

Kisi-kisi Instrumen Uji Coba

Variabel	Dimensi (sub-variabel)	Indikator	Deskriptor	Butir item
Produk	Kualitas produk	Kinerja (<i>performance</i>)	a. Rasa makanan b. Aroma makanan c. Porsi makanan	1, 2, 3
		Daya tahan (<i>durability</i>)	a. Suhu penyajian makanan b. Daya tahan makanan c. Kesegaran makanan	4, 5, 6
		Kesesuaian dengan spesifikasi (<i>conformance to specifications</i>)	a. Ketepatan tekstur makanan b. Ketepatan tingkat kematangan makanan c. Kelengkapan makanan d. Kesesuaian cita rasa	7, 8, 9, 10
		Fitur (<i>features</i>)	a. Variasi makanan b. Kesesuaian makanan dengan gambar menu	11, 12
		Reabilitas (<i>reliability</i>)	a. Ke higienisan makanan b. Kualitas rasa yang tetap c. Kebersihan makanan d. Kelengkapan menu	13, 14, 15, 16
		Estetik (<i>aesthetics</i>)	a. Tampilan makanan b. Warna makanan	17, 18,
		Kemampuan pelayanan (<i>service ability</i>)	a. Makanan disajikan dengan cepat b. Makanan disajikan dengan tepat c. Alat saji yang digunakan tepat	19, 20, 21

Variabel	Dimensi (sub-variabel)	Indikator	Deskriptor	Butir item
		Kualitas yang dirasakan (<i>perceived quality</i>)	a. Kesesuaian harga b. Harga yang terjangkau	22, 23
Pelayanan	Kualitas pelayanan	Jaminan (<i>assurance</i>)	a. Kesopanan karyawan b. Pengetahuan karyawan c. Keterampilan karyawan	24, 25, 26
		Empati (<i>emphaty</i>)	a. Pemahaman karyawan terhadap konsumen b. Komunikasi karyawan ke konsumen c. Perlakuan karyawan ke konsumen	27, 28, 29
		Reliabilitas/keandalan (<i>reliability</i>)	a. Pelayanan yang cepat b. Pelayanan yang akurat	30, 31
		Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	a. Pelayanan yang tanggap b. Pelayanan yang sigap	32, 33
		Bukti fisik (<i>tangible</i>)	a. Kenyamanan ruangan b. Fasilitas fisik yang disediakan c. Area parkir d. Penampilan fisik	34, 35, 36, 37
		Kepuasan Konsumen	Kepuasan Konsumen	Penilaian dengan membandingkan antara kondisi nyata produk dengan harapan konsumen
Penilaian dengan membandingkan antara kondisi nyata pelayanan dengan harapan konsumen				

KUESIONER PENELITIAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK DAN PELAYANAN DI MR.TETO YOGYAKARTA

IDENTITAS RESPONDEN

Jenis kelamin : Laki-laki Perempuan

Umur tahun : <18 tahun 18-23 tahun 24-29 tahun >30

Pekerjaan swasta : Pelajar Mahasiswa PNS Pegawai
 Wiraswasta Lain-lain

Frekuensi kedatangan : 1 kali 2-4 kali >5 kali

PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda (√) pada pilihan pernyataan yang saudara anggap paling sesuai dengan harapan dan kenyataan yang saudara rasakan terhadap produk dan pelayanan yang didapatkan

Harapan	Kenyataan	Skor
STP = Sangat Tidak Penting	STP = Sangat Tidak Puas	1
TP = Tidak Penting	TP = Tidak Puas	2
P = Penting	P = Puas	3
SP = Sangat Penting	SP = Sangat Puas	4

No.	Pernyataan	Harapan saya				Kenyataan yang terjadi			
		STP 1	TP 2	P 3	SP 4	STP 1	TP 2	P 3	SP 4
1.	Makanan yang disajikan rasanya enak								
2.	Makanan yang disajikan aromanya sedap								
3.	Makanan yang disajikan porsinya pas/standar								
4.	Makanan yang disajikan dalam keadaan panas								
5.	Makanan yang disajikan tidak mudah basi								
6.	Makanan yang disajikan baru dan segar								
7.	Tekstur makanan tepat (daging sate matang, soto berkuah kaldu)								
8.	Tingkat kematangan makanan tepat (sate tidak gosong)								
9.	Makanan disajikan secara lengkap (sate disajikan dengan saus kacang, soto disajikan dengan sambal dan kecap)								
10.	Cita rasa makanan cocok/sesuai								
11.	Menu makanan yang ditawarkan bervariasi								
12.	Makanan yang disajikan sesuai dengan gambar pada menu								
13.	Makanan yang disajikan higienis								
14.	Rasa makanan tidak berubah-ubah (tetap terjaga)								
15.	Kebersihan makanan yang disajikan kepada konsumen terjaga dengan baik								

No.	Pernyataan	Harapan saya				Kenyataan yang terjadi			
		STP	TP	P	SP	STP	TP	P	SP
		1	2	3	4	1	2	3	4
16.	Menu makanan yang ditawarkan tersedia lengkap								
17.	Tampilan makanan menarik								
18.	Warna makanan menggugah selera makan								
19.	Makanan disajikan dengan cepat								
20.	Makanan yang disajikan sesuai dengan pesanan								
21.	Alat saji yang digunakan sesuai dengan jenis makanan								
22.	Harga makanan sesuai dengan porsi makanan								
23.	Harga makanan yang ditawarkan terjangkau								
24.	Karyawan melayani konsumen dengan ramah dan sopan								
25.	Karyawan mengetahui spesifikasi/karakteristik semua produk makanan								
26.	Karyawan terampil dalam melayani konsumen								
27.	Karyawan memahami kebutuhan konsumen (karyawan mengganti sambal yang sudah habis, mengisi tisu yang habis)								
28.	Karyawan cepat dalam merespon <i>complain</i> konsumen								
29.	Karyawan tidak membeda-bedakan konsumen								
30.	Pelayanan cepat (tidak menunggu waktu yang lama)								
31.	Karyawan melayani sesuai pesanan								
32.	Karyawan membantu mencarikan tempat duduk								
33.	Karyawan melayani konsumen dengan sigap								
34.	Ruangan di Mr.Teto nyaman								
35.	Fasilitas di Mr.Teto sudah lengkap								
36.	Area parkir cukup								
37.	Area makan Mr.Teto baik (meja/kursi, dekorasi dinding)								

DATA UJI INSTRUMEN

PRODUK-HARAPAN

RESPONDEN	PERNYATAAN NOMOR-																							JUMLAH
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	78
2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	1	81
3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	84	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
5	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	80	
6	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	82	
7	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	86	
8	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	82	
9	4	4	4	3	1	3	4	2	4	4	3	3	4	3	4	1	1	1	1	4	4	4	70	
10	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	63	
11	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	50	
12	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	80	
13	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	71	
14	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	78	
15	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	74	
16	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	66	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	78	
18	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	74	
19	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	84	
20	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	77	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	77	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	89	
23	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	74	
24	3	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86	
25	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	80	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69	
27	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	77	
28	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	71	
29	3	2	1	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	1	4	1	3	4	3	3	1	67	
30	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	63	

PRODUK-KENYATAAN

RESPONDEN	PERNYATAAN NOMOR-																							JUMLAH
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	
1	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	75
2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67
3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	86
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	85
5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	70
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	70
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	70
8	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	87
9	4	4	3	4	1	3	4	3	4	4	4	3	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	72
10	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	56
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69
12	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	81
13	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	75
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	70
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	70
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	77
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	70
20	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	77
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	89
23	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	70
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71
25	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	71
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	68
29	4	3	3	3	2	1	3	3	1	2	2	3	4	2	3	2	3	3	3	1	3	2	1	57
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	74

PELAYANAN-HARAPAN

RESPONDEN	PERNYATAAN NOMOR-																JUMLAH
	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37			
1	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	49		
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	54		
3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	52		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56		
5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	48		
6	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	54		
7	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	53		
8	2	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	46		
9	4	4	4	4	3	4	4	4	1	1	1	1	1	3	39		
10	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	41		
11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28		
12	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	47		
13	4	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	46		
14	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	47		
15	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53		
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42		
17	2	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	49		
18	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	48		
19	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54		
20	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	49		
21	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	53		
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56		
23	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	44		
24	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	53		
25	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	48		
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42		
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56		
28	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	39		
29	4	3	2	3	1	3	4	2	2	2	3	3	4	3	39		
30	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	40		

PELAYANAN-KENYATAAN

RESPONDEN	PERNYATAAN NOMOR-																JUMLAH
	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37			
1	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	45		
2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	41		
3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	51		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	50		
5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43		
6	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	38		
7	3	3	4	2	3	3	3	4	2	3	2	3	2	3	40		
8	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	52		
9	4	4	4	4	3	4	4	4	1	1	1	1	1	3	39		
10	3	3	2	2	2	3	4	2	3	3	2	3	2	3	37		
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42		
12	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	49		
13	4	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	46		
14	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	47		
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42		
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42		
17	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	53		
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	41		
19	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	1	2	2	35		
20	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	48		
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42		
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56		
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42		
24	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43		
25	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	42		
26	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	42		
27	2	2	3	3	3	3	4	4	2	3	2	1	1	2	35		
28	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	41		
29	3	2	2	3	3	1	4	3	2	4	4	3	2	2	38		
30	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	42		

Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Dimensi (sub-variabel)	Indikator	Deskriptor	Butir item
Produk	Kualitas produk	Kinerja (<i>performance</i>)	d. Rasa makanan e. Aroma makanan f. Porsi makanan	1, 2, 3
		Daya tahan (<i>durability</i>)	d. Suhu penyajian makanan e. Daya tahan makanan f. Kesegaran makanan	4, 5, 6
		Kesesuaian dengan spesifikasi (<i>conformance to specifications</i>)	e. Ketepatan tekstur makanan f. Ketepatan tingkat kematangan makanan g. Kelengkapan makanan h. Kesesuaian cita rasa	7, 8, 9, 10
		Fitur (<i>features</i>)	c. Variasi makanan d. Kesesuaian makanan dengan gambar menu	11, 12
		Reabilitas (<i>reliability</i>)	e. Kehigienisan makanan f. Kualitas rasa yang tetap g. Kebersihan makanan h. Kelengkapan menu	13, 14, 15, 16
		Estetik (<i>aesthetics</i>)	c. Warna makanan	17,
		Kemampuan pelayanan (<i>service ability</i>)	d. Makanan disajikan dengan cepat e. Makanan disajikan dengan tepat f. Alat saji yang digunakan tepat	18, 19, 20

Variabel	Dimensi (sub-variabel)	Indikator	Deskriptor	Butir item
		Kualitas yang dirasakan (<i>perceived quality</i>)	c. Kesesuaian harga	21
Pelayanan	Kualitas pelayanan	Jaminan (<i>assurance</i>)	d. Kesopanan karyawan e. Pengetahuan karyawan f. Keterampilan karyawan	22, 23, 24
		Empati (<i>emphaty</i>)	d. Pemahaman karyawan terhadap konsumen e. Komunikasi karyawan ke konsumen f. Perlakuan karyawan ke konsumen	25, 26, 27
		Reliabilitas/keandalan (<i>reliability</i>)	c. Pelayanan yang akurat	28
		Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	c. Pelayanan yang tanggap d. Pelayanan yang sigap	39, 30
		Bukti fisik (<i>tangible</i>)	e. Kenyamanan ruangan f. Fasilitas fisik yang disediakan g. Area parkir h. Penampilan fisik	31, 32, 33, 34
		Kepuasan Konsumen	Kepuasan Konsumen	Penilaian dengan membandingkan antara kondisi nyata produk dengan harapan konsumen
		Penilaian dengan membandingkan antara kondisi nyata pelayanan dengan harapan konsumen		

KUESIONER PENELITIAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK DAN PELAYANAN DI MR.TETO YOGYAKARTA

IDENTITAS RESPONDEN

Jenis kelamin : Laki-laki Perempuan
 Umur : <18 tahun 18-23 tahun 24-29 tahun >30 tahun
 Pekerjaan : Pelajar Mahasiswa PNS Pegawai swasta
 Wiraswasta Lain-lain
 Frekuensi kedatangan : 1 kali 2-4 kali >5 kali

PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda (√) pada pilihan pernyataan yang saudara anggap paling sesuai dengan harapan dan kenyataan yang saudara rasakan terhadap produk dan pelayanan yang didapatkan

Harapan	Kenyataan	Skor
STP = Sangat Tidak Penting	STP = Sangat Tidak Puas	1
TP = Tidak Penting	TP = Tidak Puas	2
P = Penting	P = Puas	3
SP = Sangat Penting	SP = Sangat Puas	4

No.	Pernyataan	Harapan saya				Kenyataan yang terjadi			
		STP	TP	P	SP	STP	TP	P	SP
		1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Makanan yang disajikan rasanya enak								
2.	Makanan yang disajikan aromanya sedap								
3.	Makanan yang disajikan porsinya pas/standar								
4.	Makanan yang disajikan dalam keadaan panas								
5.	Makanan yang disajikan tidak mudah basi								
6.	Makanan yang disajikan baru dan segar								
7.	Tekstur makanan tepat (daging sate matang, soto berkuah kaldu)								
8.	Tingkat kematangan makanan tepat (sate tidak gosong)								
9.	Makanan disajikan secara lengkap (sate disajikan dengan saus kacang, soto disajikan dengan sambal dan kecap)								
10.	Cita rasa makanan cocok/sesuai								
11.	Menu makanan yang ditawarkan bervariasi								
12.	Makanan yang disajikan sesuai dengan gambar pada menu								
13.	Makanan yang disajikan higienis								
14.	Rasa makanan tidak berubah-ubah (tetap terjaga)								
15.	Kebersihan makanan yang disajikan kepada konsumen terjaga dengan baik								
16.	Menu makanan yang ditawarkan tersedia lengkap								
17.	Warna makanan menggugah selera makan								
18.	Makanan disajikan dengan cepat								
19.	Makanan yang disajikan sesuai dengan pesanan								
20.	Alat saji yang digunakan sesuai dengan jenis makanan								

No.	Pernyataan	Harapan saya				Kenyataan yang terjadi			
		STP	TP	P	SP	STP	TP	P	SP
		1	2	3	4	1	2	3	4
21.	Harga makanan sesuai dengan porsi makanan								
22.	Karyawan melayani konsumen dengan ramah dan sopan								
23.	Karyawan mengetahui spesifikasi/karakteristik semua produk makanan								
24.	Karyawan terampil dalam melayani konsumen								
25.	Karyawan memahami kebutuhan konsumen (karyawan mengganti sambal yang sudah habis, mengisi tisu yang habis)								
26.	Karyawan cepat dalam merespon <i>complain</i> konsumen								
27.	Karyawan tidak membeda-bedakan konsumen								
28.	Karyawan melayani sesuai pesanan								
29.	Karyawan membantu mencarikan tempat duduk								
30.	Karyawan melayani konsumen dengan sigap								
31.	Ruangan di Mr.Teto nyaman								
32.	Fasilitas di Mr.Teto sudah lengkap								
33.	Area parkir cukup								
34.	Area makan Mr.Teto baik (meja/kursi, dekorasi dinding)								

-TERIMAKASIH-

DATA PENELITIAN

PRODUK-HARAPAN

RESPONDEN	PERNYATAAN NO-																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	4	3	2	2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4
2	4	4	4	4	2	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3
14	4	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	2
15	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
19	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3
20	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3
34	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
35	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
41	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
42	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3
54	3	3	3	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
60	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
64	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3
66	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
68	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3
69	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3

70	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
71	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4
73	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
76	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
78	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4
79	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
82	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
83	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
85	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4
86	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
JML	312	29	29	31	30	31	31	31	31	31	30	30	31	31	32	30	30	30	31	30	31

PRODUK-KENYATAAN

RESPONDEN	PERNYATAAN NOMOR-																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4
3	3	2	2	2	3	3	4	3	2	3	2	1	3	3	3	2	4	2	3	3	3
4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
5	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3
6	4	3	3	4	2	3	3	2	4	4	3	4	3	4	4	2	3	3	4	3	2
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
8	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3
11	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3
15	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	2	3	3	2	4	3	4	2
16	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4
17	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3
18	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4
19	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3
20	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	2	3	4	4	4	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	2	2	2	2	3	4
23	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2
27	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4
29	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3
30	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2
31	4	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
34	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2
35	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
36	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	2	1	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	2	2	3	3
39	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3
40	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3
41	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
42	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
44	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
45	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
46	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
47	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3
48	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4
49	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3
54	3	3	3	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	3	3	2	2	3	3	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
63	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
64	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2
65	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3
67	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4

68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
70	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
71	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
72	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
78	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4
80	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2
82	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
83	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
84	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	3	3
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	4
86	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
88	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
89	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
JUMLAH	296	287	278	285	277	295	294	296	301	294	281	263	284	285	293	273	286	286	299	294	283						

PELAYANAN-HARAPAN

RESPONDEN	PERNYATAAN NOMOR-												
	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34
1	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
2	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	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	2	3	3	3	2	2	2	3	3	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3
18	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4
19	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4
21	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3
27	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
29	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	4
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
34	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4
35	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
40	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
41	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3
42	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
43	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4

51	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
62	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
65	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
67	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
69	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
70	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4
71	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
73	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
74	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4
75	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
76	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
77	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
84	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4
87	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3
88	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
JUMLAH	311	302	304	304	310	310	309	290	297	308	301	303	342

PELAYANAN-KENYATAAN

RESPONDEN	PERNYATAAN NOMOR-												
	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34
1	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3
2	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	4	4	2	2	3	3	2	2	3
4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3
5	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3
6	4	4	4	2	3	3	3	2	2	2	3	3	4
7	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3
8	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3
9	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3
10	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	1
12	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	2	1
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	1	3
15	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	2	2	2
16	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3
17	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
18	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4
21	4	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	2	4
22	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3
23	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	4	2	3	3	2	2	4	3	3	3
29	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	3	1	4
30	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
34	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
35	3	3	3	3	3	4	3	2	2	4	2	4	4
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3
40	2	3	2	4	4	3	4	2	3	3	2	2	3
41	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
42	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
43	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
46	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
47	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
48	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
50	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3

51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
62	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3
63	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4
64	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3
65	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3
66	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3
67	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2
68	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3
69	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
70	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
71	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	1	1	1
72	3	3	3	3	4	3	4	1	2	4	4	1	4
73	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3
76	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	1	2
78	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
84	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3
85	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2
88	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
89	3	3	3	3	3	3	3	32	3	3	2	2	3
JUMLAH	294	277	278	281	283	286	294	271	270	276	256	248	279

Penilaian konsumen terhadap kualitas produk di Mr.Teto

No.	Pernyataan	Penilaian kenyataan	Penilaian harapan	Rata-rata kenyataan	Rata-rata harapan	IKP*
1.	Makanan yang disajikan rasanya enak	296	312	3,33	3,51	-0,18
2.	Makanan yang disajikan aromanya sedap	287	299	3,22	3,36	-0,13
3.	Makanan yang disajikan porsi/porsinya pas/standar	278	297	3,12	3,34	-0,21
4.	Makanan yang disajikan dalam keadaan panas	285	312	3,20	3,51	-0,30
5.	Makanan yang disajikan tidak mudah basi	277	300	3,11	3,37	-0,26
6.	Makanan yang disajikan baru dan segar	295	318	3,31	3,57	-0,26
7.	Tekstur makanan tepat (daging sate matang, soto berkuah kaldu)	294	310	3,30	3,48	-0,18
8.	Tingkat kematangan makanan tepat (sate tidak gosong)	296	316	3,33	3,55	-0,22
9.	Makanan disajikan secara lengkap (sate disajikan dengan saus kacang, soto disajikan dengan sambal dan kecap)	301	311	3,38	3,49	-0,11
10.	Cita rasa makanan cocok/sesuai	294	310	3,30	3,48	-0,18
11.	Menu makanan yang ditawarkan bervariasi	281	303	3,16	3,40	-0,25

No.	Pernyataan	Penilaian kenyataan	Penilaian harapan	Rata-rata kenyataan	Rata-rata harapan	IKP*
12.	Makanan yang disajikan sesuai dengan gambar pada menu	263	301	2,96	3,38	-0,43
13.	Makanan yang disajikan higienis	284	315	3,19	3,54	-0,35
14.	Rasa makanan tidak berubah-ubah (tetap terjaga)	285	315	3,20	3,54	-0,34
15.	Kebersihan makanan yang disajikan kepada konsumen terjaga dengan baik	293	324	3,29	3,64	-0,35
16.	Menu makanan yang ditawarkan tersedia lengkap	273	304	3,07	3,42	-0,35
17.	Warna makanan menggugah selera makan	286	307	3,21	3,45	-0,24
18.	Makanan disajikan dengan cepat	286	308	3,21	3,46	-0,25
19.	Makanan yang disajikan sesuai dengan pesanan	299	314	3,36	3,53	-0,17
20.	Alat saji yang digunakan sesuai dengan jenis makanan	294	302	3,30	3,39	-0,09
21.	Harga makanan sesuai dengan porsi makanan	283	310	3,18	3,48	-0,30
	Rata-rata	287	309	3,23	3,47	-0,25

Sumber: Data primer (kuesioner) diolah 2018

*)IKP : Indeks Kepuasan Pelanggan

Penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan di Mr.Teto

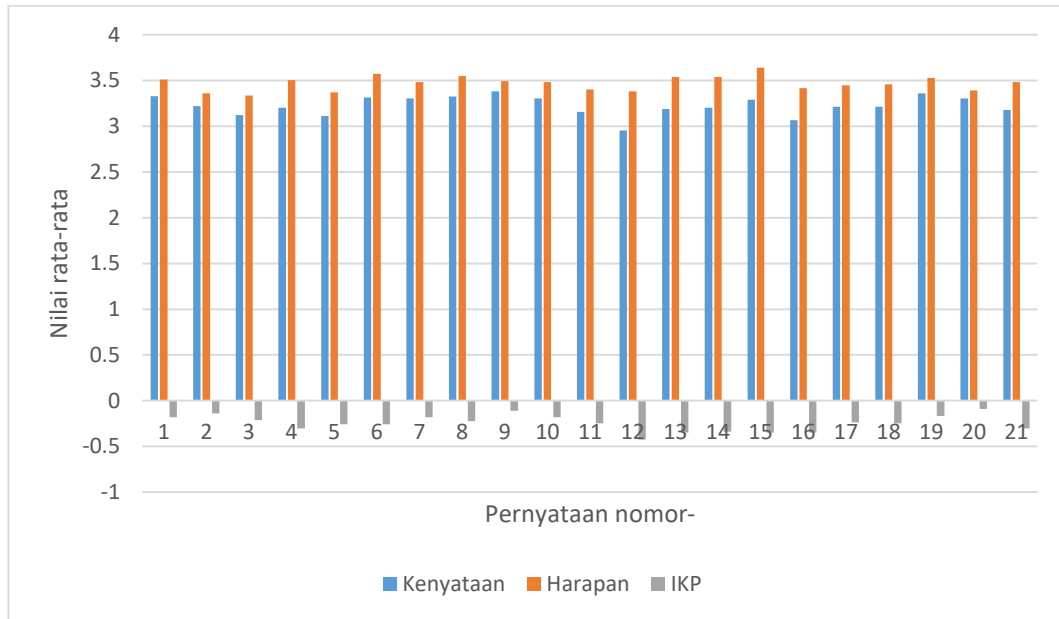
No.	Pernyataan	Penilaian kenyataan	Penilaian harapan	Rata-rata kenyataan	Rata-rata harapan	IKP*
22	Karyawan melayani konsumen dengan ramah dan sopan	294	311	3,30	3,49	-0,19
23	Karyawan mengetahui spesifikasi/karakteristik semua produk makanan	277	302	3,11	3,39	-0,28
24	Karyawan terampil dalam melayani konsumen	278	304	3,12	3,42	-0,29
25	Karyawan memahami kebutuhan konsumen (karyawan mengganti sambal yang sudah habis, mengisi tisu yang habis)	281	304	3,16	3,42	-0,26
26	Karyawan cepat dalam merespon <i>complain</i> konsumen	283	310	3,18	3,48	-0,30
27	Karyawan tidak membedakan konsumen	286	310	3,21	3,48	-0,27
28	Karyawan melayani sesuai pesanan	294	309	3,30	3,47	-0,17
29	Karyawan membantu mencari tempat duduk	271	290	3,04	3,26	-0,21
30	Karyawan melayani konsumen dengan sigap	270	297	3,03	3,34	-0,30
31	Ruangan di Mr.Teto nyaman	276	308	3,10	3,46	-0,36

No.	Pernyataan	Penilaian kenyataan	Penilaian harapan	Rata-rata kenyataan	Rata-rata harapan	IKP*
32	Fasilitas di Mr.Teto sudah lengkap	256	301	2,88	3,38	-0,51
33	Area parkir cukup	248	303	2,79	3,40	-0,62
34	Area makan Mr.Teto baik (meja/kursi, dekorasi dinding)	279	342	3,13	3,84	-0,71
	Rata-rata	276	307	3,11	3,45	-0,34

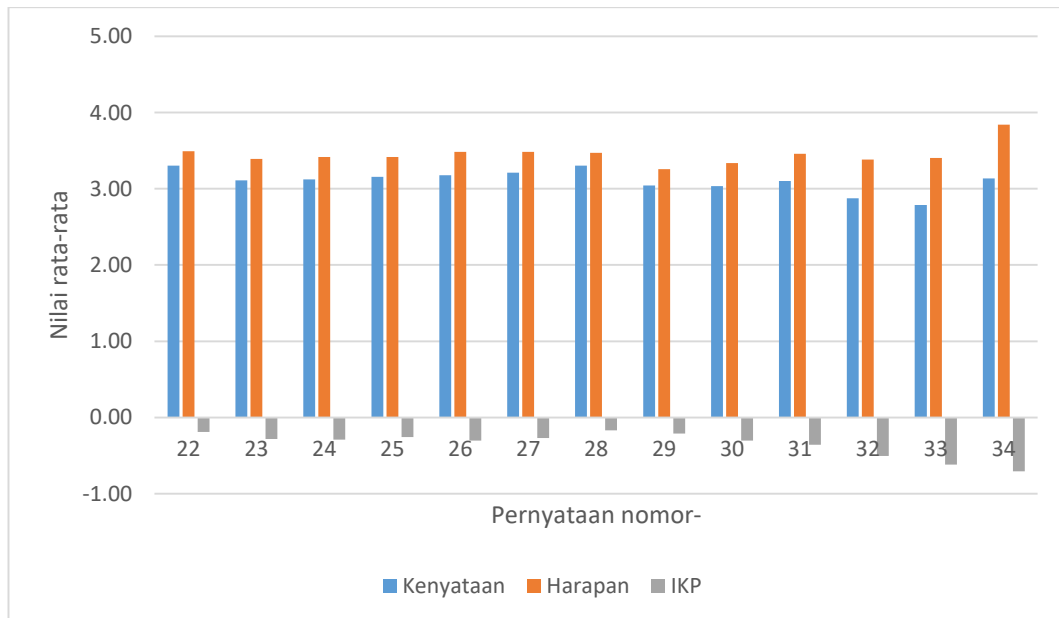
Sumber: Data primer (kuesioner) diolah 2018

*)IKP : Indeks Kepuasan Pelanggan

1. GRAFIK KUALITAS PRODUK



2. GRAFIK KUALITAS PELAYANAN



Daftar instansi yang kerjasama dengan Mr.Teto

No.	Instansi	Nama
1.	SMKN 6	Bu Eni
2.	Kopertis DIY B. Umum	Bu Lastri
3.	Kopertis DIY B. Kelembagaan & Kerjasama (UNK)	Bu Anik
4.	FBS J. Seni Bahasa Indonesia UNY	Bu Esti
5.	Cilacs UII Demangan	Bu Enggar
6.	Radio UMSI UII Demangan	Pak Bowo
7.	Manajemen GOR	Bu Indri
8.	J. Sastara Inggris FBS UNY	Bu Susan
9.	J. Pendidikan bhs Inggris	Bu Ida
10.	BANK BCA Pusat J. Sudirman CS EDC	Mbak Anis
11.	BANK BCA Pusat J. Sudirman B. Logistik	Bu Indri
12.	Bank Bumi Putera Pusat Yogyakarta B. Sekretariat	Bu Erna
13.	Bank Mandiri Skuritas Area Yogyakarta	Bu Aza
14.	Asuransi Bumi Putera B. Kepala Produksi	Bu Lilis
15.	PAU UIN B. Keuangan	Bu Ita/Bu Yuli
16.	PAU UIN B. TU	Bu Tarmini
17.	PAU UIN B. Perencanaan	Bu Umi
18.	SD Dan TK Kanisius Demangan	Bu Porla
19.	Kelurahan Baciro	Bu Hari
20.	Kelurahan Demangan	Bu Budi
21.	UPT TK/SD Wilayah utara	Bu Nur Rahmah
22.	Badan KESBANGSPOL Provinsi B. Ketahanan Ekonomi	Bu Juwaini
23.	Badan KESBANGSPOL Provinsi B. Bina Ideologi Warnas	Bu Harsi
24.	SMP N 1 Yogyakarta	Bu Suparti
25.	Balai Bahasa Yogyakarta	Bu Dini
26.	SMP 5 Yogyakarta	Bu warni
27.	Kelurahan Tegalrejo	Bu Lasmini
28.	Kampus STAIM Gedung Tengen	Pak Jati
29.	AKES Karya Husada B. Dapur	Bu Stiah/Bu Narti
30.	SMP Negeri 14 B. Tu	Bu Novi
31.	PKBI DIY B. Tu	Bu Susi
32.	LKSS BKDKS Provinsi Yogyakarta	Bu Dani
33.	Suzuki Finace Kotabaru	Bu Rita
34.	Kelurahan Cokrodingratan	<i>Pak Naro</i>
35.	Biro Administrasi B. Dekonsentrasi Kepatihan	Bu Nio
36.	Biro Administrasi B. Litbank (PDP)	Bu Atriani
37.	Univ. Widiya Mataram F. Teknik Arsitektur	Pak Harno
38.	Univ. Widiya Mataram F. Ekonomi	Bu Yuli
39.	Univ. Widiya Mataram F. Hukum	Bu Pur
40.	Kelurahan Kadipaten	<i>Bu Jumidah</i>

No.	Instansi	Nama
41.	Kelurahan Gedungkiwo	Bu Eni
42.	Kelurahan Patehan	Bu Eni
43.	Kelurahan Semaki	Pak Didik Setiadi
44.	Kecamatan Pakualaman	Bu Wati/Pak Woko
45.	Kelurahan Purwokinanti	Pak Maryanto
46.	Kelurahan Gunung Ketur	Pak Murwanto
47.	Kelurahan Tegal Panggung	Bu kris
48.	Kelurahan Pringgokusuman	Pak Yadi
49.	Kelurahan Patangpuluhan	Pak Dodo
50.	Kelurahan Wirobrajan	Bu Isti
51.	Kecamatan Mentrijeron	Bu Dwi
52.	Kelurahan Notoprajan	Bu Esti/Bu Sri

Hal : Permohonan Validasi Instrumen TA
Lampiran : 1 Bendel

Yth,
Ibu Dewi Eka Murniati, S.E, MM
Dosen Prodi Pendidikan Teknik Boga
di Fakultas Teknik

Sehubungan dengan pelaksanaan Tugas Akhir (TA), dengan ini saya:

Nama : Rani Nur Khotimah
NIM : 14511241020
Program Studi : Pendidikan Teknik Boga
Judul TA : Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Produk dan Pelayanan
di Mr.Teto Yogyakarta

dengan hormat mohon Ibu berkenan memberikan validasi terhadap instrumen penelitian TA yang telah saya susun. Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini saya lampirkan: (1) proposal TA, (2) kisi-kisi instrumen penelitian TA, dan (3) draf instrumen penelitian TA.

Demikian permohonan saya, atas bantuan dan perhatian Ibu diucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 20 Februari 2018
Pemohon,



Rani Nur Khotimah
NIM. 14511241020

Mengetahui,

Kaprodi Pendidikan Teknik Boga



Dr. Mutiara Nugraheni, S.TP., M.Si
NIP. 19770131 200212 2 001

Dosen Pembimbing TA,



Sutrivati Purwanti, M. Si
NIP. 19611216 198803 2 001

**SURAT PERNYATAAN VALIDASI
INSTRUMEN PENELITIAN TUGAS AKHIR**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dewi Eka Murniati, SE, M.M
NIP : 19810506 200604 2 002
Jurusan : PTBB

menyatakan bahwa instrumen penelitian TA atas nama mahasiswa:

Nama : Rani Nur Khotimah
NIM : 14511241020
Program Studi : Pendidikan Teknik Boga
Judul TA : Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Produk dan Pelayanan di Mr.Teto Yogyakarta

Setelah dilakukan kajian atas instrumen penelitian TA tersebut dapat dinyatakan:

- Layak digunakan untuk penelitian
 Layak digunakan dengan perbaikan
 Tidak layak digunakan untuk penelitian yang bersangkutan

dengan catatan dan saran/perbaikan sebagaimana terlampir.

Demikian agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta,
Validator,



Dewi Eka Murniati, S.E., M.M
NIP. 19810506 200604 2 002

Catatan:

- Beri tanda ✓

Hasil Validasi Instrumen Penelitian TA

Nama : Rani Nur Khotimah
NIM : 14511241020
Judul TA : Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Produk dan Pelayanan di Mr.Teto Yogyakarta

No.	Variabel	Saran/Tanggapan
1.	Produk	Perbaiki pernyataan pada beberapa indikator (kinerja, fitur, reliabilitas, fitur)
2.	Pelayanan	Perbaiki kalimat / pernyataan pada kuesioner
	Komentar Umum/Lain-lain:	

Yogyakarta,
Validator,



Dewi Eka Murniati, S.E., M.M
NIP. 19810506 200604 2 002

**KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
NOMOR : 155/PTBG/PB/2018**

**TENTANG
PENGANGKATAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR SKRIPSI (TAS) MAHASISWA
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

DEKAN FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

- Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran pelaksanaan kegiatan Tugas Akhir Skripsi (TAS) mahasiswa, dipandang perlu mengangkat dosen pembimbingnya;
- b. bahwa untuk keperluan sebagaimana dimaksud pada huruf a perlu menetapkan Keputusan Dekan Tentang Pengangkatan Dosen Pembimbing Tugas Akhir Skripsi (TAS) Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.
- Mengingat : 1. Undang-undang RI Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4301);
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);
3. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 1999 Tentang Perubahan Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan menjadi Universitas;
4. Peraturan Mendiknas RI Nomor 23 Tahun 2011 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Negeri Yogyakarta;
5. Peraturan Mendiknas RI Nomor 34 Tahun 2011 Tentang Statuta Universitas Negeri Yogyakarta;
6. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 98/MPK.A4/KP/2013 Tentang Pengangkatan Rektor Universitas Negeri Yogyakarta;
7. Peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2014 tentang Peraturan Akademik;
8. Keputusan Rektor Nomor 800/UN.34/KP/2016 tahun 2016 tentang Pengangkatan Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : **KEPUTUSAN DEKAN TENTANG PENGANGKATAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR SKRIPSI (TAS) FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA.**

PERTAMA : Mengangkat Saudara :

Nama	: Dra. Sutriyati Purwanti, M.Si.
NIP	: 19611216 198803 2 001
Pangkat/Golongan	: Pembina, IV/a
Jabatan Akademik	: Lektor Kepala

sebagai Dosen Pembimbing Untuk mahasiswa penyusun Tugas Akhir Skripsi (TAS) :

Nama	: Rani Nur Khotimah
NIM	: 14511241020
Prodi Studi	: Pend. Teknik Boga - S1
Judul Skripsi/TA	: TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK DAN PELAYANAN DI MR. TETO YOGYAKARTA

- KEDUA : Dosen Pembimbing sebagaimana dimaksud dalam Diktum PERTAMA bertugas merencanakan, mempersiapkan, melaksanakan, dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan kegiatan bimbingan terhadap mahasiswa sebagaimana dimaksud dalam Diktum PERTAMA sampai mahasiswa dimaksud dinyatakan lulus.
- KETIGA : Biaya yang diperlukan dengan adanya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran DIPA Universitas Negeri Yogyakarta Tahun 2017.
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal 22 Januari 2018.

Tembusan Keputusan Dekan ini disampaikan kepada :

1. Para Wakil Dekan Fakultas Teknik;
 2. Kepala Bagian Tata Usaha Fakultas Teknik;
 3. Kepala Subbagian Keuangan dan Akuntansi Fakultas Teknik;
 4. Kepala Subbagian Pendidikan Fakultas Teknik;
 5. Mahasiswa yang bersangkutan;
- Universitas Negeri Yogyakarta.

Ditetapkan di : Yogyakarta
Pada tanggal : 22 Januari 2018

DEKAN FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA,



Dr. Drs. WIDARTO, M.Pd.
NIP. 19631230 198812 1 001



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS TEKNIK

Alamat : Kampus Karangmalang, Yogyakarta, 55281
Telp. (0274) 586168 psw. 276.289.292 (0274) 586734 Fax. (0274) 586734
Laman: ft.uny.ac.id E-mail: ft@uny.ac.id, teknik@uny.ac.id

Nomor : 4/UN34.15/LT/2018
Lamp. : 1 Bendel Proposal
Hal : **Permohonan Izin Uji Instrumen Penelitian**

1 Maret 2018

Yth. **Mr.Teto jalan Perintis Kemerdekaan 61A, Umbulharjo, Yogyakarta**

Kami sampaikan dengan hormat kepada Bapak/Ibu, bahwa mahasiswa kami berikut ini:

Nama : Rani Nur Khotimah
NIM : 14511241020
Program Studi : Pend. Teknik Boga - S1
Judul Tugas Akhir : Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Produk dan Pelayanan di Mr.Teto Yogyakarta
Waktu Uji Instrumen : 2 - 6 Maret 2018

bermaksud melaksanakan uji instrumen untuk keperluan penulisan Tugas Akhir. Untuk itu kami mohon dengan hormat Ibu/Bapak berkenan memberikan izin dan bantuan seperlunya.

Atas izin dan bantuannya diucapkan terima kasih.

Dekan Fakultas Teknik

Dr. Drs. Widarto, M.Pd.
NIP. 19631230 198812 1 001

Tembusan :
1. Sub. Bagian Pendidikan dan Kemahasiswaan ;
2. Mahasiswa yang bersangkutan.



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS TEKNIK**

Alamat : Kampus Karangmalang, Yogyakarta, 55281
Telp. (0274) 586168 psw. 276,289,292 (0274) 586734 Fax. (0274) 586734
Laman: ft.uny.ac.id E-mail: ft@uny.ac.id, teknik@uny.ac.id

Nomor : 185/UN34.15/LT/2018
Lamp. : 1 Bendel Proposal
Hal : Izin Penelitian

8 Maret 2018

Yth . 1. Gubernur DIY c.q. Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi DIY
2. Pimpinan Mr.Teto
Jalan Perintis Kemerdekaan 61A, Umbulharjo, Yogyakarta

Kami sampaikan dengan hormat, bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Rani Nur Khotimah
NIM : 14511241020
Program Studi : Pend. Teknik Boga - S1
Judul Tugas Akhir : Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Produk dan Pelayanan di Mr.Teto Yogyakarta
Tujuan : Memohon izin mencari data untuk penulisan Tugas Akhir Skripsi (TAS)
Waktu Penelitian : 9 - 18 Maret 2018

Untuk dapat terlaksananya maksud tersebut, kami mohon dengan hormat Bapak/Ibu berkenan memberi izin dan bantuan seperlunya.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

Dekan Fakultas Teknik

Dr. Drs. Widarto, M.Pd.
NIP. 19631230 198812 1 001

Tembusan :
1. Sub. Bagian Pendidikan dan Kemahasiswaan ;
2. Mahasiswa yang bersangkutan.



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jl. Jenderal Sudirman No 5 Yogyakarta – 55233
Telepon : (0274) 551136, 551275, Fax (0274) 551137

Yogyakarta, 8 Maret 2018

Kepada Yth. :

Nomor : 074/2851/Kesbangpol/2018
Perihal : Rekomendasi Penelitian

Walikota Yogyakarta
Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Perizinan Kota Yogyakarta

di Yogyakarta

Memperhatikan surat :

Dari : Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta
Nomor : 185/UN34.15/LT/2018
Tanggal : 8 Maret 2018
Perihal : Izin Penelitian

Setelah mempelajari surat permohonan dan proposal yang diajukan, maka dapat diberikan surat rekomendasi tidak keberatan untuk melaksanakan riset/penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul proposal : **"TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK DAN PELAYANAN DI MR. TETO YOGYAKARTA"** kepada:

Nama : RANI NUR KHOTIMAH
NIM : 14511241020
No. HP/Identitas : 089665736447/3303095703950005
Prodi/Jurusan : Pendidikan Teknik Boga / Pendidikan Teknik Boga Dan Busana
Fakultas : Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta
Lokasi Penelitian : Mr. Teto, Jl. Perintis Kemerdekaan 61 A, Umbulharjo, Yogyakarta
Waktu Penelitian : 9 Maret 2018 s.d 30 April 2018

Sehubungan dengan maksud tersebut, diharapkan agar pihak yang terkait dapat memberikan bantuan / fasilitas yang dibutuhkan.

Kepada yang bersangkutan diwajibkan:

1. Menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di wilayah riset/penelitian;
2. Tidak dibenarkan melakukan riset/penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitannya dengan judul riset/penelitian dimaksud;
3. Menyerahkan hasil riset/penelitian kepada Badan Kesbangpol DIY selambat-lambatnya 6 bulan setelah penelitian dilaksanakan.
4. Surat rekomendasi ini dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat rekomendasi sebelumnya, paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum berakhirnya surat rekomendasi ini.

Rekomendasi Ijin Riset/Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang tidak mentaati ketentuan tersebut di atas.

Demikian untuk menjadikan maklum.



Tembusan disampaikan Kepada Yth.:

1. Gubernur DIY (sebagai laporan)
2. Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta;
3. Yang bersangkutan.



PEMERINTAHAN KOTA YOGYAKARTA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN
Jl. Kenari No. 56 Yogyakarta 55185 Telepon 555241, 515865, 562682
Fax (0274) 555241
E-MAIL : pmperizinan@jogjakota.go.id
HOTLINE SMS : 081227625000 HOT LINE EMAIL : unik@jogjakota.go.id
WEBSITE : www.pmperizinan.jogjakota.go.id

SURAT IZIN

NOMOR : 070/0629

1508/34

- Membaca Surat : Dari Surat Izin / Rekomendasi dari Kepala Badan Kebangpol DIY
Nomor : 074/2851/Kesbangpol/2018 Tanggal : 8 Maret 2018
- Mengingat : 1. Peraturan Gubernur Daerah istimewa Yogyakarta Nomor : 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Yogyakarta;
3. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemberian Izin Penelitian, Praktek Kerja Lapangan dan Kuliah Kerja Nyata di Wilayah Kota Yogyakarta;
4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 77 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta;
5. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 14 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Perizinan pada Pemerintah Kota Yogyakarta;
- Dijinkan Kepada : Nama : Rani Nur Khotimah
No. Mhs/ NIM : 14511241020
Pekerjaan : Mahasiswa Fak. Teknik - UNY
Alamat : Jl. Colombo No. 1 Yogyakarta
Penanggungjawab : Dra. Sutriyati Purwanti, M.Si
Keperluan : Melakukan Penelitian dengan Judul Proposal : TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK DAN PELAYANAN DI MR. TETO YOGYAKARTA
- Lokasi/Responden : Kota Yogyakarta
Waktu : 20 Maret 2018 s/d 20 Juni 2018
Lampiran : Proposal dan Daftar Pertanyaan
Dengan Ketentuan : 1. Wajib Memberikan Laporan hasil Penelitian berupa CD kepada Walikota Yogyakarta (Cq. Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta)
2. Wajib Menjaga Tata tertib dan menaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat
3. Izin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kesetabilan pemerintahan dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah
4. Surat izin ini sewaktu-waktu dapat dibatalkan apabila tidak dipenuhinya ketentuan-ketentuan tersebut diatas

Kemudian diharap para Pejabat Pemerintahan setempat dapat memberikan bantuan seperlunya

Tanda Tangan
Pemegang Izin

Rani Nur Khotimah

Dikeluarkan di : Yogyakarta
Pada Tanggal : 20-03-2018

An. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Perizinan
Sekretaris



- Tembusan Kepada :
1. Walikota Yogyakarta (sebagai laporan)
 2. Kepala Badan Kesbangpol DIY
 3. Pengelola Mr. TETO Yogyakarta
 4. Ybs.