

LAMPIRAN 1
SURAT-SURAT PENELITIAN
DAN FOMULIR BIMBINGAN TAS



**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 : 126/UN34.15/LT/2018
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Observasi

8 Februari 2018

Yth. Pimpinan Soto Segeer Mbok Giyem
Jl. Pandanaran No. 293, Banaran, Kec Boyolali, Kabupaten Boyolali, Jawa Tengah

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

Nama	: Fatma Dwi Cahyaning Tyas
NIM	: 14511241013
Fakultas	: Fakultas Teknik
Program Studi	: Pend. Teknik Boga - S1
Judul	: Observasi lokasi Tugas Akhir Skripsi
Tujuan	: Melakukan observasi untuk melengkapi tugas mata kuliah Tugas Akhir Skripsi
Waktu Observasi	: 9 - 16 Februari 2018

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

Atas izin dan bantuannya diucapkan terima kasih.

Dekan Fakultas Teknik

Dr. Drs. Widarto, M.Pd.
NIP. 19631230 198812 1 0014

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 : 139/UN34.15/LT/2019
Lamp. : 1 Bendel Proposal
Hal : Izin Penelitian

27 Maret 2019

Yth. PEMILIK SOTO SEGEER MBOK GIYEM
JL. PANDANARAN NO.293 BOYOLALI

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

Nama : Fatma Dwi Cahyaning Tyas
NIM : 14511241013
Program Studi : Pend. Teknik Boga - S1
Tujuan : Memohon izin mencari data untuk penulisan Tugas Akhir Skripsi (TAS)
Judul Tugas Akhir : PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI SOTO SEGEER MBOK GIYEM
JL.PANDANARAN NO 293 BOYOLALI
Waktu Penelitian : 28 Maret - 25 April 2019

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

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

**KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
NOMOR : 343/PTBG/PB/VI/2017**

**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	: Fatma Dwi Cahyaning Tyas
NIM	: 14511241013
Prodi Studi	: Pend. Teknik Boga - S1
Judul Skripsi/TA	: PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI SOTO SEGEER MBOK GIYEM JALAN PANDANARAN NO 293 BOYOLALI

- 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 24 Juli 2017.

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. Ketua Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana Fakultas Teknik;
 6. Mahasiswa yang bersangkutan;
- Universitas Negeri Yogyakarta.

Ditetapkan di : Yogyakarta
Pada tanggal : 24 Juli 2017

DEKAN FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA,



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

**KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
NOMOR : 35/PTBG/TAS/VII/VII/2019**

**TENTANG
PENGANGKATAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR SKRIPSI (TAS) MAHASISWA
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

DEKAN FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

- Menimbang : a. bahwa untuk menguji Tugas Akhir Skripsi (TAS) mahasiswa, dipandang perlu mengangkat Tim Pengujinya;
- b. bahwa untuk keperluan sebagaimana dimaksud pada huruf a perlu menetapkan Keputusan Dekan Tentang Pengangkatan Tim Penguji 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 Riset dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 107/M/KPT.KD/2017 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 TIM PENGUJI TUGAS AKHIR SKRIPSI (TAS) FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA.**

PERTAMA : Mengangkat Saudara :

- | | | |
|---------|---------------------------------------|--------------------------------------|
| 1. Nama | : Dra. Sutriyati Purwanti, M.Si. | |
| NIP | : 19611216 198803 2 001 | sebagai Ketua merangkap Penguji |
| 2. Nama | : Dr. Mutiara Nugraheni, S.TP., M.Si. | |
| NIP | : 19770131 200212 2 001 | sebagai Sekretaris merangkap Penguji |
| 3. Nama | : Dewi Eka Murniati, S.E., M.M. | |
| NIP | : 19810506 200604 2 002 | sebagai Penguji Utama |

sebagai Tim Penguji bagi TUGAS AKHIR SKRIPSI (TAS) mahasiswa sebagai berikut :

Nama : Fatma Dwi Cahyaning Tyas
NIM : 14511241013
Program Studi : Pend. Teknik Boga - S1
Judul TUGAS : KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK DAN AKHIR PELAYANAN T DI SOTO SEGEER MBOK GIYEM JL.PANDANARAN SKRIPSI NO.293 BOYOLALI (TAS)

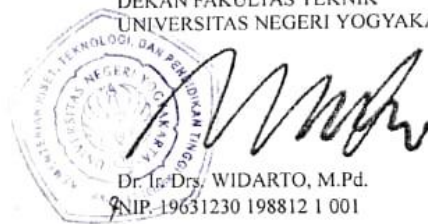
- KEDUA : Tim Penguji sebagaimana dimaksud dalam Diktum PERTAMA bertugas mengevaluasi naskah skripsi, memberi masukan perbaikan, memberikan penilaian, dan penguasaan kontekstual TUGAS AKHIR SKRIPSI (IAS) Mahasiswa.
- KETIGA : Biaya yang diperlukan dengan adanya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran DIPA Universitas Negeri Yogyakarta Tahun 2019.
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal 24 Juli 2019.

SALINAN Keputusan Dekan ini disampaikan kepada :

1. Kepala Bagian Tata Usaha Fakultas Teknik;
 2. Kepala Subbagian Keuangan dan Akuntansi Fakultas Teknik;
 3. Kepala Subbagian Pendidikan Fakultas Teknik;
 4. Ketua Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana Fakultas Teknik;
 5. Mahasiswa yang bersangkutan;
- Universitas Negeri Yogyakarta.

Ditetapkan di : Yogyakarta
Pada tanggal : 24 Juli 2019

DEKAN FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA,



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



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK Boga
Alamat: Kampus Karang Malang, Yogyakarta, 55281

FORMULIR BIMBINGAN TUGAS AKHIR SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Fatma Dwi Cahyaning Tyas
Dosen Pembimbing : Sutriyati Purwanti, M.Si
NIM : 14511241013
Program studi : Pendidikan Teknik Boga
Judul TA :

Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan Di Soto Segeer Mbok Giyem Jl.Pandanarann No.293 Boyolali

NO	HARI/TGL	MATERI BIMBINGAN	HASIL/SARAN BIMBINGAN	PARAF
1.	12/01/2018	Konsultasi Judul Skripsi	Revisi judul	
2.	6/02/2018	Studi pendahuluan data BAB I pada Latar Belakang.	Revisi latar belakang lebih diperkuat	
3.	12/10/2018	BAB I (latar belakang), BAB II teori kepuasan konsumen, BAB III (rumus analisis data SPSS)	Penulisan lebih diperbaiki	
4.	22/10/2018	Kisi-kisi instrument dan angket penelitian	Sesuaikan dengan materi yang ada di BAB II	
5.	29/11/2018	Kerangka berpikir dan Konsultasi uji validasi	Diperbaiki lagi tata tulisnya	
6.	06/12/2018	Konsultasi BAB I,II,III	Diperbaiki dalam penggunaan rumus-rumus analisis data	
7.	22/12/2018	Konsultasi hasil uji validasi data	ACC	
8.	07/04/2019	Konsultasi BAB I,II, III, IV dan V	Revisi bagian pembahasan	
9.	21/06/2019	BAB IV	diperiksa lagi bagian kualitas produk dan pelayanan.	



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK BOGA
Alamat: Kampus Karang Malang, Yogyakarta, 55281

10.	25/06/2019	BAB IV	diperiksa lagi bagian kepuasan konsumen dan pembahasan.	
11.	8/07/2019	BAB V	Tambahi bagian saran dan kesimpulan	
12.	12/07/2019	BAB I, II, III, IV dan V	ACC Sidang	

Yogyakarta, Juli 2019

Mengetahui,

Ketua Program Studi Pendidikan Teknik Boga

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

Mahasiswa

Fatma Dwi Cahyaning Tyas
NIM. 14511241013

LAMPIRAN 2
DATA VALIDASI

PRODUK HARAPAN											PELAYANAN HARAPAN														
No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Jumlah	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	Jumlah
1	4	3	4	4	3	3	3	4	3	31	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	51
2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	30	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	47
3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	32	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	52
4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	28	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	48
6	3	3	3	4	4	3	3	4	3	30	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	54
7	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	55
8	4	3	4	4	4	4	3	4	3	33	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	51
9	4	4	4	4	3	3	3	3	4	32	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	51
10	4	4	3	3	3	4	4	4	4	33	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	51
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	52
12	4	4	3	3	3	4	3	4	3	31	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	52
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54
14	4	4	3	3	4	3	3	3	4	31	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	52
15	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	52
16	3	3	3	4	4	3	3	4	3	30	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	53
17	4	3	4	4	3	3	4	4	3	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
18	4	4	3	3	3	4	4	3	4	32	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	45
19	4	4	4	4	3	4	3	3	4	33	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	52
20	4	3	4	3	3	3	3	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	54
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	54
22	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	51
23	3	4	3	3	3	3	4	3	3	29	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	44

24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
25	4	4	4	3	4	3	3	4	3	32	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	54
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	55
27	3	4	3	3	4	4	3	3	4	31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	43
28	4	4	3	3	4	5	5	4	3	35	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	53
29	4	4	4	3	3	4	4	4	3	33	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	51
30	3	3	3	3	3	3	4	4	4	30	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	51

PRODUK KENYATAAN											PELAYANAN KENYATAAN														
NO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Jumlah	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	Jumlah
1	3	4	3	3	4	4	4	3	3	31	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	37
2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	29	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	2	42
3	3	4	2	2	3	3	3	4	3	27	3	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	3	4	41
4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	25	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	37
5	3	3	2	3	2	3	4	2	3	25	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	49
6	4	4	3	2	5	4	4	3	3	32	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	38
7	3	4	3	3	3	3	3	3	3	28	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	47
8	3	4	2	3	2	3	3	2	2	24	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	45
9	3	3	3	4	3	3	4	3	3	29	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	44
10	4	4	4	3	3	4	3	3	3	31	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	41
11	3	3	3	4	3	4	3	3	3	29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	45
12	4	3	3	3	3	4	2	4	3	29	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	48
13	3	3	3	3	2	3	2	3	3	25	3	3	2	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	42
14	3	3	3	3	3	3	3	4	2	27	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	49
15	3	4	3	4	3	3	4	3	3	30	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	43
16	3	4	3	2	3	4	3	4	2	28	3	2	4	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	45
17	3	4	2	2	3	3	2	3	3	25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
18	4	3	3	3	2	3	3	4	3	28	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	46
19	3	4	3	3	3	3	2	3	3	27	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	50
20	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	53
21	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	38
22	3	3	3	2	3	3	2	3	3	25	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	2	42
23	3	3	3	3	3	3	2	2	3	25	2	2	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	41

24	3	4	4	2	3	2	3	3	3	27	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	40	
25	3	3	3	3	3	2	2	3	3	25	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	48
26	4	4	3	4	3	3	3	4	4	32	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	45
27	4	4	3	4	3	3	3	2	2	28	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	50
28	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	39
29	3	3	3	2	2	3	3	2	2	23	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	45
30	3	3	3	2	3	3	3	3	3	26	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	49

LAMPIRAN 3
KUESIONER PENELITIAN

Kepuasan Konsumen Soto Segeer Mbok Giyem Jl. Pandanaran No.293 Boyolali

Identitas Responden

Nama :

Jenis kelamin :

Pekerjaan :

Umur :

Petunjuk Pengisian

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

Harapan	Kenyataan	Skor
SP = Sangat Penting	SP = Sangat Puas	5
P = Penting	P = Puas	4
N = Cukup Penting	N = Netral /Cukup Baik	3
TP = Tidak Penting	TP = Tidal Puas	2
STP = Sangat Tidak Penting	STP = Sangat Tidak Puas	1

NO	Pertanyaan							Harapan					Kenyataan		
			Kualitas Produk												
	Rasa (<i>flavour</i>)					SS	S	N	TS	STS	SS	S	N	TS	STS
1.	Soto yang disajikan rasanya enak														
2.	Hidangan pelengkap (gorengan, sate tusukan, sambal, acar, dll) yang disajikan rasanya enak														
	Konsistensi (<i>consistecy</i>)														
3.	Rasa soto selalu konsisten dan tidak berubah-ubah														
4.	Penyajian soto selalu konsisten dan higienis														
5.	Soto yang disajikan porsinya sesuai dengan harga														

NO	Pertanyaan				Harapan					Kenyataan				
			Kualitas Produk											
	Suhu (<i>temperature</i>)				SS	S	N	TS	STS	SS	S	N	TS	STS
6.	Penyajian soto dalam keadaan panas													
7.	Hidangan pelengkap (gorengan, sate tusukan, minuman) disajikan dalam keadaan panas dan dingin													
	Estetika (<i>aesthetic</i>)													
8.	Soto yang disajikan aromanya menggugah selera													
9.	Soto yang disajikan tampilannya menarik													
	Kualitas Pelayanan													
	Berwujud (<i>tangibles</i>)													
10.	Tempat/ruangan bersih dan nyaman													
11.	Tersedia Area parkir													
12.	Penampilan pramusaji menarik (seragam bersih dan rapi)													
	Keandalan (<i>reliability</i>)													
13.	Alat makan yang disediakan lengkap dan bersih													
14.	Pramusaji menyajikan menu dengann cepat dan tepat													
15.	Transaksi pembayaran mudah dan cepat													
16.	Pramusaji membersihkan meja setiap kali akan digunakan konsumen													

	Cepat tanggap (<i>responsiveness</i>)										
17.	Pramusaji cepat dan tanggap dalam pelayanan (ketika tamu datang kemudian menyakan pesanan)										
18.	Pramusaji bersedia membantu konsumen apabila ada pesanan tambahan										
	Jaminan (<i>assurance</i>)										
19.	Hidangan yang disajikan aman dan bermanfaat untuk kesehatan										
20.	Hidangan yang disajikan terjaga kebersihan dan kesegarannya										
21.	Pramusaji selalu tersenyum dan ramah ketika menyajikan menu										
	Empati (<i>emphaty</i>)										
22.	Pramusaji menerima keluhan dan mengatasi keluhan dengan baik										
23.	Pramusaji bersedia melayani apabila ada perubahan menu dari konsumen										

LAMPIRAN 4
DATA PENELITIAN

HASIL DATA PENELITIAN

PRODUK HARAPAN										
No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	JUMLAH
1	5	5	5	4	4	5	5	4	4	41
2	5	5	5	5	4	4	4	5	5	42
3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	43
4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	40
5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	38
6	4	4	4	4	4	5	4	4	5	38
7	5	5	5	4	4	5	5	5	4	42
8	4	4	4	4	5	5	5	4	4	39
9	4	5	4	4	5	5	4	5	4	40
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
11	5	5	4	5	5	5	5	5	5	44
12	4	5	5	4	4	4	5	4	4	39
13	5	5	4	5	5	5	5	4	5	43
14	4	4	4	4	4	5	5	4	4	38
15	5	5	4	5	5	5	4	5	5	43
16	4	4	4	4	4	4	5	5	5	39
17	4	5	4	5	4	4	5	5	5	41
18	4	5	5	4	5	4	5	5	4	41
19	4	4	5	4	4	5	5	4	4	39
20	5	5	5	4	4	4	5	4	4	40
21	5	5	4	5	5	5	4	5	4	42
22	4	4	4	5	4	5	5	4	4	39
23	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37
24	4	4	4	4	5	4	5	4	4	38
25	4	4	4	4	5	4	5	4	4	38
26	4	4	4	5	5	5	4	4	4	39

PRODUK KENYATAAN										
No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	JUMLAH
1	4	4	4	5	4	5	4	4	3	37
2	5	5	4	4	4	4	4	5	5	40
3	4	4	4	4	5	4	5	3	4	37
4	5	4	5	4	3	3	4	5	4	37
5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	33
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
7	4	4	4	3	3	5	4	4	3	34
8	4	5	5	5	5	5	5	4	3	41
9	4	3	5	4	5	4	3	4	4	36
10	3	5	3	3	4	4	4	4	4	34
11	5	5	4	4	5	5	5	4	5	42
12	5	2	5	3	4	4	3	4	3	33
13	5	5	4	4	5	5	3	4	4	39
14	3	3	3	4	4	4	5	5	4	35
15	4	4	5	5	4	5	4	3	5	39
16	5	5	3	4	4	4	4	4	5	38
17	4	4	4	4	4	4	4	3	5	36
18	5	5	4	3	5	3	4	4	4	37
19	5	5	4	4	4	5	5	4	4	40
20	3	4	5	4	3	3	4	3	3	32
21	3	3	5	5	5	5	4	4	4	38
22	4	5	5	3	3	4	5	3	4	36
23	5	3	4	3	5	4	4	4	4	36
24	4	5	4	4	4	3	5	3	3	35
25	3	3	4	4	4	4	4	3	4	33
26	4	3	5	4	5	5	3	3	4	36

27	5	4	5	5	5	5	4	4	5	42
28	4	4	4	5	4	4	5	5	4	39
29	5	5	4	5	4	4	5	5	5	42
30	5	4	4	4	5	5	4	4	4	39
31	5	4	4	4	5	4	5	4	4	39
32	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37
33	5	5	4	4	5	5	4	4	4	40
34	5	5	4	4	5	5	5	4	4	41
35	4	4	4	4	5	5	5	4	5	40
36	4	4	4	5	5	4	4	5	5	40
37	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37
38	4	4	4	5	5	4	5	4	4	39
39	5	5	4	4	5	5	4	5	4	41
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
41	4	4	5	4	4	4	5	4	4	38
42	4	4	5	5	4	4	4	4	5	39
43	5	5	5	5	4	4	4	4	5	41
44	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37
45	5	5	5	5	4	4	5	4	5	42
46	5	4	4	4	4	4	4	4	5	38
47	4	4	4	4	5	4	5	4	4	38
48	4	4	5	4	4	5	4	4	5	39
49	4	4	4	5	5	4	5	4	5	40
50	5	5	4	4	4	5	4	5	5	41
51	4	4	4	5	4	4	4	4	5	38
52	4	4	5	5	5	4	4	4	4	39
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
54	5	5	4	4	4	4	5	4	4	39
55	4	4	4	5	5	4	5	4	4	39
56	4	4	5	5	5	4	4	4	4	39
57	5	5	4	4	5	4	5	4	4	40
58	4	4	4	5	5	5	5	4	4	40
59	4	4	4	4	4	5	5	5	4	39

27	4	4	4	4	4	4	4	3	5	36
28	3	3	4	3	4	4	3	4	3	31
29	4	4	5	5	4	5	5	5	5	42
30	4	5	5	4	5	5	4	4	4	40
31	3	5	4	3	4	4	5	4	4	36
32	4	4	5	4	3	4	4	4	3	35
33	3	3	5	4	3	5	4	4	4	35
34	5	3	4	4	4	4	5	4	4	37
35	5	3	4	4	5	3	5	3	5	37
36	4	3	3	3	3	4	4	5	5	34
37	4	3	3	4	4	4	5	4	4	35
38	5	5	5	5	4	3	4	4	4	39
39	4	4	4	4	5	5	5	5	4	40
40	3	5	5	3	3	4	4	4	3	34
41	3	3	4	4	4	3	5	4	4	34
42	4	4	4	5	3	3	4	5	5	37
43	5	4	4	4	4	4	4	4	5	38
44	3	3	3	4	5	3	4	3	4	32
45	3	5	4	5	4	4	3	4	5	37
46	4	3	4	4	3	4	4	3	3	32
47	3	3	3	4	4	3	3	5	4	32
48	5	5	5	3	4	5	4	5	4	40
49	4	3	3	5	5	4	3	4	4	35
50	3	5	3	4	3	5	4	5	3	35
51	4	3	5	4	4	4	4	4	5	37
52	5	5	3	5	4	3	3	4	3	35
53	3	3	4	5	3	5	5	5	4	37
54	4	3	4	4	4	3	3	4	4	33
55	5	4	5	3	5	4	4	4	3	37
56	3	3	4	4	4	4	4	4	5	35
57	4	4	3	4	5	4	3	5	4	36
58	3	3	3	4	4	5	5	3	3	33
59	5	4	3	3	4	3	4	5	4	35

60	4	4	4	5	5	5	5	5	5	42
61	5	5	4	4	4	4	4	4	5	39
62	5	5	4	5	4	4	4	4	5	40
63	5	5	5	5	4	5	5	4	4	42
64	5	5	4	4	4	5	5	4	5	41
65	4	4	5	5	5	5	5	4	5	42
66	5	4	5	5	5	5	4	5	4	42
67	5	4	4	4	4	4	4	5	5	39
68	5	5	4	5	4	4	4	5	4	40
69	5	5	4	4	4	5	5	5	5	42
70	4	4	4	4	5	5	4	4	5	39
71	4	4	4	5	5	4	5	5	4	40
72	4	4	4	4	4	5	4	4	4	37
73	5	5	5	5	5	5	4	4	5	43
74	5	4	5	4	4	5	5	5	5	42
75	4	4	4	4	4	5	5	4	4	38
76	4	4	5	5	4	4	4	5	4	39
77	4	5	5	4	4	4	5	5	5	41
78	4	5	5	4	4	4	5	5	5	41
79	4	5	5	5	5	4	4	4	5	41
80	4	4	4	5	5	4	5	4	4	39
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
82	4	4	4	4	5	4	5	4	4	38
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
84	4	4	4	4	4	4	4	5	5	38
85	4	4	5	5	5	4	5	5	5	42

60	5	4	4	4	5	5	3	4	4	38
61	3	4	4	4	4	4	3	3	5	34
62	5	3	5	4	4	3	4	4	5	37
63	3	4	3	5	4	3	3	4	4	33
64	5	4	3	4	4	4	5	4	3	36
65	4	5	5	5	3	3	4	3	3	35
66	5	3	4	3	5	3	4	5	4	36
67	4	4	4	4	4	4	4	5	4	37
68	5	5	3	5	5	3	3	3	3	35
69	5	4	4	4	4	4	3	4	4	36
70	4	4	4	4	5	3	3	4	4	35
71	5	4	3	5	4	4	5	5	3	38
72	3	5	5	4	4	3	4	4	4	36
73	4	4	4	5	4	4	4	5	5	39
74	5	5	3	4	3	5	3	3	5	36
75	4	5	4	4	4	5	5	5	4	40
76	5	5	3	5	3	4	3	5	3	36
77	5	5	5	4	4	3	4	4	4	38
78	4	5	3	4	4	4	4	3	4	35
79	5	5	4	5	5	3	5	5	5	42
80	3	3	3	4	3	4	5	3	3	31
81	4	3	4	4	4	3	4	5	5	36
82	4	5	3	3	3	5	3	3	4	33
83	3	4	5	5	5	4	4	5	3	38
84	5	5	4	3	4	4	4	5	3	37
85	4	4	5	5	4	3	3	5	4	37

HASIL DATA PENELITIAN

PELAYANAN HARAPAN															
NO	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	JUMLAH
1	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	63
2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	68
3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	59
4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	68
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	65
6	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	64
7	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	62
8	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	59
9	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	66
10	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	60
11	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	60
12	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	67
13	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	60
14	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	61
15	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	62
16	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	60
17	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	63
18	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	65
19	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	61
20	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	62
21	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	60
22	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	63
23	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	63
24	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	58
25	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	61
26	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	62
27	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	60
28	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	66
29	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	62
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	58
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	60
32	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	62
33	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	66
34	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	60
35	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	59
36	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	67
37	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	63
38	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	59
39	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	60
40	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	62
41	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	62
42	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	60
43	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	62
44	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	59
45	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	60
46	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	61
47	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	59
48	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	60

49	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	64
50	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	61
51	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	57
52	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	63
53	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	66
54	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	62
55	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	67
56	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	57
57	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	61
58	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	64
59	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	65
60	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	63
61	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	62
62	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	60
63	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	63
64	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	63
65	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	62
66	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	62
67	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	61
68	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	66
69	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	63
70	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	59
71	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	63
72	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	60
73	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	68
74	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	61
75	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	63
76	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	58
77	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	62
78	4	4	3	3	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	58
79	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	64
80	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	60
81	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	67
82	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	61
83	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	64
84	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	61
85	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	63

PELAYANAN KENYATAAN															
NO	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	JUMLAH
1	5	5	3	5	4	3	4	3	3	5	4	4	4	3	55
2	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	3	5	5	61
3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	3	3	4	4	4	51
4	5	4	5	4	5	5	3	5	4	5	4	3	5	5	62
5	3	4	5	5	4	3	4	3	3	4	3	5	3	4	53
6	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	57
7	4	5	3	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	3	60
8	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	59
9	3	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	3	5	4	60
10	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	4	4	4	51
11	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	57
12	5	5	5	4	5	5	3	5	4	4	3	3	4	4	59
13	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	55
14	4	4	3	5	4	4	5	4	5	3	4	5	5	3	58
15	3	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	5	52
16	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	51
17	5	4	3	3	3	3	3	5	5	5	4	5	4	4	56
18	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	60
19	5	5	4	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	4	58
20	5	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	50
21	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	60
22	5	4	3	4	5	5	3	5	3	5	3	3	4	5	57
23	5	3	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	53
24	5	4	4	3	4	4	3	3	5	4	4	5	3	3	54
25	4	4	5	5	4	3	3	5	4	4	5	3	5	4	58
26	4	5	4	5	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	54
27	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	57
28	4	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	3	3	4	59
29	5	3	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	60
30	4	4	4	4	3	4	3	3	5	5	5	3	4	3	54
31	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	5	5	4	57
32	4	3	5	5	5	5	3	3	4	3	4	4	3	4	55
33	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	60
34	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	58
35	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	3	5	57
36	4	5	5	3	3	3	3	4	4	5	4	5	4	3	55
37	5	4	5	5	4	4	4	3	3	4	5	4	3	4	57
38	3	4	4	3	3	3	3	3	5	3	4	4	4	4	50
39	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	57
40	5	4	4	4	3	5	3	4	4	3	4	3	5	3	54
41	5	5	3	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	60
42	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	5	60
43	5	4	5	4	5	4	4	4	5	3	3	5	3	3	57
44	4	5	4	3	3	3	3	5	3	4	4	3	3	5	52
45	4	4	4	3	4	5	5	4	3	5	3	4	4	4	56
46	5	5	3	4	5	3	4	4	5	3	4	5	4	5	59

47	5	3	5	3	4	4	4	5	4	5	3	3	5	4	57
48	3	3	3	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	51
49	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	59
50	5	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	4	3	3	52
51	4	4	3	3	3	3	3	4	5	4	3	5	5	4	53
52	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5	5	60
53	5	5	5	5	4	5	3	4	3	5	3	4	4	3	58
54	4	4	3	4	4	5	4	5	5	3	4	5	4	4	58
55	5	4	5	5	5	3	3	3	3	4	4	3	5	3	55
56	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	53
57	4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	59
58	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	5	56
59	3	3	5	5	4	5	3	5	5	4	3	4	5	4	58
60	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	58
61	4	3	4	3	3	3	3	5	5	3	4	5	4	4	53
62	3	4	3	4	5	4	4	3	4	3	4	4	5	3	53
63	5	5	5	5	4	4	5	3	4	5	3	4	3	4	59
64	5	5	3	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5	60
65	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	3	5	4	3	53
66	4	4	5	4	5	4	3	5	3	4	3	4	5	5	58
67	4	5	5	3	3	3	3	4	5	3	5	4	4	4	55
68	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	3	4	5	58
69	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	59
70	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	53
71	5	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	3	5	3	55
72	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	60
73	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	59
74	4	3	4	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	4	51
75	5	4	5	4	4	3	4	3	5	4	4	5	4	4	58
76	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	3	4	3	53
77	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	56
78	5	4	4	3	3	3	3	5	5	3	5	5	3	4	55
79	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	3	5	5	60
80	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	5	3	3	53
81	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	62
82	3	4	5	3	3	3	3	5	4	5	5	5	3	4	55
83	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	59
84	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	54
85	4	3	4	3	4	4	3	3	5	5	3	3	4	4	52

Data Responden

NO	JENIS KELAMIN	KODE	PEKERJAAN	KODE	UMUR
1	Laki-laki		Pegawai Swasta		20-29 tahun
2	Laki-laki		Pegawai Swasta		20-29 tahun
3	Wanita		Pegawai Swasta		30-39 tahun
4	Wanita		Pelajar/Mahasiswa		15-19 tahun
5	Laki-laki		Pelajar/Mahasiswa		15-19 tahun
6	Wanita		Lain-lain		20-29 tahun
7	Wanita		Pegawai Swasta		20-29 tahun
8	Laki-laki		Pegawai Negeri		30-39 tahun
9	Laki-laki		Pegawai Negeri		30-39 tahun
10	Wanita		Pegawai Negeri		20-29 tahun
11	Wanita		Pegawai Negeri		>40 tahun
12	Wanita		Pegawai Negeri		30-39 tahun
13	Laki-laki		Lain-lain		20-29 tahun
14	Wanita		Lain-lain		20-29 tahun
15	Wanita		Pelajar/Mahasiswa		15-19 tahun
16	Wanita		Pelajar/Mahasiswa		15-19 tahun
17	Laki-laki		Pelajar/Mahasiswa		15-19 tahun
18	Wanita		Pelajar/Mahasiswa		15-19 tahun
19	Wanita		Lain-lain		20-29 tahun
20	Wanita		Lain-lain		20-29 tahun
21	Laki-laki		Lain-lain		20-29 tahun
22	Laki-laki		Lain-lain		>40 tahun
23	Wanita		Lain-lain		>40 tahun
24	Laki-laki		Lain-lain		30-39 tahun
25	Wanita		Pelajar/Mahasiswa		20-29 tahun
26	Laki-laki		Pelajar/Mahasiswa		20-29 tahun
27	Wanita		Pegawai Swasta		30-39 tahun
28	Laki-laki		Pegawai Swasta		20-29 tahun
29	Wanita		Lain-lain		30-39 tahun
30	Laki-laki		Lain-lain		30-39 tahun
31	Wanita		Lain-lain		>40 tahun
32	Wanita		Pelajar/Mahasiswa		15-19 tahun
33	Wanita		Pegawai Swasta		15-19 tahun
34	Wanita		Pegawai Swasta		15-19 tahun
35	Laki-laki		Pegawai Swasta		15-19 tahun
36	Laki-laki		Lain-lain		20-29 tahun
37	Wanita		Lain-lain		20-29 tahun
38	Wanita		Lain-lain		30-39 tahun
39	Wanita		Lain-lain		>40 tahun
40	Laki-laki		Lain-lain		30-39 tahun
41	Wanita		Pegawai Negeri		>40 tahun
42	Wanita		Pegawai Negeri		>40 tahun
43	Laki-laki		Pelajar/Mahasiswa		20-29 tahun

44	Laki-laki		Pelajar/Mahasiswa		20-29 tahun
45	Wanita		Pelajar/Mahasiswa		20-29 tahun
46	Wanita		Pegawai Swasta		20-29 tahun
47	Laki-laki		Pegawai Swasta		20-29 tahun
48	Laki-laki		Lain-lain		>40 tahun
49	Wanita		Pegawai Negeri		>40 tahun
50	Wanita		Lain-lain		30-39 tahun
51	Wanita		Lain-lain		20-29 tahun
52	Wanita		Lain-lain		20-29 tahun
53	Laki-laki		Pelajar/Mahasiswa		20-29 tahun
54	Wanita		Pelajar/Mahasiswa		20-29 tahun
55	Laki-laki		Lain-lain		>40 tahun
56	Wanita		Lain-lain		>40 tahun
57	Wanita		Pelajar/Mahasiswa		15-19 tahun
58	Wanita		Pelajar/Mahasiswa		15-19 tahun
59	Wanita		Pelajar/Mahasiswa		15-19 tahun
60	Laki-laki		Pelajar/Mahasiswa		15-19 tahun
61	Wanita		Pelajar/Mahasiswa		15-19 tahun
62	Wanita		Pelajar/Mahasiswa		15-19 tahun
63	Laki-laki		Lain-lain		20-29 tahun
64	Laki-laki		Lain-lain		20-29 tahun
65	Wanita		Lain-lain		20-29 tahun
66	Laki-laki		Lain-lain		30-39 tahun
67	Laki-laki		Pegawai Swasta		20-29 tahun
68	Laki-laki		Pegawai Swasta		20-29 tahun
69	Wanita		Lain-lain		>40 tahun
70	Wanita		Pegawai Negeri		20-29 tahun
71	Wanita		Pegawai Negeri		30-39 tahun
72	Wanita		Pegawai Negeri		30-39 tahun
73	Laki-laki		Lain-lain		20-29 tahun
74	Laki-laki		Lain-lain		20-29 tahun
75	Wanita		Lain-lain		30-39 tahun
76	Wanita		Lain-lain		20-29 tahun
77	Laki-laki		Lain-lain		30-39 tahun
78	Laki-laki		Pegawai Swasta		20-29 tahun
79	Wanita		Pegawai Swasta		20-29 tahun
80	Wanita		Pegawai Swasta		20-29 tahun
81	Laki-laki		Pelajar/Mahasiswa		20-29 tahun
82	Laki-laki		Pelajar/Mahasiswa		20-29 tahun
83	Wanita		Lain-lain		30-39 tahun
84	Wanita		Lain-lain		30-39 tahun
85	Wanita		Lain-lain		>40 tahun

LAMPIRAN 5
DESKRIPSI DATA

Deskripsi Statistik

Statistics				
		Kualitas_Produk	Kualitas_Pelayanan	
N	Valid	85	85	
	Missing	0	0	
Mean		36,18	56,29	
Std. Error of Mean		,270	,336	
Median		36,00	57,00	
Mode		36	60	
Std. Deviation		2,489	3,097	
Variance		6,195	9,591	
Range		11	12	
Minimum		31	50	
Maximum		42	62	
Sum		3075	4785	

Distribusi Frekuensi

Kualitas_Produk					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	31	2	2,4	2,4	2,4
	32	4	4,7	4,7	7,1
	33	7	8,2	8,2	15,3
	34	6	7,1	7,1	22,4
	35	14	16,5	16,5	38,8
	36	16	18,8	18,8	57,6
	37	15	17,6	17,6	75,3
	38	7	8,2	8,2	83,5
	39	4	4,7	4,7	88,2
	40	6	7,1	7,1	95,3
	41	1	1,2	1,2	96,5

42	3	3,5	3,5	100,0
Total	85	100,0	100,0	

Kualitas_Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 50	2	2,4	2,4	2,4
51	5	5,9	5,9	8,2
52	4	4,7	4,7	12,9
53	10	11,8	11,8	24,7
54	5	5,9	5,9	30,6
55	9	10,6	10,6	41,2
56	4	4,7	4,7	45,9
57	10	11,8	11,8	57,6
58	11	12,9	12,9	70,6
59	10	11,8	11,8	82,4
60	12	14,1	14,1	96,5
61	1	1,2	1,2	97,6
62	2	2,4	2,4	100,0
Total	85	100,0	100,0	

LAMPIRAN 6
HASIL KEPUASAN KONSUMEN

Penilaian konsumen terhadap kualitas produk di Soto Segeer Mbok Giyem

Jl. Pandanaran No.293 Boyolali

No	Pertanyaan	Penilaian kenyataan	Penilaian Harapan	Rata-rata kenyataan	Rata-rata harapan	IKP*
1	Soto yang disajikan rasanya enak	347	375	4,08	4,41	-0,33
2	Hidangan pelengkap (gorengan, sate tusukan, sambal, acar, dll) yang disajikan rasanya enak	341	374	4,01	4,40	-0,39
3	Rasa soto selalu konsisten dan tidak berubah-ubah	337	369	3,96	4,34	-0,38
4	Penyajian soto selalu konsisten dan higienis	341	378	4,01	4,45	-0,44
5	Soto yang disajikan porsinya sesuai harga	340	384	4,00	4,52	-0,52
6	Penyajian soto dalam keadaan panas	335	387	3,94	4,55	-0,61
7	Hidangan pelengkap (gorengan, sate tusukan, minuman) disajikan dalam keadaan panas dan dingin	332	376	3,91	4,42	-0,51
8	Soto yang disajikan aromanya menggugah selera	338	371	3,98	4,36	-0,38
9	Soto yang disajikan tampilannya menarik	336	376	3,95	4,42	-0,47
Rata-rata		338,6	377	3,98	4,43	-0,45

Sumber: Data primer (kuesioner) diolah 2019

***IKP** : Indeks kepuasan Pelanggan

Penilaian konsumen terhadap pelayanan di Soto Segeer Mbok Giyem

Jl.Pandanaran No.293 Boyolali

No	Pertanyaan	Penilaian kenyataan	Penilaian Harapan	Rata-rata kenyataan	Rata-rata harapan	IKP*
10	Tempat/ruangan bersih dan nyaman	344	379	4,05	4,46	-0,41
11	Tersedia Area parkir	328	383	3,86	4,51	-0,65
12	Penampilan pramusaji menarik (seragam bersih dan rapi)	343	379	4,04	4,46	-0,42
13	Alat makan yang disediakan lengkap dan bersih	339	375	3,99	4,41	-0,42
14	Pramusaji menyajikan menu dengann cepat dan tepat	343	376	4,04	4,42	-0,38
15	Transaksi pembayaran mudah dan cepat	346	383	4,07	4,51	-0,44
16	Pramusaji membersihkan meja setiap kali akan digunakan konsumen	341	378	4,01	4,45	-0,44
17	Pramusaji cepat dan tanggap dalam pelayanan (ketika tamu datang kemudian menyakan pesanan)	342	380	4,02	4,45	-0,43
18	Pramusaji bersedia membantu konsumen apabila ada pesanan tambahan	344	377	4,05	4,47	-0,42
19	Hidangan yang disajikan aman dan bermanfaat untuk kesehatan	338	385	3,98	4,44	-0,46

No	Pertanyaan	Penilaian kenyataan	Penilaian Harapan	Rata-rata kenyataan	Rata-rata harapan	IKP*
20	Hidangan yang disajikan terjaga kebersihan dan kesegarannya	337	378	3,96	4,53	-0,57
21	Pramusaji selalu tersenyum dan ramah ketika menyajikan menu	341	382	4,01	4,45	-0,44
22	Pramusaji menerima keluhan dan mengatasi keluhan dengan baik	339	373	3,99	4,49	-0,5
23	Pramusaji bersedia melayani apabila ada perubahan menu dari konsumen	345	381	4,06	4,39	-0,33
Rata-rata		341	379,21	4,01	4,46	-0,45

Sumber: Data primer (kuesioner) diolah 2019

***IKP** : Indeks kepuasan Pelanggan

Tabel . Nilai rata-rata indikator kualitas produk

No	Indikator	Tingkat Kenyataan	Tingkat Harapan	IKP
1	Rasa (<i>flavour</i>)	4,05	4,41	-0,36
2	Konsistensi (<i>consistency</i>)	3,99	4,44	-0,45
3	Suhu (<i>temperature</i>)	3,92	4,49	-0,57
4	Estetika (<i>aesthetic</i>)	3,96	4,39	-0,43
Rata-rata		3,98	4,43	-0,45

Sumber: Data penelitian, 2019

***IKP** : Indeks Kepuasan Pelanggan

Tabel . Nilai rata-rata indikator pelayanan

No	Indikator	Tingkat Kenyataan	Tingkat Harapan	IKP
1	Berwujud (<i>tangibles</i>)	3,98	4,47	-0,49
2	Keandalan (<i>reliability</i>)	4,03	4,44	-0,41
3	Cepat tanggap (<i>responsive</i>)	4,04	4,45	-0,41

4	Jaminan (<i>assurance</i>)	3,98	4,49	-0,51
5	Empati (<i>emphaty</i>)	4,02	4,44	-0,42
Rata-rata		4,02	4,46	-0,44

Sumber: Data penelitian, 2019

***IKP** : Indeks Kepuasan Pelanggan

Tabel . Rata-rata tingkat kesesuaian kualitas produk

No	Indikator kualitas produk	Rata-rata TKi
1	Rasa (<i>flavour</i>)	91,85%
2	Konsistensi (<i>consistency</i>)	90,03%
3	Suhu (<i>temperature</i>)	87,43%
4	Estetika (<i>aesthetic</i>)	90,23%

Tabel . Rata-rata tingkat kesesuaian pelayanan

No	Indikator kualitas produk	Rata-rata TKi
1	Berwujud (<i>tangibles</i>)	88,97%
2	Keandalan (<i>reliability</i>)	90,54%
3	Cepat tanggap (<i>responsive</i>)	90,62%
4	Jaminan (<i>assurance</i>)	88,74%
5	Empati (<i>emphaty</i>)	90,72%

LAMPIRAN 7
DOKUMENTASI



Gambar 1. Warung Tampak dari Depan



Gambar 2. Suasana Warung Ketika Ramai



Gambar 3. Tempat Makan Bagian Dalam



Gambar 4. Penyajian Soto



Gambar 5. Penyajian Makanan Pendamping



Gambar 6. Konsumen sedang Mengisi Angket