

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Sebagian besar pelanggan yang datang ke rumah makan sambal cowek adalah pelanggan dengan jenis kelamin perempuan, dengan rata - rata umur 20 - 25 tahun, dan rata - rata pendidikan perguruan tinggi atau sebagai mahasiswa. Hal ini sesuai dengan sasaran pasar dari Rumah Makan Sambal Cowek yaitu mahasiswa. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Sambal Cowek, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil pengujian secara parsial uji t menunjukkan variabel tampilan, variabel aroma dan variabel cita rasa berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Sambal Cowek. Hal ini dibuktikan dari hasil uji t dimana setiap variabel memperoleh nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$, dengan demikian H_a diterima.
2. Hasil pengujian secara parsial uji t menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan variabel porsi terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Sambal Cowek. Hal ini dibuktikan dari hasil uji t dimana variabel memperoleh nilai $T_{hitung} < T_{tabel}$, dengan demikian H_a ditolak.
3. Hasil uji F menunjukkan bahwa variabel tampilan, variabel porsi, variabel aroma dan variabel cita rasa secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Sambal Cowek. Hal ini dibuktikan

Dari hasil uji F yaitu memperoleh nilai $F_{hitung} 9,238 > F_{tabel} 2,49$, dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Dengan demikian H_a diterima. Serta hasil uji Determinasi R Square menunjukkan bahwa pengaruh variabel *independent* (X) terhadap variabel *dependent* (Y) adalah sebesar 33% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti.

4. Nilai beta variabel tampilan sebesar 0,354 lebih besar dari nilai variabel lain, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel tampilan adalah variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan di Rumah Makan Sambal Cowek. Dengan demikian H_a di tolak.

B. Saran

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

1. Bagi Perusahaan
 - a. Tampilan dari produk rumah makan Sambal Cowek memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan, artinya produk yang disajikan mampu menarik perhatian pelanggan untuk mencoba dan merasakan produk yang diproduksi, untuk itu sangat baik sekali apabila tampilan dari setiap produk tetap dipertahankan dengan baik, *condiment* dari setiap hidangan terdiri dari sayur kol dan juga mentimun, akan terlihat lebih menarik lagi apabila ditambahkan

kemangi, sehingga menambah unsur warna baru pada hidangan serta memperoleh nilai plus dari pelanggan yang menyukai kemangi.

- b. Porsi memiliki pengaruh yang tidak begitu besar terhadap kepuasan pelanggan, tetapi hal tersebut tidak berarti bahwa rumah makan Sambal Cowek memberikan porsi yang sedikit, sesuai dengan konsep dari rumah makan ini yaitu konsep ekonomis yang memberikan porsi lebih besar dari pada rumah makan lainnya. Sehingga alangkah lebih baiknya untuk jumlah porsi tetap dipertahankan sesuai dengan konsep dari rumah makan Sambal Cowek.
- c. Produk rumah makan sambal cowek memiliki aroma yang khas terutama pada variasi sambal, seperti sambal terasi dan sambal bawang. Aroma dari sambal tersebut sulit untuk dihilangkan walaupun setelah mencuci tangan, agar dapat mengurangi atau menghilangkan aroma sambal pada tangan, rumah makan sambal cowek dapat menyediakan sabun dengan aroma jeruk nipis.
- d. Cita rasa adalah komponen terpenting yang dapat memberikan kelancaran pada usaha di bidang kuliner, agar pelanggan tetap setia, maka konsistensi cita rasa harus tetap dipertahankan (tidak berubah), serta agar pelanggan tidak mudah bosan maka perusahaan harus dapat memberikan inovasi terhadap menu yang ada atau menciptakan sesuatu yang baru.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya, disarankan untuk dapat meneliti variabel yang lainnya untuk menentukan seberapa besar kepuasan pelanggan di rumah makan sambal cowek. Variabel lain yang dapat diteliti seperti kualitas pelayanan rumah makan Sambal Cowek.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus gede I. 2012. *Food & Beverage Service Operational*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Arikunto Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta. PT Asdi Mahasatya.
- A. Rony Yulianto. 2019. *Relevansi Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Pembelian Kuliner*. Kuantitatif. Universitas Panca Sakti Tegal.
- Bartono, Ruffino. 2010. *Tata Boga Industri*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Buttle, Francis. 2010. *Customer Relationship Management* (terjemahan : Arief Subianto), Bayumedia Publishing.
- Cannon, Joseph P., William D. Perreault Jr. dan Jerome McCarthy. 2008. Alih Bahasa : Diana Angelica dan Ria Cahyani. *Dasar-Dasar Pemasaran : Pendekatan Manajerial Global*. Buku 2. Edisi 16. Salemba Empat. Jakarta.
- Djaslim, Saladin. 2012. *Manajemen Pemasaran Analisis, pelaksanaan dan Pengendalian*. Bandung : Linda Karya.
- Ghozali, Imam. 2009. “*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* “. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- . 2011. “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- . 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Husein, Umar. 2011. *Riset pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Knight, J. B., & Kotschevar, L. H. 2007. *Quantity food production, planning and management*. New York : Wiley.
- Kotler p. & Amstrong. 2012. *Prinsip - Prinsip Pemasaran, edisi ke-duabelas, jilid I*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2012), *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi. 2013. *Manajemen Pemasaram Jasa. Teori dan Praktik*. Jakarta : Salemba Empat.
- Marsum WA. 2005. *Restoran dan Segala permasalahannya*. Yogyakarta : Andi offset.
- Michael, Stefanus.dan Adinugraha, A.T. 2014. *Analisa Pengaruh Kualitas Makanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen D'cost Surabaya*. Surabaya : Jurnal Manajemen Perhotelan.
- Purnita, Nadya Rahmi. 2017. *Hubungan Waktu Tunggu dan Suhu Makanan dengan Daya Terima Makanan di RSUD dr. Drajat Prawiranegara Kabupaten Serang Banten*. Semarang : Universitas Muhamaddiyah.
- Sarwidi. 2018. *Pengaruh Kualitas Produk Makanan dan ualitasPelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Amarta Hotel Galuh Prambanan Klaten)*. Kuantitatif. STP AMPTA Yogyakarta.
- Susilawati Ani. 2018. *Pengaruh Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan di Fafa Cheese Yogyakarta*. Kuantitatif. STP AMPTA Yogyakarta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Penerbit ALFABETA.

----- . 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Penerbit ALFABETA.

----- . 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Penerbit ALFABETA.

Suhartanto, Ay. 2018. *Pengaruh Kualitas Lingkungan Fisik, Makanan, Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Restoran, Dan Word Of Mouth (Studi Kasus Pada Hotel Manohara Center Of Borobudur Study)*. Yogyakarta : Universitas Islam Indonesia.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran, Edisi 3*. Yogyakarta : Andi Offset.

----- . 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Yogyakarta : Andi Offset.

LAMPIRAN - LAMPIRAN

Lampiran



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

Jl. Laksada Adisucipto Km.6 (Tempel, Caturtunggal, Depok, Sleman) Yogyakarta 55281
Telp / fax : (0274) 485115 - 489514 Website : www.ampta.ac.id Email : info@ampta.ac.id, ampta@yahoo.co.id

Nomor : 080/Q.AMPTA/XII/2020
Hal : Permohonan Penelitian

Yogyakarta, 14 Desember 2020

Kepada Yth
Bapak Iwan Budi Pratomo, S.H
HRD Rumah Makan Sambel Cowek
Jln. Perumnas, Caturtunggal, Kecamatan Depok
Kabupaten Sleman
Yogyakarta

Dengan Hormat,

Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan Penelitian di Rumah Makan Sambel Cowek, Sleman, Yogyakarta selama 4 minggu terhitung mulai tanggal 21 Desember 2020 sampai dengan tanggal 21 Januari 2021, bagi mahasiswa/i kami dari Jurusan D IV Pengelolaan Perhotelan:

Nama Mahasiswa : Ni Ketut Ariani
No Mahasiswa : 317101015
Semester : VII (Tujuh).

Besar harapan bila mahasiswa kami mendapatkan izin untuk melaksanakan penelitian sehingga dapat menyusun Laporan Penelitian yang berjudul : **"PENGARUH KUALITAS PRODUK MAKANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH MAKAN SAMBAL COWEK YOGYAKARTA"**. Proposal Penelitian akan dikutsertakan oleh mahasiswa yang bersangkutan.

Atas bantuannya kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami
Ketua



Dr. Pihaino, M.M.

Tembusan:
- File

Lampiran



Jl. Perumnas Seturan, Klodokan, Catur Tunggal, kec. Depok, Kabupaten Sleman,
Daerah Istimewa Yogyakarta, 55281

SURAT KETERANGAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Ni Ketat Ariani
NIM : 317101015
Program Studi : -Pengelolaan Perbotolan
Jenjang : D IV
Kampus : STP AMPTA YOGYAKARTA
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Produk Makanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Di Rumah Makan Sambal Cowek.

Adalah benar telah melakukan penelitian lapangan di Rumah Makan Sambal
Cowek sampai selesai dengan baik.

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagai mestinya.

Yogyakarta, 22 Januari 2021


IWAN BUDI SANTOMO S.H.
(Manager)

Lampiran

PENGARUH KUALITAS PRODUK MAKANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH MAKAN SAMBAL COWEK

Sehubungan dengan penyusunan skripsi dengan judul yang telah disebutkan di atas, maka dengan hormat, saya:

Nama: Ni Ketut Ariani

Nim : 317101015

Memohon kesediaan Ibu/bapak, Saudara/i untuk mengisi kuesioner (daftar pertanyaan yang saya ajukan ini secara jujur dan terbuka. Daftar pertanyaan ini saya ajukan semata-mata untuk keperluan penelitian sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan jenjang Diploma Empat (DIV), Jurusan Manajemen Perhotelan, Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA. Karenanya, kebenaran dan kelengkapan jawaban yang anda berikan akan sangat membantu bagi penulis, untuk selanjutnya akan menjadi masukan yang bermanfaat bagi hasil penelitian yang penulis lakukan. Atas partisipasi Ibu/bapak, Saudara/i dalam mengisi pertanyaan/kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya

(Ni Ketut Ariani)

Petunjuk Pengisian

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang anda alami atau rasakan, dengan cara memberikan tanda (√) pada pilihan jawaban yang tersedia dari mulai skala 1 (Sangat Tidak Suka) sampai 4 (Sangat Suka). Masing-masing pilihan jawaban memiliki makna sebagai berikut:

- SS** : Sangat Setuju **nilainya 4**
- S** : Setuju **nilainya 3**
- TS** : Tidak Setuju **nilainya 2**
- STS** : Sangat tidak Setuju **nilainya 1**

NO	Pertanyaan				
	Kualitas Produk Makanan				
Variabel Tampilan		SS	S	TS	STS
1	Memiliki warna kontras yang menarik perhatian visual.				
2	Setiap hidangan memiliki variasi yang berbeda - beda (tidak monoton)				
3	Tata letak (<i>plating</i>) yang rapi				

Variabel Porsi		SS	S	TS	STS
4	Setiap hidangan memiliki standar porsi (sesuai dengan kebutuhan manusia) dengan harga yang sesuai.				
5	Porsi Hidangan di bawah standar tetapi enak				

Variabel Aroma		SS	S	TS	STS
6	Tidak memiliki bau yang menyengat.				
7	Aroma Hidangan dapat meningkatkan selera makan.				

Variabel Cita Rasa		SS	S	TS	STS
8	Tidak Memiliki rasa yang berlebihan (tidak terlalu Pahit, asin, manis maupun pedas)				
9	Tingkat kematangan yang baik				
10	Daya tahan hidangan yang sangat baik (tidak mudah basi)				

No	Pertanyaan	Kepuasan Pelanggan			
		SS	S	TS	STS
1	Produk Rumah Makan Sambal Cowek sesuai dengan apa yang saya harapkan (porsi yang mengenyangkan dan rasa yang enak)				
2	Saya menyukai produk rumah makan sambal cowek, seingga saya sering melakukan pembelian berulang.				
3	Karena saya menyukai produk Rumah Makan Sambal cowek, saya merefrensikan kepada teman dan keluarga saya untuk mencobanya.				
4	Saya selalu mencoba produk baru yang di produksi oleh Rumah Makan Sambal Cowek.				

Lampiran

No	Nama	Umur	Jenis K	Pekerjaan	F. pembelian
1	Azlina	20 - 25 Tahun	Perempuan	Mahasiswa	>12 kali
2	violeta Kanya. H	20 - 25 tahun	Perempuan	Mahasiswa	>12 kali
3	Gede Pandu A.	<20 tahun	Laki - Laki	mahasiswa	3 - 5 kali
4	Rezyalita	20 - 25 Tahun	perempuan	mahasiswa	>12 kali
5	Nabila Katrina	20 - 25 Tahun	perempuan	mahasiswa	9 - 11 kali
6	I Wayan Kariana	20 - 25 Tahun	Laki - Laki	mahasiswa	9 - 11 kali
7	Garcia Brigita	20 - 25 Tahun	perempuan	mahasiswa	>12 kali
8	Karina Novianti	20 - 25 Tahun	perempuan	mahasiswa	3 - 5 kali
9	Diajeng P	20 - 25 Tahun	perempuan	mahasiswa	3 - 5 kali
10	Dimas Wahyu N.	20 - 25 Tahun	Laki - Laki	Mahasiswa	>12 kali
11	Sri Rahayu Utami	20 - 25 Tahun	perempuan	mahasiswa	9 - 11 kali
12	Asri Shintia	20 - 25 Tahun	perempuan	mahasiswa	>12 kali
13	Dwiarum Pinilih	20 - 25 Tahun	perempuan	mahasiswa	6 - 8 kali
14	Salsabila N.	<20 tahun	Perempuan	Mahasiswa	6 - 8 kali
15	Ruslan	20 - 25 Tahun	Laki - Laki	mahasiswa	>12 kali
16	Wayan Dewi	<20 tahun	perempuan	mahasiswa	3 - 5 kali
17	Ahmad Dani	20 - 25 Tahun	Laki - Laki	Pegawai Swasta	6 - 8 kali
18	Irena	<20 tahun	perempuan	lain - lain	3 - 5 kali
19	Natasya	20 - 25 Tahun	perempuan	mahasiswa	6 - 8 kali
20	Dyah Ayu	20 - 25 Tahun	perempuan	mahasiswa	>12 kali
21	Ni Luh Ayu	20 - 25 Tahun	perempuan	Pegawai Swasta	3 - 5 kali
22	Riza	20 - 25 Tahun	perempuan	mahasiswa	6 - 8 kali
23	Nur Komariah	20 - 25 Tahun	perempuan	mahasiswa	9 - 11 kali
24	I gede Ardika	<20 tahun	Laki - Laki	mahasiswa	6 - 8 kali
25	Nita Suryatmi	20 - 25 Tahun	perempuan	mahasiswa	6 - 8 kali
26	Ni Putu Moni	20 - 25 Tahun	perempuan	mahasiswa	9 - 11 kali
27	Destiana	20 - 25 Tahun	perempuan	mahasiswa	6 - 8 kali
28	Meilana A	20 - 25 Tahun	perempuan	mahasiswa	3 - 5 kali
29	Meilani A	20 - 25 Tahun	Perempuan	Mahasiswa	9 - 11 kali
30	Angel Meilania	20 - 25 Tahun	perempuan	mahasiswa	>12 kali
31	Cantik	20 - 25 Tahun	perempuan	lain - lain	3 - 5 kali
32	Nyoman Yuli	20 - 25 Tahun	perempuan	mahasiswa	6 - 8 kali
33	M. Juanda	20 - 25 Tahun	Laki - Laki	mahasiswa	3 - 5 kali
34	Agil Wahyu P.	20 - 25 Tahun	Laki - Laki	mahasiswa	3 - 5 kali
35	Frida Dwi Hapsari	20 - 25 Tahun	perempuan	mahasiswa	9 - 11 kali
36	Mei sri Fangati	20 - 25 Tahun	perempuan	mahasiswa	>12 kali
37	Bella	<20 tahun	Perempuan	Mahasiswa	6 - 8 kali

38	Kifar	20 - 25 Tahun	Laki - Laki	Mahasiswa	3 - 5 kali
39	Donawati	20 - 25 Tahun	Perempuan	Mahasiswa	>12 kali
40	Santi	>25 tahun	Perempuan	Pegawai Swasta	3 - 5 kali
41	April	20 - 25 Tahun	Perempuan	Mahasiswa	6 - 8 kali
42	Dema	20 - 25 Tahun	Perempuan	Mahasiswa	6 - 8 kali
43	Reni	20 - 25 Tahun	Perempuan	wiraswasta	3 - 5 kali
44	Rahman	20 - 25 Tahun	Laki - Laki	lain - lain	3 - 5 kali
45	Kwee	20 - 25 Tahun	Laki - Laki	Mahasiswa	3 - 5 kali
46	Jeffry Amadeo	20 - 25 Tahun	Laki - Laki	Mahasiswa	>12 kali
47	Christofer	20 - 25 Tahun	Laki - Laki	Mahasiswa	3 - 5 kali
48	Gisell	>25 tahun	Perempuan	wiraswasta	>12 kali
49	Fahri Hamzah	20 - 25 Tahun	Laki - Laki	Mahasiswa	>12 kali
50	Ananda Ari	>25 tahun	Laki - Laki	Pegawai Swasta	9 - 11 kali
51	Idha	20 - 25 Tahun	Perempuan	Mahasiswa	6 - 8 kali
52	Ikbal	20 - 25 Tahun	Laki - Laki	Mahasiswa	3 - 5 kali
53	Yanto Pamutto	>25 tahun	Laki - Laki	lain - lain	3 - 5 kali
54	cori	20 - 25 Tahun	Perempuan	Mahasiswa	>12 kali
55	Tiara Devine	20 - 25 Tahun	Perempuan	Mahasiswa	3 - 5 kali
56	Indah Pricila	20 - 25 Tahun	Perempuan	Mahasiswa	6 - 8 kali
57	sasa	20 - 25 Tahun	Perempuan	Mahasiswa	3 - 5 kali
58	Engki	20 - 25 Tahun	Laki - Laki	Mahasiswa	>12 kali
59	Chusnul Pratiwi	20 - 25 Tahun	Perempuan	Mahasiswa	>12 kali
60	oxy	20 - 25 Tahun	Laki - Laki	Mahasiswa	6 - 8 kali
61	Fani Rahmawati	20 - 25 Tahun	Perempuan	Mahasiswa	>12 kali
62	Sekar Anggi	20 - 25 Tahun	Perempuan	Mahasiswa	6 - 8 kali
63	Widia Ayu	<20 tahun	Perempuan	Mahasiswa	9 - 11 kali
64	Evana Stevani	20 - 25 Tahun	Perempuan	Mahasiswa	9 - 11 kali
65	Yohanita Rosaline	20 - 25 Tahun	Perempuan	Mahasiswa	3 - 5 kali
66	Dewi	<20 tahun	Perempuan	Mahasiswa	6 - 8 kali
67	Sugiarti	>25 tahun	Perempuan	lain - lain	6 - 8 kali
68	Riswanda	20 - 25 Tahun	Laki - Laki	wiraswasta	3 - 5 kali
69	Fajar	20 - 25 Tahun	Laki - Laki	Pegawai Swasta	>12 kali
70	Ani	20 - 25 Tahun	Perempuan	Mahasiswa	>12 kali
71	Danu	>25 tahun	Laki - Laki	Pegawai Swasta	9 - 11 kali
72	Adit	20 - 25 Tahun	Laki - Laki	Mahasiswa	6 - 8 kali
73	Mia	>25 tahun	Perempuan	Pegawai Swasta	9 - 11 kali
74	Indra	>25 tahun	Laki - Laki	Pegawai Swasta	>12 kali
75	Lastri	>25 tahun	Perempuan	wiraswasta	>12 kali
76	Lin Berlin	<20 tahun	Perempuan	Mahasiswa	6 - 8 kali
77	Arya	20 - 25 Tahun	Laki - Laki	Mahasiswa	6 - 8 kali
78	Ria	>25 tahun	Perempuan	wiraswasta	>12 kali

79	Jacky	20 - 25 Tahun	Laki - Laki	Pegawai Swasta	6 - 8 kali
80	Agus	20 - 25 Tahun	Laki - Laki	Mahasiswa	9 - 11 kali

Lampiran

N O	TAMPILAN (X1)				PORSI (X2)			AROMA (X3)			CITA RASA (X4)				KEPUASAN PELANGGAN (Y)				
	X1. 1	X1 .2	X1 .3	JML	X2. 1	X2 .2	JML	X3. 1	X3. 2	JML	X4 .1	X4. 2	X4. 3	JML	Y1	Y2	Y3	Y4	JML
1	4	3	3	10	4	2	6	3	3	6	4	3	4	11	4	4	4	3	15
2	3	4	3	10	1	1	2	4	4	8	2	2	2	6	4	4	4	4	16
3	4	4	4	12	4	3	7	4	4	8	3	4	3	10	3	3	3	4	13
4	3	3	3	9	3	2	5	3	3	6	3	3	3	9	3	4	4	3	14
5	2	3	3	8	3	2	5	3	3	6	3	3	2	8	4	3	3	2	12
6	2	2	2	6	2	2	4	4	4	8	3	3	4	10	4	4	4	3	15
7	3	3	2	8	3	3	6	2	2	4	3	2	3	8	3	3	3	3	12
8	3	3	3	9	3	2	5	2	3	5	3	3	2	8	3	3	3	2	11
9	3	3	3	9	2	3	5	3	2	5	3	2	3	8	2	2	2	2	8
10	3	4	3	10	2	2	4	1	1	2	3	3	3	9	4	4	3	3	14
11	3	3	3	9	4	2	6	3	3	6	2	2	2	6	4	3	3	3	13
12	2	3	3	8	1	1	2	2	2	4	3	3	4	10	4	4	4	2	14
13	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	3	3	3	3	12
14	2	2	2	6	2	2	4	3	3	6	2	2	2	6	4	2	3	2	11
15	4	3	3	10	1	1	2	4	3	7	4	3	3	10	4	3	3	3	13
16	3	3	3	9	2	2	4	3	3	6	2	2	2	6	3	3	3	2	11
17	3	3	3	9	3	4	7	3	4	7	4	3	3	10	4	3	4	3	14
18	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	4	3	4	3	14
19	2	2	2	6	4	3	7	2	3	5	3	3	3	9	3	3	3	2	11
20	3	3	3	9	1	1	2	3	3	6	3	4	3	10	4	4	4	2	14
21	4	4	4	12	4	2	6	3	4	7	4	4	3	11	4	3	3	4	14
22	4	3	4	11	2	2	4	2	2	4	3	4	4	11	4	4	4	2	14
23	2	2	4	8	2	2	4	2	2	4	4	3	3	10	2	2	2	2	8
24	3	4	4	11	3	2	5	3	4	7	4	3	3	10	3	4	4	3	14
25	3	3	4	10	4	3	7	2	2	4	4	4	4	12	4	4	4	2	14
26	2	2	2	6	1	1	2	3	3	6	2	2	2	6	3	3	3	3	12
27	3	4	3	10	3	2	5	2	2	4	3	3	2	8	3	3	3	2	11
28	3	3	4	10	4	2	6	2	4	6	2	2	2	6	3	3	3	3	12
29	3	3	2	8	3	2	5	3	3	6	3	3	2	8	3	3	3	2	11
30	3	3	3	9	1	1	2	4	4	8	2	4	3	9	3	3	3	3	12
31	4	4	3	11	4	2	6	3	3	6	3	3	2	8	3	2	3	2	10
32	3	4	3	10	4	4	8	4	3	7	3	3	3	9	4	4	4	3	15
33	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	2	3	3	3	11
34	4	3	3	10	3	3	6	3	4	7	3	4	3	10	3	3	4	3	13
35	3	3	3	9	4	2	6	3	2	5	3	3	3	9	3	2	3	2	10
36	4	3	4	11	2	1	3	4	4	8	3	4	3	10	4	4	4	4	16

37	4	4	3	11	4	3	7	3	3	6	3	3	4	10	4	4	4	4	16
38	3	3	3	9	2	3	5	3	3	6	3	4	3	10	3	3	3	3	12
39	3	3	3	9	4	4	8	3	3	6	3	4	3	10	4	3	3	4	14
40	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	3	3	3	3	12
41	3	3	3	9	3	2	5	3	3	6	3	3	3	9	3	4	4	2	13
42	3	4	3	10	3	1	4	3	4	7	3	4	4	11	3	4	3	3	13
43	3	3	4	10	3	3	6	4	4	8	3	3	3	9	3	3	2	2	10
44	3	4	3	10	3	2	5	3	3	6	3	3	3	9	3	3	3	3	12
45	3	3	4	10	3	2	5	3	3	6	3	4	3	10	3	2	2	2	9
46	3	4	4	11	3	3	6	2	4	6	3	4	3	10	4	4	4	3	15
47	3	3	4	10	4	4	8	3	3	6	3	3	3	9	4	4	4	3	15
48	4	4	4	12	2	1	3	3	3	6	3	4	3	10	4	4	4	4	16
49	4	4	4	12	3	2	5	3	3	6	3	3	3	9	4	4	4	3	15
50	3	3	3	9	3	3	6	2	3	5	3	3	3	9	3	3	3	3	12
51	3	4	3	10	4	4	8	4	3	7	4	4	3	11	4	4	3	3	14
52	3	3	4	10	3	2	5	4	4	8	3	4	3	10	4	4	4	4	16
53	3	4	3	10	4	3	7	3	4	7	4	4	3	11	4	4	4	3	15
54	4	4	4	12	2	1	3	3	4	7	4	4	2	10	4	4	4	4	16
55	3	3	4	10	2	1	3	3	2	5	3	4	3	10	4	4	4	4	16
56	3	3	3	9	3	2	5	3	3	6	3	3	3	9	3	3	4	2	12
57	2	2	3	7	3	2	5	3	4	7	3	3	3	9	2	2	2	2	8
58	3	2	3	8	3	2	5	3	3	6	3	3	4	10	3	4	3	3	13
59	3	3	3	9	3	1	4	3	3	6	4	4	2	10	4	4	4	4	16
60	3	4	3	10	4	2	6	3	4	7	3	4	3	10	4	3	3	3	13
61	3	3	3	9	3	2	5	4	4	8	3	4	3	10	4	4	4	3	15
62	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	3	3	3	3	12
63	3	4	4	11	3	4	7	3	4	7	3	4	3	10	3	4	3	3	13
64	3	3	2	8	3	3	6	2	3	5	3	3	3	9	3	3	3	3	12
65	2	3	3	8	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	3	3	2	2	10
66	3	3	4	10	3	2	5	4	4	8	3	3	3	9	4	4	4	4	16
67	3	4	3	10	3	2	5	3	4	7	3	4	3	10	3	4	4	3	14
68	3	4	3	10	2	1	3	3	4	7	3	4	3	10	4	3	4	4	15
69	2	4	3	9	3	2	5	3	3	6	2	4	3	9	4	3	3	2	12
70	3	4	3	10	3	2	5	2	3	5	4	3	3	10	4	4	4	1	13
71	3	3	2	8	3	1	4	2	3	5	4	3	3	10	4	4	4	1	13
72	2	4	2	8	3	2	5	3	4	7	3	2	3	8	4	3	3	1	11
73	4	3	2	9	3	2	5	4	2	6	3	4	2	9	3	3	4	1	11
74	3	3	2	8	3	2	5	3	3	6	3	3	3	9	4	3	3	1	11
75	3	3	2	8	3	2	5	3	3	6	2	2	3	7	3	3	3	1	10
76	4	4	4	12	3	2	5	3	4	7	4	2	2	8	4	4	4	4	16
77	4	3	2	9	4	2	6	3	3	6	3	4	3	10	3	3	3	1	10
78	3	3	2	8	4	2	6	3	2	5	4	3	3	10	3	3	3	1	10

79	3	4	3	10	4	2	6	2	2	4	3	4	3	10	3	3	3	1	10
80	4	2	4	10	4	1	5	3	2	5	3	3	3	9	2	3	3	1	9
T O T A L	245	258	247	750	235	176	411	236	250	486	246	258	233	737	274	266	268	212	1020

Lampiran

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	Total X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.619**	.489**	.844**
	Sig. (2-tailed)		.000	.006	.000
	N	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.619**	1	.500**	.842**
	Sig. (2-tailed)	.000		.005	.000
	N	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.489**	.500**	1	.807**
	Sig. (2-tailed)	.006	.005		.000
	N	30	30	30	30
Total_X1	Pearson Correlation	.844**	.842**	.807**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

Correlations

		X2.1	X2.2	Total X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.646**	.937**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.646**	1	.871**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	30	30	30
Total_X2	Pearson Correlation	.937**	.871**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30

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

Correlations

		X3.1	X3.2	Total_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.717**	.922**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	30	30	30
X3.2	Pearson Correlation	.717**	1	.931**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	30	30	30
Total_X3	Pearson Correlation	.922**	.931**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30

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

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	Total_X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.502**	.568**	.829**
	Sig. (2-tailed)		.005	.001	.000
	N	30	30	30	30
X4.2	Pearson Correlation	.502**	1	.547**	.820**
	Sig. (2-tailed)	.005		.002	.000
	N	30	30	30	30
X4.3	Pearson Correlation	.568**	.547**	1	.848**
	Sig. (2-tailed)	.001	.002		.000
	N	30	30	30	30
Total_X4	Pearson Correlation	.829**	.820**	.848**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

Lampiran

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
.774	3

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	6.07	1.237	.637	.665
X1.2	5.97	1.275	.647	.656
X1.3	5.97	1.275	.550	.765

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
.757	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	2.10	.576	.646	.
X2.2	2.60	1.145	.646	.

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
.834	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	2.97	.654	.717	.
X3.2	2.80	.579	.717	.

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
.778	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4.1	5.77	1.495	.609	.707
X4.2	5.83	1.523	.593	.725
X4.3	5.93	1.444	.643	.669

Lampiran

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	CITA RASA, AROMA, PORSI, TAMPILAN ^b		Enter

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.575 ^a	.330	.294	1.811

a. Predictors: (Constant), CITA RASA, AROMA, PORSI, TAMPILAN

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	121.132	4	30.283	9.238	.000 ^b
	Residual	245.868	75	3.278		
	Total	367.000	79			

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

b. Predictors: (Constant), CITA RASA, AROMA, PORSI, TAMPILAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.783	2.014		1.382	.171
	TAMPILAN	.556	.161	.354	3.444	.001
	PORSI	-.264	.142	-.178	-1.856	.067
	AROMA	.467	.178	.253	2.624	.011
	CITA RASA	.355	.173	.209	2.059	.043

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Lampiran











Lampiran 1

LEMBAGA BERSAMA



NAMA MAHASISWA : Ni Ketut Ariani
 NO. MAHASISWA : 319101015
 JUDUL PENELITIAN : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di

NAMA PEMBimbing I : Drs. Prihatno, M.P.

NAMA PEMBimbing II : Arief Dwi Saputra, S.S., M.M.

NO.	TANGGAL	URAIAN BERSAMAAN	PANGRAF
1	10/11/20	diskusi awal dengan pengantar dan	
2	14/11/20	→ Berdiskusi tentang permasalahan yang dihadapi	
		yang	
		→ Buat pertanyaan	
		yang	
3	12/12/20	telah selesai dan	
		baik & sudah baik	
		menyebutkan dengan	

NO.	TANGGAL	URAIAN BERSAMAAN	PANGRAF
1	25/11/20	diskusi tentang hasil penelitian yang telah dilakukan	
		→ berdiskusi tentang hasil penelitian	
		yang	
		→ berdiskusi tentang hasil penelitian	
		yang	
2	29/11/20	telah selesai dan	
		yang sudah selesai	
		hasil penelitian	
		yang	

LEMBAR BERSISWA



NAMA PEMBIMBING: Drs. Prihatno, M.M.

NAMA PEMBIMBING: Arif Dwi Saputra, S.S., M.N.

NAMA MAHASISWA: Ni Ketut Anani
 NO. MAHASISWA : 51210101
 JUDUL PENELITIAN : Demam akibat produk Makanan Terlarang kepanasan peranakan di

NO.	TANGGAL	URAIAN BERSISWA	PASIF	NO.	TANGGAL	URAIAN BERSISWA	PASIF
3	2/1/20	Painyng Acc	<input checked="" type="checkbox"/>	3	3/1/20	hd penyanyi AET penyanyi	<input checked="" type="checkbox"/>
4	23/1/20	Ad Kadekicid Rupinder rebdy ata Interpretasi → Demam yg.	<input checked="" type="checkbox"/>	4	9/3-21	kebabik panas sem yg det standar	<input checked="" type="checkbox"/>
5	24/1/20	Cug Epti Demu	<input checked="" type="checkbox"/>	5	9/3-21	Nathu pan est. stas kangkay' Bon kaka bigit, siffn in ste supraya mangas pik kangkay' utg wgio	<input checked="" type="checkbox"/>
6	25/1/20	paingy Ate	<input checked="" type="checkbox"/>				

