

**Petunjuk Pengisian :**

Pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapat anda dengan memberikan tanda silang (X) pada kotak yang tersedia untuk pertanyaan-pertanyaan di bawah ini.

**Bagian I. Identitas Responden**

1. Jenis kelamin :  Pria  Wanita
2. 2. Usia :  < 20 tahun  36-50 tahun  
 20-35 tahun  >50 tahun
3. Pekerjaan :  
 Pelajar / Mahasiswa  Ibu Rumah Tangga  
 Pegawai / Karyawan  Pensiunan  
 Wiraswasta
4. Pendidikan terakhir :  
 SD  SMP  SMU  Diploma  Sarjana
5. Lokasi tempat tinggal :  
 Bandung Utara  Bandung Timur  Luar kota  
 Bandung Selatan  Bandung Barat
6. Penghasilan per bulan :  
 ≤ Rp 500.000  Rp 2.000.001 – Rp 5.000.000  
 Rp 500.000 – Rp 1.000.000  > Rp 5.000.000  
 Rp 1.000.001 – Rp 2.000.000
7. Darimana anda tahu keberadaan Pempek Rama ?  
 Dari teman / saudara / kerabat  Dari iklan surat kabar / majalah

Dari selebaran-selebaran yang dibagikan     Kebetulan lewat dan singgah

Lain-lain.

8. Apakah anda sebelumnya pernah ke Pempek Rama ?

Pernah

Belum Pernah

9. Berapa sering anda ke Pempek Rama ?

≤ 1 kali / bulan

5-7 kali / bulan

2-4 kali / bulan

≥ 8 kali / bulan

## **Bagian II. Independen Variabel : Tanggapan Konsumen Terhadap Kualitas**

### **Pelayanan yang diberikan oleh Pempek Rama**

Keterangan : SS = Sangat Setuju

TS = Tidak Setuju

S = Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

KS = Kurang Setuju

#### **• Tangibles**

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Lokasi Pempek Rama cukup mudah untuk dijangkau.					
2	Suasana rumah makan bersih dan nyaman.					
3	Peralatan dan perlengkapan rumah makan baik dan bersih.					
4	Pegawai yang melayani anda berpakaian rapih dan enak dilihat.					

• **Reliability**

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
5	Menu makanan membantu kemudahan dalam pemilihan makanan.					
6	Pelayanan dalam menyajikan makanan memuaskan.					
7	Pelayanan untuk dibawa pulang baik.					
8	Makanan yang disajikan sesuai dengan pesanan					

◆ **Responsiveness**

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
9	Lama nya proses penyajian pesanan sesuai dengan jumlah pesanan.					
10	Pelayan cepat dan tanggap dalam melayani anda.					
11	Pelayan cepat dalam menangani perubahan permintaan anda.					
12	Gerakan pelayan cekatan dalam melayani anda.					

◆ **Emphaty**

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
13	Pelayan baik dalam menyambut anda ketika pertama tiba di Pempek Rama					
14	Pelayan dapat berkomunikasi dengan baik.					
15	Pengetahuan dan penjelasan pelayan akan jenis-jenis makanan memuaskan.					
16	Pelayan ramah dalam melayani anda.					

◆ Assurance

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
17	Kualitas makanan yang diberikan oleh Pempek Rama baik.					
18	Memberikan penggantian apabila makanan yang disajikan tidak sesuai dengan standar yang ada.					
19	Pempek Rama telah memberikan informasi yang jelas tentang jenis-jenis makanan kepada anda.					
20	Pelayanan dari Pempek Rama dapat memberikan kenyamanan pada anda ketika sedang bersantap.					

**Bagian III. Dependen Variabel : Pengaruh Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Oleh Pempek Rama Terhadap Tingkat Loyalitas Konsumen.**

Keterangan : SS = Sangat Setuju

TS = Tidak Setuju

S = Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

KS = Kurang Setuju

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
21	Anda akan kembali membeli pempek di Pempek Rama.					
22	Anda merekomendasikan kepada orang lain untuk membeli pempek di Pempek Rama.					
23	Anda akan mencoba produk lain yang ditawarkan oleh Pempek Rama selain pempek.					
24	Anda tidak akan membeli pempek selain di Pempek Rama.					

Res	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	X
1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	77
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	81
3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	84
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	72
5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	74
6	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	2	1	2	1	4	4	3	3	70
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
8	2	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	72
9	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	85
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	83
11	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	3	3	4	85
12	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83
13	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	71
14	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	74
15	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	82
16	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	74
17	5	4	4	2	4	2	2	5	4	3	3	3	2	3	2	2	4	4	3	3	64
18	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	76
21	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	78
22	3	4	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	72
23	4	5	5	4	5	5	5	5	1	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	92
24	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	4	74
25	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	82
26	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	5	5	4	4	74

27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
28	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	72
29	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	5	4	4	3	74
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
31	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	81
32	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
34	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	85
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	80
36	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	76
37	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
38	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	77
39	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	71
40	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	87
41	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	82
42	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	72
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
44	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	87
45	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	79
46	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	77
47	4	4	4	4	5	4	4	5	3	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	84
48	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	5	4	4	3	74
49	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	79
50	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	5	4	4	4	81
51	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	76
52	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	77
53	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	74

54	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	3	5	83
55	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81
56	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	85
57	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	85
58	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	84
59	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	77
60	5	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	5	1	2	4	2	4	3	4	4	73
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
62	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	78
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
64	5	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	2	2	2	4	3	4	4	4	4	70
65	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	73
66	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	77
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	78
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
69	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	74
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
71	2	5	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	75
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	78
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
74	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	82
75	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	77

∑ 5916

<b>Res</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>Y</b>
1	5	3	4	1	13
2	4	4	4	3	15
3	5	4	4	4	17
4	4	4	4	3	15
5	4	4	4	4	16
6	4	4	4	3	15
7	5	4	4	5	18
8	4	4	4	4	16
9	5	4	3	3	15
10	5	5	4	3	17
11	5	5	4	2	16
12	4	4	4	4	16
13	5	4	3	3	15
14	4	4	3	1	12
15	4	4	4	3	15
16	4	4	4	2	14
17	4	4	4	3	15
18	4	4	4	4	16
19	4	4	4	4	16
20	4	4	4	4	16
21	4	4	4	4	16
22	5	4	2	2	13
23	5	5	1	5	16
24	4	4	4	3	15
25	5	4	5	5	19
26	5	5	4	3	17
27	4	4	4	3	15
28	4	4	4	3	15
29	4	4	3	3	14
30	4	4	4	3	15
31	5	4	4	3	16
32	5	5	4	4	18
33	5	5	5	5	20
34	5	5	5	4	19
35	4	5	5	4	18
36	4	4	4	3	15
37	4	4	4	3	15
38	4	4	3	2	13
39	4	4	4	3	15
40	5	5	5	3	18
41	4	4	4	4	16
42	4	4	4	3	15
43	4	4	4	4	16



44	5	5	3	3	16
45	4	4	4	3	15
46	4	4	4	3	15
47	5	5	4	4	18
48	5	5	4	4	18
49	4	4	4	4	16
50	5	5	4	4	18
51	5	4	4	3	16
52	4	4	4	3	15
53	4	4	4	3	15
54	4	4	4	3	15
55	5	4	4	2	15
56	5	5	5	5	20
57	4	4	4	4	16
58	4	4	5	4	17
59	4	4	3	3	14
60	4	4	4	1	13
61	4	4	4	4	16
62	4	4	4	1	13
63	5	5	5	5	20
64	4	3	4	3	14
65	4	4	4	3	15
66	4	4	4	3	15
67	4	4	3	2	13
68	4	4	4	4	16
69	4	4	4	3	15
70	5	4	4	3	16
71	4	4	4	3	15
72	4	4	4	3	15
73	4	4	4	3	15
74	4	4	4	3	15
75	4	4	4	3	15

$\Sigma$	1177
----------	------

X	Y	XY	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>
77	13	1001	5929	169
81	15	1215	6561	225
84	17	1428	7056	289
72	15	1080	5184	225
74	16	1184	5476	256
70	15	1050	4900	225
80	18	1440	6400	324
72	16	1152	5184	256
85	15	1275	7225	225

83	17	1411	6889	289
85	16	1360	7225	256
83	16	1328	6889	256
71	15	1065	5041	225
74	12	888	5476	144
82	15	1230	6724	225
74	14	1036	5476	196
64	15	960	4096	225
79	16	1264	6241	256
80	16	1280	6400	256
76	16	1216	5776	256
78	16	1248	6084	256
72	13	936	5184	169
92	16	1472	8464	256
74	15	1110	5476	225
82	19	1558	6724	361
74	17	1258	5476	289
80	15	1200	6400	225
72	15	1080	5184	225
74	14	1036	5476	196
80	15	1200	6400	225
81	16	1296	6561	256
83	18	1494	6889	324
100	20	2000	10000	400
85	19	1615	7225	361
80	18	1440	6400	324
76	15	1140	5776	225
80	15	1200	6400	225
77	13	1001	5929	169
71	15	1065	5041	225
87	18	1566	7569	361
82	16	1312	6724	256
72	15	1080	5184	225
80	16	1280	6400	256
87	16	1392	7569	256
79	15	1185	6241	225
77	15	1155	5929	225
84	18	1512	7056	361
74	18	1332	5476	361
79	16	1264	6241	256
81	18	1458	6561	361
76	16	1216	5776	256
77	15	1155	5929	225
74	15	1110	5476	225

83	15	1245	6889	225
81	15	1215	6561	225
85	20	1700	7225	400
85	16	1360	7225	256
84	17	1428	7056	289
77	14	1078	5929	196
73	13	949	5329	169
80	16	1280	6400	256
78	13	1014	6084	169
100	20	2000	10000	400
70	14	980	4900	196
73	15	1095	5329	225
77	15	1155	5929	225
78	13	1014	6084	169
80	16	1280	6400	256
74	15	1110	5476	225
80	16	1280	6400	256
75	15	1125	5625	225
78	15	1170	6084	225
80	15	1200	6400	225
82	15	1230	6724	225
77	15	1155	5929	225
<b>5916</b>	<b>1177</b>	<b>93292</b>	<b>469346</b>	<b>18825</b>