

**PENGUKURAN KUALITAS DAN KEPUASAN PELANGGAN PADA RM.
AYAM PENYET SURABAYA JL. AFFANDI YOGYAKARTA DENGAN
MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE***

PERFORMANCE ANALYSIS

untuk memenuhi sebagian persyaratan

mencapai gelar Sarjana S-1



SKRIPSI

Disusun oleh:

Muhammad Ibnu Rusydi
NIM.10660016

Kepada:

Program Studi Teknik Industri
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
Yogyakarta
2014

**PENGUKURAN KUALITAS DAN KEPUASAN PELANGGAN PADA
RUMAH MAKAN AYAM PENYET SURABAYA JALAN AFFANDI
YOGYAKARTA MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN
*IMPORTANT PERFORMANCE ANALYSIS***

Muhammad Ibnu Rusydi

10660014

Program Studi Teknik Industri

Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

ABSTRAK

Kepuasan pelayanan merupakan salah satu kunci memenangkan hati pelanggan untuk kunci sukses perusahaan. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada Rumah Makan Ayam Penyet Surabaya Jalan Affandi Yogyakarta adalah dengan menggunakan instrument *service quality* (Servqual). Instrumen *service quality* (Servqual) digunakan untuk mengetahui kesenjangan (*gap*) antara persepsi pelanggan dengan harapan atau ekspektasi pelanggan dengan cara memetakan ke dalam dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*. Dalam penelitian ini data yang didapat dianalisis dengan menggunakan analisis kepentingan kinerja (*important performance analysis*) dan diagram tulang ikan (*diagram fishbone*). Berdasarkan hasil analisis terdapat satu atribut yang belum mampu memenuhi harapan pelanggan dan perlu dilakukan perbaikan yaitu karyawan rumah makan memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan mengenai menu di rumah makan tersebut.

Keyword: Service Quality(Servqual), Kepuasan Pelanggan, Rumah Makan.



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

FM-UINSK-BM-05-07/R0

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.02/D.ST/PP.01.1/2532/2014

Skrripsi/Tugas Akhir dengan judul : Pengukuran Kualitas dan Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Ayam Penyet Surabaya Jalan Affandi Yogyakarta dengan Menggunakan Metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis*

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :
Nama : Muhammad Ibnu Rusydi
NIM : 10661016
Telah dimunaqasyahkan pada : 29 Agustus 2014
Nilai Munaqasyah : A -
Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga

TIM MUNAQASYAH :

Ketua Sidang

Kifayah Amar, Ph.D
NIP.19740621 200604 2 001

Penguji I

Siti Husna AINU Syukri, M.T
NIP.19761127 200604 2 001

Penguji II

Syaefur Arief, M.T

Yogyakarta, 5 September 2014
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Sains dan Teknologi
Dekan



Prof. Dr. H. Akh. Mirhaji, M.A, Ph.D
NIP. 19580919 198603 1 002



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Persetujuan Skripsi
Lamp :-

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr wb

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Muhammad Ibnu Rusydi
NIM : 10660016
Judul Skripsi : Pengukuran Kualitas dan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Ayam Penyet Surabaya Jalan Affandi Yogyakarta Menggunakan Metode *Servqual* dan *Important Performance Analysis*

Sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Teknik Industri.

Dengan ini kami berharap agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr wb

Yogyakarta, 18 Agustus 2014

Pembimbing II

Siti Husna AINU' Syukri, M.T
NIP. 19761127 200604 2 001

Pembimbing I

Kifayah Amar, Ph.D
NIP. 19740621 200604 2 001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Ibnu Rusydi
NIM : 10660016
Jurusan : Teknik Industri
Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya, bahwa skripsi saya yang berjudul :

**Pengukuran Kualitas Dan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Ayam
Penyet Surabaya Jalan Affandi Yogyakarta Menggunakan Metode *Servqual*
dan *Important Performance Analysis***

Adalah asli hasil penelitian saya sendiri dan bukan plagiasi hasil karya orang lain.

Yogyakarta, 17 Agustus 2014

Yang menyatakan,


MEPERAI
TEMPEL
C:2245ACFA73890256
6000 DJP
Muhammad Ibnu Rusydi
NIM. 106660016

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam menghadapi era globalisasi, pemerintah berusaha meningkatkan pemasukan devisa yang berasal dari sektor non migas, salah satunya bidang jasa. Industri jasa sangat bergantung dari kualitas layanannya, semakin baik kualitas layanannya, semakin bertahan dan majulah bidang jasa tersebut, dan sebaliknya.

Kualitas adalah faktor kunci yang membawa keberhasilan bisnis, pertumbuhan dan peningkatan posisi bersaing. Kualitas suatu produk diartikan sebagai derajat atau tingkatan dimana produk atau jasa tersebut mampu memuaskan keinginan dari konsumen (*fitness for use*). Menurut Mitra (2005) dalam bukunya *Introduction to Quality Control dan the Total Quality System*, Kualitas didefinisikan sebagai kesesuaian dengan spesifikasi dan cocok digunakan dilihat dari sudut pandang dimensi kualitas. Adapun dimensi kualitas itu meliputi performansi (*performance*), keistimewaan produk (*features*), kehandalan (*reliability*), kesesuaian (*conformance*), keawetan (*durability*), kegunaan (*serviceability*), estetika (*aesthetics*), dan kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*).

Bisnis yang menjual daging ayam olahan menjadi semakin menjamur dan tumbuh pesat belakangan ini, sebagaimana dapat dilihat banyaknya rumah makan baru dengan *brand* lokal maupun internasional tumbuh dengan puluhan bahkan ratusan cabang di luar maupun dalam negeri. Salah satu rumah makan yang menjual

daging ayam olahan dan berkembang sangat pesat akhir-akhir ini adalah RM Ayam Penyet Surabaya, dengan pesatnya perkembangan RM Ayam Penyet Surabaya salah satunya adalah cabang di Yogyakarta yang berhasil membuka 3 cabang dalam 1,5 tahun terakhir ini diantara persaingan yang semakin ketat menjadikan rumah makan ini sangat menarik untuk diteliti.

RM Ayam Penyet Surabaya adalah salah satu brand produk dari Wong Solo Group, yang sudah berkiprah di industri layanan rumah makan sejak tahun 1991. Pada saat itu RM Wong Solo berlokasi di Medan. RM Ayam Penyet Surabaya Cabang Yogyakarta ada di tiga lokasi yaitu RM Ayam Penyet Surabaya Jalan Affandi Yogyakarta adalah cabang pertama dari Wong Solo Group di kota Yogyakarta, disusul dengan RM Ayam Penyet Surabaya Jalan Kaliurang dan kemudian RM Ayam Penyet Surabaya Jalan AM. Sangaji, setelah sebelumnya pada tahun 2011 RM Ayam Bakar Wong Solo di Jalan Timoho gulung tikar.

Pesatnya perkembangan RM Ayam Penyet Surabaya yang menjual daging ayam olahan, tidak terlepas untuk memaksimalkan kepuasan pelanggannya melalui pengembangan kualitas produk maupun kualitas pelayanan RM Ayam Penyet Surabaya untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan tersebut diperlukan feedback dari konsumennya. Umpan balik itu antara lain perihal kinerjanya, dari feedback ini seorang manajer dapat melakukan perubahan-perubahan kearah yang lebih baik. Dengan melakukan perubahan-perubahan itu, diharapkan kepuasan pelanggan akan terus meningkat. Dari latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk

menganalisisnya terutama dari segi kualitas pelayanan yang diberikan RM Ayam Penyet Surabaya terhadap pelanggannya.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi dan harapan pelanggan terkait layanan yang diberikan RM Ayam Penyet Surabaya Jalan Affandi Yogyakarta?
2. Upaya-upaya apa yang harus dilakukan oleh pihak manajemen RM Ayam Penyet Surabaya Jalan Affandi Yogyakarta agar kepuasan pelanggan dapat dipenuhi?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menganalisis persepsi dan harapan pelanggan terkait layanan yang diberikan RM Ayam Penyet Surabaya Jalan Affandi Yogyakarta.
2. Mengusulkan upaya-upaya yang harus dilakukan oleh manajemen RM Ayam Penyet Surabaya Jalan Affandi Yogyakarta agar kepuasan pelanggan terpenuhi.

1.4 Batasan Penelitian

Untuk menghindari permasalahan yang lebih luas dan agar tujuan pembahasan semakin terarah maka dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan di RM Ayam Penyet Surabaya Jalan Affandi Yogyakarta.

2. Objek penelitian adalah pelanggan RM Ayam Penyet Surabaya yang mendapat *pelayanandine-in* pada bulan Agustus 2014.

1.5 Sistematika Penulisan

Agar laporan tugas akhir ini lebih terstruktur, maka sistematika penulisan yang ada meliputi :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah, pokok permasalahan, tujuan penelitian, pembatasan masalah, dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan tinjauan-tinjauan kepustakaan antara lain: Penelitian-penelitian terdahulu, pengertian kualitas dan rumah makan, konsep dan pengertian jasa, dimensi kualitas pelayanan, instrumen *Servqual*, diagram Kurtosis, diagram Tulang Ikan. Landasan teori yang digunakan bertujuan untuk menguatkan metode yang dipakai untuk memecahkan permasalahan di perusahaan tersebut.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan objek penelitian, jenis-jenis data yang digunakan, metode pengumpulan data, pengolahan data dan kerangka penelitian.

BAB IV ANALISIS PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini memuat analisis mengenai informasi yang diperoleh dari pengolahan data dengan menggunakan analisis Gap dengan *Servqual*, diagram Kartesius dan diagram Fishbone.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan kesimpulan dari hasil pengolahan data, implementasi serta analisis yang dilakukan, dan merupakan jawaban dari tujuan penelitian. Selain itu, bab ini juga berisi saran-saran sebagai bahan masukan atau pertimbangan bagi perusahaan untuk meningkatkan layanan kualitas yang di inginkan konsumen.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan yang selama ini diberikan oleh karyawan rumah makan belum dapat memenuhi harapan pelanggan dengan maksimal, hal ini dapat dilihat pada tabel Gap dibawah ini.

Tabel 5.1 Harapan, Persepsi dan Gap tiap Dimensi

Dimensi	Harapan	Persepsi	Gap	Q = P-H
Tangible	4.28	4.05	-0.25	0.94
Reliability	4.01	3.48	-0.53	0.86
Responsivenees	4.24	4.15	-0.44	0.97
Assurance	4.35	3.47	-0.38	0.79
Emphaty	4.1	3.57	-0.33	0/87

Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai kualitas (Q) untuk tiap-tiap dimensi. Nilai Q untuk dimensi tangibles sebesar 0.94, dimensi reliability sebesar 0.86, dimensi responsivenees sebesar 0.97, dimensi assurance sebesar 0.79 dan dimensi emphaty sebesar 0.87. Jika nilai kualitas (Q) ≥ 1 , maka kualitas pelayanan dikatakan baik. Kesimpulanya adalah kualitas Rumah Makan Ayam Penyet Surabaya Jalan Affandi Yogyakarta perlu peningkatan kualitas karena semua nilai kualitas ≤ 1 .

2. Upaya yang harus dilakukan oleh Rumah Makan Ayam Penyet Surabaya Jalan Affandi Yogyakarta agar kepuasan pelanggan terpenuhi yaitu dengan cara memperbaiki faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, karena keberadaan faktor-faktor ini dinilai penting oleh pelanggan. Faktor tersebut adalah karyawan rumah makan harus memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan mengenai menu di rumah makan. Hal ini bisa dilaksanakan dengan karyawan yang intens dalam mengupdate menu-menu yang habis maupun berubah. Dikarekankan pelanggan merasa sering tidak mendapatkan pelayanan yang baik ketika bersentuhan dengan menu habis dan menanyakan tentang kandungan menu tersebut.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Karyawan bagian depan (*waitress*) merupakan perwajahan dari keseluruhan rumah makan, dikarenakan *waitres* berinteraksi langsung dengan pelanggan, dan hal ini harus menjadi perhatian serius bagi management. Dibutuhkan Training khusus bagi karyawan umumnya dan *waitress* khususnya tentang pelayanan yang baik dan benar.
2. Menumbuhkan *teamwork* yang baik karena komunikasi sangat dibutuhkan dalam peningkatan pelayanan.
3. Seluruh karyawan lebih disiplin dalam menjalankan SOP perusahaan

4. Dalam penelitian selanjutnya agar lebih memperhatikan keseimbangan responden dan melibatkan responden non mahasiswa secara seimbang dan mewakili populasi pelanggan RM Ayam Penyet Surabaya Jalan Affandi Yogyakarta.



DAFTAR PUSTAKA

Haaq, F.A. (2012). *Pengukuran Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan pada Hotel Perwita Sari, Hotel Mercury dan Hotel Putra Jaya di Prawirotaman Yogyakarta dengan Menggunakan Metode Servqual dan Important Performance Analysis*. UIN, Yogyakarta.

<http://wongsologrup.com>

Martilla & James (1977). Importance Performance Analysis, *Jurnal of marketing*.

Mitra. (2005). *Introduction to Quality Control dan the Total Quality System*. Jakarta. Salemba Empat

Noor, G.A. (2007). *Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Customer Satisfaction Index (Studi Kasus pada Kantor Cabang BRI Kandungan Kalimantan Selatan)*. UPN. Yogyakarta.

Parasuman, A., A, V., & Leonard, L. (1988). Serqual: A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64.

Pramono, B. F. (2010). *Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual dan Model Kano (Study Kasus di PT Mirota Kampus Yogyakarta)* UPN, Yogyakarta.

Purba, H.H. (2008, September 25) Diagram fishbone dari Ishikawa.

Retrieved from <http://hardipurba.com/2008/09/25/diagram-fishbone-dari-ishikawa.html>

Rusydi, M. I. *Analisis Kualitas Dengan Menggunakan Pareto Dan Fishbone Pada Produksi Bumperfron Suzuki Ertiga*. Yogyakarta; Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Sunan Kalijaga. Laporan KP.

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT.

Rineka Cipta, 1998

Supranto, J. (1992). *Sampling untuk Pemeriksaan Jakarta* : Universitas Indonesia

Tague, N. R. (2005). *The quality toolbox*. (2th ed). Milwaukee, Wisconsin: ASQ Quality Press.

Tjiptono, F. (1996). *Mnajemen Jasa Edisi 1*. Jakarta: Kaseint Blanc.

Tjiptono, F., & G, C. (2007). *Service Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Lampiran 1
Profil Rumah Makan Ayam Penyet Surabaya Jalan Affandi Yogyakarta



1.1 Sejarah Rumah Makan Ayam Penyet Surabaya Jalan Affandi Yogyakarta

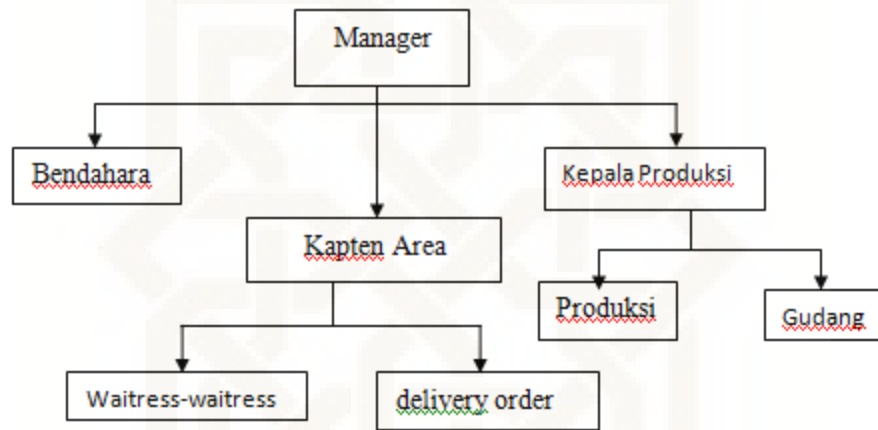
Ayam Penyet Surabaya merupakan salah satu dari 7 *brand* rumah makan yang dimiliki oleh Wong Solo Grup, 7 *brand* Wong Solo Grup yakni Ayam Bakar Wong Solo, Ayam Penyet Surabaya, Mie Jogja Pak Karso, Ayam Goreng Lombok Ijo, Ayam KQ5, Gudeg Muntilan Mbok Jayus, Iga Bakar Mas Giri, total seluruh rumah makan di bawah Wong Solo Grup 165 cabang di seluruh Indonesia, 7 cabang di Malaysia dan 1 cabang di Jeddah yang akan diluncurkan bulan Oktober 2014.

Brand Wong Solo Grup yang dibuka di Yogyakarta adalah Ayam Bakar Wong Solo yang kemudian ditutup pada akhir 2010. Wong Solo Grup masuk kembali ke Yogyakarta pada tahun 2013 dengan *brand* baru, Ayam Penyet Surabaya yang pertama kali dibuka di Jalan Affandi No 28, per 6 bulan kemudian dibuka cabang baru di Jalan Kaliurang, kemudian di Jalan AM Sangaji.

Rumah Makan Ayam Penyet Surabaya Jalan Affandi merupakan outlet pusat dari ketiga outlet di Jogja, dimana pusat produksi dan administrasi keuangan Ayam Penyet Surabaya seluruh Yogyakarta terdapat di Rumah Makan Ayam Penyet Surabaya Jalan Affandi.

Seperti halnya brand rumah makan Wong Solo yang lain, prinsip Ayam Penyet Surabaya juga didasari oleh QS. Al-Mukminun ayat 1-6 dan memakai *tagline* *halalan thayyiban*.

1.2 Susunan Pimpinan dan Staf



1.3 Daftar Paket

Paket 1: Nasi+Ayam+Tahu Tempe+Sambel+Lalapan=Rp. 11.000,00

Paket 2:Nasi+Ayam Pejantan+ Tahu Tempe+Sambel+Lalapan=Rp. 16.000,00

Nasi Kotak = Rp. 16.000,00

1.4 Fasilitas Rumah Makan

Meja:50buah

Kursi:200buah

Ruang VIP besar (kapasitas 20 orang), VIP kecil (kapasitas 7 orang)



Lampiran II
Kuesioner *Pilot Study*



PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA 2014

KUESIONER PENELITIAN

Kuesioner ini merupakan alat untuk menggali informasi mengenai pendapat pelanggan yang berkaitan dengan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan pada RM. Ayam Penyet Surabaya Jalan Affandi Yogyakarta. Jawaban yang diberikan bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian ini saja. Untuk itu saya mengharapkan informasi yang sesungguhnya (objektif) dari Bapak/Ibu. Apabila Bapak/ Ibu ingin mengetahui hasil akhir penelitian ini, silahkan menghubungi saya di ibnu.effendy@gmail.com atau dapat menghubungi pembimbing saya, Dr. Kifayah Amar di kifayah.amar@uin-suka.ac.id. Atas bantuan dan partisipasi Bapak/ibu dalam mengisi kuesioner ini saya ucapkan terimakasih.

DATA DIRI

1. Pekerjaan : Mahasiswa Karyawan swasta PNS Lainnya
2. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
3. Umur : 20-30 31-40 41-50 51-60
4. Pendidikan Terakhir : SMA D3 S1 S3 Lainnya

PETUNJUK PENGISIAN

Kuesioner ini terdiri dari 20 pernyataan tentang penilaian Anda terhadap tingkat harapan dan tingkat yang dirasakan dari kualitas layanan rumah makan.

Mohon beri tanda silang (X) pada tingkat harapan dan kepuasan Anda tentang semua pelayanan yang disediakan oleh rumah makan seperti yang ditunjukkan pada pernyataan dibawah ini.

Harapan: pernyataan ini berhubungan dengan opini Anda terhadap rumah makan, mohon pilih tingkat harapan anda terhadap kualitas layanan hotel.

Dirasakan: pernyataan ini berhubungan dengan apa yang Anda rasakan terhadap rumah makan, mohon pilih tingkat kepuasan Anda terhadap layanan-layanan yang dimiliki rumah makan.



Lampiran III
Kuesioner *Main Survey*





PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA 2014

KUESIONER PENELITIAN

Kuesioner ini merupakan alat untuk menggali informasi mengenai pendapat pelanggan yang berkaitan dengan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan pada RM. Ayam Penyet Surabaya Jalan Affandi Yogyakarta. Jawaban yang diberikan bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian ini saja. Untuk itu saya mengharapkan informasi yang sesungguhnya (objektif) dari Bapak/Ibu. Apabila Bapak/ Ibu ingin mengetahui hasil akhir penelitian ini, silahkan menghubungi saya di ibnu.effendy@gmail.com atau dapat menghubungi pembimbing saya, Dr. Kifayah Amar di kifayah.amar@uin-suka.ac.id. Atas bantuan dan partisipasi Bapak/ibu dalam mengisi kuesioner ini saya ucapkan terimakasih.

DATA DIRI

1. Pekerjaan : Mahasiswa Karyawan swasta PNS Lainnya
2. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
3. Umur : 20-30 31-40 41-50 51-60
4. Pendidikan Terakhir : SMA D3 S1 S3 Lainnya

PETUNJUK PENGISIAN

Kuesioner ini terdiri dari 20 pernyataan tentang penilaian Anda terhadap tingkat harapan dan tingkat yang dirasakan dari kualitas layanan rumah makan.

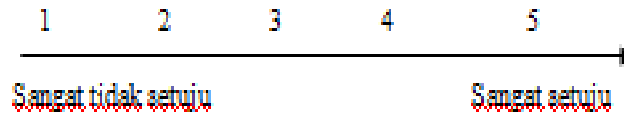
Mohon beri tanda silang (X) pada tingkat harapan dan kepuasan Anda tentang semua pelayanan yang disediakan oleh rumah makan seperti yang ditunjukkan pada pernyataan dibawah ini.

Harapan: pernyataan ini berhubungan dengan opini Anda terhadap rumah makan, mohon pilih tingkat harapan anda terhadap kualitas layanan hotel.

Dirasakan: pernyataan ini berhubungan dengan apa yang Anda rasakan terhadap rumah makan, mohon pilih tingkat kepuasan Anda terhadap layanan-layanan yang dimiliki rumah makan.

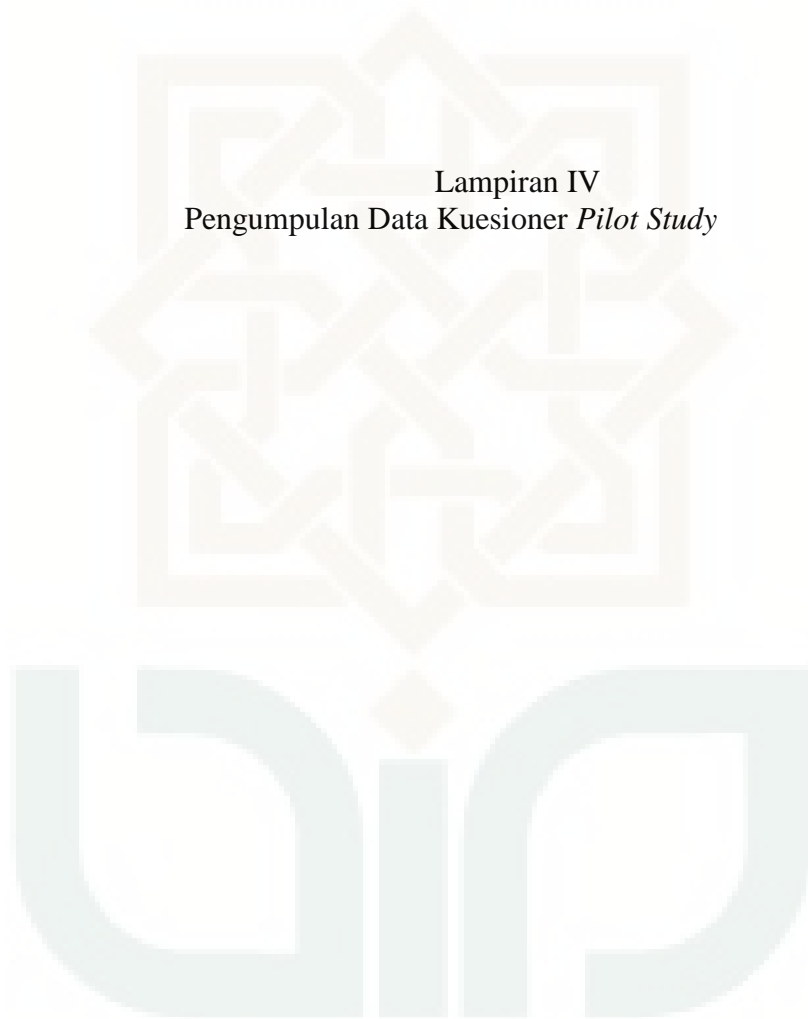
Kriteria pengisian kuesioner:

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat setuju



No	Pernyataan	Harapan					Yang dirasakan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1.	Kondisi fasilitas fisik memberikan kenyamanan.										
2.	Karyawan rumah makan berpemampilan rapi.										
3.	Tempat parkir yang nyaman.										
4.	Rumah makan memberikan pelayanan yang bagus mulai dari pertama kali masuk rumah makan										
5.	Rumah makan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan										
6.	Rumah makan memberikan bantuan dengan tulus dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi pelanggan										
7.	Karyawan rumah makan siap melayani segala permintaan pelanggan										
8.	Karyawan rumah makan bersedia membantu mengatasi kesulitan pelanggan										
9.	Perilaku karyawan memberikan rasa aman sehingga menumbuhkan rasa percaya kepada pelanggan										
10.	Lingkungan yang aman										
11.	Karyawan rumah makan yang secara konsisten bersikap sopan										
12.	Karyawan rumah makan mampu menjawab pertanyaan pelanggan mengenai menu di rumah makan tersebut.										
13.	Rumah makan memberikan perhatian kepada setiap pelanggan yang datang										
14.	Karyawan rumah makan mampu berkomunikasi dengan baik										
15.	Pemesanan menu yang memudahkan pelanggan										
16.	Karyawan rumah makan memahami dan mengerti kebutuhan spesifik pelanggan										

Lampiran IV
Pengumpulan Data Kuesioner *Pilot Study*

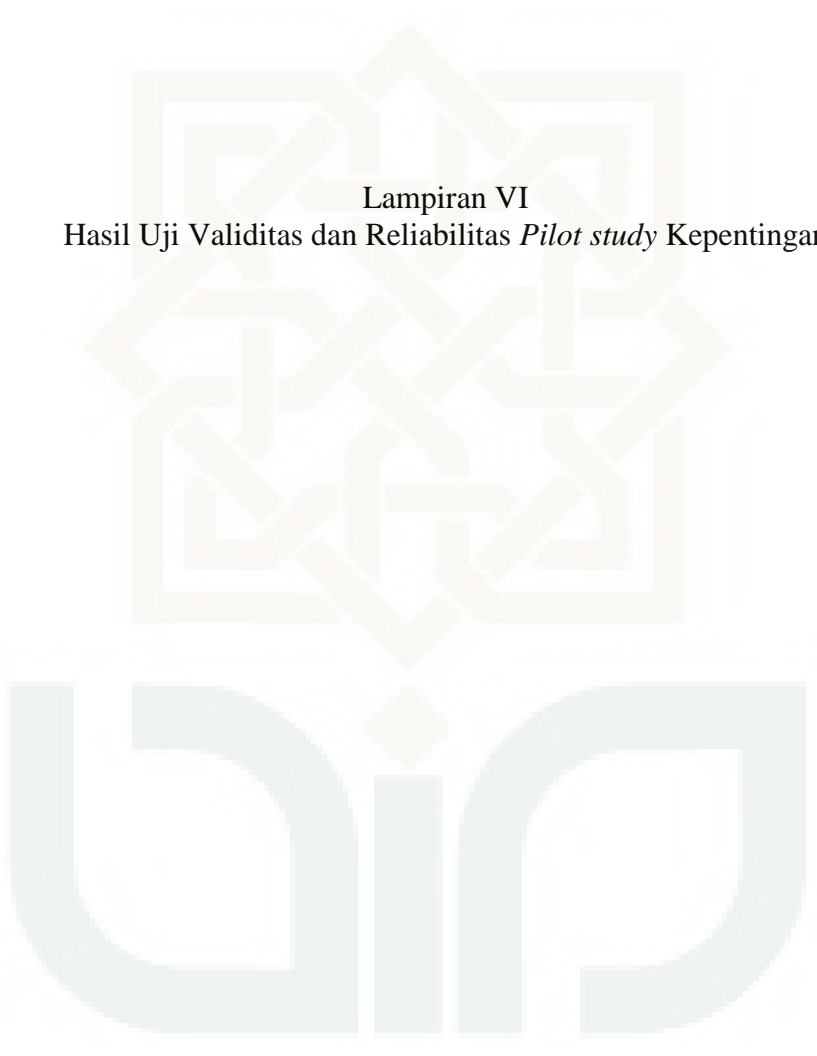


4.1 Data Kuesioner *Pilot Study* Ekspekstasi/Harapan

no	tangible				reliability				responsivness				assurance				emphaty			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	3
2	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	4	3	3	5	4	3	5	5	3	4
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5
7	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	5	5	4	1	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
11	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4
13	5	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
14	4	3	3	3	3	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4
15	4	5	5	4	5	4	3	4	4	5	2	4	5	5	5	5	4	4	4	3
16	5	5	5	3	5	5	5	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3
17	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
18	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5
19	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4
21	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
22	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2
23	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
24	3	3	3	3	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	5	5	4	5	4	2
25	4	4	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
26	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
29	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

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

42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
45	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3	
46	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	
47	5	4	3	4	3	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	
48	4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
49	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
50	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	5	4	4	3	3	4	3	3	3	3	5	3	4	5	4	3	
52	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
53	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	
54	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	
55	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	
56	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	
57	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
58	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	2
59	5	5	3	4	4	3	5	4	3	4	3	5	4	4	4	4	3
60	4	4	3	4	4	3	4	2	4	5	5	4	4	5	5	4	
61	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
62	4	4	3	2	2	3	4	3	3	5	4	4	4	4	3	3	3
63	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
64	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	5	3	3	
65	5	4	1	4	2	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	
66	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	1	3	1	3	1	5	
67	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	
68	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	
69	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	
70	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	



Lampiran VI
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas *Pilot study* Kepentingan

71

Lampiran VII
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas *Pilot study* Kinerja



Lampiran VII
Tabel R