BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel *Tangible*, variabel *Reliability*, variabel *Responsiveness*, variabel *Assurance*, dan variabel *Empathy* terhadap Kepuasan Konsumen di Roemah Gimbo Kopi Yogyakarta untuk mengetahui variabel mana yang paling dominan diantara variabel bebas tersebut. Maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah :

1. *Reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Roemah Gimbo Kopi Yogyakarta. Hal ini dibuktikan hasil statistik uji t untuk variabel reliability dengan nilai t hitung sebesar -0,302 dengan tingkat signifikansi 0,764 lebih besar dari 0,05 (>0,05). Hal ini menunjukkan bahwa variabel *reliability* secara parsial tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen atau dengan kata lain Ha ditolak.
2. *Responsiveness* ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Roemah Gimbo Kopi Yogyakarta. Hal ini dibuktikan hasil statistik uji t untuk variabel *responsiveness* dengan nilai t hitung sebesar 2,498 dengan tingkat signifikansi 0,15 lebih kecil dari 0,05 (<0,05). Hal ini menunjukkan bahwa

variabel *responsiveness* secara parsial ada pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen atau dengan kata lain Ha diterima.

3. *Assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Roemah Gimbo Kopi Yogyakarta. Hal ini dibuktikan hasil statistik uji t untuk variabel *assurance* nilai t hitung sebesar 1,567 dengan tingkat signifikansi 0,122 lebih besar dari 0,05 (>0,05). Hal ini menunjukkan bahwa variabel *assurance* secara parsial tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen atau dengan kata lain Ha ditolak.
4. *Empathy* ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Roemah Gimbo Kopi Yogyakarta. Hal ini dibuktikan hasil statistik uji t untuk variabel empathy nilai t hitung sebesar 2,049 dengan tingkat signifikansi 0,045 lebih besar dari 0,05 (>0,05). Hal ini menunjukkan bahwa variabel *empathy* secara parsial ada pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen atau dengan kata lain Ha diterima.
5. *Tangible* ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Roemah Gimbo Kopi Yogyakarta. Hal ini dibuktikan hasil statistik uji t untuk variabel *tangible* nilai t hitung sebesar 3,461 dengan tingkat signifikansi 0,001 lebih kecil dari 0,05 (<0,05). Hal ini menunjukkan bahwa variabel *tangible* secara parsial ada pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen atau

dengan kata lain Ha diterima. Variabel *tangible* menjadi variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan konsumen Roemah Gimbo Kopi, dibuktikan dengan nilai t hitung yang paling tinggi dibandingkan dengan nilai t hitung variabel bebas lainnya.

6. *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy,* dan *Tangible* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Roemah Gimbo Kopi Yogyakarta. Hal ini dibuktikan dengan nilai menunjukkan f hitung yang lebih besar dari f tabel yakni dengan f hitung sebesar 30,695 sedangkan f tabel sebesar 2,360 (30,695 > 2,360) dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05).

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis mengemukakan beberapa saran berikut ini:

1. Agar dapat memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada konsumennya, Roemah Gimbo Kopi harus lebih memperhatikan kehandalan yang diberikan, meningkatkan skill karyawan dalam menangani permasalahan konsumen, penyampaian pelayanan yang lebih akurat, dan waktu pelayanan yang lebih diperhatikan. Karyawan juga dapat mempertahankan dan lebih meningkatkan kesigapannya dalam melayani konsumen.

2. Pihak Roemah Gimbo Kopi khusunya untuk karyawan harus dapat menumbuhkan rasa percaya dari konsumen dengan cara konsisten dalam bersikap sopan, ramah, dan memberikan perhatian kepada konsumen. Menambah wawasan agar lebih luas lagi dan mengasah keterampilan khususnya dalam menyeduh kopi maupun melayani konsumen, sehingga akan tercipta konsumen yang puas dan loyal.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

_____. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.

Atmodjo, M. W. (2005). *Restoran dengan segala permasalahannya*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Hasan, Ali. 2013. *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS.

Irawan, Handi. 2004. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan.* Cetakan Keempat. Jakarta, PT. Elex Media Komputindo.

Lovelock, Christoper H. 1998. *Managing Services : Marketing, Operation and Human Resource*. 2nd Edition. Prentice Hall International, Inc. New Jersey.

M. Nur Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Priyatno, Duwi, 2011. *Buku Saku SPSS*. Cetakan Ke-1. Penerbit MediaKom. Yogyakarta

Sekaran, Uma. 2006. *Research Method of Business*. Jakarta: Salemba Empat.

Soekresno. 2000. *Manajemen Food and Beverage*. Edisi ke II. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

Sugiono. 2006. *Metopen Kuantitatif Kualitatif an R&D*. Alfabeta: Bandung.

_____. 2009. *Metopen Kuantitatif Kualitatif an R&D*. Alfabeta: Bandung.

_____. 2011. *Metopen Kuantitatif Kualitatif an R&D*. Alfabeta: Bandung.

_____. 2012. *Metopen Kuantitatif Kualitatif an R&D*. Alfabeta: Bandung.

_____. 2014. *Statistika untuk Penelitian*. Alfabeta: Bandung.

Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *SPSS untuk Penelitian*. Pustaka Baru Press: Yogyakarta.

Suyono, Joko. 2004. *Food Service Management*. Bandung: Enhaii Press.

Sukandarrumidi. 2006. *Metodologi penelitian prtunjuk praktis untuk peneliti pemula.*Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran, Edisi Pertama*. Andi :Yogyakarta.

Tjiptono, F dan Chandra. 2005. *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Yamit, Z. (2010). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. 5th ed. Yogyakarta: Ekonisia

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

SURAT PENGANTAR PENELITIAN

YAYASAN PENDIDIKAN KARYA SEJAHTERA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
Jl. Laksda Adisucipto Km.6 (Tempel, Caturtunggal, Depok, Sleman) Yogyakarta 55281
Telp / fax : (0274) 486115 - 486514 Website : www.ampta.ac.id Email : info@ampta.ac.id, ampta@yahoo.co.id

Nomor : 1511/Q.AMPTA/VII/2020 Yogyakarta, 30 Juli 2020
Hal : Permohonan Penelitian

Kepada Yth
Bapak Muhammad Samsi Yanoik
Owner Roemah Gimbo Kopi
Jl. Persatuan Condongcatur No. 84
Mladangan, Condongcatur, Kec. Depok
Kabupaten Sleman
DIY

Dengan Hormat,

Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan Penelitian di Roemah Gimbo Kopi , Kabupaten Sleman,Yogyakarta selama 4 minggu terhitung mulai tanggal 01 Agustus 2020 sampai dengan tanggal 01 September 2020, bagi mahasiswa/i kami dari Jurusan D IV Pengelolaan Perhotelan:

Nama Mahasiswa : Citra Kartika Martha
No Mahasiswa : 317100993
Semester : VIII (Delapan)

Besar harapan bila mahasiswa kami mendapatkan izin untuk melaksanakan penelitian sehingga dapat menyusun Laporan Penelitian yang berjudul : **"ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI ROEMAH GIMBO KOPI YOGYAKARTA".** Proposal Penelitian akan dikutsertakan oleh mahasiswa yang bersangkutan.

Atas bantuannya kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami
Ketua

Drs. Pitkatno, M.M.

Tembusan:
-file

LAMPIRAN 2

KUISIONER PENELITIAN

KUESIONER ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN

TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

DI ROEMAH GIMBO KOPI YOGYAKARTA

Responden Yang Terhormat, mohon kesediaan dan bantuannya untuk mengisi beberapa pertanyaan dalam kuesioner ini. Partisipasi responden akan kami hargai dan data yang terkumpul akan kami gunakan sebagaimana mestinya.

Beri tanda ( ) pada jawaban Anda

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Asal Negara/ Kota :
3. Usia :
4. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
5. Pendidikan :
   SD SMP SMA
   S1 S2 Lainnya
6. Profesi Utama :
   Pelajar PNS/TNI Wiraswasta
   Pegawai Swasta Pensiunan Lainnya
7. Pendapatan bersih :
   < Rp 1 juta Rp 2-3 juta Rp 4-5 juta
   Rp 1-2 Juta Rp 3-4 juta > 5 juta
8. Bagaimana Anda mengunjungi Roemah Gimbo Kopi?
   Sendiri Teman Rombongan
   Keluarga Lainnya
9. Sumber informasi tentang Roemah Gimbo Kopi.
   Word of Mouth Brosur Medsos
   Media Massa Internet

B. KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN

1. Berapa kali anda berkunjung ke Roemah Gimbo Kopi Yogyakarta?
   1 kali 2 kali > 3 kali
2. Apa motivasi kunjungan anda?
   Menambah Ilmu Bisnis Lainnya
   Hunting Foto *Nongkrong*
3. Apakah fasilitas dan pelayanan Roemah Gimbo Kopi Yogyakarta memadai?
   Ya Tidak
4. Menurut anda fasilitas dan pelayanan apa yang perlu ditambah pada Roemah Gimbo Kopi Yogyakarta?
5. Mengapa anda tertarik mengunjungi Roemah Gimbo Kopi Yogyakarta?

Pernyataan dibawah ini berkaitan dengan pendapat anda mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen di Roemah Gimbo Kopi Yogyakarta

Keterangan:

SS (Sangat Setuju)	: 5	SP (Sangat Puas)	: 5
S (Setuju)	: 4	P (Puas)	: 4
C (Cukup)	: 3	C (Cukup)	: 3
TS (Tidak Setuju)	: 2	TP (Tidak Puas)	: 2
STS (Sangat Tidak Setuju)	: 1	STP (Sangat Tidak Puas)	: 1

Indikator Kualitas Pelayanan	Skala				
***Reliability* (keandalan)**	**SS / SP**	**S / P**	**C**	**TS / TP**	**STS / STP**
	5	**4**	**3**	**2**	**1**
1. Kesesuaian pelayanan dengan janji yang ditawarkan					
2. Keandalan karyawan dalam menangani permasalahan konsumen					
3. Ketepatan waktu pelayanan					
4. Penyampaian pelayanan secara akurat					
Apakah anda puas dengan pernyataan poin 1-4?					
***Responsiveness* (daya tanggap)**	**SS / SP**	**S / P**	**C**	**TS / TP**	**STS / STP**
	5	**4**	**3**	**2**	**1**
1. Pemberian informasi kepada pelanggan tentang fasilitas dan pelayanan yang akurat					
2. Kesediaan karyawan untuk membantu konsumen					
3. Kesigapan karyawan dalam memberikan pelayanan mulai dari konsumen datang hingga meninggalkan Roemah Gimbo Kopi					
Apakah anda puas dengan pernyataan poin 1-4?					
***Assurance* (jaminan)**	**SS / SP**	**S / P**	**C**	**TS / TP**	**STS / STP**
	5	**4**	**3**	**2**	**1**
1. Pengetahuan yang luas dan keterampilan yang tinggi para karyawan					
2. Kesopanan, keramahan dan perhatian karyawan					
Apakah anda puas dengan pernyataan poin 1-3?					

***Empathy* (empati)**	**SS / SP**	**S / P**	**C**	**TS / TP**	**STS / STP**
	5	**4**	**3**	**2**	**1**
1. Pemahaman dan perhatian karyawan akan kebutuhan, keinginan dan perasaan konsumen secara individual					
2. Waktu pelayanan yang memberi kenyamanan pada konsumen					
Apakah anda puas dengan pernyataan poin 1-4?					
***Tangible* (bukti fisik)**	**SS / SP**	**S / P**	**C**	**TS / TP**	**STS / STP**
	5	**4**	**3**	**2**	**1**
1. Penampilan fisik gedung yang menarik					
2. Kondisi ruangan yang bersih dan nyaman					
3. Penampilan karyawan yang profesional dan menarik					
Apakah anda puas dengan pernyataan poin 1-6?					

LAMPIRAN 3

T TABEL

Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)

Pr / df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

LAMPIRAN 4

F TABEL

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.16	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78

LAMPIRAN 5

LEMBAR BIMBINGAN

LEMBAR BIMBINGAN

NAMA MAHASISWA : CITRA KARTIKA MARETHA
NO. MAHASISWA : 317100893
JUDUL PENELITIAN : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RUMAH GEMBO KOPI YK

NAMA PEMBIMBING I : DR. PRIHATNO, MM.

NAMA PEMBIMBING II : ARIF DWI SAPUTRA, S.S., M.M.

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
1	7/6-20	- Latar belakang kebaruan, state dari lingkup pos sampaian Gembo Resto	
		- Teori + Data dll	
		- Penelitian lydy hubg, metode penelitian, dll	
		Acc lanjut ke pembimbing	

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
	8/6-2020	Lanjut latar belakang	
	12/6-2020	perbaiki sudah jelas	
		fenomena harus dipublikasi	
		perbaiki daftar Kuesioner	
	29/7-2020	Acc proposal	

LEMBAR BIMBINGAN

NAMA MAHASISWA : CITRA KARTIKA MARTHA
NO. MAHASISWA : 31710033
JUDUL PENELITIAN : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI ROEMAH GIMBO KOPI YOGYAKARTA

NAMA PEMBIMBING I : DRS. PRAHARTONO, M.M.

NAMA PEMBIMBING II : ARIF PUJI SADITRA, S.E., M.M.

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
		- Variabel bunyi,	
		cyps.	
		- Daftar pustaka	
2	14/10/20	Proposal ACC	
3	24/10/20	→ Diskusi objek,	
		tidak sesuaikan	
		itu, lihat cara	
		yang di dlm	
		- Karakteristik responden	
		kue di interpretasi	
		kan dadanya.	

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
		bab III.	
		sudah dicek/oke	
		bab IV.	
		sudah fix	
		bab V. oke	
		tgs. selesai	

LEMBAR BIMBINGAN

NAMA MAHASISWA : CITRA [illegible] HARTINA
NO. MAHASISWA : 3[illegible]19903
JUDUL PENELITIAN : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RUMAH GUSSI KOPI YOGYAKARTA

NAMA PEMBIMBING I : DR. [illegible] PRIHATINO, M.M

NAMA PEMBIMBING II : ARIF [illegible] JAPUTRA S.S., MM

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
		- Questioner yg tidak	
		Valid di apakan?	
		bgm agar valid?	
		- Pembahasan hrs	
		lengkap yang	
		lebih cocokan dg	
		di dlm.	
4		Bimbingan / profile	
		perusahaan di	
		lengkapi lagi	

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF

LEMBAR BIMBINGAN

NAMA MAHASISWA : CITRA KARTIKA MARTHA
NO. MAHASISWA : 3111010995
JUDUL PENELITIAN : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RESTORAN [illegible] YOGYAKARTA.

NAMA PEMBIMBING I : DRS. [illegible], MM

NAMA PEMBIMBING II : ACHF [illegible] JAOTSER [illegible], MM

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
5	14/[illegible]	Dilengkapi dg [illegible]	
		[illegible]	
		[illegible] lampiran	
		[illegible]	
		[illegible] lt pengantar	
		[illegible]	
		ke Pend II	
6	15/[illegible]	Lainnya ACC	

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF