



Lampiran 1 Kueisoner

Bandung, April 2014

Kepada : Yth, Bapak/Ibu/Saudara/Saudari

Responden Konsumen

Di tempat.

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum Wr.Wb, Bersama ini saya mengajukan kuesioner untuk diisi oleh Bapak/Ibu/Saudara/Saudari, saya sangat mengharapkan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari berkenan menjawab semua poin pertanyaan dalam kuesioner ini sesuai dengan pengetahuan dan penilaian Bapak/Ibu/Saudara/ Saudari. Identitas dan jawaban Bapak/Ibu/Saudara/Saudari selaku responden akan diolah secara keseluruhan hanya untuk kepentingan penelitian semata.

Demikian pengantar ini saya sampaikan. Partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/Saudari sebagai responden sangat membantu kelancaran penelitian ini. Mohon maaf bila ada sesuatu yang kurang berkenan dalam proses pengumpulan data ini. Untuk pasrtisipasi anda saya sampaikan banyak terima kasih.

Adapun cara-cara/point-point kuesioner yang harus diisi Bapak/Ibu/Saudara/Saudari ada di lembar selanjutnya.

Hormat saya,

Sandi Permana

Npm : 10090309043

Mahasiswa Program Studi Manajemen

Universitas Islam Bandung.

Isilah kuesioner ini dengan menandai (✓) salah satu jawaban yang anda pilih di kolom yang telah tersedia.

Keterangan :

1 = Sangat Tidak Puas

2 = Tidak Puas

3 = Cukup Puas

4 = Puas

5 = Sangat Puas

No	Antibut	1	2	3	4	5
1	Performa pramusaji					
2	Kecepatan pelayanan					
3	Kehigienisan makanan dan perlengkapannya					
4	Variasi menu					
5	Harga					
6	Kehalalan makanan					
7	Kenyamanan tempat					
8	Kebersihan tempat					
9	Mushola					
10	Lokasi					
11	Rasa makanan					
12	Respon keluhan pelanggan					
13	Toilet					
14	Promosi					
15	Tempat parkir					

Lampiran 2 Perhitungan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Perhitungan Valid

RELIABILITY

/VARIABLES=Performa Kecepatan Kehigienisan Menu Harga Kehalalan
Kenyamanan Kebersihan Mushola Lokasi Rasa Respon Toilet Promosi
Parkir

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA

/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR COV

/SUMMARY=TOTAL MEANS VARIANCE.

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	45.5
	Excluded ^a	36	54.5
	Total	66	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.814	.812	15

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
performa pramusaji	4.2000	.48423	30
kecepatan pelayanan	4.3667	.61495	30
kehigienisan makanan dan perlengkapannya	4.6667	.66089	30
variasi menu	4.2667	.63968	30
harga	3.9333	.58329	30
kehalalan makanan	4.7000	.46609	30
kenyamanan tempat	4.8667	.43417	30
kebersihan tempat	4.7333	.44978	30
mushola	4.5667	.50401	30
lokasi	4.4000	.62146	30
rasa makanan	4.6000	.56324	30
respon keluhan pelanggan	4.2000	.40684	30
toilet	4.2333	.43018	30
promosi	4.2000	.61026	30
tempat parkir	4.3333	.47946	30

Inter-Item Correlation Matrix

	performa pramusaji	kecepatan pelayanan	kehidigienisan makanan dan perlengkapannya	variasi menu	harga	kehalalan makanan	kenyamanan tempat	kebersihan tempat	mushola	lokasi	rasa makanan	respon keluhan pelanggan	toilet	promosi	tempat parkir
performa pramusaji	1.000	.440	.323	.267	.171	-.031	.295	-.063	-.057	.527	.303	.140	.430	.093	.297
kecepatan pelayanan	.440	1.000	.481	.707	.455	.156	.060	.366	.308	.144	-.060	.248	.317	.441	.390
kehidigienisan makanan dan perlengkapannya	.323	.481	1.000	.462	.298	.336	.320	.155	.380	.084	.093	.256	.040	.342	.145
variasi menu	.267	.707	.462	1.000	.604	.509	.132	.256	.371	-.017	.019	.185	.267	.212	.262
harga	.171	.455	.298	.604	1.000	.558	.100	.324	.250	-.019	.126	.349	.064	.232	.082
kehalalan makanan	-.031	.156	.336	.509	.558	1.000	.477	.263	.308	-.048	.315	-.036	.017	.339	0.000
kenyamanan tempat	.295	.060	.320	.132	.100	.477	1.000	.165	.357	.460	.479	-.039	-.012	.104	.055
kebersihan tempat	-.063	.366	.155	.256	.324	.263	.165	1.000	.537	-.099	-.163	.113	-.024	.452	.107
mushola	-.057	.308	.380	.371	.250	.308	.357	.537	1.000	-.088	-.024	.101	-.154	.291	.048
lokasi	.527	.144	.084	-.017	-.019	-.048	.460	-.099	-.088	1.000	.473	.355	.284	.145	.347
rasa makanan	.303	-.060	.093	.019	.126	.315	.479	-.163	-.024	.473	1.000	.211	.398	.040	.255
respon keluhan pelanggan	.140	.248	.256	.185	.349	-.036	-.039	.113	.101	.355	.211	1.000	.118	.250	.177
toilet	.430	.317	.040	.267	.064	.017	-.012	-.024	-.154	.284	.398	.118	1.000	.210	.613
promosi	.093	.441	.342	.212	.232	.339	.104	.452	.291	.145	.040	.250	.210	1.000	.354
tempat parkir	.297	.390	.145	.262	.082	0.000	.055	.107	.048	.347	.255	.177	.613	.354	1.000

Inter-Item Covariance Matrix

	performa pramusaji	kecepatan pelayanan	ke higienisan makanan dan perlengkapannya	variasi menu	harga	kehalalan makanan	kenyamanan tempat	kebersihan tempat	mushola	lokasi	rasa makanan	respon keluhan pelanggan	toilet	promosi	tempat parkir
performa pramusaji	.234	.131	.103	.083	.048	-.007	.062	-.014	-.014	.159	.083	.028	.090	.028	.069
kecepatan pelayanan	.131	.378	.195	.278	.163	.045	.016	.101	.095	.055	-.021	.062	.084	.166	.115
ke higienisan makanan dan perlengkapannya	.103	.195	.437	.195	.115	.103	.092	.046	.126	.034	.034	.069	.011	.138	.046
variasi menu	.083	.278	.195	.409	.225	.152	.037	.074	.120	-.007	.007	.048	.074	.083	.080
harga	.048	.163	.115	.225	.340	.152	.025	.085	.074	-.007	.041	.083	.016	.083	.023
kehalalan makanan	-.007	.045	.103	.152	.152	.217	.097	.055	.072	-.014	.083	-.007	.003	.097	0.000
kenyamanan tempat	.062	.016	.092	.037	.025	.097	.189	.032	.078	.124	.117	-.007	-.002	.028	.011
kebersihan tempat	-.014	.101	.046	.074	.085	.055	.032	.202	.122	-.028	-.041	.021	-.005	.124	.023
mushola	-.014	.095	.126	.120	.074	.072	.078	.122	.254	-.028	-.007	.021	-.033	.090	.011
lokasi	.159	.055	.034	-.007	-.007	-.014	.124	-.028	-.028	.386	.166	.090	.076	.055	.103
rasa makanan	.083	-.021	.034	.007	.041	.083	.117	-.041	-.007	.166	.317	.048	.097	.014	.069
respon keluhan pelanggan	.028	.062	.069	.048	.083	-.007	-.007	.021	.021	.090	.048	.166	.021	.062	.034
toilet	.090	.084	.011	.074	.016	.003	-.002	-.005	-.033	.076	.097	.021	.185	.055	.126
promosi	.028	.166	.138	.083	.083	.097	.028	.124	.090	.055	.014	.062	.055	.372	.103
tempat parkir	.069	.115	.046	.080	.023	0.000	.011	.023	.011	-.103	.069	.034	.126	.103	.230

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	4.418	3.933	4.867	.933	1.237	.067	15
Item Variances	.288	.166	.437	.271	2.639	.009	15

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
performa pramusaji	62.0667	16.064	.437	.	.803
kecepatan pelayanan	61.9000	14.645	.632	.	.787
ke higienisan makanan dan perlengkapannya	61.6000	14.938	.513	.	.797
variasi menu	62.0000	14.690	.591	.	.790
harga	62.3333	15.402	.492	.	.799
kehalalan makanan	61.5667	16.116	.444	.	.803
kenyamanan tempat	61.4000	16.386	.404	.	.806
kebersihan tempat	61.5333	16.602	.325	.	.810
mushola	61.7000	16.286	.358	.	.808
lokasi	61.8667	16.051	.313	.	.813
rasa makanan	61.6667	16.299	.303	.	.813
respon keluhan pelanggan	62.0667	16.685	.344	.	.809
toilet	62.0333	16.585	.350	.	.809
promosi	62.0667	15.375	.470	.	.801
tempat parkir	61.9333	16.133	.424	.	.804

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
66.2667	17.995	4.24210	15

Lampiran 3 Peringkat Prioritas Kualitas Pelayanan yang Dilakukan oleh Warung Nasi Rencong

No	Antibut Kualitas Pelayanan	Tingkat Prioritas
1	Performa pramusaji	5
2	Kecepatan pelayanan	7
3	Kehigienisan makanan dan perlengkapannya	2
4	Variasi menu	10
5	Harga	13
6	Kehalalan makanan	1
7	Kenyamanan tempat	6
8	Kebersihan tempat	4
9	Mushola	8
10	Lokasi	14
11	Rasa makanan	3
12	Respon keluhan pelanggan	9
13	Toilet	11
14	Promosi	15
15	Tempat parkir	12

Lampiran 4 Peringkat Prioritas Kualitas Pelayanan yang Dilakukan oleh Warung Nasi Simpang

No	Antibut Kualitas Pelayanan	Tingkat Prioritas
1	Performa pramusaji	11
2	Kecepatan pelayanan	4
3	Kehigienisan makanan dan perlengkapannya	3
4	Variasi menu	7
5	Harga	10
6	Kehalalan makanan	1
7	Kenyamanan tempat	6
8	Kebersihan tempat	5
9	Mushola	9
10	Lokasi	13
11	Rasa makanan	2
12	Respon keluhan pelanggan	14
13	Toilet	12
14	Promosi	8
15	Tempat parkir	15