

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian diatas dengan hasil pengolahan data pada kepuasan pelanggan di Warung Mbok Sul Banyuwangi adalah :

1. Dari pengolahan data kuesioner, hasil Uji T dan Uji F menunjukkan hasil bahwa setiap variabel service quality yang diwakili oleh variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati menunjukkan bahwa setiap variabel memiliki pengaruh baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan pelanggan di Warung Mbok Sul Banyuwangi. Dan hal tersebut menjyatakan Hipotesis H1 diterima atau sesuai dengan hasil penelitian yang ada.
2. Pada variabel tanggap (Responsiveness), memiliki hasil pengolahan data tertinggi dibandingkan dengan hasil pengolahan pada variabel yang lain. Sehingga variabel daya tanggap memberikan pengaruh yang lebih dominan terhadap kepuasan pelanggan di bandingkan dengan variabel yang lain. Sehingga dengan lebih meningkatkan pelayanan yang dikuatkan pada daya tanggap setiap waiter/waitress dapat membantu untuk semakin meningkatkan kepuasan pelanggan. Dan hipotesis H2 dinyatakan diterima atau sesuai dengan hasil penelitian yang ada.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi selama masa penelitian, maka ada beberapa saran yang akan peneliti berikan. Saran tersebut yaitu :

1. Tetap dan terus memperhatikan service quality yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati setiap waiter/waitress kepada setiap pelanggan. Sehingga kepuasan pelanggan dapat terus terjaga dan terpenuhi sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan serta pengelola Warung Mbok Sul Banyuwangi
2. Terus meningkatkan dan menjaga daya tanggap yang telah dimiliki oleh setiap waiter/ress kepada setiap pelanggan dengan konsisten. Tetapi tidak melupakan dimensi service quality yang lainnya. Hal tersebut perlu diperhatikan agar tidak terjadinya penurunan kualitas kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Phillip. 2012. Kepuasan Konsumen. Bandung: Erlangga.
- Lawson, Fred, 1976. Hotel Motels and Condominiums (Design Planning and Maintenance), First Publish Great Britain by The Architectural Press LTD, London.
- Mahadewi, Ni Made E. dan Rai Utama. I. g Bagus. 2012. Metode Penelitian Pariwisata Dan Perhotelan. Yogyakarta: Andi
- Prentice, C., loureiro, S.M.C. 2018. Costumer-based Approach To Customer Engagement The Case of luxury Brands. J. Retail. Consum. Serv. 43, 325 – 332
- Sugiyono. 2011. Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. Alfabeta.
- Sulastiyono, Agus. 2011. Manajemen Penyelenggara Hotel. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, F., & Chandra, G. 2011. Service , Quality & Satisfaction. ANDI Yogyakarta
- Yamit, Z. 2010. Manajemen Kualitas Produk & Jasa. Ekonisia. Vol. 1.
- Zikmund, Wiliam.G.et.al. (2003). Integrating Marketing Strategy and Information Technology. New Jersey: John Wiley and Sons.

SKRIPSI

- Sari, Noor Hidayah Intan Permata and , Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D. 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Department Store Di Solo Grand Mall. Solo. 2018
- Mulyadi, Erwin Sri. 2013. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Berbasis Syariah (Studi Kasus Hotel Al-Fath di Sipin Kota Jambi). Jambi. 2013 : 02.
- Octy, S., Panji, D., & Wike, A. P. D. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Servqual (Service Quality) (Studi Kasus di Nest Coffee, Kota Jombang). Jombang.

JURNAL

- Cronin, J Joseph and Steven A Taylor. "SERVPERF Versus SERQUAL: Reconciling Performance-Based and Measurement of Service Quality". *Journal of Marketing* (1994): 125- 132.
- Heru, K, & Ari, B. 2018. "SINERGI: Analisis Kepuasan Pelanggan Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di SF Digital Photo Service". *Jurnal Ilmiah* : 2018.
- Pradiatiningtyas, Diah. 2015. "Khasanah Ilmu: Analisis Perbedaan Penerapan Marketing Mix dalam Meningkatkan Penjualan (Kajian Terhadap Bisnis Perhotelan Bintang dan Non Bintang di Yogyakarta)". Yogyakarta: Maret 2011.

LAMPIRAN – LAMPIRAN

LAMPIRAN 1
SURAT PERMOHONAN PENELITIAN



YAYASAN PENDIDIKAN KARYA SEJAHTERA
**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

Jl. Lakada Adisucipto Km.6 (Tempel, Gaturunggal, Depok, Sleman) Yogyakarta 55281
Telp / fax : (0274) 465115 - 469514 Website : www.ampta.ac.id Email : info@ampta.ac.id, ampta@yahoo.co.id

Nomor : 358/Q.AMPTA/II/2021
Hal : Permohonan Penelitian

Yogyakarta, 24 Februari 2021

Kepada Yth
Bapak Dio Ari
Owner warung Mbok Sul
Jl. Brijen Klatenan No. 6, Kec. Banyuwangi
Kabupaten Banyuwangi
Jawa Timur

Dengan Hormat,

Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan Penelitian di Warung Mbok Sul, Banyuwangi selama 1 minggu terhitung mulai tanggal 15 Februari 2021 sampai dengan tanggal 15 Maret 2021, bagi mahasiswa kami dari Jurusan D IV Pengelolaan Perhotelan:

Nama Mahasiswa : Husnal Khotimah
No Mahasiswa : 317101036
Semester : VIII (Delapan).

Besar harapan bila mahasiswa kami mendapatkan izin untuk melaksanakan penelitian sehingga dapat menyusun Laporan Penelitian yang berjudul :
"PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI WARUNG MBOK SUL BANYUWANGI". Proposal Penelitian akan dikusertakan oleh mahasiswa yang bersangkutan.

Atas bantuannya kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami
Ketua



Drs. Prihatno, M.M.

Tembusan:
- File

LAMPIRAN 2
SURAT BALASAN PENELITIAN

SURAT KETERANGAN



Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fennica Susanti
Posisi / Jabatan : Manager Warung Mbok Sul Banyuwangi

Menerangkan bahwa :

Nama : Husnul Khotimah
NIM : 317101046
Asal Kampus : Sekolah Tinggi Pariwisata AMPITA Yogyakarta
Judul Skripsi : Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan
Di Warung Mbok Sul Banyuwangi

Benar dengan adanya, bahwa yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian skripsi di Warung Mbok Sul Banyuwangi dengan judul tersebut. Dan penelitian dilakukan dihitung mulai tanggal 15 Februari 2021 – 15 Maret 2021.

Demikian surat keterangan ini kami buat dan kami berikan kepada pihak yang bersangkutan dan dapat dipergunakan selagiaimana mestinya.

Banyuwangi, 18 Maret 2021

Fennica Susanti
Manager Warung Mbok Sul Banyuwangi

LAMPIRAN 3
KUISIONER PENELITIAN

KUESIONER / INSTRUMEN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Husnul Khotimah
Asal : Sekolah Tinggi pariwisata AMPTA Yogyakarta
Jurusan : Pengelolaan Perhotelan
NIM : 317101046
Alamat : Jl. Argopuro Gang Lombok Link. Sukowidi Rt/Rw 02/05 Kel.
Klatak, Kec. Kalipuro, Kab. Banyuwangi
Tujuan : Melakukan penelitian untuk skripsi dengan judul **“PENGARUH
SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI WARUNG MBOK SUL BANYUWANGI”**
Lokasi : Warung Mbok Sul Banyuwangi

Mohon kesediaan saudara/i untuk mengisi kuisisioner ini dengan memberikan tanda centang (√) pada jawaban yang saudara/i anggap paling sesuai. Setiap pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban saja. Setelah melakukan pengisian, mohon saudara/i berkenan untuk mengembalikan kuesioner ini.

Identitas Responden

Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan
Umur : 17 s/d 20 tahun 26 s/d 30 tahun
 21 s/d 25 tahun 31 s/d 35 tahun

TANGGAPAN RESPONDEN

Petunjuk: pilihlah jawaban yang sesuai dengan pilihan anda dengan cara memberikan tanda centang (√) pada setiap pernyataan.

Keterangan:

SS : Sangat Setuju S : Setuju TS : Tidak Setuju STS : Sangat Tidak Setuju	SP : Sangat Puas P : Puas TP : Tidak Puas STP : Sangat Tidak Puas
--	--

No	Petanyaan Bukti Fisik (Tangible)	SS	S	TS	STS
1	Fasilitas yang diberikan untuk pengunjung lengkap, teratur bersih, dan rapi.				
2	Memiliki ruangan yang nyaman dan luas dengan interior dan dekorasi yang menarik.				
3	Terdapat beberapa jenis ruangan, seperti untuk smoking area, non smoking area, indoor dan outdoor.				
4	Kursi dan meja yang digunakan sangat nyaman, bersih, hygiene dan kokoh.				
5	Karyawan berpenampilan bersih dan rapi, dan menarik, serta memiliki perlengkapan lengkap sesuai dengan kebutuhan dan standard waiter/ress				

No	Petanyaan Keandalan (Realibility)	SS	S	TS	STS
1	Jam buka dan jam tutup warung mbok sul jelas.				
2	Kualitas rasa dan kuantitas makanan dan minuman yang konsisten.				
3	Ketepatan waktu penyajian yang sesuai. Tidak terlalu cepat dan tidak terlalu lama.				
4	Restaurant memberikan informasi mengenai produk – produk yang mereka jual secara jelas				
5	Saat memberikan menu, waiter/ress menjelaskan promo, merekomendasikan makanan, memberikan informasi mengenai sold out item dan special menu.				

No	Petanyaan Daya Tanggap (Responsive)	SS	S	TS	STS
1	Ketepatan karyawan dalam memberikan informasi menu.				
2	Kesediaan karyawan mendampingi pelanggan dalam memilih menu.				
3	Kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, baik pesanan maupun pembayaran tagihan makanan dan minuman.				
4	Ketanggapan karyawan saat menerima keluhan dari pelanggan				
5	Ketanggapan dan kepedulian karyawan dalam membantu keperluan dan kebutuhan dalam melayani pelanggan.				

No	Petanyaan Jaminan (Assurance)	SS	S	TS	STS
1	Restaurant bersedia mengganti kerugian apabila ada hal-hal yang tidak diinginkan terkait kesalahan dari staff.				
2	Pelanggan merasa restoran memiliki reputasi yang baik				
3	Karyawan menguasai informasi produk yang mereka tawarkan dan informasi penunjang lainnya.				
4	Karyawan membuat pelanggan merasa nyaman dan aman				
5	Restaurant bersedia mengganti makanan / minuman dengan yang baru jika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan.				

No	Petanyaan Empati (Emphaty)	SS	S	TS	STS
1	Bahasa dan ucapan karyawan dalam menerangkan sesuatu, mudah dipahami.				
2	Karyawan mengutamakan kepentingan konsumen.				
3	Karyawan memerikan perhatian dan sambutan kepada konsumen.				

4	Menyediakan keperluan konsumen, terlebih seperti hal-hal kecil.				
5	Perusahaan memberikan pelayanan tanpa membedakan status, gender, maupun kedudukan konsumen.				

No	Petanyaan Kepuasan Pelanggan	SP	P	TP	STP
1	Saya merasa puas dengan fasilitas dan ruangan yang bersih, rapi, nyaman di Warung Mbok Sul Banyuwangi				
2	Saya merasa puas dengan kualitas makanan yang disajikan, rekomendasi menu yang diberikan terkait dengan makanan dan minuman, serta kecepatan dalam penyajian yang tidak menunggu lama				
3	Saya merasa puas dengan ketanggapan karyawan dalam melayani dan menangani setiap kebutuhan dan keluhan dari setiap pelanggan				
4	Saya merasa puas dalam jaminan yg diberikan apabila ada hal-hal yang tidak diinginkan.				
5	Saya merasa puas dengan perhatian terhadap hal-hal kecil yang dibutuhkan dan mengutamakan kepentingan pelanggan.				

LAMPIRAN 4

R TABEL

R TABEL
Tabel r untuk df = 1 – 50

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189

36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

LAMPIRAN 5

T TABEL

T TABEL

Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

Catatan: Probabilitas yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

LAMPIRAN 6

F TABEL

TABEL F**Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilitas = 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
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40	19.41	19.42	19.42	19.43
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91	5.89	5.87	5.86
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.53	3.51
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.86	2.85
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79	2.76	2.74	2.72
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69	2.66	2.64	2.62
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60	2.58	2.55	2.53
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.46
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.42	2.40
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.37	2.35
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38	2.35	2.33	2.31
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.23
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.22	2.20
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.20	2.18
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.15
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.13	2.11
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	2.09
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	2.07
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	2.06
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.09	2.06	2.04
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.05	2.03
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09	2.06	2.04	2.01
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03	2.00
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01	1.99
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.00	1.98
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05	2.02	1.99	1.97
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.99	1.96
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.00	1.98	1.95
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	2.00	1.97	1.95
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02	1.99	1.96	1.94
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08	2.04	2.01	1.98	1.95	1.93
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	1.92
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.97	1.94	1.92
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.96	1.94	1.91
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.96	1.93	1.91
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	1.90
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05	2.01	1.97	1.94	1.92	1.89

LAMPIRAN 7
DATA TABULASI KUESIONER

DATA TABULASI KUESIONER

NO	USIA	JK	X1 (Buti Fisik)						X2 (Keandalan)					X3 (Daya Tanggap)					X4 (Jaminan)					X5 (Empati)					Y (Kepuasan Pelanggan)									
			1	2	3	4	5	Total	1	2	3	4	5	Total	1	2	3	4	5	Total	1	2	3	4	5	Total	1	2	3	4	5	Total	1	2	3	4	5	Total
1	25	L	3	3	3	4	4	17	4	4	3	4	3	18	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16
2	22	P	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	4	18	4	3	4	3	4	18	3	4	4	4	4	19
3	20	P	3	3	2	3	3	14	3	4	4	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
4	22	L	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	4	16	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	15
5	21	L	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	3	3	3	4	4	17	3	3	4	3	3	16	3	4	4	3	3	17	3	3	3	3	4	16
6	33	P	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	2	3	3	2	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
7	31	P	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
8	18	P	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16
9	32	L	3	3	3	3	3	15	4	4	3	3	4	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16
10	21	L	4	3	3	4	4	18	4	3	4	3	3	17	3	3	3	4	4	17	3	3	3	4	4	17	4	3	4	4	4	19	3	3	4	3	4	17
11	24	P	4	3	4	4	4	19	3	3	3	3	3	15	3	4	3	4	3	17	3	3	3	4	4	17	3	4	4	4	4	19	3	3	3	3	4	16
12	17	P	3	4	4	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
13	38	P	4	3	3	3	3	16	4	3	3	4	4	18	3	3	4	3	3	16	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16
14	22	P	3	3	3	3	4	16	3	3	2	3	3	14	4	3	3	3	3	16	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
15	22	L	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	4	16	4	3	3	3	3	16	3	4	4	3	3	17	3	4	4	3	4	18	4	3	3	3	4	17
16	24	L	3	3	3	3	4	16	4	3	4	3	3	17	3	3	3	3	4	16	3	4	4	3	3	17	4	3	4	3	3	17	4	3	3	3	4	17
17	25	P	3	3	3	4	3	16	4	3	3	4	4	18	3	3	4	4	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	4	16
18	23	L	4	3	4	3	3	17	4	3	3	4	4	18	4	4	4	4	4	20	3	4	3	4	4	18	4	3	4	3	3	17	4	3	4	4	3	18
19	23	L	4	3	4	3	4	18	3	3	3	4	3	16	3	3	4	4	3	17	3	4	4	3	3	17	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	4	18
20	22	L	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	4	3	3	4	4	18	3	3	4	4	3	17	3	3	3	4	3	16	4	4	3	3	3	17
21	32	P	3	4	4	3	4	18	3	4	3	3	3	16	3	3	4	4	3	17	3	3	3	4	4	17	3	3	4	4	4	18	4	3	3	4	3	17
22	39	L	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	4	4	4	3	4	19	4	3	4	4	4	19	4	3	4	3	3	17	4	3	3	4	4	18

23	29	P	4	3	4	3	3	17	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	4	17	4	3	4	4	3	18	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	3	17
24	28	L	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	3	18	4	3	4	4	4	19
25	28	P	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	3	16	4	3	3	3	4	17	4	3	4	3	4	18	4	4	3	3	4	18	3	3	3	3	4	16
26	29	P	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	3	19	3	4	4	4	4	19	4	4	4	3	4	19
27	17	L	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	3	17	4	4	4	3	3	18	4	4	4	3	4	19	4	3	3	4	4	18	3	4	3	4	4	18
28	23	P	3	3	3	2	3	14	4	3	3	4	3	17	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	4	16	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15
29	36	P	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	3	16	3	4	4	4	4	19	3	3	4	4	4	18	4	3	4	4	3	18	4	3	3	3	4	17
30	23	L	4	3	4	3	3	17	3	3	3	4	4	17	4	3	4	3	4	18	3	3	4	4	4	18	4	3	3	3	3	16	4	3	3	4	4	18
31	21	L	4	4	3	4	3	18	4	3	4	3	4	18	4	3	3	4	3	17	3	3	3	4	3	16	4	3	4	4	3	18	4	3	3	4	4	18
32	27	P	3	3	2	3	2	13	3	3	3	2	3	14	3	2	3	3	3	14	4	3	3	3	3	16	3	3	2	3	2	13	3	2	3	3	2	13
33	28	P	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	4	18	3	3	4	3	4	17	4	3	3	4	3	17	3	3	4	3	4	17
34	25	L	4	3	3	4	4	18	3	3	4	3	4	17	4	4	4	4	3	19	4	4	3	4	4	19	3	3	3	4	3	16	3	3	3	4	4	17
35	21	L	4	3	3	4	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
36	21	L	4	3	4	4	4	19	3	4	3	3	4	17	4	4	3	3	3	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19
37	22	P	3	3	3	3	2	14	3	3	2	3	2	13	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14	2	2	3	3	3	13	2	3	3	3	3	14
38	27	L	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	3	2	3	3	2	13	3	3	3	2	3	14	3	2	3	3	3	14
39	26	P	3	4	4	4	4	19	3	3	3	4	4	17	3	4	4	4	4	19	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	3	19	3	3	4	4	4	18
40	27	L	3	4	4	4	4	19	4	4	4	3	4	19	4	3	4	3	4	18	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19

LAMPIRAN 8
LEMBAR BIMBINGAN



NAMA MAHASISWA : Hani Khotimah
 NO. MAHASISWA : 311.01046
 JUDUL PENELITIAN : Smart, Service Quality Terhadap Kepuasan
Keinginan di Restaurant Kapri's Hotel Pecenir
Jogyakarta

NAMA PEMBIMBING I : Drs. Priatno., MM.

NAMA PEMBIMBING II : Judi Satrio., M., MM.,

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF	NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
1	14/9/20	- Rumus mencari - dan faktor yang - /restoran lokal - /Pasar lokal - /Bisnis - pertanya - di Hotel dan - tambah y y - semua /maka - laporan y	<input checked="" type="checkbox"/>	1	14/9/20	- Sistem kerja - Penjualan - Jarak spes - 0 cm - Praktek 20.1001 - Metode Pengajaran - Part - Rapp Part	<input checked="" type="checkbox"/>
2	21/9/20	- /di laporan - /Bisnis pertanya	<input checked="" type="checkbox"/>	2	17/9/20	- Halaman Paper - selru - Arc	<input checked="" type="checkbox"/>

LEMBAR Bimbingan



NAMA MAHASISWA : Husnul Khotimah
 NO. MAHASISWA : 3710171
 JUDUL PENELITIAN : Unggahan Service Quality Terhadap Kepuasan
Delegasi of Restaurant Fisipka Hotel Phoenix
Jogyakarta

NAMA PEMBIMBING I : DRS. Pihotno., 1970

NAMA PEMBIMBING II : Judi Setiawan., SH., 1971

NO.	TANGGAL	URAIAN Bimbingan	PARAF	NO.	TANGGAL	URAIAN Bimbingan	PARAF
3	14/4/21	- Riset awal - tinjau literatur		3	19/4/21	Membuat Skripsi	
		- Menghubungi - pengisian		4	21/4/21	Struktur Bab	
4	17/4/21	Keperluan Ace		5	23/4	Teknik tidak boleh temporal	
5	19/4/21	- cara kesungguhan - pembobotan, literatur		6	26/4	Komparasi & Uji	
		Coronan yang - Daftar Pertanyaan		7	30/4	Ace	
		- tiket uji & uji					

LEMBAR Bimbingan



NAMA MAHASISWA : Haniul Khotmal.
 NO. MAHASISWA : 31701046
 JUDUL PENELITIAN : Demograph Device Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan di Warung Mieok Jil. Burayuwangi

NAMA PEMBIMBING I : Dr. Diahono, MM

NAMA PEMBIMBING II : Yudi Seliani, ST, MM

NO.	TANGGAL	URAIAN Bimbingan	PARAF
1	22/11/2022	Pembahasan mengenai Tinjauan awal masalah pada uji F dan uji t -> uji F itu dengan simbol yang ada, bersama nama k ₁ , k ₂ , k ₃ , k ₄ F _{0,05} , F _{0,01} -> uji t itu dengan pasal yg ada m	

NO.	TANGGAL	URAIAN Bimbingan	PARAF
		<p>ditanya mengenai definisi ?</p> <p> $\frac{H_0}{2}$ $\frac{H_1}{2}$ $\frac{H_0}{2}$ $\frac{H_1}{2}$ $\frac{H_0}{2}$ $\frac{H_1}{2}$ </p>	

