

BAB 9 KESIMPULAN

9.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan, yaitu:

- a. Produk dan harga merupakan variabel yang berpengaruh terhadap *buying decision*, sedangkan penggunaan media sosial merupakan variabel yang berpengaruh terhadap *brand awareness*.
- b. Variabel tempat dan layanan tidak berpengaruh terhadap *buying decision* namun nilai signifikansi t variabel layanan adalah 0,089 yang tidak jauh dari batas 0,05 sehingga masih ada kemungkinan berpengaruh meskipun tidak terbukti secara statistik.
- c. *Digital marketing* merupakan solusi yang tepat untuk meningkatkan *brand awareness* masyarakat terhadap Raja Kepiting yang berujung pada peningkatan penjualan.
- d. Implementasi *digital marketing* berhasil menaikkan *insight Instagram* Raja Kepiting dari hanya 21 *likes* unggahan menjadi 80 *likes* dan 248 *views* video menjadi 4.227 *views*.
- e. Penggunaan *Instagram Business* dan *linktree* mempermudah pengguna untuk mengakses *WhatsApp*, nomor telepon, dan layanan pembelian *online* Raja Kepiting melalui fitur integrasi *website*.
- f. Video merupakan bentuk konten digital yang lebih diminati oleh penonton atau pengguna media sosial daripada gambar atau foto terlihat dari *views* foto terbanyak hanya 314 sedangkan *views* video terbanyak sebesar 4.227.
- g. Implementasi *digital marketing* terhadap Raja Kepiting selama dua minggu menjadi salah satu faktor keberhasilan peningkatan penjualan sebesar Rp681.020 per hari atau 40,61%.

9.2. Saran

Saran untuk pengelolaan *digital marketing* selanjutnya adalah perlunya melihat tren *marketing* secara berkala karena dunia *marketing* dan teknologi berkembang cukup pesat sehingga perlu adanya perbaikan terus-menerus agar *marketing* dapat dilakukan dengan konsisten. Berbagai alternatif strategi *marketing* juga dapat dilakukan dengan biaya yang murah untuk melihat keadaan dan respon pasar terhadap suatu strategi baru yang akan diterapkan sehingga tidak salah

langkah dan mengalami kerugian yang cukup besar. Saran selain digital marketing adalah dengan penentuan lokasi Restoran Raja Kepiting secara permanen yang dekat dengan pusat keramaian sehingga strategis dan menarik perhatian masyarakat karena lokasi merupakan salah satu faktor yang penting untuk diperhatikan. Ciri khas Raja Kepiting juga perlu dicari, dibuat, dan ditonjolkan seperti ciri khas menu atau ciri khas pelayanan sehingga masyarakat bisa *aware* terhadap Raja Kepiting karena ciri khas yang dimilikinya, tidak hanya pada tahap *aware* namun sampai ke tahap *top of mind* karena ciri khas tersebut.



DAFTAR PUSTAKA

- Anees, R. T., Nordin, N. A., Anjum, T., Cavaliere, L. P. L., & Heidler, P. (2020). Evaluating the Impact of Customer Relationship Management (CRM) Strategies on Consumer Retention (A Study of Fast Food Chains in Pakistan). *Business Management and Strategy*, 11(2), 117-133.
- Buttle, F. (2009). *Customer Relationship Management Concepts and Technologies* (2nd ed.). United States of America: Elsevier Ltd.
- Dilham, A., Sofiyah F. R., & Muda, I. (2018). The Internet Marketing Effect on the Customer Loyalty Level with Brand Awareness as Intervening Variables. *International Journal of Civil Engineering and Technology (IJCIET)*, 9(9), 681-695.
- Dwivedi, R. & Nath, P. (2020). Digital Marketing: Disruption, Expansion and Its Impact on Business. *Parikalpana – KIIT Journal of Management*, 16, 25-43.
- Fadhil, M. (2019). *Pengaruh Pembiayaan Modal Kerja Terhadap Pendapatan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah Pada Koperasi Syariah Mitra Niaga*. [Skripsi S1, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh]. Repository Ar-Raniry. <http://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/9524/>
- Gumilang, R. R. (2019). Implementasi Digital Marketing Terhadap Peningkatan Penjualan Hasil Home Industry. *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 10(1), 9-14.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate Data Analysis* (5th ed.). United States of America: Pearson.
- Influencer 101. (2021). *Waktu Terbaik Posting Instagram (Prime Time) yang Wajib Dicoba*. Diakses tanggal 18 Juni 2022 dari <https://influencer101.id/waktu-terbaik-posting-instagram/>
- Irianti, N. P., Susanti, R. A. D., Triswidrananta, O. D., & Wijaya, E. M. S. (2021). Peningkatan Omset Penjualan Kelompok Pengrajin Keset Melalui Online Marketing. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Universitas Merdeka Malang*, 6(1), 52-60.
- Jasmani. (2019). Pengaruh Product Development dan Promotion Mix Terhadap Peningkatan Penjualan yang Berdampak Pada Keunggulan Bersaing (Studi Kasus Industri Baja Lapis Seng di Indonesia). *Jurnal Ekonomi Efektif*, 1(2), 69-84.
- Juliati. (2013). *Analisis Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan STIKES Putra Abadi Langkat*. [Tesis S2, Universitas Sumatera Utara]. Repositori Institusi Universitas Sumatera Utara. <https://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/42768>

- Karja. (2020). *Catat! Ini Waktu Paling Pas Untuk Posting di Media Sosial*. Diakses tanggal 18 Juni 2022 dari <https://kumparan.com/karjaid/catat-ini-waktu-paling-pas-untuk-posting-di-media-sosial-1sm4k4bhq3W>
- Keller, K. L. (2013). *Strategic Brand Management: Building, Measuring, and Managing Brand Equity* (4th ed.). United States of America: Pearson.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing* (17th ed.). United States of America: Pearson.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). United States of America: Pearson.
- Maulana, Y. S. & Alisha. (2020). Inovasi Produk dan Pengaruhnya Terhadap Minat Beli Konsumen (Studi Kasus Pada Restoran Ichi Bento Cabang Kota Banjar). *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis*, 8, 86-91.
- Omar, A. M. & Atteya, N. (2020). The Impact of Digital Marketing on Consumer Buying Decision Process in the Egyptian Market. *International Journal of Business and Management*, 15(7), 120-132.
- PDAI Universitas Medan Area (2020). *Keuntungan dan Kelemahan Pemasaran Menggunakan Digital Marketing*. Diakses tanggal 25 Oktober 2021 dari <https://manajemen.uma.ac.id/2020/12/keuntungan-dan-kelemahan-pemasaran-menggunakan-digital-marketing/>
- Permadi, G. (2016). Pengukuran Tingkat Kesadaran Merek (Brand Awareness) Pada Motor Honda (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau). *JOM FISIP*, 3(2), 1-12.
- Pohludka, M. & Štverková, H. (2019). The Best Practice of CRM Implementation for Small and Medium-Sized Enterprises. *Administrative Science*, 9(22), 1-17.
- Rosmadi, M. L. N. (2021). Inovasi dan Kreativitas Pelaku Usaha UMKM di Era Covid-19. *Jurnal IKRA-ITH Ekonomika*, 4(2), 87-94.
- Sekaran, U. & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach* (7th ed). New York: John Wiley & Sons.
- Stokes, R. (2013). *eMarketing: The Essential Guide to Marketing in A Digital World* (5th ed.). Quirk Education Pty (Ltd).
- Ulrich, K. T. & Eppinger, S. D. (2016). *Product Design and Development* (6th ed.). United States of America: McGraw-Hill Education.
- Utami, R. P. (2022). *Top 6 Rekomendasi Platform Digital Marketing yang Membantu Kesuksesan Bisnis*. Diakses tanggal 29 Juli 2022 dari <https://bamahadigital.com/platform-digital-marketing/>

LAMPIRAN

Lampiran 1: Objek Penelitian



Lampiran 2: Surat Keterangan Pemilik

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, pemilik Restoran Raja Kepiting, menerangkan dengan sesungguhnya bahwa:

Nama : Stefanus Albert Setyawan

NPM : 180609606

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Teknologi Industri

Universitas : Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Adalah benar telah melakukan penelitian di Restoran Raja Kepiting dan diberikan izin untuk mempublikasikan informasi dan menyebutkan nama "Raja Kepiting" dalam laporan Tugas Akhir nya.

Demikian surat ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta, 20 Juni 2022

Pemilik,



Andreas Tjahjono

Lampiran 3: Transkrip Wawancara dengan Pemilik

Pertanyaan	Jawaban
Pencarian Masalah	
Apakah ada permasalahan yang dihadapi Raja Kepiting yang mungkin belum dapat diselesaikan?	Ya kalau masalah pasti ada ya, tapi yang dari dulu menjadi keresahan sampai sekarang pun juga masih adalah keuntungan atau laba. Raja Kepiting dulu ini pernah berada pada masa puncaknya di sekitar tahun 2008-2012 an kira-kira. Itu sehari bisa meraup penjualan 6-8 juta, tapi sekarang cuma 1-2 juta an aja.
Kalau dari pengalaman Bapak, turunya penjualan itu karena apa ya Pak kira-kira?	Mungkin karena sering berpindah tempat ya... Raja Kepiting ini sudah berpindah tempat 4 kali. Dulu di tempat pertama itu waktu membangun restoran ini bisa dapat 3-4 juta. Lalu di tempat kedua yang puncak-puncaknya rame nya itu 6-8 juta, lalu pindah lagi tempat ketiga turun jadi 3-4 juta lagi. Pindah lagi masih bisa dipertahankan. Lalu yang terakhir pindah di tempat yang sekarang ini merosot jadi 1-2 juta per hari. Apalagi ada pandemi covid-19 kan, jadi lebih parah lagi itu merosotnya.
Pertanyaan	Jawaban
Pencarian Masalah	
Kalau terkait dengan langganan sendiri bagaimana Pak? Karena kan ini sering pindah tempat, langganannya juga ikut atau pelan-pelan hilang?	Nah kalau langganan itu pelan-pelan juga hilang... Dulu kan pelanggan nya banyak, langganan saya yang suka beli di Raja Kepiting juga banyak. Tapi pada tidak tahu Raja Kepiting ini pindah kemana. Baisanya cuma saya pasang banner di tempat yang lama menginfokan kalau pindah tempat. Paling ya sama teman-teman, mengandalkan mulut ke mulut lah. Raja Kepiting itu juga punya Instagram tapi sudah beberapa bulan ini Instagram nya mati, tidak pernah aktif posting apa-apa lagi.
Berarti masalahnya ada di informasi yang tidak tersampaikan ya	Kalau Instagram sih saya dulu pernah punya admin Instagram yang saya gaji per bulannya. Tapi ya cuman sekedar posting-posting aja, foto polos di post,

<p>Pak, kalau Instagram sendiri seringnya posting apa Pak?</p>	<p>orang makan difoto lalu dipost, kalau saya lihat ya tidak ada perkembangan yang cukup baik lah ya dari penggunaan Instagram yang dikelola admin saya kemarin.</p>
<p>Yang tadi kan dari sisi marketing ya Pak, kalau dari sisi produknya sendiri atau kualitas yang diberikan apakah pernah ada masukan atau kritik gitu?</p>	<p>Oh kalau masalah produk atau makanan ya. Dulu itu saya pernah ikuti tren yang makan kepiting di atas meja itu lho... Itu saya pernah jual seperti itu, tapi lalu tidak terlalu laku dan saya stop penjualannya, maksudnya saya ganti pakai piring. Isiannya sama tapi penyajiannya aja yang berbeda, tidak saya sebar di atas meja. Berbagai paket juga pernah saya buat tapi ya gitu-gitu aja. Tidak ada perubahan signifikan lah. Malah, ada yang pernah bilang ke saya beberapa konsumen tu menyarankan jual rice bowl saja soalnya kan praktis tuh, ada nasi lauk, tinggal makan kalau sudah buang mangkok kertasnya.</p>
<p>Pak, berdasarkan observasi dan riset saya, saya mengusulkan ada 3 solusi yang mungkin diterapkan, digital marketing, crm, dan inovasi produk, kalau dari Bapak sendiri kira-kira mana yang memungkinkan dan cocok secara praktek bisnis?</p>	<p>Semuanya ide nya bagus ya, saya sudah menjalankan semua sebetulnya. CRM juga sudah saya jalankan namun ya cuma beberapa saja, sebagian kecil dari banyaknya pelanggan saya yang dulu pernah makan di tempat sebelum-sebelumnya. Digital marketing juga pernah tapi belum diatur dengan baik. Inovasi produk juga pernah, tapi kalau dari ketiganya saya rasa yang paling cocok untuk dilakukan itu ya digital marketing itu ya. Karena kan saya lihat sekarang banyak sekali yang posting makanan-makanan di Instagram atau di media sosial jadi banyak juga yang tahu mengenai tempat makan baru disitu. Nanti pun kalau misalkan saya pindah, saya juga yakin karena digital marketingnya ini kan mulai dijalankan lagi dengan tertata sehingga informasinya bisa lebih mudah diakses.</p>
<p>Baik Pak, dan dari adanya digital marketing pun bisa</p>	<p>Ya benar, jadi saya rasa kalau Instagramnya atau marketingnya sudah jalan dengan konsisten, mau saya inovasi produk atau yang lain pun juga sudah</p>

menjadi semacam akses lebih lanjut ke nantinya inovasi produk dan lainnya ya Pak karena kan yang paling urgent sekarang adalah supaya orang-orang bisa tahu Raja Kepiting ada dimana dan ingat lagi tentang Raja Kepiting.	aman karena kan saya punya tempat untuk memberikan informasi secara luas. Kalau saya inovasi produk sekarang ya saya rasa percuma karena dengan keadaan seperti ini saja sepi, Instagram nya juga tidak aktif, nanti orang-orang mau tahu ada produk baru dari mana kalau saya juga tidak aktif promosi kan...
--	--



Lampiran 4: Observasi *Google Review*

1:53:53

Raja Kepiting

OVERVIEW MENU **REVIEWS** PHOTOS ABOUT

Erika Sartinah
Local Guide · 59 reviews · 1 photo
★★★★★ 3 years ago
kepingnya joss banget bumbunya berasaaa.
enam banget pokoknya. harha paketannya
murah juga ... [More](#)

Andy Kusnandar
Local Guide · 504 reviews · 2,315 photos
★★★★★ 3 years ago
tempat makan seafood di solo yg enak nan....tp
yg paling terkenal adalah kepingnya. Cm sy ndk
begitu hobi keping...jadi pesannya udang
mentega..yg rasanya oke. Pelayanan jg
cepat..tempat ckp bersih...parkir agk ribet...tp
overall oke ... [More](#)

Aceh Lukas
Local Guide · 103 reviews · 82 photos
★★★★★ 3 years ago
Masakan enak menurut kelasnya harganya
murah
(Translated by Google) ... [More](#)

1:53:04

Raja Kepiting

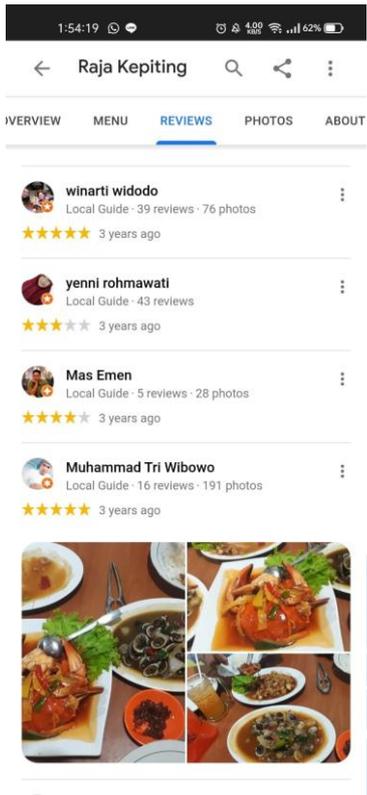
OVERVIEW MENU **REVIEWS** PHOTOS ABOUT

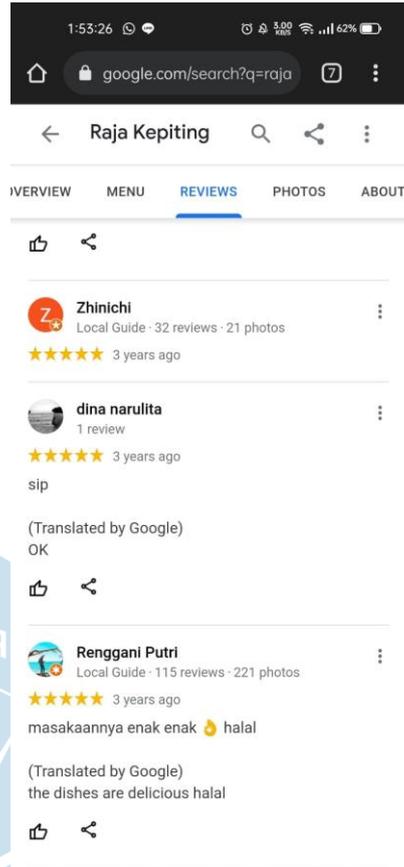
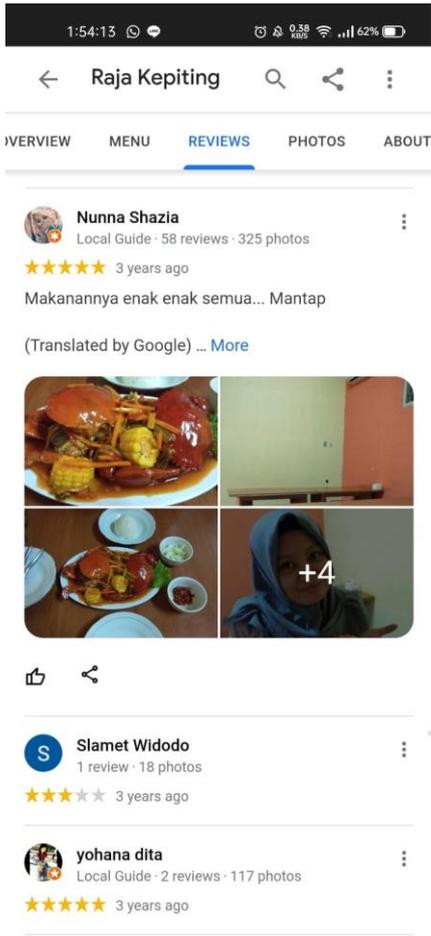
Riko Imung
Local Guide · 2 reviews · 33 photos
★★★★★ 3 years ago



Yan Samiaje
6 reviews · 3 photos
★★★★★ 3 years ago
Tempatnya nyaman,masakannya enak
(Translated by Google) ... [More](#)

Mas Djoko Wiwoho
Local Guide · 63 reviews · 65 photos
★★★★★ 3 years ago
Sangat suka sy dng menu2nya, walaupun tekstur
menu makanannva disesueiken dno masakan





Lampiran 5: Kuesioner

The image shows a screenshot of a web-based survey form. The browser's address bar shows a URL with a long alphanumeric string. The form has a purple header with the title "Survey Faktor Pengaruh Brand Awareness". Below the title, there is a greeting and introduction from Stefanus Albert Setyawan, a student at Atma Jaya Yogyakarta University, who is conducting a final assignment on digital marketing strategy for brand awareness at Raja Kepting restaurant. He asks for help in filling out the survey, noting that the data is confidential and only for his assignment. He also offers a reward of Rp50,000 for 5 respondents. The form includes a "Required" field for the name, a field for the phone number (No HP), and two multiple-choice questions: one for age (Umur) and one for occupation (Pekerjaan). The form is displayed on a desktop environment with a Windows taskbar at the bottom.

Survey Faktor Pengaruh Brand Awareness

Salam Sejahtera, perkenalkan saya Stefanus Albert Setyawan selaku mahasiswa Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang saat ini sedang menempuh tugas akhir. Tugas Akhir saya berjudul Digital Marketing Strategy untuk Meningkatkan Brand Awareness Restoran Raja Kepting.

Mohon bantuannya untuk dapat mengisi kuesioner berikut, seluruh data bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk kepentingan tugas akhir ini.

Bagi 5 responden yang beruntung akan mendapatkan saldo OVO/GOPAY/ShopeePay senilai Rp50.000

Terimakasih

stefanusalbert31@gmail.com (not shared) [Switch account](#) Saving disabled

* Required

Nama *

Your answer

No HP (untuk keperluan pemenang undian)

Your answer

Umur *

<20 tahun

20-30 tahun

31-40 tahun

41-50 tahun

>50 tahun

Pekerjaan *

Karyawan

Wirausaha

PNS

Media sosial yang anda gunakan (urutkan dari yang paling sering digunakan, nomor 1 melambangkan paling sering). Geser ke kiri untuk melihat kolom angka lainnya. Tidak dapat memilih angka yang sama.

	1	2	3	4	5	6
Whats App	<input type="radio"/>					
Instagram	<input type="radio"/>					
Facebook	<input type="radio"/>					
Twitter	<input type="radio"/>					
YouTube	<input type="radio"/>					
TikTok	<input type="radio"/>					

Apakah anda pernah makan di restoran Raja Kepiting? *

Ya

Tidak

Survey Faktor Pengaruh Brand Awareness

stefanusalbert31@gmail.com (not shared) [Switch account](#) Saving disabled

* Required

Brand Awareness

Mohon untuk menjawab 1 dari 5 skala yang disimbolkan dengan angka dengan makna sebagai berikut:

- 1: sangat tidak setuju
- 2: tidak setuju
- 3: netral
- 4: setuju
- 5: sangat setuju

Saya mengetahui restoran Raja Kepiting *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

Restoran sea food dan chinese food yang muncul di benak saya pertama kali *

Restoran sea food dan chinese food yang muncul di benak saya pertama kali adalah Raja Kepiting *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Saya sering membeli produk di restoran Raja Kepiting *

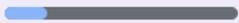
1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Saya langsung mengenali restoran Raja Kepiting hanya dengan melihat logonya *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

[Back](#) [Next](#)  Page 2 of 11 [Clear form](#)

Penggunaan Sosial Media

Mohon untuk menjawab 1 dari 5 skala yang disimbolkan dengan angka dengan makna sebagai berikut:
1: sangat tidak setuju
2: tidak setuju
3: netral
4: setuju
5: sangat setuju

Saya menggunakan media sosial untuk melihat promosi suatu restoran *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Saya menggunakan media sosial untuk berkomunikasi dengan pihak restoran *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

[Back](#) [Next](#)  Page 3 of 11 [Clear form](#)

Electronic Word of Mouth

Mohon untuk menjawab 1 dari 5 skala yang disimbolkan dengan angka dengan makna sebagai berikut:

- 1: sangat tidak setuju
- 2: tidak setuju
- 3: netral
- 4: setuju
- 5: sangat setuju

Saya ingin membagikan informasi tentang suatu restoran melalui chat (whats app, direct message instagram, dll) kepada kerabat saya *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Saya ingin membagikan konten tentang suatu restoran melalui media sosial saya secara terbuka (instagram story, facebook story, dll) *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Saya ingin memberikan review atau pendapat saya tentang suatu restoran melalui kolom komentar, google review, dll *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Back

Next

Page 4 of 11

Clear form

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Endorser

Mohon untuk menjawab 1 dari 5 skala yang disimbolkan dengan angka dengan makna sebagai berikut:

- 1: sangat tidak setuju
- 2: tidak setuju
- 3: netral
- 4: setuju
- 5: sangat setuju

Endorser/influencer makanan merupakan orang yang mempromosikan suatu produk makanan tertentu melalui media sosialnya.

Pengalaman endorser / influencer makanan (orang yang mempromosikan suatu produk makanan) merupakan hal yang penting dalam memilih restoran *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

Ketenaran endorser / influencer makanan (orang yang mempromosikan suatu produk makanan) merupakan hal yang penting dalam memilih restoran *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

Endorser / influencer makanan (orang yang mempromosikan suatu produk makanan) yang mampu meyakinkan konsumen akan objek yang diendorse merupakan hal yang penting dalam memilih restoran *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

Back

Next

Page 5 of 11

Clear form

Iklan

Mohon untuk menjawab 1 dari 5 skala yang disimbolkan dengan angka dengan makna sebagai berikut:

- 1: sangat tidak setuju
- 2: tidak setuju
- 3: netral
- 4: setuju
- 5: sangat setuju

Saya mendapat informasi tentang suatu restoran melalui iklan *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

Pesan iklan suatu restoran menarik perhatian saya *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

Saya ingin mengunjungi suatu restoran karena iklan yang disebarakan melalui platform atau media yang saya gunakan *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

Buying Decision

Mohon untuk menjawab 1 dari 5 skala yang disimbolkan dengan angka dengan makna sebagai berikut:

- 1: sangat tidak setuju
- 2: tidak setuju
- 3: netral
- 4: setuju
- 5: sangat setuju

Saya mengunjungi restoran Raja Kepiting untuk memenuhi keinginan *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

Saya memperoleh informasi tentang restoran Raja Kepiting sebelum mengunjunginya *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

Restoran Raja Kepiting menjadi salah satu pilihan untuk saya kunjungi *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

Saya lebih memilih restoran Raja Kepiting daripada restoran serupa yang lain *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

Saya merasa puas setelah mengunjungi restoran Raja Kepiting *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

Produk

Mohon untuk menjawab 1 dari 5 skala yang disimbolkan dengan angka dengan makna sebagai berikut:

1: sangat tidak setuju

2: tidak setuju

3: netral

4: setuju

5: sangat setuju

Restoran Raja Kepiting menyajikan menu yang enak *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

Restoran Raja Kepiting selalu menyediakan produk yang segar *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

Restoran Raja Kepiting menyediakan beragam pilihan menu *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

Harga

Mohon untuk menjawab 1 dari 5 skala yang disimbolkan dengan angka dengan makna sebagai berikut:

- 1: sangat tidak setuju
- 2: tidak setuju
- 3: netral
- 4: setuju
- 5: sangat setuju

Saya puas dengan harga yang saya bayarkan untuk restoran Raja Kepiting *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

Restoran Raja Kepiting menawarkan harga yang lebih murah dibandingkan restoran sea food dan chinese food lainnya *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

Tempat

Mohon untuk menjawab 1 dari 5 skala yang disimbolkan dengan angka dengan makna sebagai berikut:

- 1: sangat tidak setuju
- 2: tidak setuju
- 3: netral
- 4: setuju
- 5: sangat setuju

Restoran Raja Kepiting menyediakan fasilitas yang memadai untuk para pelanggan *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

Suasana restoran Raja Kepiting membuat saya nyaman ketika mengunjunginya *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

Layanan

Mohon untuk menjawab 1 dari 5 skala yang disimbolkan dengan angka dengan makna sebagai berikut:

1: sangat tidak setuju

2: tidak setuju

3: netral

4: setuju

5: sangat setuju

Restoran Raja Kepiting menyajikan menu dengan cepat *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

Restoran Raja Kepiting memberikan pelayanan yang tepat sesuai keinginan *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				