,0%



## Lampiran 15.1 Kesalahan Pesanan

Kesalahan\_Pesanan \* br\_kepuasan\_dimensi\_tangibles Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_tangibles			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Kesalahan_Pesanan	sepenuhnya kesalahan kafe	Count % within Kesalahan_Pesanan	45 97,8%	1 2,2%	0 ,0%	46 100,0%
	saya ikut andil	Count % within Kesalahan_Pesanan	25 86,2%	0 ,0%	4 13,8%	29 100,0%
	tidak tahu	Count % within Kesalahan_Pesanan	23 92,0%	0 ,0%	2 8,0%	25 100,0%
Total		Count % within Kesalahan_Pesanan	93 93,0%	1 1,0%	6 6,0%	100 100,0%

## Lampiran 15.2

Kesalahan\_Pesanan \* br\_kepuasan\_dimensi\_reliability Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_reliability			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Kesalahan_Pesanan	sepenuhnya kesalahan kafe	Count % within Kesalahan_Pesanan	26 56,5%	18 39,1%	2 4,3%	46 100,0%
	saya ikut andil	Count % within Kesalahan_Pesanan	21 72,4%	8 27,6%	0 ,0%	29 100,0%
	tidak tahu	Count % within Kesalahan_Pesanan	20 80,0%	5 20,0%	0 ,0%	25 100,0%
Total		Count % within Kesalahan_Pesanan	67 67,0%	31 31,0%	2 2,0%	100 100,0%

## Lampiran 15.3

Kesalahan\_Pesanan \* br\_kepuasan\_dimensi\_assurance Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_assurance			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Kesalahan_Pesanan	sepenuhnya kesalahan kafe	Count % within Kesalahan_Pesanan	36 78,3%	2 4,3%	8 17,4%	46 100,0%
	saya ikut andil	Count % within Kesalahan_Pesanan	22 75,9%	2 6,9%	5 17,2%	29 100,0%
	tidak tahu	Count % within Kesalahan_Pesanan	19 76,0%	1 4,0%	5 20,0%	25 100,0%
Total		Count % within Kesalahan_Pesanan	77 77,0%	5 5,0%	18 18,0%	100 100,0%

## Lampiran 15.4

Kesalahan\_Pesanan \* br\_kepuasan\_dimensi\_responsiveness Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_responsiveness			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Kesalahan_Pesanan	sepenuhnya kesalahan kafe	Count % within Kesalahan_Pesanan	42 91,3%	3 6,5%	1 2,2%	46 100,0%
	saya ikut andil	Count % within Kesalahan_Pesanan	23 79,3%	0 .0%	6 20,7%	29 100,0%
	tidak tahu	Count % within Kesalahan_Pesanan	18 72,0%	1 4,0%	6 24,0%	25 100,0%
Total		Count % within Kesalahan_Pesanan	83 83,0%	4 4,0%	13 13,0%	100 100,0%

## Lampiran 15.5

Kesalahan\_Pesanan \* br\_kepuasan\_dimensi\_empathy Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_empathy			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Kesalahan_Pesanan	sepenuhnya kesalahan kafe	Count % within Kesalahan_Pesanan	37 80,4%	8 17,4%	1 2,2%	46 100,0%
	saya ikut andil	Count % within Kesalahan_Pesanan	20 69,0%	8 27,6%	1 3,4%	29 100,0%
	tidak tahu	Count % within Kesalahan_Pesanan	16 64,0%	3 12,0%	6 24,0%	25 100,0%
Total		Count % within Kesalahan_Pesanan	73 73,0%	19 19,0%	8 8,0%	100 100,0%

## Lampiran 16.1 Kerusakan Fasilitas

Kerusakan\_Fasilitas \* br\_kepuasan\_dimensi\_tangibles Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_tangibles			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Kerusakan_Fasilitas	kesalahan kafe sepenuhnya	Count % within Kerusakan_Fasilitas	39 92,9%	0 .0%	3 7,1%	42 100,0%
	situasi yang tak dapat dikendalikan	Count % within Kerusakan_Fasilitas	50 92,6%	1 1,9%	3 5,6%	54 100,0%
	lainnya	Count % within Kerusakan_Fasilitas	4 100,0%	0 .0%	0 .0%	4 100,0%
Total		Count % within Kerusakan_Fasilitas	93 93,0%	1 1,0%	6 6,0%	100 100,0%

## Lampiran 16.2

Kerusakan\_Fasilitas \* br\_kepuasan\_dimensi\_reliability Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_reliability			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Kerusakan_Fasilitas	kesalahan kafe sepenuhnya	Count % within Kerusakan_Fasilitas	29 69,0%	13 31,0%	0 ,0%	42 100,0%
	situasi yang tak dapat dikendalikan	Count % within Kerusakan_Fasilitas	34 63,0%	18 33,3%	2 3,7%	54 100,0%
	lainnya	Count % within Kerusakan_Fasilitas	4 100,0%	0 ,0%	0 ,0%	4 100,0%
Total		Count % within Kerusakan_Fasilitas	67 67,0%	31 31,0%	2 2,0%	100 100,0%

## Lampiran 16.3

Kerusakan\_Fasilitas \* br\_kepuasan\_dimensi\_assurance Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_assurance			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Kerusakan_Fasilitas	kesalahan kafe sepenuhnya	Count % within Kerusakan_Fasilitas	34 81,0%	2 4,8%	6 14,3%	42 100,0%
	situasi yang tak dapat dikendalikan	Count % within Kerusakan_Fasilitas	39 72,2%	3 5,6%	12 22,2%	54 100,0%
	lainnya	Count % within Kerusakan_Fasilitas	4 100,0%	0 ,0%	0 ,0%	4 100,0%
Total		Count % within Kerusakan_Fasilitas	77 77,0%	5 5,0%	18 18,0%	100 100,0%

## Lampiran 16.4

Kerusakan\_Fasilitas \* br\_kepuasan\_dimensi\_responsiveness Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_responsiveness			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Kerusakan_Fasilitas	kesalahan kafe sepenuhnya	Count % within Kerusakan_Fasilitas	34 81,0%	2 4,8%	6 14,3%	42 100,0%
	situasi yang tak dapat dikendalikan	Count % within Kerusakan_Fasilitas	46 85,2%	2 3,7%	6 11,1%	54 100,0%
	lainnya	Count % within Kerusakan_Fasilitas	3 75,0%	0 ,0%	1 25,0%	4 100,0%
Total		Count % within Kerusakan_Fasilitas	83 83,0%	4 4,0%	13 13,0%	100 100,0%

## Lampiran 16.5

Kerusakan\_Fasilitas \* br\_kepuasan\_dimensi\_empathy Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_empathy			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Kerusakan_Fasilitas	kesalahan kafe sepenuhnya	Count % within Kerusakan_Fasilitas	34 81,0%	4 9,5%	4 9,5%	42 100,0%
	situasi yang tak dapat dikendalikan	Count % within Kerusakan_Fasilitas	36 66,7%	15 27,8%	3 5,6%	54 100,0%
	lainnya	Count % within Kerusakan_Fasilitas	3 75,0%	0 .0%	1 25,0%	4 100,0%
Total		Count % within Kerusakan_Fasilitas	73 73,0%	19 19,0%	8 8,0%	100 100,0%

## Lampiran 17.1 Pelayanan Ketika Ramai

Pelayanan\_Ketika\_Ramai \* br\_kepuasan\_dimensi\_tangibles Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_tangibles			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Pelayanan_Ketika_Ramai	baik	Count % within Pelayanan_Ketika_Ramai	32 91,4%	1 2,9%	2 5,7%	35 100,0%
	biasa saja	Count % within Pelayanan_Ketika_Ramai	34 91,9%	0 .0%	3 8,1%	37 100,0%
	lambat	Count % within Pelayanan_Ketika_Ramai	27 96,4%	0 .0%	1 3,6%	28 100,0%
Total		Count % within Pelayanan_Ketika_Ramai	93 93,0%	1 1,0%	6 6,0%	100 100,0%

## Lampiran 17.2

Pelayanan\_Ketika\_Ramai \* br\_kepuasan\_dimensi\_reliability Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_reliability			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Pelayanan_Ketika_Ramai	baik	Count % within Pelayanan_Ketika_Ramai	19 54,3%	14 40,0%	2 5,7%	35 100,0%
	biasa saja	Count % within Pelayanan_Ketika_Ramai	30 81,1%	7 18,9%	0 .0%	37 100,0%
	lambat	Count % within Pelayanan_Ketika_Ramai	18 64,3%	10 35,7%	0 .0%	28 100,0%
Total		Count % within Pelayanan_Ketika_Ramai	67 67,0%	31 31,0%	2 2,0%	100 100,0%

### Lampiran 17.3

Pelayanan\_Ketika\_Ramai \* br\_kepuasan\_dimensi\_assurance Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_assurance			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Pelayanan_Ketika_Ramai	baik	Count	24	1	10	35
		% within Pelayanan_Ketika_Ramai	68,6%	2,9%	28,6%	100,0%
	biasa saja	Count	28	3	6	37
		% within Pelayanan_Ketika_Ramai	75,7%	8,1%	16,2%	100,0%
	lambat	Count	25	1	2	28
		% within Pelayanan_Ketika_Ramai	89,3%	3,6%	7,1%	100,0%
Total		Count	77	5	18	100
		% within Pelayanan_Ketika_Ramai	77,0%	5,0%	18,0%	100,0%

### Lampiran 17.4

Pelayanan\_Ketika\_Ramai \* br\_kepuasan\_dimensi\_responsiveness Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_responsiveness			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Pelayanan_Ketika_Ramai	baik	Count	30	1	4	35
		% within Pelayanan_Ketika_Ramai	85,7%	2,9%	11,4%	100,0%
	biasa saja	Count	30	0	7	37
		% within Pelayanan_Ketika_Ramai	81,1%	,0%	18,9%	100,0%
	lambat	Count	23	3	2	28
		% within Pelayanan_Ketika_Ramai	82,1%	10,7%	7,1%	100,0%
Total		Count	83	4	13	100
		% within Pelayanan_Ketika_Ramai	83,0%	4,0%	13,0%	100,0%

### Lampiran 17.5

Pelayanan\_Ketika\_Ramai \* br\_kepuasan\_dimensi\_empathy Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_empathy			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Pelayanan_Ketika_Ramai	baik	Count	21	10	4	35
		% within Pelayanan_Ketika_Ramai	60,0%	28,6%	11,4%	100,0%
	biasa saja	Count	28	5	4	37
		% within Pelayanan_Ketika_Ramai	75,7%	13,5%	10,8%	100,0%
	lambat	Count	24	4	0	28
		% within Pelayanan_Ketika_Ramai	85,7%	14,3%	,0%	100,0%
Total		Count	73	19	8	100
		% within Pelayanan_Ketika_Ramai	73,0%	19,0%	8,0%	100,0%

## Lampiran 18.1 Niat Berkunjung Jika Ramai

Niat\_Berkunjung\_Jika\_Ramai \* br\_kepuasan\_dimensi\_tangibles Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_tangibles			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Niat_Berkunjung_Jika_Ramai	ya	Count	63	0	2	65
		% within Niat_Berkunjung_Jika_Ramai	96,9%	,0%	3,1%	100,0%
	tidak	Count	17	1	2	20
		% within Niat_Berkunjung_Jika_Ramai	85,0%	5,0%	10,0%	100,0%
	biasa saja	Count	13	0	2	15
		% within Niat_Berkunjung_Jika_Ramai	86,7%	,0%	13,3%	100,0%
Total		Count	93	1	6	100
		% within Niat_Berkunjung_Jika_Ramai	93,0%	1,0%	6,0%	100,0%

## Lampiran 18.2

Niat\_Berkunjung\_Jika\_Ramai \* br\_kepuasan\_dimensi\_reliability Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_reliability			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Niat_Berkunjung_Jika_Ramai	ya	Count	42	21	2	65
		% within Niat_Berkunjung_Jika_Ramai	64,6%	32,3%	3,1%	100,0%
	tidak	Count	11	9	0	20
		% within Niat_Berkunjung_Jika_Ramai	55,0%	45,0%	,0%	100,0%
	biasa saja	Count	14	1	0	15
		% within Niat_Berkunjung_Jika_Ramai	93,3%	6,7%	,0%	100,0%
Total		Count	67	31	2	100
		% within Niat_Berkunjung_Jika_Ramai	67,0%	31,0%	2,0%	100,0%

## Lampiran 18.3

Niat\_Berkunjung\_Jika\_Ramai \* br\_kepuasan\_dimensi\_assurance Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_assurance			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Niat_Berkunjung_Jika_Ramai	ya	Count	56	2	7	65
		% within Niat_Berkunjung_Jika_Ramai	86,2%	3,1%	10,8%	100,0%
	tidak	Count	11	2	7	20
		% within Niat_Berkunjung_Jika_Ramai	55,0%	10,0%	35,0%	100,0%
	biasa saja	Count	10	1	4	15
		% within Niat_Berkunjung_Jika_Ramai	66,7%	6,7%	26,7%	100,0%
Total		Count	77	5	18	100
		% within Niat_Berkunjung_Jika_Ramai	77,0%	5,0%	18,0%	100,0%

## Lampiran 18.4

Niat\_Berkunjung\_Jika\_Ramai \* br\_kepuasan\_dimensi\_responsiveness Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_responsiveness			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Niat_Berkunjung_Jika_Ramai	ya	Count	58	2	5	65
		% within Niat_Berkunjung_Jika_Ramai	89,2%	3,1%	7,7%	100,0%
	tidak	Count	15	2	3	20
		% within Niat_Berkunjung_Jika_Ramai	75,0%	10,0%	15,0%	100,0%
	biasa saja	Count	10	0	5	15
		% within Niat_Berkunjung_Jika_Ramai	66,7%	,0%	33,3%	100,0%
Total		Count	83	4	13	100
		% within Niat_Berkunjung_Jika_Ramai	83,0%	4,0%	13,0%	100,0%

## Lampiran 18.5

Niat\_Berkunjung\_Jika\_Ramai \* br\_kepuasan\_dimensi\_empathy Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_empathy			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Niat_Berkunjung_Jika_Ramai	ya	Count	53	10	2	65
		% within Niat_Berkunjung_Jika_Ramai	81,5%	15,4%	3,1%	100,0%
	tidak	Count	10	9	1	20
		% within Niat_Berkunjung_Jika_Ramai	50,0%	45,0%	5,0%	100,0%
	biasa saja	Count	10	0	5	15
		% within Niat_Berkunjung_Jika_Ramai	66,7%	,0%	33,3%	100,0%
Total		Count	73	19	8	100
		% within Niat_Berkunjung_Jika_Ramai	73,0%	19,0%	8,0%	100,0%

## Lampiran 19.1 Fasilitas Yang Ditawarkan

Iklan\_Yang\_Ditawarkan \* br\_kepuasan\_dimensi\_tangibles Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_tangibles			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Iklan_Yang_Ditawarkan	ya	Count	29	0	4	33
		% within Iklan_Yang_Ditawarkan	87,9%	,0%	12,1%	100,0%
	tidak	Count	63	1	2	66
		% within Iklan_Yang_Ditawarkan	95,5%	1,5%	3,0%	100,0%
	lainnya	Count	1	0	0	1
		% within Iklan_Yang_Ditawarkan	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Total		Count	93	1	6	100
		% within Iklan_Yang_Ditawarkan	93,0%	1,0%	6,0%	100,0%

## Lampiran 19.2

Iklan\_Yang\_Ditawarkan \* br\_kepuasan\_dimensi\_reliability Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_reliability			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Iklan_Yang_Ditawarkan	ya	Count	21	12	0	33
		% within Iklan_Yang_Ditawarkan	63,6%	36,4%	,0%	100,0%
	tidak	Count	45	19	2	66
		% within Iklan_Yang_Ditawarkan	68,2%	28,8%	3,0%	100,0%
	lainnya	Count	1	0	0	1
		% within Iklan_Yang_Ditawarkan	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Total		Count	67	31	2	100
		% within Iklan_Yang_Ditawarkan	67,0%	31,0%	2,0%	100,0%

## Lampiran 19.3

Iklan\_Yang\_Ditawarkan \* br\_kepuasan\_dimensi\_assurance Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_assurance			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Iklan_Yang_Ditawarkan	ya	Count	24	3	6	33
		% within Iklan_Yang_Ditawarkan	72,7%	9,1%	18,2%	100,0%
	tidak	Count	52	2	12	66
		% within Iklan_Yang_Ditawarkan	78,8%	3,0%	18,2%	100,0%
	lainnya	Count	1	0	0	1
		% within Iklan_Yang_Ditawarkan	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Total		Count	77	5	18	100
		% within Iklan_Yang_Ditawarkan	77,0%	5,0%	18,0%	100,0%

## Lampiran 19.4

Iklan\_Yang\_Ditawarkan \* br\_kepuasan\_dimensi\_responsiveness Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_responsiveness			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Iklan_Yang_Ditawarkan	ya	Count	25	1	7	33
		% within Iklan_Yang_Ditawarkan	75,8%	3,0%	21,2%	100,0%
	tidak	Count	57	3	6	66
		% within Iklan_Yang_Ditawarkan	86,4%	4,5%	9,1%	100,0%
	lainnya	Count	1	0	0	1
		% within Iklan_Yang_Ditawarkan	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Total		Count	83	4	13	100
		% within Iklan_Yang_Ditawarkan	83,0%	4,0%	13,0%	100,0%



## Lampiran 19.5

Iklan\_Yang\_Ditawarkan \* br\_kepuasan\_dimensi\_empathy Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_empathy			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Iklan_Yang_Ditawarkan	ya	Count	19	10	4	33
		% within Iklan_Yang_Ditawarkan	57,6%	30,3%	12,1%	100,0%
	tidak	Count	53	9	4	66
		% within Iklan_Yang_Ditawarkan	80,3%	13,6%	6,1%	100,0%
	lainnya	Count	1	0	0	1
		% within Iklan_Yang_Ditawarkan	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Total		Count	73	19	8	100
		% within Iklan_Yang_Ditawarkan	73,0%	19,0%	8,0%	100,0%

## Lampiran 20.1 Dampak Dari Iklan

Dampak\_Dari\_Iklan \* br\_kepuasan\_dimensi\_tangibles Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_tangibles			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Dampak_Dari_Iklan	tertarik u datang	Count	59	1	3	63
		% within Dampak_Dari_Iklan	93,7%	1,6%	4,8%	100,0%
	biasa saja	Count	33	0	3	36
		% within Dampak_Dari_Iklan	91,7%	,0%	8,3%	100,0%
	lainnya	Count	1	0	0	1
		% within Dampak_Dari_Iklan	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Total		Count	93	1	6	100
		% within Dampak_Dari_Iklan	93,0%	1,0%	6,0%	100,0%

## Lampiran 20.2

Dampak\_Dari\_Iklan \* br\_kepuasan\_dimensi\_reliability Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_reliability			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Dampak_Dari_Iklan	tertarik u datang	Count	36	25	2	63
		% within Dampak_Dari_Iklan	57,1%	39,7%	3,2%	100,0%
	biasa saja	Count	31	5	0	36
		% within Dampak_Dari_Iklan	86,1%	13,9%	,0%	100,0%
	lainnya	Count	0	1	0	1
		% within Dampak_Dari_Iklan	,0%	100,0%	,0%	100,0%
Total		Count	67	31	2	100
		% within Dampak_Dari_Iklan	67,0%	31,0%	2,0%	100,0%

### Lampiran 20.3

Dampak\_Dari\_Iklan \* br\_kepuasan\_dimensi\_assurance Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_assurance			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Dampak_Dari_Iklan	tertarik u datang	Count	47	4	12	63
		% within Dampak_Dari_Iklan	74,6%	6,3%	19,0%	100,0%
	biasa saja	Count	29	1	6	36
		% within Dampak_Dari_Iklan	80,6%	2,8%	16,7%	100,0%
	lainnya	Count	1	0	0	1
		% within Dampak_Dari_Iklan	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Total		Count	77	5	18	100
		% within Dampak_Dari_Iklan	77,0%	5,0%	18,0%	100,0%

### Lampiran 20.4

Dampak\_Dari\_Iklan \* br\_kepuasan\_dimensi\_responsiveness Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_responsiveness			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Dampak_Dari_Iklan	tertarik u datang	Count	55	2	6	63
		% within Dampak_Dari_Iklan	87,3%	3,2%	9,5%	100,0%
	biasa saja	Count	27	2	7	36
		% within Dampak_Dari_Iklan	75,0%	5,6%	19,4%	100,0%
	lainnya	Count	1	0	0	1
		% within Dampak_Dari_Iklan	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Total		Count	83	4	13	100
		% within Dampak_Dari_Iklan	83,0%	4,0%	13,0%	100,0%

### Lampiran 20.5

Dampak\_Dari\_Iklan \* br\_kepuasan\_dimensi\_empathy Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_empathy			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Dampak_Dari_Iklan	tertarik u datang	Count	46	16	1	63
		% within Dampak_Dari_Iklan	73,0%	25,4%	1,6%	100,0%
	biasa saja	Count	26	3	7	36
		% within Dampak_Dari_Iklan	72,2%	8,3%	19,4%	100,0%
	lainnya	Count	1	0	0	1
		% within Dampak_Dari_Iklan	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Total		Count	73	19	8	100
		% within Dampak_Dari_Iklan	73,0%	19,0%	8,0%	100,0%

## Lampiran 21.1 Kejelasan Informasi

Kejelasan\_Informasi \* br\_kepuasan\_dimensi\_tangibles Crosstabulation

			br kepuasan dimensi tangibles			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Kejelasan_Informasi	ya	Count	49	0	4	53
		% within Kejelasan_Informasi	92,5%	,0%	7,5%	100,0%
	tidak	Count	41	1	2	44
		% within Kejelasan_Informasi	93,2%	2,3%	4,5%	100,0%
	lainnya	Count	3	0	0	3
		% within Kejelasan_Informasi	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Total		Count	93	1	6	100
		% within Kejelasan_Informasi	93,0%	1,0%	6,0%	100,0%

## Lampiran 21.2

Kejelasan\_Informasi \* br\_kepuasan\_dimensi\_reliability Crosstabulation

			br kepuasan dimensi reliability			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Kejelasan_Informasi	ya	Count	39	14	0	53
		% within Kejelasan_Informasi	73,6%	26,4%	,0%	100,0%
	tidak	Count	26	16	2	44
		% within Kejelasan_Informasi	59,1%	36,4%	4,5%	100,0%
	lainnya	Count	2	1	0	3
		% within Kejelasan_Informasi	66,7%	33,3%	,0%	100,0%
Total		Count	67	31	2	100
		% within Kejelasan_Informasi	67,0%	31,0%	2,0%	100,0%

## Lampiran 21.3

Kejelasan\_Informasi \* br\_kepuasan\_dimensi\_assurance Crosstabulation

			br kepuasan dimensi assurance			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Kejelasan_Informasi	ya	Count	46	2	5	53
		% within Kejelasan_Informasi	86,8%	3,8%	9,4%	100,0%
	tidak	Count	29	2	13	44
		% within Kejelasan_Informasi	65,9%	4,5%	29,5%	100,0%
	lainnya	Count	2	1	0	3
		% within Kejelasan_Informasi	66,7%	33,3%	,0%	100,0%
Total		Count	77	5	18	100
		% within Kejelasan_Informasi	77,0%	5,0%	18,0%	100,0%

## Lampiran 21.4

Kejelasan\_Informasi \* br\_kepuasan\_dimensi\_responsiveness Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_responsiveness			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Kejelasan_Informasi	ya	Count % within Kejelasan_Informasi	46 86,8%	2 3,8%	5 9,4%	53 100,0%
	tidak	Count % within Kejelasan_Informasi	35 79,5%	2 4,5%	7 15,9%	44 100,0%
	lainnya	Count % within Kejelasan_Informasi	2 66,7%	0 ,0%	1 33,3%	3 100,0%
Total		Count % within Kejelasan_Informasi	83 83,0%	4 4,0%	13 13,0%	100 100,0%

## Lampiran 21.5

Kejelasan\_Informasi \* br\_kepuasan\_dimensi\_empathy Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_empathy			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Kejelasan_Informasi	ya	Count % within Kejelasan_Informasi	43 81,1%	9 17,0%	1 1,9%	53 100,0%
	tidak	Count % within Kejelasan_Informasi	29 65,9%	9 20,5%	6 13,6%	44 100,0%
	lainnya	Count % within Kejelasan_Informasi	1 33,3%	1 33,3%	1 33,3%	3 100,0%
Total		Count % within Kejelasan_Informasi	73 73,0%	19 19,0%	8 8,0%	100 100,0%

## Lampiran 22.1 Pelayanan Sesuai Harga

Pelayanan\_Sesuai\_Harga \* br\_kepuasan\_dimensi\_tangibles Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_tangibles			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Pelayanan_Sesuai_Harga	sesuai sekali	Count % within Pelayanan_Sesuai_Harga	11 100,0%	0 ,0%	0 ,0%	11 100,0%
	cukup sesuai	Count % within Pelayanan_Sesuai_Harga	60 92,3%	1 1,5%	4 6,2%	65 100,0%
	tidak sesuai	Count % within Pelayanan_Sesuai_Harga	13 86,7%	0 ,0%	2 13,3%	15 100,0%
	lainnya	Count % within Pelayanan_Sesuai_Harga	9 100,0%	0 ,0%	0 ,0%	9 100,0%
Total		Count % within Pelayanan_Sesuai_Harga	93 93,0%	1 1,0%	6 6,0%	100 100,0%

## Lampiran 22.2

Pelayanan\_Sesuai\_Harga \* br\_kepuasan\_dimensi\_reliability Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_reliability			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Pelayanan_Sesuai_Harga	sesuai sekali	Count	6	5	0	11
		% within Pelayanan_Sesuai_Harga	54,5%	45,5%	,0%	100,0%
	cukup sesuai	Count	47	16	2	65
		% within Pelayanan_Sesuai_Harga	72,3%	24,6%	3,1%	100,0%
tidak sesuai	Count	7	8	0	15	
	% within Pelayanan_Sesuai_Harga	46,7%	53,3%	,0%	100,0%	
lainnya	Count	7	2	0	9	
	% within Pelayanan_Sesuai_Harga	77,8%	22,2%	,0%	100,0%	
Total		Count	67	31	2	100
		% within Pelayanan_Sesuai_Harga	67,0%	31,0%	2,0%	100,0%

## Lampiran 22.3

Pelayanan\_Sesuai\_Harga \* br\_kepuasan\_dimensi\_assurance Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_assurance			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Pelayanan_Sesuai_Harga	sesuai sekali	Count	8	3	0	11
		% within Pelayanan_Sesuai_Harga	72,7%	27,3%	,0%	100,0%
	cukup sesuai	Count	52	2	11	65
		% within Pelayanan_Sesuai_Harga	80,0%	3,1%	16,9%	100,0%
tidak sesuai	Count	8	0	7	15	
	% within Pelayanan_Sesuai_Harga	53,3%	,0%	46,7%	100,0%	
lainnya	Count	9	0	0	9	
	% within Pelayanan_Sesuai_Harga	100,0%	,0%	,0%	100,0%	
Total		Count	77	5	18	100
		% within Pelayanan_Sesuai_Harga	77,0%	5,0%	18,0%	100,0%

## Lampiran 22.4

Pelayanan\_Sesuai\_Harga \* br\_kepuasan\_dimensi\_responsiveness Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_responsiveness			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Pelayanan_Sesuai_Harga	sesuai sekali	Count	10	0	1	11
		% within Pelayanan_Sesuai_Harga	90,9%	,0%	9,1%	100,0%
	cukup sesuai	Count	56	4	5	65
		% within Pelayanan_Sesuai_Harga	86,2%	6,2%	7,7%	100,0%
tidak sesuai	Count	8	0	7	15	
	% within Pelayanan_Sesuai_Harga	53,3%	,0%	46,7%	100,0%	
lainnya	Count	9	0	0	9	
	% within Pelayanan_Sesuai_Harga	100,0%	,0%	,0%	100,0%	
Total	Count	83	4	13	100	
	% within Pelayanan_Sesuai_Harga	83,0%	4,0%	13,0%	100,0%	

## Lampiran 22.5

Pelayanan\_Sesuai\_Harga \* br\_kepuasan\_dimensi\_empathy Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_empathy			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Pelayanan_Sesuai_Harga	sesuai sekali	Count	4	7	0	11
		% within Pelayanan_Sesuai_Harga	36,4%	63,6%	,0%	100,0%
	cukup sesuai	Count	50	12	3	65
		% within Pelayanan_Sesuai_Harga	76,9%	18,5%	4,6%	100,0%
tidak sesuai	Count	10	0	5	15	
	% within Pelayanan_Sesuai_Harga	66,7%	,0%	33,3%	100,0%	
lainnya	Count	9	0	0	9	
	% within Pelayanan_Sesuai_Harga	100,0%	,0%	,0%	100,0%	
Total	Count	73	19	8	100	
	% within Pelayanan_Sesuai_Harga	73,0%	19,0%	8,0%	100,0%	

## Lampiran 23.1 Memperoleh Informasi

Memperoleh\_Informasi \* br\_kepuasan\_dimensi\_tangibles Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_tangibles			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Memperoleh_Informasi	teman	Count	63	1	1	65
		% within Memperoleh_Informasi	96,9%	1,5%	1,5%	100,0%
	keluarga	Count	7	0	4	11
		% within Memperoleh_Informasi	63,6%	,0%	36,4%	100,0%
media cetak	Count	5	0	1	6	
	% within Memperoleh_Informasi	83,3%	,0%	16,7%	100,0%	
lainnya	Count	18	0	0	18	
	% within Memperoleh_Informasi	100,0%	,0%	,0%	100,0%	
Total		Count	93	1	6	100
		% within Memperoleh_Informasi	93,0%	1,0%	6,0%	100,0%

## Lampiran 23.2

Memperoleh\_Informasi \* br\_kepuasan\_dimensi\_reliability Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_reliability			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Memperoleh_Informasi	teman	Count	40	23	2	65
		% within Memperoleh_Informasi	61,5%	35,4%	3,1%	100,0%
	keluarga	Count	7	4	0	11
		% within Memperoleh_Informasi	63,6%	36,4%	,0%	100,0%
media cetak	Count	4	2	0	6	
	% within Memperoleh_Informasi	66,7%	33,3%	,0%	100,0%	
lainnya	Count	16	2	0	18	
	% within Memperoleh_Informasi	88,9%	11,1%	,0%	100,0%	
Total		Count	67	31	2	100
		% within Memperoleh_Informasi	67,0%	31,0%	2,0%	100,0%

## Lampiran 23.3

Memperoleh\_Informasi \* br\_kepuasan\_dimensi\_assurance Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_assurance			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Memperoleh_Informasi	teman	Count	52	3	10	65
		% within Memperoleh_Informasi	80,0%	4,6%	15,4%	100,0%
	keluarga	Count	4	0	7	11
		% within Memperoleh_Informasi	36,4%	,0%	63,6%	100,0%
media cetak	Count	4	1	1	6	
	% within Memperoleh_Informasi	66,7%	16,7%	16,7%	100,0%	
lainnya	Count	17	1	0	18	
	% within Memperoleh_Informasi	94,4%	5,6%	,0%	100,0%	
Total		Count	77	5	18	100
		% within Memperoleh_Informasi	77,0%	5,0%	18,0%	100,0%

## Lampiran 23.4

Memperoleh\_Informasi \* br\_kepuasan\_dimensi\_responsiveness Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_responsiveness			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Memperoleh_Informasi	teman	Count	58	3	4	65
		% within Memperoleh_Informasi	89,2%	4,6%	6,2%	100,0%
	keluarga	Count	4	0	7	11
		% within Memperoleh_Informasi	36,4%	,0%	63,6%	100,0%
media cetak	Count	4	1	1	6	
	% within Memperoleh_Informasi	66,7%	16,7%	16,7%	100,0%	
lainnya	Count	17	0	1	18	
	% within Memperoleh_Informasi	94,4%	,0%	5,6%	100,0%	
Total	Count	83	4	13	100	
	% within Memperoleh_Informasi	83,0%	4,0%	13,0%	100,0%	

## Lampiran 23.5

Memperoleh\_Informasi \* br\_kepuasan\_dimensi\_empathy Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_empathy			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Memperoleh_Informasi	teman	Count	48	16	1	65
		% within Memperoleh_Informasi	73,8%	24,6%	1,5%	100,0%
	keluarga	Count	4	2	5	11
		% within Memperoleh_Informasi	36,4%	18,2%	45,5%	100,0%
media cetak	Count	4	1	1	6	
	% within Memperoleh_Informasi	66,7%	16,7%	16,7%	100,0%	
lainnya	Count	17	0	1	18	
	% within Memperoleh_Informasi	94,4%	,0%	5,6%	100,0%	
Total	Count	73	19	8	100	
	% within Memperoleh_Informasi	73,0%	19,0%	8,0%	100,0%	

## Lampiran 24.1 Informasi yang Diperoleh

Informasi\_Yang\_Diperoleh \* br\_kepuasan\_dimensi\_tangibles Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_tangibles			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Informasi_Yang_Diperoleh	positif	Count	66	0	6	72
		% within Informasi_Yang_Diperoleh	91,7%	,0%	8,3%	100,0%
	negatif	Count	27	1	0	28
		% within Informasi_Yang_Diperoleh	96,4%	3,6%	,0%	100,0%
Total	Count	93	1	6	100	
	% within Informasi_Yang_Diperoleh	93,0%	1,0%	6,0%	100,0%	



## Lampiran 24.2

Informasi\_Yang\_Diperoleh \* br\_kepuasan\_dimensi\_reliability Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_reliability			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Informasi_Yang_Diperoleh	positif	Count	49	21	2	72
		% within Informasi_Yang_Diperoleh	68,1%	29,2%	2,8%	100,0%
	negatif	Count	18	10	0	28
		% within Informasi_Yang_Diperoleh	64,3%	35,7%	,0%	100,0%
Total		Count	67	31	2	100
		% within Informasi_Yang_Diperoleh	67,0%	31,0%	2,0%	100,0%

## Lampiran 24.3

Informasi\_Yang\_Diperoleh \* br\_kepuasan\_dimensi\_assurance Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_assurance			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Informasi_Yang_Diperoleh	positif	Count	59	2	11	72
		% within Informasi_Yang_Diperoleh	81,9%	2,8%	15,3%	100,0%
	negatif	Count	18	3	7	28
		% within Informasi_Yang_Diperoleh	64,3%	10,7%	25,0%	100,0%
Total		Count	77	5	18	100
		% within Informasi_Yang_Diperoleh	77,0%	5,0%	18,0%	100,0%

## Lampiran 24.4

Informasi\_Yang\_Diperoleh \* br\_kepuasan\_dimensi\_responsiveness Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_responsiveness			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Informasi_Yang_Diperoleh	positif	Count	61	3	8	72
		% within Informasi_Yang_Diperoleh	84,7%	4,2%	11,1%	100,0%
	negatif	Count	22	1	5	28
		% within Informasi_Yang_Diperoleh	78,6%	3,6%	17,9%	100,0%
Total		Count	83	4	13	100
		% within Informasi_Yang_Diperoleh	83,0%	4,0%	13,0%	100,0%

## Lampiran 24.5

Informasi\_Yang\_Diperoleh \* br\_kepuasan\_dimensi\_empathy Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_empathy			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Informasi_Yang_Diperoleh	positif	Count	56	10	6	72
		% within Informasi_Yang_Diperoleh	77,8%	13,9%	8,3%	100,0%
	negatif	Count	17	9	2	28
		% within Informasi_Yang_Diperoleh	60,7%	32,1%	7,1%	100,0%
Total		Count	73	19	8	100
		% within Informasi_Yang_Diperoleh	73,0%	19,0%	8,0%	100,0%

## Lampiran 25.1 Pengaruh Informasi

Pengaruh\_Informasi \* br\_kepuasan\_dimensi\_tangibles Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_tangibles			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Pengaruh_Informasi	ya	Count	54	0	5	59
		% within Pengaruh_Informasi	91,5%	,0%	8,5%	100,0%
	tidak	Count	33	1	0	34
		% within Pengaruh_Informasi	97,1%	2,9%	,0%	100,0%
	lainnya	Count	6	0	1	7
		% within Pengaruh_Informasi	85,7%	,0%	14,3%	100,0%
Total		Count	93	1	6	100
		% within Pengaruh_Informasi	93,0%	1,0%	6,0%	100,0%

## Lampiran 25.2

Pengaruh\_Informasi \* br\_kepuasan\_dimensi\_reliability Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_reliability			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Pengaruh_Informasi	ya	Count	37	20	2	59
		% within Pengaruh_Informasi	62,7%	33,9%	3,4%	100,0%
	tidak	Count	25	9	0	34
		% within Pengaruh_Informasi	73,5%	26,5%	,0%	100,0%
	lainnya	Count	5	2	0	7
		% within Pengaruh_Informasi	71,4%	28,6%	,0%	100,0%
Total		Count	67	31	2	100
		% within Pengaruh_Informasi	67,0%	31,0%	2,0%	100,0%

### Lampiran 25.3

Pengaruh\_Informasi \* br\_kepuasan\_dimensi\_assurance Crosstabulation

		br_kepuasan_dimensi_assurance			Total
		tidak puas	puas	sangat puas	
Pengaruh_Informasi	ya	Count 83,1%	1 1,7%	9 15,3%	59 100,0%
	tidak	Count 76,5%	3 8,8%	5 14,7%	34 100,0%
	lainnya	Count 28,6%	1 14,3%	4 57,1%	7 100,0%
Total		Count 77,0%	5 5,0%	18 18,0%	100 100,0%

### Lampiran 25.4

Pengaruh\_Informasi \* br\_kepuasan\_dimensi\_responsiveness Crosstabulation

		br_kepuasan_dimensi_responsiveness			Total
		tidak puas	puas	sangat puas	
Pengaruh_Informasi	ya	Count 84,7%	3 5,1%	6 10,2%	59 100,0%
	tidak	Count 91,2%	1 2,9%	2 5,9%	34 100,0%
	lainnya	Count 28,6%	0 ,0%	5 71,4%	7 100,0%
Total		Count 83,0%	4 4,0%	13 13,0%	100 100,0%

### Lampiran 25.5

Pengaruh\_Informasi \* br\_kepuasan\_dimensi\_empathy Crosstabulation

		br_kepuasan_dimensi_empathy			Total
		tidak puas	puas	sangat puas	
Pengaruh_Informasi	ya	Count 79,7%	10 16,9%	2 3,4%	59 100,0%
	tidak	Count 73,5%	8 23,5%	1 2,9%	34 100,0%
	lainnya	Count 14,3%	1 14,3%	5 71,4%	7 100,0%
Total		Count 73,0%	19 19,0%	8 8,0%	100 100,0%

## Lampiran 26.1 Pengalaman Pribadi

Pengalaman\_Pribadi \* br\_kepuasan\_dimensi\_tangibles Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_tangibles			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Pengalaman_Pribadi	ya	Count	29	0	3	32
		% within Pengalaman_Pribadi	90,6%	,0%	9,4%	100,0%
	tidak	Count	64	1	3	68
		% within Pengalaman_Pribadi	94,1%	1,5%	4,4%	100,0%
Total		Count	93	1	6	100
		% within Pengalaman_Pribadi	93,0%	1,0%	6,0%	100,0%

## Lampiran 26.2

Pengalaman\_Pribadi \* br\_kepuasan\_dimensi\_reliability Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_reliability			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Pengalaman_Pribadi	ya	Count	16	16	0	32
		% within Pengalaman_Pribadi	50,0%	50,0%	,0%	100,0%
	tidak	Count	51	15	2	68
		% within Pengalaman_Pribadi	75,0%	22,1%	2,9%	100,0%
Total		Count	67	31	2	100
		% within Pengalaman_Pribadi	67,0%	31,0%	2,0%	100,0%

## Lampiran 26.3

Pengalaman\_Pribadi \* br\_kepuasan\_dimensi\_assurance Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_assurance			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Pengalaman_Pribadi	ya	Count	26	3	3	32
		% within Pengalaman_Pribadi	81,3%	9,4%	9,4%	100,0%
	tidak	Count	51	2	15	68
		% within Pengalaman_Pribadi	75,0%	2,9%	22,1%	100,0%
Total		Count	77	5	18	100
		% within Pengalaman_Pribadi	77,0%	5,0%	18,0%	100,0%

## Lampiran 26.4

Pengalaman\_Pribadi \* br\_kepuasan\_dimensi\_responsiveness Crosstabulation

		br_kepuasan_dimensi_responsiveness			Total	
		tidak puas	puas	sangat puas		
Pengalaman_Pribadi	ya	Count % within Pengalaman_Pribadi	27 84,4%	1 3,1%	4 12,5%	32 100,0%
	tidak	Count % within Pengalaman_Pribadi	56 82,4%	3 4,4%	9 13,2%	68 100,0%
Total		Count % within Pengalaman_Pribadi	83 83,0%	4 4,0%	13 13,0%	100 100,0%

## Lampiran 26.5

Pengalaman\_Pribadi \* br\_kepuasan\_dimensi\_empathy Crosstabulation

		br_kepuasan_dimensi_empathy			Total	
		tidak puas	puas	sangat puas		
Pengalaman_Pribadi	ya	Count % within Pengalaman_Pribadi	20 62,5%	11 34,4%	1 3,1%	32 100,0%
	tidak	Count % within Pengalaman_Pribadi	53 77,9%	8 11,8%	7 10,3%	68 100,0%
Total		Count % within Pengalaman_Pribadi	73 73,0%	19 19,0%	8 8,0%	100 100,0%

## Lampiran 27.1 Pengalaman Yang Didapat

Pengalaman\_Yang\_Didapat \* br\_kepuasan\_dimensi\_tangibles Crosstabulation

		br_kepuasan_dimensi_tangibles			Total	
		tidak puas	puas	sangat puas		
Pengalaman_Yang_Didapat	positif	Count % within Pengalaman_Yang_Didapat	29 90,6%	0 ,0%	3 9,4%	32 100,0%
	negatif	Count % within Pengalaman_Yang_Didapat	64 94,1%	1 1,5%	3 4,4%	68 100,0%
Total		Count % within Pengalaman_Yang_Didapat	93 93,0%	1 1,0%	6 6,0%	100 100,0%

## Lampiran 27.2

Pengalaman\_Yang\_Didapat \* br\_kepuasan\_dimensi\_reliability Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_reliability			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Pengalaman_Yang_Didapat	positif	Count	21	10	1	32
		% within Pengalaman_Yang_Didapat	65,6%	31,3%	3,1%	100,0%
	negatif	Count	46	21	1	68
		% within Pengalaman_Yang_Didapat	67,6%	30,9%	1,5%	100,0%
Total		Count	67	31	2	100
		% within Pengalaman_Yang_Didapat	67,0%	31,0%	2,0%	100,0%

## Lampiran 27.3

Pengalaman\_Yang\_Didapat \* br\_kepuasan\_dimensi\_assurance Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_assurance			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Pengalaman_Yang_Didapat	positif	Count	28	0	4	32
		% within Pengalaman_Yang_Didapat	87,5%	,0%	12,5%	100,0%
	negatif	Count	49	5	14	68
		% within Pengalaman_Yang_Didapat	72,1%	7,4%	20,6%	100,0%
Total		Count	77	5	18	100
		% within Pengalaman_Yang_Didapat	77,0%	5,0%	18,0%	100,0%

## Lampiran 27.4

Pengalaman\_Yang\_Didapat \* br\_kepuasan\_dimensi\_responsiveness Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_responsiveness			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Pengalaman_Yang_Didapat	positif	Count	28	1	3	32
		% within Pengalaman_Yang_Didapat	87,5%	3,1%	9,4%	100,0%
	negatif	Count	55	3	10	68
		% within Pengalaman_Yang_Didapat	80,9%	4,4%	14,7%	100,0%
Total		Count	83	4	13	100
		% within Pengalaman_Yang_Didapat	83,0%	4,0%	13,0%	100,0%

## Lampiran 27.5

Pengalaman\_Yang\_Didapat \* br\_kepuasan\_dimensi\_empathy Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_empathy			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Pengalaman_Yang_Didapat	positif	Count	24	7	1	32
		% within Pengalaman_Yang_Didapat	75,0%	21,9%	3,1%	100,0%
	negatif	Count	49	12	7	68
		% within Pengalaman_Yang_Didapat	72,1%	17,6%	10,3%	100,0%
Total		Count	73	19	8	100
		% within Pengalaman_Yang_Didapat	73,0%	19,0%	8,0%	100,0%

## Lampiran 28.1 Pandangan Dari Pengalaman

Pandangan\_Dari\_Pengalaman \* br\_kepuasan\_dimensi\_tangibles Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_tangibles			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Pandangan_Dari_Pengalaman	ya	Count	38	0	3	41
		% within Pandangan_Dari_Pengalaman	92,7%	,0%	7,3%	100,0%
	tidak	Count	50	1	2	53
		% within Pandangan_Dari_Pengalaman	94,3%	1,9%	3,8%	100,0%
	lainnya	Count	5	0	1	6
		% within Pandangan_Dari_Pengalaman	83,3%	,0%	16,7%	100,0%
Total		Count	93	1	6	100
		% within Pandangan_Dari_Pengalaman	93,0%	1,0%	6,0%	100,0%

## Lampiran 28.2

Pandangan\_Dari\_Pengalaman \* br\_kepuasan\_dimensi\_reliability Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_reliability			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Pandangan_Dari_Pengalaman	ya	Count	22	18	1	41
		% within Pandangan_Dari_Pengalaman	53,7%	43,9%	2,4%	100,0%
	tidak	Count	39	13	1	53
		% within Pandangan_Dari_Pengalaman	73,6%	24,5%	1,9%	100,0%
	lainnya	Count	6	0	0	6
		% within Pandangan_Dari_Pengalaman	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Total		Count	67	31	2	100
		% within Pandangan_Dari_Pengalaman	67,0%	31,0%	2,0%	100,0%

### Lampiran 28.3

Pandangan\_Dari\_Pengalaman \* br\_kepuasan\_dimensi\_assurance Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_assurance			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Pandangan_Dari_Pengalaman	ya	Count	36	1	4	41
		% within Pandangan_Dari_Pengalaman	87,8%	2,4%	9,8%	100,0%
	tidak	Count	35	4	14	53
	% within Pandangan_Dari_Pengalaman	66,0%	7,5%	26,4%	100,0%	
	lainnya	Count	6	0	0	6
	% within Pandangan_Dari_Pengalaman	100,0%	,0%	,0%	100,0%	
Total		Count	77	5	18	100
		% within Pandangan_Dari_Pengalaman	77,0%	5,0%	18,0%	100,0%

### Lampiran 28.4

Pandangan\_Dari\_Pengalaman \* br\_kepuasan\_dimensi\_responsiveness Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_responsiveness			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Pandangan_Dari_Pengalaman	ya	Count	35	3	3	41
		% within Pandangan_Dari_Pengalaman	85,4%	7,3%	7,3%	100,0%
	tidak	Count	42	1	10	53
	% within Pandangan_Dari_Pengalaman	79,2%	1,9%	18,9%	100,0%	
	lainnya	Count	6	0	0	6
	% within Pandangan_Dari_Pengalaman	100,0%	,0%	,0%	100,0%	
Total		Count	83	4	13	100
		% within Pandangan_Dari_Pengalaman	83,0%	4,0%	13,0%	100,0%

### Lampiran 28.5

Pandangan\_Dari\_Pengalaman \* br\_kepuasan\_dimensi\_empathy Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_empathy			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Pandangan_Dari_Pengalaman	ya	Count	30	10	1	41
		% within Pandangan_Dari_Pengalaman	73,2%	24,4%	2,4%	100,0%
	tidak	Count	37	9	7	53
	% within Pandangan_Dari_Pengalaman	69,8%	17,0%	13,2%	100,0%	
	lainnya	Count	6	0	0	6
	% within Pandangan_Dari_Pengalaman	100,0%	,0%	,0%	100,0%	
Total		Count	73	19	8	100
		% within Pandangan_Dari_Pengalaman	73,0%	19,0%	8,0%	100,0%



## Lampiran 29.1 Proses Tansaksi

Proses\_Transaksi \* br\_kepuasan\_dimensi\_tangibles Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_tangibles			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Proses_Transaksi	cepat	Count	41	0	5	46
		% within Proses_Transaksi	89,1%	,0%	10,9%	100,0%
	cukup	Count	48	1	1	50
		% within Proses_Transaksi	96,0%	2,0%	2,0%	100,0%
	lama	Count	4	0	0	4
		% within Proses_Transaksi	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Total		Count	93	1	6	100
		% within Proses_Transaksi	93,0%	1,0%	6,0%	100,0%

## Lampiran 29.2

Proses\_Transaksi \* br\_kepuasan\_dimensi\_reliability Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_reliability			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Proses_Transaksi	cepat	Count	32	13	1	46
		% within Proses_Transaksi	69,6%	28,3%	2,2%	100,0%
	cukup	Count	33	16	1	50
		% within Proses_Transaksi	66,0%	32,0%	2,0%	100,0%
	lama	Count	2	2	0	4
		% within Proses_Transaksi	50,0%	50,0%	,0%	100,0%
Total		Count	67	31	2	100
		% within Proses_Transaksi	67,0%	31,0%	2,0%	100,0%

## Lampiran 29.3

Proses\_Transaksi \* br\_kepuasan\_dimensi\_assurance Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_assurance			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Proses_Transaksi	cepat	Count	35	2	9	46
		% within Proses_Transaksi	76,1%	4,3%	19,6%	100,0%
	cukup	Count	40	3	7	50
		% within Proses_Transaksi	80,0%	6,0%	14,0%	100,0%
	lama	Count	2	0	2	4
		% within Proses_Transaksi	50,0%	,0%	50,0%	100,0%
Total		Count	77	5	18	100
		% within Proses_Transaksi	77,0%	5,0%	18,0%	100,0%

## Lampiran 29.4

Proses\_Transaksi \* br\_kepuasan\_dimensi\_responsiveness Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_responsiveness			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Proses_Transaksi	cepat	Count	37	0	9	46
		% within Proses_Transaksi	80,4%	,0%	19,6%	100,0%
	cukup	Count	44	4	2	50
		% within Proses_Transaksi	88,0%	8,0%	4,0%	100,0%
	lama	Count	2	0	2	4
		% within Proses_Transaksi	50,0%	,0%	50,0%	100,0%
Total		Count	83	4	13	100
		% within Proses_Transaksi	83,0%	4,0%	13,0%	100,0%

## Lampiran 29.5

Proses\_Transaksi \* br\_kepuasan\_dimensi\_empathy Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_empathy			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Proses_Transaksi	cepat	Count	31	9	6	46
		% within Proses_Transaksi	67,4%	19,6%	13,0%	100,0%
	cukup	Count	38	10	2	50
		% within Proses_Transaksi	76,0%	20,0%	4,0%	100,0%
	lama	Count	4	0	0	4
		% within Proses_Transaksi	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Total		Count	73	19	8	100
		% within Proses_Transaksi	73,0%	19,0%	8,0%	100,0%

## Lampiran 30.1 Penanganan Situasi

Penangan\_Situasi \* br\_kepuasan\_dimensi\_tangibles Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_tangibles			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Penangan_Situasi	meminta maaf	Count	68	1	4	73
		% within Penangan_Situasi	93,2%	1,4%	5,5%	100,0%
	diam saja	Count	11	0	0	11
		% within Penangan_Situasi	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	memberi servis tambahan	Count	9	0	1	10
		% within Penangan_Situasi	90,0%	,0%	10,0%	100,0%
	lainnya	Count	5	0	1	6
		% within Penangan_Situasi	83,3%	,0%	16,7%	100,0%
Total		Count	93	1	6	100
		% within Penangan_Situasi	93,0%	1,0%	6,0%	100,0%

## Lampiran 30.2

Penangan\_Situasi \* br\_kepuasan\_dimensi\_reliability Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_reliability			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Penangan_Situasi	meminta maaf	Count	52	20	1	73
		% within Penangan_Situasi	71,2%	27,4%	1,4%	100,0%
	diam saja	Count	8	3	0	11
		% within Penangan_Situasi	72,7%	27,3%	,0%	100,0%
memberi servis tambahan	Count	3	7	0	10	
	% within Penangan_Situasi	30,0%	70,0%	,0%	100,0%	
lainnya	Count	4	1	1	6	
	% within Penangan_Situasi	66,7%	16,7%	16,7%	100,0%	
Total	Count	67	31	2	100	
	% within Penangan_Situasi	67,0%	31,0%	2,0%	100,0%	

## Lampiran 30.3

Penangan\_Situasi \* br\_kepuasan\_dimensi\_assurance Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_assurance			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Penangan_Situasi	meminta maaf	Count	58	2	13	73
		% within Penangan_Situasi	79,5%	2,7%	17,8%	100,0%
	diam saja	Count	7	2	2	11
		% within Penangan_Situasi	63,6%	18,2%	18,2%	100,0%
memberi servis tambahan	Count	8	1	1	10	
	% within Penangan_Situasi	80,0%	10,0%	10,0%	100,0%	
lainnya	Count	4	0	2	6	
	% within Penangan_Situasi	66,7%	,0%	33,3%	100,0%	
Total	Count	77	5	18	100	
	% within Penangan_Situasi	77,0%	5,0%	18,0%	100,0%	

### Lampiran 30.4

Penangan\_Situasi \* br\_kepuasan\_dimensi\_responsiveness Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_responsiveness			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Penangan_Situasi	meminta maaf	Count	62	3	8	73
		% within Penangan_Situasi	84,9%	4,1%	11,0%	100,0%
	diam saja	Count	7	1	3	11
		% within Penangan_Situasi	63,6%	9,1%	27,3%	100,0%
	memberi servis tambahan	Count	9	0	1	10
		% within Penangan_Situasi	90,0%	,0%	10,0%	100,0%
	lainnya	Count	5	0	1	6
		% within Penangan_Situasi	83,3%	,0%	16,7%	100,0%
Total		Count	83	4	13	100
		% within Penangan_Situasi	83,0%	4,0%	13,0%	100,0%

### Lampiran 30.5

Penangan\_Situasi \* br\_kepuasan\_dimensi\_empathy Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_empathy			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Penangan_Situasi	meminta maaf	Count	52	15	6	73
		% within Penangan_Situasi	71,2%	20,5%	8,2%	100,0%
	diam saja	Count	8	3	0	11
		% within Penangan_Situasi	72,7%	27,3%	,0%	100,0%
	memberi servis tambahan	Count	8	1	1	10
		% within Penangan_Situasi	80,0%	10,0%	10,0%	100,0%
	lainnya	Count	5	0	1	6
		% within Penangan_Situasi	83,3%	,0%	16,7%	100,0%
Total		Count	73	19	8	100
		% within Penangan_Situasi	73,0%	19,0%	8,0%	100,0%

### Lampiran 31.1 Kesan Dari Orang

Kesan\_Dari\_Orang \* br\_kepuasan\_dimensi\_tangibles Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_tangibles			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Kesan_Dari_Orang	sangat baik	Count	13	0	1	14
		% within Kesan_Dari_Orang	92,9%	,0%	7,1%	100,0%
	baik	Count	78	1	5	84
		% within Kesan_Dari_Orang	92,9%	1,2%	6,0%	100,0%
	kurang baik	Count	2	0	0	2
		% within Kesan_Dari_Orang	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Total		Count	93	1	6	100
		% within Kesan_Dari_Orang	93,0%	1,0%	6,0%	100,0%

## Lampiran 31.2

Kesan\_Dari\_Orang \* br\_kepuasan\_dimensi\_reliability Crosstabulation

		br_kepuasan_dimensi_reliability			Total	
		tidak puas	puas	sangat puas		
Kesan_Dari_Orang	sangat baik	Count % within Kesan_Dari_Orang	9 64,3%	5 35,7%	0 ,0%	14 100,0%
	baik	Count % within Kesan_Dari_Orang	57 67,9%	25 29,8%	2 2,4%	84 100,0%
	kurang baik	Count % within Kesan_Dari_Orang	1 50,0%	1 50,0%	0 ,0%	2 100,0%
Total		Count % within Kesan_Dari_Orang	67 67,0%	31 31,0%	2 2,0%	100 100,0%

## Lampiran 31.3

Kesan\_Dari\_Orang \* br\_kepuasan\_dimensi\_assurance Crosstabulation

		br_kepuasan_dimensi_assurance			Total	
		tidak puas	puas	sangat puas		
Kesan_Dari_Orang	sangat baik	Count % within Kesan_Dari_Orang	10 71,4%	0 ,0%	4 28,6%	14 100,0%
	baik	Count % within Kesan_Dari_Orang	67 79,8%	5 6,0%	12 14,3%	84 100,0%
	kurang baik	Count % within Kesan_Dari_Orang	0 ,0%	0 ,0%	2 100,0%	2 100,0%
Total		Count % within Kesan_Dari_Orang	77 77,0%	5 5,0%	18 18,0%	100 100,0%

## Lampiran 31.4

Kesan\_Dari\_Orang \* br\_kepuasan\_dimensi\_responsiveness Crosstabulation

		br_kepuasan_dimensi_responsiveness			Total	
		tidak puas	puas	sangat puas		
Kesan_Dari_Orang	sangat baik	Count % within Kesan_Dari_Orang	10 71,4%	0 ,0%	4 28,6%	14 100,0%
	baik	Count % within Kesan_Dari_Orang	73 86,9%	4 4,8%	7 8,3%	84 100,0%
	kurang baik	Count % within Kesan_Dari_Orang	0 ,0%	0 ,0%	2 100,0%	2 100,0%
Total		Count % within Kesan_Dari_Orang	83 83,0%	4 4,0%	13 13,0%	100 100,0%

## Lampiran 31.5

Kesan\_Dari\_Orang \* br\_kepuasan\_dimensi\_empathy Crosstabulation

		br_kepuasan_dimensi_empathy			Total	
		tidak puas	puas	sangat puas		
Kesan_Dari_Orang	sangat baik	Count	6	4	4	14
		% within Kesan_Dari_Orang	42,9%	28,6%	28,6%	100,0%
	baik	Count	65	15	4	84
		% within Kesan_Dari_Orang	77,4%	17,9%	4,8%	100,0%
	kurang baik	Count	2	0	0	2
		% within Kesan_Dari_Orang	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Total		Count	73	19	8	100
		% within Kesan_Dari_Orang	73,0%	19,0%	8,0%	100,0%

## Lampiran 32.1 Kesan Pribadi

Kesan\_Pribadi \* br\_kepuasan\_dimensi\_tangibles Crosstabulation

		br_kepuasan_dimensi_tangibles			Total	
		tidak puas	puas	sangat puas		
Kesan_Pribadi	sangat baik	Count	11	0	0	11
		% within Kesan_Pribadi	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	baik	Count	68	1	5	74
		% within Kesan_Pribadi	91,9%	1,4%	6,8%	100,0%
	kurang baik	Count	6	0	1	7
		% within Kesan_Pribadi	85,7%	,0%	14,3%	100,0%
	lainnya	Count	8	0	0	8
		% within Kesan_Pribadi	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Total		Count	93	1	6	100
		% within Kesan_Pribadi	93,0%	1,0%	6,0%	100,0%

## Lampiran 32.2

Kesan\_Pribadi \* br\_kepuasan\_dimensi\_reliability Crosstabulation

		br_kepuasan_dimensi_reliability			Total	
		tidak puas	puas	sangat puas		
Kesan_Pribadi	sangat baik	Count	6	5	0	11
		% within Kesan_Pribadi	54,5%	45,5%	,0%	100,0%
	baik	Count	54	18	2	74
		% within Kesan_Pribadi	73,0%	24,3%	2,7%	100,0%
	kurang baik	Count	5	2	0	7
		% within Kesan_Pribadi	71,4%	28,6%	,0%	100,0%
	lainnya	Count	2	6	0	8
		% within Kesan_Pribadi	25,0%	75,0%	,0%	100,0%
Total		Count	67	31	2	100
		% within Kesan_Pribadi	67,0%	31,0%	2,0%	100,0%

### Lampiran 32.3

**Kesan\_Pribadi \* br\_kepuasan\_dimensi\_assurance Crosstabulation**

			br_kepuasan_dimensi_assurance			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Kesan_Pribadi	sangat baik	Count	9	2	0	11
		% within Kesan_Pribadi	81,8%	18,2%	,0%	100,0%
	baik	Count	60	2	12	74
		% within Kesan_Pribadi	81,1%	2,7%	16,2%	100,0%
	kurang baik	Count	1	0	6	7
		% within Kesan_Pribadi	14,3%	,0%	85,7%	100,0%
	lainnya	Count	7	1	0	8
		% within Kesan_Pribadi	87,5%	12,5%	,0%	100,0%
Total		Count	77	5	18	100
		% within Kesan_Pribadi	77,0%	5,0%	18,0%	100,0%

### Lampiran 32.4

**Kesan\_Pribadi \* br\_kepuasan\_dimensi\_responsiveness Crosstabulation**

			br_kepuasan_dimensi_responsiveness			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Kesan_Pribadi	sangat baik	Count	10	0	1	11
		% within Kesan_Pribadi	90,9%	,0%	9,1%	100,0%
	baik	Count	65	3	6	74
		% within Kesan_Pribadi	87,8%	4,1%	8,1%	100,0%
	kurang baik	Count	1	0	6	7
		% within Kesan_Pribadi	14,3%	,0%	85,7%	100,0%
	lainnya	Count	7	1	0	8
		% within Kesan_Pribadi	87,5%	12,5%	,0%	100,0%
Total		Count	83	4	13	100
		% within Kesan_Pribadi	83,0%	4,0%	13,0%	100,0%

### Lampiran 32.5

**Kesan\_Pribadi \* br\_kepuasan\_dimensi\_empathy Crosstabulation**

			br_kepuasan_dimensi_empathy			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Kesan_Pribadi	sangat baik	Count	4	7	0	11
		% within Kesan_Pribadi	36,4%	63,6%	,0%	100,0%
	baik	Count	60	10	4	74
		% within Kesan_Pribadi	81,1%	13,5%	5,4%	100,0%
	kurang baik	Count	3	0	4	7
		% within Kesan_Pribadi	42,9%	,0%	57,1%	100,0%
	lainnya	Count	6	2	0	8
		% within Kesan_Pribadi	75,0%	25,0%	,0%	100,0%
Total		Count	73	19	8	100
		% within Kesan_Pribadi	73,0%	19,0%	8,0%	100,0%

## Lampiran 33.1 Dampak Kesan

Dampak\_Kesan \* br\_kepuasan\_dimensi\_tangibles Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_tangibles			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Dampak_Kesan	percaya pelayanannya akan selalu baik	Count	46	0	4	50
		% within Dampak_Kesan	92,0%	,0%	8,0%	100,0%
	dapat mentoleransi kesalahan penyedia jasa	Count	41	1	1	43
		% within Dampak_Kesan	95,3%	2,3%	2,3%	100,0%
	sering mengeluh jika pelayanan tak sesuai	Count	4	0	1	5
	% within Dampak_Kesan	80,0%	,0%	20,0%	100,0%	
	lainnya	Count	2	0	0	2
	% within Dampak_Kesan	100,0%	,0%	,0%	100,0%	
Total	Count	93	1	6	100	
	% within Dampak_Kesan	93,0%	1,0%	6,0%	100,0%	

## Lampiran 33.2

Dampak\_Kesan \* br\_kepuasan\_dimensi\_reliability Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_reliability			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Dampak_Kesan	percaya pelayanannya akan selalu baik	Count	33	17	0	50
		% within Dampak_Kesan	66,0%	34,0%	,0%	100,0%
	dapat mentoleransi kesalahan penyedia jasa	Count	29	12	2	43
		% within Dampak_Kesan	67,4%	27,9%	4,7%	100,0%
	sering mengeluh jika pelayanan tak sesuai	Count	4	1	0	5
	% within Dampak_Kesan	80,0%	20,0%	,0%	100,0%	
	lainnya	Count	1	1	0	2
	% within Dampak_Kesan	50,0%	50,0%	,0%	100,0%	
Total	Count	67	31	2	100	
	% within Dampak_Kesan	67,0%	31,0%	2,0%	100,0%	

## Lampiran 33.3

Dampak\_Kesan \* br\_kepuasan\_dimensi\_assurance Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_assurance			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Dampak_Kesan	percaya pelayanannya akan selalu baik	Count	44	3	3	50
		% within Dampak_Kesan	88,0%	6,0%	6,0%	100,0%
	dapat mentoleransi kesalahan penyedia jasa	Count	30	2	11	43
		% within Dampak_Kesan	69,8%	4,7%	25,6%	100,0%
	sering mengeluh jika pelayanan tak sesuai	Count	1	0	4	5
	% within Dampak_Kesan	20,0%	,0%	80,0%	100,0%	
	lainnya	Count	2	0	0	2
	% within Dampak_Kesan	100,0%	,0%	,0%	100,0%	
Total	Count	77	5	18	100	
	% within Dampak_Kesan	77,0%	5,0%	18,0%	100,0%	



### Lampiran 33.4

Dampak\_Kesan \* br\_kepuasan\_dimensi\_responsiveness Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_responsiveness			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Dampak_Kesan	percaya pelayanannya akan selalu baik	Count	44	1	5	50
		% within Dampak_Kesan	88,0%	2,0%	10,0%	100,0%
	dapat mentoleransi kesalahan penyedia jasa	Count	37	2	4	43
		% within Dampak_Kesan	86,0%	4,7%	9,3%	100,0%
	sering mengeluh jika pelayanan tak sesuai	Count	1	0	4	5
		% within Dampak_Kesan	20,0%	,0%	80,0%	100,0%
	lainnya	Count	1	1	0	2
		% within Dampak_Kesan	50,0%	50,0%	,0%	100,0%
Total		Count	83	4	13	100
		% within Dampak_Kesan	83,0%	4,0%	13,0%	100,0%

### Lampiran 33.5

Dampak\_Kesan \* br\_kepuasan\_dimensi\_empathy Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_empathy			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Dampak_Kesan	percaya pelayanannya akan selalu baik	Count	38	10	2	50
		% within Dampak_Kesan	76,0%	20,0%	4,0%	100,0%
	dapat mentoleransi kesalahan penyedia jasa	Count	34	7	2	43
		% within Dampak_Kesan	79,1%	16,3%	4,7%	100,0%
	sering mengeluh jika pelayanan tak sesuai	Count	1	0	4	5
		% within Dampak_Kesan	20,0%	,0%	80,0%	100,0%
	lainnya	Count	0	2	0	2
		% within Dampak_Kesan	,0%	100,0%	,0%	100,0%
Total		Count	73	19	8	100
		% within Dampak_Kesan	73,0%	19,0%	8,0%	100,0%

### Lampiran 34.1 Harga Makanan Dan Minuman

Harga\_Makanan\_Minuman \* br\_kepuasan\_dimensi\_tangibles Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_tangibles			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Harga_Makanan_Minuman	mahal	Count	15	0	1	16
		% within Harga_Makanan_Minuman	93,8%	,0%	6,3%	100,0%
	murah	Count	11	0	3	14
		% within Harga_Makanan_Minuman	78,6%	,0%	21,4%	100,0%
	biasa saja	Count	61	1	1	63
		% within Harga_Makanan_Minuman	96,8%	1,6%	1,6%	100,0%
	lainnya	Count	6	0	1	7
		% within Harga_Makanan_Minuman	85,7%	,0%	14,3%	100,0%
Total		Count	93	1	6	100
		% within Harga_Makanan_Minuman	93,0%	1,0%	6,0%	100,0%

## Lampiran 34.2

Harga\_Makanan\_Minuman \* br\_kepuasan\_dimensi\_reliability Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_reliability			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Harga_Makanan_Minuman	mahal	Count	8	8	0	16
		% within Harga_Makanan_Minuman	50,0%	50,0%	,0%	100,0%
	murah	Count	10	4	0	14
		% within Harga_Makanan_Minuman	71,4%	28,6%	,0%	100,0%
biasa saja	Count	45	17	1	63	
	% within Harga_Makanan_Minuman	71,4%	27,0%	1,6%	100,0%	
lainnya	Count	4	2	1	7	
	% within Harga_Makanan_Minuman	57,1%	28,6%	14,3%	100,0%	
Total		Count	67	31	2	100
		% within Harga_Makanan_Minuman	67,0%	31,0%	2,0%	100,0%

## Lampiran 34.3

Harga\_Makanan\_Minuman \* br\_kepuasan\_dimensi\_assurance Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_assurance			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Harga_Makanan_Minuman	mahal	Count	13	0	3	16
		% within Harga_Makanan_Minuman	81,3%	,0%	18,8%	100,0%
	murah	Count	8	0	6	14
		% within Harga_Makanan_Minuman	57,1%	,0%	42,9%	100,0%
biasa saja	Count	51	5	7	63	
	% within Harga_Makanan_Minuman	81,0%	7,9%	11,1%	100,0%	
lainnya	Count	5	0	2	7	
	% within Harga_Makanan_Minuman	71,4%	,0%	28,6%	100,0%	
Total		Count	77	5	18	100
		% within Harga_Makanan_Minuman	77,0%	5,0%	18,0%	100,0%

### Lampiran 34.4

Harga\_Makanan\_Minuman \* br\_kepuasan\_dimensi\_responsiveness Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_responsiveness			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Harga_Makanan_Minuman	mahal	Count	12	1	3	16
		% within Harga_Makanan_Minuman	75,0%	6,3%	18,8%	100,0%
	murah	Count	7	1	6	14
		% within Harga_Makanan_Minuman	50,0%	7,1%	42,9%	100,0%
biasa saja	Count	58	2	3	63	
	% within Harga_Makanan_Minuman	92,1%	3,2%	4,8%	100,0%	
lainnya	Count	6	0	1	7	
	% within Harga_Makanan_Minuman	85,7%	,0%	14,3%	100,0%	
Total		Count	83	4	13	100
		% within Harga_Makanan_Minuman	83,0%	4,0%	13,0%	100,0%

### Lampiran 34.5

Harga\_Makanan\_Minuman \* br\_kepuasan\_dimensi\_empathy Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_empathy			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Harga_Makanan_Minuman	mahal	Count	14	1	1	16
		% within Harga_Makanan_Minuman	87,5%	6,3%	6,3%	100,0%
	murah	Count	6	4	4	14
		% within Harga_Makanan_Minuman	42,9%	28,6%	28,6%	100,0%
biasa saja	Count	47	14	2	63	
	% within Harga_Makanan_Minuman	74,6%	22,2%	3,2%	100,0%	
lainnya	Count	6	0	1	7	
	% within Harga_Makanan_Minuman	85,7%	,0%	14,3%	100,0%	
Total		Count	73	19	8	100
		% within Harga_Makanan_Minuman	73,0%	19,0%	8,0%	100,0%

## Lampiran 35.1 Harapan

Harapan \* br\_kepuasan\_dimensi\_tangibles Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_tangibles			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Harapan	makanan dan minuman yang enak	Count	46	1	1	48
		% within Harapan	95,8%	2,1%	2,1%	100,0%
	intemet yang cepat	Count	25	0	4	29
		% within Harapan	86,2%	,0%	13,8%	100,0%
	poris makanan dan minuman yang banyak	Count	14	0	1	15
	% within Harapan	93,3%	,0%	6,7%	100,0%	
	lainnya	Count	8	0	0	8
	% within Harapan	100,0%	,0%	,0%	100,0%	
Total		Count	93	1	6	100
		% within Harapan	93,0%	1,0%	6,0%	100,0%

## Lampiran 35.2

Harapan \* br\_kepuasan\_dimensi\_reliability Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_reliability			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Harapan	makanan dan minuman yang enak	Count	33	14	1	48
		% within Harapan	68,8%	29,2%	2,1%	100,0%
	intemet yang cepat	Count	21	7	1	29
		% within Harapan	72,4%	24,1%	3,4%	100,0%
	poris makanan dan minuman yang banyak	Count	11	4	0	15
	% within Harapan	73,3%	26,7%	,0%	100,0%	
	lainnya	Count	2	6	0	8
	% within Harapan	25,0%	75,0%	,0%	100,0%	
Total		Count	67	31	2	100
		% within Harapan	67,0%	31,0%	2,0%	100,0%

## Lampiran 35.3

Harapan \* br\_kepuasan\_dimensi\_assurance Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_assurance			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Harapan	makanan dan minuman yang enak	Count	39	2	7	48
		% within Harapan	81,3%	4,2%	14,6%	100,0%
	intemet yang cepat	Count	19	2	8	29
		% within Harapan	65,5%	6,9%	27,6%	100,0%
	poris makanan dan minuman yang banyak	Count	11	1	3	15
	% within Harapan	73,3%	6,7%	20,0%	100,0%	
	lainnya	Count	8	0	0	8
	% within Harapan	100,0%	,0%	,0%	100,0%	
Total		Count	77	5	18	100
		% within Harapan	77,0%	5,0%	18,0%	100,0%

## Lampiran 35.4

Harapan \* br\_kepuasan\_dimensi\_responsiveness Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_responsiveness			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Harapan	makanan dan minuman yang enak	Count	45	1	2	48
		% within Harapan	93,8%	2,1%	4,2%	100,0%
	intemet yang cepat	Count	20	1	8	29
		% within Harapan	69,0%	3,4%	27,6%	100,0%
	poris makanan dan minuman yang banyak	Count	11	1	3	15
% within Harapan		73,3%	6,7%	20,0%	100,0%	
lainnya	Count	7	1	0	8	
	% within Harapan	87,5%	12,5%	,0%	100,0%	
Total	Count	83	4	13	100	
	% within Harapan	83,0%	4,0%	13,0%	100,0%	

## Lampiran 35.5

Harapan \* br\_kepuasan\_dimensi\_empathy Crosstabulation

			br_kepuasan_dimensi_empathy			Total
			tidak puas	puas	sangat puas	
Harapan	makanan dan minuman yang enak	Count	36	10	2	48
		% within Harapan	75,0%	20,8%	4,2%	100,0%
	intemet yang cepat	Count	19	5	5	29
		% within Harapan	65,5%	17,2%	17,2%	100,0%
	poris makanan dan minuman yang banyak	Count	12	2	1	15
% within Harapan		80,0%	13,3%	6,7%	100,0%	
lainnya	Count	6	2	0	8	
	% within Harapan	75,0%	25,0%	,0%	100,0%	
Total	Count	73	19	8	100	
	% within Harapan	73,0%	19,0%	8,0%	100,0%	

## **Lampiran 36**

### ***Company Profile***

Kedai Kopi Espresso Bar (Keiko) merupakan outlet dan merek dagang yang dimiliki dan dioperasikan oleh *Teammates Coffee Indonesia* (TMCI). TMCI adalah sebuah perusahaan yang menspesialisasikan keahliannya dibidang manajemen sebuah *coffeehouse* atau yang disebut sebagai sebuah Espresso Bar. TMCI sendiri saat ini terus berfokus kepada pengembangan merek Kedai Kopi Espresso Bar hingga seluruh kota di Indonesia. Tujuan inti bisnis ini adalah bagaimana memuaskan (yang tak pernah habisnya) kepada 3 golongan penting yaitu *employee*, *customer*, dan *stockholder*. Sampai dengan saat ini, TMCI memiliki 7 outlet yang tersebar di Yogyakarta, Solo, Jambi, Malang, Jakarta, Surabaya dan Palu.

Proses pembentukan dan penamaan Teammates terjadi pada tahun 2003 dimana 5 orang sekawan, yaitu: Roni Wirayuda, M.Ali Sofyan, Citot Tatar Kusnoto, Teddie Dian Patria, dan Denny Neilment, yang menempuh pendidikan bersama-sama di International Program Faculty of Economics Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, bersepakat untuk merintis jalan kewirausahaan dimana mereka meyakini bahwa maju dan mundurnya usaha ini nantinya akan ditentukan oleh masing-masing individual. Singkat kata, “kami ingin berdiri diatas kaki sendiri, berkreasi bebas, menciptakan lapangan pekerjaan, memajukan nama Indonesia, serta membantu sesama”. Terinspirasi untuk berspesialisasi dibidang pencerahan, *enlightening* melalui dunia kopi, akhirnya terbentuklah outlet dengan nama Kedai Kopi Espresso Bar yang pertama sekali beroperasi secara tertutup

pada tanggal 25 September 2004 dan terbuka untuk umum pada tanggal 01 Oktober 2004 dimana Rupiah pertama mengalir secara tersistematis.

Perjalanan kemudian berlanjut dimana pada tanggal 01 February 2005, Teammates Coffee Indonesia mendirikan sebuah entitas merek yang menyasar secara eksklusif dan unik dengan nama It's Coffee Espresso Bar di Yogyakarta. Pada bulan Oktober 2007, Teammates bermitra dengan investor di Solo untuk mendirikan Kedai Kopi Espresso Bar di Solo dan pada tanggal 05 July 2008 Teammates kembali membuka Kedai Kopi Espresso Bar di Jambi.

Struktur organisasi di kafe Kedai Kopi Espresso Bar adalah sebagai berikut, jabatan tertinggi adalah *General Manager*, sekaligus sebagai pemegang *franchise*, yang memiliki bawahan langsung *Store Manager* yang mempunyai tugas untuk mengatur serta bertanggung jawab terhadap kinerja bawahan-bawahannya. Setelah itu terdapat bagian *Administrasi* dan *Accounting* yang mempunyai tugas mengatur keuangan dan masalah administrasi, dan dibantu oleh seorang staf. Ada juga bagian *Inventory* yang bertugas mengurus pengadaan barang, juga memiliki seorang staf, dan terakhir *Barista Pro* (Produksi) yang bertugas membuat kopi dan membuat makanan, sedangkan *Barista Front* (pelayan) yang mencatat dan mengantar pesanan. Harga dari kafe Kedai Kopi ini pun cukup terjangkau, untuk minuman berkisar antara Rp.7000 – Rp.18000, untuk harga makanan berkisar Rp.10000 – 25000 dan ada  $\pm$  100 pilihan menu.

Visi dari Teammates adalah "Menciptakan bisnis yang terintegrasi demi menciptakan daya saing yang kuat dan sehat sehingga dapat menciptakan jaringan outlet yang mampu beroperasi secara efektif dan efisien". Sedangkan Misi dari

Teammates adalah "Menyediakan produk spesialis kopi yang berkualitas dan terjangkau yang dipenuhi dengan layanan yang kental dengan nilai-nilai persahabatan dan pencerahan yang tersebar melalui penciptaan kemitraan outlet".