

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

- a. Didapat 28 atribut pertanyaan dengan lima dimensi kualitas pelayanan pada *fast food* restoran. Lima dimensi tersebut adalah kualitas makanan (*food quality*), jaminan & empati (*assurance & empathy*), kebersihan (*cleanliness*), responsif (*responsiveness*), aspek berwujud (*tangibles*), keandalan (*reliability*).
- b. Nilai rata-rata persepsi kualitas pelayanan yang diperoleh adalah 3,7966 dan nilai rata-rata harapan konsumen terhadap pelayanan adalah 4,2414 dengan nilai GAP sebesar -0,4448. Nilai GAP minus tersebut menunjukkan bahwa konsumen belum puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Restoran Z.
- c. Terdapat enam atribut yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan oleh Restoran Z berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* yaitu:
 - i. (C2) *fast food* restoran mempunyai ruang makan yang bersih.
 - ii. (A8) *fast food* restoran dengan cepat memperbaiki kesalahan.
 - iii. (F3) makanan dalam kondisi segar (*fresh*).
 - iv. (A5) karyawan tampak terlatih, berkompeten dan berpengalaman.
 - v. (R2) layanan *take away* di *fast food* restoran berkompeten dan efisien.
 - vi. (F1) rasa makanan enak.
- d. Usulan perbaikan yang diberikan kepada manajemen Restoran Z berdasarkan analisis *fishbone* adalah sebagai berikut:
 - i. Untuk mengatasi ruang makan restoran yang kurang bersih, maka usulan perbaikan yang diberikan adalah membuat sebuah kompetisi menjaga kebersihan *outlet* dan melakukan evaluasi setiap bulan dengan pemberian hadiah di akhir evaluasi, melakukan pengecatan ulang ruang makan restoran yang sudah pudar, mengadakan kegiatan membersihkan restoran terutama ruang makan secara menyeluruh setiap satu bulan sekali, membuat kebijakan untuk melakukan pembersihan ruang makan menjelang jam ramai pengunjung, melakukan investasi untuk peralatan kebersihan yang lebih modern, mudah digunakan dan lebih efektif.
 - ii. Untuk mengatasi masalah lambatnya restoran memperbaiki kelasahan, maka usulan perbaikan yang diberikan adalah membuat instruksi kerja

- untuk menangani pelanggan yang komplain sebagai prioritas dan mengatur standar waktu untuk menangani kesalahan tersebut.
- iii. Untuk mengatasi masalah makanan yang tidak segar (*fresh*), maka usulan perbaikan yang diberikan adalah membuat kebijakan untuk mengatur kuantitas masakan dan waktu memasak yang disesuaikan dengan jam ramai konsumen, membuat kebijakan untuk melakukan inspeksi tingkat kematangan ayam goreng, menyediakan alarm pengingat untuk membantu proses penggorengan agar waktunya sesuai dengan prosedur, dan melakukan pengecekan rutin kepada *display warmer* agar menjaga kondisinya tetap prima.
 - iv. Untuk mengatasi masalah karyawan tidak tampak terlatih, berkompeten dan berpengalaman, maka usulan perbaikan yang diberikan adalah membuat peraturan yang mengatur cara berpakaian pegawai, membudayakan 5S pada karyawan untuk melayani konsumen, dan mengadakan pelatihan karyawan tentang cara menjamu konsumen dengan baik.
 - v. Untuk mengatasi masalah layanan *take away* tidak kompeten dan efisien, maka usulan perbaikan yang diberikan adalah membuat kebijakan yang mengatur waktu ideal pembuatan makanan dan memberikan sanksi karyawan jika memasak lebih dari waktu tersebut, memasang CCTV untuk mengawasi kegiatan karyawan di dapur, membuat jalur khusus untuk layanan *take away* sehingga konsumen dapat dengan cepat mendapat pelayanan, membuat kebijakan *safety stock* untuk makanan terutama daging ayam siap masak sehingga dapat memenuhi permintaan pelanggan, dan investasi peralatan memasak yang efektif untuk memasak dalam jumlah banyak.
 - vi. Untuk mengatasi masalah makanan yang disajikan kurang enak, maka usulan perbaikan yang diberikan adalah menyediakan bumbu yang sudah ditakar dan dibungkus untuk mempermudah karyawan memasak dan dapat menjaga kestabilan rasa masakan, membuat instruksi kerja yang lebih efektif tentang cara membersihkan bahan baku daging ayam, membuat kebijakan untuk melakukan inspeksi tingkat kematangan ayam goreng. Membuat kebijakan untuk mengatur kuantitas masakan dan waktu memasak yang disesuaikan dengan jam ramai konsumen.

6.2. Saran

Saran untuk penelitian selanjutnya adalah mengembangkan penelitian dengan menganalisis GAP SERVQUAL lainnya karena pada penelitian ini hanya berfokus pada GAP 5 metode SERVQUAL. Dengan menganalisis GAP SERVQUAL lainnya diharapkan dapat mengetahui penyebab penurunan kualitas layanan dari banyak sudut pandang, karena penelitian ini hanya berfokus pada penyebab penurunan kualitas berdasarkan sudut pandang konsumen.



DAFTAR PUSTAKA

- Agyapong, G.K., 2011, The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Utility Industry – A Case of Vodafone (Ghana), *International Journal of Business dan Management*, 6(5), <https://doi.org/10.5539/ijbm.v6n5p203>.
- Anggraini, L.D., Deoranto, P., dan Ikasari, D.M., 2015, Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index, 4(2), 74–81, <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&danAN=44033223&site=ehost-live>.
- Angelova, B., dan Zekiri, J., 2011, Measuring Customer Satisfaction with Service Quality Using American Customer Satisfaction Model (ACSI Model), *International Journal of Academic Research in Business dan Social Sciences*, 1(3), 27, <https://doi.org/10.6007/ijarbss.v1i2.35>.
- BINUS UNIVERSITY, 2019, FISHBONE DIAGRAM, <https://sis.binus.ac.id/2017/05/15/fishbone-diagram/>, diakses tanggal 20 september 2019.
- Bora, M.A., dan Setyabudhi, A.L., 2017, Analisis perhitungan waktu standar service ringan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, 2(1), 81–90.
- Budiono, F.L., 2015, Persepsi dan Harapan Pengguna terhadap Kualitas Layanan Data pada Smartphone di Jakarta, *Buletin Pos Dan Telekomunikasi*, 11(2), 93, <https://doi.org/10.17933/bpostal.2013.110201>.
- Cronin, J.J., dan Taylor, S.A., 1992, Measuring Service Quality : A Reexamination and Extension, *Journal of Marketing*, Juny (56): 55-68.
- Durianto, S., dan Tony S., 2001, Strategi Menaklukkan Pasar Melalui, Riset Ekuitas dan Perilaku Merek, PT. Gramedia Pustaka.
- Gaspersz, V., 2001, Total Quality Management, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gronroos, C., 1990, Services Management and Marketing : managing the moments of truth in service competition, Massachusetts : Lexington Books.
- Guterman, Y., 2015, CUSTOMER SATISFACTION EVALUATION DAN RECOMMENDATIONS FOR A MARKETING COMMUNICATION, https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/102420/thesis_Guterman.pdf;sequence=1.

- Haryono, F., 2019, Bab 2, <https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/8414/Bab%202.pdf?sequence=9>, Diakses tanggal 20 April 2019.
- Horax, M., Sanjaya, L., Pratiwi, J., dan K, A.Y., 2017, Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Restoran Cepat Saji (Restoran X) dengan Metode Service Quality (SERVQUAL), vol. 18, pp. 65–74.
- Ishak, A., 2008, Pengaruh Penggunaan Selebriti Dalam Iklan Terhadap Minat Beli Konsumen, *Jurnal Siasat Bisnis* : 71-88.
- Joshi, A., Kale, S., Chandel, S., & Pal, D.K., 2015), Likert Scale: Explored and Explained, *British Journal of Applied Science & Technology* , 396.
- Katarne R., dan Sharma S., 2010, Measurement of Service Quality of an Automobile Service Centre, no. 1.
- Kotler, P., dan Amstrong, 1996, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Jakarta : Intermedia.
- Kotler, P., 2003, *Manajemen Pemasaran*, Edisi kesebelas, Jakarta : Indeks kelompok Gramedia.
- Kotler, P., 2006, *Manajemen pemasaran*, jilid I, Edisi kesebelas, Jakarta, P.T Indeks Gramedia.
- Kotler, P., dan Keller, K.L., 2018, *Essentials of Management for Healthcare Professionals*, Retrieved from <https://doi.org/10.4324/9781315099200-17>.
- Lupiyoadi, R., 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*, Edisi Pertama, Jakarta : Salemba Empat.
- Markovic, S., Raspor S., dan Jankovic, 2013, Exploring The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction in Croatian Hotel Industry, *Journal Tourism and Hospitality Management*, volume 9, No 2, pp. 149-164.
- Martilla, J.A., dan James, J.C., 1977, Importance-performance analysis, *Journal of Marketing*, Vol. 41 No. 1, pp. 77-9.
- Naik, C.N.K., 2010, Service Quality (SERVQUAL) dan its Effect on Customer Satisfaction in Retailing Introduction - Measures of Service Quality, *Journal of Naval Science dan Engineering*, 16(2), 231–243.

- Ngo V.M., 2004, *Measuring Customer Satisfaction: A Literature Review*, pp. 1637–1654.
- Prasastono, N., dan Pradapa S.Y.F., 2000, *Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kentucky Fried Chicken Semarang Candi*, pp. 13–23.
- Parasuraman, Berry, A., Leonard, L., Zeithaml, dan Valarie, 1985, *Problems and Strategies in Services Marketing*. *Journal of Marketing* Vol. 49.
- Parasuraman, Valarie, Zeithaml, Leonard, L., dan Berry, A., 1988, *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*, Vol 64 (1) pp 12- 37.
- Parasuraman, Berry, A., dan Leonard, L., 1991, *A Marketing services*. New york : The Free Press.
- Parasuraman, Berry, A., Leonard, L., Zeithaml, 1996, *The Behavioral Consequences of Service Quality*, *Journal of Marketing*, 60.
- Peprah, A.A., dan Atarah, B.A., 2014, *Assessing Patient's Satisfaction Using SERVQUAL Model: A Case of Sunyani Regional*, *Interna J Business Social Res (IJBSR)*, 4(2), 133–143, <https://doi.org/10.1108/09526861011071580>.
- Putri R.O., Wibawa B.M., dan Laksamana T., 2017, *Identifikasi Permasalahan Komplain pada E- Commerce Menggunakan Metode Fishbone*, vol. 6, no. 1.
- Ramanathan, R., Di, Y., dan Ramanathan, U., 2016, *Moderating roles of customer characteristics on the link between service factors dan satisfaction in a buffet restaurant*, *Benchmarking*, 23(2), 469–486, <https://doi.org/10.1108/BIJ-01-2015-0012>.
- ResearchGate, 2019, *SERVQUAL GAP model adapted from Parasuraman et al 1985*, https://www.researchgate.net/figure/SERVQUAL-GAP-model-adapted-from-Parasuraman-et-al-1985_fig1_286871786, diakses tanggal 20 Mei 2019.
- Ronald, V.H., 2017, *Customer satisfaction models*, *Rovaha*, 4(1), 6–12, Retrieved from <https://www.van-haaften.nl/customer-satisfaction/customer-satisfaction-models/84-customer-satisfaction>.
- Samen, A.A.E., Akroush, M.N., dan Abu-Lail, B.N., 2013, *Mobile SERVQUAL: A comparative analysis of customers' dan managers' perceptions*,

International Journal of Quality dan Reliability Management, 30(4), 403–425,
<https://doi.org/10.1108/02656711311308394>.

Stevens P., Knutson B., dan Patton M., 1995, DINESERV : a tool for measuring service quality in restaurants, Cornell Hotel Rest, Adm. Q., 36(2) : 56-60.

Sugiyono, 2009, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung : Alfabeta.

Soekresno, 2001, Manajemen Food and Beverage Service Hotel, Jakarta : Gramedia.

Siregar, E.H., 2014, Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk terhadap Kepuasan serta Loyalitas Pelanggan KFC di Tangerang Selatan, vol. V, no. 3, pp. 183–199.

Sugiyono, 2013, Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, (Bandung: ALFABETA).

Tan, Q., Oriade, A., dan Fallon, P., 2014, Service Quality dan Customer Satisfaction in Chinese *Fast food* Sector: a Proposal for Cffrserv, vol. 2, no. 1, pp. 30–53.

Tjiptono, F., 1997, Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS), Yogyakarta : Andi.

Tjiptono, F., 2014, Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian.

Tjiptono, F., 2008, Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Dani OFFSET.

Windana, A.P., 2010, Analisis Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji dengan Metode SERVQUAL (Service Quality) dan IPA (Importance Performance Analysis), pp. 1–6.

Widjoyo, I.O., Rumambi, L.J., Kunto, S., Pemasaran, P.M., dan Petra, U.K., 2013, Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Drive Thru McDonald ' s Basuki Rahmat di Surabaya, vol. 1, no. 1, pp. 1–12.

Yola, M., dan Budianto, D., 2016, Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk pada Supermarket dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA), Jurnal Optimasi Sistem Industri, 12(1), 301, <https://doi.org/10.25077/josi.v12.n1.p301-309.2013>.

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Tabulasi Keluhan Konsumen 16 *Outlet* Restoran Z Yogyakarta

No.	Alamat Cabang	Rating (13-sep-19)	Jumlah Ulasan Google Review (13-sep-19)	Jumlah komentar negatif kurun waktu 1 tahun terakhir
1	Jl. Tri Brata No.5, Klitren, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta	4,1	643	33
2	Restoran Z Jl. Selokan Mataram, Berek, Caturtunggal, Depok, Kocoran, Caturtunggal, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta	4,1	104	8
3	Jl. Prof. DR. Sardjito No.11, Terban, Kec. Gondokusuman, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55223	4,3	86	3
4	Restoran Z Pelemkecut Jl. Gejayan Pelem Kecut No.36B, Karang Gayam, Caturtunggal, Sleman Regency, Special Region of Yogyakarta	4,3	460	13
5	Perumahan Janti Residence Kav. 7, Jl. Maguwo Wonocatur, Banguntapan, Karang Bendo, Banguntapan, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55198	4,3	102	4
6	Restoran Z Jl. Perintis Kemerdekaan No.59, Pandeyan, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta	4,4	105	5
7	Restoran Z Jalan Raya Tajem No.34, Denokan, Maguwoharjo, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta	4,3	194	7
8	Restoran Z Jl. Plemburan No.96, Sedan, Sariharjo, Sleman Regency, Special Region of Yogyakarta	4,2	135	4
9	Restoran Z Jalan Raya Solo Km. 10 Sorogenen, Sorogenan I, Purwomartani, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta	4,2	71	5
10	Restoran Z Jl. Raya Solo - Yogyakarta No.27, Kringinan, Tirtomartani, Sleman Regency, Special Region of Yogyakarta	4	110	4
11	Restoran Z Jl. Jendral Sudirman No.21, Bantul Wr., Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta	3,7	47	5
12	Restoran Z Jl. Kebon Agung, Mriyan Kulon, Margomulyo, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta	4	84	4
13	Restoran Z Gedongan, Sumberagung, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta	4,6	43	1
14	Restoran Z Jl. Pedes - Godean No.39, Karanglo, Argomulyo, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta	4,5	42	6
15	Restoran Z Jl. Sumarwi No.34 A, Gadungsari, Wonosari, Gunung Kidul Regency, Special Region of Yogyakarta	4,3	36	3
16	Restoran Z Jl. Kebon Agung No.3, Cabakan, Sumberadi, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta	4,3	60	1
	Total		2322	106

Lampiran 2 : Tabulasi Keluhan Konsumen

Keluhan Konsumen pada 16 outlet Restoran Z (12 juli 2018 - 13 september 2019)					
<p>Tempat nya lumayan. Ayamnya enak, ngga kalah sama yang branded. Saya bisa habis dua porsi sehari makan. Untuk saus baik. Pake brand Del Monte. Perkedelnya juga enak. Buat kalo belum kenyang. Ada makanan penutup juga. Seperti es krim. Untuk pembayaran masih kurang. Seharusnya kita bayar dulu baru dikasih makanannya. Tapi ini seperti CFC cara pelayanannya. Untuk pelayanannya kurang. Mbaknya kadang senyum kadang ngga. Saat saya kasih uang pake tangan, dia ngebaliinnya lewat meja. Itu kan kurang etis kan.</p>	<p>I ate a lot here and enjoyed it because its the cheapest place to eat good chicken, with free parking around the campus. However, I visited this place about 5 days ago (30 April 2019) and found that it was so horrible I cant help but to leave without finishing my drink as I usually do. The chicken got too many flour on it, some parts tastes like its undercook. what makes me leave early was the iced tea. it was so horrible I didnt finish it and then drink some medicine in case it would cause problem to my gastro. I havent planning on visiting it again in the future. there are other branches I could visit, just not this one</p>	<p>Beberapa waktu lalu saya mampir ke sini. Saya beli makan dan minum untuk dibawa pulang. Yang membuat heran ketika melihat karyawan Langsung Menggunakan Tangan Nya Mengambil ES untuk minuman saya. Saya lihat karyawan itu santai melakukan itu. Seperti tidak perduli walau saya lihat. Endingnya saya buang dijalan minuman itu. Tolong Diperhatikan lagi tentang itu. Walau hanya ES tapi kita tidak tahu tangan itu bersih apa tidak. Dan Buat Yang Mau Beli, Lihatlah Minuman Kalian!</p>	<p>Yogya Chicken disini untuk makanan sangat enak, ayam goreng dengan bumbu kuning, dengan rasa yang kas. Hanya saja saya kurang berkesan dengan beberapa dengan pegawai nya yang kurang ramah, dn beberapa kurang tangap dengan pimg2 yg bekas makan customer tidak segera di bersihkan, di tegur dulu baru di bersihkan. Dn juga mohon maaf, tempatnya kurang bersih, di langit bnyak sekali srang laba2, begitu juga di beberapa tembok terkesan kotor. Mungkin alangkah baiknya di cat ulang agar terlihat bersih.</p>	<p>Yogya Chicken disini untuk makanan sangat enak, ayam goreng dengan bumbu kuning, dengan rasa yang kas. Hanya saja saya kurang berkesan dengan beberapa dengan pegawai nya yang kurang ramah, dn beberapa kurang tangap dengan pimg2 yg bekas makan customer tidak segera di bersihkan, di tegur dulu baru di bersihkan. Dn juga mohon maaf, tempatnya kurang bersih, di langit bnyak sekali srang laba2, begitu juga di beberapa tembok terkesan kotor. Mungkin alangkah baiknya di cat ulang agar terlihat bersih.</p>	<p>Menurut saya pelayanannya buruk ya walaupun harga murah, pesan menu paketan yang sudah include teh manis utk dibawa pulang, tau2 pas mau bayar si kasir bilang kalau teh nya belum ada, jadi cuma dikasih air mineral cup merk ecek2 itupun kalau saya gak minta gak dikasih, seharusnya si kasir bilang kalau memang teh manis belum ada, bukan baru bilang pas mau bayar, gak heran kalau sekarang sepi ni tempat kalah sama olive, popeye dan rocket, miris. Tlg kalau owner baca komen saya segera diberesi hal2 yang bikin customer gak nyaman dan tidak mendapatkan hak sesuai paket yang dibeli.</p>
<p>Dari segi harga, murah meriah. Untuk Rp16.000 (per Juli 2018), sudah bisa mendapatkan 2 potong ayam + 1 nasi + 1 gelas teh panas/teh es. Ayamnya enak, dagingnya berasa (tidak tawar). Kulit cukup krispi. Nasi banyak dan lembut. Kekurangannya, ruangan terlalu kecil. Hanya ada 4 meja. Tapi semua terbayar dengan rasa yang enak.</p>	<p>Lokasi berada di blakang Empire, dulu tempat ini sangat ramai dikunjungi, cuma sekarang tidak seramai dulu. Kondisi tempat cukup bersih, hanya saja beberapa tempat duduk cukup tua & terkesan tidak ada perbaikan (dibagian wastafel). Pelayanannya cukup memuaskan dan lumayan sigap. Khususnya disini ada menu 16ribu (kalau ndak salah) itu kita sudah dapet nasi 2, es teh dan ayam (dada)</p>	<p>Lokasi berada di blakang Empire, dulu tempat ini sangat ramai dikunjungi, cuma sekarang tidak seramai dulu. Kondisi tempat cukup bersih, hanya saja beberapa tempat duduk cukup tua & terkesan tidak ada perbaikan (dibagian wastafel). Pelayanannya cukup memuaskan dan lumayan sigap. Khususnya disini ada menu 16ribu (kalau ndak salah) itu kita sudah dapet nasi 2, es teh dan ayam (dada)</p>	<p>Kalo beli waktu2 baru buka, ayam2nya gede. Tapi kalo udah siang/sore ayam2nya kecil. Kalo ke sini sering mampirnya jam2 baru buka. Rasanya mantap dibanding cabang jogchick yg laen. Tempatnya kayaknya yg sering dinilai jelek. Iya juga, tempatnya panas, toilet dan wastafelnya kotor. Semoga ada perbaikan untuk tempatnya</p>	<p>Untuk menu yang ditawarkan hampir sama dengan frainchise sejenis, namun untuk segi tempat dan kenyamanan pengunjung menurut saya kurang nyaman karna atapnya terlalu pendek dan kipas angin yang tersedia tidak berjalan dengan baik, pada siang hari terasa panas banget</p>	<p>Kalo beli waktu2 baru buka, ayam2nya gede. Tapi kalo udah siang/sore ayam2nya kecil. Kalo ke sini sering mampirnya jam2 baru buka. Rasanya mantap dibanding cabang jogchick yg laen. Tempatnya kayaknya yg sering dinilai jelek. Iya juga, tempatnya panas, toilet dan wastafelnya kotor. Semoga ada perbaikan untuk tempatnya</p>
<p>1. Makanan Tingkat kematangan 7/10 2. Pelayanan pada Konsumen 2/10 (lebih mementingkan ngobrol sesama karyawan dibanding melayani pembeli 3. Kebersihan 4.5/10 (Terutama untuk Meja makan dan Kamar Mandi) Jika diliat hanya sedikit yang mengenanakan.</p>	<p>karyawannya ada yg g ramah... untuk pelayanan juga terlalu cuek... penyampaian gak ada, jika harus mengambil sendiri.... kesan prtma ksna kn g tau klo resto dtmpt itu pengunjungx harus mandiri... ditempat lain dilayani, senyum ramah sopan dan sabar... maaf ya</p>	<p>Tempat kotor, kursi sma meja ada yang rusak, sekitaran wastafel nya becek airnya tumpah tumpah, rasa chicken nya gk pas ,bumbu kuningnya belum kecampur, ada yang gosong ada juga yang masih belum matang. Mohon pihak manajemen YC segera di kondisikan.</p>	<p>saya beli jam 21.15 saya berniat untuk makan ditempat tapi karyawannya pas shif itu sangat judes, menyarankan untuk dibawa pulang, kalau makan ditempat cuma bisa sampai jam 21.30, pdhl ditembok tertulis makan ditempat trakir jam 21.30, tempatnya tutup jam 22.00, pas saya ingin pesan jus katanya tidak ada dijawab dengan nada tinggi, sangat tidak rekomendasi pelayanannya</p>	<p>Beli sekali doang tapi kayaknya lebih enak jogchick yang di cabang lain. Biasanya ke cabang yang di kotagede, ini soalnya kepepet. Pesen paha 2 potong buat take away tapi sampai rumah dagingnya agak alot. Yaa mungkin minyak gorengnya nggak bagus, atau menggoreng ayamnya kelamaan, atau mungkin ayam sisa kemarin tapi diangetin, atau mungkin memang taste saya hari itu lagi nggak bagus.</p>	<p>Dari segi harga, murah meriah. Untuk Rp16.000 (per Juli 2018), sudah bisa mendapatkan 2 potong ayam + 1 nasi + 1 gelas teh panas/teh es. Ayamnya enak, dagingnya berasa (tidak tawar). Kulit cukup krispi. Nasi banyak dan lembut. Kekurangannya, ruangan terlalu kecil. Hanya ada 4 meja. Tapi semua terbayar dengan rasa yang enak.</p>

Bingung beda tempat beda rasa, QC nya tolong di perbaiki. Menurut saya paling bagus yg di belakang empayer	Saran kamar mandinya udah kusam lantainya nggk enak dilihat klo makananya enak sih apalagi ayam gepreknya beeh... Nampol	jam buka puasa pesanan sedang banyak tapi stok ayam gak ada dan harus menunggu menggoreng dulu, memakan waktu 30 menit padahal katanya hanya 15 menit.. bukankah hal seperti itu seharusnya bisa diantisipasi..	Murah. Seenak dulu. Kalo mau ayam crispy murah yang ga bleyek minyak dan kulit super krispi, wajib coba. Cuma tempatnya ga terlalu terawat aja.	Makanan ala amerika dengan harga sangat terjangkau. Tempatnya sangat nyaman. (Ada ayam goreng, burger, dan kentang). McD dengan harga merakyat. Belum ada Wifi	Tempat makan murah, enaaak. Tapi utk outlet yg belakang xxi agak kurang terawat, jadi terkesan kyk kotor. Utk wastafelnya juga.
bumbunya tuh awal makan disini ngeresep smpe dalam kerasa bgt skrg kurang ya..lalu waitersnya kurang sigap bersihkan meja tp ttp langganan makan disini	Pelayanan buruk, makanan kadang gak dipanasin ulang	Tempat terlihat kumuh, kurang di bersihkan	Ayam gepreknya enak, penyajian cepat, sayang tempat parkir sempit hanya cukup utk motor.	Ayamnya asin	Pelayanan cepat. Sayang parkirnya kurang luas.
Sellow response	Pelayanan kurang baik	sayang harganya jd 10k huhu pelayannya kadang kurang ramah. biar cpt aja	Sepi dan ayamnya kurang mateng yang mateng cuma tepungnya yang luar	Murah. Seenak dulu. Kalo mau ayam crispy murah yang ga bleyek minyak dan kulit super krispi, wajib coba. Cuma tempatnya ga terlalu terawat aja.	Alternatif untuk makan yang murah meriah, ayam cukup enak, hanya kebersihan tempat yang perlu ditingkatkan
Pelayanan kurang ramah.	Lama2 rasa Jogja Chicken makin aneh deh, kaya ada yg salah dgn adonan tepunya dan ayamnya agak hambar.. pdhl dulu favorit bgt makan tepung bumbu kuning kan hehe.. tapi klo harga emg murah bgt sih sipp	Tempat makan murah, enaaak. Tapi utk outlet yg belakang xxi agak kurang terawat, jadi terkesan kyk kotor. Utk wastafelnya juga.	bumbunya tuh awal makan disini ngeresep smpe dalam kerasa bgt skrg kurang ya..lalu waitersnya kurang sigap bersihkan meja tp ttp langganan makan disini	Pelayanan cepat, rasa standar, fasilitas p	Pelayanan lambat
Harga dan kualitas sepadan, tapi pelayannya ngga ramah, mukanya jenuh banget	Ayamnya kurang enak dan kecil	Alternatif untuk makan yang murah meriah, ayam cukup enak, hanya kebersihan tempat yang perlu ditingkatkan	masakannya enak, tapi pelayan nya agak slow respon	Tempat cukup bersih. Harga makanan terjangkau dengan rasa dan porsi yang sesuai. Kamar mandi sedikit kurang bersih. Tempat parkir cukup luas.	lumayan, parkir luas, tempat agak bising karna di pinggir jalan, pelayanan kurang gesit dalam menyajikan hidangan, menunggu agak lama untuk makanan
Rasanya masih khas.... Langganan sejak smp smpe uda kerja... Cma buat kualitas ayam msh blm maksimal.. Terutama teknik msnggoreng ayam krna sering krg matang d dalam	Pelayanan cepat, rasa standar, fasilitas p	Pelayanan lambat	makanannya murah.. enak.. tapi tempat agak kotor.. recommended untuk kalangan budget terbatas seperti saya..	Udah pesen, baru tau kalo ada menu baru ayam geprek. Dari mbak e tidak di tawarkan kl ada menu baru sih. Yo wis, Next time coba lagi ah. Ada yg minus, lokasi warung tidak terawat. Kesan kotor dan seadanya. Kayame perlu renov minimal cat ulang	Berminyak banget
Suka ayam gepreknya. Dikasi parutan keju sama sayur lalapan. Tp kadang terganggu sama pegawainya yg rame sendiri, kalo di belakang masih mending, ini depan. Harusnya bisa belajar soal pelayanan dari pesaing fast food ayam sejenis	Rasanya kadang2 berubah, kadang hambar	Tempat cukup bersih. Harga makanan terjangkau dengan rasa dan porsi yang sesuai. Kamar mandi sedikit kurang bersih. Tempat parkir cukup luas.	lumayan, parkir luas, tempat agak bising karna di pinggir jalan, pelayanan kurang gesit dalam menyajikan hidangan, menunggu agak lama untuk makanan	20 Juni 2019 - Tempat kotor, kursi sma meja ada yang rusak, sekitaran wastafel nya becek airnya tumpah tumpah, rasa chicken nya gk pas ,bumbu kuningnya belum kecampur, ada yang gosong ada juga yang masih belum mateng. Mohon pihak manajemen YC segera di kondisikan.	Ayamnya gak enak kayak ayam tiren. Harganya jg mahal. Nasinya cuma sedikit.
Merasa kadang terganggu sama pegawainya yg rame sendiri, kalo di belakang masih mending, ini depan.	Saran aja untuk kasimya/frontline/waiters di tambah lagi keramahannya	Kurang berpariang ne menu nya	makanannya murah.. enak.. tapi tempat agak kotor.. recommended untuk kalangan budget terbatas seperti saya..	Udah pesen, baru tau kalo ada menu baru ayam geprek. Dari mbak e tidak di tawarkan kl ada menu baru sih. Yo wis, Next time coba lagi ah. Ada yg minus, lokasi warung tidak terawat. Kesan kotor dan seadanya. Kayame perlu renov minimal cat ulang	Ayamnya masih enak seperti waktu saya masih langganan disini saat kerja praktek beberapa tahun yang lalu. Sayangnya tempatnya sedikit kotor.

Kasirnya agak judes	Ayamnya kurang empuk...	Ayamnya masih enak seperti waktu saya masih langganan disini saat kerja praktek beberapa tahun yang lalu. Sayangnya tempatnya sedikit kotor.	Tempatnya panas membuat orang makan jadi tidak nyaman	empat dan peralatan beberapa terlihat kurang bersih.	Ayamnya lumayan sih. Tapi tempatnya terkesan kotor, karena lantainya mungkin ya, banyak kotoran di tiap pojokan, hmm
Pelayanan buruk 😞😞	Sedikit mengecewakan, bumbu ayam dan tepungnya kurang mantep, trus nasi yg saya dapat masih 3/4 matang, pdhal beli 2. Ya overall saya hanya bisa bilang it's okay. Not wow.	murah enak sayang tempatnya agak jorok	Suasana kurang nyaman..rasa lumayan..	Makan nannya enak good .. tp kebersihan tempat kurang .	tempat makan darurat kalau habis/sebelum nonton di bioskop kala pas lapar. minusnya kalo makan disini sering kedapatan semburat darah di daging ayamnya. ruangan agak berdebu. untuk pelayanan cukup baik
Peraturan terlalu ketat sehingga karyawan tak berani memunculkan ide2 menu baru, dan gaji yang terlalu pendek menurut saya...	Maaf. Tapi pengalaman pertama beli disini dapat kesan cukup buruk. Ayamnya kurang matang. Masih kelihatan pink daging nya. Atau memang seperti itu harusnya?	empat dan peralatan beberapa terlihat kurang bersih.	Ayamnya lumayan sih. Tapi tempatnya terkesan kotor, karena lantainya mungkin ya, banyak kotoran di tiap pojokan, hmm	murah meriah, rasa ya begitulah, tempat agak kotor, tp untuk low budget bisa lah dicoba 😊😊😊😊	Musiknya terlalu keras
Menunya cukup bermacam-macam dan cocok untuk kantong mahasiswa. Namun pegawainya terkadang kurang ramah. Secara keseluruhan baik.	Ayam ny kurang crispy dan gurih...	Makan nannya enak good .. tp kebersihan tempat kurang .	pelayan kerjanya lambat buat disuruh bersihin meja kotor	Tempatnya kotor lantai kotor meja kotor	Is pretty cheap but sometimes the chicken isn't really good
Makanan enak. Parkir ada. Toilet ada. Pelayanan kurang ramah.	Pionir ayam dijamin nya, syg skmg lebih kcl2 ayamnya	murah meriah, rasa ya begitulah, tempat agak kotor, tp untuk low budget bisa lah dicoba 😊😊😊😊	Musiknya terlalu keras	Kurang bersih tempate	Daging ayamnya dalam kurang matang
Pelayananya belum terlalu bagus (jutek), ayam nya masih berwarna merah dan engga crispy. Pertama kali kesana dan nyesel	Ayamnya enak tapi minyak nya yang menempel diDalam Kulit buanyak banget,Maaf Hanya masukan tapi soal rasa mantapp dech	Tempatnya kotor lantai kotor meja kotor	daging ayamnya kadang keras seperti udah digoreng dua kali	Pelayanan baik, makanan juga baik, ayam enak, bumbunya berasa sampai ke daging. Cuma tempatnya mungkin kadang kurang bersih, semoga bisa diperbaiki kedepannya.	Tempatnya kurang kondusif. Daging ayamnya juga kurang
Menunya variatif, tempatnya nyaman PARKIR GRSTIS, tapi rasa ayamnya kurang konsisten, kadang gurih kadang terlalu asin	Ayamnya kurang terasa bumbunya, sedikit anyep. sup jagungnya enak.	Kurang bersih tempate	Untuk menu yang ditawarkan hampir sama dengan frainchise sejenis, namun untuk segi tempat dan kenyamanan pengunjung menurut saya kurang nyaman kama atapnya terlalu pendek dan kipas angin yang tersedia tidak berjalan dengan baik, pada siang hari terasa panas banget	Pelayanan kurang memuaskan, produk tdk lengkap, to fried chicken nya enak..	Variasi ayam kurang banyak, tapi lumayan ada gepreknya. Rasa lumayan enak, harga juga wajar. Untuk tempat mungkin perlu sedikit renovasi agar pelanggan lebih banyak yg mampir tuk makan.
Lumayan, harga bersaing,, cuma pelayannya perlu di training lagi, kurang ramah sama pelanggan	tempatnya kurang terawat menunya banyak yang kosong	Pelayanan baik, makanan juga baik, ayam enak, bumbunya berasa sampai ke daging. Cuma tempatnya mungkin kadang kurang bersih, semoga bisa diperbaiki kedepannya.	Tempatnya kurang kondusif. Daging ayamnya juga kurang	Enak..tempat lebih bersih nambah nyaman pasti	Pelayanya kurang komunikatif

Makan Chicken dengan harga murah, rasa standard dan gak berasa micin banget seperti di chicken - chicken yg lain. Ada pilihan lain yaitu spaghetti dan ayam geprek. Tempatnya luas tapi cukup sepi dan tidak mengantri. Tempat cuci tangan sebaiknya direnvasi biar terlihat lebih bersih dan menarik.	Variasi ayam kurang banyak, tapi lumayan ada gepreknya. Rasa lumayan enak, harga juga wajar. Untuk tempat mungkin perlu sedikit renovasi agar pelanggan lebih banyak yg mampir tuk makan.	Baru kali pertama nemu sup ayam jadi kaya bubur🍲🍲🍲 mohon di tinju lagi.. Ini bubur apa sup ayam kentel bgt... Perasaan yg namanya sup itu seger lah ini. Apaan coba. Alhasil gak ku makan tu sup nya... Bener gak bisa bayangin	Pesen geprek kok bisa2'a abis ya? pdhl ayamnya banyak n sblum ak pesan juga ada ibu2 yg sdh ambil gepreknya... biasa.a klu pegawai lama yg melayani selalu ada walaupun hrs nunggu ayamnya d goreng... kecewa jadinya saya apalgi terakhir makan geprek gak seenak biasanya... tapi ttp keren kok yogya chicken	Baru kali pertama nemu sup ayam jadi kaya bubur🍲🍲🍲 mohon di tinju lagi.. Ini bubur apa sup ayam kentel bgt... Perasaan yg namanya sup itu seger lah ini. Apaan coba. Alhasil gak ku makan tu sup nya... Bener gak bisa bayangin	Makan Chicken dengan harga murah, rasa standard dan gak berasa micin banget seperti di chicken - chicken yg lain. Ada pilihan lain yaitu spaghetti dan ayam geprek. Tempatnya luas tapi cukup sepi dan tidak mengantri. Tempat cuci tangan sebaiknya direnvasi biar terlihat lebih bersih dan menarik.
jam buka puasa pesanan sedang banyak tapi stok ayam gak ada dan harus menunggu menggoreng dulu, memakan waktu 30 menit padahal katanya hanya 15 menit.. bukankah hal seperti itu seharusnya bisa diantisipasi..	Ayamnya tuh enakkkk. Tapi kokyo mahal wkwwk disana trtulis ada paket murah sayap tp ga pernah ada.. menu ghoib namanyaa wkwwk	1. Makanan Tingkat kematangan 7/10 2. Pelayanan pada Konsumen 2/10 (lebih mementingkan ngobrol sesama karyawan dibanding melayani pembeli 3. Kebersihan 4.5/10 (Terutama untuk Meja makan dan Kamar Mandi) Jika dilihat hanya sedikit yang mengenakan.	Tempatnya dari dulu sampai sekarang masih sama, belum ada perubahan style nya.	Lokasinya belakang Empire. Jam buka awal banget. Jadi tempat mampir kalau sarapan. Parkir cukup luas dan bayar. Tempat makannya cukup luas. Harga terjangkau. Hanya saja seringkali kalau beli pagi daging ayamnya gak keras. Masih good tp	Tempat nya lumayan enak, ayamnya seperti rasa ayam kebanyakan, nothing special. Cuman disayangkan tempat parkirnya kurang luas.
Tempat terlihat kumuh, kurang di bersihkan	Makanan ala amerika dengan harga sangat terjangkau. Tempatnya sangat nyaman. (Ada ayam goreng, burger, dan kentang). McD dengan harga merakyat. Belum ada Wifi	tempat makan darurat kalau habis/sebelum nonton di bioskop kala pas lapar. minusnya kalo makan disini sering kepadatan semburat darah di daging ayamnya. ruangan agak berdebu. untuk pelayanan cukup baik	Tempat nya lumayan enak, ayamnya seperti rasa ayam kebanyakan, nothing special. Cuman disayangkan tempat parkirnya kurang luas.	Tempatnya panas membuat orang makan jadi tidak nyaman	Banyak paket hemat...murah dan enak tp tempatnya kurang bersih. Tp untuk yg budget terbatas ok lah...😊
Tpt cuci tangan kotor	Tempatnya dari dulu sampai sekarang masih sama, belum ada perubahan style nya.	Tempatnya agak kuno, makanan serta harganya lumayan.	Saran kamar mandinya udah kusam lantainya nggk enak dilihat klo makananya enak sih apalagi ayam gepreknya beeh... Nampol	murah enak sayang tempatnya agak jorok	Suasana kurang nyaman..rasa lumayan..
Menunya sering banyak yang kosong, pelayanannya kurang ramah kayak marah-marah gitu	Ayam seperti kurang matang jadi bikin selera hilang.	Tempatnya agak kuno, makanan serta harganya lumayan.	kurang luas	Ayam seperti kurang matang jadi bikin selera hilang.	tolong pencahayaan dan dekorasinya dirubah agar lebih menarik
Kamar mandinya bauk bgt	Enak..tempat lebih bersih nambah nyaman pasti	kurang luas			

Lampiran 3 : Tabulasi Kuesioner

No.	Nama	Kunjungan ke Restoran Z	Kelamin	Umur	Pekerjaan	Berapa kali anda setiap bulan berkunjung ke restoran cepat saji (<i>fast food restaurant</i>)?	Berapa kali anda setiap bulan berkunjung ke restoran Restoran Z ?	Berapa jumlah uang yang anda habiskan setiap kali berkunjung ke restoran Restoran Z?
1	Sendy	Iya	Pria	16 – 25 tahun	Mahasiswa	≥ 4 kali	2 – 3 kali	Rp. 20.001 – Rp. 50.000
2	Gustana	Iya	Pria	16 – 25 tahun	Mahasiswa	2 – 3 kali	2 – 3 kali	≤ Rp. 20.000
3	Aulia Nur Azizah	Iya	Wanita	16 – 25 tahun	Mahasiswa	2 – 3 kali	2 – 3 kali	≤ Rp. 20.000
4	Maria Christina Prasetya	Iya	Wanita	16 – 25 tahun	Mahasiswa	≤ 1	≤ 1	≤ Rp. 20.000
5	Melia	Iya	Wanita	16 – 25 tahun	Mahasiswa	≥ 4 kali	≤ 1	≤ Rp. 20.000
6	Anastasia Natarini	Iya	Wanita	16 – 25 tahun	Mahasiswa	2 – 3 kali	2 – 3 kali	Rp. 20.001 – Rp. 50.000
7	Randi Eka Sanjaya	Iya	Pria	16 – 25 tahun	Mahasiswa	≤ 1	≤ 1	≤ Rp. 20.000
8	Tri Raharjo	Iya	Pria	16 – 25 tahun	Pegawai Swasta	2 – 3 kali	2 – 3 kali	Rp. 20.001 – Rp. 50.000
9	Grace	Iya	Wanita	16 – 25 tahun	Mahasiswa	2 – 3 kali	2 – 3 kali	Rp. 20.001 – Rp. 50.000
10	Crishia	Iya	Wanita	26 – 35 tahun	Pegawai Swasta	2 – 3 kali	≥ 4 kali	≤ Rp. 20.000
11	Risa	Iya	Wanita	16 – 25 tahun	Mahasiswa	2 – 3 kali	≤ 1	≤ Rp. 20.000
12	Dino Alessandro	Iya	Pria	16 – 25 tahun	Mahasiswa	2 – 3 kali	2 – 3 kali	≤ Rp. 20.000

13	Laurentia Lia Arinda	Iya	Wanita	16 – 25 tahun	Mahasiswa	≥ 4 kali	≤ 1	≤ Rp. 20.000
14	Febri	Iya	Pria	16 – 25 tahun	Mahasiswa	≥ 4 kali	2 – 3 kali	≤ Rp. 20.000
15	Christina Monrika	Iya	Wanita	16 – 25 tahun	Mahasiswa	2 – 3 kali	2 – 3 kali	Rp. 20.001 – Rp. 50.000
16	Aditya Agung Nugroho	Iya	Pria	16 – 25 tahun	Pegawai Swasta	2 – 3 kali	≤ 1	≤ Rp. 20.000
17	Gita yogeswari	Iya	Wanita	16 – 25 tahun	Mahasiswa	2 – 3 kali	≤ 1	Rp. 20.001 – Rp. 50.000
18	khodijan khoirunnisa	Iya	Wanita	17 – 25 tahun	Lain – lain	≤ 1	2 – 3 kali	≤ Rp. 20.000
19	Muhammad Azwar Santoso	Iya	Pria	26 – 35 tahun	Lain – lain	≥ 4 kali	≥ 4 kali	Rp. 20.001 – Rp. 50.000
20	Amalia Nindy Astuti	Iya	Wanita	16 – 25 tahun	Mahasiswa	≥ 4 kali	≥ 4 kali	Rp. 20.001 – Rp. 50.000
21	Lia	Iya	Wanita	16 – 25 tahun	Mahasiswa	2 – 3 kali	≤ 1	Rp. 20.001 – Rp. 50.000
22	Adelvia Mira Yuni Astuti	Iya	Wanita	36 – 45 tahun	Pegawai Swasta	2 – 3 kali	2 – 3 kali	Rp. 20.001 – Rp. 50.000
23	Nanda Mahatma	Iya	Pria	16 – 25 tahun	Mahasiswa	2 – 3 kali	≤ 1	≤ Rp. 20.000
24	Brigitta	Iya	Wanita	16 – 25 tahun	Mahasiswa	2 – 3 kali	≤ 1	Rp. 20.001 – Rp. 50.000
25	Diana	Iya	Wanita	16 – 25 tahun	Pegawai Swasta	2 – 3 kali	≥ 4 kali	≤ Rp. 20.000
26	Erika	Iya	Wanita	26 – 35 tahun	Pegawai Swasta	2 – 3 kali	≤ 1	≤ Rp. 20.000
27	Mada	Iya	Pria	16 – 25 tahun	Mahasiswa	≥ 4 kali	2 – 3 kali	≤ Rp. 20.000
28	Wanda	Iya	Wanita	26 – 35 tahun	Pegawai Swasta	2 – 3 kali	2 – 3 kali	≤ Rp. 20.000

29	Rai Ovadey	Iya	Pria	16 – 25 tahun	Mahasiswa	≥ 4 kali	2 – 3 kali	≤ Rp. 20.000
30	Angga Trigel	Iya	Pria	16 – 25 tahun	Pegawai Swasta	2 – 3 kali	2 – 3 kali	≤ Rp. 20.000
31	shntya bachan	Iya	Wanita	16 – 25 tahun	Mahasiswa	≥ 4 kali	≥ 4 kali	≤ Rp. 20.000
32	Desi Ekatantri Putri	Iya	Wanita	16 – 25 tahun	Mahasiswa	2 – 3 kali	≤ 1	≤ Rp. 20.000
33	Aris Munadi	Iya	Pria	16 – 25 tahun	Mahasiswa	≥ 4 kali	≥ 4 kali	≤ Rp. 20.000
34	Rizky eko Pambudi	Iya	Pria	16 – 25 tahun	Mahasiswa	2 – 3 kali	≤ 1	Rp. 20.001 – Rp. 50.000
35	Eki	Iya	Wanita	26 – 35 tahun	Pegawai Swasta	≥ 4 kali	2 – 3 kali	Rp. 20.001 – Rp. 50.000
36	Aden Suzerry	Iya	Pria	16 – 25 tahun	Mahasiswa	≥ 4 kali	≥ 4 kali	≤ Rp. 20.000
37	Ana Anisa Aulia Permata	Iya	Wanita	16 – 25 tahun	Mahasiswa	2 – 3 kali	2 – 3 kali	≤ Rp. 20.000
38	DAP. Rizky Aji	Iya	Pria	16 – 25 tahun	Mahasiswa	2 – 3 kali	2 – 3 kali	≤ Rp. 20.000
39	Anwar	Iya	Pria	16 – 25 tahun	Mahasiswa	2 – 3 kali	2 – 3 kali	≤ Rp. 20.000
40	Iswanto	Iya	Pria	26 – 35 tahun	Lain – lain	≥ 4 kali	≥ 4 kali	≤ Rp. 20.000
41	Nikita Indah Kurniawati	Iya	Wanita	16 – 25 tahun	Mahasiswa	≤ 1	≤ 1	≤ Rp. 20.000
42	Fadhila Nur Ilham	Iya	Pria	16 – 25 tahun	Mahasiswa	2 – 3 kali	≤ 1	Rp. 20.001 – Rp. 50.000
43	Kevin Wijaya Agustin, S.T.	Iya	Pria	16 – 25 tahun	Pegawai Swasta	≥ 4 kali	≤ 1	≤ Rp. 20.000
44	Michico	Iya	Wanita	16 – 25 tahun	Pegawai Swasta	≤ 1	≤ 1	≤ Rp. 20.000

45	Widi	Iya	Pria	16 – 25 tahun	Mahasiswa	2 – 3 kali	2 – 3 kali	Rp. 20.001 – Rp. 50.000
46	Vania	Iya	Wanita	16 – 25 tahun	Mahasiswa	2 – 3 kali	≤ 1	≤ Rp. 20.000
47	Mr X	Iya	Pria	16 – 25 tahun	Mahasiswa	≤ 1	≤ 1	Rp. 20.001 – Rp. 50.000
48	Retha	Iya	Wanita	16 – 25 tahun	Mahasiswa	2 – 3 kali	≤ 1	≤ Rp. 20.000
49	Jovie	Iya	Pria	16 – 25 tahun	Mahasiswa	≤ 1	≤ 1	≤ Rp. 20.000
50	Rio	Iya	Pria	16 – 25 tahun	Mahasiswa	≤ 1	≤ 1	≤ Rp. 20.000
51	Billa Oktina	Iya	Wanita	16 – 25 tahun	Mahasiswa	≥ 4 kali	≤ 1	Rp. 20.001 – Rp. 50.000
52	Julmilia	Iya	Wanita	16 – 25 tahun	Pegawai Swasta	2 – 3 kali	2 – 3 kali	Rp. 20.001 – Rp. 50.000
53	Kevin	Iya	Pria	16 – 25 tahun	Pegawai Swasta	≥ 4 kali	≤ 1	≤ Rp. 20.000
54	Bayu Aji	Iya	Pria	16 – 25 tahun	Mahasiswa	2 – 3 kali	2 – 3 kali	Rp. 20.001 – Rp. 50.000
55	Hana Siska	Iya	Wanita	26 – 35 tahun	Wirasaha	2 – 3 kali	≤ 1	Rp. 20.001 – Rp. 50.000
56	Oktavianus fajar B.S	Iya	Pria	16 – 25 tahun	Pelajar	2 – 3 kali	2 – 3 kali	≤ Rp. 20.000
57	Moh. Binanto	Iya	Pria	16 – 25 tahun	Pelajar	2 – 3 kali	2 – 3 kali	≤ Rp. 20.000
58	Erika	Iya	Wanita	16 – 25 tahun	Lain – lain	≥ 4 kali	2 – 3 kali	≤ Rp. 20.000
59	Khansa	Iya	Wanita	16 – 25 tahun	Mahasiswa	≥ 4 kali	≥ 4 kali	≤ Rp. 20.000
60	Fitri	Iya	Wanita	26 – 35 tahun	Mahasiswa	≥ 4 kali	2 – 3 kali	Rp. 20.001 – Rp. 50.000

61	risky anwar	Iya	Pria	16 – 25 tahun	Pelajar	2 – 3 kali	2 – 3 kali	≤ Rp. 20.000
62	Zahroh esa	Iya	Wanita	16 – 25 tahun	Pelajar	2 – 3 kali	2 – 3 kali	Rp. 20.001 – Rp. 50.000
63	Wardania	Iya	Wanita	16 – 25 tahun	Mahasiswa	2 – 3 kali	2 – 3 kali	≤ Rp. 20.000
64	Nova	Iya	Pria	≤ 15 tahun	Pelajar	≥ 4 kali	2 – 3 kali	≤ Rp. 20.000
65	lulu pertiwi	Iya	Wanita	16 – 25 tahun	Mahasiswa	≥ 4 kali	≤ 1	Rp. 20.001 – Rp. 50.000
66	Devta Rouf	Iya	Pria	16 – 25 tahun	Pegawai Swasta	2 – 3 kali	2 – 3 kali	Rp. 20.001 – Rp. 50.000
67	isna kurniawati H.	Iya	Wanita	16 – 25 tahun	Mahasiswa	≥ 4 kali	≥ 4 kali	≥ Rp. 50.001
68	Hary harmanto	Iya	Pria	16 – 25 tahun	Pegawai Swasta	≥ 4 kali	2 – 3 kali	Rp. 20.001 – Rp. 50.000
69	-	Iya	Pria	36 – 45 tahun	Lain – lain	2 – 3 kali	2 – 3 kali	Rp. 20.001 – Rp. 50.000
70	stefanus	Iya	Pria	16 – 25 tahun	Mahasiswa	2 – 3 kali	≤ 1	≤ Rp. 20.000
71	Akeng putra	Iya	Pria	16 – 25 tahun	Mahasiswa	≤ 1	≤ 1	Rp. 20.001 – Rp. 50.000
72	Dheka	Iya	Pria	16 – 25 tahun	Mahasiswa	2 – 3 kali	2 – 3 kali	≤ Rp. 20.000
73	dwiki	Iya	Pria	16 – 25 tahun	Pelajar	2 – 3 kali	2 – 3 kali	Rp. 20.001 – Rp. 50.000
74	Justio	Iya	Pria	≤ 15 tahun	Pelajar	2 – 3 kali	2 – 3 kali	Rp. 20.001 – Rp. 50.000
75	Haristono	Iya	Pria	36 – 45 tahun	PNS	2 – 3 kali	2 – 3 kali	Rp. 20.001 – Rp. 50.000
76	Egha	Iya	Wanita	16 – 25	Mahasiswa	≥ 4 kali	≤ 1	≤ Rp. 20.000

	fangidae			tahun				
77	fajar	Iya	Pria	16 – 25 tahun	Mahasiswa	2 – 3 kali	2 – 3 kali	Rp. 20.001 – Rp. 50.000
78	-	Iya	Wanita	26 – 35 tahun	Pegawai Swasta	2 – 3 kali	2 – 3 kali	Rp. 20.001 – Rp. 50.000
79	abimanyu	Iya	Pria	16 – 25 tahun	Lain – lain	≥ 4 kali	≥ 4 kali	≤ Rp. 20.000
80	bangun aji	Iya	Pria	16 – 25 tahun	Mahasiswa	≥ 4 kali	≥ 4 kali	≤ Rp. 20.000
81	anis andriyanti C.	Iya	Wanita	16 – 25 tahun	Pegawai Swasta	≥ 4 kali	≥ 4 kali	Rp. 20.001 – Rp. 50.000
82	Rina Waki	Iya	Wanita	16 – 25 tahun	Pegawai Swasta	≥ 4 kali	≥ 4 kali	≤ Rp. 20.000
83	Tuti	Iya	Wanita	16 – 25 tahun	Pegawai Swasta	≥ 4 kali	2 – 3 kali	≤ Rp. 20.000
84	irsa novianto	Iya	Pria	16 – 25 tahun	Lain - lain	≥ 4 kali	2 – 3 kali	≤ Rp. 20.000
85	putri	Iya	Wanita	16 – 25 tahun	Wirausaha	≥ 4 kali	≥ 4 kali	≤ Rp. 20.000
86	bunga	Iya	Wanita	≥ 46 tahun	Lain - lain	2 – 3 kali	2 – 3 kali	Rp. 20.001 – Rp. 50.000
87	Mada	Iya	Pria	16 – 25 tahun	Mahasiswa	≥ 4 kali	2 – 3 kali	≤ Rp. 20.000
88	eki	Iya	Wanita	26 – 35 tahun	Pegawai Swasta	≥ 4 kali	2 – 3 kali	Rp. 20.001 – Rp. 50.000
89	olivia	Iya	Wanita	16 – 25 tahun	Mahasiswa	≥ 4 kali	2 – 3 kali	≤ Rp. 20.000
90	ari prihantono	Iya	Pria	36 – 45 tahun	Pegawai Swasta	2 – 3 kali	2 – 3 kali	≥ Rp. 50.001
91	Ajie Lasio	Iya	Pria	16 – 25 tahun	Lain - lain	2 – 3 kali	2 – 3 kali	≤ Rp. 20.000
92	gita laeva eka	Iya	Wanita	16 – 25 tahun	Mahasiswa	2 – 3 kali	2 – 3 kali	≤ Rp. 20.000

				tahun				
93	muhammad wasila	Iya	Pria	36 – 45 tahun	Pegawai Swasta	2 – 3 kali	2 – 3 kali	Rp. 20.001 – Rp. 50.000
94	Susanto	Iya	Pria	16 – 25 tahun	Lain - lain	≤ 1	≤ 1	Rp. 20.001 – Rp. 50.000
95	Lana Isma Maulina	Iya	Wanita	16 – 25 tahun	Mahasiswa	2 – 3 kali	2 – 3 kali	≤ Rp. 20.000
96	Gustana	Iya	Pria	16 – 25 tahun	Mahasiswa	2 – 3 kali	2 – 3 kali	≤ Rp. 20.000
97	Reni Nur Mila	Iya	Wanita	16 – 25 tahun	Mahasiswa	2 – 3 kali	2 – 3 kali	≤ Rp. 20.000
98	Larasati	Iya	Wanita	16 – 25 tahun	Mahasiswa	≤ 1	≤ 1	≤ Rp. 20.000
99	Bintang Cahya	Iya	Wanita	16 – 25 tahun	Mahasiswa	≥ 4 kali	≤ 1	≤ Rp. 20.000
100	Bella	Iya	Wanita	16 – 25 tahun	Mahasiswa	2 – 3 kali	2 – 3 kali	Rp. 20.001 – Rp. 50.000
101	Eka Wijaya	Iya	Pria	16 – 25 tahun	Mahasiswa	≤ 1	≤ 1	≤ Rp. 20.000
102	Mitha	Iya	Pria	16 – 25 tahun	Pegawai Swasta	2 – 3 kali	2 – 3 kali	Rp. 20.001 – Rp. 50.000
103	Puspita Sari	Iya	Wanita	16 – 25 tahun	Mahasiswa	2 – 3 kali	2 – 3 kali	Rp. 20.001 – Rp. 50.000
104	Edwin Setiawan	Iya	Wanita	26 – 35 tahun	Pegawai Swasta	2 – 3 kali	≥ 4 kali	≤ Rp. 20.000
105	Maria Sitorus	Iya	Wanita	16 – 25 tahun	Mahasiswa	2 – 3 kali	≤ 1	≤ Rp. 20.000
106	Desry Randa	Iya	Pria	16 – 25 tahun	Mahasiswa	2 – 3 kali	2 – 3 kali	≤ Rp. 20.000
107	Aprilina Yanti	Iya	Wanita	16 – 25 tahun	Mahasiswa	≥ 4 kali	≤ 1	≤ Rp. 20.000
108	wucing	Iya	Pria	16 – 25 tahun	Mahasiswa	≥ 4 kali	2 – 3 kali	≤ Rp. 20.000
109	fajar	Iya	Wanita	16 – 25	Mahasiswa	2 – 3 kali	2 – 3 kali	Rp. 20.001 – Rp.

				tahun				50.000
110	bagas	Iya	Pria	16 – 25 tahun	Pegawai Swasta	2 – 3 kali	≤ 1	≤ Rp. 20.000
111	tami	Iya	Wanita	16 – 25 tahun	Mahasiswa	2 – 3 kali	≤ 1	Rp. 20.001 – Rp. 50.000
112	joan	Iya	Wanita	17 – 25 tahun	Lain - lain	≤ 1	2 – 3 kali	≤ Rp. 20.000
113	jerika	Iya	Pria	26 – 35 tahun	Lain - lain	≥ 4 kali	≥ 4 kali	Rp. 20.001 – Rp. 50.000
114	endrew	Iya	Wanita	16 – 25 tahun	Mahasiswa	≥ 4 kali	≥ 4 kali	Rp. 20.001 – Rp. 50.000
115	andre	Iya	Wanita	16 – 25 tahun	Mahasiswa	2 – 3 kali	≤ 1	Rp. 20.001 – Rp. 50.000
116	jodhy	Iya	Wanita	36 – 45 tahun	Pegawai Swasta	2 – 3 kali	2 – 3 kali	Rp. 20.001 – Rp. 50.000
117	chika	Iya	Pria	16 – 25 tahun	Mahasiswa	2 – 3 kali	≤ 1	≤ Rp. 20.000
118	lucky setiawan	Iya	Wanita	16 – 25 tahun	Mahasiswa	2 – 3 kali	≤ 1	Rp. 20.001 – Rp. 50.000
119	warih	Iya	Wanita	16 – 25 tahun	Pegawai Swasta	2 – 3 kali	≥ 4 kali	≤ Rp. 20.000
120	-	Iya	Wanita	26 – 35 tahun	Pegawai Swasta	2 – 3 kali	≤ 1	≤ Rp. 20.000
121	-	Iya	Pria	16 – 25 tahun	Mahasiswa	≥ 4 kali	2 – 3 kali	≤ Rp. 20.000
122	memet	Iya	Wanita	26 – 35 tahun	Pegawai Swasta	2 – 3 kali	2 – 3 kali	≤ Rp. 20.000
123	stefanus setya	Iya	Pria	16 – 25 tahun	Mahasiswa	≥ 4 kali	2 – 3 kali	≤ Rp. 20.000
124	adi paramarta	Iya	Pria	16 – 25 tahun	Pegawai Swasta	2 – 3 kali	2 – 3 kali	≤ Rp. 20.000
125	atmaja	Iya	Wanita	16 – 25 tahun	Mahasiswa	≥ 4 kali	≥ 4 kali	≤ Rp. 20.000

126	rama suartana	Iya	Wanita	16 – 25 tahun	Mahasiswa	2 – 3 kali	≤ 1	≤ Rp. 20.000
127	dimas	Iya	Pria	16 – 25 tahun	Mahasiswa	≥ 4 kali	≥ 4 kali	≤ Rp. 20.000
128	gus yudi red	Iya	Pria	16 – 25 tahun	Mahasiswa	2 – 3 kali	≤ 1	Rp. 20.001 – Rp. 50.000
129	abid	Iya	Wanita	26 – 35 tahun	Pegawai Swasta	≥ 4 kali	2 – 3 kali	Rp. 20.001 – Rp. 50.000
130	michael jusilius	Iya	Pria	16 – 25 tahun	Mahasiswa	≥ 4 kali	≥ 4 kali	≤ Rp. 20.000
131	acik	Iya	Wanita	16 – 25 tahun	Mahasiswa	2 – 3 kali	2 – 3 kali	≤ Rp. 20.000
132	oding	Iya	Wanita	16 – 25 tahun	Mahasiswa	≥ 4 kali	≥ 4 kali	≤ Rp. 20.000
133	iman	Iya	Wanita	26 – 35 tahun	Mahasiswa	≥ 4 kali	2 – 3 kali	Rp. 20.001 – Rp. 50.000
134	wisnu	Iya	Pria	16 – 25 tahun	Pelajar	2 – 3 kali	2 – 3 kali	≤ Rp. 20.000
135	jhosua	Iya	Wanita	16 – 25 tahun	Pelajar	2 – 3 kali	2 – 3 kali	Rp. 20.001 – Rp. 50.000
136	cuncun	Iya	Wanita	16 – 25 tahun	Mahasiswa	2 – 3 kali	2 – 3 kali	≤ Rp. 20.000
137	owik	Iya	Pria	≤ 15 tahun	Pelajar	≥ 4 kali	2 – 3 kali	≤ Rp. 20.000
138	mita	Iya	Wanita	16 – 25 tahun	Mahasiswa	≥ 4 kali	≤ 1	Rp. 20.001 – Rp. 50.000
139	tika	Iya	Pria	16 – 25 tahun	Pegawai Swasta	2 – 3 kali	2 – 3 kali	Rp. 20.001 – Rp. 50.000
140	arya haryadi	Iya	Wanita	16 – 25 tahun	Mahasiswa	≥ 4 kali	≥ 4 kali	≥ Rp. 50.001
141	samuel	Iya	Pria	16 – 25 tahun	Pegawai Swasta	≥ 4 kali	2 – 3 kali	Rp. 20.001 – Rp. 50.000

Lampiran 4 : Tabulasi Kuesioner Tingkat Kepentingan

No.	Tingkat Kepentingan																											
	F1	F2	F3	F4	F5	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	C1	C2	C3	C4	R1	R2	R3	R4	T1	T2	T3	Re1	Re2	Re3	Re4
1	5	4	5	3	5	4	4	5	4	5	4	3	5	4	4	5	3	3	2	5	4	3	3	4	5	3	4	5
2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4
3	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4
4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5
5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4
6	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	4	4
7	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4
8	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
9	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
10	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	4	4	5	5	5
12	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	5	5
13	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	2	5	5	5	5	5	5
14	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	4	5	2	3	4	5	3	3	5	1	2	2	2	5	4	5	4	3	5	4	3	5	4	4	5	4	5
17	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4
18	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5
19	3	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	3	1	5	1	4	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5
21	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	1	3	4	5	3	4	4
22	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5
23	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5

25	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5
26	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5
27	5	4	5	5	3	3	3	4	3	5	1	1	5	4	5	5	5	4	5	4	4	1	3	5	3	3	4	4
28	5	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4
29	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3
30	5	3	5	4	4	3	3	5	4	5	3	4	5	4	3	4	4	3	5	3	5	5	5	5	4	3	3	5
31	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5
32	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
33	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	5	3	4	4
34	3	2	5	2	2	2	3	2	1	2	2	3	4	3	4	3	2	1	2	2	3	2	2	3	4	2	2	2
35	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4
37	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5
38	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
39	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4	4	4
40	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	3	4	5	5	4	3	4
41	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5
42	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5
43	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5
44	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	4	4
45	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
46	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4
47	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	4	5	5	4	5
48	5	3	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5
51	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	3	3	5	5	4	5	5
52	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5

53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4
54	5	4	5	4	3	5	4	5	4	4	3	4	5	4	3	4	3	5	5	4	2	5	4	4	4	4	5	5	5
55	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	5	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
56	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4
57	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
58	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	1	3	5	5	5	5	5	
60	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	
61	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	4	1	5
62	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
63	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
65	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3
66	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
67	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	4	2	4	4	5	2	2	
68	4	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	4	5	3	5	2	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	
69	3	4	3	5	3	3	5	3	4	3	3	3	3	4	4	4	5	3	5	3	5	4	5	3	3	5	3	3	
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	2	5	2	4	2	3	3	3	
71	3	5	4	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
72	4	3	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	3	4	5	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	
74	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
75	3	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	4	4
76	4	4	3	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	5	3	2	3	3	
77	3	4	5	4	3	4	5	3	3	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	
78	4	3	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	
79	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5
80	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	

81	4	4	4	3	3	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4
82	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
83	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	4	5	
84	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5	5
85	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
87	5	4	5	5	3	3	3	4	3	5	1	1	5	4	5	5	5	4	5	4	4	1	3	5	3	3	4	4
88	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	4	3	3	3	4	4	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4
90	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4
91	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
92	5	5	5	3	4	4	4	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
93	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
94	3	4	5	2	3	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
95	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
96	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4
97	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4
98	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5
99	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4
100	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	4	4
101	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4
102	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
103	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
104	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
105	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	4	4	5	5	5
106	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	5	5
107	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	2	5	5	5	5	5	5
108	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

137	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
138	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3
139	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
140	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	4	2	4	4	5	2	2
141	4	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	4	5	3	5	2	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4

Lampiran 5 : Tabulasi Kuesioner Tingkat Harapan

No.	Tingkat Harapan																												
	F1	F2	F3	F4	F5	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	C1	C2	C3	C4	R1	R2	R3	R4	T1	T2	T3	Re1	Re2	Re3	Re4	
1	5	4	5	3	4	3	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3
3	5	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	
5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	5	3	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	2	2	5	5	4	5	3	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
9	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	5	5	
10	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	5	5	
11	2	2	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	
12	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	5	5	
13	3	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
14	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	5	5	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	
17	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	4	4	

46	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	4	
47	3	3	4	3	5	5	5	4	5	5	5	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	
48	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
50	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	
51	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	5	5	
52	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	5	5	
53	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	
54	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
55	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	4	4	
56	5	5	4	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	
57	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
58	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	4	4	
59	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
60	4	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	5	
61	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	5	5	
62	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	5	5	
63	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
64	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
66	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	
67	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
68	4	5	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	2	5	5	4	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	
69	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
70	2	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	
71	5	5	4	4	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
72	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	
73	4	3	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5

74	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4
75	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	4	4
76	4	3	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
77	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	4	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
78	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5
80	4	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
81	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
82	4	3	4	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
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5
84	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	5	5
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4
87	5	5	5	5	4	3	3	4	3	5	1	1	5	4	5	5	5	4	5	4	4	1	3	5	3	3	4	4
88	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	5	5
89	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	5	5	3	5	4	5	4	4	4	4
92	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
93	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	4	3	3	3	3
94	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	5	5
95	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	5	5
96	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3
97	5	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3
98	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4
99	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	5	3	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	2	2	5	5	4	5	3	4

102	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4		
103	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	5		
104	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	5		
105	2	2	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	
106	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	5		
107	3	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
108	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	5	5	
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
110	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	
111	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	4	4	
112	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	5	5	
113	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	
114	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	4	4	
115	3	3	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	
116	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
117	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
118	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
119	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
121	5	5	5	5	4	3	3	4	3	5	1	1	5	4	5	5	5	4	5	4	4	1	3	5	3	3	4	4	
122	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	4	4	
123	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	5	5	
124	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	3	4	4	4	
125	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	5	5	
126	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
127	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
128	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
129	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	5	5	

130	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
131	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	5	5	
132	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
133	4	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	5	
134	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	5	5	
135	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	5	5	
136	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
137	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
138	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
139	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	
140	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
141	4	5	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	2	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4

Lampiran 6 : Tabulasi Kuesioner Persepsi

Tingkat Persepsi																												
No.	F1	F2	F3	F4	F5	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	C1	C2	C3	C4	R1	R2	R3	R4	T1	T2	T3	Re1	Re2	Re3	Re4
1	3	3	2	4	4	3	3	2	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3
2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3
3	5	4	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
4	5	4	3	3	4	5	4	4	3	4	3	5	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
5	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	4	4
6	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	4	4
7	4	2	4	2	2	4	4	3	4	4	4	2	4	2	2	3	4	4	3	4	3	4	5	2	4	3	3	3
8	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	2	4	4
10	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3

11	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3
12	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
14	4	3	3	4	5	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	4	5	3	5	3	5	4	5	3	3	5	4	5	3	5	4	5	3	5	4	4	5	5	3	4	5	3
17	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	4	4
18	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5
19	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	1	3	1	3	3	3	3	2	3	1	2	3	1	4	5	4	1	1
20	3	1	2	4	3	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	3	1	2	3	3	3	1	2
21	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4
22	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	4	3	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
25	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
27	5	3	3	5	3	4	4	4	3	4	3	3	5	3	5	5	5	3	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5
28	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
29	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
30	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	3	3	3	4
31	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	5	4	3	5	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4
32	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3
33	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	5
34	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
35	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
37	3	4	5	3	3	3	3	2	2	4	2	3	3	2	4	4	4	4	5	5	1	4	2	4	5	5	5	5
38	3	3	3	3	2	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3

39	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
40	5	4	3	3	3	5	5	5	3	5	2	5	3	3	3	4	5	5	4	5	5	3	4	3	5	4	5	5	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
42	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
43	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
44	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	1	4	1	3	4	3	4	3	3	3	4	3	5	3	4	4	3	5	
45	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	4
47	3	2	2	3	3	1	1	2	3	1	1	3	3	3	1	2	1	3	1	3	1	3	3	2	2	3	3	2	
48	2	3	2	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	
49	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	4	4	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	1	2	3	3	4	4	4	4	2	3	
51	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
52	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	
53	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	
54	5	4	4	5	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	2	4	4	3	4	3	4	4	
55	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	4	4	
56	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
57	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
58	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
59	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	3	5	3	1	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	
60	4	4	4	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
61	4	4	5	5	5	4	5	1	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	1	5	
62	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	4	4	
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
64	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	3	4	4	5	5	3	3	3	4	5	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	
66	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	

67	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
68	4	5	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5
69	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	5	4	5	3	4	3	4	4
70	3	4	4	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	5	3	4	2	3	3	3
71	3	5	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	4	5	5	5	4	3	5	4
72	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
73	4	3	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5
74	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	3	4	4	3
75	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	4	4
76	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4
77	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	4	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
78	4	4	4	3	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4
79	5	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
80	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
81	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4
82	4	3	3	5	3	4	4	4	4	5	3	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5
83	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5
84	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
86	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4
87	5	3	3	5	3	4	4	4	3	4	3	3	5	3	5	5	5	3	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5
88	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
90	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	5	5	3	5	4	5	4	4	4	4
92	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
93	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	4	3	3	3	3
94	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	5	5

123	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
124	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	3	3	3	4
125	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	5	4	3	5	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4
126	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3
127	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	5
128	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
129	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
131	3	4	5	3	3	3	3	2	2	4	2	3	3	2	4	4	4	4	5	5	1	4	2	4	5	5	5	5
132	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	3	5	3	1	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5
133	4	4	4	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
134	4	4	5	5	5	4	5	1	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	1	5
135	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	4	4
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
137	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	3	4	4	5	5	3	3	3	4	5	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4
139	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
140	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
141	4	5	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5



KUESIONER

Pengukuran Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan Restoran Z

Deskripsi :

Saya dari mahasiswa Jurusan Teknik Industri – Atma Jaya Yogyakarta akan melakukan survei untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada pelayanan Restoran Z untuk meningkatkan kualitas pelayanan, maka perkenalkan saya :

Nama : I Gusti Putu Sendy Anggriawan
Program Studi : Teknik Industri
Institusi : Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Untuk melakukan pengumpulan data – data yang dibutuhkan dalam tugas akhir ini. Mohon kesediaan para pelanggan Restoran Z untuk mengisi kuesioner yang terbagi dalam 4 bagian, yaitu :

- Bagian I** : Data Konsumen
Bagian II : Karakteristik Konsumen
Bagian III : Tingkat Kepentingan, Harapan dan Penilaian Kinerja Aktual Konsumen
Bagian IV : Penilaian Kinerja Aktual dan Harapan Konsumen
-

Bagian I : Data Konsumen

(Beri tanda centang (✓) pada pilihan jawaban yang sesuai dengan data pribadi anda)

1. Nama :

2. **Sebelumnya, apakah anda pernah berbelanja/makan di salah satu cabang Restoran Z di sekitaran Yogyakarta?**

Ya

Tidak

Bagian II : Karakteristik Konsumen

(Beri tanda centang (✓) pada pilihan jawaban yang sesuai dengan data pribadi anda)

1. **Jenis Kelamin :**

Pria

Wanita

2. **Umur :**

≤ 15 tahun

16 – 25 tahun

26 – 35 tahun

36 – 45 tahun

≥ 46 tahun

3. Pekerjaan :

Pelajar

Pegawai Swasta

Mahasiswa

Ibu Rumah Tangga

PNS

Lain – lain

Wirausaha

4. Berapa kali anda setiap bulan berkunjung ke restoran cepat saji (*fast food restaurant*)?

≤ 1

2 – 3 kali

≥ 4 kali

5. Berapa kali anda setiap bulan berkunjung ke restoran Restoran Z ?

≤ 1

≥ 4 kali

2 – 3 kali

6. Berapa jumlah uang yang anda habiskan setiap kali berkunjung ke restoran Restoran Z ?

\leq Rp. 20.000

\geq Rp. 50.001

Rp. 20.001 – Rp. 50.000

Bagian III : Tingkat Kepentingan Konsumen

(Beri tanda centang (\surd) pada pilihan jawaban yang sesuai)

Pada bagian ini anda diminta untuk memberikan penilaian terhadap tingkat kepentingan anda terhadap faktor – faktor pelayanan jasa yang diberikan oleh sebuah restoran cepat saji (*Fast food restaurants*). Anda dipersilakan untuk memilih salah satu jawaban dari lima alternatif jawaban berikut ini :

Angka 1 = **Sangat Tidak Penting**

Angka 2 = **Tidak Penting**

Angka 3 = **Cukup Penting**

Angka 4 = **Penting**

Angka 5 = **Sangat Penting**

No.	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan				
		1	2	3	4	5

Kualitas makanan (Food quality)

1	Rasa Makanan Enak					
2	Makanan disajikan dengan tingkat temperatur yang benar					
3	Makanan dalam kondisi segar (Fresh)					
4	Pilihan menu makanan beragam					
5	Makanan disajikan dengan porsi yang sesuai					

Jaminan & Empati (Assurance & Empathy)

6	Karyawan memiliki sikap yang baik dan bersedia berbicara dengan anda					
7	Karyawan sopan dan ramah					
8	Karyawan bersimpati dan menenangkan jika ada sesuatu yang salah					
9	Karyawan membuat anda percaya diri saat berurusan dengan mereka					
10	Karyawan tampak terlatih, berkompeten dan berpengalaman					
11	Karyawan peka terhadap kebutuhan dan keinginan konsumen dari pada selalu mengikuti kebijakan dan prosedur					
12	Karyawan dapat menjawab pertanyaan anda sepenuhnya					
13	<i>Fast food</i> Restoran dengan cepat memperbaiki kesalahan					

Kebersihan (Cleanliness)

14	<i>Fast food</i> Restoran mempunyai toilet yang bersih					
15	<i>Fast food</i> Restoran mempunyai ruang makan yang bersih					

No.	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan				
		1	2	3	4	5
16	Perangkat makan di <i>Fast food</i> Restoran bersih					
17	Karyawan bersih, rapi dan berpakaian dengan benar					

Responsif (Responsiveness)

18	Karyawan bergeser untuk saling membantu menjaga kecepatan layanan selama masa sibuk					
19	Layanan take-away di <i>Fast food</i> Restoran kompeten dan efisien					
20	<i>Fast food</i> Restoran menyediakan layanan yang tepat dan cepat					
21	Karyawan dapat dan mau memberitahu anda tentang menu					

Aspek berwujud (Tangibles)

22	<i>Fast food</i> Restoran memiliki meja makan yang mudah untuk dipindahkan					
23	Dekorasi sesuai dengan gambar dan kisaran harga produk yang dijual					
24	Menu mudah dibaca					

Keandalan (Reliability)

25	Karyawan menyajikan makanan anda persis seperti yang anda pesan					
26	Karyawan <i>Fast food</i> Restoran melakukan cek dengan menyebutkan ulang pesanan pelanggan secara akurat					
27	<i>Fast food</i> Restoran melayani anda sesuai waktu yang dijanjikan					
28	Layanan yang diberikan dapat diandalkan dan konsisten					

Bagian IV : Penilaian Kinerja Aktual dan Harapan Konsumen

(Beri tanda centang (✓) pada pilihan jawaban yang sesuai)

Pada bagian ini anda diminta untuk memberikan 2 penilaian terhadap faktor – faktor pelayanan jasa yang diberikan oleh Restoran Z.

1. **Penilaian Harapan** : Tingkat Harapan anda terhadap pelayanan restoran Restoran Z.
2. **Penilaian Persepsi** : Penilaian anda setelah mendapat layanan dari restoran Restoran Z

Anda dipersilakan untuk memilih salah satu jawaban dari lima alternatif jawaban berikut ini :

Angka 1 = Sangat Tidak Baik

Angka 4 = Baik

Angka 2 = Tidak Baik

Angka 5 = Sangat Baik

Angka 3 = Cukup Baik

No.	Atribut Pelayanan	Harapan					Persepsi (Kinerja Aktual)				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Kualitas makanan (Food quality)

1	Rasa Makanan di restoran Restoran Z Enak													
2	Restoran Restoran Z menyajikan makanan dengan tingkat tempratur yang benar													
3	Restoran Restoran Z menyajikan makanan dengan kondisi yang segar (fresh)													
4	Restoran Restoran Z menyediakan pilihan menu makanan yang beragam													
5	Restoran Restoran Z menyajikan makanan dengan porsi yang sesuai													

Jaminan & Empati (Assurance & Empathy)

6	Karyawan restoran Restoran Z memiliki sikap yang baik dan bersedia berbicara dengan anda													
7	Karyawan restoran Restoran Z sopan dan ramah													

8	Karyawan restoran Restoran Z bersimpati dan menenangkan jika ada sesuatu yang salah													
No.	Atribut Pelayanan	Harapan					Persepsi (Kinerja Aktual)							
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
9	Karyawan restoran Restoran Z membuat anda percaya diri saat berurusan dengan mereka													
10	Karyawan restoran Restoran Z tampak terlatih, berkompeten dan berpengalaman													
11	Karyawan restoran Restoran Z peka terhadap kebutuhan dan keinginan konsumen dari pada selalu mengikuti kebijakan dan prosedur													
12	Karyawan restoran Restoran Z dapat menjawab pertanyaan anda sepenuhnya													
13	Restoran Restoran Z dengan cepat memperbaiki kesalahan													

Kebersihan (Cleanliness)

14	Restoran Restoran Z mempunyai toilet yang bersih													
15	Restoran Restoran Z mempunyai ruang makan yang bersih													
16	Restoran Restoran Z memiliki perangkat makan yang bersih													
17	Karyawan restoran Restoran Z bersih, rapi dan berpakaian dengan benar													

Responsif (Responsiveness)

18	Karyawan restoran Restoran Z bergeser untuk saling membantu menjaga kecepatan layanan selama masa sibuk													
19	Layanan take-away di Restoran Restoran Z kompeten dan efisien													
20	Restoran Restoran Z menyediakan layanan yang tepat dan cepat													
21	Karyawan restoran Restoran Z dapat dan mau memberitahu anda tentang menu													

Aspek berwujud (Tangibles)

No.	Atribut Pelayanan	Harapan					Persepsi (Kinerja Aktual)				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
22	Restoran Restoran Z memiliki meja makan yang mudah untuk dipindahkan										
23	Dekorasi restoran Restoran Z sesuai dengan gambar dan kisaran harga produk yang dijual										
24	Restoran Restoran Z memiliki menu mudah yang dibaca										

Keandalan (Reliability)

25	Karyawan restoran Restoran Z menyajikan makanan anda persis seperti yang anda pesan										
26	Karyawan restoran Restoran Z memberikan cek dengan menyebutkan kembali pesanan pelanggan secara akurat										
27	Restoran Restoran Z melayani anda sesuai waktu yang dijanjikan										
28	Restoran Restoran Z memberikan layanan yang dapat diandalkan dan konsisten										

Lampiran 8 : Dokumentasi penyebaran kuesioner di *outlet* Restoran Z Yogyakarta



Lampiran 9 : Dokumentasi diskusi dengan Bapak Totok Diartyo

