

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. 2009. *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Cravens, W. dan Lamb, W. 2002. *Strategic Marketing Management Cases*. United States : McGraw-Hill.
- Hasan, A. 2009. *Marketing*. Yogyakarta : Med Press.
- Kotler, P. 2002. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, P. 2004. *Principles of Marketing*. Jilid 2. Jakarta : Erlangga
- Kotler, P. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta : Erlangga.
- Lovelock, C. dan Wirtz, J. 2010. *Services Marketing*. Seventh Edition : Pearson Education. Australia.
- Lupiyoadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Jakarta : Salemba Empat
- Mowen, C. dan Minor, M. 2002. *Consumer Behaviour*. Edisi Kelima. Australia : Prentice-Hall.
- Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Schiffman, L.G. dan Kanuk, L.L. 2008. *Consument Behaviour*. Australia : Prentice Hall/Financial Times
- Schiffman, L.G. dan Kanuk ,L.L. 2012. *Perilaku Konsumen*. Edisi Ketujuh. Jakarta : Indeks
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Jakarta : Alfabeta
- Suhartanto. 2001. *Loyalitas Konsumen*. Jakarta : Pustaka Utama.
- Supranto. J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Ketiga. Rineka Cipta: Jakarta
- Sureshchandar, Rajendran, & Anantharaman, (2002),"The relationship between service quality and customer satisfaction – a factor specific approach", *Journal of Services Marketing*, Vol. 16 Iss 4 pp. 363 - 379
- Tjiptono, F. 1998. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Edisi Pertama, Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2004. *Management Jasa*. Edisi Pertama, Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2007. *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama, Yogyakarta : Andi Offset.
- Winardi. 1998. *Marketing dan Perilaku Konsumen*. Bandung : Mandar Maju.

LAMPIRAN





LAMPIRAN A

SKALA PENELITIAN

A-1 SKALA KEPUASAN KONSUMEN

A-2 SKALA KUALITAS PELAYANAN

A-1 SKALA KEPUASAN KONSUMEN



PETUNJUK PENGISIAN SKALA

- Bacalah setiap pernyataan pada lembar berikut dengan cermat.
- Anda diminta untuk memilih satu (1) dari empat (4) pilihan jawaban, yaitu:
STS : Sangat Tidak Sesuai
TS : Tidak Sesuai
S : Sesuai
SS : Sangat Sesuai
- Pilihlah salah satu dari keempat pilihan jawaban yang ada dan paling sesuai dengan keadaan Anda, kemudian beri tanda silang (X) pada kolom pilihan jawaban yang tersedia.

Contoh:

No.	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN			
1.	Saya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Warkoshi	STS	X	S	SS

Berarti: Anda sangat tidak puas terhadap pelayanan Warkoshi.

- Jika Anda ingin mengubah jawaban, maka berilah tanda = pada jawaban pertama Anda, lalu beri tanda silang (X) pada jawaban yang Anda inginkan.

Contoh:

No.	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN			
1.	Saya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Warkoshi	STS	TS	S	SS

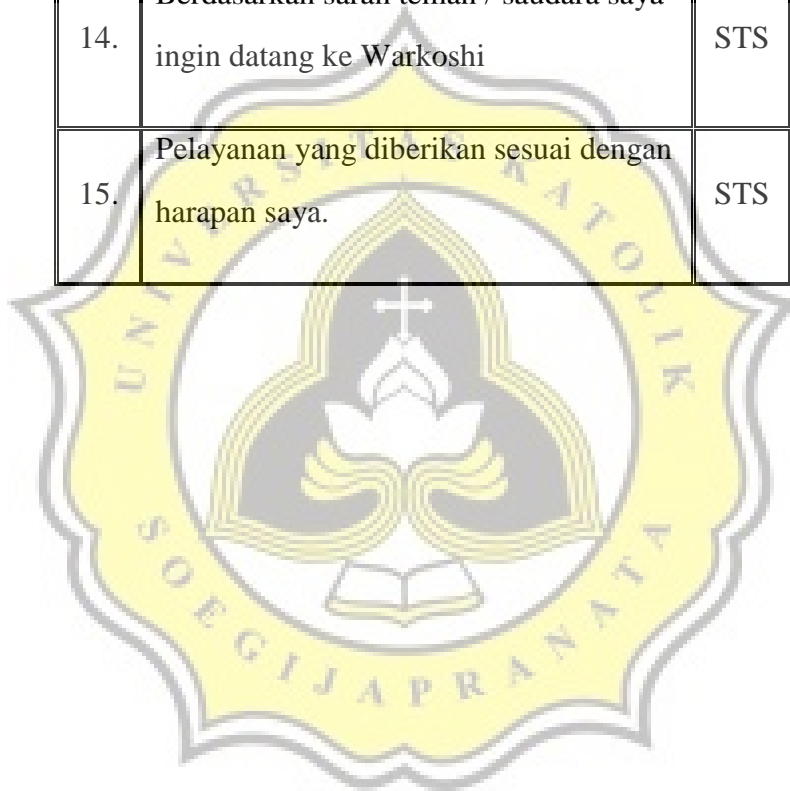
- Semua jawaban adalah **BENAR**, bila Anda menjawab sesuai dengan pikiran dan keadaan yang sesuai dengan diri Anda sendiri.
- Mohon periksa kembali jawaban anda. Semua pernyataan mohon untuk dapat dijawab sendiri.

-TERIMA KASIH -



No.	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN			
1.	Saya berlangganan disini karena selama ini pelayanan Warkoshi tidak mengecewakan.	STS	TS	S	SS
2.	Pertama kali tahu tentang Warkoshi dari kerabata yang sebelumnya pernah kesini.	STS	TS	S	SS
3.	Produk yang ditawarkan sesuai dengan yang saya dapatkan.	STS	TS	S	SS
4.	Pelayanan yang diberikan tepat seperti yang ditawarkan oleh Warkoshi.	STS	TS	S	SS
5.	Teman/saudara saya menyarankan untuk makan sushi disini	STS	TS	S	SS
6.	Pelayanan yang diberikan dari hari ke hari semakin baik.	STS	TS	S	SS
7.	Selama menjadi konsumen Warkoshi saya jarang komplain.	STS	TS	S	SS
8.	Saya makan di tempat ini karena mendengar obrolan teman/saudara yang puas terhadap pelayanan di tempat ini	STS	TS	S	SS
9.	Gambar-gambar yang ada di menu sesuai dengan apa yang diberikan	STS	TS	S	SS
10.	Pelayanan yang diberikan oleh waitress sesuai dengan harapan saya	STS	TS	S	SS
11.	Karena mengetahui kerabat yang puas	STS	TS	S	SS

	dengan pelayanan di tempat ini makan saya mencoba untuk datang kesini.				
12.	Sepanjang saya mejadi konsumen di Warkoshi, saya selalu ingin datang lagi ke tempat ini.	STS	TS	S	SS
13.	Saya lebih puas makan sushi disini ketimbang di tempat lain	STS	TS	S	SS
14.	Berdasarkan saran teman / saudara saya ingin datang ke Warkoshi	STS	TS	S	SS
15.	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan saya.	STS	TS	S	SS



PETUNJUK PENGISIAN SKALA

1. Bacalah setiap pernyataan pada lembar berikut dengan cermat.
2. Anda diminta untuk memilih satu (1) dari empat (4) pilihan jawaban, yaitu:

STS : Sangat Tidak Sesuai
TS : Tidak Sesuai
S : Sesuai
SS : Sangat Sesuai

3. Pilihlah salah satu dari keempat pilihan jawaban yang ada dan paling sesuai dengan keadaan Anda, kemudian beri tanda silang (X) pada kolom pilihan jawaban yang tersedia.

Contoh:

No.	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN			
1.	Saya puas dengan pelayanan yang diberikan Warkoshi	STS	TS	X	SS

Berarti: Anda puas terhadap pelayanan Warkoshi

4. Jika Anda ingin mengubah jawaban, maka berilah tanda = pada jawaban pertama Anda, lalu beri tanda silang (X) pada jawaban yang Anda inginkan.

Contoh:

No.	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN			
1.	Saya puas dengan pelayanan yang diberikan Warkoshi	STS	TS	S	SS

5. Semua jawaban adalah **BENAR**, bila Anda menjawab sesuai dengan pikiran dan keadaan yang sesuai dengan diri Anda sendiri.

6. Mohon periksa kembali jawaban anda. Semua pernyataan mohon untuk dapat dijawab sendiri.

-TERIMA KASIH -

A-2 SKALA KUALITAS PELAYANAN



SKALA -2



No.	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN			
		STS	TS	S	SS
1.	Ruangan tertata rapi dan bersih	STS	TS	S	SS
2.	Fasilitas yang diberikan lengkap	STS	TS	S	SS
3.	Peralatan yang digunakan memadai.	STS	TS	S	SS
4.	Kinerja pelayan kurang cekatan.	STS	TS	S	SS
5.	Informasi yang diberikan oleh pelayan kurang tepat.	STS	TS	S	SS
6.	Janji pelayanan yang ditawarkan kurang sesuai dengan kenyataan.	STS	TS	S	SS
7.	Keluhan dari konsumen segera ditanggapi oleh pelayan.	STS	TS	S	SS
8.	Pelayan melayani dengan senang hati meskipun konsumen banyak mengeluh.	STS	TS	S	SS
9.	Konsumen diberikan pelayanan sesuai dengan permintaan.	STS	TS	S	SS
10.	Setiap biaya yang dikeluarkan sesuai dengan pelayanan yang diberikan.	STS	TS	S	SS
11.	Pelayan melayani konsumen dengan ramah.	STS	TS	S	SS
12.	Tidak ada kotak saran pengaduan bagi konsumen yang ingin komplain.	STS	TS	S	SS

13.	Pelayan terlihat acuh terhadap konsumen	STS	TS	S	SS
14.	Pelayan tidak sabar dalam mendengarkan keluhan konsumen..	STS	TS	S	SS
15.	Pelayan tampak tidak rapi.	STS	TS	S	SS
16.	Banyaknya menu makanan yang sering tidak tersedia.	STS	TS	S	SS
17.	Fasilitas sangat minimalis.	STS	TS	S	SS
18.	Dalam memberikan pelayanan pelayan tidak membedakan karakteristik konsumen.	STS	TS	S	SS
19.	Kebutuhan konsumen tidak ditanggapi dengan segera	STS	TS	S	SS
20.	Pelayan kurang memperhatikan kebutuhan konsumen.	STS	TS	S	SS
21.	Konsumen harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan meskipun tidak banyak konsumen lain yang menunggu.	STS	TS	S	SS
22.	Seringkali makanan/minuman yang saya dapat tidak sesuai dengan yang saya pesan.	STS	TS	S	SS
23.	Pelayan terlihat bingung saat akan	STS	TS	S	SS

	memberikan pelayanan.				
24.	Masih ada keluhan setelah diberikan pelayanan.	STS	TS	S	SS
25.	Pelayan kurang sigap dalam menanggapi panggilan konsumen	STS	TS	S	SS
26.	Pelayanan yang diberikan membuat saya ingin datang ke sini di lain waktu.	STS	TS	S	SS
27.	Saya senang dengan pelayanan yang diberikan oleh pelayan.	STS	TS	S	SS
28.	Saya ingin merekomendasikan tempat ini ke teman saya.	STS	TS	S	SS
29.	Saya terkadang menunggu lama untuk menu pesanan saya.	STS	TS	S	SS
30.	Saya puas dengan pelayanan disini.	STS	TS	S	SS



LAMPIRAN B

DATA PENELITIAN

B-1 DATA PENELITIAN KEPUASAN KONSUMEN

B-2 DATA PENELITIAN KUALITAS PELAYANAN



B-1 DATA PENELITIAN KONSUMEN

DATA TRY OUT

B – 1 DATA SKALA KEPUASAN KONSUMEN

	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	y10	y11	y12	y13	y14	y15
1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3
2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	2	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2
4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4
6	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
7	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	4	3	4	2	3	3	4	4	4	2	2	3	3
9	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3
10	3	2	3	3	3	3	4	2	2	3	3	2	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
13	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	4	3
15	4	1	4	4	1	4	4	1	4	4	1	4	3	1	4
16	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2
18	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
19	3	2	3	3	2	2	4	2	4	3	2	3	2	3	3
20	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3
22	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3
23	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
25	3	4	2	3	3	3	2	4	3	2	4	3	3	3	3
26	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	2	3	2	3	3
27	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
29	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3
30	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3



B-2 DATA PENELITIAN KUALITAS PELAYANAN

The logo of Universitas Soegijapranata is a yellow shield-shaped emblem with a scalloped border. Inside the shield, there is a stylized figure of a person with arms raised, standing on an open book. The text "UNIVERSITAS SOEGIJAPRANATA" is written in a circular path around the central figure.

LAMPIRAN C

VALIDITAS DAN RELIABILITAS

C-1 Validitas dan Reliabilitas Skala Kepuasan Konsumen

C-2 Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Kualitas Pelayanan

Kepuasan Konsumen

Putaran 1

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	N of Items
.765	15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y1	42,10	16,369	,413	,752
y2	42,03	14,516	,437	,746
y3	41,93	15,857	,381	,751
y4	42,00	16,966	,274	,760
y5	42,10	15,059	,371	,753
y6	42,17	14,557	,570	,731
y7	41,93	18,478	-,238	,793
y8	42,23	14,254	,493	,739
y9	42,00	15,379	,482	,742
y10	41,93	15,789	,342	,754
y11	42,07	15,168	,410	,748
y12	42,27	15,720	,415	,748
y13	42,40	16,179	,253	,762
y14	42,17	15,868	,388	,750
y15	42,07	15,651	,588	,739

Putaran 2

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

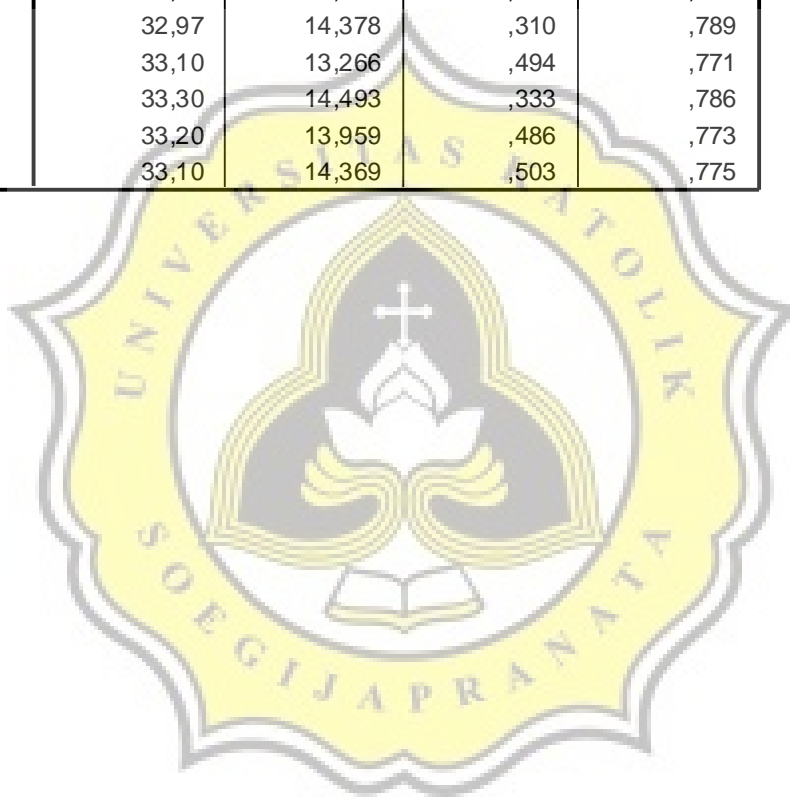
- a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,792	12

Item - Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y1	33,13	15,016	,335	,786
y2	33,07	12,685	,504	,770
y3	32,97	14,447	,345	,785
y5	33,13	13,085	,462	,775
y6	33,20	13,476	,476	,773
y8	33,27	12,409	,568	,762
y9	33,03	14,033	,435	,777
y10	32,97	14,378	,310	,789
y11	33,10	13,266	,494	,771
y12	33,30	14,493	,333	,786
y14	33,20	13,959	,486	,773
y15	33,10	14,369	,503	,775





C-2 Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan

PUTARAN 1

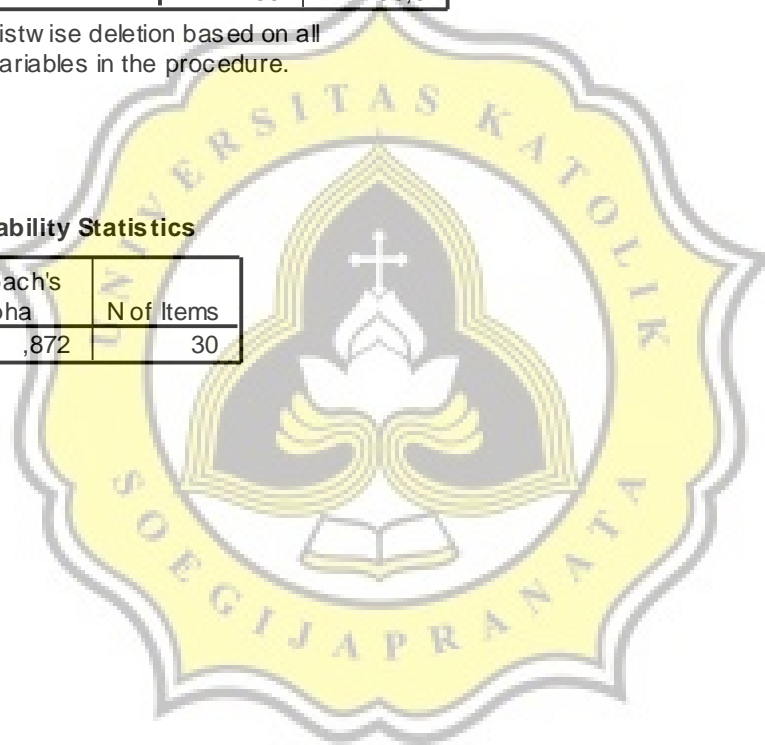
Case Processing Summary

		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	N of Items
,872	30



Item -Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1	75,97	62,516	,375	,869
x2	76,03	61,620	,507	,865
x3	75,77	61,771	,481	,866
x4	75,93	65,168	,127	,875
x5	75,93	63,444	,319	,870
x6	75,67	61,816	,688	,862
x7	75,67	61,954	,668	,863
x8	75,77	62,392	,529	,865
x9	75,53	62,533	,659	,864
x10	75,63	61,826	,541	,864
x11	75,70	61,872	,559	,864
x12	75,77	62,599	,503	,866
x13	75,83	62,006	,486	,866
x14	75,60	61,834	,655	,863
x15	75,73	63,099	,398	,868
x16	75,77	62,806	,562	,865
x17	76,33	66,437	,035	,876
x18	76,43	67,357	-,073	,877
x19	76,37	62,378	,388	,868
x20	76,37	66,585	,021	,876
x21	76,07	59,375	,470	,867
x22	75,47	61,913	,548	,864
x23	75,60	62,110	,617	,864
x24	75,70	63,183	,567	,865
x25	75,87	62,533	,422	,867
x26	76,37	64,861	,174	,873
x27	76,37	64,654	,222	,872
x28	75,60	61,697	,470	,866
x29	75,87	65,292	,118	,875
x30	75,80	59,407	,506	,865

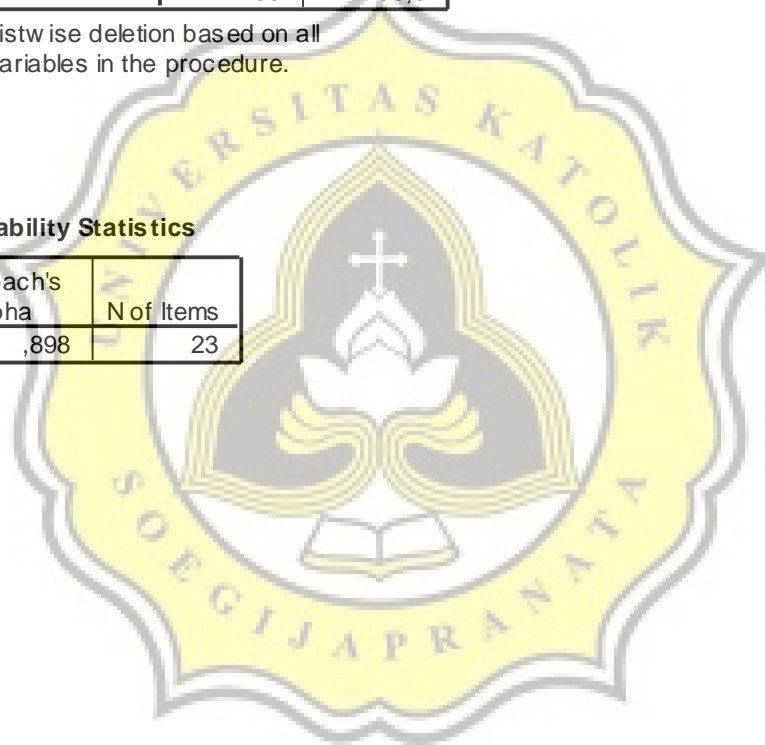
PUTARAN 2**Case Processing Summary**

		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	N of Items
,898	23



Item - Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1	60,13	53,568	,393	,897
x2	60,20	52,579	,546	,892
x3	59,93	52,685	,523	,893
x5	60,10	54,093	,377	,897
x6	59,83	53,178	,678	,891
x7	59,83	53,454	,636	,891
x8	59,93	53,582	,538	,893
x9	59,70	53,734	,667	,891
x10	59,80	52,993	,557	,892
x11	59,87	52,809	,605	,891
x12	59,93	53,513	,547	,893
x13	60,00	52,828	,540	,893
x14	59,77	53,289	,632	,891
x15	59,90	54,231	,406	,896
x16	59,93	54,133	,547	,893
x19	60,53	54,395	,308	,899
x21	60,23	52,047	,373	,900
x22	59,63	53,275	,538	,893
x23	59,77	53,426	,611	,892
x24	59,87	54,189	,601	,893
x25	60,03	53,137	,495	,894
x28	59,77	53,289	,438	,895
x30	59,97	50,792	,511	,895





NORMALITAS

Descriptive Statistics

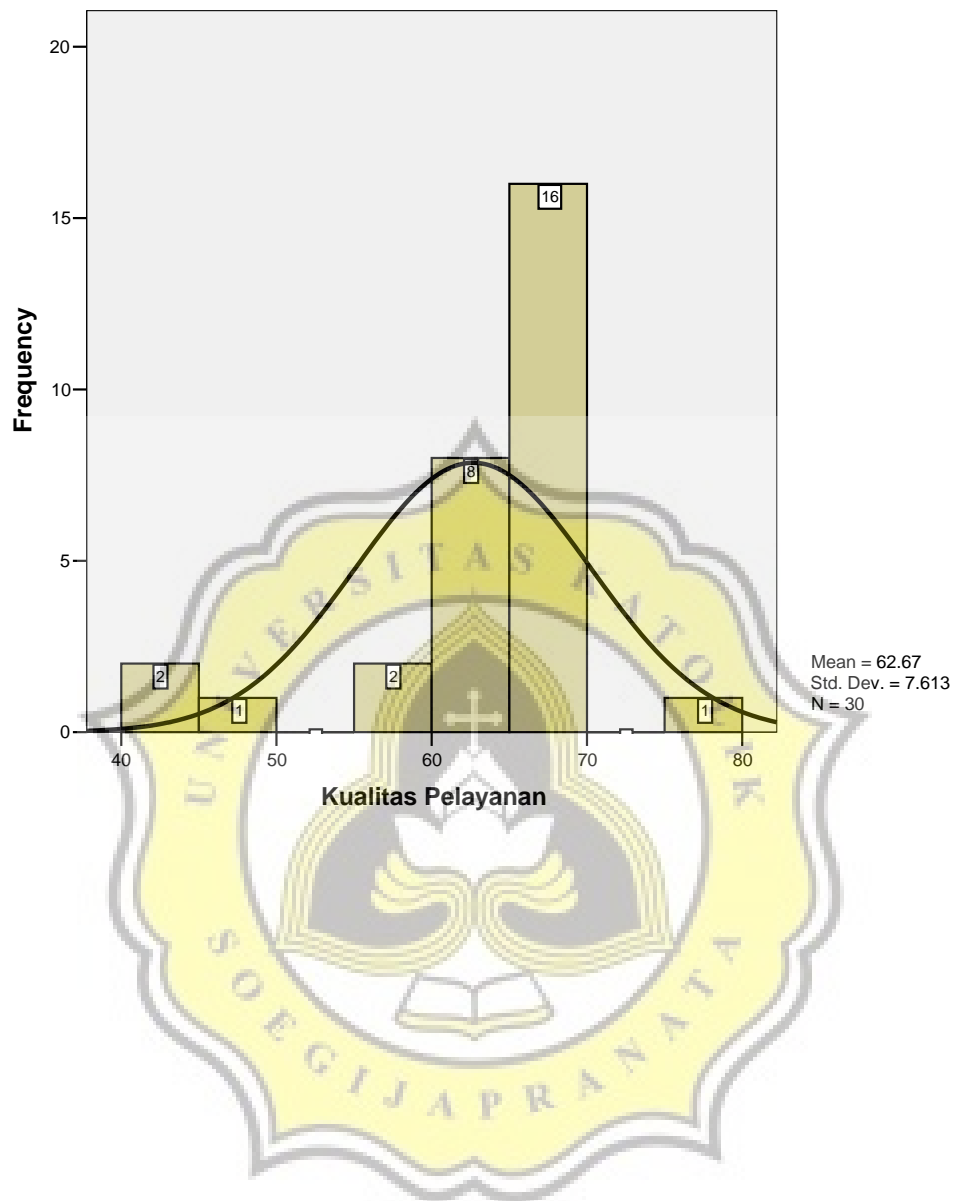
	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Kualitas Pelayanan	30	62,67	7,613	41	77
Kepuasan Konsumen	30	36,13	4,015	26	46

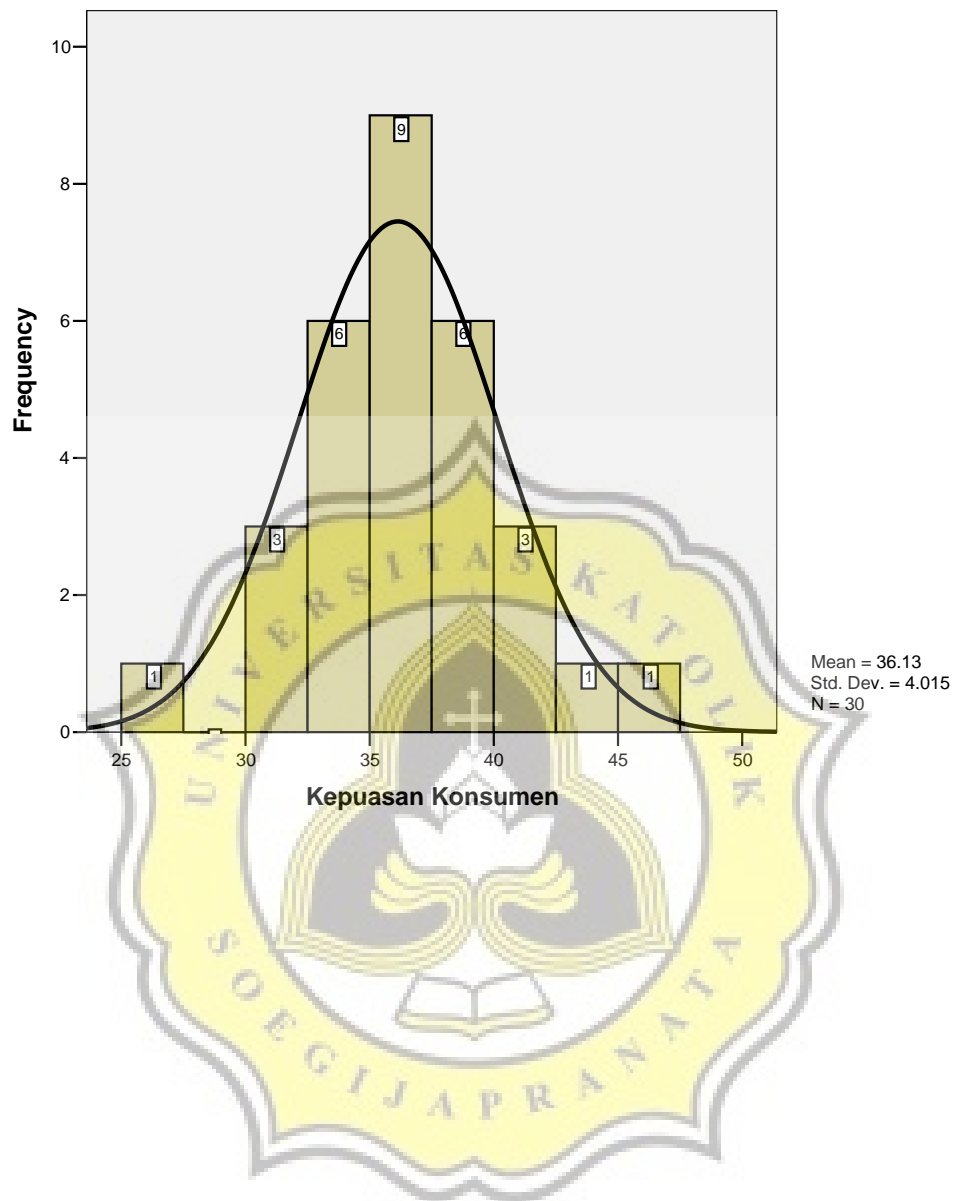
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Konsumen
N		30	30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	62,67	36,13
	Std. Deviation	7,613	4,015
Most Extreme Differences	Absolute	,213	,118
	Positive	,169	,116
	Negative	-,213	-,118
Kolmogorov-Smirnov Z		1,169	,648
Asymp. Sig. (2-tailed)		,130	,795

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.







D - 2 UJI LINERITAS

LINIERITAS

Model Description

Model Name		MOD_1
Dependent Variable	1	Kepuasan Konsumen
Equation	1	Linear
	2	Quadratic
	3	Cubic
Independent Variable		Kualitas Pelayanan
Constant		Included
Variable Whose Values Label Observations in Plots		Unspecified
Tolerance for Entering Terms in Equations		,0001

Case Processing Summary

	N
Total Cases	30
Excluded Cases ^a	0
Forecasted Cases	0
Newly Created Cases	0

a. Cases with a missing value in any variable are excluded from the analysis.

Variable Processing Summary

	Variables	
	Dependent	Independent
	Kepuasan Konsumen	Kualitas Pelayanan
Number of Positive Values	30	30
Number of Zeros	0	0
Number of Negative Values	0	0
Number of Missing Values	0	0
	User-Missing	0
	System-Missing	0

Model Summary and Parameter Estimates

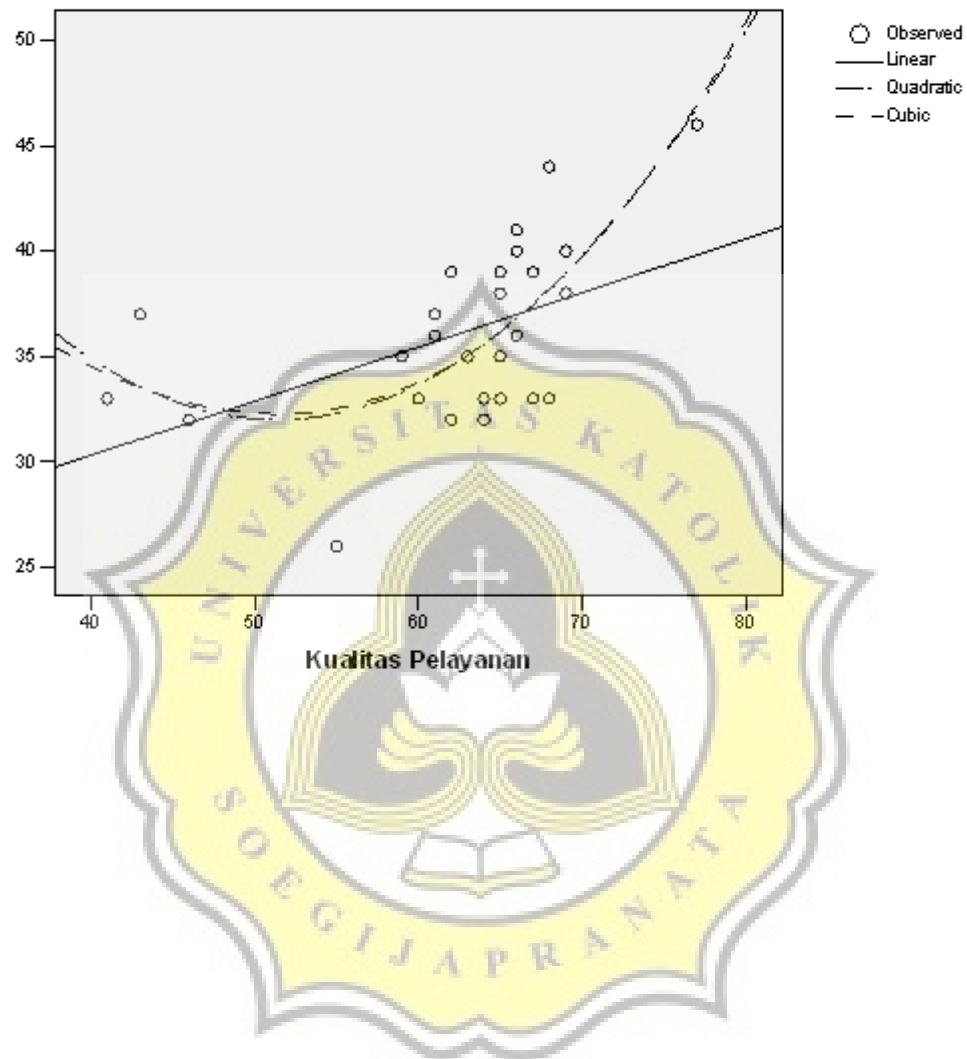
Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Equation	Model Summary					Parameter Estimates			
	R Square	F	df1	df2	Sig.	Constant	b1	b2	b3
Linear	,238	8,741	1	28	,006	20,013	,257		
Quadratic	,449	11,019	2	27	,000	91,392	-2,313	,023	
Cubic	,444	10,801	2	27	,000	65,846	-,981	,000	,000

The independent variable is Kualitas Pelayanan.



Kepuasan Konsumen





UJI HIPOTESIS

Correlations

		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Konsumen
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	,488**
	Sig. (1-tailed)		,003
	N	30	30
Kepuasan Konsumen	Pearson Correlation	,488**	1
	Sig. (1-tailed)	,003	
	N	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

LAMPIRAN F
SURAT BUKTI PENELITIAN

