

**LAMPIRAN****Lampiran 1. Formulir Persetujuan Responden****LEMBAR PERSETUJUAN RESPONDEN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :

Alamat :

Umur :

Secara sadar dan tanpa paksaan, menyatakan bersedia menjadi responden penelitian dari:

Nama : Nofa Yuliar Anjharistanti

NIM : P17111201016

Prodi : Sarjana Terapan Gizi dan Dietetika

Judul : Hubungan Kualitas Pelayanan dan Makanan terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen di Restoran Katsugi Bento

Prosedur penelitian ini tidak akan memberikan dampak dan resiko apapun pada responden. Saya diberikan kesempatan untuk bertanya mengenai hal-hal yang belum dimengerti dan telah mendapatkan jawaban yang jelas dan benar.

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dibuat sebagaimana mestinya..

Peneliti,

Nofa Yuliar Anjharistanti

Malang, Mei 2024

Responden

(.....)











## Uji Reliabilitas

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.959	30

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	120.4400	215.340	.788	.957
X2	120.9200	215.660	.629	.958
X3	120.4400	213.673	.878	.956
X4	120.9600	216.123	.755	.957
X5	120.7600	217.773	.516	.959
X6	120.8800	209.693	.773	.957
X7	120.7200	211.710	.719	.957
X8	120.8800	220.693	.464	.959
X9	121.3600	217.823	.481	.959
X10	120.6400	208.990	.858	.956
X11	120.7600	216.857	.597	.958
X12	120.7600	215.607	.655	.958
X13	120.8000	215.917	.716	.957
X14	120.5600	215.090	.737	.957
X15	121.0000	217.583	.507	.959
X16	120.5200	214.843	.744	.957
X17	120.2800	220.210	.627	.958
X18	120.3600	218.240	.721	.957
X19	120.6800	213.727	.714	.957
X20	120.5200	216.093	.751	.957
X21	121.4000	219.083	.428	.960
X22	120.9600	216.957	.710	.957
X23	120.9200	218.077	.618	.958
X24	120.8800	221.360	.395	.960
X25	121.3200	216.227	.550	.959
X26	121.2400	219.523	.542	.958
X27	120.7200	214.293	.700	.957
X28	120.7200	217.293	.612	.958

Lampiran 4. Data Mentah Ms. Excell penelitian (Tingkat Kepentingan)

	PERNYATAAN																										TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
1	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	123
2	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	3	5	4	2	5	117
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	104
4	4	4	4	4	3	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	93
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	115
6	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	122
7	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	117
8	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79
9	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	126
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	106
11	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	4	5	3	4	116
12	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	5	114
13	5	5	3	5	4	5	5	5	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	117
14	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	102
15	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	113
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	111
17	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	117
18	5	3	5	5	4	5	3	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	2	111
19	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	92
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	97
21	5	5	4	5	3	5	4	5	4	3	5	5	3	3	4	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	3	102
22	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	119
23	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	123
24	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	81
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93
26	5	4	5	4	4	4	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	115
27	5	3	5	5	4	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	3	4	5	117
28	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	122
29	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	117
30	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	2	3	96
31	5	5	3	4	4	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	3	5	4	112
32	5	5	3	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	117
33	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	118
35	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	92
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	97
37	5	4	5	3	5	4	5	4	3	5	5	5	3	3	4	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	3	102
38	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	122
39	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	123
40	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	3	5	4	2	5	117
41	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	3	116
42	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	119
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	116
45	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	122
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	117
47	5	5	5	5	4	5	5	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	2	3	96
48	5	3	4	4	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	5	112
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	130
50	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	125
51	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	122
52	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	118
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	118
54	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	128
55	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	119
56	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	85
57	3	2	4	3	3	4	4	4	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	88
58	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	86
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104
60	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	5	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	111
61	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	117
62	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	107
63	3	4	4	4	5	3	3	5	4	4	5	4	5	2	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	102
64	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	3	4	4	101
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	129
66	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	122
67	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	122
68	5	5	5	4	5	3	5	4	4	5	5	4	5	5	3	4	5	3	4	5	3	4	4	5	3	4	116
69	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3															





## Lampiran 6. Kuesioner responden

## LEMBAR PERSETUJUAN RESPONDEN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Abyan Affendia**

Alamat : **Sigura - gura**

Umur : **21 thn**

Secara sadar dan tanpa paksaan, menyatakan bersedia menjadi responden penelitian dari:

Nama : **Nofa Yuliar Anjharistanti**

NIM : **P17111201016**

Prodi : **Sarjana Terapan Gizi dan Dietetika**

Judul : **Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kualitas Menu terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen di Restoran Katsugi Bento**

Prosedur penelitian ini tidak akan memberikan dampak dan resiko apapun pada responden. Saya diberikan kesempatan untuk bertanya mengenai hal-hal yang belum dimengerti dan telah mendapatkan jawaban yang jelas dan benar.

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dibuat sebagaimana mestinya.

Peneliti,



Nofa Yuliar Anjharistanti

Malang, Mei 2024

Responden



(.....)

## KUESIONER PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN

## DI RESTORAN KATSUGI BENTO

## 1. Identitas Responden

Nama : **Abyan Affendia**

Usia : **21 Tahun**

Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan

Pekerjaan : **Mahasiswa**

Alamat : **Sigura - gura**

Pendidikan Terakhir : **SMA**

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 dan kualitas menu yang ada pada Katsugi Bento, Malang.

## 3. Petunjuk Cara Pengisian Angket

Berilah tanda checklist (✓) pada jawaban yang anda pilih.

Berikut ini kriteria penilaian :

**Keputusan Konsumen**

**Kepentingan**

Skor 1 : Tidak penting (TP)

2 : Kurang penting (KP)

3 : Cukup penting (CP)

4 : Penting (P)

5 : Sangat penting (SP)

**Kinerja**

Skor 1 : Tidak puas (TP)

2 : Kurang puas (KP)

3 : Cukup puas (CP)

4 : Puas (P)

5 : Sangat puas (SP)

## A. Kuesioner tingkat kepentingan pelayanan

NO	VARIABEL	IMPORTANCE				
		TP	KP	CP	P	SP
<b>KUALITAS PELAYANAN</b>						
<b>A</b>	<b>Tangibles (Bukti Langsung)</b>					
1	Kebersihan restoran					✓
2	Pegawai berpenampilan rapi dan bersih (rambut, kumis, pakaian, dan sepatu)				✓	
3	Makanan yang dihidangkan sesuai					✓
4	Penyajian makanan menarik				✓	
5	Kelengkapan peralatan makan dan minum serta fasilitas restoran				✓	
6	Tekstur makanan yang dihidangkan tepat dan pas				✓	
7	Warna, aroma, dan rasa makanan minuman tepat dan pas				✗	✓
<b>B</b>	<b>Reliability (Keandalan)</b>					
8	Kecepatan pegawai dalam menyajikan pesanan				✗	✓
9	Ketrampilan pegawai dalam menjelaskan menu				✓	
10	Pegawai bersikap sopan terhadap pelanggan saat pelayanan				✓	
11	Pegawai merespon masalah tak terduga dari konsumen				✓	
<b>C</b>	<b>Responsiveness (Ketanggapan)</b>					
12	Pramusaji yang cepat dan tanggap dalam pelayanan					✓
13	Petugas kasir yang cepat dalam melakukan transaksi pembayaran dengan pelanggan					✓
<b>D</b>	<b>Assurance (Jaminan)</b>					
14	Keamanan ketika berada di dalam restoran					✓
15	Ketepatan jam buka restoran				✓	
16	Kenyamanan ketika berada restoran					✓
17	Kebersihan makanan dan minuman					✓
18	Kebersihan alat makan dan minum					✓
<b>E</b>	<b>Empathy (Perhatian)</b>					
19	Pegawai memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status social					✓
20	Cara berkomunikasi pegawai terhadap pelanggan (keramahan, dan bahasa yang digunakan)				✓	
21	Inisiatif pegawai dalam menawarkan menu favorit			✓		
<b>KUALITAS MENU</b>						
<b>F</b>	<b>Variasi</b>					
22	Daftar menu makanan beserta harga yang bervariasi				✓	
23	Menu makanan yang disajikan sesuai dengan harga yang ditawarkan				✓	
<b>G</b>	<b>Inovasi Menu</b>					
24	Restoran memiliki inovasi untuk membuat menu baru			✓		
25	Menu baru yang ditawarkan menarik					✓
<b>H</b>	<b>Porsi</b>					
26	Porsi makanan sesuai dengan pedoman gizi seimbang				✓	
27	Kesesuaian porsi dengan harga					✓
28	Menu dengan harga yang sama memiliki takaran porsi yang sama				✓	
<b>Total Skor</b>						



## B. Kuesioner kinerja pelayanan

NO	VARIABEL	PERFORMANCE				
		TB	KB	CB	B	SB
<b>KUALITAS PELAYANAN</b>						
<b>A</b>	<b>Tangibles (Bukti Langsung)</b>					
1	Kebersihan restoran					✓
2	Pegawai berpenampilan rapi dan bersih (rambut, kumis, pakaian, dan sepatu)					✓
3	Makanan yang dihidangkan sesuai				✓	
4	Penyajian makanan menarik			✓		
5	Kelengkapan peralatan makan dan minum serta fasilitas restoran					✓
6	Tekstur makanan yang dihidangkan tepat dan pas			✓		
7	Warna, aroma, dan rasa makanan minuman tepat dan pas				✓	
<b>B</b>	<b>Reliability (Keandalan)</b>					
8	Kecepatan pegawai dalam menyajikan pesanan					✓
9	Ketrampilan pegawai dalam menjelaskan menu			✓		
10	Pegawai bersikap sopan terhadap pelanggan saat pelayanan				✓	
11	Pegawai merespon masalah tak terduga dari konsumen					✓
<b>C</b>	<b>Responsiveness (Ketanggapan)</b>					
12	Pramusaji yang cepat dan tanggap dalam pelayanan					✓
13	Petugas kasir yang cepat dalam melakukan transaksi pembayaran dengan pelanggan				✓	
<b>D</b>	<b>Assurance (Jaminan)</b>					
14	Keamanan ketika berada di dalam restoran				✓	
15	Ketepatan jam buka restoran				✓	
16	Kenyamanan ketika berada restoran					✓
17	Kebersihan makanan dan minuman					✓
18	Kebersihan alat makan dan minum					✓
<b>E</b>	<b>Empathy (Perhatian)</b>					
19	Pegawai memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status social				✓	
20	Cara berkomunikasi pegawai terhadap pelanggan (keramahan, dan bahasa yang digunakan)				✓	
21	Inisiatif pegawai dalam menawarkan menu favorit			✓		
<b>KUALITAS MENU</b>						
<b>F</b>	<b>Variasi</b>					
22	Daftar menu makanan beserta harga yang bervariasi				✓	
23	Menu makanan yang disajikan sesuai dengan harga yang ditawarkan				✓	
<b>G</b>	<b>Inovasi Menu</b>					
24	Restoran memiliki inovasi untuk membuat menu baru			✓		
25	Menu baru yang ditawarkan menarik			✓		
<b>H</b>	<b>Porsi</b>					
26	Porsi makanan sesuai dengan pedoman gizi seimbang			✓		
27	Kesesuaian porsi dengan harga				✓	
28	Menu dengan harga yang sama memiliki takaran porsi yang sama				✓	
<b>Total Skor</b>						

Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian

1 Porsi satu set menu di Katsugi Bento



2 Pengisian kuesioner



3 Voucher untuk responden

