

LAMPIRAN

A

(*Letter of Consent*, Alat ukur
(Identitas, Data Penunjang dan Data
Utama))

Lembar Pernyataan Persetujuan

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :

Menyatakan bersedia untuk mengisi kuesioner yang disertakan berikut ini yang bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan cabang restoran “X” di *Mall “Y” Bandung* melalui pengamatan dan pendapat saya sebagai konsumen restoran ini dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Saya bersedia bekerjasama dan berpartisipasi dengan peneliti secara sukarela.
2. Saya bersedia memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan peneliti secara lengkap dan sesuai dengan kenyataan yang ada, yang akan digunakan untuk penelitian secara ilmiah dalam rangka memenuhi tugas akhir peneliti sebagai mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha.
3. Saya mengetahui bahwa informasi dalam bentuk apapun yang diperoleh dari saya akan dijamin kerahasiaannya.
4. Saya mengetahui bahwa hasil pengolahan data ini akan diketahui oleh peneliti, dosen pembimbing, dan pihak-pihak yang bersangkutan.

Demikian persetujuan ini disampaikan, saya menyetujuinya dengan sadar dan tanpa ada paksaan.

Bandung,2013

Menyetujui,

(_____)

KATA PENGANTAR

I. PETUNJUK UMUM

Pertama-tama, saya ingin mengucapkan terima kasih banyak atas kesediaan dan kerelaan Saudara/Saudari untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Peneliti adalah Mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha yang sedang menempuh mata kuliah Skripsi dan sedang melakukan penelitian mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan cabang restoran “X” di Mall “Y”.

Angket ini terdiri dari 2 bagian yang masing-masingnya memiliki petunjuk pengisian yang berbeda.

- **Bagian pertama** terdapat pernyataan yang wajib saudara/saudari jawab sesuai dengan kondisi saudara
- **Bagian kedua** terdapat pertanyaan - pertanyaan yang wajib saudara/saudari jawab sesuai dengan apa yang saudara rasakan.

Bacalah setiap petunjuk pengisian dengan **teliti**. Jawaban yang Saudara berikan akan menjadi data penelitian dan **bersifat rahasia**. Oleh karena itu, saya mohon kesediaan Saudara untuk mengisi angket ini sesuai dengan **keadaan yang sebenarnya**. Saya meminta saudara/saudari sekalian untuk menjawab semua pertanyaan yang diberikan dengan **jujur**, sesuai dengan apa yang saudara **alami dan rasakan**. Untuk partisipasinya, saya ucapkan terima kasih.

II. ANGGKET BAGIAN 1

PETUNJUK Pengerjaan :

Anda diminta untuk memilih salah satu dari pilihan jawaban yang paling sesuai dengan diri anda. Berikanlah **tanda silang (X)** di huruf awal pilihan yang paling sesuai dengan diri anda / **mengisi titik – titik** yang telah disediakan.

I. Data Pribadi

Silahkan anda tuliskan identitas anda di bawah ini,

Jenis kelamin : ...

Usia : ...

II. Pertanyaan

Anda diminta untuk memilih salah satu pilihan jawaban yang paling sesuai dengan diri anda. Berikanlah tanda silang (X) di huruf awal pilihan yang paling sesuai dengan diri anda.

1) Menurut anda, bagaimana rasa makanan yang disajikan oleh restoran ini ?

- a. Sangat enak
- b. Enak
- c. Tidak enak

2) Menurut anda, apakah restoran ini memiliki kelebihan jika dibandingkan dengan restoran lainnya ?

- a. Jika ya, sebutkan :
- b. Tidak

3) Dari mana anda memperoleh informasi mengenai restoran ini ?

- a. Teman
- b. Keluarga
- c. Majalah
- d. Internet
- e. Lainnya....

4) Berdasarkan pertanyaan nomor 3, informasi seperti apakah yang anda dapatkan?

- a. Informasi positif. Jelaskan.....
- b. Informasi negatif. Jelaskan.....

5) Bagaimana penilaian anda terhadap kualitas pelayanan restoran ini?

- a. Sangat baik
- b. baik
- c. Tidak baik
- d. Lainnya.....

6) Apakah biaya yang anda keluarkan sepadan dengan pelayanan yang anda dapatkan dari restoran ini ?

- a. Sangat sepadan
- b. Sepadan
- c. Tidak sepadan
- d. Lainnya.....

7) Bilamana terjadi hal yang tidak diinginkan, seperti harus mengantri lama untuk mendapatkan tempat duduk. Apakah hal tersebut dapat mempengaruhi pandangan anda terhadap restoran ini?

- a. Setuju
- b. Tidak setuju

8) Anda memiliki pengalaman yang menyenangkan sehubungan dengan pelayanan yang diberikan oleh restoran ini.

- a. Setuju
- b Tidak setuju

9) Menurut anda, bagaimana proses transaksi di cabang restoran “X” ini?

- a. Cepat
- b. cukup
- c. Lambat

10) Apakah anda mengetahui dengan jelas mengenai fasilitas, *event*, dan promo yang ditawarkan oleh restoran ini?

- a. Ya
- b. Tidak
- c. Lainnya.....

11) Apabila cabang restoran “X” sedang berada dalam situasi yang tidak menyenangkan, seperti (mati lampu, harus menunggu giliran untuk memesan makanan karena banyaknya konsumen yang harus dilayani) bagaiman sikap pelayan cabang restoran “X” ?

- a. Meminta maaf
- b. Diam saja
- c. Lainnya.....

12) Apakah restoran ini dapat melayani anda di saat anda sangat membutuhkan bantuan / berada dalam situasi yang mendesak?

- a. Ya
- b. Tidak
- c. Lainnya.....

13) Menurut anda, bagaimana pelayanan cabang restoran “X” dalam menyajikan makanan atau minuman yang anda pesan ? (Enduring service intensifiers)

- a. Tepat (Sesuai dengan pesanan anda)
- b. Suka salah

III. ANGKET BAGIAN 2

PETUNJUK :

- Angket ini mempunyai beberapa kolom: **kolom harapan, pernyataan, dan kolom kenyataan.** Saudara diminta untuk membaca setiap pernyataan dengan teliti.
- Setiap **pernyataan** tersebut **berlaku** untuk jawaban dari **kolom harapan** dan **kolom kenyataan.**
- Pada kolom yang kiri (**kolom harapan**), terdapat jawaban mengenai apa yang **saudara inginkan** dari pelayanan cabang restoran “X” di Mall “Y” (harapan yang saudara inginkan mengenai pelayanan di cabang restoran “X” di Mall “Y”).
- Pada kolom kanan (**kolom kenyataan**), terdapat jawaban mengenai pelayanan yang **saudara alami** di cabang restoran “X” di Mall “Y”
- Pilihlah jawaban dengan memberi **tanda silang (X)** pada pilihan yang saudara rasakan terhadap Pelayanan di cabang restoran “X”.

Keterangan:

- SS = Sangat Sesuai
- S = Sesuai
- TS = Tidak Sesuai
- STS = Sangat Tidak Sesuai

Perhatikan **contoh** dibawah ini:

HARAPAN				No.	Pernyataan	No.	KENYATAAN			
SS	S	TS	STS				SS	S	TS	STS
	X			1.	Ruangan restoran memiliki penerangan yang memadai	1.	X			

Pada contoh diatas artinya:

- Pernyataan nomor 1 tersebut **sesuai** dengan **harapan** Saudara terhadap cabang restoran “X” di Mall “Y”.

- Pernyataan nomor 1 tersebut **sangat sesuai** dengan **kenyataan** yang Saudara rasakan pada pelayanan yang diberikan oleh cabang restoran “X” di Mall “Y”.

HARAPAN				No	PERNYATAAN	No	KENYATAAN			
SS	S	TS	STS				SS	S	TS	STS
				1.	Posisi meja dan kursi di dalam ruangan restoran membuat saya nyaman.	1.				
				2.	Pelayan menyediakan makanan yang dipesan dengan waktu yang relatif singkat.	2.				
				3.	Pelayan memastikan kembali kelengkapan makanan yang saya pesan.	3.				
				4.	Pelayan memberi salam ketika saya masuk ke dalam restoran.	4.				
				5.	Pelayan sabar dalam melayani konsumen.	5.				
				6.	Kasir memberikan saya kesempatan untuk memeriksa kembali struk pembayaran.	6.				
				7.	Pelayan siap membantu saya ketika saya mengalami kesulitan.	7.				
				8.	Pelayan memiliki pengetahuan yang memadai mengenai jenis makanan yang tersedia.	8.				
				9.	Penampilan pelayan restoran rapi.	9.				
				10.	Lampu penerangan di dalam ruangan restoran memadai.	10.				
				11.	Pelayan menggunakan bahasa yang mudah dipahami	11.				
				12.	Saya tidak perlu mengantri lama untuk membayar di kasir.	12.				
				13.	Kasir cepat dalam memberikan struk pembayaran.	13.				
				14.	Kasir teliti saat menghitung pembayaran.	14.				
				15.	Saya percaya akan kemampuan petugas kasir dalam melakukan transaksi pembayaran.	15.				
				16.	Pelayan restoran langsung memberikan daftar menu makanan tanpa harus diminta terlebih dahulu	16.				
				17.	Kapasitas kursi <i>waiting list</i> cukup untuk menampung konsumen.	17.				
				18.	Pelayan cekatan ketika mencari tempat duduk untuk konsumen yang baru datang.	18.				
				19.	Pelayan dapat memahami permintaan saya.	19.				
				20.	Kasir ada di tempat ketika saya akan membayar pesanan makanan.	20.				

HARAPAN				No	PERNYATAAN	No	KENYATAAN			
SS	S	TS	STS				SS	S	TS	STS
				21.	Kasir cepat melayani konsumen yang sedang melakukan pembayaran.	21.				
				22.	Restoran memiliki pelayan yang berpengalaman dalam melayani konsumen.	22.				
				23.	Kasir memiliki informasi yang memadai mengenai promo <i>discount</i> yang berlaku.	23.				
				24.	Kasir mau menjelaskan mengenai struk pembayaran.	24.				
				25.	Kasir memberikan saya kesempatan untuk menghitung uang kembalian.	25.				
				26.	Meja dan kursi di dalam ruangan restoran bersih.	26.				
				27.	Makanan disajikan dengan waktu yang relatif cepat.	27.				
				28.	Pelayan bersikap sopan ketika melayani konsumen.	28.				
				29.	Informasi makanan yang diberikan oleh pelayan tepat.	29.				
				30.	Kasir menyapa konsumen yang akan melakukan pembayaran.	30.				
				31.	Pelayan membantu mencarikan menu makanan yang sesuai dengan selera saya	31.				
				32.	Wastafel dilengkapi dengan sabun, pengering tangan, dan lap tangan.	32.				
				33.	Pelayan langsung melayani konsumen saat konsumen datang ke restoran.	33.				
				34.	Pelayan restoran tetap melayani konsumen meskipun sedang sibuk.	34.				
				35.	Pelayan melayani konsumen dengan cepat.	35.				
				36.	Pelayan memberi saya kesempatan untuk bertanya.	36.				
				37.	Saat saya masuk restoran, pelayan membantu saya mencari meja yang kosong.	37.				
				38.	Alat perlengkapan makan di restoran ini terlihat bersih dan terawat.	38.				
				39.	Sendok, garpu, dan piring yang disediakan oleh restoran bersih.	39.				
				40.	Kasir komunikatif ketika menjelaskan metode pembayaran.	40.				

Lampiran A

HARAPAN				No	PERNYATAAN	No	KENYATAAN			
SS	S	TS	STS				SS	S	TS	STS
				41.	Restoran memiliki jumlah pelayan yang memadai	41.				
				42.	Kasir berpenampilan rapi	42.				
				43.	Pelayan restoran langsung melayani konsumen saat ada konsumen yang datang.	43.				
				44.	Seragam yang dikenakan pelayan restoran terlihat bersih.	44.				
				45.	Saya percaya restoran ini menggunakan bahan makanan yang berkualitas.	45.				

LAMPIRAN

B

(Uji Validitas alat ukur dan Item
Valid)

Item-Total Statistics Harapan

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	
1	147.57	257.564	.264	.	Ditolak
2	147.47	252.878	.490	.	Diterima
3	147.37	249.826	.696	.	Diterima
4	147.37	253.826	.533	.	Diterima
5	147.37	251.826	.661	.	Diterima
6	147.43	247.426	.705	.	Diterima
7	147.43	250.875	.752	.	Diterima
8	147.27	251.168	.689	.	Diterima
9	147.47	251.844	.708	.	Diterima
10	147.37	249.826	.791	.	Diterima
11	147.33	253.402	.553	.	Diterima
12	147.40	248.041	.617	.	Diterima
13	147.53	250.189	.758	.	Diterima
14	147.27	249.720	.781	.	Diterima
15	147.47	253.775	.575	.	Diterima
16	147.30	249.390	.710	.	Diterima
17	147.53	249.292	.650	.	Diterima
18	147.33	250.437	.742	.	Diterima
19	147.43	252.668	.632	.	Diterima
20	147.43	251.633	.611	.	Diterima
21	147.30	252.355	.615	.	Diterima
22	147.43	251.771	.692	.	Diterima
23	147.43	253.289	.590	.	Diterima
24	147.53	249.016	.735	.	Diterima
25	147.47	249.913	.729	.	Diterima

Item-Total Statistics Kenyataan

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	
1	129.13	69.775	.548	.	Diterima
2	129.40	69.972	.480	.	Diterima
3	129.00	68.897	.477	.	Diterima
4	129.37	69.413	.498	.	Diterima
5	129.17	71.523	.457	.	Diterima
6	129.33	68.299	.661	.	Diterima
7	129.27	71.651	.295	.	Ditolak
8	129.23	70.323	.430	.	Diterima
9	129.13	69.913	.529	.	Diterima
10	129.27	72.478	.152	.	Ditolak
11	129.07	71.789	.374	.	Diterima
12	129.30	73.183	.109	.	Ditolak
13	129.23	72.254	.238	.	Ditolak
14	129.13	72.533	.178	.	Ditolak
15	129.23	71.357	.367	.	Diterima
16	129.23	71.151	.222	.	Ditolak
17	129.83	69.454	.277	.	Ditolak
18	129.13	71.913	.217	.	Ditolak
19	129.10	74.507	-.096	.	Ditolak
20	129.23	74.185	-.035	.	Ditolak
21	129.27	71.168	.454	.	Diterima
22	129.20	69.338	.601	.	Diterima
23	129.50	69.914	.384	.	Diterima
24	129.63	69.689	.431	.	Diterima
25	129.27	73.582	.061	.	Ditolak

Lampiran B

26	147.47	247.292	.794	.	Diterima
27	147.57	247.013	.722	.	Diterima
28	147.37	252.516	.617	.	Diterima
29	147.53	251.568	.670	.	Diterima
30	147.57	249.495	.657	.	Diterima
31	147.70	251.803	.561	.	Diterima
32	147.43	251.840	.536	.	Diterima
33	147.43	254.737	.494	.	Diterima
34	147.50	247.500	.726	.	Diterima
35	147.47	249.913	.729	.	Diterima
36	147.33	254.920	.457	.	Diterima
37	147.23	252.461	.608	.	Diterima
38	147.33	250.230	.666	.	Diterima
39	147.37	250.930	.632	.	Diterima
40	147.47	251.430	.517	.	Diterima
41	147.37	250.930	.632	.	Diterima
42	147.47	249.430	.758	.	Diterima
43	147.27	252.547	.602	.	Diterima
44	147.40	251.834	.672	.	Diterima
45	147.17	251.868	.658	.	Diterima

26	129.37	70.171	.410	.	Diterima
27	129.40	72.041	.221	.	Ditolak
28	129.07	72.685	.219	.	Ditolak
29	129.17	71.730	.313	.	Diterima
30	129.33	67.057	.645	.	Diterima
31	129.77	71.564	.163	.	Ditolak
32	129.17	69.385	.423	.	Diterima
33	129.07	73.582	.067	.	Ditolak
34	129.53	70.809	.325	.	Diterima
35	129.27	70.271	.407	.	Diterima
36	129.13	73.982	-.003	.	Ditolak
37	129.17	69.385	.548	.	Diterima
38	129.27	71.375	.242	.	Ditolak
39	129.17	71.040	.414	.	Diterima
40	129.43	71.013	.255	.	Ditolak
41	129.20	69.752	.545	.	Diterima
42	129.23	74.116	-.017	.	Ditolak
43	129.13	70.671	.426	.	Diterima
44	129.07	70.892	.413	.	Diterima
45	129.20	67.407	.658	.	Diterima

B.2. Kuesioner dengan item valid

HARAPAN				No	PERNYATAAN	No	KENYATAAN			
SS	S	TS	STS				SS	S	TS	STS
				1.	Pelayan menyediakan makanan yang dipesan dengan waktu yang relatif singkat.	1.				
				2.	Pelayan memastikan kembali kelengkapan makanan yang saya pesan.	2.				
				3.	Pelayan memberi salam ketika saya masuk ke dalam restoran.	3.				
				4.	Pelayan sabar dalam melayani konsumen.	4.				
				5.	Kasir memberikan saya kesempatan untuk memeriksa kembali struk pembayaran.	5.				
				6.	Pelayan memiliki pengetahuan yang memadai mengenai jenis makanan yang tersedia.	6.				
				7.	Penampilan pelayan restoran rapi.	7.				
				8.	Pelayan menggunakan bahasa yang mudah dipahami	8.				
				9.	Saya percaya akan kemampuan petugas kasir dalam melakukan transaksi pembayaran.	9.				
				10.	Kasir cepat melayani konsumen yang sedang melakukan pembayaran.	10.				
				11.	Restoran memiliki pelayan yang berpengalaman dalam melayani konsumen.	11.				
				12.	Kasir memiliki informasi yang memadai mengenai promo <i>discount</i> yang berlaku.	12.				
				13.	Kasir mau menjelaskan mengenai struk pembayaran.	13.				
				14.	Meja dan kursi di dalam ruangan restoran bersih.	14.				
				15.	Informasi makanan yang diberikan oleh pelayan tepat.	15.				
				16.	Kasir menyapa konsumen yang akan melakukan pembayaran.	16.				
				17.	Wastafel dilengkapi dengan sabun, pengering tangan, dan lap tangan.	17.				

B.2. Kuesioner dengan item valid

				18.	Pelayan restoran tetap melayani konsumen meskipun sedang sibuk.	18.				
				19.	Pelayan melayani konsumen dengan cepat.	19.				
				20.	Saat saya masuk restoran, pelayan membantu saya mencari meja yang kosong.	20.				
				21.	Sendok, garpu, dan piring yang disediakan oleh restoran bersih.	21.				
				22.	Restoran memiliki jumlah pelayan yang memadai	22.				
				23.	Pelayan restoran langsung melayani konsumen saat ada konsumen yang datang.	23.				
				24.	Seragam yang dikenakan pelayan restoran terlihat bersih.	24.				
				25.	Saya percaya restoran ini menggunakan bahan makanan yang berkualitas.	25.				

LAMPIRAN

C

(Uji Reliabilitas Alat Ukur)

Reliabilitas

Reliability Statistics (Harapan)

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.970	.971	45

Reliability Statistics (Kenyataan)

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.870	.866	45

LAMPIRAN

D

(Hasil Penelitian)

D.1 Gambaran Responden konsumen cabang restoran “X”

No Responden	Usia	Jenis Kelamin
1	48 tahun	pria
2	46 tahun	wanita
3	43 tahun	wanita
4	16 tahun	wanita
5	47 tahun	pria
6	46 tahun	pria
7	50 tahun	wanita
8	44 tahun	wanita
9	18 tahun	wanita
10	54 tahun	pria
11	27 tahun	wanita
12	27 tahun	wanita
13	30 tahun	wanita
14	22 tahun	wanita
15	44 tahun	wanita
16	32 tahun	pria
17	57 tahun	wanita
18	34 tahun	wanita
19	64 tahun	pria
20	27 tahun	wanita
21	25 tahun	pria
22	61 tahun	wanita
23	38 tahun	wanita
24	22 tahun	pria
25	45 tahun	pria
26	42 tahun	pria
27	27 tahun	wanita
28	30 tahun	pria
29	21 tahun	wanita
30	18 tahun	wanita
31	26 tahun	wanita
32	30 tahun	wanita
33	24 tahun	wanita
34	35 tahun	wanita
35	37 tahun	wanita
36	17 tahun	wanita
37	23 tahun	wanita
38	30 tahun	wanita
39	46 tahun	wanita
40	19 tahun	wanita

41	27 tahun	wanita
42	22 tahun	wanita
43	58 tahun	pria
44	56 tahun	wanita
45	43 tahun	wanita
46	29 tahun	pria
47	23 tahun	wanita
48	22 tahun	wanita
49	13 tahun	wanita
50	41 tahun	wanita
51	21 tahun	wanita
52	16 tahun	wanita
53	24 tahun	wanita
54	24 tahun	pria
55	25 tahun	pria
56	32 tahun	wanita
57	24 tahun	wanita
58	43 tahun	wanita
59	26 tahun	wanita
60	21 tahun	wanita
61	55 tahun	pria
62	50 tahun	pria
63	66 tahun	pria
64	24 tahun	pria
65	37 tahun	pria
66	53 tahun	pria
67	52 tahun	pria
68	27 tahun	pria
69	49 tahun	pria
70	47 tahun	pria
71	53 tahun	pria
72	19 tahun	pria
73	14 tahun	wanita
74	12 tahun	pria
75	48 tahun	wanita
76	14 tahun	wanita
77	23 tahun	pria
78	20 tahun	wanita
79	54 tahun	pria
80	49 tahun	wanita
81	39 tahun	wanita
82	17 tahun	wanita
83	27 tahun	wanita

84	17 tahun	pria
85	33 tahun	pria
86	24 tahun	pria
87	22 tahun	wanita
88	25 tahun	pria
89	23 tahun	pria
90	32 tahun	pria
91	53 tahun	wanita
92	65 tahun	pria
93	30 tahun	pria
94	16 tahun	pria
95	22 tahun	wanita
96	13 tahun	wanita
97	52 tahun	wanita
98	16 tahun	wanita
99	40 tahun	wanita
100	16 tahun	wanita

D.2. Tabel data mentah harapan (*Expected Service*)

HARAPAN	TANGIBLES						RELIABILITY				RESPONSIVENES		ASSURANCE						EMPHATY						
	7	14	17	21	22	24	1	15	18	23	2	8	10	19	3	6	9	11	12	16	25	4	5	13	20
No Item																									
No Responden																									
1	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	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
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
4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
5	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
6	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4
7	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
8	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
9	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
10	3	3	4	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3
11	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	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
13	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
15	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
16	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
17	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
18	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4
21	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4
22	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
23	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
24	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
25	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
26	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3

91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
92	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
94	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4
95	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
96	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
97	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
98	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
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
100	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

D.3. Tabel data mentah kenyataan (*Perception Service*)

KENYATAAN	TANGIBLES						RELIABILITY						RESPONSIVENESS				ASSURANCE					EMPHATY			
No Item	7	14	17	21	22	24	1	15	18	23	2	8	10	19	3	6	9	11	12	16	25	4	5	13	20
No Responden																									
1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3
5	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2
6	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3
7	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
8	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
9	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
11	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
12	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
13	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3

14	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3
15	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4
16	3	4	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3
17	3	4	4	3	3	4	3	4	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4
18	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	4
19	3	4	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	4
20	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3
21	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	3	2	4	3	3	3	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
27	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
29	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
30	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	2	4	3	3	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
32	3	3	4	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3
33	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
34	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
36	4	3	2	3	2	3	4	3	2	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4
37	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3
38	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
41	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	1
42	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2

72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3
73	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3
74	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	2	4	2	2	2	3	3	3
76	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	2	3
77	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	4
78	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4
79	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3
80	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3
81	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4
82	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2
84	3	3	1	3	3	3	2	4	1	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4
85	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	3	3	2	3	2	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2
87	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	4	3	3	3	2	2	3	2
89	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3
90	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	1	3	3	3	3
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2
94	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1	3	3	3
97	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2
99	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2

D.4. Tabel data penunjang mentah

Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13
1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	1
2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	3	1
2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1
2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1
2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1
2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1
2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1
2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1
2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2
2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1
3	2	1	2	2	3	1	1	2	2	2	3	1
2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2
2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1
2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1
2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	3	1
2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1
2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1
2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1
2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1
2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	3	1
2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1
2	1	5	1	1	2	1	1	1	2	1	3	1
2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	3	1	1
1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1
2	1	5	1	1	1	1	2	1	2	3	3	1

Lampiran D

2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1
2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1
2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1
2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1
2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1
2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	3	1	1
2	2	1	1	2	3	1	1	1	2	1	3	1
2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	3	1	1
2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1
2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	3	2	1
2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1
2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1
2	2	5	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1
3	2	1	1	3	3	2	1	2	2	2	3	1
2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	3	1
3	2	2	1	2	3	1	1	2	2	2	2	1
2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1
2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1
1	1	5	2	2	2	1	1	1	2	1	3	1
2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	3	1
2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1
2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1
2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1
2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1
2	1	5	2	2	3	1	2	2	3	3	3	1
2	2	1	1	3	3	1	2	3	2	2	2	2
2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	3	3	1
2	1	5	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1

Lampiran D

2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1
2	1	5	1	2	2	2	1	1	1	1	3	1
2	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	2	1	4	2	1	2	2	2	3	1	1
2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1
2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1
2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1
2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1
2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	3	1	1
2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1
2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1
2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1
2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1
2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1
2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1
2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1
2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1
2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	3	1
2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1
2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	3	3	1
2	2	5	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1
2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	3	2
1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1
1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1
2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	3	1
2	2	5	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2

Lampiran D

2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1
2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1
2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1
2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1
2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1
2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1
2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1
2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2
3	1	1	1	2	3	1	1	2	2	2	2	1
2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1
2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	3	1
2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1
2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1
2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1
2	2	5	1	2	2	1	1	1	2	2	3	1
2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1

LAMPIRAN

E

(Frekuensi, Tabulasi Silang, Analisis
Item, Tentang Restoran”X”)

E.1. Statistik data utama (Frekuensi)

Tabel E.1.1. Frekuensi Hasil Kepuasan Total

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid -34	1	1.0	1.0	1.0
-30	1	1.0	1.0	2.0
-29	1	1.0	1.0	3.0
-28	1	1.0	1.0	4.0
-27	1	1.0	1.0	5.0
-25	1	1.0	1.0	6.0
-24	1	1.0	1.0	7.0
-22	1	1.0	1.0	8.0
-21	2	2.0	2.0	10.0
-20	1	1.0	1.0	11.0
-19	3	3.0	3.0	14.0
-18	2	2.0	2.0	16.0
-16	2	2.0	2.0	18.0
-15	1	1.0	1.0	19.0
-14	5	5.0	5.0	24.0
-13	3	3.0	3.0	27.0
-12	2	2.0	2.0	29.0
-11	2	2.0	2.0	31.0
-9	6	6.0	6.0	37.0
-8	7	7.0	7.0	44.0
-7	3	3.0	3.0	47.0
-6	2	2.0	2.0	49.0
-5	4	4.0	4.0	53.0
-4	2	2.0	2.0	55.0
-3	5	5.0	5.0	60.0
-2	7	7.0	7.0	67.0
-1	5	5.0	5.0	72.0
0	13	13.0	13.0	85.0
1	1	1.0	1.0	86.0

2	3	3.0	3.0	89.0
3	1	1.0	1.0	90.0
4	2	2.0	2.0	92.0
5	1	1.0	1.0	93.0
7	1	1.0	1.0	94.0
9	1	1.0	1.0	95.0
10	2	2.0	2.0	97.0
11	1	1.0	1.0	98.0
25	2	2.0	2.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Tabel E.1.2. Frekuensi Hasil Kepuasan Dimensi *Tangible*

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid -7	2	2.0	2.0	2.0
-6	4	4.0	4.0	6.0
-5	4	4.0	4.0	10.0
-4	8	8.0	8.0	18.0
-3	6	6.0	6.0	24.0
-2	15	15.0	15.0	39.0
-1	17	17.0	17.0	56.0
0	29	29.0	29.0	85.0
1	7	7.0	7.0	92.0
2	1	1.0	1.0	93.0
3	3	3.0	3.0	96.0
4	1	1.0	1.0	97.0
5	1	1.0	1.0	98.0
6	2	2.0	2.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Tabel E.1.3. Frekuensi Hasil Kepuasan Dimensi *Reliability*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-6	1	1.0	1.0	1.0
	-5	4	4.0	4.0	5.0
	-4	5	5.0	5.0	10.0
	-3	12	12.0	12.0	22.0
	-2	17	17.0	17.0	39.0
	-1	18	18.0	18.0	57.0
	0	32	32.0	32.0	89.0
	1	7	7.0	7.0	96.0
	2	2	2.0	2.0	98.0
	4	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tabel E.1.4. Frekuensi Hasil Kepuasan Dimensi *Responsiveness*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-6	1	1.0	1.0	1.0
	-5	2	2.0	2.0	3.0
	-4	4	4.0	4.0	7.0
	-3	9	9.0	9.0	16.0
	-2	14	14.0	14.0	30.0
	-1	17	17.0	17.0	47.0
	0	38	38.0	38.0	85.0
	1	6	6.0	6.0	91.0
	2	7	7.0	7.0	98.0
	4	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tabel E.1.5. Frekuensi Hasil Kepuasan Dimensi Assurance

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid -10	1	1.0	1.0	1.0
-9	4	4.0	4.0	5.0
-8	3	3.0	3.0	8.0
-7	4	4.0	4.0	12.0
-6	8	8.0	8.0	20.0
-5	9	9.0	9.0	29.0
-4	10	10.0	10.0	39.0
-3	5	5.0	5.0	44.0
-2	7	7.0	7.0	51.0
-1	13	13.0	13.0	64.0
0	26	26.0	26.0	90.0
1	2	2.0	2.0	92.0
2	3	3.0	3.0	95.0
4	2	2.0	2.0	97.0
5	1	1.0	1.0	98.0
7	2	2.0	2.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Tabel E.1.6. Frekuensi Hasil Kepuasan Dimensi Emphaty

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid -7	1	1.0	1.0	1.0
-6	1	1.0	1.0	2.0
-5	4	4.0	4.0	6.0
-4	6	6.0	6.0	12.0
-3	12	12.0	12.0	24.0
-2	18	18.0	18.0	42.0
-1	12	12.0	12.0	54.0
0	31	31.0	31.0	85.0
1	10	10.0	10.0	95.0
2	2	2.0	2.0	97.0
3	1	1.0	1.0	98.0
4	2	2.0	2.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

E.2. Gambaran Responden (Frekuensi)

E.2.1. Berdasarkan usia

Usia	Jumlah	Persentase
12-20 tahun	18	18%
21-30 tahun	37	37%
31-40 tahun	11	11%
41-50 tahun	19	19%
>51 tahun	15	15%
Total	100	100%

E.2.2. Berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Pria	39	39%
Wanita	61	61%
Total	100	100%

E.3. Tabulasi Silang

E.3.1 Tabel Tabulasi silang tingkat kepuasan seluruh responden dengan data penunjang.

Lampiran 5.1.1

Hasil tabulasi silang antara tingkat kepuasan total dengan item <i>perceived service alternative</i> .			Kategori Hasil Item_2		
			Ya	Tidak	Total
Kategori Hasil T Kepuasan	Sangat puas	Count % within Kategori Hasil T Kepuasan	14 93.3%	1 6.7%	15 100.0%
	Puas	Count % within Kategori Hasil T Kepuasan	9 69.2%	4 30.8%	13 100.0%
	Tidak puas	Count % within Kategori Hasil T Kepuasan	42 58.3%	30 41.7%	72 100.0%
Total		Count % within Kategori Hasil T Kepuasan	65 65.0%	35 35.0%	100 100.0%

Lampiran 5.1.2

Hasil tabulasi silang antara tingkat kepuasan total dengan item <i>word of mouth</i> .			Kategori Hasil Item_3				
			Teman	Keluarga	Internet	Lainnya	Total
Kategori Hasil T Kepuasan	Sangat puas	Count % within Kategori Hasil T Kepuasan	8 53.3%	4 26.7%	1 6.7%	2 13.3%	15 100.0%
	Puas	Count % within Kategori Hasil T Kepuasan	8 61.5%	4 30.8%	0 .0%	1 7.7%	13 100.0%
	Tidak puas	Count % within Kategori Hasil T Kepuasan	47 65.3%	18 25.0%	0 .0%	7 9.7%	72 100.0%
Total		Count % within Kategori Hasil T Kepuasan	63 63.0%	26 26.0%	1 1.0%	10 10.0%	100 100.0%

Lampiran 5.1.3

Hasil tabulasi silang antara tingkat kepuasan total dengan item <i>word of mouth</i> .		Kategori Hasil item_4			
		Informasi positif	Informasi negatif	Total	
Kategori Hasil T Kepuasan	Sangat puas	Count	14	1	15
		% within Kategori Hasil T Kepuasan	93.3%	6.7%	100.0%
	Puas	Count	9	4	13
		% within Kategori Hasil T Kepuasan	69.2%	30.8%	100.0%
	Tidak puas	Count	67	5	72
		% within Kategori Hasil T Kepuasan	93.1%	6.9%	100.0%
Total	Count	90	10	100	
	% within Kategori Hasil T Kepuasan	90.0%	10.0%	100.0%	

Lampiran 5.1.4

Hasil tabulasi silang antara tingkat kepuasan total dengan item <i>predicted service</i> .			Kategori Hasil Item_5				Total
			Sangat baik	Baik	Tidak baik	Lainnya	
Kategori Hasil T Kepuasan	Sangat puas	Count	4	10	0	1	15
		% within Kategori Hasil T Kepuasan	26.7%	66.7%	.0%	6.7%	100.0%
	Puas	Count	1	12	0	0	13
		% within Kategori Hasil T Kepuasan	7.7%	92.3%	.0%	.0%	100.0%
	Tidak puas	Count	7	63	2	0	72
		% within Kategori Hasil T Kepuasan	9.7%	87.5%	2.8%	.0%	100.0%
Total	Count	12	85	2	1	100	
	% within Kategori Hasil T Kepuasan	12.0%	85.0%	2.0%	1.0%	100.0%	

Lampiran 5.1.5

Hasil tabulasi silang antara tingkat kepuasan total dengan item <i>implicit service promises</i>		Kategori hasil item_6			Total	
		Sangat sepadan	Sepadan	Tidak sepadan		
Kategori Hasil T Kepuasan	Sangat puas	Count	2	13	0	15
		% within Kategori Hasil T Kepuasan	13.3%	86.7%	.0%	100.0%
	Puas	Count	2	10	1	13
		% within Kategori Hasil T Kepuasan	15.4%	76.9%	7.7%	100.0%
	Tidak puas	Count	2	64	6	72
		% within Kategori Hasil T Kepuasan	2.8%	88.9%	8.3%	100.0%
Total		Count	6	87	7	100
		% within Kategori Hasil T Kepuasan	6.0%	87.0%	7.0%	100.0%

Lampiran 5.1.6

Hasil tabulasi silang antara tingkat kepuasan total dengan item <i>situational factor</i> .			Kategori Hasil item_7		Total
			Setuju	Tidak setuju	
Kategori Hasil T Kepuasan	Sangat puas	Count	12	3	15
		% within Kategori Hasil T Kepuasan	80.0%	20.0%	100.0%
	Puas	Count	9	4	13
		% within Kategori Hasil T Kepuasan	69.2%	30.8%	100.0%
	Tidak puas	Count	49	23	72
		% within Kategori Hasil T Kepuasan	68.1%	31.9%	100.0%
Total		Count	70	30	100
		% within Kategori Hasil T Kepuasan	70.0%	30.0%	100.0%

Lampiran 5.1.7

Hasil tabulasi silang antara tingkat kepuasan total dengan item <i>past experience</i> .			Kategori Hasil Item_8		Total
			Setuju	Tidak setuju	
Kategori Hasil T Kepuasan	Sangat puas	Count % within Kategori Hasil T Kepuasan	12 80.0%	3 20.0%	15 100.0%
	Puas	Count % within Kategori Hasil T Kepuasan	12 92.3%	1 7.7%	13 100.0%
	Tidak puas	Count % within Kategori Hasil T Kepuasan	55 76.4%	17 23.6%	72 100.0%
Total		Count % within Kategori Hasil T Kepuasan	79 79.0%	21 21.0%	100 100.0%

E.3.2. Tabel Tabulasi Silang Kepuasan per tingkat kepuasan (pada konsumen yang merasa tidak puas dan sangat puas) dengan data penunjang

E.3.2.1 Tabulasi silang untuk konsumen yang merasa tidak puas

Dimensi Tangibles

Lampiran 5.2.1

Hasil tabulasi silang antara tidak puas <i>tangible</i> dengan item <i>personal need</i> .			Kategori TP Tangibles			Total
			Sangat puas	Puas	Tidak puas	
Kategori Hasil item_1	Sangat enak	Count	0	1	1	2
		% within Kategori Hasil item_1	.0%	50.0%	50.0%	100.0%
	Enak	Count	1	17	49	67
		% within Kategori Hasil item_1	1.5%	25.4%	73.1%	100.0%
	Tidak enak	Count	0	0	3	3
		% within Kategori Hasil item_1	.0%	.0%	100.0%	100.0%
Total		Count	1	18	53	72
		% within Kategori Hasil item_1	1.4%	25.0%	73.6%	100.0%

Lampiran 5.2.2

Hasil tabulasi silang antara tidak puas <i>tangible</i> dengan item <i>explicit service promise</i> .			Kategori TP Tangibles			Total
			Sangat puas	Puas	Tidak puas	
Kategori item 10	Ya	Count	0	3	8	11
		% within Kategori item 10	.0%	27.3%	72.7%	100.0%
	Tidak	Count	1	15	44	60
		% within Kategori item 10	1.7%	25.0%	73.3%	100.0%
	Lainnya	Count	0	0	1	1
		% within Kategori item 10	.0%	.0%	100.0%	100.0%
Total		Count	1	18	53	72
		% within Kategori item 10	1.4%	25.0%	73.6%	100.0%

Dimensi Reliability

Lampiran 5.2.3

Hasil tabulasi silang antara tidak puas <i>reliability</i> dengan item <i>service encounter</i> .			Kategori TP Reliability			Total
			Sangat puas	Puas	Tidak puas	
Kategori Item 9	Cepat	Count	1	8	23	32
		% within Kategori Item 9	3.1%	25.0%	71.9%	100.0%
	Cukup	Count	0	8	31	39
		% within Kategori Item 9	.0%	20.5%	79.5%	100.0%
	Lambat	Count	0	0	1	1
		% within Kategori Item 9	.0%	.0%	100.0%	100.0%
Total		Count	1	16	55	72
		% within Kategori Item 9	1.4%	22.2%	76.4%	100.0%

Lampiran 5.2.4

Hasil tabulasi silang antara tidak puas <i>reliability</i> dengan item <i>lasting service intensifier</i> .			Kategori TP Reliability			Total
			Sangat puas	Puas	Tidak puas	
Kategori item_13	Tepat	Count	1	14	52	67
		% within Kategori item_13	1.5%	20.9%	77.6%	100.0%
	Suka salah	Count	0	2	3	5
		% within Kategori item_13	.0%	40.0%	60.0%	100.0%
Total		Count	1	16	55	72
		% within Kategori item_13	1.4%	22.2%	76.4%	100.0%

Responsiveness

Lampiran 5.2.5

Hasil tabulasi silang antara tidak puas <i>responsiveness</i> dengan item <i>temporary service intensifier</i> .			Kategori Hasil Responsiveness			Total
			Sangat puas	Puas	Tidak puas	
Kategori item 12	Ya	Count	2	13	21	36
		% within Kategori item 12	5.6%	36.1%	58.3%	100.0%
	Tidak	Count	1	4	15	20
		% within Kategori item 12	5.0%	20.0%	75.0%	100.0%
	Lainnya	Count	0	5	11	16
		% within Kategori item 12	.0%	31.3%	68.8%	100.0%
Total	Count		3	22	47	72
	% within Kategori item 12		4.2%	30.6%	65.3%	100.0%

Lampiran 5.2.6

Hasil tabulasi silang antara tidak puas <i>responsiveness</i> dengan item <i>service encounter</i> .			Kategori Hasil Responsiveness			Total
			Sangat puas	Puas	Tidak puas	
Kategori Item 9	Cepat	Count	3	6	23	32
		% within Kategori Item 9	9.4%	18.8%	71.9%	100.0%
	Cukup	Count	0	16	23	39
		% within Kategori Item 9	.0%	41.0%	59.0%	100.0%
	Lambat	Count	0	0	1	1
		% within Kategori Item 9	.0%	.0%	100.0%	100.0%
Total	Count		3	22	47	72
	% within Kategori Item 9		4.2%	30.6%	65.3%	100.0%

Emphaty

Lampiran 5.2.7

Hasil tabulasi silang antara tidak puas <i>emphaty</i> dengan item <i>temporary service intensifier</i> .			Kategori TP Emphaty			Total
			Sangat puas	Puas	Tidak puas	
Kategori item 12	Ya	Count	3	8	25	36
		% within Kategori item 12	8.3%	22.2%	69.4%	100.0%
	Tidak	Count	1	6	13	20
		% within Kategori item 12	5.0%	30.0%	65.0%	100.0%
	Lainnya	Count	0	3	13	16
		% within Kategori item 12	.0%	18.8%	81.3%	100.0%
Total	Count	4	17	51	72	
	% within Kategori item 12	5.6%	23.6%	70.8%	100.0%	

Assurance

Lampiran 5.2.8

Hasil tabulasi silang antara tidak puas <i>assurance</i> dengan item <i>temporary service intensifier</i> .			Hasil TP Assurance		Total
			Puas	Tidak puas	
Kategori item 12	Ya	Count	7	29	36
		% within Kategori item 12	19.4%	80.6%	100.0%
	Tidak	Count	1	19	20
		% within Kategori item 12	5.0%	95.0%	100.0%
	Lainnya	Count	2	14	16
		% within Kategori item 12	12.5%	87.5%	100.0%
Total	Count	10	62	72	
	% within Kategori item 12	13.9%	86.1%	100.0%	

Lampiran 5.2.9

Hasil tabulasi silang antara tidak puas <i>assurance</i> dengan item <i>evident of service</i> .			Hasil TP Assurance		Total
			Puas	Tidak puas	
Kategori item 11	Meminta maaf	Count	8	35	43
		% within Kategori item 11	18.6%	81.4%	100.0%
	Diam saja	Count	2	22	24
		% within Kategori item 11	8.3%	91.7%	100.0%
	Lainnya	Count	0	5	5
		% within Kategori item 11	.0%	100.0%	100.0%
Total	Count	10	62	72	
	% within Kategori item 11	13.9%	86.1%	100.0%	

E.3.2.2 Hasil Tabulasi Silang pada konsumen yang Merasa Sangat Puas

TANGIBLES

Lampiran 5.3.1

Hasil tabulasi silang antara tidak puas <i>tangible</i> dengan item <i>personal need</i> .			Kategori Hasil SP Tangibles			Total
			Sangat puas	Puas	Tidak puas	
Kategori Hasil item_1	Sangat enak	Count	2	0	0	2
		% within Kategori Hasil item_1	100.0%	.0%	.0%	100.0%
	Enak	Count	11	1	1	13
		% within Kategori Hasil item_1	84.6%	7.7%	7.7%	100.0%
Total	Count	13	1	1	15	
	% within Kategori Hasil item_1	86.7%	6.7%	6.7%	100.0%	

Lampiran 5.3.2

Hasil tabulasi silang antara tidak puas <i>tangible</i> dengan item <i>explicit service promise</i> .			Kategori Hasil SP Tangibles			Total
			Sangat puas	Puas	Tidak puas	
Kategori Hasil item_10	Ya	Count	4	0	0	4
		% within Kategori Hasil item_10	100.0%	.0%	.0%	100.0%
	Tidak	Count	9	1	1	11
		% within Kategori Hasil item_10	81.8%	9.1%	9.1%	100.0%
Total		Count	13	1	1	15
		% within Kategori Hasil item_10	86.7%	6.7%	6.7%	100.0%

Reliability

Lampiran 5.3.3

Hasil tabulasi silang antara tidak puas <i>reliability</i> dengan item <i>service encounter</i> .			Kategori Hasil SP Reliability		Total
			Sangat puas	Puas	
Kategori Hasil item_9	Cepat	Count	6	1	7
		% within Kategori Hasil item_9	85.7%	14.3%	100.0%
	Cukup	Count	3	5	8
		% within Kategori Hasil item_9	37.5%	62.5%	100.0%
Total		Count	9	6	15
		% within Kategori Hasil item_9	60.0%	40.0%	100.0%

Lampiran 5.3.4

Hasil tabulasi silang antara tidak puas <i>reliability</i> dengan item <i>lasting service intensifier</i> .			Kategori Hasil SP Reliability		Total
			Sangat puas	Puas	
Kategori hasil item_13	Tepat	Count	9	6	15
		% within Kategori hasil item_13	60.0%	40.0%	100.0%
Total		Count	9	6	15
		% within Kategori hasil item_13	60.0%	40.0%	100.0%

Responsiveness

Lampiran 5.3.5

Hasil tabulasi silang antara tidak puas <i>responsiveness</i> dengan item <i>service encounter</i> .			Kategori Hasil SP Responsiveness		Total
			Sangat puas	Puas	
Kategori Hasil item_9	Cepat	Count	7	0	7
		% within Kategori Hasil item_9	100.0%	.0%	100.0%
	Cukup	Count	4	4	8
		% within Kategori Hasil item_9	50.0%	50.0%	100.0%
Total		Count	11	4	15
		% within Kategori Hasil item_9	73.3%	26.7%	100.0%

Lampiran 5.3.6

Hasil tabulasi silang antara tidak puas <i>responsiveness</i> dengan item <i>temporary service intensifier</i> .			Kategori Hasil SP Responsiveness		Total
			Sangat puas	Puas	
			Kategori Hasil item 12	Ya	
		% within Kategori Hasil item 12	75.0%	25.0%	100.0%
	Lainnya	Count	2	1	3
		% within Kategori Hasil item 12	66.7%	33.3%	100.0%
Total		Count	11	4	15
		% within Kategori Hasil item 12	73.3%	26.7%	100.0%

Emphaty

Lampiran 5.3.7

Hasil tabulasi silang antara tidak puas <i>emphaty</i> dengan item <i>evident of service</i> .		Kategori Hasil SP Emphaty			Total	
		Sangat puas	Puas	Tidak puas		
Kategori Hasil item_11	Meminta maaf	Count	6	2	1	9
		% within Kategori Hasil item_11	66.7%	22.2%	11.1%	100.0%
	Diam saja	Count	2	1	0	3
		% within Kategori Hasil item_11	66.7%	33.3%	.0%	100.0%
	Lainnya	Count	2	0	1	3
		% within Kategori Hasil item_11	66.7%	.0%	33.3%	100.0%
Total	Count	10	3	2	15	
	% within Kategori Hasil item_11	66.7%	20.0%	13.3%	100.0%	

Lampiran 5.3.8

Hasil tabulasi silang antara tidak puas <i>tangible</i> dengan item <i>temporary service intensifier</i> .			Kategori Hasil item 12		Total
			Ya	Lainnya	
Kategori Hasil SP Emphaty	Sangat puas	Count	8	2	10
		% within Kategori Hasil SP Emphaty	80.0%	20.0%	100.0%
	Puas	Count	3	0	3
	% within Kategori Hasil SP Emphaty	100.0%	.0%	100.0%	
Tidak puas	Count	1	1	2	
	% within Kategori Hasil SP Emphaty	50.0%	50.0%	100.0%	
Total	Count	12	3	15	
	% within Kategori Hasil SP Emphaty	80.0%	20.0%	100.0%	

Assurance

Lampiran 5.3.9

Hasil tabulasi silang antara tidak puas assurance dengan item evident of service.			Kategori Hasil item_11			Total
			Meminta maaf	Diam saja	Lainnya	
Kategori Hasil SP Assurance	Sangat puas	Count	6	1	1	8
		% within Kategori Hasil SP Assurance	75.0%	12.5%	12.5%	100.0%
	Puas	Count	2	2	2	6
		% within Kategori Hasil SP Assurance	33.3%	33.3%	33.3%	100.0%
	Tidak puas	Count	1	0	0	1
		% within Kategori Hasil SP Assurance	100.0%	.0%	.0%	100.0%
Total	Count	9	3	3	15	
	% within Kategori Hasil SP Assurance	60.0%	20.0%	20.0%	100.0%	

E.3.3. Tabulasi Silang Tingkat Kepuasan total dengan dimensi-dimensi kualitas pelayanan.

Lampiran 6.1

			Kategori Hasil responsiveness_1			Total
			Sangat puas	Puas	Tidak puas	
Kategori Hasil T Kepuasan	Sangat puas	Count	11	4	0	15
		% within Kategori Hasil T Kepuasan	73.3%	26.7%	.0%	100.0%
	Puas	Count	1	12	0	13
		% within Kategori Hasil T Kepuasan	7.7%	92.3%	.0%	100.0%
	Tidak puas	Count	3	22	47	72
		% within Kategori Hasil T Kepuasan	4.2%	30.6%	65.3%	100.0%
Total	Count		15	38	47	100
		% within Kategori Hasil T Kepuasan	15.0%	38.0%	47.0%	100.0%

Lampiran 6.2

		Kategori Hasil Assurance_1			Total
		Sangat puas	Puas	Tidak puas	
Kategori Hasil T Kepuasan Sangat puas	Count	8	6	1	15
	% within Kategori Hasil T Kepuasan	53.3%	40.0%	6.7%	100.0%
Puas	Count	2	10	1	13
	% within Kategori Hasil T Kepuasan	15.4%	76.9%	7.7%	100.0%
Tidak puas	Count	0	10	62	72
	% within Kategori Hasil T Kepuasan	.0%	13.9%	86.1%	100.0%
Total	Count	10	26	64	100
	% within Kategori Hasil T Kepuasan	10.0%	26.0%	64.0%	100.0%

Lampiran 6.3

		Kategori Hasil Emphaty_1			Total
		Sangat puas	Puas	Tidak puas	
Kategori Hasil T Kepuasan Sangat puas	Count	10	3	2	15
	% within Kategori Hasil T Kepuasan	66.7%	20.0%	13.3%	100.0%
Puas	Count	1	11	1	13
	% within Kategori Hasil T Kepuasan	7.7%	84.6%	7.7%	100.0%
Tidak puas	Count	4	17	51	72
	% within Kategori Hasil T Kepuasan	5.6%	23.6%	70.8%	100.0%
Total	Count	15	31	54	100
	% within Kategori Hasil T Kepuasan	15.0%	31.0%	54.0%	100.0%

Lampiran 6.4

			Kategori Hasil Tangible_1			Total
			Sangat puas	Puas	Tidak puas	
Kategori Hasil T Kepuasan	Sangat puas	Count	13	1	1	15
		% within Kategori Hasil T Kepuasan	86.7%	6.7%	6.7%	100.0%
	Puas	Count	1	10	2	13
		% within Kategori Hasil T Kepuasan	7.7%	76.9%	15.4%	100.0%
	Tidak puas	Count	1	18	53	72
		% within Kategori Hasil T Kepuasan	1.4%	25.0%	73.6%	100.0%
Total		Count	15	29	56	100
		% within Kategori Hasil T Kepuasan	15.0%	29.0%	56.0%	100.0%

Lampiran 6.5			Kategori Hasil Realibility_1			Total
			Sangat puas	Puas	Tidak puas	
Kategori Hasil T Kepuasan	Sangat puas	Count	9	6	0	15
		% within Kategori Hasil T Kepuasan	60.0%	40.0%	.0%	100.0%
	Puas	Count	1	10	2	13
		% within Kategori Hasil T Kepuasan	7.7%	76.9%	15.4%	100.0%
	Tidak puas	Count	1	16	55	72
		% within Kategori Hasil T Kepuasan	1.4%	22.2%	76.4%	100.0%
Total		Count	11	32	57	100
		% within Kategori Hasil T Kepuasan	11.0%	32.0%	57.0%	100.0%

E.4. Tabel Analisis Item pada konsumen yang merasa tidak puas, puas, dan sangat puas

**Konsumen
yang merasa
sangat puas** **TABEL
7.2**

	no item	sangat puas	puas	Tidak puas	Total	% sangatpuas	% puas	%Tidak puas
TANGIBLES	7	8	7	0	15	53,33%	46,66%	0%
	14	6	9	0	15	40%	60%	0%
	17	4	9	2	15	26,66%	60%	13,33%
	21	8	7	0	15	53,33%	46,66%	0%
	22	5	9	1	15	33,33%	60%	6,66%
	24	8	7	0	15	53,33%	46,66%	0%
RELIABILITY	1	6	9	0	15	40%	60%	0%
	15	5	10	0	15	33,33%	66,66%	0%
	18	2	11	2	15	13,33%	73,33%	13,33%
	23	6	9	0	15	40%	60%	0%
Responsiveness	2	7	8	0	15	46,66%	53,33%	0%
	10	4	10	1	15	26,66%	66,66%	6,66%
	8	6	8	1	15	40%	53,33%	6,66%
	19	7	8	0	15	46,66%	53,33%	0%
Assurance	3	6	8	1	15	40%	53,33%	6,66%
	6	7	7	1	15	46,66%	46,66%	6,66%
	9	6	9	0	15	40%	60%	0%
	11	5	10	0	15	33,33%	66,66%	0%
	12	3	10	2	15	20%	66,66%	13,33%
Empathy	16	5	9	1	15	33,33%	60%	6,66%
	25	4	10	1	15	26,66%	66,66%	6,66%
	4	4	10	1	15	26,66%	66,66%	6,66%
	5	5	9	1	15	33,33%	60%	6,66%
	13	4	10	1	15	26,66%	66,66%	6,66%
	20	6	9	0	15	40%	60%	0%

Konsumen yang merasa PUAS

TABEL 7.3

	no item	sangat puas	puas	Tidak puas	Total	% sangat puas	% puas	%tidak puas
	7	1	11	1	13	7,69%	84,61%	7,69%
TANGIBLES	14	0	11	2	13	0%	84,61%	15,38%
	17	0	12	1	13	0%	92,30%	7,69%
	21	0	13	0	13	0%	100%	0%
	22	1	11	1	13	7,69%	84,61%	7,69%
	24	1	12	0	13	7,69%	92,30%	0%
RELIABILITY	1	0	12	1	13	0%	92,30%	7,69%
	15	0	11	2	13	0%	84,61%	15,38%
	18	1	12	0	13	7,69%	92,30%	0%
	23	0	13	0	13	0%	100%	0%
Responsiveness	2	0	13	0	13	0%	100%	0%
	8	1	10	2	13	7,69%	76,92%	15,38%
	10	2	11	0	13	15,38%	84,61%	0%
	19	2	10	1	13	15,38%	76,92%	7,69%
Assurance	3	0	13	0	13	0%	100%	0%
	6	0	12	1	13	0%	92,30%	7,69%
	9	1	11	1	13	7,69%	84,61%	7,69%
	11	2	11	0	13	15,38%	84,61%	0%
	12	2	10	1	13	15,38%	76,92%	7,69%
	16	1	11	1	13	7,69%	84,61%	7,69%
	25	1	12	0	13	7,69%	92,30%	0%
Emphaty	4	1	11	1	13	7,69%	84,61%	7,69%

	5	0	13	0	13	0%	100%	0%
	13	1	12	0	13	7,69%	92,30%	0%
	20	0	12	1	13	0%	92,30%	7,69%

Konsumen yang merasa Tidak Puas

Tabel 7.1

	no item	sangat puas	puas	Tidak puas	Total	%sangat puas	% Puas	%Tidak puas
TANGIBLES	7	1	48	23	72	1,38%	66,66%	31,94%
	14	3	43	26	72	4,16%	59,72%	36,11%
	17	1	44	27	72	1,38%	61,11%	37,5%
	21	2	43	27	72	2,77%	59,72%	37,5%
	22	0	47	25	72	0%	65,27%	34,72%
	24	4	48	20	72	5,55%	66,66%	27,77%
RELIABILITY	1	3	31	38	72	4,16%	43,05%	52,77%
	15	3	52	17	72	4,16%	72,22%	23,61%
	18	2	33	37	72	2,77%	45,83%	51,38%
	23	0	44	28	72	0%	61,11%	38,88%
Responsiveness	2	6	41	25	72	8,33%	56,94%	34,72%
	8	1	49	22	72	1,38%	68,05%	30,55%
	10	0	45	27	72	0%	62,5%	37,5%
	19	4	39	29	72	5,55%	54,16%	40,27%
Assurance	3	0	45	27	72	0%	62,5%	37,5%
	6	2	34	36	72	2,77%	47,22%	50%
	9	1	41	30	72	1,38%	56,94%	41,66%
	11	0	39	33	72	0%	54,16%	45,83%
	12	1	28	43	72	1,38%	38,88%	59,72%
	16	2	41	29	72	2,77%	56,94%	40,27%
25	1	28	43	72	1,38%	38,88%	59,72%	

Emphaty	4	1	43	28	72	1,38%	59,72%	38,88%
	5	1	42	29	72	1,38%	58,33%	40,27%
	13	2	33	37	72	2,77%	45,83%	51,38%
	20	3	43	26	72	4,16%	59,72%	36,11%

E.5. Tabel kisi-kisi Data Penunjang

Faktor	No item
<i>Personal need</i>	1
<i>Perceived Service Alternative</i>	2
<i>Word of Mouth</i>	3, 4
<i>Predicted Service</i>	5
<i>Implicit Service Promise</i>	6
<i>Situational Factor</i>	7
<i>Past Experience</i>	8
<i>Service Encounter</i>	9
<i>Explicit Service Promise</i>	10
<i>Evident of Service</i>	11
<i>Temporary Service Intensifier</i>	12
<i>Lasting Service Intensifier</i>	13

E.6. Tentang restoran “X”

Restoran “X” adalah restoran makanan laut (*seafood*) yang bersih, hangat, dan nyaman. Misi restoran ini yaitu “mutu Bintang 5-Harga kaki 5” adalah motto dan janji yang diberikan oleh restoran “X”, di mana kebijakan ini memungkinkan konsumen membayar tidak lebih dari biaya memasak di rumah. Restoran “X” menyajikan aneka masakan laut yang CEPAT, SEGAR, HANGAT, dan LEZAT dalam ruang makan yang BERSIH, SEJUK, NYAMAN, dengan kapasitas ratusan kursi yang dilengkapi dengan otomatisasi restoran mutakhir dengan sistem telekomunikasi internet, sehingga tercapai operasi yang efektif dan efisien (MUTU BINTANG 5). Pada awalnya restoran “X” mempromosikan diri secara inovatif, dan kemudian TAMU yang PUAS secara sukarela merekomendasikan restoran ini kepada teman dan familinya.

Para karyawan diperlakukan sebagai mitra. Mereka mendapatkan imbalan yang layak dan lingkungan kerja yang nyaman sehingga timbul motivasi dan rasa memiliki yang tinggi. Lingkungan restoran “X” menikmati kelimpahan tamu restoran disamping kepedulian pihak restoran terhadap lingkungan. Hanya apabila tingkat skala ekonomi tertentu tercapai dengan kinerja yang efektif, efisien dan ekonomis, barulah manajemen memperoleh bagian dan yang terakhir dan tidak kalah penting pihak restoran “X” harus bekerja sama secara cerdas sehingga dapat memberikan tingkat pengembangan investasi kepada investor restoran.



FORMULIR PENGESAHAN
PENGAMBILAN DATA

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Herdian Dharmawan
Nrp. : 0930077
Judul Skripsi : Studi Deskriptif Mengenai Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan restoran "X" cabang Mall "Y" Bandung

Telah melaksanakan pengambilan data terhadap Siswa / Mahasiswa / Karyawan / konsumen.
sejumlah orang, dengan cara :

- *) Wawancara
- Observasi
- Penyebaran kuesioner
-

di (Nama perusahaan, / Sekolah / Instansi dan alamatnya)

Pada : Restoran
Hari : Senin
Tanggal : 5 Agustus
Tahun : 2013

Demikian surat keterangan pengambilan data ini, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung 5 Agustus 2013.....

Pimpinan Perusahaan / Sekolah / Instansi

Cap / Ttd

Setyo Dharma
Bandung
Robby S

*) Beri tanda silang pada kolom yang sesuai.

BIODATA PENELITI



Nama : Herdian Dharmawan
NRP : 0930077
Tempat, Tanggal Lahir : Bandung, 20 Maret 1989
Alamat : Jl. Kembar Tengah IV no 8, Bandung
Anak ke : tunggal
Nama Ayah : Andy Dharmawan
Nama Ibu : Lanny Youw Souw Lan
Riwayat Pendidikan :

No.	Tingkat Pendidikan	Nama Sekolah	Tempat
1	TK	Santo Aloysius Trunojoyo	Bandung
2	SD	Santo Aloysius Trunojoyo	Bandung
3	SMP	Santo Aloysius 2 Batununggal	Bandung
4	SMA	Santo Aloysius 2 Batununggal	Bandung
5	Universitas	Univ Kristen Maranatha	Bandung