

LAMPIRAN

KUISIONER
Pengaruh Store Atmosphere dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan
Konsumen pada rumah makan House of Raminten

Hal : Permohonan mengisi Kuisisioner
Kepada Yth
Bapak/ Ibu/Saudara/i _____
Ditempat

Dengan hormat,

Bersama ini saya sampaikan bahwa saya bermaksud melakukan penelitian. Penelitian ini dilaksanakan dalam rangka penulisan skripsi sebagai salah satu syarat dalam penyelesaian studi dalam program Sarjana S1 Konsentrasi Manajemen Operasi. Judul skripsi saya adalah “Pengaruh Store Atmosphere dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada rumah makan House of Raminten”. Sehubungan dengan maksud di atas, saya mohon kesediaan Bapak/ibu/saudara/i untuk mengisi kuisisioner yang diberikan sesuai dengan pendapat dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu diharapkan memberikan jawaban sejujur-jujurnya sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya. Bantuan dan partisipasi Bapak/ ibu/saudara/i sangat berarti dalam penyelesaian penelitian ini. Untuk itu atas perhatian dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

Yogyakarta 17 Juli 2017

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

Hormat Saya,

Fauziah. S.E.M.Si

Aimoo Rian Deva

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : _____
2. Umur : _____ tahun
3. Jenis Kelamin : Laki- Laki Perempuan
4. Berapa kali anda pernah makan di rumah makan House of Raminten:
 <2 >2
5. No. telp : _____

***Berilah tanda tanda cekmark/centang (✓) pada kotak jawaban yangtersedia**

Petunjuk Pengisian :

Berilah tanda cekmark/centang (✓) pada kolom yang tersedia, dengan ketentuan :

No	Skor	Pernyataan
1	5	Sangat Setuju
2	4	Setuju
3	3	Netral
4	2	Tidak Setuju
5	1	Sangat Tidak Setuju

1. Store Atmosphere

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	<i>Layout</i> yang ditawarkan oleh House of Raminten cukup menarik					
2	Alunan Musik Khas Jawa membuat Atmosphere Restoran lebih menarik					
3	Aroma ruangan yang ada di House of Raminten menciptakan suasana khas adat jawa					
4	Tekstur yang disediakan baik berupa seni rupa ataupun seni lukis membuat suasana hati lebih tenang					
5	Desain Interior yang di tawarkan memberikan edukasi tentang Budaya Jawa					

2. Tangibles

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Penampilan Karyawan di Rumah makan House Of Raminten sudah sesuai harapan saya					
2	Saya merasa Fasilitas yang di sediakan di ruang tunggu sudah sangat nyaman					
3	Ruang Restoran memiliki dekorasi yang menarik					
4	Lokasi rumah makan House Of Raminten mudah untuk ditemukan					
5	Saya merasa tempat parkir yang di sediakan oleh House Of Raminten sudah sesuai harapan saya					

3. Reliability

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Karyawan House Of Raminten cekatan dalam menangani kebutuhan akan pesanan anda					

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
2	Karyawan House Of Raminten memiliki kemampuan dalam mengolah menu makanan dan minuman yang di sajikan					
3	Keakuratan perhitungan Administrasi oleh kasir House Of Raminten pada saat Anda membayar					
4	Rumah Makan House Of Raminten memberikan perhatian serius terhadap Anda ketika tempat penuh					
5	Saya merasa Karyawan Rumah makan House Of Raminten memiliki tingkat keandalan yang sesuai harapan saya					

4. Responsiveness

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya tidak terlalu lama mengantri dalam memesan makanan atau minuman					
2	Ketika Anda membutuhkan sesuatu karyawan House Of Raminten memiliki waktu luang untuk membantu anda					
3	Karyawan Rumah makan House Of Raminten tidak membiarkan Anda berdiri lama ketika tempat penuh					

5. Assurance

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Karyawan Rumah makan House Of Raminten memiliki pengetahuan tentang menu yang ditawarkan					
2	Rumah Makan House Of Raminten selalu menjaga kebersihan dan kesegaran makanan dan minuman					
3	Cita rasa menu yang disajikan Rumah makan House Of Raminten selalu sama setiap kali Anda berkunjung					

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
4	Anda merasa nyaman pada saat berada di rumah makan House Of Raminten					
5	Karyawan rumah makan House Of Raminten selalu bersikap sopan dan sabar kepada Anda					

6. Emphaty

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Karyawan House Of Raminten memberikan perhatian secara individual kepada anda					
2	Karyawan House Of Raminten memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status social					
3	Keramahan Karyawan Rumah makan House Of Raminten sudah sesuai harapan					

7. Kepuasan Konsumen

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Anda merasa puas dengan pelayanan yang cepat dan tepat yang diberikan oleh pihak House Of Raminten					
2	Anda merasa puas dengan keramahan yang dimiliki Karyawan House Of Raminten					
3	Anda merasa puas dengan fasilitas (Meja,Kursi,Wastafel)yang disediakan oleh pihak restoran secara bersih dan baik					
4	Anda merasa puas dengan cita rasa makanan dan minuman yang disediakan pihak House Of Raminten					
5	Anda merasa puas dengan keamanan, kenyamanan, dan kebersihan restoran					

Mohon kuisoner ini diisi dengan lengkap agar dapat diproses lebih lanjut

Terima kasih atas partisipasi Anda

A. Lampiran Uji Validitas dan Relibilitas SPSS

1. Lampiran Uji Validitas dan Reliabilitas *Store Atmosphere*

Correlations		Store_Atmosphere
Store_Atmosphere1	Pearson	.907**
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	
	N	100
Store_Atmosphere2	Pearson	.919**
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	
	N	100
Store_Atmosphere3	Pearson	.890**
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	
	N	100
Store_Atmosphere4	Pearson	.868**
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	
	N	100
Store_Atmosphere5	Pearson	.915**
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	
	N	100
Store_Atmosphere	Pearson	1
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	
	N	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.941	5

2. Lampiran Uji Validitas dan Reliabilitas Tangible

Correlations

		Tangible
Tangible1	Pearson	.905**
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
Tangible2	Pearson	.921**
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
Tangible3	Pearson	.918**
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
Tangible4	Pearson	.905**
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
Tangible5	Pearson	.909**
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
Tangible	Pearson	1
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	
	N	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,949	5

3. Lampiran Uji Validitas dan Reliabilitas Reliability

Correlations

		Reliability
Reliability1	Pearson	.905**
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
Reliability2	Pearson	.895**
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
Reliability3	Pearson	.923**
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
Reliability4	Pearson	.906**
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
Reliability5	Pearson	.884**
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
Reliability	Pearson	1
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	
	N	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,943	5

4. Lampiran Uji Validitas dan Reliabilitas Responsivness

Correlations

		Responsivness
Responsivness1	Pearson Correlation	.904**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
Responsivness2	Pearson Correlation	.943**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
Responsivness3	Pearson Correlation	.936**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
Responsivness	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,917	3

5. Lampiran Uji Validitas dan Reliabilitas Assurance

Correlations

		Assurance
Assurance1	Pearson Correlation	.925**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
Assurance2	Pearson Correlation	.926**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
Assurance3	Pearson Correlation	.914**
	Sig. (2-tailed)	,000

	N	100
Assurance4	Pearson	
	Correlation	.912**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
Assurance5	Pearson	
	Correlation	.908**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
Assurance	Pearson	
	Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,952	5

6. Lampiran Uji Validitas dan Reliabilitas Emphaty

Correlations

	Emphaty	
Emphaty1		
	Pearson	
	Correlation	.935**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
Emphaty2	Pearson	
	Correlation	.946**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
Emphaty3	Pearson	
	Correlation	.940**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
Emphaty	Pearson	
	Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,934	3

7. Lampiran Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Konsumen

Correlations

		Kepuasan_Konsumen
Kepuasan_Konsumen1	Pearson	.927**
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
Kepuasan_Konsumen2	Pearson	.948**
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
Kepuasan_Konsumen3	Pearson	.924**
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
Kepuasan_Konsumen4	Pearson	.927**
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
Kepuasan_Konsumen5	Pearson	.930**
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
Kepuasan_Konsumen	Pearson	1
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	
	N	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
------------------	------------

,960	5
------	---

B. Analisis Karakteristik Responden

1. Karakteristik Berdasarkan Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17-25 Tahun	50	50.0	50.0	50.0
26-35 Tahun	30	30.0	30.0	80.0
> 35 Tahun	20	20.0	20.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

2. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-Laki	60	60.0	60.0	60.0
Perempuan	40	40.0	40.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

C. Hasil Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Store_Atmosphere1	100	1	5	3.04	.974
Store_Atmosphere2	100	1	5	3.08	.939
Store_Atmosphere3	100	1	5	3.15	.880
Store_Atmosphere4	100	1	5	3.12	.795

Store_Atmosphere5	100	1	5	3.06	.908
Tangible1	100	1	5	3.02	.932
Tangible2	100	1	5	3.09	.933
Tangible3	100	1	5	3.08	.939
Tangible4	100	1	5	3.09	.866
Tangible5	100	1	5	3.02	.974
Reliability1	100	1	5	3.05	.947
Reliability2	100	1	5	3.08	.918
Reliability3	100	1	5	3.04	.963
Reliability4	100	1	5	3.04	.942
Reliability5	100	1	5	3.12	.868
Responsivness1	100	1	5	3.07	.868
Responsivness2	100	1	5	3.18	1.009
Responsivness3	100	1	5	3.09	1.016
Assurance1	100	1	5	3.14	1.025
Assurance2	100	1	5	3.15	.947
Assurance3	100	1	5	3.18	.947
Assurance4	100	1	5	3.14	1.045
Assurance5	100	1	5	3.33	.975
Emphaty1	100	1	5	3.24	1.111
Emphaty2	100	1	5	3.31	1.098
Emphaty3	100	1	5	3.19	1.152
Kepuasan_Konsumen1	100	1	5	3.09	1.102
Kepuasan_Konsumen2	100	1	5	3.24	1.120
Kepuasan_Konsumen3	100	1	5	3.17	.995
Kepuasan_Konsumen4	100	1	5	3.10	.937
Kepuasan_Konsumen5	100	1	5	3.02	.932
Valid N (listwise)	100				

D. Hasil Regresi Linier Berganda

Hasil Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.980 ^a	.961	.959	.964

a. Predictors: (Constant), Emphaty, Responsivness, Reliability, Assurance, Store Atmosphere, Tangible

Hasil Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2137.054	6	356.176	382.913	.000^b
	Residual	86.506	93	.930		
	Total	2223.560	99			

Hasil Regresi Berganda Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.658	.396		-4.187	.000
	Store Atmosphere	.342	.089	.292	3.822	.000
	Tangible	.243	.093	.217	2.603	.011
	Reliability	.148	.066	.131	2.247	.027
	Responsivness	.250	.109	.142	2.294	.024
	Assurance	.139	.070	.135	1.994	.049
	Emphaty	.149	.072	.100	2.079	.040

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen