

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan tujuan penelitian dan perhitungan yang telah dilakukan sebelumnya, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Atribut-atribut pelayanan yang belum memuaskan di Pasta Banget adalah atribut T_1 mengenai area parkir dan tampak luar bangunan, atribut T_7 dan T_8 mengenai tampilan buku menu, serta atribut REL_3 mengenai konsistensi cita rasa masakan.
2. Solusi peningkatan kualitas dari atribut-atribut pelayanan yang belum memuaskan di Pasta Banget adalah:

a. Atribut T_1

Solusi atribut T_1 yang diperoleh dari matriks kontradiksi TRIZ adalah *inventive principle* nomor 36, 22, 2, 18, 40, 4, 1 dan 19. Berdasarkan *inventive principle* ini maka solusi yang diberikan adalah dengan menambahkan lampu hiasan penerang agar pelanggan tertarik dan memberikan suasana yang berbeda dari bangunan disekitar restoran, menjalankan jadwal pengecekan dan perawatan luar bangunan sesuai SOP, merancang ulang bentuk plang restoran dari bentuk bulat (simetris) ke bentuk asimetris agar lebih menarik perhatian dan melakukan evaluasi terhadap komplain pelanggan.

b. Atribut T_7 dan T_8

Solusi atribut T_7 dan T_8 yang diperoleh dari matriks kontradiksi TRIZ adalah *inventive principle* nomor 12 dan 35. Berdasarkan *inventive principle* ini maka solusi yang diberikan adalah dengan melakukan perancangan ulang buku menu. Buku menu usulan diperbaiki baik dari segi desain, warna, jenis dan ukuran tulisan, serta penambahan gambar-gambar contoh makanan, minuman dan jenis pasta.

c. Atribut REL_3

Solusi atribut REL_3 yang diperoleh dari matriks kontradiksi TRIZ adalah *inventive principle* nomor 35, 10 dan 40. Berdasarkan *inventive principle* ini maka solusi yang diberikan adalah melakukan program pelatihan ulang yang dilakukan oleh owner kepada koki setiap 6 bulan sekali untuk memperbaiki dan meningkatkan kemampuan koki serta memberikan informasi kepada koki mengenai menu baru yang akan ditambahkan, menjalankan kerjasama antara koki dengan pihak manajemen untuk memperjelas pertukaran informasi jumlah bahan baku sehingga koki memasak sesuai SOP dan menjaga komposisi menu sesuai resep untuk menjaga cita rasa yang konsisten.

6.2. Saran

Permasalahan kualitas jasa pelayanan pada sebuah industri restoran merupakan salah satu kasus yang banyak ditemui. Metode DINESERV yang digunakan untuk

mengukur kualitas jasa pelayanan di restoran hanya terbatas pada jasa. Sebaiknya untuk penelitian selanjutnya ditambahkan atribut-atribut yang membahas mengenai produk yang dihasilkan, karena kualitas produk juga merupakan penentu dari jasa pelayanan yang baik. Selain itu pada penelitian ini rancangan biaya tidak diperhitungkan, agar lebih baik untuk penelitian selanjutnya perlu diperhatikan mengenai perhitungan biaya apabila perancangan solusi yang dihasilkan membutuhkan biaya tambahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Altuntas, S., & Yener, E., 2012, *An Approach Based on TRIZ Methodology and SERVQUAL Scale to Improve the Quality of Health Care Service*, Ataturk University Hospital, Turki.
- Anonim, 2013, *Benarkah Orang Indonesia Suka Restoran Asing?*, 6 April, Halaman 16, Jawa Tengah.
- Anonim, 2013, *Laporan Berita Resmi Statistik*, Mei, BPS Daerah Istimewa Yogyakarta, Yogyakarta.
- Azwar, S., 1997, *Reliabilitaas dan Validitas*, Pustaka Pelajar Offset, Yogyakarta.
- Atmodjo, M., 2005, *Restoran dan Segala Permasalahannya*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Ariani, D.W., 2008, *Manajemen Kualitas*, Universitas Terbuka, Jakarta.
- Arief, A.R., 2005, *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Cao, Yang, 2011, *Comparison of Customers Perceptions of Service Quality between Different Management Forms in Fast Food Restaurants*, Auburn University, Alabama.
- Cronin, J.J., & Taylor, S., (1992) *Measuring Service Quality : a Reexamination and Extension*, *Journal of Marketing*, p.55-68.
- Dittmer, P., 2002, *Dimensions of The Hospitality Industry*, 3rd ed., Wiley, New York.
- Kotler, P., 2000, *Manajemen Pemasaran (terjemahan)*, 11th ed., PT. Index, Jakarta.

- Lindah, P., 1998, *Analisis Kualitas Layanan dengan Menggunakan Metode DINESERV di Rumah Makan Mutiara dan Riagaleria*, Skripsi Program Studi Teknik Industri, Universitas Surabaya.
- Malhotra, K.N., 1993, *Marketing Research An Applied Orientation*, 2nd ed., Prentice Hall International Inc, New Jersey.
- Marliana, S., & Dharmastiti, R., 2008, Integrasi SERVQUAL dan QFD Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Angkutan Massa Trans Jogja, Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Marcovic, S., Raspor, S., & Segaric, K., 2010, *Does Restaurant Meet Customers Expectations? An Assesment Of Restaurant Service Quality Using a Modified DINESERV Approach*, Tourism and Hospitality Management, Vol.16. No.2, p.181-195.
- Parasuraman, A., Berry, L., dan Zeithaml, V., 1985, *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research*, Journal of Marketing, Vol.49, p.41-50.
- Ratanen, K., dan Domb, E., 2002, *Simplified TRIZ : New Problem Solving Applications for Engineers and Manufacturing*, CRS Press, Florida.
- Sanders, M.S., & McCormick, E.J., 1993, *Human Factors in Engineering and Design*, 7th ed., Mc Graw Hill.
- Sari, D.P., & Harmawan, A., 2012, *Usulan Perbaikan Pelayanan Pada Instalasi Rawat Jalan dengan Metode SERVQUAL dan TRIZ*, Program Studi Teknik Industri, Universitas Diponegoro, Semarang.

Sari, Y., Rosiawan, M., & Kurniawan, E., 2009, *Aplikasi Metode Kano dan TRIZ untuk Peningkatan Kualitas Layanan di PT.Angkasa Pura Bandara Juanda*, Program Studi Teknik Industri, Universitas Surabaya.

Soedjono, M., 2012, *Analisis dan Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Menggunakan Integrasi Metode SERVQUAL, Model KANO, dan QFD di Warung Ipang Cabang Mayjed Sungkono*, Skripsi Program Studi Teknik Industri, Universitas Surabaya.

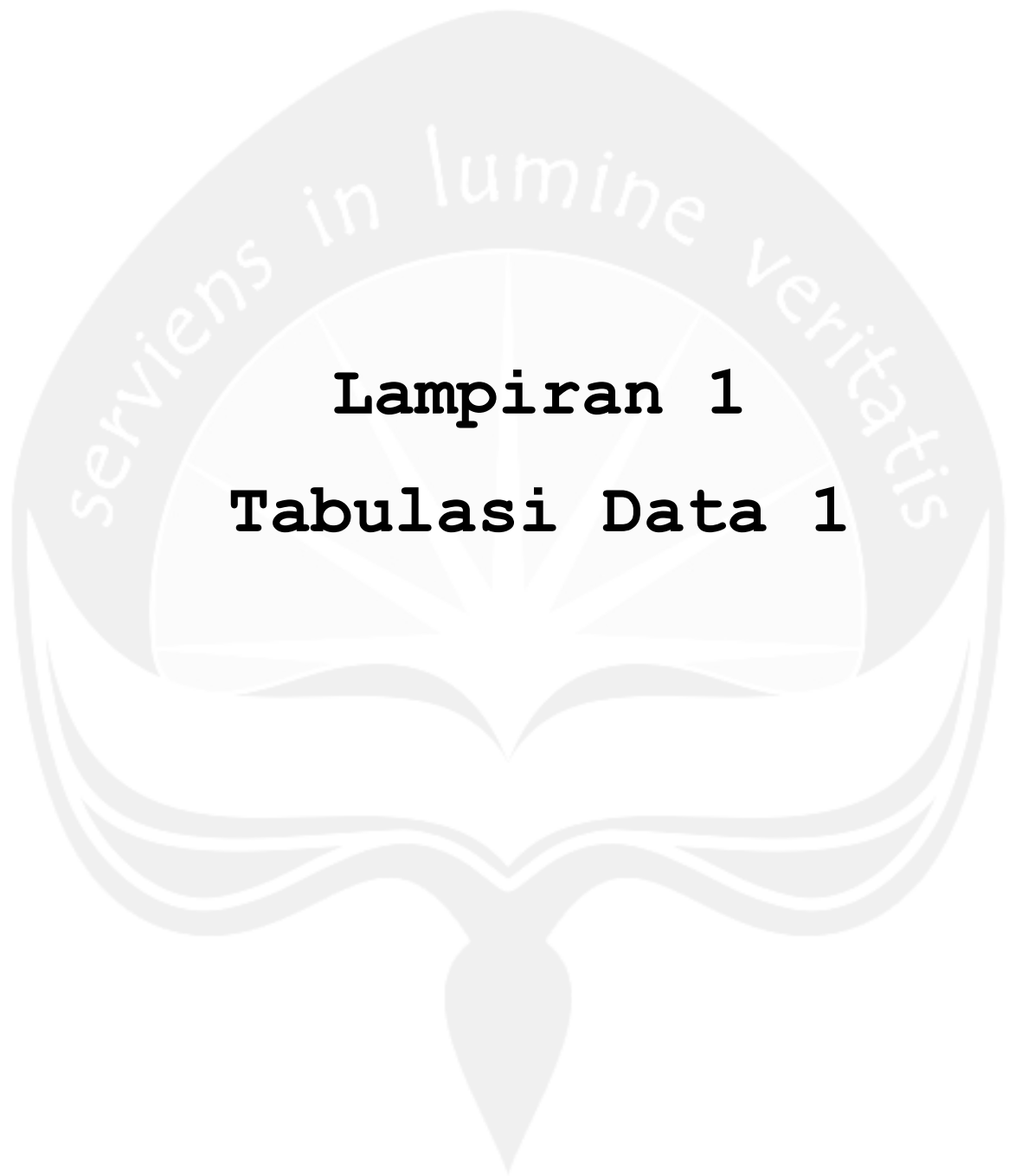
Steven, P., Knutson, B., & Patton, M., 1995, *DINESERV: A Tool for Measuring Service Quality in Restaurant*. *Journal of Cornell Hospitality Quartely*, Vol.36 No.1, pp.56.

Walpole, R.E., 1995, *Ilmu Peluang dan Statistika Untuk Insinyur dan Ilmuwan*, Penerjemah RK. Sembiring, Bandung, ITB.

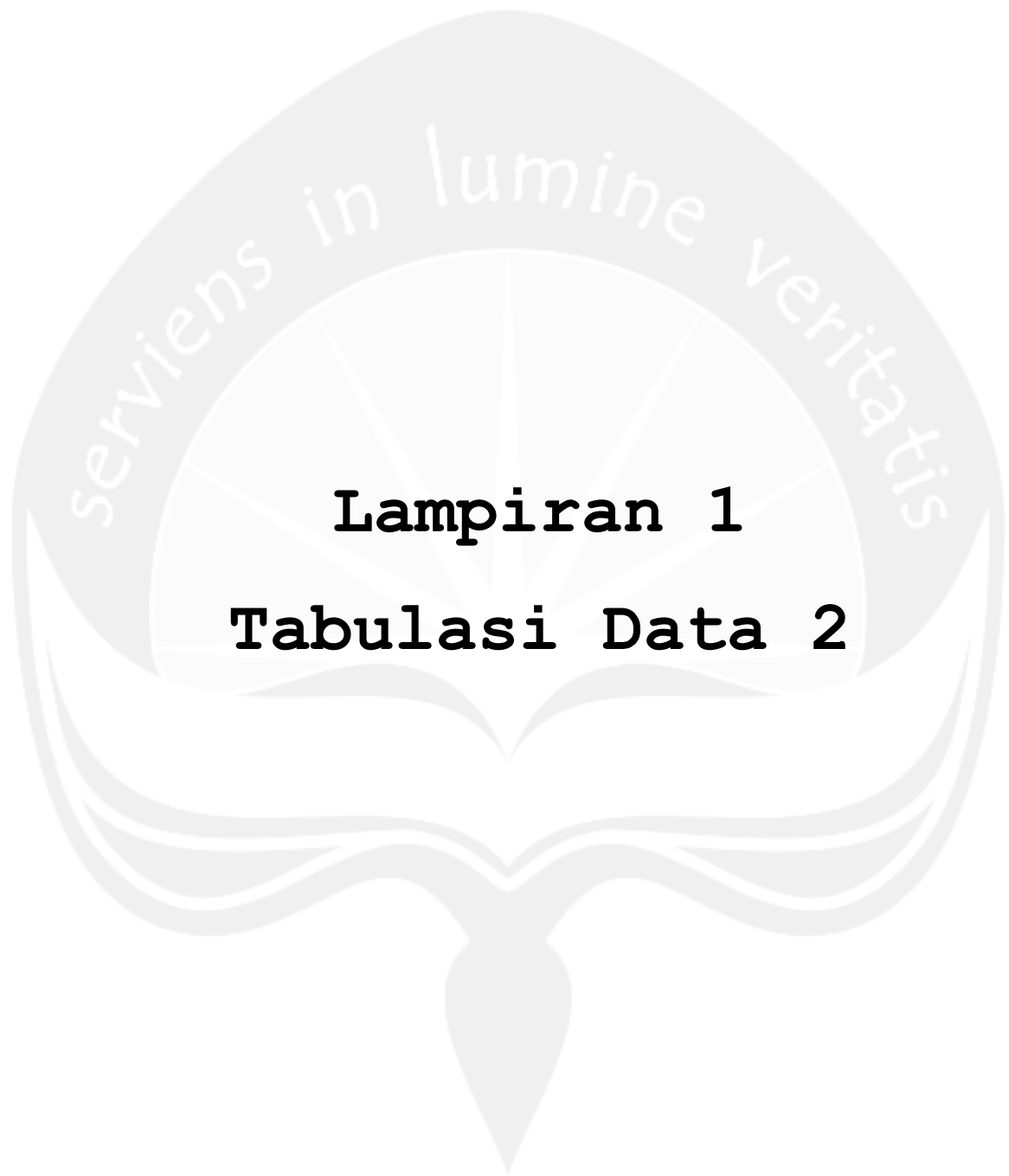
Widiyanto, J., 2012, *SPSS For Windows*, Surakarta, Badan Penerbit-FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Yudanto, V.D., 2010, *Perbaikan Kualitas Di Departemen Incandescent PT. GE Lighting Indonesia Menggunakan Metode SIX SIGMA dan TRIZ*, Skripsi Program Studi Teknik Industri, Universitas Atmajaya Yogyakarta.

Zang, J., Chai K.H., & Tan K.C., 2003, *40 Inventive Principles with Applications in Service Operations Management*, The TRIZ Journal, National University of Singapore.



T_1	T_2	T_3	T_4	T_5	T_6	T_7	T_8	T_9	T_10	T_11	REL_1	REL_2	REL_3	REL_4	REL_5	RES_1	RES_2	RES_3	ASS_1	ASS_2	ASS_3	ASS_4	ASS_5	E_1	E_2	E_3	E_4	E_5	ADD_1	ADD_2	ADD_3
2	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2	3
2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4
1	2	4	4	4	3	4	2	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	2	4	4
2	3	3	3	3	3	2	4	5	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4	3
3	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4
2	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	3	3	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4
1	2	3	5	4	2	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	4	4
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4
2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
4	2	2	3	2	3	2	3	5	5	5	3	3	4	4	4	1	2	2	4	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3
5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3
3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	5	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
2	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	5	5	5	4	5	4	5	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	5	5
3	4	2	4	2	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
2	4	4	4	4	4	4	2	4	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	4	5
2	2	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4
4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
2	2	3	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5



Lampiran 1
Tabulasi Data 2

T_1	T_2	T_3	T_4	T_5	T_6	T_7	T_8	T_9	T_10	T_11	REL_1	REL_2	REL_3	REL_4	REL_5	RES_1	RES_2	RES_3	ASS_1	ASS_2	ASS_3	ASS_4	ASS_5	E_1	E_2	E_3	E_4	E_5	ADD_1	ADD_2	ADD_3
3	3	3	4	3	3	2	2	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3
2	4	3	3	4	4	2	2	3	4	3	3	3	2	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	3
4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3
3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
2	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	1	3	3	3	3	2	2	3	3	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	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3
4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4
2	3	3	4	3	3	2	2	2	3	4	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	2	2	2	2	2	3
2	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4
4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
2	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	2	2	4	3	3	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
2	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3
3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
2	4	4	4	4	4	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3
2	2	3	4	4	4	2	2	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4
4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
2	2	3	4	4	4	2	2	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

T_1	T_2	T_3	T_4	T_5	T_6	T_7	T_8	T_9	T_10	T_11	REL_1	REL_2	REL_3	REL_4	REL_5	RES_1	RES_2	RES_3	ASS_1	ASS_2	ASS_3	ASS_4	ASS_5	E_1	E_2	E_3	E_4	E_5	ADD_1	ADD_2	ADD_3
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3
2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4
4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4
3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	4	4
1	2	3	3	4	2	4	4	4	4	3	2	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3
2	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	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	4	4	4
3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3
2	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3
1	2	2	4	2	2	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	3	2	3	4	2	4	2	3	2
3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	2	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	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3
3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3
3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
2	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3

T_1	T_2	T_3	T_4	T_5	T_6	T_7	T_8	T_9	T_10	T_11	REL_1	REL_2	REL_3	REL_4	REL_5	RES_1	RES_2	RES_3	ASS_1	ASS_2	ASS_3	ASS_4	ASS_5	E_1	E_2	E_3	E_4	E_5	ADD_1	ADD_2	ADD_3
3	4	2	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
3	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3
2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4
2	4	4	4	3	3	2	2	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3
3	4	4	4	4	4	2	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4
4	2	3	4	4	4	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	2	1	1	4	4	3
4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3
2	3	4	4	4	4	2	2	4	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
2	1	3	3	3	2	1	2	2	4	4	3	4	4	3	4	2	2	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	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	4	2	3	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
4	2	2	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	1	2	2	4	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3
3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4

T_1	T_2	T_3	T_4	T_5	T_6	T_7	T_8	T_9	T_10	T_11	REL_1	REL_2	REL_3	REL_4	REL_5	RES_1	RES_2	RES_3	ASS_1	ASS_2	ASS_3	ASS_4	ASS_5	E_1	E_2	E_3	E_4	E_5	ADD_1	ADD_2	ADD_3
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	4	4	2	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4
1	4	1	3	3	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	1	3	1	3	3	3	3	2	3
4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
2	2	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3
2	2	3	4	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3
3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	4	1	3	2	2	3	3	3	4	4	3	2	2
2	2	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2	2	3	4	4
3	2	4	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3
3	2	4	4	4	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
2	4	2	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	2	3	4	4	3	3	4	3	1	3	4
1	4	4	3	3	3	4	3	4	2	4	2	3	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
2	3	3	4	4	4	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	2	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4

T_1	T_2	T_3	T_4	T_5	T_6	T_7	T_8	T_9	T_10	T_11	REL_1	REL_2	REL_3	REL_4	REL_5	RES_1	RES_2	RES_3	ASS_1	ASS_2	ASS_3	ASS_4	ASS_5	E_1	E_2	E_3	E_4	E_5	ADD_1	ADD_2	ADD_3	
4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
2	4	4	3	3	4	2	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
3	4	4	4	2	2	2	4	3	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
2	4	4	4	4	4	1	1	3	2	4	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
3	4	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
2	4	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	
3	3	4	4	4	4	3	1	4	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	
3	4	3	4	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	
2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	
3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	
4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	
2	4	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	
2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
4	4	4	4	4	4	2	2	3	2	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	
3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	1	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	2	
2	2	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2	2	3	4	4	

T_1	T_2	T_3	T_4	T_5	T_6	T_7	T_8	T_9	T_10	T_11	REL_1	REL_2	REL_3	REL_4	REL_5	RES_1	RES_2	RES_3	ASS_1	ASS_2	ASS_3	ASS_4	ASS_5	E_1	E_2	E_3	E_4	E_5	ADD_1	ADD_2	ADD_3
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
2	4	4	3	4	4	1	1	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
3	2	4	3	3	4	2	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
2	4	4	3	3	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
1	2	4	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	2	4	4
2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4	3
3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4
2	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4
1	2	3	3	4	2	4	4	4	4	3	2	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4
2	4	4	4	4	2	2	2	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
3	2	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3
2	4	4	4	4	4	2	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
2	2	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	4
3	2	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	
2	2	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4
4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3
1	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4
1	1	3	3	3	2	1	2	2	4	4	3	4	4	3	4	2	2	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3

Lampiran 3
Tabulasi Data
Karakteristik Responde

usia	rekam berkeseluruhan
1	2
1	2
1	4
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
2	5
2	5
2	2
1	2
1	2
1	2
1	2
2	2
2	1
2	5
2	2
2	2
1	4
2	2
1	2
1	4
1	5
2	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
2	5
2	5
2	5
1	2
1	2
1	2
1	2
2	4
2	4
2	2
1	4
1	4
1	1

usia	rekam berkeseluruhan
1	2
1	2
1	2
1	5
1	5
1	2
2	2
1	2
1	2
1	2
1	4
1	2
1	2
2	2
1	2
1	2
1	1
1	4
2	4
2	2
2	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
2	2
2	2
1	2
1	2
5	4
2	4
1	4
1	4
1	4
1	2
1	2
1	2
1	2
2	2
2	2
2	5
2	5
1	2
1	2
1	2
1	2
1	5
1	2
1	2
2	5
1	2



nilai	nilai Berkelanjutan
1	2
2	5
1	2
1	2
1	5
1	2
1	2
1	2
1	2
1	5
1	5
2	2
2	2
1	2
2	5
2	5
2	2
2	2
2	2
2	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
2	2
1	2
1	4
1	2
2	5
2	5
1	2
1	2
1	2
1	2
1	4

nilai	nilai Berkelanjutan
1	2
1	2
1	2
1	2
1	4
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	4
1	4
5	4
5	4
2	4
1	2
1	2
1	2
2	2
2	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	5
1	2
1	2

Lampiran 4
Hasil Analisis SPSS
Data 1

DIMENSI TANGIBLE

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.840	.844	11

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
T_1	37.67	21.402	.632	.687	.818
T_2	37.13	22.809	.607	.512	.819
T_3	36.87	23.706	.644	.785	.816
T_4	36.50	26.328	.513	.612	.830
T_5	36.83	24.557	.579	.772	.822
T_6	37.10	25.266	.493	.585	.829
T_7	37.23	24.392	.474	.666	.831
T_8	37.33	24.023	.531	.614	.826
T_9	36.43	26.668	.477	.441	.832
T_10	36.77	25.909	.453	.668	.832
T_11	36.80	26.510	.386	.529	.836

DIMENSI RELIABILITY

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.747	.743	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
REL_1	14.97	2.861	.582	.399	.675
REL_2	15.30	2.907	.664	.610	.643
REL_3	15.00	3.586	.408	.529	.737
REL_4	14.70	2.976	.518	.281	.702
REL_5	14.83	3.661	.403	.341	.738

DIMENSI RESPONSIVENESS

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.843	.856	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
RES_1	7.27	1.857	.752	.565	.743
RES_2	7.20	1.890	.740	.548	.754
RES_3	7.13	2.740	.698	.488	.826

DIMENSI ASSURANCE

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.900	.901	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ASS_1	14.53	5.706	.710	.626	.887
ASS_2	14.60	5.421	.803	.753	.867
ASS_3	14.47	5.706	.736	.658	.882
ASS_4	14.60	5.352	.754	.630	.879
ASS_5	14.47	5.430	.763	.667	.876

DIMENSI EMPATHY

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.786	.788	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
E_1	14.13	4.120	.546	.400	.753
E_2	14.27	3.926	.524	.317	.759
E_3	14.13	3.499	.686	.490	.703
E_4	13.93	3.995	.540	.336	.753
E_5	13.80	3.683	.533	.361	.759

PERTANYAAN TAMBAHAN

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.785	.794	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ADD_1	8.07	1.582	.483	.233	.872
ADD_2	7.87	1.430	.706	.616	.617
ADD_3	7.80	1.545	.711	.614	.625

Lampiran 5
Hasil Analisis SPSS
Data 2

DIMENSI TANGIBLE

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	171	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	171	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.799	.805	11

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
T_1	2.99	1.000	171
T_2	3.60	.858	171
T_3	3.85	.733	171
T_4	4.18	.528	171
T_5	3.93	.740	171
T_6	3.67	.854	171
T_7	3.32	.991	171
T_8	3.26	.978	171
T_9	4.01	.594	171
T_10	3.89	.681	171
T_11	4.15	.584	171

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3.713	2.988	4.181	1.193	1.399	.151	11

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
T_1	37.85	19.890	.493	.357	.780
T_2	37.25	20.610	.506	.326	.777
T_3	36.99	21.329	.505	.419	.778
T_4	36.66	22.590	.482	.410	.784
T_5	36.91	21.469	.477	.385	.781
T_6	37.18	20.828	.478	.306	.780
T_7	37.53	19.733	.519	.385	.776
T_8	37.58	20.103	.482	.381	.781
T_9	36.83	22.612	.411	.308	.788
T_10	36.95	22.174	.413	.417	.787
T_11	36.69	23.168	.316	.371	.795

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
40.84	25.287	5.029	11

DIMENSI RELIABILITY

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	171	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	171	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.664	.683	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
REL_1	3.70	.652	171
REL_2	3.54	.634	171
REL_3	3.34	.953	171
REL_4	3.92	.655	171
REL_5	4.16	.639	171

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3.732	3.339	4.164	.825	1.247	.103	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
REL_1	14.96	3.822	.486	.269	.584
REL_2	15.12	3.951	.448	.221	.601
REL_3	15.32	3.314	.364	.141	.664
REL_4	14.74	3.910	.443	.239	.602
REL_5	14.50	4.028	.409	.187	.617

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
18.66	5.484	2.342	5

DIMENSI RESPONSIVENESS

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	171	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	171	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.728	.728	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
RES_1	3.72	.792	171
RES_2	3.49	.747	171
RES_3	3.54	.679	171

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3.585	3.491	3.719	.228	1.065	.014	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
RES_1	7.04	1.493	.558	.336	.635
RES_2	7.26	1.501	.623	.391	.550
RES_3	7.21	1.850	.480	.240	.720

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
10.75	3.198	1.788	3

DIMENSI ASSURANCE

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	171	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	171	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.828	.831	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
ASS_1	3.78	.602	171
ASS_2	3.67	.703	171
ASS_3	3.66	.606	171
ASS_4	3.65	.689	171
ASS_5	3.60	.786	171

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3.671	3.596	3.778	.181	1.050	.004	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ASS_1	14.58	4.939	.581	.358	.806
ASS_2	14.69	4.533	.611	.390	.797
ASS_3	14.70	4.789	.641	.443	.791
ASS_4	14.70	4.387	.691	.505	.774
ASS_5	14.76	4.230	.620	.395	.798

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
18.36	6.854	2.618	5

DIMENSI EMPATHY

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	171	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	171	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.806	.808	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
E_1	3.49	.672	171
E_2	3.35	.673	171
E_3	3.43	.632	171
E_4	3.53	.662	171
E_5	3.73	.684	171

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3.506	3.351	3.731	.380	1.113	.020	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
E_1	14.04	4.192	.575	.355	.774
E_2	14.18	4.349	.508	.319	.795
E_3	14.11	4.130	.661	.469	.749
E_4	14.00	4.024	.664	.493	.746
E_5	13.80	4.196	.557	.368	.780

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
17.53	6.227	2.495	5

PERTANYAAN TAMBAHAN

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	171	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	171	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.806	.804	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
ADD_1	3.83	.678	171
ADD_2	4.00	.719	171
ADD_3	3.93	.764	171

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3.920	3.830	4.000	.170	1.044	.007	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ADD_1	7.93	1.924	.525	.283	.856
ADD_2	7.76	1.525	.748	.598	.632
ADD_3	7.83	1.483	.702	.570	.682

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
11.76	3.372	1.836	3

Lampiran 6
Hasil Analisis SPSS
Data Karakteristik
Responden

KARAKTERISTIK RESPONDEN

BERDASAR USIA

Statistics

umur

N	Valid	171
	Missing	0

umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <24 tahun	117	68.4	68.4	68.4
25-35 tahun	43	25.1	25.1	93.6
36-50 tahun	11	6.4	6.4	100.0
Total	171	100.0	100.0	

KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASAR REKAN BERKUNJUNG

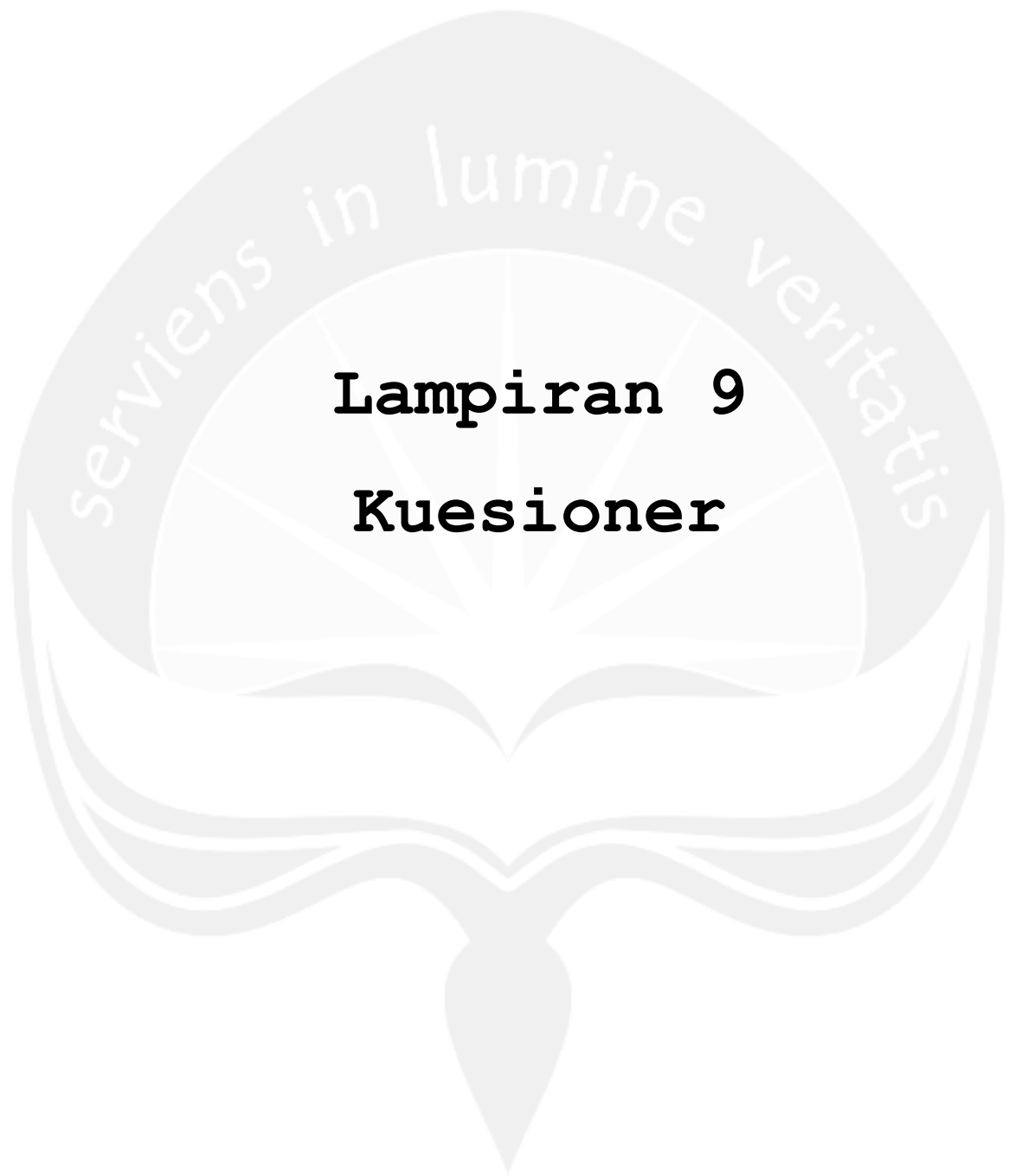
Statistics

rekan_berkunjung

N	Valid	171
	Missing	0

rekan_berkunjung

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sendiri	3	1.8	1.8	1.8
teman	121	70.8	70.8	72.5
rekan bisnis	11	6.4	6.4	78.9
orang tua / keluarga	23	13.5	13.5	92.4
lain-lain	13	7.6	7.6	100.0
Total	171	100.0	100.0	



KUESIONER

Saya selaku mahasiswi Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Program Studi Teknik Industri, memohon kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/i untuk mengisi kuesioner yang akan digunakan sebagai data penelitian Tugas Akhir dengan topik **Peningkatan Kualitas Pelayanan di PASTA BANGET**.

PROFIL RESPONDEN

Bapak/Ibu, Saudara/i diminta mengisi data di bawah ini **dengan memberi tanda centang (✓)** pada pilihan.

Umur : ☐ < 24 tahun ☐ 36-50 tahun
☐ 25-35 tahun ☐ > 50 tahun

Dengan siapakah Anda datang ke PASTA BANGET ? ☐ Sendiri ☐ Rekan bisnis
☐ Teman ☐ Orang tua/keluarga
☐ Lain-lain, sebutkan

Dengan ini saya memohon kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/i untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan di bawah ini **dengan memberi tanda centang (✓)** pada kolom yang sudah disiapkan. Masing-masing daftar pertanyaan disediakan **5 alternatif jawaban**, dengan skala sebagai berikut:

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

No	Pertanyaan	Skala				
		STS	TS	N	S	SS
1	Tampak luar bangunan dan area parkir yang dimiliki PASTA BANGET menarik dan memadai					
2	Penataan ruangan di PASTA BANGET disesuaikan dengan citra restoran dan harga yang ditawarkan					
3	PASTA BANGET memiliki ruang makan yang menarik					
4	PASTA BANGET memiliki ruang makan yang bersih					
5	PASTA BANGET memiliki ruang makan yang nyaman dan luas					
6	PASTA BANGET memiliki ruang makan dengan meja dan tempat duduk yang nyaman					
7	Daftar menu di PASTA BANGET mudah dibaca dan dipahami					
8	Daftar menu di PASTA BANGET ditampilkan secara menarik yang mencerminkan citra restoran					
9	Pramusaji di PASTA BANGET berpakaian dengan rapi dan bersih					
10	Peralatan makan (garpu,sendok,pisau) dan bahan pelengkap (saus tomat,sambal,merica,garam,dll) tersedia dengan baik					
11	Toilet dan tempat cuci tangan di PASTA BANGET bersih dan terawat					

No	Pertanyaan	Skala				
		STS	TS	N	S	SS
1	Jam operasional PASTA BANGET tepat sesuai waktu yang dijanjikan					
2	Pihak PASTA BANGET dengan cepat melakukan perbaikan jika terjadi kesalahan pelayanan					
3	PASTA BANGET konsisten menjaga cita rasa masakan dan layanannya					
4	Total nota pembayaran selalu sesuai dengan pesanan					
5	Menu yang disajikan sesuai dengan pesanan					

No	Pertanyaan	Skala				
		STS	TS	N	S	SS
1	PASTA BANGET menyediakan layanan yang cepat dan tepat					
2	PASTA BANGET mampu menjaga kecepatan dan kualitas layanan pada saat jam sibuk					
3	PASTA BANGET memberikan perhatian khusus pada permintaan spesial dari Anda (mengurangi atau menambahkan bahan makanan tertentu,dll)					

No	Pertanyaan	Skala				
		STS	TS	N	S	SS
1	Pramusaji di PASTA BANGET mau dan mampu menjawab semua pertanyaan Anda					
2	Pramusaji di PASTA BANGET mampu memberikan penjelasan mengenai daftar menu, komposisi masakan, dan cara penyajian					
3	Pramusaji di PASTA BANGET terlatih dengan baik, kompeten dan berpengalaman					
4	Pramusaji di PASTA BANGET membuat Anda merasa yakin dan nyaman saat dilayani					
5	PASTA BANGET mampu memberikan rasa aman pada Anda (bebas bahan kimia dan pengawet yang berbahaya,halal,dll)					

No	Pertanyaan	Skala				
		STS	TS	N	S	SS
1	Pramusaji di PASTA BANGET peka terhadap kebutuhan Anda					
2	Pihak PASTA BANGET membuat Anda merasa spesial					
3	Pihak PASTA BANGET dapat mengantisipasi apa yang Anda butuhkan dan inginkan					
4	Pihak PASTA BANGET bersimpatik dan menanggapi dengan baik jika ada sesuatu yang salah					
5	PASTA BANGET selalu mengusahakan pelayanan yang terbaik untuk Anda					

No	Pertanyaan	Skala				
		STS	TS	N	S	SS
1	Secara keseluruhan saya puas dengan sajian dan pelayanan yang diberikan oleh PASTA BANGET					
2	Kemungkinan Saya akan kembali ke PASTA BANGET					
3	Kemungkinan Saya akan merekomendasikan PASTA BANGET kepada orang lain					

Atas perhatian dan waktu yang diberikan oleh Bapak/Ibu dan Saudara/i,
Saya mengucapkan banyak terima kasih.

Hormat Saya,
Ira Tania Anggraeni