

LAMPIRAN

Lampiran 1

Alat ukur

Kata Pengantar

Kepada responden yang terhormat,

Di tengah-tengah kesibukan saudara/i dalam menjalankan aktivitas, perkenankanlah saya untuk memohon sedikit saudara/i untuk membantu saya dengan mengisi daftar pertanyaan atau kuesioner ini. Adapun tujuan dari pengisian kuesioner ini adalah untuk mendapatkan gambaran mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa restoran “X” di Bandung. 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/i peneliti ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Peneliti

Data Pribadi

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

1. Pekerjaan :
2. Usia :
3. Berapa kali berkunjung :

Data Penunjang

Saudara diminta untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan berikut dengan memberi tanda silang (X) pada pilihan yang sesuai dengan diri saudara.

1. Darimana saudara mendapat informasi mengenai restoran “X”?
 - a. Teman
 - b. Keluarga
 - c. Media massa
2. Bagaimana kualitas pelayanan restoran “X” dibandingkan restoran lain yang sejenis?
 - a. Masih kurang
 - b. Sama saja
 - c. Jauh lebih baik
3. Apakah saudara harapkan setelah makan di restoran “X”?
 - a. Mendapatkan tempat makan yang nyaman.
 - b. Cita rasa yang diinginkan terpenuhi.
 - c. Tidak ada
4. Apakah saudara mengetahui dengan jelas mengenai menu, fasilitas dan pelayanan restoran ”X” sesuai dengan informasi dan brosur-brosur yang dibagikan ?
 - a. Ya.
 - b. Kurang jelas.
 - c. Tidak.
5. Apa alasan saudara memilih restoran “X”?
 - a. Memiliki rasa berbeda dari restoran yang serupa.
 - b. Hanya untuk mencoba menu yang ditawarkan restoran.
 - c. Suasana yang nyaman.
 - d. Tidak ada pilihan lain
6. Menurut saudara, apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh restoran meningkat dari tahun ke tahun ?
 - a. Ya
 - b. Tidak

7. Menurut saudara bagaimana cita rasa pizza di restoran "X" dibandingkan dengan yang lain ?
 - a. Enak.
 - b. Biasa saja.
 - c. Tidak enak.
8. Menurut saudara, bagaimana perbandingan antara harga dan pelayanan yang diberikan ?
 - a. Memuaskan
 - b. Biasa saja
 - c. Tidak memuaskan
9. Menurut saudara bagaimana proses transaksi di restoran "X" ?
 - a. Cepat
 - b. Lambat
 - c. Cukup.
10. Apakah saudara percaya dengan kualitas pelayanan di restoran "X" ?
 - a. Percaya.
 - b. Tidak percaya.
 - c. Tidak peduli.
11. Apakah saudara mempunyai pengalaman pribadi dengan pelayanana jasa di restoran "X" ?
 - a. Ya
 - b. Tidak
12. Dalam sebulan berapa kali saudara berkunjung ke restoran "X" ?
 - a. sebulan satu kali.
 - b. sebulan dua kali
 - c. Tidak pernah.
13. Apabila restoran berada dalam keadaan tak terduga (mati lampu) sehingga menunda pelayanan, bagaimana sikap restoran ?
 - a. Meminta maaf.
 - b. Tidak peduli.
 - c. memberikan service tambahan.

14. Bagaimana fasilitas dan pelayanan di restoran “X” ?

- a. Memuaskan.
- b. Biasa saja.
- c. Tidak memuaskan.

15. Bagaimana menu yang ditawarkan restoran “X” ?

- a. Banyak pilihan.
- b. Sedikit.
- c. Tidak bervariasi.

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 jasa restoran "X". Saudara cukup memberikan tanda silang (X) pada pilihan yang menurut saudara/i tepat.

Terdapat beberapa pernyataan mengenai pelayanan restoran "X". 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 restoran "X"**. Berilah tanda silang (×) pada kolom yang sesuai dengan pendapat saudara.

Jawaban dituliskan dalam dua kolom yaitu, kolom kenyataan dan kolom harapan. Kolom kenyataan, diisi **kenyataan** yang ada di restoran "X". Sedangkan kolom harapan, diisi dengan **harapan** saudara terhadap restoran "X".

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

Contoh :

No	Pernyataan	Harapan Saya				Pada Kenyataannya			
		SS	S	TS	STS	SS	S	TS	STS
1.	Lokasi restoran "X" mudah dijangkau dan strategis.								

Jika menurut saudara restoran "X" merupakan restoran yang mudah dijangkau dan sesuai dengan kenyataan, maka saudara memberi tanda silang (X) pada :

No	Pernyataan	Harapan Saya				Pada Kenyataannya			
		SS	S	TS	STS	SS	S	TS	STS
1.	Lokasi restoran "X" mudah dijangkau dan strategis.		X				X		

Lampiran 2 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur
Validitas Item *Perceived Service*

No Item	Validitas	Keterangan
1	0,456	Diterima
2	0,413	Diterima
3	0,718	Diterima
4	0,468	Diterima
5	0,756	Diterima
6	0,610	Diterima
7	0,574	Diterima
8	0,963	Diterima
9	0,547	Diterima
10	0,008	Ditolak
11	0,682	Diterima
12	0,221	Ditolak
13	0,011	Ditolak
14	0,105	Ditolak
15	0,756	Diterima
16	0,215	Ditolak
17	0,734	Diterima
18	0,773	Diterima
19	0,691	Diterima
20	0,212	Ditolak
21	0,855	Diterima
22	0,466	Diterima
23	0,907	Diterima
24	0,599	Diterima
25	0,247	Ditolak
26	0,609	Diterima
27	0,629	Diterima
28	0,605	Diterima
29	0,272	Ditolak
30	0,306	Diterima
31	0,820	Diterima
32	0,524	Diterima
33	-0,050	Ditolak
34	0,273	Ditolak
35	0,188	Ditolak
36	0,660	Diterima
37	-0,175	Ditolak
38	0,186	Ditolak
39	0,855	Diterima
40	0,272	Ditolak
41	0,800	Diterima

42	0,889	Diterima
43	0,326	Diterima
44	0,800	Diterima
45	0,492	Diterima
46	0,663	Diterima
47	0,773	Diterima
48	0,765	Diterima
49	0,778	Diterima

Reliabilitas Item *Perceived Service*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,747	50

Validitas Item *Expected Service*

No Item	Validitas	Keterangan
1	0,724	Diterima
2	0,407	Diterima
3	0,475	Diterima
4	0,431	Diterima
5	0,626	Diterima
6	0,318	Diterima
7	0,321	Diterima
8	0,713	Diterima
9	0,337	Diterima
10	0,677	Diterima
11	0,565	Diterima
12	0,262	Ditolak
13	0,011	Ditolak
14	0,159	Ditolak
15	0,800	Diterima
16	0,124	Ditolak
17	0,129	Diterima
18	0,577	Diterima
19	0,376	Diterima
20	0,010	Ditolak
21	0,820	Diterima
22	0,873	Diterima
23	0,393	Diterima
24	0,784	Diterima
25	0,259	Ditolak
26	0,392	Diterima
27	0,533	Diterima
28	0,504	Diterima
29	0,170	Ditolak
30	0,529	Diterima
31	0,437	Diterima
32	0,558	Diterima
33	0,036	Ditolak
34	0,058	Ditolak
35	0,135	Ditolak
36	0,435	Diterima
37	0,229	Ditolak
38	0,139	Ditolak
39	0,495	Diterima
40	0,263	Ditolak
41	0,572	Diterima
42	0,454	Diterima

43	0,371	Diterima
44	0,343	Diterima
45	0,335	Diterima
46	0,632	Diterima
47	0,524	Diterima
48	0,877	Diterima
49	0,306	Diterima

Reliabilitas Item *Expected Service*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,738	50

Lampiran 4 Tingkat Kepuasan Konsumen Secara Umum

Responden	Jumlah Harapan	Jumlah Kenyataan	Hasil
1	117	90	TP
2	122	99	TP
3	104	94	TP
4	104	93	TP
5	104	96	TP
6	123	100	TP
7	106	91	TP
8	111	96	TP
9	123	84	TP
10	117	91	TP
11	122	92	TP
12	121	92	TP
13	120	97	TP
14	114	90	TP
15	120	93	TP
16	118	87	TP
17	123	93	TP
18	113	93	TP
19	111	88	TP
20	125	82	TP
21	128	80	TP
22	131	79	TP
23	124	83	TP
24	125	81	TP
25	125	79	TP
26	121	83	TP
27	124	82	TP
28	123	88	TP
29	124	82	TP
30	102	106	P
31	99	102	P
32	95	92	TP
33	113	112	TP
34	105	108	P
35	99	102	P
36	99	98	TP
37	115	92	TP
38	109	83	TP
39	111	86	TP
40	105	89	TP
41	112	89	TP
42	105	88	TP
43	110	90	TP
44	129	81	TP
45	124	80	TP
46	126	80	TP
47	125	81	TP
48	123	79	TP
49	128	80	TP
50	129	82	TP

Lampiran 5 Tingkat Kepuasan Dengan Tiap Dimensi
 Lampiran 5.1 Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Dimensi *Tangible*

responden	Dimensi Tangible		kategori
	jumlah harapan	jumlah kenyataan	
1	47	39	TP
2	52	41	TP
3	44	41	TP
4	43	40	TP
5	43	41	TP
6	52	41	TP
7	43	38	TP
8	42	47	TP
9	50	35	TP
10	45	36	TP
11	49	37	TP
12	48	37	TP
13	47	44	TP
14	46	38	TP
15	47	38	TP
16	47	33	TP
17	50	39	TP
18	45	37	TP
19	45	37	TP
20	48	31	TP
21	50	34	TP
22	52	35	TP
23	50	36	TP
24	50	34	TP
25	50	31	TP
26	48	32	TP
27	50	33	TP
28	50	36	TP
29	49	29	TP
30	38	38	N
31	41	44	P
32	41	25	TP
33	43	46	P
34	44	43	TP
35	41	40	TP
36	40	38	TP
37	45	38	TP
38	44	34	TP
39	43	34	TP
40	42	36	TP
41	44	36	TP
42	42	35	TP
43	44	38	TP
44	48	33	TP
45	49	32	TP
46	47	31	TP
47	48	33	TP
48	47	34	TP
49	48	33	TP
50	48	35	TP

Lampiran 5.2 Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Dimensi *Reliability*

responden	Dimensi realibility		kategori
	jumlah harapan	jumlah kenyataan	
1	10	8	TP
2	10	9	TP
3	9	7	TP
4	9	7	TP
5	9	9	N
6	9	8	TP
7	9	9	N
8	10	7	TP
9	9	7	TP
10	11	9	TP
11	10	9	TP
12	10	9	TP
13	11	6	TP
14	9	9	N
15	11	9	TP
16	9	8	TP
17	10	9	TP
18	9	8	TP
19	9	8	TP
20	11	6	TP
21	12	5	TP
22	12	6	TP
23	12	7	TP
24	12	7	TP
25	12	7	TP
26	12	6	TP
27	12	6	TP
28	12	9	TP
29	12	9	TP
30	9	10	P
31	8	10	P
32	8	9	P
33	10	10	N
34	9	10	P
35	4	6	P
36	9	8	TP
37	10	7	TP
38	9	7	TP
39	10	8	TP
40	9	8	TP
41	10	9	TP
42	9	9	N
43	9	9	N
44	11	7	TP
45	12	7	TP
46	12	6	TP
47	10	5	TP
48	12	6	TP
49	11	6	TP
50	11	8	TP

Lampiran 5.3 Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Dimensi Assurance

responden	Dimensi assurance		kategori
	jumlah harapan	jumlah kenyataan	
1	23	17	TP
2	22	19	TP
3	19	18	TP
4	20	18	TP
5	20	17	TP
6	23	19	TP
7	22	18	TP
8	23	15	TP
9	27	17	TP
10	23	19	TP
11	24	19	TP
12	23	19	TP
13	23	20	TP
14	22	18	TP
15	25	18	TP
16	24	17	TP
17	25	18	TP
18	22	19	TP
19	26	16	TP
20	26	18	TP
21	28	16	TP
22	28	14	TP
23	25	17	TP
24	25	16	TP
25	25	17	TP
26	23	18	TP
27	25	17	TP
28	24	16	TP
29	25	17	TP
30	23	26	P
31	22	22	N
32	16	24	P
33	23	19	TP
34	20	22	P
35	18	24	P
36	20	20	N
37	24	19	TP
38	21	16	TP
39	23	17	TP
40	21	18	TP
41	23	17	TP
42	21	16	TP
43	22	17	TP
44	27	16	TP
45	26	16	TP
46	28	17	TP
47	27	16	TP
48	26	17	TP
49	27	17	TP
50	27	15	TP

Lampiran 5.4 Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Dimensi *Responsiveness*

responden	Dimensi responsiveness		kategori
	jumlah harapan	jumlah kenyataan	
1	20	14	TP
2	22	17	TP
3	18	15	TP
4	18	15	TP
5	19	17	TP
6	24	19	TP
7	19	14	TP
8	23	13	TP
9	22	14	TP
10	20	14	TP
11	21	14	TP
12	21	16	TP
13	23	16	TP
14	20	14	TP
15	22	16	TP
16	22	16	TP
17	21	13	TP
18	20	16	TP
19	18	13	TP
20	22	16	TP
21	22	14	TP
22	22	13	TP
23	21	13	TP
24	23	12	TP
25	23	14	TP
26	23	14	TP
27	22	14	TP
28	23	15	TP
29	23	15	TP
30	18	17	TP
31	16	14	TP
32	17	16	TP
33	22	20	TP
34	18	18	N
35	20	18	TP
36	16	17	P
37	21	16	TP
38	19	13	TP
39	20	16	TP
40	18	15	TP
41	20	15	TP
42	18	16	TP
43	20	14	TP
44	24	13	TP
45	21	14	TP
46	21	14	TP
47	23	15	TP
48	21	12	TP
49	23	12	TP
50	24	12	TP

Lampiran 5.5 Tingkat Kpuasan Konsumen Pada Dimensi *Emphaty*

responden	Dimensi <i>emphaty</i>		kategori
	jumlah harapan	jumlah kenyataan	
1	17	12	TP
2	16	13	TP
3	14	13	TP
4	14	13	TP
5	13	12	TP
6	15	13	TP
7	13	12	TP
8	13	14	TP
9	15	11	TP
10	18	13	TP
11	18	13	TP
12	19	11	TP
13	16	11	TP
14	17	11	TP
15	15	12	TP
16	16	13	TP
17	17	14	TP
18	17	13	TP
19	13	14	P
20	18	11	TP
21	16	11	TP
22	17	11	TP
23	16	10	TP
24	15	12	TP
25	15	10	TP
26	15	13	TP
27	15	12	TP
28	14	12	TP
29	15	12	TP
30	14	15	P
31	12	12	N
32	13	18	TP
33	15	17	TP
34	14	15	P
35	16	14	TP
36	14	15	P
37	15	12	TP
38	16	13	TP
39	15	11	TP
40	15	12	TP
41	15	12	TP
42	15	12	TP
43	15	12	TP
44	19	12	TP
45	16	11	TP
46	18	12	TP
47	17	12	TP
48	17	10	TP
49	19	12	TP
50	19	12	TP

Lampiran 4 Kepuasan Konsumen Secara Umum

Tingkat Kepuasan Konsumen	N	persentase
Puas	4	8%
Netral	0	0%
Tidak Puas	46	92%
Jumlah	50	100%

Lampiran 5 Tingkat Kepuasan Konsumen Drmgan Tiap Dimensi

Tingkat Kepuasan	<i>Tangible</i>		<i>Reliability</i>		<i>Assurance</i>		<i>Responsiveness</i>		<i>Emphaty</i>	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Puas	2	4%	5	10%	4	8%	1	2%	4	8%
Netral	1	2%	4	8%	2	4%	1	2%	1	2%
Tidak Puas	47	94%	41	82%	44	88%	48	96%	45	90%
jumlah	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%

Lampiran 6 Tabulasi Silang Tingkat Kepuasan Dengan Data Penunjang
Lampiran 6.1 Tabulasi Silang Antara Kepuasan Konsumen Dengan Usia

Tingkat kepuasan	Usia				persentase
	≤ 20 Thn	21-30 Thn	31-40 Thn	≥ 41 Thn	
Puas	0 (0%)	4 (8%)	0 (0%)	0 (0%)	4 (8%)
Cukup puas	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
Tidak puas	4 (8%)	39 (78%)	2 (4%)	1 (2%)	46 (92%)
<i>jumlah</i>	4 (8%)	43 (86%)	2 (4%)	1 (2%)	50 (100%)

Lampiran 6.2 Tabulasi Silang Antara Kepuasan Dengan Pekerjaan

Tingkat kepuasan	Pekerjaan								Persentase
	Guru	Karwayan	Mahasiswa	Pegawai Swasta	Pelajar	Pengusaha	Sales	Wirasasta	
Puas	0 (0%)	0 (0%)	2 (4%)	1 (2%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (2%)	0 (0%)	4 (8%)
Cukup puas	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
Tidak puas	2 (4%)	8 (16%)	20 (40%)	3 (6%)	2 (4%)	2 (4%)	1 (2%)	8 (16%)	46 (92%)
<i>jumlah</i>	2 (4%)	8 (16%)	22 (44%)	4 (8%)	2 (4%)	2 (4%)	2 (4%)	8 (16%)	50 (100%)

Lampiran 6.3 Tabulasi Silang Antara Kepuasan Dengan Kunjungan

Tingkat kepuasan	Kunjungan			Persentase
	1-5 Kali	6-10 Kali	> 10 Kali	
Puas	1 (2%)	3 (6%)	0 (0%)	4 (8%)
Cukup puas	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
Tidak puas	39 (78%)	4 (8%)	3 (6%)	46 (92%)
<i>jumlah</i>	40 (80%)	7 (14%)	3 (6%)	50 (100%)

Lampiran 6.4 Tabulasi Silang Antara Kepuasan Dengan Pemenuhan Kebutuhan

Tingkat kepuasan	Pemenuhan kebutuhan			<i>Persentase</i>
	Cita rasa yg diinginkan Terpenuhi	Tempat makan yang nyaman	Tidak ada	
Puas	4 (8%)	0 (0%)	0 (0%)	4 (8%)
Cukup puas	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
Tidak puas	21 (42%)	22 (44%)	3 (6%)	46 (92%)
<i>jumlah</i>	25 (50%)	22 (44%)	3 (6%)	50 (100%)

Lampiran 6.5 Tabulasi Silang Antara Kepuasan Dengan Peningkatan Pelayanan Restoran "X"

Tingkat kepuasan	Peningkatan pelayanan		<i>Persentase</i>
	Tidak	Ya	
Puas	2 (4%)	2 (4%)	4 (8%)
Cukup puas	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
Tidak puas	24 (48%)	22 (44%)	46 (92%)
<i>jumlah</i>	26 (52%)	24 (48%)	50 (100%)

Lampiran 6.6 Tabulasi Silang Antara Kepuasan Dengan Kesadaran Meningkatkan Kebutuhan

Tingkat kepuasan	Kesadaran meningkatkan kebutuhan			<i>persentase</i>
	Sebulan 1 Kali	Sebulan 2 Kali	Tidak Pernah	
Puas	1 (2%)	3 (6%)	0 (0%)	4 (8%)
Cukup puas	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
Tidak puas	23 (46%)	5 (10%)	18 (36%)	46 (92%)
<i>jumlah</i>	24 (48%)	8 (16%)	18 (36%)	50 (100%)

Lampiran 6.7 Tabulasi Silang Antara Kepuasan Dengan Pengatuhan Ttg Fasilitas - Fasilitas Restoran “X”

Tingkat kepuasan	Pengetahuan ttg fasilitas			Persentase
	Kurang jelas	Tidak	Ya	
Puas	2 (4%)	0 (0%)	2 (4%)	4 (8%)
Cukup puas	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
Tidak puas	23 (46%)	6 (12%)	17 (34%)	46 (92%)
<i>jumlah</i>	25 (50%)	6 (12%)	19 (38%)	50 (100%)

Lampiran 6.8 Tabulasi Silang Antara Kepuasan Dengan Pengatahuan Ttg Menu Yg Ditawarkan Restoran “X”

Tingkat kepuasan	Pengetahuan menu yg di tawarkan			Persentase
	Banyak pilihan	Kurang bervariasi	Sedikit	
Puas	4 (8%)	0 (0%)	0 (0%)	4 (8%)
Cukup puas	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
Tidak puas	17 (34%)	16 (32%)	13 (26%)	46 (92%)
<i>jumlah</i>	21 (42%)	16 (32%)	13 (26%)	50 (100%)

Lampiran 6.9 Tabulasi Silang Antara Kepuasan Dengan Pengalaman Menggunakan Jasa Restoran “X”

Tingkat kepuasan	Pengalaman sebelumnya			Persentase
	Biasa saja	Enak	Kurang enak	
Puas	1 (2%)	3 (6%)	0 (0%)	4 (8%)
Cukup puas	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
Tidak puas	27 (54%)	10 (20%)	9 (18%)	46 (92%)
<i>jumlah</i>	28 (56%)	13 (26%)	9 (18%)	50 (100%)

Lampiran 6.10 Tabulasi Silang Antara Kepuasan Dengan Kualitas Restoran “X”
Dibanding Restoran Sejenis

Tingkat kepuasan	Kualitas dibanding restoran lain			Persentase
	Jauh lebih baik	Masih kurang	Sama saja	
Puas	0 (0%)	1 (2%)	3 (6%)	4 (8%)
Cukup puas	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
Tidak puas	3 (6%)	20 (40%)	23 (46%)	46 (92%)
<i>jumlah</i>	3 (6%)	21 (42%)	26 (52%)	50 (100%)

Lampiran 6.11 Tabulasi Silang Antara Kepuasan Dengan Kepercayaan Akan Makanan Restoran “X”

Tingkat kepuasan	kepercayaan			Persentase
	Percaya	Tidak peduli	Tidak percaya	
Puas	4 (8%)	0 (0%)	0 (0%)	4 (8%)
Cukup puas	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
Tidak puas	28 (56%)	14 (28%)	4 (8%)	46 (92%)
<i>jumlah</i>	32 (64%)	14 (28%)	4 (8%)	50 (100%)

Lampiran 6.12 Tabulasi Silang Antara Kepuasan Dengan Keterlibatan Konsumen Terhadap Pelayanan

Tingkat kepuasan	Keterlibatan terhadap pelayanan		Persentase
	Tidak	Ya	
Puas	1 (2%)	3 (6%)	4 (8%)
Cukup puas	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
Tidak puas	36 (72%)	10 (20%)	46 (92%)
<i>jumlah</i>	37 (74%)	13 (26%)	50 (100%)

Lampiran 6.13 Tabulasi Silang Antara Kepuasan Dengan Faktor Yang Tidak Dapat Dikendalikan

Tingkat kepuasan	Faktor yg tdk dpt dikendalikan			Persentase
	Memberikan service tambahan	Meminta maaf	Tidak peduli	
Puas	0 (0%)	4 (8%)	0 (0%)	4 (8%)
Cukup puas	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
Tidak puas	9 (18%)	27 (54%)	10 (20%)	46 (92%)
<i>jumlah</i>	9 (18%)	31 (62%)	10 (20%)	50 (100%)

Lampiran 6.14 Tabulasi Silang Antar Kepuasan Dengan Sumber Informasi Mengenai Restoran “X”

Tingkat kepuasan	Sumber informasi			Persentase
	Keluarga	Media masa	Teman	
Puas	0 (0%)	0 (0%)	4 (8%)	4 (8%)
Cukup puas	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
Tidak puas	4 (8%)	10 (20%)	32 (64%)	46 (92%)
<i>jumlah</i>	4 (8%)	10 (20%)	36 (72%)	50 (100%)

Lampiran 6.15 Tabulasi Silang Antara Kepuasan Dengan Transaksi Jasa Pelayanan Restoran “X”

Tingkat kepuasan	Transaksi jasa pelayan			Persentase
	Cepat	Cukup	Lambat	
Puas	1 (2%)	3 (6%)	0 (0%)	4 (8%)
Cukup puas	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
Tidak puas	2 (4%)	43 (86%)	1 (2%)	46 (92%)
<i>jumlah</i>	3 (6%)	46 (92%)	1 (2%)	50 (100%)

Lampiran 6.16 Tabulasi Silang Antar Kepuasan Dengan Bukti Dari Pelayanan Restoran “X”

Tingkat kepuasan	Bukti pelayanan			Persentase
	Biasa saja	Memuaskan	Tidak	

			memuaskan	
Puas	2 (4%)	1 (2%)	1 (2%)	4 (8%)
Cukup puas	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
Tidak puas	28 (56%)	7 (14%)	11 (22%)	46 (92%)
<i>jumlah</i>	30 (60%)	8 (16%)	12 (24%)	50 (100%)

Lampiran 6.17 Tabulasi Silang Antara Kepuasan Dengan Reputasi Restoran “X”

Tingkat kepuasan	reputasi			<i>Persentase</i>
	Bergengsi	Biasa saja	Tidak bergengsi	
Puas	2 (4%)	2 (4%)	0 (0%)	4 (8%)
Cukup puas	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
Tidak puas	15 (30%)	28 (56%)	3 (6%)	46 (92%)
<i>jumlah</i>	17 (34%)	30 (60%)	3 (6%)	50 (100%)

Lampiran 6.18 Tabulasi Silang Antara Kepuasan Dengan Kesesuaian Biaya Dengan Pelayanan Restoran “X”

Tingkat kepuasan	Kesesuaian biaya			<i>persentase</i>
	Biasa saja	Memuaskan	Tidak memuaskan	
Puas	3 (6%)	1 (2%)	0 (0%)	4 (8%)
Cukup puas	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
Tidak puas	30 (58%)	4 (8%)	12 (24%)	46 (92%)
<i>jumlah</i>	33 (66%)	5 (10%)	12 (24%)	50 (100%)

Lambran 7 Data Analisis Item Dari Konsumen Restoran “X”

Dimensi	Indikator	Item	Jumlah Responden				% Responden			
			P	CP	TP	Jumlah	P	CP	TP	Jumlah
<i>Tangible</i>	Fasilitas fisik	Lokasi restoran “X” mudah dijangkau dan strategis. Alat makan yang disediakan bersih dan rapih	4	13	33	50	8%	26%	66%	100%
		Alat makan yang disediakan bersih dan rapih.	0	19	31	50	0%	38%	62%	100%
		Kaca jendela, pintu dan lantai bersih dan terawat.	1	21	28	50	2%	42%	56%	100%
		Terdapat ruang tunggu bagi konsumen yang membawa pulang pizza.	4	20	26	50	8%	40%	52%	100%
		Tempat parkir tidak diatur oleh petugas parkir.	5	9	36	50	10%	18%	72%	100%
		Tempat parkir bagi konsumen cukup luas dan nyaman.	3	12	35	50	6%	24%	70%	100%
		Ruangan makan di restoran “X” cukup luas.	8	16	26	50	16%	32%	52%	100%
		Toilet dalam keadaan bersih.	1	10	39	50	2%	20%	78%	100%
		Interior di ruang makan cukup menarik.	2	15	33	50	4%	30%	66%	100%
		Toilet mengeluarkan bau yang tidak sedap.	3	12	35	50	6%	24%	70%	100%
		Angkutan umum susah menjangkau restoran.	6	17	27	50	12%	34%	54%	100%

Dimensi	Indikator	Item	Jumlah Responden				% Responden			
			P	CP	TP	Jumlah	P	CP	TP	Jumlah
		Meja makan terkesan lengket dan tidak bersih.	2	26	22	50	4%	52%	44%	100%
	Penampilan karyawan	Pelayan berpakaian rapih dan sopan.	5	37	8	50	10%	74%	16%	100%
		pelayan mengenakan seragam yang menarik.	3	22	25	50	6%	44%	50%	100%
<i>Reliability</i>	Pelayanan sesuai janji	Pelayan siap melayani konsumen selama jam kerja.	6	20	24	50	12%	40%	48%	100%
		Pihak restoran tidak memberikan pelayanan sesuai iklan yang ada.	5	11	34	50	10%	22%	68%	100%
	Pelayanan akurat	Biaya yang dikeluarkan sudah sesuai dengan hasil yang didapat.	2	17	31	50	4%	34%	62%	100%
<i>Assurance</i>	Kesopanan, keramahan	Pelayan bertindak dan berbicara secara sopan.	5	14	31	50	10%	28%	62%	100%
		Pelayan bersikap ramah terhadap siapa pun.	4	16	30	50	8%	32%	60%	100%
		Pelayan tidak ramah ketika konsumen memberikan keluhan.	5	7	38	50	10%	14%	76%	100%
	Memberikan kenyamanan	Merasa nyaman berada di lokasi restoran "X".	1	11	38	50	2%	22%	76%	100%

Dimensi	Indikator	Item	Jumlah Responden				% Responden			
			P	CP	TP	Jumlah	P	CP	TP	Jumlah
					Area untuk konsumen yang merokok dan tidak merokok tidak dipisahkan	5	11	34	50	10%
	Menumbuhkan rasa percaya	Pelayan menimbulkan rasa percaya pada diri konsumen untuk makan kembali di restoran "X".	4	13	33	50	8%	26%	66%	100%
		Pelayan tidak memberikan jawaban yang jelas atas keluhan konsumen.	6	14	30	50	12%	28%	60%	100%
<i>Responsiveness</i>	Kesiapan pelayan	Pelayan sigap dalam melayani konsumen.	1	16	33	50	2%	32%	66%	100%
		Konsumen tidak dibiarkan menunggu lama untuk menikmati makanan.	3	11	36	50	6%	22%	72%	100%
		Pelayan terburu-buru dalam menyajikan makanan ketika restoran dalam keadaan penuh.	1	9	40	50	2%	18%	80%	100%
	Kecepatan pelayanan	Pelayan memberikan pesanan pada konsumen dengan cepat dan tepat.	1	17	32	50	2%	34%	64%	100%
		Pelayan tidak sigap mengambil peralatan makan yang telah dipakai.	1	15	34	50	2%	30%	68%	100%
		Pelayan cukup gesit dalam bekerja.	2	13	35	50	4%	26%	70%	100%

Dimensi	Indikator	Item	Jumlah Responden				% Responden			
			P	CP	TP	Jumlah	P	CP	TP	Jumlah
			<i>Emphaty</i>	kepedulian	Pelayan berusaha untuk membantu konsumen ketika dibutuhkan.	1	18	31	50	2%
		Pelayan mau mendengarkan saran/keluhan dari konsumen.	1	21	28	50	2%	42%	56%	100%
		Kotak saran tidak disediakan bagi konsumen yang akan menyampaikan saran/keluhan.	3	15	32	50	6%	30%	64%	100%
		Konsumen tidak dimintai umpan balik mengenai menu yang ditawarkan.	10	14	26	50	20%	28%	52%	100%
	<i>Pemahaman kebutuhan</i>	<i>Konsumen mendapatkan perhatian khusus terhadap kebutuhannya.</i>	4	16	30	50	8%	32%	60%	100%

Lampiran 8 Tabulasi Silang Dimensi Dengan Data Pribadi
 Lampiran 8.1 Tabulasi Silang Antara Dimensi Tangible Dengan Usia

Tingkat kepuasan	Usia				<i>persentase</i>
	≤ 20 Thn	21-30 Thn	31-40 Thn	≥ 41 Thn	
Puas	1 (2%)	1 (2%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (4%)
Cukup puas	0 (0%)	1 (2%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (2%)
Tidak puas	3 (6%)	41 (82%)	2 (4%)	1 (2%)	47 (94%)
<i>jumlah</i>	4 (8%)	43 (86%)	2 (4%)	1 (2%)	50 (100%)

Lampiran 8.2 Tabulasi Silang Antara Dimensi *Tangible* Dengan Pekerjaan

Tingkat kepuasan	Pekerjaan								<i>Persentase</i>
	Guru	Karwayan	Mahasiswa	Pegawai Swasta	Pelajar	Pengusaha	Sales	Wirasasta	
Puas	0 (0%)	0 (0%)	1 (2%)	1 (2%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (4%)
Cukup puas	0 (0%)	0 (0%)	1 (2%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (2%)
Tidak puas	2 (4%)	8 (16%)	20 (40%)	3 (6%)	2 (4%)	2 (4%)	2 (4%)	8 (16%)	47 (94%)
<i>jumlah</i>	2 (4%)	8 (16%)	22 (44%)	4 (8%)	2 (4%)	2 (4%)	2 (4%)	8 (16%)	50 (100%)

Lampiran 8.3 Tabulasi Silang Antara Dimensi *Tangible* Dengan Kunjungan

Tingkat kepuasan	Kunjungan			<i>Persentase</i>
	1-5 Kali	6-10 Kali	> 10 Kali	
Puas	2 (4%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (4%)
Cukup puas	0 (0%)	1 (2%)	0 (0%)	1 (2%)
Tidak puas	39 (78%)	5 (10%)	3 (6%)	47 (94%)
<i>jumlah</i>	41 (82%)	6 (12%)	3 (6%)	50 (100%)

Lampiran 8.4 Tabulasi Silang Antara Dimensi *Reliability* Dengan Usia

Tingkat kepuasan	Usia				<i>persentase</i>
	≤ 20 Thn	21-30 Thn	31-40 Thn	≥ 41 Thn	
Puas	0 (0%)	5 (10%)	0 (0%)	0 (0%)	5 (10%)
Cukup puas	1 (2%)	5 (10%)	0 (0%)	0 (0%)	6 (12%)
Tidak puas	3 (6%)	33 (66%)	2 (4%)	1 (2%)	39 (78%)
<i>jumlah</i>	4 (8%)	43 (86%)	2 (4%)	1 (2%)	50 (100%)

Lampiran 8.5 Tabulasi silang antara dimensi *reliability* dengan pekerjaan

Tingkat kepuasan	Pekerjaan								Persentase
	Guru	Karwayan	Mahasiswa	Pegawai Swasta	Pelajar	Pengusaha	Sales	Wirasasta	
Puas	0 (0%)	0 (0%)	3 (6%)	2 (4%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	5 (10%)
Cukup puas	0 (0%)	0 (0%)	2 (4%)	2 (4%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (2%)	1 (2%)	6 (12%)
Tidak puas	2 (4%)	8 (16%)	17 (34%)	0 (0%)	2 (4%)	2 (4%)	1 (2%)	7 (14%)	39 (78%)
<i>jumlah</i>	2 (4%)	8 (16%)	22 (44%)	4 (8%)	2 (4%)	2 (4%)	2 (4%)	8 (16%)	50 (100%)

Lampiran 8.6 Tabulasi silang antara dimensi *reliability* dengan kunjungan

Tingkat kepuasan	Kunjungan			Persentase
	1-5 Kali	6-10 Kali	> 10 Kali	
Puas	1 (2%)	2 (4%)	1 (2%)	4 (8%)
Cukup puas	1 (2%)	0 (0%)	1 (2%)	2 (4%)
Tidak puas	39 (78%)	4 (8%)	1 (2%)	44 (88%)
<i>jumlah</i>	41 (82%)	6 (12%)	3 (6%)	50 (100%)

Lampiran 8.7 Tabulasi Silang Antara Dimensi Assurance Dengan Usia

Tingkat kepuasan	Usia				<i>persentase</i>
	≤ 20 Thn	21-30 Thn	31-40 Thn	≥ 41 Thn	
Puas	0 (0%)	4 (8%)	0 (0%)	0 (0%)	4 (8%)
Cukup puas	0 (0%)	1 (2%)	0 (0%)	1 (2%)	2 (4%)
Tidak puas	4 (8%)	38 (76%)	2 (4%)	0 (0%)	44 (88%)
<i>Jumlah</i>	4 (8%)	43 (86%)	2 (4%)	1 (2%)	50 (100%)

Lampiran 8.8 Tabulasi Silang Antara Dimensi Assurance Dengan Pekerjaan

Tingkat kepuasan	Pekerjaan								<i>Persentase</i>
	Guru	Karwayan	Mahasiswa	Pegawai Swasta	Pelajar	Pengusaha	Sales	Wirasasta	
Puas	0 (0%)	0 (0%)	1 (2%)	2 (4%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (2%)	0 (0%)	4 (8%)
Cukup puas	0 (0%)	0 (0%)	1 (2%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (2%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (4%)
Tidak puas	2 (4%)	8 (16%)	20 (40%)	2 (2%)	2 (4%)	1 (2%)	1 (2%)	8 (16%)	44 (88%)
<i>Jumlah</i>	2 (4%)	8 (16%)	22 (44%)	4 (8%)	2 (4%)	2 (4%)	2 (4%)	8 (16%)	50 (100%)

Lampiran 8.9 Tabulasi Silang Antara Dimensi Assurance Dengan Kunjungan

Tingkat kepuasan	Kunjungan			Persentase
	1-5 Kali	6-10 Kali	> 10 Kali	
Puas	2 (4%)	2 (4%)	1 (2%)	5 (10%)
Cukup puas	5 (10%)	1 (2%)	0 (0%)	6 (12%)
Tidak puas	34 (68%)	3 (6%)	2 (4%)	39 (78%)
<i>Jumlah</i>	41 (82%)	6 (12%)	3 (6%)	50 (100%)

Lampiran 8.10 Tabulasi Silang Antara Dimensi Responsiveness Dengan Usia

Tingkat kepuasan	Usia				persentase
	≤ 20 Thn	21-30 Thn	31-40 Thn	≥ 41 Thn	
Puas	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (2%)	1 (2%)
Cukup puas	0 (0%)	1 (2%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (2%)
Tidak puas	4 (8%)	42 (84%)	2 (4%)	0 (0%)	48 (96%)
<i>Jumlah</i>	4 (8%)	43 (86%)	2 (4%)	1 (2%)	50 (100%)

Lampiran 8.11 Tabulasi Silang Antara Dimensi *Responsiveness* Dengan Pekerjaan

Tingkat kepuasan	Pekerjaan								Persentase
	Guru	Karwayan	Mahasiswa	Pegawai Swasta	Pelajar	Pengusaha	Sales	Wirasasta	
Puas	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (2%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (2%)
Cukup puas	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (2%)	0 (0%)	1 (2%)
Tidak puas	2 (4%)	8 (16%)	22 (44%)	4 (8%)	2 (4%)	1 (2%)	1 (2%)	8 (16%)	48 (96%)
<i>Jumlah</i>	2 (4%)	8 (16%)	22 (44%)	4 (8%)	2 (4%)	2 (4%)	2 (4%)	8 (16%)	50 (100%)

Lampiran 8.12 Tabulasi Silang Antara Dimensi *Responsiveness* Dengan Kunjungan

Tingkat kepuasan	Kunjungan			Persentase
	1-5 Kali	6-10 Kali	> 10 Kali	
Puas	0 (0%)	0 (0%)	1 (2%)	1 (2%)
Cukup puas	0 (0%)	1 (2%)	0 (0%)	1 (2%)
Tidak puas	41 (82%)	5 (10%)	2 (4%)	48 (96%)
<i>Jumlah</i>	41 (82%)	6 (12%)	3 (6%)	50 (100%)

Lampiran 8.13 Tabulasi Silang Antara Dimensi *Emphaty* Dengan Usia

Tingkat kepuasan	Usia				<i>persentase</i>
	≤ 20 Thn	21-30 Thn	31–40 Thn	≥ 41 Thn	
Puas	0 (0%)	3 (6%)	0 (0%)	1 (2%)	4 (8%)
Cukup puas	0 (0%)	1 (2%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (2%)
Tidak puas	4 (8%)	39 (78%)	2 (4%)	0 (0%)	45 (90%)
<i>Jumlah</i>	4 (8%)	43 (86%)	2 (4%)	1 (2%)	50 (100%)

Lampiran 8.14 Tabulasi Silang Antara Dimensi *Emphaty* Dengan Pekerjaan

Tingkat kepuasan	Pekerjaan								<i>Persentase</i>
	Guru	Karwayan	Mahasiswa	Pegawai Swasta	Pelajar	Pengusaha	Sales	Wirasasta	
Puas	0 (0%)	0 (0%)	1 (2%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (2%)	1 (2%)	1 (2%)	4 (8%)
Cukup puas	0 (0%)	0 (0%)	1 (2%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (2%)
Tidak puas	2 (4%)	8 (16%)	20 (40%)	4 (8%)	2 (4%)	1 (2%)	1 (2%)	7 (14%)	45 (90%)
<i>Jumlah</i>	2 (4%)	8 (16%)	22 (44%)	4 (8%)	2 (4%)	2 (4%)	2 (4%)	8 (16%)	50 (100%)

Lampiran 8.15 Tabulasi Silang Antara Dimensi *Emphaty* Dengan Kunjungan

Tingkat kepuasan	Kunjungan			<i>Persentase</i>
	1-5 Kali	6-10 Kali	> 10 Kali	
Puas	1 (2%)	2 (4%)	1 (2%)	4 (8%)
Cukup puas	1 (2%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (2%)
Tidak puas	39 (78%)	4 (8%)	2 (4%)	45 (90%)
<i>Jumlah</i>	41 (82%)	6 (12%)	3 (6%)	50 (100%)

Lampiran 9

Company Profile

Restoran "X" berdiri pertama kali di Jakarta pada tahun 2000 dibawah manajemen PT. Setia Mandiri, Tbk *Commencing* 2000. mereka memperluas paparons dengan menggunakan sistem *franchise* di beberapa kota di indonesia. PT. Setia Mandiri, Tbk merubah nama menjadi PT. *Eatertainment International* Tbk, mereka merubah nama agar membantu dalam kompetisi *global market*. Mereka juga menawarkan beberapa produk untuk menarik konsumen diantaranya, *pastas (fettucine, spaghetti dll), pizza's (double pepperoni, hawaiian style, texas BBQ chicken, oriental beef & vegeteble, meat eater, american classic, lampung black pepper chicken, extravaganza), pizza's seafood (tuna&eggplant, tuna sesame seed, neptune tuna, tuna veggie), pizza's vegetarian (asia veggie, eggplant d'lite, 2 cheese napolitan, italian veggie supreme), pizza's loaded to the max (original, java chicken satay, the garlic chicken, gourmet greek, asian spicy tuna, BBQ meat fiesta), starters (bread stick, salad bar, soup, bruschetta, garlic bread, chicken wing), calzone,hot italian sandwich (paperoni&cheese, egg&cheese, egg cheese&smoked beef, beef&veggie)*. Untuk mendapatkan pizza yang terbaik mereka memasukkan adonan garing dan sedikit kandungan minyak sehingga rasa pizza garing pada saat di makan. Mereka selalu memilih daging terpilih untuk adonan pizza.

Restoran "X" sendiri, sesungguhnya, berasal dari nama belakang dari Ronald Mullers. Yaitu orang Amerika keturunan Sunda-German. Ron Mullers bukanlah suatu pendatang baru di bisnis rumah makan. Ia telah mempunyai banyak

pengalaman bekerja di area hotel dan rumah makan internasional. seperti Pizza Hut, Amigos Mexican Restaurant, Ponderosa Steak House, Putt-putt Café, Bobby Rubinos, Dairy Queen dan Sari Pan Pacific.

Ron Mullers telah mempunyai minat dalam dirinya untuk menjalankan bisnis rumah makan sebab ia ingin mengikuti profesi bapaknya yang telah bekerja dalam bisnis serupa sebelumnya.

Ron Mullers adalah salah satu dari orang yang berjasa dalam mengembangkan pizza di Indonesia antara tahun 1985 dan 1995. Strategi *Establishes-Release* ini telah menjadi strategi yang diterapkan Ron Mullers dalam menjalankan bisnis nya.

Untuk mulai beroperasi pada tahun 2000, estoran “X” ini berkembang sampai membuka sepuluh outlet yang baru. Pada tahun 2004, BPEN (Agency yang nasional untuk Export Development) yang ditetapkan oleh kami untuk mengambil bagian di Global Franchising & Perijinan 2004 di Suntec-Singapore.

Beberapa kota di Indonesia dan luar negeri, sampai tahun 2008, restoran “X” mempunyai 44 outlet yang tersebar di Jakarta, Bandung, Surabaya, Yogyakarta, Bali, Palembang, Banjarmasin, Balikpapan, Medan, Pekanbaru, Batam, Bogor, dan Cikarang. Setiap kali kita membuka outlet, kita bisa mempekerjakan sampai 40 pekerja.

Di pasar restoran pizza yang terus meningkat, restoran “X” hadir sebagai salah satu produk yang berhasil menciptakan makanan barat dengan cita rasa Asia. Restoran “X” adalah salah satu bisnis *franchise family style restaurant* yang menyajikan pizza dan pasta yang panas dan segar. Dengan prinsipnya “Pelanggan

adalah Raja”. Produk dari restoran “X” terbuat dari bahan dengan kualitas yang tinggi dan adonan tepung yang segar. Kualitas makanan yang bagus, servis yang memuaskan, kebersihan yang mamadai dan harga yang terjangkau membuahkan restoran “X” penghargaan *The best tasting* Pizza di berbagai ajang lomba cita rasa. Ini membuktikan bahwa jaringan restoran “X” telah diterima di berbagai segemen pasar di Indonesia. *Interview*, pemilihan lokasi, *set up entity*, dan *training* pegawai sangatlah penting dalam memilih kandidat *franchise* yang ideal dalam membangun bisnis *franchise* restoran “X”.

Informasi umum :

Jumlah total unit bisnis (nas/di seluruh dunia)	44 / 44
Total investasi (nas)	1 437 171 700 IDR
Luas outlet	250 - 350 m ²

Aktivitas training :

1. Pelatihan awal (7 Hari)
2. Pelatihan tambahan (7 Hari)
3. Pelatihan di pilot sentra atau anggota (1 Hari)
4. Konsultasi via telepon
5. Newsletter

Isi pelatihan : sumber daya manusia

Restoran pizza ini didirikan di Bandung pada tanggal 19 januari 2003 dengan nama restoran “X”, yang pada mulanya berlokasi disuatu mall di jalan P. Bandung. Lalu restoran pindah tempat dan sekarang berlokasi di jalan A.R, Bandung. Pada saat ini restoran “X” memiliki pegawai yang berjumlah 24 orang. Di Bandung restoran “X” memiliki 2 cabang yaitu di Mall Jatinangor Town Square “X” dan di salah satu Mall di Cimahi.

Dalam menjalankan fungsinya untuk melayani konsumen, restoran “X” memiliki visi-misi sebagai berikut :

Visi-Misi:

“Menjadi pemimpin kelas dunia dalam industri restoran di Indonesia dengan pengembangan di indonesia.

Peralatan :

Restoran “X” memiliki peralatan yang dapat menunjang penyajian pizza :

- Make table.
- Cutting table.
- Lantai dan dinding.
- Kulkas.
- Retarder.
- Freezer.
- Oven.
- Dough roller.
- Dough proofer.
- Dough table
- Area pencucian.
- Store room.

- Container plastic
- Preperation table.
- Wall shelving.
- Grill.
- Bain marrie.
- Kwali range.
- Gas area.
- Fasilitas lain

Pelayanan yang diberikan oleh Restoran “X” :

1. *Good promotion.*
2. *Service* memuaskan.
3. *Good quality.*
4. Nyaman tempatnya.
5. Ramah.
6. *Good performance.*
7. Harga terjangkau.
8. Kelezatan produk.
9. Tempat pesanannya.
10. Kebersihan peralatan.
11. *Good experience.*
12. Pelayanan yang tepat.

Ten Steps of Service:

1. *Great and seat.*
2. *Delivery menu.*
3. *Taking order.*
4. *Repeat order.*
5. *Key in the order to the
computer.*
6. *Delivery beverages*
7. *Delivery foods.*
8. *Follow up visit.*
9. *Delivered bill.*
10. *Thanks to customer.*

5 Langkah mengatasi komplain:

1. Dengarkan dengan penuh perhatian.
2. Minta maaf.
3. Hayati perasaan customer.
4. Bertindaklah untuk memperbaiki kesalahan.
5. Tindak lanjut.