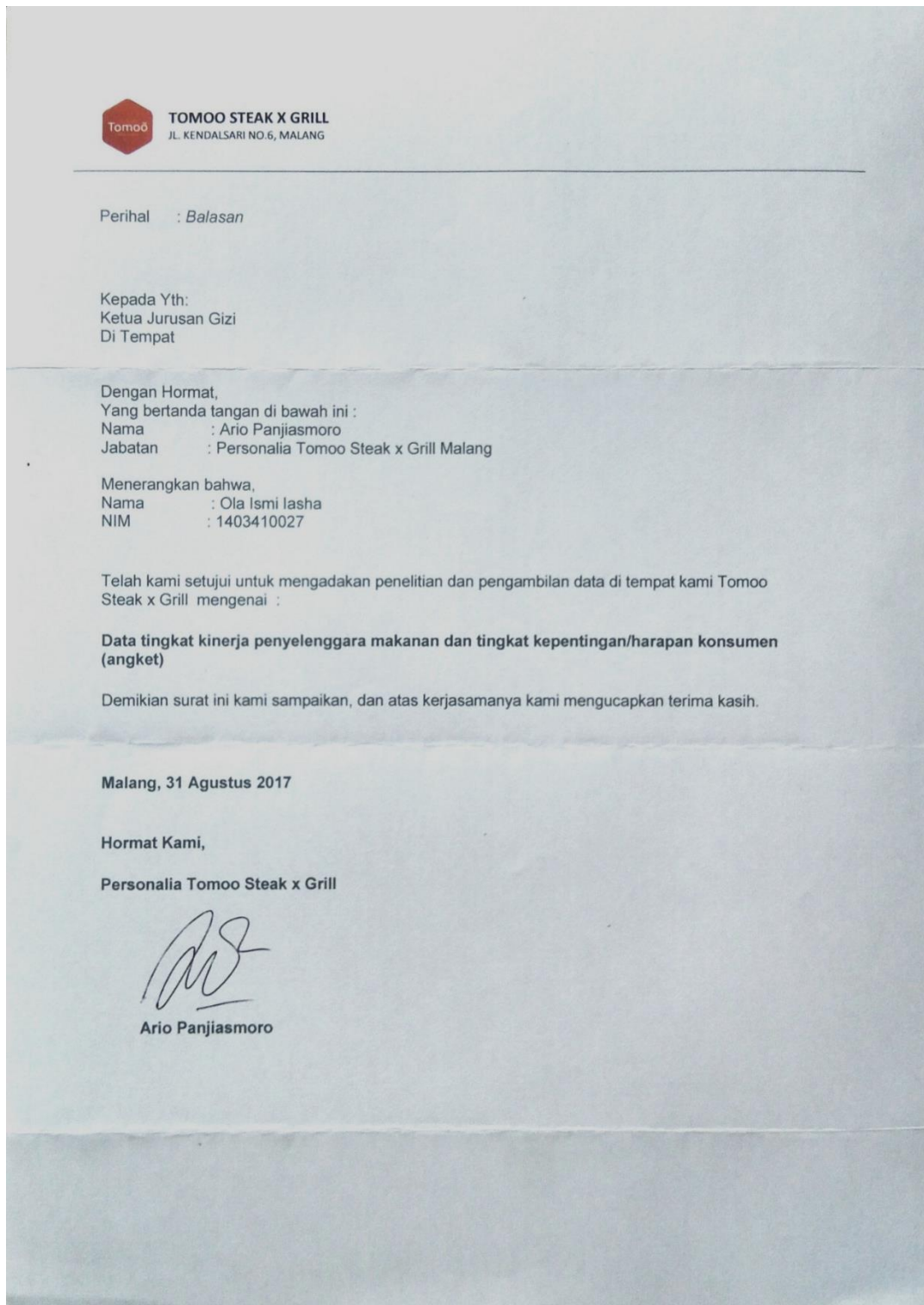


LAMPIRAN

Lampiran 1. Balasan Persetujuan Penelitian



Lampiran 2. *Informed Consent*

INFORMED CONSENT
(LEMBAR PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN)

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama :

Alamat :

Umur :

Secara sadar dan tanpa paksaan, menyatakan bersedia menjadi responden dalam penelitian yang dilakukan oleh:

Nama : Ola Ismi Iasha

Alamat : Jl. Dr. Wahidin Dalam No. 42, Malang

Dengan judul *Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan di Restoran Tomoo Steak x Grill Malang.*

Malang, Februari 2018

Peneliti,

Responden,

(Ola Ismi Iasha)

()

Lampiran 3. Angket Penilaian Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan (Sasongko, 2013)

ANGKET PENELITIAN

KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI RESTORAN TOMOO STEAK X GRILL MALANG

1. Identitas Responden

Nama :
 Usia : tahun
 Jenis Kelamin : a) Laki-laki b) Perempuan
 Pekerjaan :
 Alamat :
 Pendidikan Terakhir :
 Pendapatan per bulan : a) < Rp 1.500.000
 b) Rp 1.500.000 - Rp 2.500.000
 c) Rp 2.500.000 - Rp 3.500.000
 d) > Rp 3.500.000

Frekuensi berkunjung : a) Dua kali b) Lebih dari dua kali

2. Tujuan

Untuk mengetahui pendapat anda tentang kualitas pelayanan yang ada pada restoran Tomoo Steak x Grill.

3. Petunjuk cara pengisian angket

Berilah tanda checklist (v) pada jawaban yang anda pilih. Berikut ini kriteria penilaian :

Harapan

Skor 1 : Tidak penting
 2 : Kurang penting
 3 : Penting
 4 : Sangat penting

Kinerja

Skor 1 : Tidak baik
 2 : Kurang baik
 3 : Baik
 4 : Sangat baik

No	PERNYATAAN	HARAPAN				KINERJA			
		1	2	3	4	1	2	3	4
TANGIBLE									
1	Kebersihan restoran								
2	Pramusaji berpenampilan rapi dan bersih								
3	Restoran memiliki daftar menu yang jelas dan bervariasi								
4	Penampilan penyajian makanan menarik (warna makanan, garnish, bentuk potongan)								
5	Kesesuaian aroma, rasa dan tekstur dengan jenis makanan								
6	Kesesuaian harga dengan porsi makanan								
7	Kelengkapan peralatan makan dan minum serta fasilitas restoran								
8	Lokasi restoran mudah terjangkau								
RELIABILITY									
9	Ketepatan pramusaji dalam menyajikan pesanan								
10	Keterampilan pramusaji dalam melayani pesanan								
11	Pengetahuan pramusaji dalam menjelaskan menu								
RESPONSIVENESS									
12	Pramusaji cepat dan tanggap dalam pelayanan								
13	Petugas kasir cepat dalam melakukan transaksi dengan konsumen								
14	Pengaturan tempat duduk saat restoran full costumer								
EMPATHY									
15	Cara berkomunikasi karyawan terhadap pelanggan (keramahan, kesopanan dan bahasa yang digunakan)								
16	Pramusaji memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status social								
17	Inisiatif pramusaji dalam menawarkan menu favorit								
18	Karyawan memahami keinginan pelanggan								
ASSURANCE									
19	Ketepatan jam buka restoran								
20	Karyawan merespon masalah pelanggan								
21	Keamanan dan kebersihan makanan, minuman terjamin								
Total Skor									

Lampiran 4. Penilaian Konsumen berdasarkan Skala Likert terhadap Tingkat Kepentingan/Harapan Konsumen dan Tingkat Kinerja Restoran *Tomoo Steak x Grill* Malang

A. Penilaian Konsumen berdasarkan Skala Likert terhadap Tingkat Kepentingan /Harapan Konsumen

No	PERNYATAAN	Skor Tingkat Harapan								Jumlah
		SP	%	P	%	KP	%	TP	%	
TANGIBLE										
1	Kebersihan restoran	44	55	36	45	0	0	0	0	80
2	Pramusaji berpenampilan rapi dan bersih	38	47.5	41	51.25	1	1.25	0	0	80
3	Restoran memiliki daftar menu yang jelas dan bervariasi	35	43.75	43	53.75	2	2.5	0	0	80
4	Penampilan penyajian makanan menarik (warna makanan, garnish, bentuk potongan)	30	37.5	43	53.75	4	5	3	3.75	80
5	Kesesuaian aroma, rasa dan tekstur dengan jenis makanan	42	52.5	35	43.75	2	2.5	1	1.25	80
6	Ketepatan harga dengan porsi makanan	38	47.5	37	46.25	3	3.75	2	2.5	80
7	Kelengkapan peralatan makan dan minum serta fasilitas restoran	35	43.75	40	50	3	3.75	2	2.5	80
8	Lokasi restoran mudah terjangkau	43	53.75	37	46.25	0	0	0	0	80
RELIABILITY										
9	Ketepatan pramusaji dalam menyajikan pesanan	36	45	40	50	4	5	0	0	80
10	Keterampilan pramusaji dalam melayani pesanan	41	51.25	37	46.25	2	2.5	0	0	80
11	Pengetahuan pramusaji dalam menjelaskan menu	35	43.75	44	55	1	1.25	0	0	80
RESPONSIVENESS										
12	Pramusaji cepat dan tanggap dalam pelayanan	41	51.25	39	48.75	0	0	0	0	80

No	PERNYATAAN	Skor Tingkat Harapan								Jumlah
		SP	%	P	%	KP	%	TP	%	
13	Petugas kasir cepat dalam melakukan transaksi dengan konsumen	43	53.75	32	40	3	3.75	2	2.5	80
14	Pengaturan tempat duduk saat restoran <i>full costumer</i>	39	48.75	40	50	1	1.25	0	0	80
EMPATHY										
15	Cara berkomunikasi karyawan terhadap pelanggan (keramahan, kesopanan dan bahasa yang digunakan)	41	51.25	37	46.25	1	1.25	1	1.25	80
16	Pramusaji memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status social	39	48.75	34	42.5	4	5	3	3.75	80
17	Inisiatif pramusaji dalam menawarkan menu favorit	41	51.25	38	47.5	0	0	1	1.25	80
18	Karyawan memahami keinginan pelanggan	41	51.25	33	41.25	4	5	2	2.5	80
ASSURANCE										
19	Ketepatan jam buka restoran	38	47.5	36	45	4	5	2	2.5	80
20	Karyawan merespon masalah pelanggan	43	53.75	35	43.75	2	2.5	0	0	80
21	Keamanan dan kebersihan makanan, minuman terjamin	43	53.75	36	45	1	1.25	0	0	80

Keterangan:

SP = Sangat Penting

P = Penting

KP = Kurang Penting

TP = Tidak Penting

B. Penilaian Konsumen berdasarkan Skala Likert terhadap Tingkat Kinerja Restoran

No	PERNYATAAN	Skor Tingkat Kinerja								Jumlah
		SP	%	P	%	KP	%	TP	%	
TANGIBLE										
1	Kebersihan restoran	18	22.5	53	66.25	9	11.25	0	0	80
2	Pramusaji berpenampilan rapi dan bersih	28	35	48	60	4	5	0	0	80
3	Restoran memiliki daftar menu yang jelas dan bervariasi	25	31.25	48	60	7	8.75	0	0	80
4	Penampilan penyajian makanan menarik (warna makanan, garnish, bentuk potongan)	17	21.25	57	71.25	6	7.5	0	0	80
5	Kesesuaian aroma, rasa dan tekstur dengan jenis makanan	30	37.5	38	47.5	12	15	0	0	80
6	Ketepatan harga dengan porsi makanan	20	25	43	53.75	16	20	1	1.25	80
7	Kelengkapan peralatan makan dan minum serta fasilitas restoran	23	28.75	45	56.25	10	12.5	2	2.5	80
8	Lokasi restoran mudah terjangkau	25	31.25	47	58.75	8	10	0	0	80
RELIABILITY										
9	Ketepatan pramusaji dalam menyajikan pesanan	31	38.75	34	42.5	14	17.5	1	1.25	80
10	Keterampilan pramusaji dalam melayani pesanan	19	23.75	47	58.75	14	17.5	0	0	80
11	Pengetahuan pramusaji dalam menjelaskan menu	21	26.25	41	51.25	18	22.5	0	0	80
RESPONSIVENESS										
12	Pramusaji cepat dan tanggap dalam pelayanan	21	26.25	41	51.25	18	22.5	0	0	80
13	Petugas kasir cepat dalam melakukan transaksi dengan konsumen	30	37.5	44	55	5	6.25	1	1.25	80

No	PERNYATAAN	Skor Tingkat Kinerja								Jumlah
		SP	%	P	%	KP	%	TP	%	
14	Pengaturan tempat duduk saat restoran <i>full costumer</i>	37	46.25	35	43.75	6	7.5	2	2.5	80
EMPATHY										
15	Cara berkomunikasi karyawan terhadap pelanggan (keramahan, kesopanan dan bahasa yang digunakan)	26	32.5	43	53.75	8	10	3	3.75	80
16	Pramusaji memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status social	26	32.5	48	60	4	5	2	2.5	80
17	Inisiatif pramusaji dalam menawarkan menu favorit	24	30	50	62.5	6	7.5	0	0	80
18	Karyawan memahami keinginan pelanggan	20	25	43	53.75	14	17.5	3	3.75	80
ASSURANCE										
19	Ketepatan jam buka restoran	26	32.5	50	62.5	2	2.5	2	2.5	80
20	Karyawan merespon masalah pelanggan	17	21.25	52	65	11	13.75	0	0	80
21	Keamanan dan kebersihan makanan, minuman terjamin	29	36.25	40	50	8	10	3	3.75	80

Keterangan:

SP = Sangat Penting

P = Penting

KP = Kurang Penting

TP = Tidak Penting

Lampiran 5. Perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)* Restoran *Tomoo Steak x Grill Malang*

No	PERNYATAAN	Rata-rata Skor Kepentingan	Importance Weighting Factors (%)	Rata-rata Skor Kinerja	Weighted Score
TANGIBLE					
1	Kebersihan restoran	3.55	4.91	3.11	0.15
2	Pramusaji berpenampilan rapi dan bersih	3.46	4.79	3.30	0.16
3	Restoran memiliki daftar menu yang jelas dan bervariasi	3.41	4.72	3.23	0.15
4	Penampilan penyajian makanan menarik (warna makanan, garnish, bentuk potongan)	3.25	4.49	3.14	0.14
5	Kesesuaian aroma, rasa dan tekstur dengan jenis makanan	3.48	4.80	3.23	0.15
6	Ketepatan harga dengan porsi makanan	3.39	4.68	3.03	0.14
7	Kelengkapan peralatan makan dan minum serta fasilitas restoran	3.35	4.63	3.11	0.14
8	Lokasi restoran mudah terjangkau	3.54	4.89	3.21	0.16
RELIABILITY					
9	Ketepatan pramusaji dalam menyajikan pesanan	3.40	4.70	3.19	0.15
10	Keterampilan pramusaji dalam melayani pesanan	3.49	4.82	3.06	0.15
11	Pengetahuan pramusaji dalam menjelaskan menu	3.43	4.74	3.04	0.14
RESPONSIVENESS					
12	Pramusaji cepat dan tanggap dalam pelayanan	3.51	4.86	3.04	0.15
13	Petugas kasir cepat dalam melakukan transaksi dengan konsumen	3.45	4.77	3.29	0.16

No	PERNYATAAN	Rata-rata Skor Kepentingan	Importance Weighting Factors (%)	Rata-rata Skor Kinerja	Weighted Score
14	Pengaturan tempat duduk saat restoran <i>full costumer</i>	3.48	4.80	3.34	0.16
EMPATHY					
15	Cara berkomunikasi karyawan terhadap pelanggan (keramahan, kesopanan dan bahasa yang digunakan)	3.48	4.80	3.15	0.15
16	Pramusaji memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status social	3.36	4.65	3.23	0.15
17	Inisiatif pramusaji dalam menawarkan menu favorit	3.49	4.82	3.23	0.16
18	Karyawan memahami keinginan pelanggan	3.41	4.72	3.00	0.14
ASSURANCE					
19	Ketepatan jam buka restoran	3.38	4.67	3.25	0.15
20	Karyawan merespon masalah pelanggan	3.51	4.86	3.08	0.15
21	Keamanan dan kebersihan makanan, minuman terjamin	3.53	4.87	3.19	0.16
Total		72.33	100	66.41	
Weight Average					3.16
Customer Satisfaction Index (%)					79.06

Keterangan:

SP = Sangat Penting

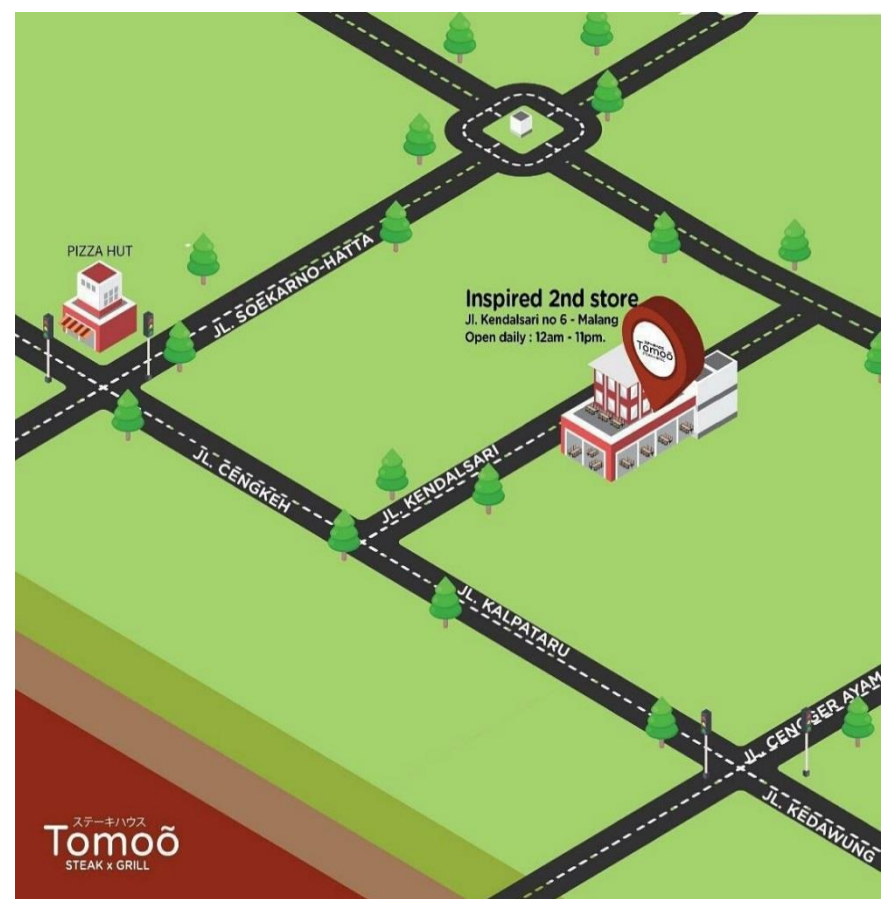
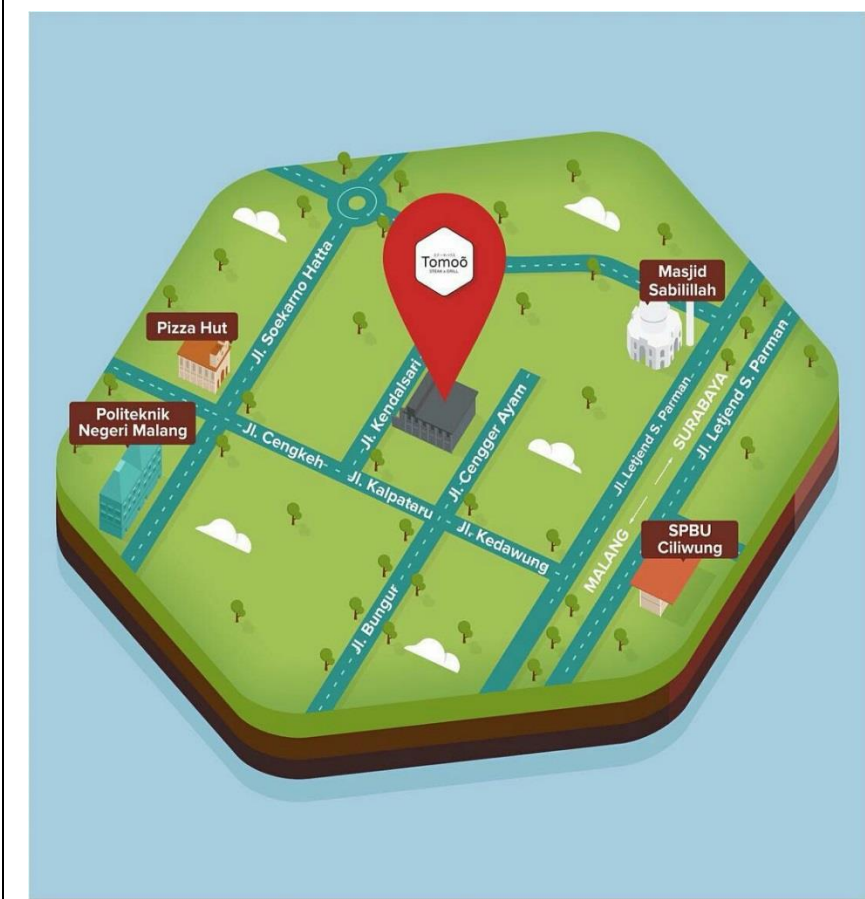
P = Penting

KP = Kurang Penting

TP = Tidak Penting

Lampiran 6. Dokumentasi

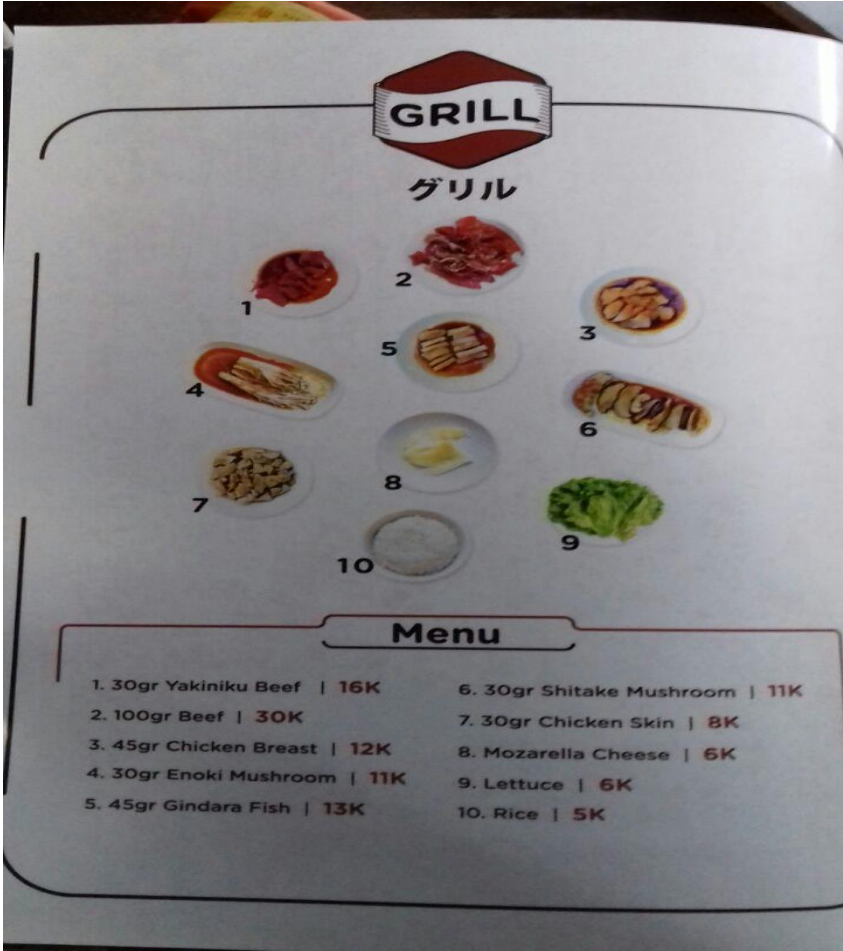
Lokasi Restoran Tomoo Steak x Grill Malang



Restoran *Tomoo Steak x Grill Malang*



Contoh Daftar Menu Grill Restoran Tomoo Steak x Grill Malang



Contoh Daftar Menu *Steak Restoran Tomoo Steak x Grill Malang*



Contoh Daftar Menu *Personal Meal Restoran Tomoo Steak x Grill Malang*



Contoh Daftar Menu *Snack & Dessert* Restoran *Tomoo Steak x Grill* Malang



Contoh Daftar Menu *Minuman* Restoran *Tomoo Steak x Grill* Malang



Menu Grill dan Steak Restoran *Tomoo Steak x Grill Malang*



Pramusaji Restoran *Tomoo Steak x Grill Malang*



Pramusaji Restoran *Tomoo Steak x Grill Malang*



Konsumen Restoran *Tomoo Steak x Grill Malang*



