

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel *Tangible*, variabel *Reliability*, variabel *Responsivness*, variabel *Assurance*, dan variabel *Emphaty* terhadap kepuasan konsumen di Ling-Lung Kopi & Eatery Yogyakarta untuk mengetahui variabel mana yang paling dominan diantara variabel bebas tersebut. Berdasarkan pada hasil analisis regresi linier berganda yang telah dilakukan pada penenlitian ini, didapat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,226 X_1 + 0,487 X_2 + 1,235 X_3 + 1,781 X_4 + 1,275 X_5$$

Dari persamaa regresi tersebut dapat di ketahui bahwa koefisien dari persamaan regresi adalah positif. Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Tangible, reliability, Responsivness, Assurance dan Emphaty* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Ling-Lung Kopi & Eatery. Hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung yang lebih besar dari F tabel yakni dengan F hitung sebesar 65,294 sedangkan F tabel sebesar 2,32 ($65,294 > 2,32$) dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) dengan demikian hipotesis H_{a1} diterima.
2. Variabel yang paling dominan berpengaruh adalah dimensi *Assurance* (jaminan / X_4). Hal ini ditunjukkan dari tabel 4.9 yaitu koefisien beta

dengan angka 0,346 lebih besar dari variabel lainnya. Dengan demikian hipotesis Ha2 tolak.

3. Berdasarkan uji determinan R *Square* dapat disimpulkan kelima variabel bebas secara simultan berkontribusi sebesar 77,9% sedangkan sisanya 22,1% dipengaruhi oleh variabel lain.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, peneliti memberikan saran sebagai masukan dan bahan pertimbangan. Adapun saran yang dapat diberikan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Untuk memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada konsumennya, Ling-Lung Kopi & Eatery harus lebih memperhatikan kehandalan yang diberikan, meningkatkan *skill* karyawan dalam menangani permasalahan konsumen, penyampain pelayanan yang lebih akurat, dan waktu pelayanan yang lebih diperhatikan. Karyawan juga dapat mempertahankan dan lebih meningkatkan kesigapannya dalam melayani konsumen. Hal ini juga didukung dengan memberikan *training* kepada karyawan dan menambah jumlah sumber daya manusia guna meningkatkan kecepatan dalam menyediakan makanan pelanggan.
2. Pihak manajemen perlu melakukan survei secara berkala untuk mengungkapkan perkembangan kebutuhan-kebutuhan, keluhan-keluhan konsumen dan kepentingan konsumen yang senantiasa berubah serta untuk mendapatkan umpan balik secara langsung dari konsumen. Misalnya

dengan menyediakan kotak saran bagi konsumen sehingga mengetahui kinerja dan harapan dari konsumen.

3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan untuk lebih memperluas objek penelitian tidak hanya pada variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsivness*, *Assurance*, dan *Emphaty* tetapi juga pada variabel-variabel lain dan memperluas indikator sehingga diperoleh informasi yang lengkap tentang factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dan penelitian berikutnya dapat lebih bermanfaat.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku :

- Ali, Hasan. 2013. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS (Center For Academic Publishing Service).
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- _____. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atmdjo, Marsum W. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.
- Ghozali, Imam. 2011. *"Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip. 2005. *Management Pemasaran*. Edisi Milenium. Buku Satu. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Lupiyado, Rambat. 2001. *Maanagement Pemasaran Jasa*. Penebit Salemba Empat. Jakarta.
- M. Nur Nasution. 2004. *Management Jasa Terpadu*. Bogor. Ghalia Indonesia.
- Priyatno Duwi. 2014. *Statistik Untuk Eknomi*. Jakarta: PT. Salemba Empat Patria.
- _____. 2016. *Belajar Alat Analisis Data Dan Cara Pengolahannya Dengan SPSS*. Yogyakarta: Graha Medika.
- Suharyadi dan Purwanto. 2009. *Statistik Untuk Ekonomi Dan Keuangan Modern Edisi 2 Buku 1*. Salemba Empat.
- Sujarweni, Wiratna. 2004. *Metodologi Penenlitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Pemilihan Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sukandarrumidi. 2006. *Metodologi Penelitian pertunjukan praktis untuk peneliti pemula*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif an R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2014. *Statistik untuk Penelitian*. Alfabeta: Bandung.

- _____. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Method)*. Bandung:Alfabeta.
- _____.2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Tjipto, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- _____. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- _____. 2005. *Pemasaran Jasa. Edisi Pertama*. Malang: Banyumedia.
- Zulian Yamit. 2010. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa. Cet. 5*. Yogyakarta: Ekonesia.

B. Jurnal

- Yusnita, Woro Hesty dan Yulianto, Atun (2013) *Food And Beverage Restaurant Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Melalui Variasi Product*. Jurnal Khasanah Ilmu Vol. IV No. 1. DOI: <https://doi.org/10.31294/khi.513>

C. Website

- [https://www.kajianpustaka.com/2017/11/pengertian-jenis-dan-sistem-pelayanan-restoran.html?m=1#:~:text=Menurut%20Soekresno%20\(2000%3A7\),umum%20dan%20dikelola%20secara%20profesional](https://www.kajianpustaka.com/2017/11/pengertian-jenis-dan-sistem-pelayanan-restoran.html?m=1#:~:text=Menurut%20Soekresno%20(2000%3A7),umum%20dan%20dikelola%20secara%20profesional). (Di Akses 15 Maret 2022).

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1
PEDOMAN WAWANCARA

PERTANYAAN WAWANCARA PENELITIAN

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI LING-LUNG KOPI & EATERY YOGYAKARTA

1. Bisakah bapak/ibu menceritakan secara singkat berdirinya Ling-Lung Kopi & Eatery Yogyakarta?
2. Berapa lama Ling-Lung Kopi & Eatery ber-operasional?
3. Apa Visi & Misi Ling-Lung Kopi & Eatery Yogyakarta?
4. Bagaimana struktur organisasi Ling-Lung Kopi & Eatery Yogyakarta?
5. Apa yang menjadi point of value dari Ling-Lung Kopi & Eatery jika dibandingkan dengan café yang lainnya?
6. Apakah Ling-Lung Kopi & Eatery selalu melakukan inovasi pada buku menu? Dan mengapa buku menu tersebut terbuat dari besi?
7. Bagaimana strategi yang diberikan manajemen untuk kemajuan Ling-Lung Kopi & Eatery?
8. Bagaimana upaya manajemen dalam memberikan kepuasan bagi konsumen Ling-Lung Kopi & Eatery?
9. Bagaimana manajemen dalam memberitahu karyawan mengenai *grooming* dan *attitude*?
10. Bagaimana manajemen dalam menghadapi komplain?
11. Apakah karyawan baru/lama diberi pembekalan mengenai *sequence of service*?
12. Apa permasalahan yang sering terjadi antar divisi? Dan bagaimana cara mengatasinya?
13. Apakah manajemen memberikan *rewards* kepada karyawan yang memiliki kinerja bagus?
14. Bagaimana manajemen membangun semangat antar karyawan?
15. Apakah Ling-Lung Kopi pernah mendapatkan penghargaan?

LAMPIRAN 2

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 : 10274 45115 - 4893.4 Website : www.ampta.ac.id Email : info@ampta.ac.id, ampta@yaha.usu.id

Nomor : 1009/Q.AMPTA/IV/2022 Yogyakarta, 11 April 2022 Hal
Permohonan Penelitian

Kepada Yth
Bapak/Ibu
Management Ling Lung Kopi & Eatery Yogyakarta
Jl. Perumnas No. 50C, Kledokan, Caturtunggal
Kabupaten Sleman
DIY

Dengan Hormat,

Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan Penelitian di
Ling-Lung Kopi & Eatery, Yogyakarta selama 4 minggu terhitung mulai tanggal
11 April 2022 sampai dengan tanggal 11 Mei 2022, bagi mahasiswa kami dari
Jurusan D IV Pengelolaan Perhotelan.

Nama Mahasiswa : Kiki Nova Prasasti
No Mahasiswa : 318101245
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 LING-LUNG KOPI & EATERY
YOGYAKARTA". Proposal Penelitian akan dikususkasikan oleh mahasiswa yang
bersangkutan.

Atas bantuannya kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami
aktua

Drs. Pratiwi, MM

Penyusun:
-Rii-

LAMPIRAN 3
KEUSIONER PENELITIAN

KUESIONER ANALISIS PENGARUH KUALITAS
PELAYANANTERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI LING-LUNG KOPI AND EATERY YOGYAKARTA

Responden Yang Terhormat, mohon kesediaan dan bantuannya
untuk mengisi beberapa pertanyaan dalam kuesioner ini.
Partisipasi responden akan kami hargaidan 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

Pernyataan dibawah ini berkaitan dengan pendapat anda mengenai
kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen di Ling-Lung Kopi &
Eatery Yogyakarta Keterangan:

- SS (Sangat Setuju) : 4
S (Setuju) : 3
TS (Tidak Setuju) : 2
STS (Sangat Tidak Setuju) : 1

7. Berdasarkan usia :
 17-19 tahun 23-25 tahun
 20-22 tahun 26-....tahun
8. Dengan siapa anda mengunjungi Ling-Lung Kopi &
Eatery Yogyakarta ?
 Sendiri Teman Rombongan
 Keluarga Lainnya
9. Sumber informasi tentang Ling-Lung Kopi & Eatery
Yogyakarta.
 Word of Mouth Brosur Medsos
 Media Massa Internet

B. KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN

1. Berapa kali anda berkunjung ke Ling-Lung Kopi & Eatery
Yogyakarta?
 1 kali 2 kali > 3 kali
2. Apa motivasi kunjungan anda?
 Menambah Ilmu Bisnis Lainnya
 Hunting Foto Nongkrong
3. Apakah fasilitas dan pelayanan Ling-Lung Kopi &
Eatery Yogyakarta memadai?
 Ya Tidak
4. Menurut anda fasilitas apa yang perlu ditambah pada
Ling-Lung Kopi & Eatery Yogyakarta?
5. Mengapa anda tertarik mengunjungi Ling-Lung Kopi &
Eatery Yogyakarta?
SP (Sangat Puas) : 4
S (Puas) : 3
TP (Tidak Puas) : 2
STP (Sangat Tidak Puas) : 1

INDIKATOR KUALITAS PELAYANAN (X)	SKOR				INDIKATOR KEPUASAN KONSUMEN (Y)	SKOR			
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	SS 4	S 3	TS 2	STS 1	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	SP 4	P 3	TP 2	STP 1
1. Penampilan bangunan yang menarik.					1. Apakah anda puas dengan bangunan yg menarik?				
2. Kondisi ruangan yang bersih dan nyaman.					2. Apakah anda puas dengan ruangan yg bersih dan nyaman?				
3. Penampilan karyawan yang professional dan menarik.					3. Apakah anda puas dengan penampilan karyawan yg profesional dan menarik?				
4. Keunikan dan kejelasan pada buku menu.					4. Apakah anda puas dengan keunikan dan kejelasan pada buku menu?				
5. Kebersihan alat dan perlengkapan					5. Apakah anda puas dengan kebersihan alat dan perlengkapannya?				
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	SS 4	S 3	TS 2	STS 1	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	SP 4	P 3	TP 2	STP 1
1. Kesesuaian produk yang dipesan.					1. Apakah anda puas dengan kesesuaian produk yang dipesan?				
2. Kehandalankaryawan dalam menangani komplain.					2. Apakah anda puas dengan karyawan yang handal dalam menangani komplain?				
3. Ketepatan waktu pelayanan					3. Apakah anda puas dengan ketepatan waktu pelayanan?				

4. Penyampaian pelayanan secara akurat					4. Apakah anda puas dengan penyampaian yg akurat?				
Responsiveness (Daya Tanggap)	SS	S	TS	STS	Responsiveness (Daya tanggap)	SP	P	TP	STP
	4	3	2	1		4	3	2	1
1. Proses pembayaran yang cepat dan akurat					1. Apakah anda puas dengan proses pembayaran yang cepat dan akurat?				
2. Kesigapan dan ketersediaan karyawan dalam membanu <i>customers</i>					2. Apakah anda puas dengan kesigapan dan ketersediaan karyawan dalam membantu anda?				
3. Kesigapan karyawan dalam memberikan pelayanan dari konsumen datang hingga pulang					3. Apakah anda puas dengan karyawan dalam memberikan pelayanan mulai dari datan hingga pulang				
Assurance (Jaminan)	SS	S	TS	STS	Assurance (Jaminan)	SP	P	TP	STP
	4	3	2	1		4	3	2	1
1. Pengetahuan karyawan mengenai produk yang luas.					1. Apakah anda puas dengan pengetahuan produk yg dimiliki karyawan?				
2. Keterampilan karyawan yang tinggi					2. Apakah anda puas dengan keterampilan karyawan yang tinggi?				

3. Kesopanan, keramahan, dan perhatian karyawan					3. Apakah anda puas dengan keramahan, kesopanan, dan perhatian yg diberikan karyawan?				
<i>Emphaty (Empati)</i>	SS	S	TS	STS	<i>Emphaty (Empati)</i>	SP	P	TP	STP
	4	3	2	1		4	3	2	1
1. Karyawan yang fokus dalam memberikan pelayanan kepada konsumen pada saat konsumen datang hingga pulang					1. Apakah anda puas dengan karyawan yang fokus dalam memberikan pelayanan kepada anda dari datang hingga pulang?				
2. Inisiatif karyawan dalam menawarkan menu					2. Apakah anda puas dengan inisiatif karyawan dalam membantu anda?				
3. Kepekaan karyawan dalam memenuhi kebutuhan konsumen					3. Apakah anda puas dengan kepekaan karyawan dalam memenuhi kebutuhan anda				

LAMPIRAN 4

R TABEL

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
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

LAMPIRAN 5

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	2.15	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	1.96	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	1.88	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	2.48	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	2.48	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	2.48	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	2.48	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	2.48	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.89	1.86	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.48	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 6
LEMBAR BIMBINGAN

LEMBAR BIMBINGAN



NAMA MAHASISWA : Kiki Novia Prasti
 NO. MAHASISWA : 318101245
 JUDUL PENELITIAN : Analisis Persepsi Kualitas Pelayanan
 Terhadap Fasilitas Kesehatan di Gedung Kipri
 NAMA PEMBIMBING I : DRS. Dihatno, MM
 NAMA PEMBIMBING II : Ery Mulyanari, Dra MM

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
1	29/6/21	<ul style="list-style-type: none"> judul jurnal Analisis (km Kualitas) Tata pengalihan fasilitas kesanglaan pelayanan buat Questioner Bimbingan ulah di olah di tabulasi buat pedoman usman case ulah keberhasilan (tingkat) himpunan judul tesis 	

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
1	21/1/2022	<ul style="list-style-type: none"> Latihan Berenang Penulisan Materi Latihan Tari Berenang Pedoman Belajar Berenang 	
2	4/4 2022	<ul style="list-style-type: none"> Penelitian umum Latihan Berenang Fotografis Klasifikasi dan Berenang Bahan materi Berenang Latihan Geometri Berenang Latihan dan Berenang Dasar Berenang Depdiknas Berenang 	

LEMBAR BIMBINGAN



NAMA MAHASISWA : Kiki Hana Pratiwi
 NO. MAHASISWA : 3181012115
 JUDUL PENELITIAN : Analisis Pengaruh Fasilitas Kelengkapan
 Fasilitas Tindakan Pencegahan Kepuasan - Kesehatan
 dan Lingkungan Kerja 2 J. Energi Yogyakarta

NAMA PEMBIMBING I : Drs. Anwaro M.M.

NAMA PEMBIMBING II : Iskandari Mulyanti Drs. M.M.

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
2	23/2/22	hipotesis yg tepat yg positif / ka// dan ka2, iseng p. masalah	[Signature]
8		cek metode analisis yg f, p.2-penah ete ka yg kuantitas kualitas	
		- Blusoni terpisah Bpfi ety pl	
3	21/2/22	- Batasan,, - mediator di diterangkan y hrs damey	[Signature]
4	6/3/22	proposal A.C.	[Signature]

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
3	26/4/2022	Dalasan masalah	[Signature]
		- Berapakah permasalahan	[Signature]
		- Maksud masalahnya	[Signature]
4	8/4/2022	ACE PROPOSAL	[Signature]



NAMA MAHASISWA : Kiki Nolin Prasasti
NO. MAHASISWA : 21012145
JUDUL PENELITIAN : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dengan menggunakan Kuesioner

NAMA PEMBIMBING I : Drs. Diahono MM.

NAMA PEMBIMBING II : Enny Mulyantehi, Dra, M.M.

NO.	TANGGAL	URAIAN Bimbingan	PARAF	NO.	TANGGAL	URAIAN Bimbingan	PARAF
5	29/5/22	Hipotesis untuk model dan bahasan manajemen		2	30/5/2022	bab II judul pengantar program	E
6	27/5/22	Kerangka konseptual hipotesis plus determinasi		3		Talangan, tabel, grafik, kelisan	E
7	31/5/22	Laporan Bab 1-3				t-titik, t-tabel, t-titik, t-tabel	E
						Hubungan sumber daya	E
						Gambar dan tabel	E
						Abstrak penting	E
						PERKEMBANGAN NEGARA	E
						RESALAHANNI TOLIS	E
					7/2022	PELAKSANAAN	E