

LAMPIRAN

Lampiran 1. Etik Penelitian



POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MALANG KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN

Jl. Besar Ijen No. 77 C Malang, 65112 Telp (0341) 566075, 571388 Fax (0341) 556746
surat elektronik : komisetik@poltekkes-malang.ac.id



KETERANGAN LAYAK ETIK DESCRIPTION OF ETHICAL APPROVAL "ETHICAL APPROVAL"

No.DP.04.03/F.XXI.31/1113/2023

Protokol penelitian versi 2 yang diusulkan oleh :
The research protocol proposed by

Peneliti utama : Najiyatul Fithriyyah
Principal In Investigator

Nama Institusi : Poltekkes Kemenkes Malang
Name of the Institution

Dengan judul:
Title

"Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan dan Produk dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) di Senjani Kitchen Kota Malang"

"Consumer Satisfaction with Service and Product Quality with Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) Methods at Senjani Kitchen Malang City"

Dinyatakan layak etik sesuai 7 (tujuh) Standar WHO 2011, yaitu 1) Nilai Sosial, 2) Nilai Ilmiah, 3) Pemerataan Beban dan Manfaat, 4) Risiko, 5) Bujukan/Eksploitasi, 6) Kerahasiaan dan Privacy, dan 7) Persetujuan Setelah Penjelasan, yang merujuk pada Pedoman CIOMS 2016. Hal ini seperti yang ditunjukkan oleh terpenuhinya indikator setiap standar.

Declared to be ethically appropriate in accordance to 7 (seven) WHO 2011 Standards, 1) Social Values, 2) Scientific Values, 3) Equitable Assessment and Benefits, 4) Risks, 5) Persuasion/Exploitation, 6) Confidentiality and Privacy, and 7) Informed Consent, referring to the 2016 CIOMS Guidelines. This is as indicated by the fulfillment of the indicators of each standard.

Pernyataan Laik Etik ini berlaku selama kurun waktu tanggal 20 November 2023 sampai dengan tanggal 20 November 2024.

This declaration of ethics applies during the period November 20, 2023 until November 20, 2024.



November 20, 2023
Professor and Chairperson,



Dr. Susi Milwati, S.Kp., M.Pd.

Anggota Peneliti : Rani Nurmayanti, S.ST., M. Gizi. dan Indri Hapsari, STP., MP.

Lampiran 3. Formulir Persetujuan Responden

Persetujuan Setelah Penjelasan (*Informed Consent*):

Saya Najiyatul Fithriyyah adalah peneliti dari **Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang**, dengan ini meminta anda untuk berpartisipasi dengan sukarela dalam penelitian yang berjudul **“Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan dan Produk dengan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)* di *Senjani Kitchen Kota Malang*”** dengan beberapa penjelasan sebagai berikut :

1. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan produk di katering *Senjani Kitchen* Kota Malang, dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*.
2. Anda dilibatkan dalam penelitian karena Anda merupakan konsumen di Katering *Senjani Kitchen*. Keterlibatan anda dalam penelitian ini bersifat sukarela.
3. Seandainya anda tidak menyetujui cara ini maka anda dapat memilih cara lain yaitu mengundurkan diri atau anda boleh tidak mengikuti penelitian ini sama sekali. Untuk itu anda tidak akan dikenai sanksi apapun
4. Penelitian ini akan berlangsung selama 10-15 menit dengan sampel berjumlah 60 sampel berdasarkan teknik *Consecutive sampling*.
5. Anda akan diberikan imbalan pengganti/ kompensasi berupa saldo *e-money* sejumlah Rp10.000,- atas kehilangan waktu/ketidaknyamanan lainnya.
6. Setelah selesai penelitian, anda akan diberikan informasi tentang hasil penelitian secara umum melalui laporan tertulis berupa *hard file*.
7. Anda akan mendapatkan informasi tentang keadaan kepuasan anda selama pengambilan data kepuasan konsumen.
8. Anda akan mendapatkan informasi bila ditemukan masalah terkait produk katering *Senjani* selama penelitian ini.
9. Anda juga akan diinformasikan data lain yang berhubungan dengan keadaan anda yang kemungkinan ditemukan saat pengambilan sampel/data berlangsung.
10. Prosedur pengambilan sampel adalah dengan cara mengisi kuesioner, cara ini mungkin menyebabkan ketidaknyamanan sebagai konsumen, tetapi anda tidak perlu khawatir karena seluruh data yang anda isikan akan saya rahasiakan dan cukup saya gunakan sebagaimana mestinya.
11. Keuntungan yang anda peroleh dengan keikutsertaan anda adalah anda memperoleh informasi mengenai kepuasan terhadap pelayanan dan produk, selain itu anda akan mendapatkan kualitas pelayanan dan produk yang lebih baik.
12. Penelitian dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat bagi anda selaku konsumen, peneliti, perusahaan, dan pembaca sebagai referensi mengenai metode kepuasan konsumen yang digunakan.
13. Setelah penelitian ini selesai, anda tidak memerlukan perawatan setelah penelitian karena tidak terdapat intervensi dalam penelitian ini.
14. Anda tidak mendapatkan intervensi dengan risiko tertentu yang memerlukan pengobatan atau tindakan kesehatan setelah penelitian ini karena penelitian ini hanya menggunakan kuesioner.
15. Anda tidak memerlukan pengobatan atau tindakan tertentu karena penelitian ini hanya menggunakan kuesioner

16. Anda akan diberikan informasi bila didapatkan informasi baru dari penelitian ini ataupun dari sumber lain.
17. Semua data dalam penelitian ini akan disimpan oleh peneliti dalam bentuk laporan tugas akhir atau skripsi, dimana segala data identitas yang diperoleh akan dibuat kode atau inisial.
18. Semua informasi yang anda berikan dalam penelitian ini tidak akan disebar luaskan sehingga kerahasiaannya akan terjamin.
19. Penelitian ini merupakan penelitian pribadi dan tidak ada sponsor yang mendanai penelitian ini.
20. Peneliti menjadi peneliti sepenuhnya dalam penelitian ini.
21. Peneliti tidak memberikan jaminan kesehatan atau perawatan kepada subyek karena penelitian ini tidak mengandung unsur intervensi dan hanya pengisian kuisioner.
22. Tidak ada pengobatan atau rehabilitasi dan perawatan kesehatan pada individu / subyek karena penelitian ini tidak mengandung unsur intervensi terhadap subyek.
23. Peneliti tidak menjamin apabila terjadi resiko pada subyek karena penelitian ini non intervensi dan tidak ada organisasi yang bertanggung jawab karena ini merupakan penelitian pribadi.
24. Penelitian ini tidak melibatkan unsur-unsur yang membahayakan kepada individu/subyek sehingga tidak ada jaminan hukum untuk hal tersebut.
25. Penelitian ini telah mendapat persetujuan laik etik dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang.
26. Anda akan diberikan informasi apabila terjadi pelanggaran pelaksanaan protokol penelitian ini; dan jika terjadi pelanggaran, maka ketua peneliti akan memberikan sanksi terhadap peneliti dan memberhentikan proses penelitian.
27. Anda akan diberi tahu bagaimana prosedur penelitian ini berlangsung dari awal sampai selesai penelitian termasuk cara pengisian kuisioner.
28. Semua informasi penting akan diungkapkan selama penelitian berlangsung dan anda berhak untuk menarik data/informasi selama penelitian berlangsung
29. Penelitian ini hanya observasional menggunakan instrument kuisioner tidak menggunakan hasil tes genetik dan informasi genetik keluarga.
30. Penelitian ini hanya observasional menggunakan instrument kuisioner, tidak menggunakan catatan medis dan hasil laboratorium perawatan klinis milik anda.
31. Penelitian ini tidak menggunakan catatan medis dan hasil laboratorium perawatan klinis milik anda, sehingga tidak diperlukan pengumpulan, penyimpanan, dan penggunaan bahan biologi.
32. Penelitian ini hanya observasional menggunakan instrument kuisioner, semua responden mendapat perlakuan yang sama dan apabila ada yang membutuhkan tentang informasi tentang kesehatan akan dijelaskan oleh peneliti, termasuk bila ada wanita usia subur.
33. Penelitian ini hanya observasional menggunakan instrument kuisioner, semua responden mendapat perlakuan yang sama dan apabila ada yang membutuhkan tentang informasi tentang kesehatan akan dijelaskan oleh peneliti, termasuk bila ada wanita hamil/menyusui
34. Penelitian ini hanya observasional menggunakan instrument kuisioner, semua responden mendapat perlakuan yang sama dan apabila ada yang membutuhkan tentang informasi tentang kesehatan akan dijelaskan oleh peneliti, termasuk disitu bila ada individu yang pernah mengalami atau menjadi korban bencana.

35. Penelitian ini dilakukan secara online dengan bantuan aplikasi Google Form. Peneliti tidak akan memberikan akses kepada siapapun selain peneliti untuk mencegah kebocoran data anda.

Saya berharap Saudara bersedia untuk menjadi responden dalam penelitian ini dimana saudara akan melakukan pengisian kuesioner yang terkait dengan penelitian. Setelah Saudara membaca maksud dan tujuan penelitian diatas maka saya mohon untuk mengisi nama dan tanda tangan dibawah ini.

Saya setuju untuk ikut serta dalam penelitian ini.

Nama : R

Tanda tangan :



Terimakasih atas kesediaan anda untuk ikut serta di dalam penelitian ini.

Saksi



Ibu Y

Dengan hormat
Peneliti



Najiyatul Fithriyyah

**Kuesioner Penelitian Kepuasan Konsumen
Senjani Kitchen Kota Malang**

1. Identitas Responden

Nama (Inisial) : R
Usia : 23
Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
Domisili : Malang
No hp : 082141982
Pekerjaan : Tidak Bekerja
 Pelajar / Mahasiswa
 Pegawai Negeri / TNI / Polri
 Pegawai Swasta
 Wiraswasta
 Petani
 Buruh
 Ibu Rumah Tangga
Pendapatan : < Rp 3.000.000,-
 Rp 3.000.000,-
 > Rp 3.000.000,-

2. Petunjuk Cara Pengisian

Berilah tanda centang (✓) pada kolom sesuai dengan kriteria penilaian yang anda pilih.

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

3. Kuesioner

No	Variabel	Harapan				Kinerja			
		1	2	3	4	1	2	3	4
A	Tangible								
1.	Makanan yang disajikan enak dan terlihat segar			✓					✓
2.	Makanan yang disajikan bersih dan higienis				✓				✓
B	Reliability								
3.	<i>Customer service Senjani Kitchen</i> memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan				✓				✓
4.	<i>Customer service Senjani Kitchen</i> memberikan informasi mengenai promosi, diskon, dan pembayaran secara jelas		✓						✓
5.	Kesesuaian makanan yang dipesan				✓				✓
C	Responsiveness								
6.	Karyawan <i>Senjani Kitchen</i> menanggapi keluhan, permintaan, dan membantu kesulitan pelanggan dengan cepat		✓						✓
7.	<i>Customer service Senjani Kitchen</i> segera menjawab pertanyaan pelanggan saat melakukan pemesanan			✓				✓	
D	Assurance								
8.	<i>Senjani Kitchen</i> menjamin keamanan saat bertransaksi		✓						✓
9.	Keamanan dan kebersihan makanan maupun minuman terjamin		✓						✓

10.	<i>Customer service</i> Senjani Kitchen memiliki pengetahuan tentang menu makanan yang ada di Senjani Kitchen				✓				✓
E	Empathy								
11.	<i>Customer service</i> Senjani Kitchen memperhatikan dan melakukan perbaikan mengenai keluhan pelanggan				✓				✓
12.	Cara berkomunikasi <i>customer service</i> Senjani Kitchen terhadap pelanggan (keramahan, kesopanan, dan bahasa yang digunakan)				✓				✓

Lampiran 5. Olah Data Kuesioner Responden

Skor Tingkat Kepentingan

Responden	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12
1	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4
4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3
5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
7	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4
8	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
9	3	4	2	4	4	2	3	2	2	4	4	4
10	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
11	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
13	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
14	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4
15	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
16	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4
17	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
20	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
26	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4

32	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2
36	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
37	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
39	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3
40	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4
41	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3
42	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
44	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
48	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4
49	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
50	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
53	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
55	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
57	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
58	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
59	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah	208	214	210	208	208	211	175	208	211	204	208	214
Rata-rata Y	3,47	3,57	3,50	3,47	3,47	3,52	2,92	3,47	3,52	3,40	3,47	3,57

Skor Tingkat Kinerja

Responden	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12
1	3	4	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4
2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4
3	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	4	4
4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	2	3
5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
6	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4
7	3	3	3	3	3	4	2	4	2	3	4	4
8	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
9	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4
10	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4
11	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4
12	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
13	3	4	2	4	4	4	3	4	4	3	3	4
14	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4
15	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
16	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4
19	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4
20	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
21	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
22	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4
25	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
26	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

31	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
32	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3
35	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2
36	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
39	3	4	4	3	4	3	3	2	3	2	2	3
40	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3
41	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3
42	3	4	4	4	3	2	2	3	4	3	3	4
43	3	4	2	4	3	3	2	3	4	2	2	2
44	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	2	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
48	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3
49	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	3	4
50	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
51	2	4	2	4	3	4	3	3	3	4	3	3
52	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3
54	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	2	2	2	4	4	3	3	4
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
57	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
58	3	4	2	4	1	3	2	4	4	3	2	1
59	2	4	2	4	3	3	3	4	4	2	3	4
60	3	3	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4
Jumlah	175	207	170	203	191	197	166	198	208	195	186	206
Rata-rata X	2,92	3,45	2,83	3,38	3,18	3,28	2,77	3,30	3,47	3,25	3,10	3,43

Lampiran 6. Uji Validitas dan Reabilitas

Data Kepentingan Responden Uji Kuesioner

Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	46
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	45
5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	45
6	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	43
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
11	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	45
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	47
13	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	43
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
15	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	40
16	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	45
17	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	41
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
20	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	43
21	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	45
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
23	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	46
24	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	41
25	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	42
26	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	42
27	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	47
28	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	39
29	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	47
30	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	42

- A. Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas ini digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya pertanyaan pada tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dalam kuesioner (Azwar, 2007). Dalam penelitian ini penulis menggunakan media komputerisasi dengan menggunakan program SPSS for windows, dengan langkah-langkah sebagai berikut:
1. Menentukan nilai rtabel
Dalam kajian ini, uji validitas kuesioner dilakukan secara satu arah karena hipotesis yang dirumuskan menunjukkan arah positif
 2. Mencari rhasil
Nilai rhasil setiap item kuesioner penelitian ini dapat dilihat pada kolom corrected item – total correlation dalam hasil pengolahan data menggunakan SPSS. Nilai-nilai tersebut menunjukkan nilai korelasi butir-butir pertanyaan terhadap skor totalnya. Nilai hitung tersebut dibandingkan dengan rhasil
 3. Mengambil keputusan
Dasar pengambilan keputusan pengujian hipotesis adalah:
 - a. Jika rhasil > rtabel, maka item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
 - b. Jika rhasil < rtabel, maka item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid)Menurut Sugiyono (2017:179) menyatakan Syarat minimum untuk dianggap suatu butir instrument valid adalah nilai indeks validitasnya positif dan besarnya $\geq 0,3$. Oleh karena itu, semua pernyataan yang memiliki tingkat korelasi dibawah 0,3 harus diperbaiki karena dianggap tidak valid.

HASIL PENGUJIAN SPSS

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	total
P1	Pearson Correlation	1	.149	.111	.356	.291	.111	.207	.604**	-.111	.161	.438*	.196	.492**
	Sig. (2-tailed)		.432	.559	.053	.118	.559	.273	.000	.559	.397	.015	.299	.006
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	.149	1	.224	-.120	.211	.224	.055	.176	-.149	.323	.402*	.088	.404*
	Sig. (2-tailed)	.432		.235	.529	.264	.235	.771	.352	.432	.082	.028	.645	.027
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	.111	.224	1	.200	.437*	.167	.465**	.315	.111	.090	.138	-.196	.470**
	Sig. (2-tailed)	.559	.235		.288	.016	.379	.010	.090	.559	.635	.466	.299	.009
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	.356	-.120	.200	1	.234	.535**	.580**	.169	-.089	.048	.074	.288	.442*
	Sig. (2-tailed)	.053	.529	.288		.214	.002	.001	.373	.640	.800	.698	.122	.014
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	.291	.211	.437*	.234	1	.269	.417*	.482**	.291	.632**	.526**	.145	.775**
	Sig. (2-tailed)	.118	.264	.016	.214		.150	.022	.007	.118	.000	.003	.444	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P6	Pearson Correlation	.111	.224	.167	.535**	.269	1	.465**	.315	.111	.241	.138	.294	.559**
	Sig. (2-tailed)	.559	.235	.379	.002	.150		.010	.090	.559	.200	.466	.115	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P7	Pearson Correlation	.207	.055	.465**	.580**	.417*	.465**	1	.391*	.413*	.224	.300	.122	.694**
	Sig. (2-tailed)	.273	.771	.010	.001	.022	.010		.033	.023	.234	.107	.522	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P8	Pearson Correlation	.604**	.176	.315	.169	.482**	.315	.391*	1	.342	.171	.398*	.015	.645**
	Sig. (2-tailed)	.000	.352	.090	.373	.007	.090	.033		.065	.367	.029	.935	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P9	Pearson Correlation	-.111	-.149	.111	-.089	.291	.111	.413*	.342	1	.361*	.208	.196	.412*
	Sig. (2-tailed)	.559	.432	.559	.640	.118	.559	.023	.065		.050	.271	.299	.024
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P10	Pearson Correlation	.161	.323	.090	.048	.632**	.241	.224	.171	.361*	1	.575**	.248	.657**
	Sig. (2-tailed)	.397	.082	.635	.800	.000	.200	.234	.367	.050		.001	.187	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P11	Pearson Correlation	.438*	.402*	.138	.074	.526**	.138	.300	.398*	.208	.575**	1	.312	.703**
	Sig. (2-tailed)	.015	.028	.466	.698	.003	.466	.107	.029	.271	.001		.093	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P12	Pearson Correlation	.196	.088	-.196	.288	.145	.294	.122	.015	.196	.248	.312	1	.369*
	Sig. (2-tailed)	.299	.645	.299	.122	.444	.115	.522	.935	.299	.187	.093		.045
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
total	Pearson Correlation	.492**	.404*	.470**	.442*	.775**	.559**	.694**	.645**	.412*	.657**	.703**	.369*	1
	Sig. (2-tailed)	.006	.027	.009	.014	.000	.001	.000	.000	.024	.000	.000	.045	
	N	30	30	30	30	30	30	30	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).

Hasil :

No. Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,492	0,3	Valid
2	0,404	0,3	Valid
3	0,470	0,3	Valid
4	0,442	0,3	Valid
5	0,775	0,3	Valid
6	0,559	0,3	Valid
7	0,694	0,3	Valid
8	0,645	0,3	Valid
9	0,412	0,3	Valid
10	0,657	0,3	Valid
11	0,703	0,3	Valid
12	0,369	0,3	Valid

B. Uji Reabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Sehingga uji reliabilitas dapat digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Alat ukur dikatakan reliabel jika menghasilkan hasil yang sama meskipun dilakukan pengukuran berkali-kali (Notoatmodjo, 2012).

Keputusan Reabilitas

- Bila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka instrumen tersebut dikatakan reliabel
- Bila $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka instrumen tersebut dikatakan tidak reliabel

HASIL PENGUJIAN SPSS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.741	.843	13

Nilai Cronbach's Alpha based on standardized items 0,834 (Reliabel)

Item-Total Statistics

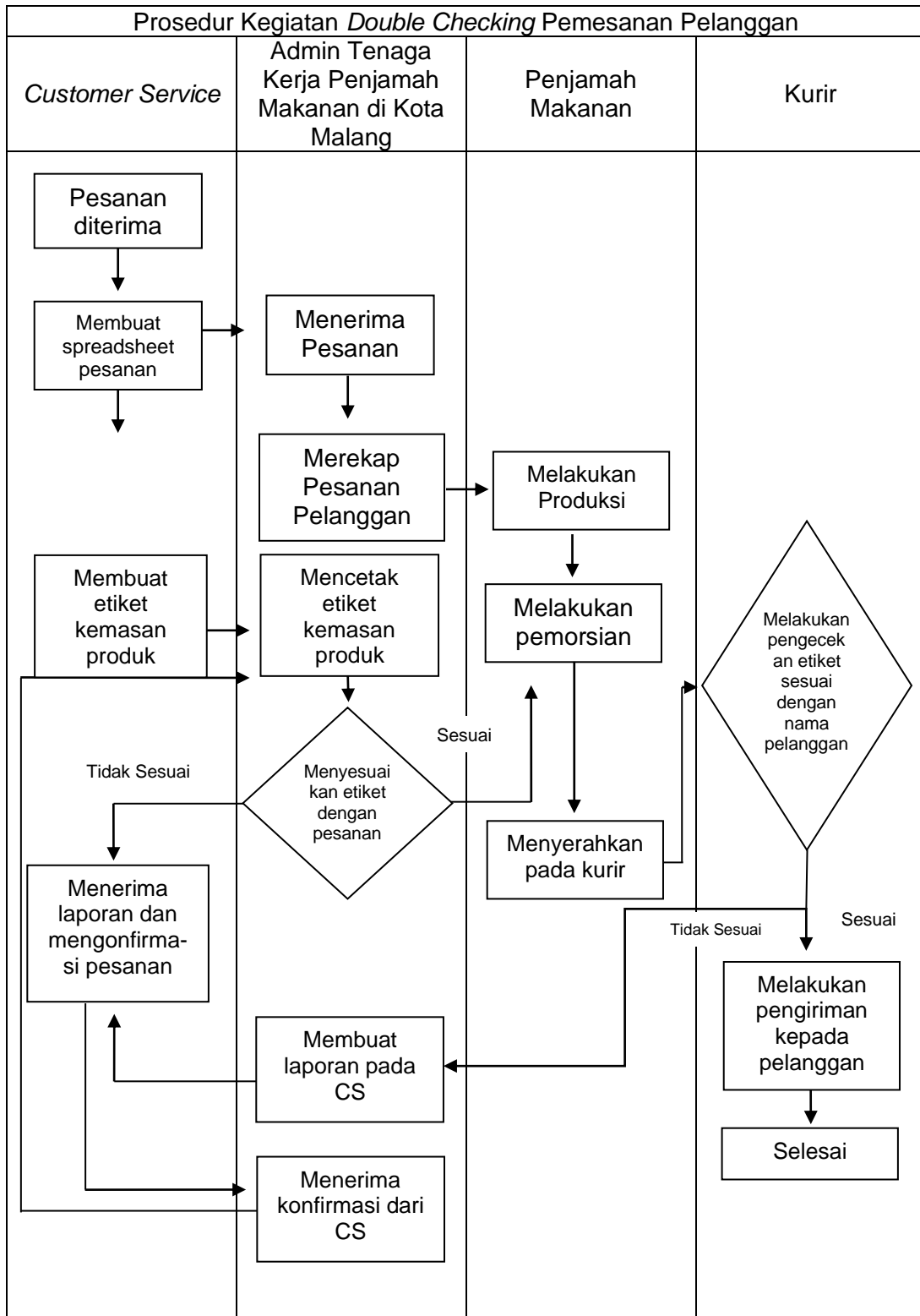
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	86.37	30.861	.450	.	.732
P2	86.43	30.875	.347	.	.733
P3	86.47	30.464	.412	.	.729
P4	86.33	31.264	.405	.	.735
P5	86.83	28.282	.735	.	.705
P6	86.47	30.051	.507	.	.724
P7	86.60	28.455	.639	.	.709
P8	86.50	29.500	.598	.	.718
P9	86.37	31.137	.367	.	.735
P10	86.67	28.575	.596	.	.711
P11	86.63	28.792	.655	.	.711
P12	86.40	31.145	.315	.	.736
total	45.13	8.120	1.000	.	.803

Interpretasi

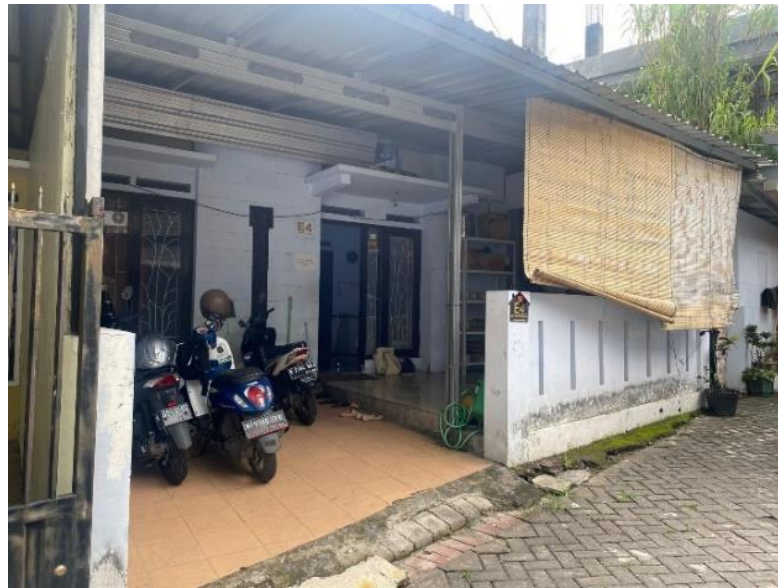
No.	r hitung validitas	r hitung reabilitas	r tabel	Keterangan
1	0,450	0,732	0,3	r hitung > r tabel
2	0,347	0,733	0,3	r hitung > r tabel
3	0,412	0,729	0,3	r hitung > r tabel
4	0,405	0,735	0,3	r hitung > r tabel
5	0,735	0,705	0,3	r hitung > r tabel
6	0,507	0,724	0,3	r hitung > r tabel
7	0,639	0,709	0,3	r hitung > r tabel
8	0,598	0,718	0,3	r hitung > r tabel
9	0,367	0,735	0,3	r hitung > r tabel
10	0,596	0,711	0,3	r hitung > r tabel
11	0,655	0,711	0,3	r hitung > r tabel
12	0,315	0,736	0,3	r hitung > r tabel

Kesimpulan, pernyataan nomor 1-12 valid dan reliabel.

Lampiran 7. SOP Kegiatan *Double Checking*



Lampiran 8. Dokumentasi Kegiatan



Lokasi Katering Senjani *Kitchen*



Wawancara dengan pemilik Katering



Persiapan Kegiatan penelitian di *Senjani Kitchen*



Kegiatan penelitian di *Senjani Kitchen*



Kegiatan penelitian di *Senjani Kitchen*

Kuesioner Penelitian Kepuasan Konsumen Senjani Kitchen Kota Malang

Jawaban Anda telah direkam.

[Kirim jawaban lain](#)

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir

Pengisian Kuesioner melalui *Google Form*



Rp10.000

Transfer to ██████████

GoPay ****2614

Terimakasih telah mengisi kuesioner di Senjani Kitchen - Nana

Payment detail


Status	Completed
Payment method	GoPay Saldo
Time	16:47
Date	07 Dec 2023
Transaction ID	022023120709470..
Amount	Rp10.000
Total	Rp10.000

Bukti kirim reward berupa *e-money* kepada responden

Zoom Meeting controls: Mute, Stop Video, Participants (4), Chat, New share, Pause Share, Apps, More.

You are screen sharing. Stop share


KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANA PRODUK DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE A* (IPA) DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)* DI SE KITCHEN KOTA MALANG



**Kemenkes
Poltekkes Malang**

Najiyatul Fithriyyah
P17111204041

Anggota Penguji I	Ketua Penguji	Ang
Rani Nurmayanti, SST., M. Gizi, NIP. 198701162009122001	Dr. Yohanes Kristianto, Grad.DipL.FoodSci., MFT, NIP. 196803211991031005	Indri Hapsari, STP., MP, NIP. 197701302000122002



Kegiatan Seminar Hasil Skripsi, 7 Juni 2024

Zoom Meeting window showing a 2x2 grid of participants:

- Top-left: Indri Hapsari
- Top-right: Najiyatul Fithriyyah, P17111204041
- Bottom-left: Yohanes, A22ce110584
- Bottom-right: Rani Nurmayanti, Polkesma

Zoom Meeting controls: Mute, Stop Video, Participants (4), Chat, Share Screen, Record, Reactions, Apps, Notes, Leave.

Windows taskbar: Search, 09:18, 07/06/2024

Kegiatan Seminar Hasil Skripsi, 7 Juni 2024