

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari penelitian yang sudah dilakukan peneliti terhadap faktor-faktor kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen di Ayam Goreng Bu Hartin Resto and Music melalui Uji F dan T nilai yang beragam. Dari nilai uji tersebut didapatkan kesimpulan sebagai berikut.

1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yang ditunjukkan oleh nilai penghitungan Uji F, diketahui bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $65,904 > 2,31$ yang artinya Variabel Kualitas Pelayanan (X) secara simultan atau bersama-sama memberi pengaruh terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Maka, **Ha1** diterima atau terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan.
2. Dimensi Empati adalah faktor yang paling mempengaruhi kualitas pelayanan yang ditunjukkan oleh nilai penghitungan Uji T, diketahui bahwa Variabel Daya Tanggap (X3) dan Variabel Empati (X5) memberi pengaruh masing masing terhadap Variabel Kepuasan Konsumen (Y) yaitu pada $2,099; 3,874 > 1,98552$ dengan probabilitas sebesar $0,039 < 0,05$ dan $0,000 < 0,05$. Maka, **Ha2** dari penelitian ini diterima.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan hasil penelitian maka peneliti memberikan saran. Saran yang diberikan oleh peneliti mengenai cara meningkatkan kepuasan konsumen melalui kualitas pelayanan terhadap Ayam Goreng Bu Harti Resto and Music agar lebih baik kedepannya.

1. Fasilitas *wastafel* cuci tangan *customer* perlu ditinjau ulang jumlahnya agar *customer* tidak berdesakan mengantri saat akan mencuci tangan. Selain itu, fasilitas penerangan yang perlu ditambah dikarenakan resto yang cukup luas membuat penerangan menjadi kurang maksimal.
2. Pengetahuan mengenai *handling complain* terhadap *customer* oleh karyawan perlu diberikan pelatihan lebih lanjut agar karyawan selalu siap, tanggap, dan kritis dalam menghadapi komplain pengunjung resto secara profesional.
3. Kondisi karyawan yang tampil prima akan menciptakan suasana resto yang lebih profesional sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, perlu peningkatan pengecekan kondisi *grooming* karyawan secara berkala agar karyawan selalu rapi dan bersih demi menciptakan pelayanan yang maksimal.

Daftar Pustaka

Referensi Buku :

- Arikunto, S. 2002. *“Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek”*. Jakarta : Rineka Cipta.
- _____. 2013. *“Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek”*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barata, Atep Adya. 2003. *“Dasar-dasar Pelayanan Prima”*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gaspersz, V. 2001. *“Total Quality Management”*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip. 2005. *“Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2”*. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *“Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek. Edisi Pertama”*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nasution, M, Nur. 2004. *“Manajemen Jasa Terpadu”*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. 2011. *“Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan Metode R&D”*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2013. *“Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D”*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2017. *“Metode Penelitian”*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. 2011. *“Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan”*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- _____. 2011. *“Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar”*. Cetakan Keempat. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- _____. 2011. *“Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan”*. Politeknik Negeri Semarang.
- Tjiptono, F. 2012. *“Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima”*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

_____. 2001. *“Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen”*
Yogyakarta: BPF E.

_____. 2005. *“Prinsip-Prinsip Total Quality Service”* .Edisi V. Yogyakarta :
Penerbit ANDI.

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

_____. 2012. *“Pemasaran Strategik”*. Yogyakarta: Andi Offset.

Toni Wijaya. 2011. *“Manajemen Kualitas Jasa”*. Jakarta : PT INdeks.

Umar, Husein. 2003. *”Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen”*. Jakarta : PT
Gramedia Pustaka Utama.

Yamit, Zulian. 2013. *“Manajemen dan Jasa, Cetakan Keenam”*, Yogyakarta :
Ekonesia

Referensi Skripsi :

Dias Widiyatma. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Food And Beverage Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Lafayette Boutique*. STP AMPTA Yogyakarta.

Citra Kartika Martha. 2021. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di “Roemah Gimbo Kopi” Yogyakarta*. STP AMPTA Yogyakarta.

Praja Arli Putra. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Danau Beringin Di Prabumulih*. Universitas Sriwijaya.

LAMPIRAN

Lampiran 1

Surat Keterangan Izin Penelitian



YAYASAN PENDIDIKAN KARYA SEJAHTERA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

Jl. Laksda Adisucipto Km. 8 (Tempal, Caturtunggal, Depok, Sleman) Yogyakarta 55251
Telp / fax : (0274) 485115 - 483114 Website : www.ampta.ac.id Email : info@ampta.ac.id, ampta@yaho.co.id

Nomor : 1810-AMPTA/X/2021
Hal : Permohonan Penelitian

Yogyakarta, 25 Oktober 2021

Kepada Yth
Bapak/Ibu
Owner Ayam Goreng Bu Hartin Resto & Music
Jalan Wates KM. 2 , Gunung Gemul, Giripati,
Wates, Kulon Progo
DIY

Dengan Hormat,

Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan Penelitian di Ayam Goreng Bu Hartin Resto & Music, Wates, Kulon Progo , selama 4 minggu terhitung mulai tanggal 27 Oktober 2021 sampai dengan tanggal 27 November 2021, bagi mahasiswa kami dari Jurusan D IV Pengelolaan Perhotelan:

Nama Mahasiswa : Dimas Raulika
No Mahasiswa : 317100996
Semester : IX (Sembilan).

Besar harapan bila mahasiswa kami mendapatkan izin untuk melaksanakan penelitian sehingga dapat menyusun Laporan Penelitian yang berjudul :
"ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI AYAM GORENG BU HARTIN RESTO & MUSIC".
Proposal Penelitian akan diikutsertakan oleh mahasiswa yang bersangkutan.
Atas bantuannya kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami
Ketun




Dr. Prhatno, M.M.

Tembusan:
- File

Lampiran 2

Surat Balasan Penelitian

**AYAM GORENG BU HARTIN**
RESTO & MUSIC
Jl. Wates Km. 2, Gunung Cempal, Giripati, Wates, Kulon Progo, DIY
55366

SURAT KETERANGAN

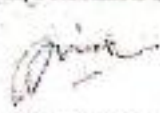
Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Dimas Randika
NIM : 317100996
Program Studi : Pengelolaan perhotelan
Jenjang : D IV
Kampus : STP AMPTA YOGYAKARTA
Judul Penelitian : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pelanggan Di Ayam Goreng Bu Hartin Resto &
Music

Benar bahwa telah melakukan penelitian pada tanggal 28 Oktober 2021
sampai dengan 30 Oktober 2021 di Ayam Goreng Bu Hartin Resto & Music
dengan baik.

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagai mestinya.

Wates, 2 November 2021


Devina Eulyantani



NAMA MAHASISWA : Dina Rizka
 NO. MAHASISWA : 201001
 JUDUL PENELITIAN : Penelitian Kualitatif dengan Pendekatan
 Penelitian Tindakan Kelas (PTK) dalam Pembelajaran

NAMA PENGAMBI : Dr. Sri Hartono, S.Pd. NAMA PENGAMBI : Dr. Sri Hartono, S.Pd.

NO.	TANGGAL	URAIAN KEGIATAN	WAKTU	NO.	TANGGAL	URAIAN KEGIATAN	WAKTU
		1) Observasi					
		2) Wawancara					
		→ Kelas 1A					
		→ Kelas 1B					
		→ Kelas 1C					
		→ Kelas 1D					
		→ Kelas 1E					
		→ Kelas 1F					
		→ Kelas 1G					
		→ Kelas 1H					
		→ Kelas 1I					
		→ Kelas 1J					
		→ Kelas 1K					
		→ Kelas 1L					
		→ Kelas 1M					
		→ Kelas 1N					
		→ Kelas 1O					
		→ Kelas 1P					
		→ Kelas 1Q					
		→ Kelas 1R					
		→ Kelas 1S					
		→ Kelas 1T					
		→ Kelas 1U					
		→ Kelas 1V					
		→ Kelas 1W					
		→ Kelas 1X					
		→ Kelas 1Y					
		→ Kelas 1Z					



NAMA MAHASISWA : Dina Rizka
 NO. MAHASISWA : 201001
 JUDUL PENELITIAN : Penelitian Kualitatif dengan Pendekatan
 Penelitian Tindakan Kelas (PTK) dalam Pembelajaran

NAMA PENGAMBI : Dr. Sri Hartono, S.Pd. NAMA PENGAMBI : Dr. Sri Hartono, S.Pd.

NO.	TANGGAL	URAIAN KEGIATAN	WAKTU	NO.	TANGGAL	URAIAN KEGIATAN	WAKTU
		1) Observasi					
		→ Kelas 1A					
		→ Kelas 1B					
		→ Kelas 1C					
		→ Kelas 1D					
		→ Kelas 1E					
		→ Kelas 1F					
		→ Kelas 1G					
		→ Kelas 1H					
		→ Kelas 1I					
		→ Kelas 1J					
		→ Kelas 1K					
		→ Kelas 1L					
		→ Kelas 1M					
		→ Kelas 1N					
		→ Kelas 1O					
		→ Kelas 1P					
		→ Kelas 1Q					
		→ Kelas 1R					
		→ Kelas 1S					
		→ Kelas 1T					
		→ Kelas 1U					
		→ Kelas 1V					
		→ Kelas 1W					
		→ Kelas 1X					
		→ Kelas 1Y					
		→ Kelas 1Z					

Lampiran 4

Identitas Responden

Nama	Umur	Jenis Kelamin
Tomi Kurniawan	21-30	Pria
Sandi iswanto	31-40	Pria
Eko Raharjo	21-30	Pria
Mei sri fangati	21-30	Wanita
Ardianto Saputra	21-30	Pria
Sri Jasmiati	>50	Wanita
Faisal Mustofa	21-30	Pria
Diva Rahma Maulida	12-19	Wanita
Asar	21-30	Pria
Sujoko	>50	Pria
Teguh yulianto	41-50	Pria
Karina	21-30	Wanita
Annisha Mega Pratama	21-30	Wanita
Divina aziza	21-30	Wanita
In Prasetyawati	41-50	Wanita
Agnes Oktavi N	21-30	Wanita
Adie rachmatyo	41-50	Pria
Ivan Bhayu Herlambang	21-30	Pria
Muth Mainah Romdoni	21-30	Wanita
Anggito Wahyu	21-30	Pria
A Yuda R	>50	Pria
Ayu	21-30	Wanita
Timor	21-30	Pria
Tila	21-30	Wanita
Sofia R.	21-30	Wanita
Azlina	21-30	Wanita
taufiq D.A	21-30	Pria
Aziz Nur Fathoni	21-30	Pria
Tri Sudarwati	41-50	Wanita
Hana Herlina	21-30	Wanita
Fatmah Rahayu	21-30	Wanita
Florentina Herna	21-30	Wanita
Sruniyati	31-40	Wanita
Subarmanto	41-50	Pria
Dhennata	21-30	Wanita

Amelia Rahmawati	21-30	Wanita
Rania Nur Aprilia	21-30	Wanita
Annur rohmawati	31-40	Wanita
Rini	31-40	Wanita
Rahmat Bayu Saputra	21-30	Pria
Anjas galih	21-30	Pria
Dita Dwi Pratiwi	21-30	Wanita
Mirawati	21-30	Wanita
Resta Amanda Novany	21-30	Wanita
Angelica	21-30	Wanita
Kasiyanti	31-40	Wanita
Puji rahayu	41-50	Wanita
Buang basukk	41-50	Pria
Muhamad Rizki Darmawan	21-30	Pria
Luthfyanisa Nurhermaya	21-30	Wanita
Heni wijayanti	41-50	Wanita
Sigit purwanto	>50	Pria
DAFFA ZIDAN RAMADAN	12-19	Pria
Aditya hafizul a	21-30	Pria
Salsa	21-30	Wanita
Retni kurnia	41-50	Wanita
Miftah Nur Fidyastuti	21-30	Wanita
Sri Astuti	41-50	Wanita
Rahayuningsih	31-40	Wanita
Ditta Gagas Sampurna	21-30	Pria
Kurnia Barda Gumilar Prasetyo	21-30	Pria
Nur rochadi	21-30	Pria
Anni wuryani	31-40	Wanita
TONI NAFKUN	31-40	Pria
M Ikhlasul Amal	21-30	Pria
Nanda yayang rasyid prandira	21-30	Pria
Fredy pristianto	31-40	Pria
Andika Zulfiana Dian Pratama	21-30	Pria
Thoharudin	21-30	Pria
Sulistya Wibawa	41-50	Pria
Sumini	>50	Wanita
Eko sutapa	31-40	Pria
Chiza Evrina	21-30	Wanita
Oneliana dyta kasmara	21-30	Wanita

Walidah	41-50	Wanita
Adam Dimas Herlambang	21-30	Pria
Ignasius Alfonso	21-30	Pria
Budiharjo	>50	Pria
Wiwik	31-40	Wanita
Slamet Kusworo	41-50	Pria
Tiara Putri	21-30	Wanita
Maulana Tri Wijaya	21-30	Pria
Bernard Dimas Kusworo	21-30	Pria
Kiki Novia Prasasti	21-30	Wanita
Sri Rumnastariningrum	41-50	Wanita
Afi	21-30	Wanita
Calista Azahra Athaya	21-30	Wanita
Lupiandika Karisnanda	31-40	Pria
SEKAR GITA PRAMESTI	21-30	Wanita
Anik diayanti	41-50	Wanita
Titis Bekti Purwita	21-30	Wanita
Diah Dwi Astuti	21-30	Wanita
Laksita puspa kirana	21-30	Wanita
Suparjan	41-50	Pria
Yustiap	21-30	Wanita
Sri Marwiyah	31-40	Wanita
Khasanah	41-50	Wanita
Irfan khafifi	21-30	Pria
Junaidi	31-40	Pria
Dewi Aprilia H.	21-30	Wanita

Lampiran 5

Jawaban Responden

Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Bukti Fisik						Keandalan				Daya Tanggap				Jaminan				Empati			
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P1	P2	P3	P4	P1	P2	P3	P4	P1	P2	P3	P4	P1	P2	P3	P4
3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4
3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	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	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	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	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
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	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	2	3	3	4	4	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	3	2	4	4	3	3	2	2	3	2	3	3	2	4	3	4	3	4	2	2
3	4	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	3	4
4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4
4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4
4	3	3	3	4	4	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	4	3	3
4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3

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

4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	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	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3
3	3	4	2	4	2	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	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
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
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	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3
4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3
4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3
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	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3

Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Kepuasan Pelanggan				
P1	P2	P3	P4	P5
3	4	4	3	4
4	4	3	4	4
3	3	3	3	3
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
3	3	2	3	3

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

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

4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
3	3	3	4	4
3	3	4	4	4
4	3	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	3	2	3	3
4	4	4	4	4
4	3	3	3	3
3	4	4	4	3

Lampiran 6

Komentar Dan Saran Responden

Tempat yang menarik dan bagus cocok buat anak muda nongkrong di tempat tersebut jika ada wifi pasti lebih nyaman buat mengerjakan tugas. Dan juga menambah penerangan lampu disekitar resto
Kepekaan karyawan sudah bagus, mungkin untuk penampilan lebih diperhatikan sudah mantap, tingkatkan
Sudah bagus
Sangat memuaskan
Sangat nyaman tempatnya dan ok masakanya
Karyawan sangat ramah dan sigap dalam menangani tamu yang membutuhkan bantuan
Masakan enak, tempat nya juga nyaman, bikin nagih, recommended pokok nya
Bagus
pelayanan sangat bagus, pelayan ramah dan sopan
Selalu jaga kualitas dan pelayanan dan kenyamanan
Pelayanan di resto cukup memuaskan dan memenuhi ekspetasi, parkir juga luas tetapi harap menambah rambu rambu parkir karena letak resto yang pas di tikungan jalan.
Oke
Excellent resto
Semangat dan selalu berikan yg terbaik
Semangat Sukses
Tempat nyaman dan untuk rasa sangat enak, Penerangan lampu dibagian lesehan mohon ditingkatkan !
Restoran yang menyajikan makanan enak
Sudah baik
Pelayanan dan masakan sudah memuaskan tetapi Konsep dan menu kurang memberi kesan berbeda dengan yang lain
Bagus, pelayanan ramah dan selalu memperhatikan keinginan tamu, tetapi penampilan karyawan untuk diperhatikan lagi...
Lebih ditingkatkan lagi mengenai pelayanan...
Music nya pas wekkend dateng in artis..

good luck
Walaupun menunggu lama untuk menikmati masakan, tetapi dari segi rasa dan pelayanan sudah baik
Enak dan menarik
Semoga sukses
Ukuran menu ayam terlalu kecil dibanding rmh makan tmpat lain. Karyawan sudah ramah dan peka membantu tamu
Cukup bagus dan bijak.
Pelayanan masih perlu ditingkatkan
Lebih ditingkatkan kembali
Tidak ada
sudah baik
Pertahankan rasa masakan dan selalu bisa menjaga kebersihan
Cukup memuaskan
Untuk pelayanan sudah baik, mungkin penampilan karyawan agak kurang rapi
Lebih di perbaiki lg untuk hal" yg sepele
Pelayanannya memuaskan.
Pelayanan cukup bagus dan tingkatkan lebih bagus lagi
Makanan nya tidak mengecewakan
Lahan parkir mungkin bisa diperluas, berhubung tempatnya di pinggir jalan propinsi. & Tamannya ditambah.
Secara garis besar puas dengan pelayanan dan harga serta rasa masakan di bu hartin resto
-
Semoga ayam goreng Bu Hartini semakin sukses
Selalu nyaman dan puas jika berkunjung di bu hartin, tetapi tempat wastafel hanya sedikit
Sudah cukup baik, lbh ditingkatkan lagi
Sudah baik, untuk pelayanan di tingkat lagi
Saran saya dengan tempat dan layanan yang sudah luar biasa tersebut, ayam goreng bu hartin bisa lebih mudah di akses di online, dengan menambah foto foto postingan di instagram dan sosial media lainnya, para pengunjung yang masih ragu untuk datang, akan semakin mantap untuk berkunjung jika banyak foto tempat , produk , dan lokasi yang di tampilkan.
Selalu terapkan 3S SENYUM pabila bertemu SAPA bila berpapasan SALAM bila bertemu & berpisah
Semangat dan sukses selalu

Untuk tempat cuci tangan mohon ditambah jumlah tempatnya
Terus menjaga kenikmatan makanan dan kenyamanan Resto Anda
Meningkatkan pelayanan
Sudah baik
Semoga membantu dan sukses selalu
Walaupun menunggu masakan agak lama, tapi terbayar dengan rasa masakan yang enak, sukses untuk resto bu hartin
Pelayanan terus ditingkatkan, tempatkan satu orang penerima tamu di depan pintu sebagai duta memberi ucapan selamat datang dan mengantar tamu pada temoat yang diinginkan dan menyapaikan informasi faslitas yang ada pada tamu serta mempersilahkan utk memesan makanan, jangan lupa berikan salam, senyum yang ramah.
Kualitas dan mutu yang dimiliki Ayam Goreng Bu Hartin ini sudah terjamin, karena terbukti di seluruh cabangnya yang ada di Kulon Progo ini selalu ramai, jadi jika pengelola berencana membuka cabang di kota lain, kemungkinan besar akan menambah daya minat konsumen dari luar juga
Keramah tamahan karyawan sudah bagus, selalu siap jika tamu membutuhkan bantuan, mantap !
Kedepannya ditingkatkan lagi
Mohon Tingkatkan kebersihan
Sangat berkesan dan membuat ketagihan utk menikmati semua hidangan yg tersedia di Ayam Goreng Bu Hartin Resto dan Music terus tingkatkan kualitas dan fasilitas utk menarik konsumen
Pelayanya ramah ²
Alhamdulillah semua baik
Pelayanan sudah baik
Pemandangannya bagus enak buat tempat kumpul, fasilitas juga lengkap bahkan ada papan peringatan juga untuk tidak merokok di dalam, tetapi masih ada beberapa pelanggan yang mengabaikannya, sedikit saran mungkin para pelayan bisa lebih memerhatikan sekeliling dan menegur pelanggan yang mengabaikan larangan.
Kenyamanan tempat dan rasa sudah memuaskan, mungkin penerangan kalau malam hari perlu ditingkatkan...

Bagus
Pelayanan sudah sangat bagus
Kedepan semoga lebih bisa memberikan kelonggaran waktu bagi yg sudah boking tempat.

Lampiran 7

Data Uji Validitas dan Reliabilitas

BUKTI FISIK (X1)						KEANDALAN (X2)				DAYA TANGGAP (X3)				JAMINAN (X4)				EMPATI (X5)				TOTAL X	KEPUASAN KONSUMEN (X6)					TOTAL Y
1	2	3	4	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		1	2	3	4	5	
4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	73	3	3	4	4	3	17
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67	3	3	3	3	3	15
3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	72	3	4	3	4	3	17
4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	75	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85	4	4	4	4	4	20
4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71	3	3	3	4	4	17
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	73	3	3	4	4	4	18
3	4	3	4	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	77	4	3	3	3	3	16
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	69	3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87	4	4	4	4	4	20
2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	46	2	2	2	2	2	10
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	4	4	4	4	4	20
4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	80	3	3	4	3	3	16
3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	75	4	3	3	3	4	17

4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	81	4	3	4	4	3	18	
4	3	3	3	4	4	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	4	3	3	73	4	4	4	3	4	19
4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	74	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	74	4	3	3	3	3	16
4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	77	4	4	4	3	4	19
3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	78	3	4	4	3	4	18
3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	76	4	4	3	4	4	19
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	3	3	3	3	3	15
3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	78	4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65	3	3	3	4	4	17
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	3	4	4	4	4	19
4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	76	3	3	4	3	4	17
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	76	4	3	4	3	4	18
3	3	4	2	4	2	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	70	4	3	2	4	4	17

X1.3	Pearson Correlation	.493*	.557*	1	.442*	.626*	.379*	.213	.654**	.486*	.333	.259	.259	.186	.281	.363*	.211	.182	.237	.497*	.113	.386*	.418*	.580**
	Sig. (2-tailed)	.006	.001		.014	.000	.039	.258	.000	.006	.072	.166	.167	.324	.132	.049	.263	.335	.208	.005	.551	.035	.022	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.628*	.500*	.442*	1	.277	.288	.459*	.331	.297	.482**	.349	-.038	.363*	.370*	.163	.044	.466*	.321	.553*	.133	.449*	.400*	.576**
	Sig. (2-tailed)	.000	.005	.014		.138	.123	.011	.074	.111	.007	.059	.843	.048	.044	.390	.817	.009	.083	.002	.482	.013	.028	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.560*	.378*	.626**	.277	1	.376*	.223	.472**	.318	.368*	.000	.157	.336	.274	.135	.331	.212	.268	.164	.185	.336	.370*	.496**
	Sig. (2-tailed)	.001	.039	.000	.138		.041	.237	.009	.087	.046	1.000	.407	.070	.144	.476	.074	.261	.153	.385	.328	.069	.044	.005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.6	Pearson Correlation	.538*	.205	.379*	.288	.376*	1	.113	.178	.348	.256	-.112	.081	.110	.453*	.445*	.343	.254	.166	-.082	.076	.139	.319	.395*
	Sig. (2-tailed)	.002	.277	.039	.123	.041		.552	.346	.059	.173	.556	.670	.561	.012	.014	.064	.176	.379	.667	.691	.463	.086	.031
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.1	Pearson Correlation	.278	.532*	.213	.459*	.223	.113	1	.488**	.263	.608**	.481*	.338	.639*	.537*	.560*	.273	.438*	.443*	.598*	.490*	.648*	.704*	.713**
	Sig. (2-tailed)	.137	.002	.258	.011	.237	.552		.006	.161	.000	.007	.068	.000	.002	.001	.144	.016	.014	.000	.006	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.298	.498*	.654**	.331	.472*	.178	.488*	1	.573*	.595**	.525*	.549**	.525*	.493*	.595*	.507*	.357	.287	.766*	.556*	.412*	.578*	.766**

X3.4	Pearson Correlation	.438*	.508*	.281	.370*	.274	.453*	.537*	.493**	.536*	.702**	.405*	.416*	.558*	1	.686*	.735*	.442*	.434*	.356	.569*	.637*	.714*	.789**
	Sig. (2-tailed)	.015	.004	.132	.044	.144	.012	.002	.006	.002	.000	.027	.022	.001		.000	.000	.014	.017	.053	.001	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X4.1	Pearson Correlation	.079	.439*	.363*	.163	.135	.445*	.560*	.595**	.534*	.447*	.261	.409*	.366*	.686*	1	.452*	.286	.212	.416*	.508*	.473*	.664*	.641**
	Sig. (2-tailed)	.679	.015	.049	.390	.476	.014	.001	.001	.002	.013	.163	.025	.046	.000		.012	.126	.261	.022	.004	.008	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X4.2	Pearson Correlation	.428*	.379*	.211	.044	.331	.343	.273	.507**	.556*	.479**	.416*	.586**	.529*	.735*	.452*	1	.455*	.575*	.188	.689*	.428*	.477*	.687**
	Sig. (2-tailed)	.018	.039	.263	.817	.074	.064	.144	.004	.001	.007	.022	.001	.003	.000	.012		.012	.001	.319	.000	.018	.008	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X4.3	Pearson Correlation	.575*	.239	.182	.466*	.212	.254	.438*	.357	.320	.442*	.471*	.407*	.749*	.442*	.286	.455*	1	.534*	.416*	.499*	.473*	.316	.661**
	Sig. (2-tailed)	.001	.203	.335	.009	.261	.176	.016	.053	.084	.015	.009	.026	.000	.014	.126	.012		.002	.022	.005	.008	.089	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X4.4	Pearson Correlation	.545*	.506*	.237	.321	.268	.166	.443*	.287	.258	.390*	.488*	.153	.345	.434*	.212	.575*	.534*	1	.366*	.392*	.351	.476*	.603**
	Sig. (2-tailed)	.002	.004	.208	.083	.153	.379	.014	.124	.169	.033	.006	.419	.062	.017	.261	.001	.002		.047	.032	.058	.008	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X5.1	Pearson Correlation	.211	.478*	.497**	.553*	.164	-.082	.598*	.766**	.416*	.537**	.712*	.328	.390*	.356	.416*	.188	.416*	.366*	1	.424*	.402*	.525*	.669**

	Sig. (2-tailed)	.264	.008	.005	.002	.385	.667	.000	.000	.022	.002	.000	.077	.033	.053	.022	.319	.022	.047		.020	.028	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X5.2	Pearson Correlation	.302	.353	.113	.133	.185	.076	.490*	.556**	.499*	.489**	.550*	.614**	.546*	.569*	.508*	.689*	.499*	.392*	.424*	1	.517*	.601*	.691**
	Sig. (2-tailed)	.105	.056	.551	.482	.328	.691	.006	.001	.005	.006	.002	.000	.002	.001	.004	.000	.005	.032	.020		.003	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X5.3	Pearson Correlation	.457*	.617*	.386*	.449*	.336	.139	.648*	.412*	.473*	.643**	.432*	.403*	.606*	.637*	.473*	.428*	.473*	.351	.402*	.517*	1	.668*	.750**
	Sig. (2-tailed)	.011	.000	.035	.013	.069	.463	.000	.024	.008	.000	.017	.027	.000	.000	.008	.018	.008	.058	.028	.003		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X5.4	Pearson Correlation	.345	.629*	.418*	.400*	.370*	.319	.704*	.578**	.519*	.573**	.475*	.384*	.423*	.714*	.664*	.477*	.316	.476*	.525*	.601*	.668*	1	.790**
	Sig. (2-tailed)	.062	.000	.022	.028	.044	.086	.000	.001	.003	.001	.008	.036	.020	.000	.000	.008	.089	.008	.003	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOT AL	Pearson Correlation	.623*	.692*	.580**	.576*	.496*	.395*	.713*	.766**	.701*	.786**	.654*	.595**	.723*	.789*	.641*	.687*	.661*	.603*	.669*	.691*	.750*	.790*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.001	.005	.031	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

[DataSet1]

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	TOTAL
Y.1	Pearson Correlation	1	.538**	.333	.366*	.528**	.717**
	Sig. (2-tailed)		.002	.072	.047	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	.538**	1	.585**	.538**	.629**	.857**
	Sig. (2-tailed)	.002		.001	.002	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	.333	.585**	1	.333	.480**	.725**
	Sig. (2-tailed)	.072	.001		.072	.007	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y.4	Pearson Correlation	.366*	.538**	.333	1	.528**	.717**
	Sig. (2-tailed)	.047	.002	.072		.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y.5	Pearson Correlation	.528**	.629**	.480**	.528**	1	.820**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.007	.003		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.717**	.857**	.725**	.717**	.820**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 9

Hasil Uji Reliabilitas

```
RELIABILITY
/VARIABLES=X1.1 X1.2 X1.3 X1.4 X1.5 X1.6 X2.1 X2.2 X2.3 X2.4
X3.1 X3.2 X3.3 X3.4 X4.1 X4.2 X4.3
X4.4 X5.1 X5.2 X5.3 X5.4
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.938	22

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	71.93	69.651	.581	.936
X1.2	71.90	69.059	.656	.935
X1.3	72.07	69.995	.534	.937
X1.4	72.03	69.068	.520	.937
X1.5	71.87	71.016	.447	.938
X1.6	72.17	71.592	.332	.940
X2.1	72.20	67.683	.672	.935
X2.2	72.23	68.599	.739	.934
X2.3	72.23	68.530	.663	.935
X2.4	72.07	67.237	.756	.933
X3.1	72.23	68.461	.607	.936
X3.2	72.17	68.971	.541	.937
X3.3	72.10	67.955	.686	.934
X3.4	72.17	67.385	.759	.933
X4.1	72.23	70.461	.607	.936
X4.2	72.03	68.930	.649	.935
X4.3	72.23	68.944	.619	.935
X4.4	72.07	69.237	.554	.937
X5.1	72.27	68.409	.625	.935
X5.2	71.97	68.930	.655	.935
X5.3	71.93	68.409	.719	.934
X5.4	72.10	67.955	.763	.933


```

NEW FILE.
DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.
RELIABILITY
  /VARIABLES=Y.1 Y.2 Y.3 Y.4 Y.5
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA
  /SUMMARY=TOTAL.

```

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.823	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	14.13	3.430	.550	.807
Y.2	14.23	3.082	.759	.746
Y.3	14.13	3.292	.540	.813
Y.4	14.13	3.430	.550	.807
Y.5	14.03	3.206	.705	.763

Lampiran 10

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

```
REGRESSION  
  /MISSING LISTWISE  
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA  
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)  
  /NOORIGIN  
  /DEPENDENT Y  
  /METHOD=ENTER X1 X2 X3 X4 X5.
```

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X5, X4, X1, X2, X3 ^b		Enter

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.882 ^a	.778	.766	1.442

a. Predictors: (Constant), X5, X4, X1, X2, X3

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	685.339	5	137.068	65.904	.000 ^b
	Residual	195.501	94	2.080		
	Total	880.840	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X5, X4, X1, X2, X3

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.918	.996		1.926	.057
	X1	.052	.092	.055	.562	.576
	X2	.197	.154	.154	1.274	.206
	X3	.327	.156	.272	2.099	.039
	X4	-.038	.154	-.028	-.244	.808
	X5	.563	.145	.468	3.874	.000

a. Dependent Variable: Y

LAMPIRAN 11

Kuesioner

Bersama ini penulis sampaikan kuesioner penelitian. Adapun maksud dari penyampaian kuesioner ini untuk mendapatkan data yang akan digunakan dalam pembuatan skripsi dengan judul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DI AYAM GORENG BU HARTIN RESTO & MUSIC”.

Dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan bantuan saudara untuk mengisi setiap pertanyaan yang ada dalam kuesioner ini. Mengingat data yang penulis kumpulkan ini sangat besar arti dan pengaruhnya terhadap hasil penelitian ini, maka mohon kesadaran saudara untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan benar. Saya ucapkan terima kasih atas kesediaan saudara meluangkan waktu untuk berpartisipasi menjadi responden dalam penelitian ini :

A. Petunjuk pengisian :

1. Setiap pertanyaan atau pernyataan hanya membutuhkan satu jawaban
2. Berilah tanda () pada jawaban yang sudah sesuai dengan pilihan anda

B. Identitas Responden :

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin : [1] Pria [2] Wanita

C. Kuisisioner keterangan sebagai berikut :

Sangat Setuju (SS), poin 4.

Setuju (S), poin 3.

Tidak Setuju (TS), poin 2.

Sangat tidak Setuju (STS), poin 1

Kualitas Pelayanan

Indikator Kualitas Pelayanan (X)	Skala			
	SS	S	TS	STS
Bukti Fisik (X1)	4	3	2	1
1. Tata ruang yang nyaman, sejuk, dan harmonis				
2. Kelengkapan fasilitas				
3. Penampilan fisik gedung yang menarik				
4. Kondisi interior yang rapi				
5. Kondisi ruangan yang bersih dan nyaman				
6. Penampilan karyawan yang profesional dan menarik				
Keandalan (X2)	SS	S	TS	STS
	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				
Daya Tanggap (X3)	SS	S	TS	STS
	4	3	2	1
1. Pemberian informasi kepada pelanggan tentang fasilitas dan pelayanan				
2. Pelayanan yang cepat				
3. Kesiediaan karyawan untuk membantu konsumen				
4. Kesigapan karyawan dalam memberikan pelayanan mulai dari				

konsumen datang hingga meninggalkan Ayam Goreng Bu Hartin Resto & Music				
Jaminan (X4)	SS	S	TS	STS
	4	3	2	1
1. Pengetahuan yang luas dan keterampilan yang tinggi para karyawan				
2. Kesopanan, keramahan dan perhatian karyawan				
3. Keamanan fisik, finansial dan privasi yang terjamin				
4. Restoran etap menjaga kebersihan makanan dan minuman				
Empati (X5)	SS	S	TS	STS
	4	3	2	1
1. Pemahaman dan perhatian karyawan akan kebutuhan, keinginan dan perasaan konsumen secara individual				
2. Kemampuan karyawan dalam berkomunikasi dengan konsumen dengan bahasa yang mudah dipahami, serta perhatian dan kepedulian karyawan terhadap saran dan masukan dari konsumen				
3. Kemudahan akses konsumen untuk mengunjungi Ayam Goreng Bu Hartin Resto & Music				
4. Waktu pelayanan yang memberi kenyamanan pada konsumen				

Kepuasan Konsumen

Pernyataan	Skala			
	SS	S	TS	STS
	4	3	2	1
1. Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di Ayam Goreng Bu Hartin Resto & Music.				
2. Saya memperoleh pengalaman lebih baik dibandingkan dengan restoran lain yang sejenis.				
3. Pelayanan memberikan pelayanan yang baik.				
4. Saya berminat berkunjung kembali ke Ayam Goreng Bu Hartin Resto & Music karena pelayanan memuaskan.				
5. Saya merekomendasikan Ayam Goreng Bu Hartin Resto & Music sebagai salah satu tempat tujuan kuliner kepada kenalan saya karena pelayannya sangat memuaskan.				

Komentar dan Saran :

Lampiran 12

Dokumentasi

Gambar 1 Pintu masuk



Gambar 2 Tempat makan kursi



Gambar 3 Kasir



Gambar 4 panggung live music



Gambar 5 Meeting Room



Gambar 6 Tempat makan lesehan



Gambar 7. Foto dengan pemilik

