

## DAFTAR PUSTAKA

- Ansori, Putra Budi dan Lidya Lestari, 2017, Pengaruh Store Atmosphere (Suasana Toko) Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Pt.Metro Abadi Sempurna Semesta Pekanbaru, *Eko dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, Vol. 8, No. 1, hal 843-854.
- Fahimah, Achmad Fauzi D.H. dan Kadarisman Hidayat, 2015, Pengaruh Store Atmosphere (Suasana Toko) Terhadap Keputusan Pembelian (Survei pada Pengunjung di Madam Wang Secret Garden Cafe Malang), *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 28, No. 2, hal 1-10.
- Fiazisyah, Annisa dan Niken Purwidiani, 2018, Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Cepat Saji KFC Basuki Rahmat Surabaya, *E-journal Boga*, Edisi Yudisium kedua, Vol. 7, No. 2, hal 178-187.
- Kotler, Philip, Kevin Lane Keller, 2009, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga Belas, Jilid 1, Erlangga, Surabaya, ISBN:978-0-13-600998-6.
- Kotler, Philip, Kevin Lane Keller, 2009, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga Belas, Jilid 2, Erlangga, Surabaya, ISBN:978-0-13-600998-6.
- Mayasari, Netty Lia dan Saino, 2015, Pengaruh Restaurant Atmosphere Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dream Cars Resto And Cafe Surabaya, *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, Vol. 3, No. 3, hal 1-10.

- Priansa, Donni Juni, 2017, *Perilaku Konsumen*, Cetakan ke-1, ALFABETA, Bandung, ISBN:978-602-289-273-1.
- Rachman, Mohammad Munir, 2017, *Aplikasi Komputer Statistik*, Adi Buana University Press, Surabaya, ISBN:978-602-5793-23-3.
- Rachman, Mohammad Munir 2018, *Metodologi Penelitian*, Adi Buana University Press. Surabaya, ISBN:978-979-8559-75-4.
- Salsabilah, Titah dan Sunarti, 2018, *Pengaruh Food Quality, Dining Atmosphere Dan Kesesuaian Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Cafe Ria Djenaka Shining Batu*, *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 54, No. 1, hal 140-148.
- Sembiring, Inka Janita, Suharyono dan Andriani Kusumawati, 2014, *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan McDonald's MT.Haryono Malang)*, *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 15, No. 1, hal 1-10.
- Subakti, Agung Gita, Aditya Pratomo dan Maria Pia Adiati, 2015, *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Rijsttafel Restoran Oasis, Jakarta)*, *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, Vol. 1, hal 19-42.
- Sugianto, Jimmy dan Sugiono Sugiharto, 2013, *Analisa Pengaruh Service Quality, Food Quality, Dan Price Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Yung Ho Surabaya*, *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, Vol. 1, No. 2, hal 1-10.
- Sugiyono, 2017, *Statistika Untuk Penelitian*, Cetakan ke-28, ALFABETA, Bandung, ISBN:978-979-8433-10-8.

Utami, Christina Whidya, 2017, *Manajemen Ritel*, Edisi 3, Salemba Empat, Jakarta, ISBN:978-979-061-583-0.

Utami, Ida Ayu Inten Surya dan I Made Jatra, 2015, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur*, E-jurnal Manajemen Unud, ISSN: 2302-8912, Vol. 4, No. 7, hal 1984-2000.

**(Halaman ini sengaja dikosongkan)**

**Lampiran 1 :**  
**Berita Acara Bimbingan Skripsi**

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

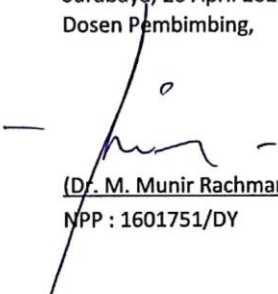
1. Nama Mahasiswa : Resky Dwi Romadhon
2. NIM : 161500046
3. Program Studi : Manajemen
4. Tanggal Mengajukan Skripsi : 3 Oktober 2019
5. Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Suasana Restoran Terhadap Kepuasan Konsumen Pancious Restoran Ciputra World Surabaya.
6. Dosen Pembimbing : Dr. M. Munir Rachman, Drs. Ec., M.Si.
7. Konsultasi :

No	Tanggal	Paraf Pembimbing	Uraian / Kegiatan	Keterangan
1	3 Oktober 2019		Judul Penelitian	Acc
			Bab I Lanjut Bab II & III	Revisi
2	9 Oktober 2019		Bab I	Acc
			Bab II	Revisi
3	15 Oktober 2019		Bab II	Acc
			Bab III	Revisi
4	23 Oktober 2019		Bab III Lanjut Kuesioner	Acc
5	29 Oktober 2019		Kuesioner	Acc
6	13 Desember 2019		Ujian Proposal	

7	23 Januari 2020		Bab IV Lanjut Bab V	Revisi
8	28 Januari 2020		Bab IV	Acc
			Bab V	Revisi
9	30 Januari 2020		Bab V Lanjut Artikel	Acc
10	28 Maret 2020		Artikel	Revisi
11	30 Maret 2020		Bab I – V & Artikel	Acc

8. Tanggal selesai menulis Skripsi : 30 Maret 2020

Surabaya, 20 April 2020  
Dosen Pembimbing,

  
(Dr. M. Munir Rachman, Drs. Ec., M.Si.)




NPP : 1601751/DY

## Lampiran 2 :

### Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi

#### BERITA ACARA BIMBINGAN REVISI SKRIPSI

1. Nama Mahasiswa : Resky Dwi Romadhon
2. NIM : 161500046
3. Program Studi : Manajemen
4. Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Suasana Restoran Terhadap Kepuasan Konsumen Pancious Restoran Ciputra World Surabaya.
5. Dosen Penguji : 1. Dr. Aji Prasetyo, S.El., MSA.  
2. I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Penguji	
			Penguji I	Penguji II
1	23 Juni 2020	Konsistensi Teori dan Fakta		
2	23 Juni 2020	Konsistensi Tulisan		
3	23 Juni 2020	Kutipan Penelitian		
4	23 Juni 2020	Teori dan Indikator		
5	23 Juni 2020	Kerangka Konseptual		
6	23 Juni 2020	Populasi dan Sampel		

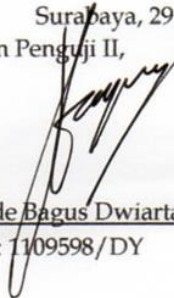
Dosen Penguji I,



Dr. Aji Prasetyo, S.El., MSA.

NPP : 1507730/DY

Surabaya, 29 Juni 2020  
Dosen Penguji II,



I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M.

NPP : 1109598/DY

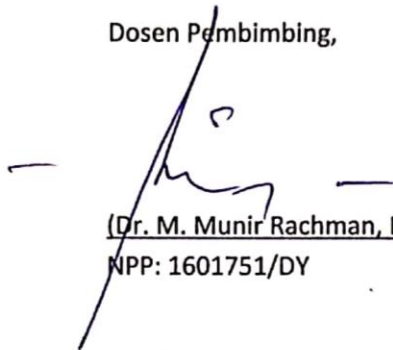
Lampiran 3 :  
Halaman Lembar Persetujuan Skripsi

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji:

Tanggal : 20 April 2020

Dosen Pembimbing,



(Dr. M. Munir Rachman, Drs. Ec., M.Si.)

NPP: 1601751/DY



**Lampiran 4 :**  
**Surat Keterangan Ijin Penelitian**



**UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA**  
**FAKULTAS EKONOMI**

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4, Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234

Website : <http://www.fe.unipasby.ac.id>

Nomor : 191009 /01/FE/X/2019  
Lampiran : -  
Perihal : Ijin Penelitian dan Pengambilan Data

Kepada Yth:  
Bapak/Ibu Pimpinan  
PT. Kanigara Terang Jaya  
Ruko Darmo Galeria C-09  
di -  
Surabaya

Sesuai kurikulum Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, maka mahasiswa wajib menulis Skripsi/Tugas Akhir dalam bentuk Laporan Penelitian dan Artikel Ilmiah. Berkaitan dengan hal tersebut mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin penelitian kepada mahasiswa kami yang tersebut dibawah ini :

Nama : Resky Dwi Romadhon  
NIM : 161500046  
Prodi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Suasana Restoran Terhadap Kepuasan Konsumen Pancious Restoran Ciputra World Surabaya

Demikian atas perkenan serta kebijaksanaan Bapak/Ibu kami sampaikan terima kasih.

Surabaya, 15 Oktober 2019  
D e k a n,



**Dra. Siti Istikhoroh, M.Si**  
NIP. 19671019.199203.2001

**Lampiran 5 :  
Surat Balasan Penelitian**



**PT. KANIGARA TERANG JAYA**  
(Ruko Darmo Galeria C-9)  
Jln. Mayjend Sungkono 75 Surabaya  
Jawa Timur  
Telp. / Fax : (031) 5630521

---

**SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini Penanggung Jawab Pancious Surabaya menerangkan bahwa :

Nama : Resky Dwi Romadhon  
NIM : 161500046  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi  
Universitas : Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Telah selesai melakukan penelitian pada Outlet Pancious Ciputra World Surabaya selama 1 bulan, terhitung mulai bulan Desember 2019 sampai dengan Januari 2020 untuk memperoleh data dalam penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN SUASANA RESTORAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PANCIOUS RESTORAN CIPUTRA WORLD SURABAYA”**.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 30 Januari 2020



Risna Willyanti Ramadhani

Lampiran 6 :  
Berita Acara Ujian Proposal



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4, Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234  
Website : <http://www.fe.unipasby.ac.id>

**BERITA ACARA UJIAN PROPOSAL SKRIPSI**

Pada hari ini Jum'at tanggal 13 bulan Desember tahun 2020 bertempat di Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya telah dilaksanakan Ujian Proposal Skripsi Semester Ganjil / ~~Gennp~~\*) Tahun Akademik 20 19 /20

Nama Mahasiswa	: Resky Dwi Romadhon
NIM	: 161500046
Program Studi	: Manajemen
Judul Proposal	: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Suasana Restoran Terhadap Kepuasan Konsumen Pancious Restoran Ciputra World Surabaya

Dihadiri oleh :

No	NIM	Nama Mahasiswa	Tanda Tangan
1	161500174	Diana Novy Anggraini	<i>Cluit</i>
2	161500232	Jesia Geriveronika	<i>JG</i>
3	161500021	Dwi Anna Artisandi	<i>DA</i>
4	161500109	Wiji WISANTI	<i>W</i>
5	161500055	The Analisa	<i>TA</i>
6	161500096	Mining putri Hikmah	<i>MP</i>
7	161500229	Imelda Amanta Tira	<i>IT</i>
8	161500069	Nova anggi aristia	<i>NA</i>
9	161500190	Fatimah Putri Ambaraini	<i>FP</i>
10	161500249	Febby Ayu Gishna	<i>FAG</i>
11	161500090	Aryunika Putri Rejani	<i>APR</i>
12	161500177	Anggun Wahyu Winasir	<i>AW</i>
13	161500124	Dhafi Dwi Melinda	<i>DM</i>
14	161500005	Hasbi Kurniawan	<i>HK</i>
15	161500060	M. Aldis Jaturica A.	<i>MJA</i>

Surabaya, 13 Desember 2019

Penguji : *I Made Bayu D* ( *IMB* )  
Pembimbing : *M. Murni R* ( *MMR* )

**Lampiran 7 :  
Kuesioner Penelitian**

**KUESIONER PENELITIAN**

Responden yang terhormat,

Nama saya Resky Dwi R, mahasiswa S-1 Progam Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya. Saya sedang melakukan penelitian untuk Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Suasana Restoran terhadap Kepuasan Konsumen Pancious Restoran Ciputra World Surabaya”**.

Penelitian ini merupakan salah satu syarat memperoleh gelar S-1 Sarjana Manajemen. Berkaitan dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan Saudara atau Saudari untuk meluangkan waktu melengkapi kuesioner ini, sehingga dapat membantu melengkapi data yang saya perlukan. Kuesioner ini hanya akan saya gunakan untuk kepentingan akademis dalam upaya penyelesaian Skripsi.

Atas bantuan dan kerjasama Saudara atau Saudari, saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Resky Dwi R

No. Kuesioner:  
(diisi oleh Peneliti)

### A. Data Responden

Sebelum menjawab pernyataan dalam kuesioner ini, mohon Saudara mengisi data berikut terlebih dahulu. (Jawaban yang saudara berikan akan diperlakukan secara rahasia).

*check list* atau centang (✓) untuk jawaban pilihan saudara.

1. Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan

2. Berapa usia anda saat ini :

- < 20 tahun
- 20 – 30 tahun
- 31 – 40 tahun
- 41 – 50 tahun
- > 50 tahun

### B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Responden hanya dapat memberikan jawaban dengan memberikan tanda *check list* atau centang (✓) pada salah satu pilihan jawaban yang tersedia. Hanya satu jawaban saja untuk setiap pernyataan. Pada masing-masing pernyataan terdapat lima alternatif jawaban yang mengacu pada teknik Skala Likert, yaitu:

Keterangan	Arti	Skor
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
R	Ragu-ragu	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Data responden dan semua informasi yang diberikan akan dijamin kerahasiaannya oleh peneliti sebab itu dimohon untuk mengisi kuesioner dengan sebenarnya.

## Kualitas Pelayanan (X1)

NO	PERNYATAAN	KATEGORI PENILAIAN				
		SS	S	R	TS	STS
Bukti langsung ( <i>Tangible</i> )						
1	Staff Pancious Restoran CWS berpenampilan Rapi dan bersih					
2	Pancious Restoran CWS memiliki peralatan yang lengkap					
3	Pancious Restoran CWS memiliki fasilitas yang lengkap					
4	Pancious Restoran memiliki tempat yang nyaman					
Keandalan ( <i>Reliability</i> )						
5	Pancious Restoran CWS memiliki standar pelayanan yang jelas					
6	staff Pancious Restoran CWS memiliki kemampuan dalam mengolah makanan dan minuman yang disajikan					
7	keakuratan perhitungan administrasi oleh kasir Pancious Restoran CWS pada saat <i>payment</i>					
8	Fasilitas yang diberikan Pancious Restoran CWS (WiFi, Colokan listrik, dll) dapat digunakan dengan baik					

Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> )						
9	Tidak perlu mengantri lama untuk memesan produk dari Pancious Restoran CWS					
10	Staff Pancious Restoran CWS mudah ditemui saat dibutuhkan					
11	Staff Pancious Restoran CWS tidak membiarkan konsumen berdiri untuk menunggu saat tempat penuh					
12	Staff Pancious Restoran CWS cepat tanggap terhadap keluhan yang diajukan konsumen					
Jaminan ( <i>assurance</i> )						
13	Staff Pancious Restoran CWS memiliki pengetahuan tentang menu yang dipesan					
14	Staff Pancious Restoran CWS memberikan jaminan kepastian biaya					
15	Staff Pancious Restoran CWS memberikan jaminan tepat waktu terhadap produk yang dipesan					
16	Jaminan keamanan terhadap barang-barang konsumen Pancious Restoran CWS yang dititipkan sesuai dengan harapan					
Empati ( <i>empathy</i> )						
17	Staff Pancious Restoran CWS melayani dan menghargai setiap konsumen					

18	Staff Pancious Restoran CWS memberikan perhatian khusus terhadap keluhan konsumen					
19	Staff Pancious Restoran CWS tidak membeda-bedakan dalam melayani konsumen					
20	Staff Pancious Restoran CWS bersikap ramah dan sopan dengan konsumen					

### Kualitas Produk (X2)

NO	PERNYATAAN	KATEGORI PENILAIAN				
		SS	S	R	TS	STS
<i>Presentation of food</i>						
21	Produk yang disajikan Pancious Restoran CWS memiliki tampilan yang menarik					
22	Piring atau gelas yang digunakan Pancious Restoran CWS sesuai dengan jenis makanan atau minuman					
23	Porsi makanan atau minuman Pancious Restoran CWS sesuai dengan harapan					
24	Kemasan <i>Take Away</i> Pancious Restoran CWS memiliki desain yang praktis dan menarik					
<i>Taste</i>						
25	Produk yang disajikan Pancious Restoran CWS memiliki Rasa yang nikmat					



26	Texture produk yang disajikan Pancious Restoran CWS lembut tidak keras					
27	Aroma dari produk yang disajikan Pancious Restoran CWS mengundang selera					
28	Bumbu yang digunakan dalam Produk Pancious Restoran CWS terasa di lidah					
<i>Diversity of choice</i>						
29	Produk yang ditawarkan Pancious Restoran CWS beragam					
30	Produk yang ditawarkan Pancious Restoran CWS memiliki variasi ukuran					
31	Pancious restoran CWS menyediakan fasilitas <i>Special Request</i> sesuai keinginan konsumen					
32	Pancious restoran CWS selalu berinovasi dengan menyediakan menu baru					
<i>Healty</i>						
33	Produk yang disajikan Pancious Restoran CWS terjamin higienis					
34	Produk makanan atau minuman yang disajikan Pancious Restoran CWS memiliki kandungan Gizi					
35	Produk yang disajikan Pancious Restoran CWS dapat dikonsumsi anak-anak					

36	Produk yang disajikan Pancious Restoran CWS memiliki komposisi yang seimbang					
<i>Freshness</i>						
37	Bahan-bahan yang digunakan Pancious Restoran CWS masih segar dan berkualitas					
38	Produk yang disajikan Pancious Restoran CWS tidak mengeluarkan Aroma yang menyengat atau basi					
39	Produk yang disajikan Pancious Restoran CWS layak dikonsumsi					
40	<i>Texture</i> dari Produk yang disajikan Pancious Restoran CWS tidak berlendir, berjamur dan berubah warna					
<i>Temperature</i>						
41	Suhu Produk Pancious Restoran CWS saat disajikan sesuai dengan harapan					
42	Suhu Produk Pancious Restoran CWS tidak cepat berubah					
43	Tingkat kematangan Produk yang disajikan Pancious Restoran CWS sesuai dengan harapan					
44	Produk yang disajikan Pancious Restoran CWS tidak berubah rasa meskipun terjadi perubahan suhu produk					

### Suasana Restoran (X3)

NO	PERNYATAAN	KATEGORI PENILAIAN				
		SS	S	R	TS	STS
Komunikasi Visual						
45	Papan nama Pancious Restoran CWS terlihat jelas sehingga mudah ditemukan					
46	Pemajangan media promosi di area pintu masuk Pancious Restoran CWS sehingga menarik konsumen					
47	Pemajangan buku menu di area pintu masuk Pancious Restoran CWS sehingga memudahkan konsumen mencari produk yang diinginkan					
48	Tata letak <i>dining</i> area tertata rapi					
Pencahayaannya						
49	Jumlah lampu yang ada di Pancious Restoran CWS yang pas membuat setiap sudut Ruangan mendapat cukup pencahayaan					
50	sorot lampu dinding Pancious Restoran CWS memberikan desain yang menarik					
51	Tingkat terang lampu utama Pancious Restoran CWS yang pas membuat rasa nyaman					

52	Lampu pada papan nama Pancious Restoran CWS memberi kemudahan untuk ditemukan					
Warna						
53	Warna dinding interior Pancious Restoran CWS memberikan kesan menarik					
54	Warna lampu Pancious Restoran CWS yang pas memberikan rasa nyaman dan tenang					
55	Warna pada logo dan nama Pancious Restoran CWS berbeda dengan Restoran lainnya sehingga mudah diingat					
56	Pemilihan warna yang pas pada meja, kursi serta perabotan yang ada di Pancious Restoran CWS memberikan kesan <i>elegant</i>					
Musik						
57	Pemutaran musik di Pancious Restoran CWS membuat rasa tenang					
58	Volume musik yang diputarkan Pancious Restoran CWS nyaman ditelinga					
59	Genre musik yang diputarkan Pancious Restoran CWS sesuai dengan harapan					
60	Kualitas audio yang baik membuat betah berlama-lama di Pancious Restoran CWS					

Aroma					
61	Aroma dari Pengharum ruangan Pancious Restoran CWS membuat rasa nyaman				
62	Sirkulasi udara di Pancious Restoran CWS berjalan dengan baik				
63	Aroma lantai yang harum memberikan kesan bersih pada Pancious Restoran CWS				
64	Area Dining tidak beraroma yang menyengat				

### Kepuasan Konsumen (Y)

NO	PERNYATAAN	KATEGORI PENILAIAN				
		SS	S	R	TS	STS
Harapan ( <i>Expectation</i> )						
65	Konsumen datang ke Pancious Restoran CWS dengan keinginan sendiri					
66	Konsumen yakin dengan produk yang disajikan oleh Pancious Restoran CWS					
67	Konsumen ingin mendapatkan pelayanan yang baik saat berkunjung di Pancious Restoran CWS					
68	Suasana yang ada di Pancious Restoran CWS membuat konsumen ingin berkunjung					

kinerja ( <i>Performance</i> )					
69	Produk yang disajikan Pancious Restoran CWS berkualitas				
70	Sistem pelayanan Pancious Restoran CWS memanjakan konsumen				
71	Pancious Restoran CWS memiliki tempat dan suasana yang nyaman				
72	Staff Pancious Restoran CWS melakukan tugasnya dengan baik				
Perbandingan ( <i>Comparison</i> )					
73	Kualitas Produk yang disajikan Pancious Restoran CWS sesuai dengan keinginan konsumen				
74	Sistem pelayanan Pancious Restoran CWS sesuai dengan harapan				
75	Suasana yang ada di Pancious Restoran CWS sesuai dengan keinginan				
76	Uang yang dikeluarkan konsumen sebanding dengan yang didapatkan konsumen				
Pengalaman ( <i>Experience</i> )					
77	Konsumen mendapat pengalaman yang menarik setelah berkunjung ke Pancious Restoran CWS				

78	Anda akan merekomendasikan kepada keluarga, teman dan kerabat tentang pengalaman makan di Pancious Restoran CWS					
79	Konsumen berminat untuk kembali ke Pancious Restoran CWS					
80	Konsumen lebih memilih makan di Pancious Restoran CWS					
Konfirmasi ( <i>Confirmation</i> ) dan Diskonfirmasi ( <i>Disconfirmation</i> )						
81	Produk yang disajikan Pancious Restoran CWS melebihi harapan konsumen					
82	Sistem pelayanan Pancious Restoran CWS membuat konsumen amat puas					
83	Tempat dan Suasana di area Pancious Restoran CWS melebihi harapan					
84	Kinerja staff Pancious Restoran CWS sangat Baik					

**TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASINYA**

**Lampiran 8 :**  
**Tabulasi Penelitian**  
**Tabulasi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)**

Kualitas Pelayanan (X1)																										
NO	Bukti langsung ( <i>Tangible</i> ) (X1.1)					Keandalan ( <i>Reliability</i> ) (X1.2)					Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ) (X1.3)					Jaminan ( <i>assurance</i> ) (X1.4)					Empati ( <i>empathy</i> ) (X1.5)					Total X1
	item 1	item 2	item 3	item 4	Σ X1.1	item 1	item 2	item 3	item 4	Σ X1.2	item 1	item 2	item 3	item 4	Σ X1.3	item 1	item 2	item 3	item 4	Σ X1.4	item 1	item 2	item 3	item 4	Σ X1.5	
Resp_1	4	5	3	4	16	5	4	3	4	16	3	4	4	4	15	4	5	4	3	16	4	4	4	4	16	79
Resp_2	3	4	4	4	15	3	4	4	2	13	4	4	5	5	18	5	5	5	4	19	5	4	4	5	18	83
Resp_3	4	5	5	5	19	3	4	3	3	13	5	4	4	3	16	4	4	4	4	16	4	5	5	3	17	81
Resp_4	5	4	4	3	16	3	5	5	5	18	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	5	4	5	5	19	87
Resp_5	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	5	4	3	3	15	3	4	5	4	16	4	3	5	5	17	82
Resp_6	5	4	3	3	15	4	4	3	3	14	4	3	3	3	13	5	5	3	3	16	4	4	4	3	15	73
Resp_7	4	3	3	3	13	5	4	4	4	17	4	5	4	5	18	4	5	5	5	19	4	4	3	4	15	82
Resp_8	5	5	4	5	19	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	4	3	4	3	14	3	4	4	4	15	77
Resp_9	3	4	4	4	15	4	4	4	3	15	5	5	5	4	19	5	4	4	4	17	4	4	5	5	18	84
Resp_10	5	5	5	4	19	3	3	5	5	16	5	4	5	4	18	4	3	4	3	14	5	5	5	3	18	85
Resp_11	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	3	3	3	13	3	4	4	4	15	5	4	4	4	17	78
Resp_12	4	3	3	3	13	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	3	3	3	5	14	79
Resp_13	4	5	4	4	17	5	4	4	4	17	5	4	4	3	16	5	5	3	4	17	4	4	3	4	15	82
Resp_14	5	4	4	3	16	4	4	5	5	18	4	4	3	5	16	4	3	5	5	17	5	5	4	4	18	85



Resp_15	4	4	4	5	17	4	4	4	3	15	4	3	4	3	14	5	5	4	4	18	4	4	3	3	14	78
Resp_16	4	3	4	3	14	4	3	3	4	14	4	4	3	3	14	4	5	5	5	19	5	4	5	5	19	80
Resp_17	3	4	3	3	13	5	4	4	5	18	5	4	4	5	18	3	3	4	3	13	5	3	3	3	14	76
Resp_18	5	4	4	5	18	4	4	4	3	15	4	3	4	4	15	4	4	3	4	15	3	4	4	4	15	78
Resp_19	4	3	4	4	15	3	3	3	3	12	4	3	4	3	14	5	4	3	3	15	5	5	4	5	19	75
Resp_20	4	3	4	3	14	4	4	4	3	15	3	4	3	3	13	4	5	5	5	19	5	4	3	3	15	76
Resp_21	5	5	5	5	20	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	4	5	5	18	86
Resp_22	5	5	5	4	19	5	4	4	5	18	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	91
Resp_23	4	3	4	4	15	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	91
Resp_24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	97
Resp_25	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	98
Resp_26	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	83
Resp_27	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	4	4	5	17	90
Resp_28	5	5	4	4	18	5	5	4	5	19	4	4	4	5	17	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16	89
Resp_29	5	5	3	5	18	5	5	5	4	19	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	94
Resp_30	5	4	4	5	18	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	96
Resp_31	5	4	4	5	18	4	4	4	5	17	4	4	5	4	17	5	5	5	4	19	5	4	4	4	17	88
Resp_32	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	4	5	4	5	18	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	95
Resp_33	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	97
Resp_34	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	79

Resp_35	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	5	4	5	18	4	4	4	5	17	86
Resp_36	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
Resp_37	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	5	4	5	5	19	5	4	4	4	17	90
Resp_38	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	5	4	4	4	17	4	5	5	5	19	88
Resp_39	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	96
Resp_40	5	5	4	5	19	5	4	4	5	18	3	4	4	5	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	86
Resp_41	5	4	4	5	18	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	4	4	5	18	91
Resp_42	5	5	5	4	19	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	97
Resp_43	5	5	4	4	18	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	85
Resp_44	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
Resp_45	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	4	5	5	18	4	5	4	5	18	5	4	5	5	19	92
Resp_46	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	4	5	5	18	4	5	4	5	18	5	5	5	5	20	93
Resp_47	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	99
Resp_48	5	4	4	4	17	4	5	4	5	18	4	5	5	4	18	4	5	4	5	18	5	4	5	4	18	89
Resp_49	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	4	5	4	4	17	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	95
Resp_50	4	3	4	5	16	4	5	5	5	19	4	4	5	4	17	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	89
Resp_51	4	5	3	4	16	5	5	5	5	20	3	4	4	4	15	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	87
Resp_52	3	4	4	4	15	3	4	4	2	13	4	4	5	5	18	5	5	5	4	19	5	4	4	5	18	83
Resp_53	4	5	5	5	19	3	4	3	3	13	5	4	4	3	16	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	83
Resp_54	5	4	4	3	16	3	5	5	5	18	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	5	4	5	5	19	87

Resp_55	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	5	4	3	3	15	3	4	5	4	16	5	4	5	5	19	84
Resp_56	5	4	3	3	15	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13	5	5	3	3	16	4	4	4	3	15	72
Resp_57	4	3	3	3	13	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	5	5	5	5	20	4	4	3	4	15	86
Resp_58	5	5	4	5	19	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	4	3	4	3	14	3	4	4	4	15	77
Resp_59	3	4	4	4	15	4	4	4	3	15	5	5	5	4	19	5	4	4	4	17	4	4	5	5	18	84
Resp_60	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	4	3	4	3	14	5	5	5	5	20	91
Resp_61	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	81
Resp_62	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	83
Resp_63	4	5	4	4	17	5	4	4	4	17	5	4	4	3	16	5	2	4	4	15	4	4	3	4	15	80
Resp_64	5	4	4	3	16	4	4	5	5	18	4	4	4	5	17	4	5	5	5	19	5	5	4	4	18	88
Resp_65	4	4	4	5	17	4	4	4	3	15	4	3	4	3	14	5	5	4	4	18	4	4	3	3	14	78
Resp_66	4	4	4	3	15	4	3	3	4	14	4	4	3	3	14	4	5	5	5	19	5	4	5	5	19	81
Resp_67	3	4	3	3	13	5	4	4	5	18	5	4	4	5	18	3	3	4	3	13	5	5	4	4	18	80
Resp_68	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	82
Resp_69	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	3	4	3	14	5	4	3	3	15	5	5	4	5	19	79
Resp_70	4	3	4	3	14	4	4	4	3	15	3	4	3	3	13	4	5	5	5	19	5	4	3	3	15	76
Resp_71	3	4	3	3	13	5	5	5	5	20	4	3	5	4	16	4	5	4	4	17	5	4	4	5	18	84
Resp_72	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	5	4	4	4	17	4	3	4	3	14	77
Resp_73	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	3	4	5	17	4	4	5	5	18	79
Resp_74	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18	4	5	4	5	18	3	3	3	3	12	4	4	4	5	17	81

Resp_75	4	5	4	5	18	4	4	4	5	17	5	4	4	5	18	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	90
Resp_76	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16	84
Resp_77	4	3	4	2	13	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	83
Resp_78	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	3	4	3	14	4	4	4	5	17	5	4	5	5	19	81
Resp_79	4	3	4	3	14	5	5	4	4	18	5	4	4	4	17	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	83
Resp_80	5	4	4	4	17	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	80
Resp_81	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	4	3	5	4	16	4	3	3	3	13	71
Resp_82	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	86
Resp_83	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	5	5	4	5	19	4	5	5	5	19	87
Resp_84	3	3	3	4	13	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	79
Resp_85	4	3	3	5	15	3	3	4	4	14	4	4	4	3	15	5	4	5	4	18	5	4	4	3	16	78
Resp_86	4	3	4	3	14	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	4	3	4	4	15	5	4	3	3	15	69
Resp_87	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	4	5	4	5	18	5	5	5	5	20	78
Resp_88	4	4	3	3	14	3	4	3	4	14	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	3	4	4	3	14	73
Resp_89	4	3	4	4	15	4	4	5	5	18	4	3	3	3	13	4	3	4	5	16	4	4	4	4	16	78
Resp_90	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	81
Resp_91	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	3	4	17	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	91
Resp_92	5	5	3	4	17	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	5	5	4	4	18	88
Resp_93	4	3	4	2	13	4	4	4	5	17	3	4	4	4	15	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20	83
Resp_94	3	4	4	4	15	4	5	5	4	18	4	3	4	4	15	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	82

Resp_95	4	3	4	4	15	5	5	5	5	20	4	4	3	3	14	5	4	5	5	19	5	5	5	4	19	87
Resp_96	4	3	3	3	13	5	5	5	5	20	4	3	3	3	13	4	5	5	4	18	5	5	5	4	19	83
Resp_97	5	3	3	3	14	4	3	4	4	15	4	4	4	3	15	5	4	3	5	17	5	4	5	4	18	79
Resp_98	4	5	4	3	16	5	5	5	5	20	5	4	4	3	16	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	89
Resp_99	5	4	4	3	16	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	5	4	4	4	17	4	5	5	5	19	83
Resp_100	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	5	5	4	18	4	5	4	4	17	81
Resp_101	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	5	4	4	3	16	4	5	5	4	18	4	5	3	4	16	81
Resp_102	5	4	4	3	16	4	4	5	5	18	4	4	5	4	17	5	3	4	4	16	3	4	4	4	15	82
Resp_103	4	3	4	4	15	4	5	5	5	19	4	5	4	4	17	5	3	4	4	16	4	4	5	5	18	85
Resp_104	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	4	3	3	15	3	4	3	3	13	5	4	4	3	16	80
Resp_105	5	3	3	3	14	5	4	5	5	19	4	3	3	3	13	5	5	4	3	17	4	4	4	4	16	79
Resp_106	4	3	3	3	13	4	3	4	4	15	5	5	5	5	20	4	4	3	3	14	5	4	3	3	15	77
Resp_107	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	5	3	3	15	4	3	3	3	13	81
Resp_108	5	4	4	4	17	4	3	3	4	14	4	5	3	4	16	3	3	5	4	15	4	5	4	5	18	80
Resp_109	4	5	3	4	16	5	4	5	4	18	5	4	4	4	17	3	5	4	3	15	4	4	4	4	16	82
Resp_110	5	4	4	4	17	4	4	5	4	17	5	5	5	4	19	4	4	4	3	15	5	5	5	4	19	87
Resp_111	5	5	4	4	18	5	3	5	4	17	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	5	4	5	4	18	86
Resp_112	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	4	3	3	3	13	74
Resp_113	3	3	3	3	12	4	4	3	4	15	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	74
Resp_114	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	4	5	4	4	17	5	4	4	3	16	78

Resp_115	4	4	3	3	14	5	4	4	4	17	4	5	5	3	17	3	3	4	4	14	4	4	4	5	17	79
Resp_116	4	3	3	3	13	5	5	5	5	20	4	3	3	3	13	3	4	5	3	15	4	3	4	3	14	75
Resp_117	4	3	3	4	14	5	4	5	4	18	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	4	4	3	3	14	71
Resp_118	3	3	3	3	12	4	4	5	4	17	4	5	5	5	19	5	4	3	5	17	5	4	4	5	18	83
Resp_119	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	83
Resp_120	4	3	4	4	15	4	4	4	5	17	4	5	5	4	18	5	4	5	4	18	4	3	4	3	14	82
Resp_121	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	3	4	3	3	13	76
Resp_122	4	4	4	4	16	5	5	4	5	19	4	4	3	3	14	4	4	5	5	18	4	3	5	4	16	83
Resp_123	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	70
Resp_124	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	78
Resp_125	4	3	4	4	15	5	5	4	4	18	4	3	3	3	13	5	4	5	5	19	4	5	4	5	18	83
Resp_126	4	3	3	3	13	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	5	4	4	5	18	83
Resp_127	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	83
Resp_128	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	5	4	3	16	3	3	3	3	12	4	4	4	3	15	76
Resp_129	4	4	4	3	15	4	4	4	5	17	3	4	3	3	13	4	4	4	4	16	4	3	4	3	14	75
Resp_130	3	4	3	3	13	4	4	4	4	16	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	75
Resp_131	4	3	3	3	13	4	4	5	4	17	4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	70
Resp_132	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	3	3	3	13	3	3	4	3	13	4	4	4	4	16	72
Resp_133	4	3	3	3	13	5	4	5	4	18	4	3	3	3	13	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	84
Resp_134	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	67

Resp_135	4	3	3	3	13	5	4	5	4	18	5	4	4	4	17	3	5	3	3	14	4	3	3	4	14	76
Resp_136	5	4	4	4	17	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	82
Resp_137	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	5	4	4	3	16	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	73
Resp_138	4	5	4	3	16	5	4	5	4	18	4	5	4	4	17	4	3	4	3	14	4	4	3	3	14	79
Resp_139	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	3	3	4	3	13	4	4	4	3	15	78
Resp_140	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	3	4	4	16	4	3	3	3	13	79
Resp_141	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	3	4	3	3	13	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	79
Resp_142	3	4	3	3	13	5	5	5	5	20	4	3	3	3	13	4	3	5	5	17	5	5	3	4	17	80
Resp_143	4	3	3	3	13	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	3	4	5	4	16	4	4	4	4	16	78
Resp_144	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	3	4	4	4	15	77
Resp_145	3	3	3	3	12	5	5	5	4	19	4	3	5	3	15	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	77
Resp_146	4	3	3	3	13	5	5	5	5	20	5	3	3	3	14	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	77
Resp_147	5	3	3	4	15	4	4	5	4	17	4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	71

## Tabulasi Variabel Kualitas Produk (X2)

Kualitas Produk (X2)																									
NO	Presentation of food (X2.1)				Taste (X2.2)				Diversity of choice (X2.3)				Healty (X2.4)				Freshness (X2.5)				Temperature (X2.6)				Total X2
	item 1	item 2	item 3	item 4	item 1	item 2	item 3	item 4	item 1	item 2	item 3	item 4	item 1	item 2	item 3	item 4	item 1	item 2	item 3	item 4	item 1	item 2	item 3	item 4	
Resp_1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	100
Resp_2	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	107
Resp_3	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	105
Resp_4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115
Resp_5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	110
Resp_6	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	113
Resp_7	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	103
Resp_8	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	110
Resp_9	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	114
Resp_10	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	105
Resp_11	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	117
Resp_12	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	111
Resp_13	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	114
Resp_14	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	3	3	106
Resp_15	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	107





Resp_36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	116
Resp_37	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	99	
Resp_38	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	107	
Resp_39	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	107	
Resp_40	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	105	
Resp_41	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	105	
Resp_42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	119	
Resp_43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120	
Resp_44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	119	
Resp_45	5	4	4	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	110	
Resp_46	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	112	
Resp_47	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	113	
Resp_48	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	100	
Resp_49	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	112	
Resp_50	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	99	
Resp_51	4	3	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	100	
Resp_52	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	101	
Resp_53	5	3	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	102	
Resp_54	5	3	5	3	4	5	5	5	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	101	
Resp_55	4	3	4	3	4	4	5	5	4	3	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	3	95	

Resp_56	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	92
Resp_57	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	3	100
Resp_58	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	3	99
Resp_59	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	3	100
Resp_60	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	110
Resp_61	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	98
Resp_62	3	3	4	5	4	5	5	5	3	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	103
Resp_63	5	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	95
Resp_64	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	105
Resp_65	4	3	4	5	5	4	4	3	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	103
Resp_66	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	104
Resp_67	4	3	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	4	5	4	102
Resp_68	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	3	3	102
Resp_69	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	106
Resp_70	5	5	4	4	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	4	99
Resp_71	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	103
Resp_72	3	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	96
Resp_73	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	3	103
Resp_74	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	99
Resp_75	4	3	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	107



Resp_96	3	5	4	3	5	5	4	4	3	5	4	3	5	5	5	5	3	4	4	5	4	5	4	4	101
Resp_97	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	105
Resp_98	3	3	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	99
Resp_99	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	99
Resp_100	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	98
Resp_101	5	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	104
Resp_102	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	99
Resp_103	3	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	99
Resp_104	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	3	3	3	5	5	5	4	4	3	3	5	99
Resp_105	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5	4	4	3	3	3	4	84
Resp_106	3	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	4	5	3	96
Resp_107	5	4	5	5	4	3	3	3	5	4	5	5	4	3	5	3	4	5	4	3	4	4	3	4	97
Resp_108	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	111
Resp_109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	4	4	96
Resp_110	3	3	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	3	3	90
Resp_111	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	101
Resp_112	4	5	5	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	95
Resp_113	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	92
Resp_114	3	3	4	3	5	4	2	3	3	3	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	3	90
Resp_115	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	3	3	4	107

Resp_116	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	89
Resp_117	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	91
Resp_118	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	3	4	3	4	99
Resp_119	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	84
Resp_120	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	96
Resp_121	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	3	3	3	4	88
Resp_122	5	3	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	105
Resp_123	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	92
Resp_124	4	3	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	101
Resp_125	3	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	99
Resp_126	3	3	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	96
Resp_127	4	2	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	3	3	91
Resp_128	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	93
Resp_129	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	81
Resp_130	3	3	4	3	5	4	4	4	3	3	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	95
Resp_131	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	86
Resp_132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	93
Resp_133	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5	4	99	
Resp_134	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	5	5	3	5	4	4	5	4	4	3	4	93
Resp_135	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	4	3	3	3	4	95

Resp_136	5	5	4	3	4	3	4	3	5	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	98
Resp_137	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	5	90
Resp_138	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	4	86
Resp_139	5	3	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	92
Resp_140	4	5	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	3	98
Resp_141	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	102
Resp_142	3	3	4	4	5	5	3	4	3	3	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	95
Resp_143	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	3	4	4	3	101
Resp_144	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	3	3	3	98
Resp_145	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	3	3	3	3	95
Resp_146	5	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	94
Resp_147	5	4	4	5	5	3	3	3	5	4	4	5	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	3	3	94

## Tabulasi Variabel Suasana Restoran (X3)

Suasana Restoran (X3)																										
NO	Komunikasi Visual (X3.1)					Pencahayaannya (X3.2)					Warna (X3.3)					Musik (X3.4)					Aroma (X3.5)					Total X3
	item 1	item 2	item 3	item 4	Σ X3.1	item 1	item 2	item 3	item 4	Σ X3.2	item 1	item 2	item 3	item 4	Σ X3.3	item 1	item 2	item 3	item 4	Σ X3.4	item 1	item 2	item 3	item 4	Σ X3.5	
Resp_1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	81
Resp_2	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	4	5	18	83
Resp_3	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	5	4	5	4	18	4	5	4	5	18	94
Resp_4	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	98
Resp_5	4	5	4	5	18	5	4	4	4	17	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18	84
Resp_6	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	4	4	18	97
Resp_7	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	90
Resp_8	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	3	5	16	4	4	5	5	18	5	4	4	4	17	91
Resp_9	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	4	5	18	5	4	4	5	18	96
Resp_10	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	5	4	19	4	4	5	5	18	95
Resp_11	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	4	5	5	5	19	98
Resp_12	5	4	5	5	19	4	5	4	5	18	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17	5	4	5	5	19	90
Resp_13	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	4	5	5	5	19	97
Resp_14	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16	95
Resp_15	5	5	5	5	20	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	92



Resp_16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	4	4	3	4	15	72
Resp_17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	5	5	4	5	19	94
Resp_18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	4	5	19	5	4	4	5	18	96
Resp_19	3	4	4	5	16	5	4	5	5	19	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	5	5	4	5	19	92
Resp_20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	98
Resp_21	4	4	4	3	15	4	4	5	4	17	4	5	3	3	15	4	4	4	3	15	4	4	4	5	17	79
Resp_22	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	96
Resp_23	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	3	2	14	94
Resp_24	4	5	5	5	19	4	4	5	5	18	5	5	5	4	19	4	5	5	5	19	5	4	5	5	19	94
Resp_25	4	4	5	4	17	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	88
Resp_26	4	4	4	5	17	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	83
Resp_27	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	92
Resp_28	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	84
Resp_29	4	5	5	5	19	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	95
Resp_30	4	4	5	4	17	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18	4	4	4	5	17	86
Resp_31	5	4	4	5	18	4	4	5	5	18	4	4	3	4	15	4	4	5	4	17	4	5	4	5	18	86
Resp_32	5	5	4	4	18	4	5	5	5	19	5	5	4	5	19	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	93
Resp_33	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	5	4	3	4	16	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	92
Resp_34	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	79
Resp_35	4	4	4	5	17	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18	85

Resp_36	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
Resp_37	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	3	4	16	4	3	4	4	15	3	4	4	5	16	79
Resp_38	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	5	4	4	4	17	4	4	4	5	17	84
Resp_39	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	89
Resp_40	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19	88
Resp_41	4	4	4	5	17	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	87
Resp_42	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	98
Resp_43	5	4	5	5	19	5	5	5	4	19	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	97
Resp_44	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
Resp_45	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	5	4	4	4	17	5	3	5	5	18	94
Resp_46	4	5	4	5	18	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	92
Resp_47	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	4	4	17	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	96
Resp_48	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	5	4	17	83
Resp_49	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	5	4	3	4	16	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	92
Resp_50	4	5	5	5	19	5	5	3	5	18	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	86
Resp_51	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	4	5	5	5	19	4	3	4	5	16	4	3	4	4	15	84
Resp_52	4	4	4	4	16	5	5	4	5	19	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	3	4	4	4	15	87
Resp_53	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17	4	3	4	4	15	82
Resp_54	4	3	4	4	15	4	5	5	5	19	4	4	5	5	18	4	4	5	5	18	4	3	4	3	14	84
Resp_55	3	3	4	4	14	5	5	5	4	19	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	4	3	4	3	14	82

Resp_56	3	4	5	3	15	5	5	4	4	18	5	5	4	4	18	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	81	
Resp_57	3	3	4	3	13	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	5	5	4	4	18	4	4	4	4	4	16	85
Resp_58	5	4	3	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	3	16	3	3	4	5	15	80	
Resp_59	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	4	4	4	4	4	16	82
Resp_60	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	5	4	18	4	5	5	4	4	18	94
Resp_61	3	4	4	4	15	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	17	82
Resp_62	4	4	5	5	18	5	5	5	4	19	5	5	5	4	19	4	5	5	5	19	3	3	4	5	15	90	
Resp_63	3	3	3	3	12	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	3	15	5	4	4	3	16	83	
Resp_64	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	5	4	5	5	19	4	4	4	4	4	16	83
Resp_65	5	4	5	5	19	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17	5	5	5	5	20	4	3	4	5	16	89	
Resp_66	5	5	4	4	18	4	5	5	5	19	4	5	4	5	18	5	4	4	3	16	5	4	4	4	4	17	88
Resp_67	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	4	5	5	5	19	5	5	4	3	17	4	3	4	5	16	87	
Resp_68	3	3	3	3	12	4	5	5	5	19	4	5	5	5	19	4	5	5	5	19	4	4	5	5	18	87	
Resp_69	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	17	81
Resp_70	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	4	5	5	5	19	4	5	5	4	18	5	5	4	4	4	18	90
Resp_71	3	3	3	3	12	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	17	83
Resp_72	3	3	4	3	13	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	3	4	4	5	16	79	
Resp_73	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	5	5	4	4	18	3	4	4	4	15	4	4	4	4	4	16	87
Resp_74	3	3	3	3	12	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	4	3	4	4	15	4	4	4	4	4	16	77
Resp_75	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	5	16	76	

Resp_76	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18	5	4	4	5	18	4	5	4	4	17	4	5	5	4	18	87
Resp_77	3	3	3	3	12	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	86
Resp_78	4	3	4	3	14	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	4	4	5	5	18	3	4	4	4	15	85
Resp_79	3	3	4	3	13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	3	16	77
Resp_80	5	3	4	4	16	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	4	4	5	18	93
Resp_81	3	4	4	4	15	5	5	4	3	17	5	5	4	3	17	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	84
Resp_82	4	3	5	5	17	4	5	5	5	19	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	88
Resp_83	3	4	5	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	3	15	3	4	4	4	15	86
Resp_84	3	3	4	4	14	5	5	5	4	19	5	5	5	4	19	3	4	4	5	16	4	4	4	3	15	83
Resp_85	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17	88
Resp_86	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17	4	3	4	4	15	4	3	5	5	17	82
Resp_87	3	3	3	3	12	5	5	5	4	19	5	5	5	4	19	4	4	5	4	17	3	4	4	4	15	82
Resp_88	3	3	4	3	13	5	4	4	5	18	5	4	4	5	18	4	4	4	3	15	3	3	4	5	15	79
Resp_89	3	3	4	3	13	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	4	5	18	4	3	4	4	15	86
Resp_90	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	5	4	5	4	18	4	5	5	5	19	3	4	4	4	15	87
Resp_91	5	4	4	4	17	4	5	4	5	18	4	5	4	5	18	4	5	5	4	18	4	3	4	3	14	85
Resp_92	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	3	5	4	16	5	3	4	4	16	88
Resp_93	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	3	4	4	4	15	5	4	5	5	19	90
Resp_94	5	4	4	3	16	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	5	3	4	4	16	84
Resp_95	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	83

Resp_96	3	3	3	3	12	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	3	4	4	5	16	3	5	4	3	15	83
Resp_97	4	3	4	4	15	5	5	5	4	19	5	5	5	4	19	4	3	4	4	15	5	4	4	4	17	85
Resp_98	4	3	4	4	15	4	5	4	5	18	4	5	4	5	18	4	5	4	4	17	3	3	4	4	14	82
Resp_99	3	4	4	4	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	4	3	4	16	87
Resp_100	3	3	4	4	14	5	4	4	5	18	5	4	4	5	18	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	83
Resp_101	4	3	5	5	17	5	5	4	4	18	5	5	4	4	18	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	87
Resp_102	3	4	4	4	15	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13	4	5	5	4	18	5	4	5	4	18	77
Resp_103	5	3	4	4	16	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	5	5	5	4	19	3	4	4	4	15	72
Resp_104	3	3	4	3	13	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	5	5	5	4	19	4	4	5	5	18	80
Resp_105	4	3	4	3	14	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13	5	5	4	4	18	3	3	3	3	12	70
Resp_106	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	4	5	19	3	4	4	4	15	78
Resp_107	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	4	5	4	3	16	5	4	5	5	19	79
Resp_108	3	3	4	3	13	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	81
Resp_109	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	4	3	4	3	14	4	4	4	4	16	76
Resp_110	4	5	5	4	18	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	5	5	4	4	18	3	3	3	3	12	78
Resp_111	5	4	4	4	17	4	5	4	5	18	4	5	4	5	18	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	86
Resp_112	3	3	4	3	13	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	80
Resp_113	3	3	3	3	12	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	4	4	5	5	18	3	3	3	3	12	72
Resp_114	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	3	3	4	3	13	80
Resp_115	4	3	4	4	15	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	82

Resp_116	4	3	3	3	13	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	5	5	4	4	18	3	3	3	3	12	71
Resp_117	4	3	4	4	15	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	4	5	5	5	19	3	3	3	3	12	74
Resp_118	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	84
Resp_119	3	4	4	3	14	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	76
Resp_120	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	3	4	3	14	80
Resp_121	3	4	4	4	15	5	4	4	5	18	5	4	4	5	18	4	5	5	5	19	3	3	4	3	13	83
Resp_122	3	4	4	3	14	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	5	5	5	5	20	4	3	4	4	15	77
Resp_123	4	4	4	4	16	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	5	4	4	4	17	3	4	4	4	15	76
Resp_124	3	3	3	3	12	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	5	4	4	5	18	4	3	5	5	17	77
Resp_125	4	3	4	3	14	4	4	5	5	18	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	3	4	5	4	16	82
Resp_126	4	5	5	4	18	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17	3	3	4	4	14	83
Resp_127	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	4	2	4	4	14	85
Resp_128	3	4	4	4	15	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	73
Resp_129	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	3	3	3	3	12	75
Resp_130	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	3	3	4	3	13	80
Resp_131	4	5	5	5	19	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	3	3	4	3	13	72
Resp_132	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16	79
Resp_133	3	3	3	3	12	5	5	4	4	18	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	81
Resp_134	4	4	4	3	15	3	3	4	5	15	3	3	4	5	15	5	4	4	5	18	4	3	4	4	15	78
Resp_135	4	5	4	4	17	3	3	4	5	15	3	3	4	5	15	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	81

Resp_136	4	3	3	3	13	5	4	4	5	18	5	4	4	5	18	5	4	5	4	18	5	5	4	3	17	84
Resp_137	3	3	4	4	14	3	3	3	3	12	3	4	5	5	17	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	74
Resp_138	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	4	5	5	5	19	3	3	3	3	12	77
Resp_139	4	3	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	3	4	4	16	78
Resp_140	3	4	4	4	15	5	5	4	5	19	5	5	4	5	19	4	4	4	5	17	4	5	4	4	17	87
Resp_141	4	3	4	3	14	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	4	4	5	5	18	5	4	4	4	17	79
Resp_142	5	3	4	4	16	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17	5	5	4	4	18	3	3	4	4	14	82
Resp_143	5	4	5	5	19	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	5	4	5	5	19	4	4	5	4	17	89
Resp_144	5	3	4	4	16	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	5	4	5	4	18	5	4	4	4	17	81
Resp_145	4	4	4	4	16	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13	5	5	5	4	19	4	5	4	4	17	78
Resp_146	3	5	4	3	15	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13	5	4	5	5	19	4	3	4	4	15	75
Resp_147	5	4	4	4	17	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	4	5	5	4	18	5	4	4	5	18	83

## Tabulasi Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Kepuasan Konsumen (Y)																										
NO	Harapan ( <i>Expectation</i> ) (Y.1)					Kinerja ( <i>Comparison</i> ) (Y.2)					Perbandingan ( <i>Comparison</i> ) (Y.3)					Pengalaman ( <i>Experience</i> ) (Y.4)					Konfirmasi dan Diskonfirmasi (Y.5)					Total X3
	item 1	item 2	item 3	item 4	Σ X3.1	item 1	item 2	item 3	item 4	Σ X3.2	item 1	item 2	item 3	item 4	Σ X3.3	item 1	item 2	item 3	item 4	Σ X3.4	item 1	item 2	item 3	item 4	Σ X3.5	
Resp_1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	83
Resp_2	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	85
Resp_3	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	3	5	5	5	18	5	5	5	4	19	5	5	4	5	19	95
Resp_4	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
Resp_5	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	5	4	4	4	17	4	5	4	5	18	81
Resp_6	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	99
Resp_7	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	99
Resp_8	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	4	4	4	3	15	5	5	5	5	20	94
Resp_9	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
Resp_10	5	4	4	5	18	5	5	4	4	18	4	5	5	4	18	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	93
Resp_11	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
Resp_12	4	5	5	5	19	5	4	5	5	19	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	95
Resp_13	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	99
Resp_14	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	3	15	5	5	5	5	20	95
Resp_15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100



Resp_16	4	3	3	3	13	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	74
Resp_17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	91
Resp_18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
Resp_19	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	5	5	5	4	19	5	5	4	4	18	3	4	4	5	16	90
Resp_20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	99
Resp_21	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	4	4	4	5	17	5	3	5	5	18	4	4	4	3	15	84
Resp_22	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	93
Resp_23	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	5	5	5	5	20	88
Resp_24	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	4	5	5	5	19	95
Resp_25	4	5	5	5	19	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	95
Resp_26	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	5	4	4	5	18	4	4	4	5	17	84
Resp_27	5	5	5	5	20	4	5	4	4	17	4	4	5	5	18	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	94
Resp_28	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	87
Resp_29	5	5	4	4	18	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	4	5	5	5	19	93
Resp_30	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	5	5	4	19	4	4	5	4	17	93
Resp_31	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	4	5	4	3	16	5	4	5	5	19	5	4	4	5	18	88
Resp_32	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	92
Resp_33	4	5	5	4	18	5	5	5	4	19	4	5	5	5	19	5	4	5	4	18	4	4	4	5	17	91
Resp_34	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	84
Resp_35	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18	4	4	4	5	17	84

Resp_36	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	99
Resp_37	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	82
Resp_38	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	81
Resp_39	5	4	5	4	18	5	4	5	4	18	5	4	5	4	18	4	4	4	5	17	5	4	5	4	18	89
Resp_40	4	5	5	4	18	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	91
Resp_41	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	95
Resp_42	4	4	4	5	17	5	4	5	5	19	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	93
Resp_43	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	4	4	5	18	5	4	5	5	19	96
Resp_44	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	98
Resp_45	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	97
Resp_46	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	4	4	17	4	5	4	5	18	94
Resp_47	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20	98
Resp_48	5	5	4	4	18	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	83
Resp_49	4	5	5	4	18	5	5	5	4	19	4	5	5	5	19	4	3	5	5	17	4	4	4	5	17	90
Resp_50	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	5	5	5	19	82
Resp_51	4	3	4	5	16	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	5	3	4	4	16	4	4	4	4	16	82
Resp_52	4	4	5	4	17	5	5	5	4	19	5	4	4	5	18	5	3	5	3	16	4	4	4	4	16	86
Resp_53	5	5	5	4	19	5	5	5	4	19	4	5	5	5	19	4	3	4	3	14	4	4	4	4	16	87
Resp_54	5	5	5	4	19	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	4	4	4	3	15	4	3	4	4	15	87
Resp_55	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	86

Resp_56	4	4	3	4	15	4	5	4	2	15	5	4	4	3	16	3	3	4	5	15	3	4	5	3	15	76
Resp_57	5	3	4	3	15	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	4	3	13	80
Resp_58	4	4	4	3	15	4	3	4	3	14	3	4	4	4	15	4	5	5	4	18	5	4	3	5	17	79
Resp_59	4	5	5	3	17	5	5	4	4	18	4	4	5	5	18	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	86
Resp_60	5	5	5	3	18	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	3	3	4	5	15	5	4	5	4	18	88
Resp_61	4	3	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	3	18	3	4	4	4	15	77
Resp_62	5	5	5	3	18	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	90
Resp_63	4	3	4	5	16	5	5	5	4	19	4	4	3	4	15	4	3	4	5	16	3	3	3	3	12	78
Resp_64	5	4	4	4	17	4	5	5	4	18	5	5	4	4	18	5	4	4	4	17	3	4	4	4	15	85
Resp_65	4	3	3	4	14	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	4	3	4	5	16	5	4	5	5	19	83
Resp_66	5	5	5	4	19	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	5	5	4	4	18	94
Resp_67	5	4	4	3	16	4	4	5	5	18	5	5	4	4	18	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	85
Resp_68	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	3	3	3	3	12	78
Resp_69	5	4	5	4	18	5	4	4	4	17	5	5	4	5	19	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	87
Resp_70	4	3	3	3	13	4	5	5	5	19	5	4	4	4	17	3	4	4	5	18	4	4	4	4	16	81
Resp_71	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	87
Resp_72	3	4	3	4	14	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	4	3	13	76
Resp_73	4	4	5	3	16	5	4	4	5	18	4	4	5	5	18	4	3	4	5	16	5	5	5	5	20	88
Resp_74	4	4	5	3	16	4	4	4	3	15	5	4	4	5	18	4	5	5	4	18	3	3	3	3	12	79
Resp_75	5	5	5	3	18	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	87

Resp_76	4	4	4	3	15	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	81
Resp_77	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19	5	4	4	3	16	3	3	3	3	12	82
Resp_78	4	5	5	4	18	4	4	4	5	17	5	4	5	5	19	5	4	4	5	18	4	3	4	3	14	86
Resp_79	4	4	4	3	15	4	5	4	4	17	5	4	4	4	17	4	5	5	5	19	3	3	4	3	13	81
Resp_80	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	5	4	4	17	5	3	4	4	16	88
Resp_81	3	3	3	4	13	4	3	3	4	14	4	3	3	3	13	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	70
Resp_82	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	3	5	5	17	79
Resp_83	5	5	5	4	19	5	4	4	5	18	4	5	5	5	19	4	5	4	4	17	3	4	5	4	16	89
Resp_84	5	4	4	4	17	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	4	3	5	5	17	3	3	4	4	14	84
Resp_85	4	4	3	4	15	5	4	5	4	18	5	4	4	4	17	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	81
Resp_86	4	3	3	3	13	4	3	4	3	14	5	4	3	3	15	3	3	4	5	15	4	4	4	4	16	73
Resp_87	5	5	5	3	18	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	4	3	4	4	15	3	3	3	3	12	84
Resp_88	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	3	4	4	3	14	3	4	4	4	15	3	3	4	3	13	73
Resp_89	4	4	4	3	15	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	4	3	4	3	14	3	3	4	3	13	76
Resp_90	5	5	5	3	18	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	5	3	4	4	16	4	4	4	4	16	88
Resp_91	5	5	4	3	17	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	4	4	4	17	91
Resp_92	5	4	4	3	16	5	4	5	5	19	5	5	4	4	18	5	3	4	4	16	4	4	4	4	16	85
Resp_93	5	5	5	4	19	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	88
Resp_94	4	4	4	3	15	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	3	5	4	3	15	5	4	4	3	16	81
Resp_95	5	5	4	3	17	5	4	5	5	19	5	5	5	4	19	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	88

Resp_96	5	5	4	4	18	4	5	5	4	18	5	5	5	4	19	3	3	4	4	14	3	3	3	3	12	81
Resp_97	4	5	4	4	17	4	4	4	5	17	5	5	5	4	19	5	4	3	4	16	4	3	4	4	15	84
Resp_98	4	5	4	4	17	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	87
Resp_99	5	5	5	4	19	4	4	3	2	13	4	5	5	5	19	5	4	4	4	17	3	4	4	4	15	83
Resp_100	5	4	4	4	17	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17	5	4	5	4	18	3	3	4	4	14	83
Resp_101	5	3	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	3	4	16	3	4	4	4	15	4	3	5	5	17	80
Resp_102	4	4	4	3	15	5	3	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	5	5	18	3	4	4	4	15	79
Resp_103	5	5	5	4	19	3	3	3	4	13	4	5	5	5	19	3	3	3	3	12	5	3	4	4	16	79
Resp_104	4	4	3	4	15	3	4	3	3	13	5	4	4	3	16	3	4	4	4	15	3	3	4	3	13	72
Resp_105	5	4	4	4	17	3	3	4	3	13	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19	4	3	4	3	14	79
Resp_106	4	3	3	5	15	4	4	3	3	14	5	4	3	3	15	5	5	4	4	18	3	3	3	3	12	74
Resp_107	3	3	3	4	13	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	71
Resp_108	5	4	5	3	17	3	3	5	4	15	5	5	4	5	19	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	76
Resp_109	4	4	3	4	15	3	3	4	3	13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	76
Resp_110	5	5	4	3	17	4	4	4	3	15	5	5	5	4	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	87
Resp_111	5	5	4	4	18	4	3	3	2	12	5	5	5	4	19	3	3	3	3	12	5	4	4	4	17	78
Resp_112	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13	70
Resp_113	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	80
Resp_114	4	4	3	3	14	4	3	4	4	15	4	4	4	3	15	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	72
Resp_115	5	4	5	4	18	3	3	4	4	14	4	4	4	5	17	3	3	3	3	12	4	3	4	4	15	76

Resp_116	4	4	3	3	14	3	4	5	3	15	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	3	3	3	13	73
Resp_117	5	3	3	4	15	3	3	4	3	13	4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	4	3	4	4	15	69
Resp_118	4	4	5	5	18	5	4	3	5	17	5	4	4	5	18	4	3	4	3	14	4	4	5	5	18	85
Resp_119	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	4	3	13	3	4	4	3	14	75
Resp_120	3	4	3	4	14	5	4	5	4	18	4	3	4	3	14	5	3	4	4	16	5	4	4	4	17	79
Resp_121	4	3	3	4	14	3	4	4	4	15	3	4	3	3	13	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	72
Resp_122	5	5	4	3	17	4	4	5	5	18	4	5	5	4	18	4	3	5	5	17	3	4	4	3	14	84
Resp_123	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	4	5	4	16	4	4	4	4	16	69
Resp_124	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	3	3	3	3	12	73
Resp_125	5	4	5	3	17	5	4	5	5	19	4	5	4	5	18	4	2	4	4	14	4	3	4	3	14	82
Resp_126	4	4	5	4	17	5	5	4	4	18	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	87
Resp_127	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	5	5	5	5	20	81
Resp_128	4	4	3	4	15	3	3	3	3	12	4	4	4	3	15	3	3	4	3	13	3	4	4	4	15	70
Resp_129	3	4	3	3	13	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	3	3	4	3	13	3	4	4	3	14	71
Resp_130	4	4	4	3	15	4	3	4	2	13	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18	79
Resp_131	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	5	4	4	4	17	4	5	5	5	19	72
Resp_132	5	4	4	3	16	3	3	4	3	13	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	5	4	4	17	77
Resp_133	5	5	5	3	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	86
Resp_134	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	5	14	5	5	4	3	17	4	4	4	3	15	71
Resp_135	3	3	5	4	15	3	3	3	3	12	3	3	3	5	14	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	74

Resp_136	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	3	4	3	14	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	70
Resp_137	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	5	3	4	4	16	3	3	4	4	14	67
Resp_138	4	3	3	4	14	4	3	4	3	14	4	4	3	3	14	4	5	4	4	17	3	3	3	3	12	71
Resp_139	4	4	3	5	16	3	3	4	2	12	4	4	4	3	15	5	4	4	4	17	4	3	4	3	14	74
Resp_140	3	3	3	4	13	5	3	4	4	16	4	3	3	3	13	3	3	4	4	14	3	4	4	4	15	71
Resp_141	4	4	4	3	15	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	4	3	4	3	14	77
Resp_142	5	3	4	3	15	4	3	5	5	17	5	5	3	4	17	5	4	4	4	17	5	3	4	4	16	82
Resp_143	5	4	5	4	18	3	4	5	4	16	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	5	4	5	5	19	87
Resp_144	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	3	4	4	4	15	5	3	4	4	16	5	3	4	4	16	77
Resp_145	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	80
Resp_146	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	4	3	3	3	13	4	5	4	3	16	3	5	4	3	15	72
Resp_147	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	5	3	3	3	14	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	75

**Lampiran 9 :**  
**Rekapitulasi Total Skor Jawaban Responden**

No.	X1	X2	X3	Y
Resp_1	79	100	81	83
Resp_2	83	107	83	85
Resp_3	81	105	94	95
Resp_4	87	115	98	100
Resp_5	82	110	84	81
Resp_6	73	113	97	99
Resp_7	82	103	90	99
Resp_8	77	110	91	94
Resp_9	84	114	96	100
Resp_10	85	105	95	93
Resp_11	78	117	98	100
Resp_12	79	111	90	95
Resp_13	82	114	97	99
Resp_14	85	106	95	95
Resp_15	78	107	92	100
Resp_16	80	94	72	74
Resp_17	76	114	94	91
Resp_18	78	113	96	100
Resp_19	75	110	92	90
Resp_20	76	114	98	99
Resp_21	86	103	79	84
Resp_22	91	112	96	93
Resp_23	91	111	94	88
Resp_24	97	111	94	95
Resp_25	98	113	88	95
Resp_26	83	101	83	84
Resp_27	90	104	92	94
Resp_28	89	101	84	87
Resp_29	94	114	95	93
Resp_30	96	112	86	93



Resp_31	88	104	86	88
Resp_32	95	110	93	92
Resp_33	97	113	92	91
Resp_34	79	99	79	84
Resp_35	86	102	85	84
Resp_36	100	116	100	99
Resp_37	90	99	79	82
Resp_38	88	107	84	81
Resp_39	96	107	89	89
Resp_40	86	105	88	91
Resp_41	91	105	87	95
Resp_42	97	119	98	93
Resp_43	85	120	97	96
Resp_44	100	119	100	98
Resp_45	92	110	94	97
Resp_46	93	112	92	94
Resp_47	99	113	96	98
Resp_48	89	100	83	83
Resp_49	95	112	92	90
Resp_50	89	99	86	82
Resp_51	87	100	84	82
Resp_52	83	101	87	86
Resp_53	83	102	82	87
Resp_54	87	101	84	87
Resp_55	84	95	82	86
Resp_56	72	92	81	76
Resp_57	86	100	85	80
Resp_58	77	99	80	79
Resp_59	84	100	82	86
Resp_60	91	110	94	88
Resp_61	81	98	82	77
Resp_62	83	103	90	90
Resp_63	80	95	83	78
Resp_64	88	105	83	85

Resp_65	78	103	89	83
Resp_66	81	104	88	94
Resp_67	80	102	87	85
Resp_68	82	102	87	78
Resp_69	79	106	81	87
Resp_70	76	99	90	81
Resp_71	84	103	83	87
Resp_72	77	96	79	76
Resp_73	79	103	87	88
Resp_74	81	99	77	79
Resp_75	90	107	76	87
Resp_76	84	106	87	81
Resp_77	83	114	86	82
Resp_78	81	105	85	86
Resp_79	83	98	77	81
Resp_80	80	111	93	88
Resp_81	71	102	84	70
Resp_82	86	103	88	79
Resp_83	87	96	86	89
Resp_84	79	97	83	84
Resp_85	78	104	88	81
Resp_86	69	95	82	73
Resp_87	78	101	82	84
Resp_88	73	96	79	73
Resp_89	78	99	86	76
Resp_90	81	103	87	88
Resp_91	91	102	85	91
Resp_92	88	100	88	85
Resp_93	83	109	90	88
Resp_94	82	101	84	81
Resp_95	87	100	83	88
Resp_96	83	101	83	81
Resp_97	79	105	85	84
Resp_98	89	99	82	87

Resp_99	83	99	87	83
Resp_100	81	98	83	83
Resp_101	81	104	87	80
Resp_102	82	99	77	79
Resp_103	85	99	72	79
Resp_104	80	99	80	72
Resp_105	79	84	70	79
Resp_106	77	96	78	74
Resp_107	81	97	79	71
Resp_108	80	111	81	76
Resp_109	82	96	76	76
Resp_110	87	90	78	87
Resp_111	86	101	86	78
Resp_112	74	95	80	70
Resp_113	74	92	72	80
Resp_114	78	90	80	72
Resp_115	79	107	82	76
Resp_116	75	89	71	73
Resp_117	71	91	74	69
Resp_118	83	99	84	85
Resp_119	83	84	76	75
Resp_120	82	96	80	79
Resp_121	76	88	83	72
Resp_122	83	105	77	84
Resp_123	70	92	76	69
Resp_124	78	101	77	73
Resp_125	83	99	82	82
Resp_126	83	96	83	87
Resp_127	83	91	85	81
Resp_128	76	93	73	70
Resp_129	75	81	75	71
Resp_130	75	95	80	79
Resp_131	70	86	72	72
Resp_132	72	93	79	77

Resp_133	84	99	81	86
Resp_134	67	93	78	71
Resp_135	76	95	81	74
Resp_136	82	98	84	70
Resp_137	73	90	74	67
Resp_138	79	86	77	71
Resp_139	78	92	78	74
Resp_140	79	98	87	71
Resp_141	79	102	79	77
Resp_142	80	95	82	82
Resp_143	78	101	89	87
Resp_144	77	98	81	77
Resp_145	77	95	78	80
Resp_146	77	94	75	72
Resp_147	71	94	83	75

**Lampiran 10:**  
**Tabel Frekuensi Jawaban Responden**  
**Variabel Kualitas Pelayanan (X1)**  
**Indikator Bukti langsung (*Tangible*) (X1.1)**

		<b>Statistics</b>			
		Staff berpenampilan Rapi dan bersih	Pancious CWS memiliki peralatan yang lengkap	Pancious CWS memiliki fasilitas yang lengkap	Pancious CWS memiliki tempat yang nyaman
N	Valid	147	147	147	147
	Missing	0	0	0	0
Mean		4,2585	3,9932	3,8435	3,8571
Median		4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
Std. Deviation		,65259	,77191	,65898	,78514
Variance		,426	,596	,434	,616
Minimum		3,00	3,00	3,00	2,00
Maximum		5,00	5,00	5,00	5,00
Percentiles	10	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000
	20	4,0000	3,0000	3,0000	3,0000
	25	4,0000	3,0000	3,0000	3,0000
	30	4,0000	3,4000	3,0000	3,0000
	40	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	50	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	60	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	70	5,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	75	5,0000	5,0000	4,0000	4,0000
	80	5,0000	5,0000	4,0000	5,0000
90	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000	

### Staff berpenampilan Rapi dan bersih

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	17	11,6	11,6	11,6
	4,00	75	51,0	51,0	62,6
	5,00	55	37,4	37,4	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Pancious CWS memiliki peralatan yang lengkap

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	44	29,9	29,9	29,9
	4,00	60	40,8	40,8	70,7
	5,00	43	29,3	29,3	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Pancious CWS memiliki fasilitas yang lengkap

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	45	30,6	30,6	30,6
	4,00	80	54,4	54,4	85,0
	5,00	22	15,0	15,0	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Pancious CWS memiliki tempat yang nyaman

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	2	1,4	1,4	1,4
	3,00	51	34,7	34,7	36,1
	4,00	60	40,8	40,8	76,9
	5,00	34	23,1	23,1	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Indikator Keandalan (*Reliability*) (X1.2)

#### Statistics

		Pancious Restoran CWS memiliki standar pelayanan yang jelas	Staff Pancious memiliki kemampuan mengolah makanan dan minuman	Keakuratan perhitungan administrasi oleh kasir Pancious	Fasilitas yang diberikan Pancious dapat digunakan dengan baik
N	Valid	147	147	147	147
	Missing	0	0	0	0
Mean		4,2857	4,2177	4,2721	4,2177
Median		4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
Std. Deviation		,60816	,61396	,65749	,70727
Variance		,370	,377	,432	,500
Minimum		3,00	3,00	3,00	2,00
Maximum		5,00	5,00	5,00	5,00
Percentiles	10	4,0000	3,0000	3,0000	3,0000
	20	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	25	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	30	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	40	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	50	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	60	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	70	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000
	75	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000
	80	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000
90	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000	

**Pancious Restoran CWS memiliki standar pelayanan yang jelas**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	12	8,2	8,2	8,2
	4,00	81	55,1	55,1	63,3
	5,00	54	36,7	36,7	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

**Staff Pancious memiliki kemampuan mengolah makanan dan minuman**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	15	10,2	10,2	10,2
	4,00	85	57,8	57,8	68,0
	5,00	47	32,0	32,0	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

**Keakuratan perhitungan administrasi oleh kasir Pancious**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	17	11,6	11,6	11,6
	4,00	73	49,7	49,7	61,2
	5,00	57	38,8	38,8	100,0
	Total	147	100,0	100,0	



### Fasilitas yang diberikan Pancious dapat digunakan dengan baik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	2	1,4	1,4	1,4
	3,00	18	12,2	12,2	13,6
	4,00	73	49,7	49,7	63,3
	5,00	54	36,7	36,7	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Indikator Daya tanggap (*Responsiveness*) (X1.3)

#### Statistics

		Tidak perlu mengantri lama untuk memesan produk Pancious	Staff Pancious CWS mudah ditemui saat dibutuhkan	Pancious CWS tidak membiarkan konsumen berdiri menunggu saat tempat penuh	Staff Pancious CWS cepat tanggap terhadap keluhan konsumen
N	Valid	147	147	147	147
	Missing	0	0	0	0
Mean		4,1633	3,9796	3,9320	3,8231
Median		4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
Std. Deviation		,57387	,65657	,71825	,74669
Variance		,329	,431	,516	,558
Minimum		3,00	3,00	3,00	3,00
Maximum		5,00	5,00	5,00	5,00
Percentiles	10	3,8000	3,0000	3,0000	3,0000
	20	4,0000	3,0000	3,0000	3,0000
	25	4,0000	4,0000	3,0000	3,0000
	30	4,0000	4,0000	4,0000	3,0000
	40	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	50	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	60	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	70	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	75	5,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	80	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000
	90	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000

### Tidak perlu mengantri lama untuk memesan produk Pancious

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	14	9,5	9,5	9,5
	4,00	95	64,6	64,6	74,1
	5,00	38	25,9	25,9	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Staff Pancious CWS mudah ditemui saat dibutuhkan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	33	22,4	22,4	22,4
	4,00	84	57,1	57,1	79,6
	5,00	30	20,4	20,4	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Pancious CWS tidak membiarkan konsumen berdiri menunggu saat tempat penuh

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	43	29,3	29,3	29,3
	4,00	71	48,3	48,3	77,6
	5,00	33	22,4	22,4	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Staff Pancious CWS cepat tanggap terhadap keluhan konsumen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	56	38,1	38,1	38,1
	4,00	61	41,5	41,5	79,6
	5,00	30	20,4	20,4	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Indikator Jaminan (*assurance*) (X1.4)

#### Statistics

		Staff Pancious CWS memiliki pengetahuan tentang menu yang dipesan	Staff Pancious CWS memberikan jaminan kepastian biaya	Staff Pancious Restoran CWS memberikan jaminan tepat waktu terhadap produk yang dipesan	Jaminan keamanan barang-barang konsumen Pancious CWS yang dititipkan
N	Valid	147	147	147	147
	Missing	0	0	0	0
Mean		4,1905	4,1973	4,2585	4,1361
Median		4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
Std. Deviation		,71513	,77318	,67325	,72754
Variance		,511	,598	,453	,529
Minimum		3,00	2,00	3,00	3,00
Maximum		5,00	5,00	5,00	5,00
Percentiles	10	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000
	20	4,0000	3,0000	4,0000	3,0000
	25	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	30	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	40	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	50	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	60	4,0000	5,0000	4,0000	4,0000
	70	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000
	75	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000
	80	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000
	90	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000

**Staff Pancious CWS memiliki pengetahuan tentang menu yang dipesan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	26	17,7	17,7	17,7
	4,00	67	45,6	45,6	63,3
	5,00	54	36,7	36,7	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

**Staff Pancious CWS memberikan jaminan kepastian biaya**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	,7	,7	,7
	3,00	29	19,7	19,7	20,4
	4,00	57	38,8	38,8	59,2
	5,00	60	40,8	40,8	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

**Staff Pancious Restoran CWS memberikan jaminan tepat waktu terhadap produk yang dipesan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	19	12,9	12,9	12,9
	4,00	71	48,3	48,3	61,2
	5,00	57	38,8	38,8	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Jaminan keamanan barang-barang konsumen Pancious CWS yang dititipkan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	30	20,4	20,4	20,4
	4,00	67	45,6	45,6	66,0
	5,00	50	34,0	34,0	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Indikator Empati (*Empathy*) (X1.5)

#### Statistics

		Staff Pancious CWS melayani dan menghargai setiap konsumen	Perhatian khusus terhadap keluhan konsumen	Staff Pancious CWS tidak membedakan dalam melayani konsumen	Staff ramah dan Sopan dengan konsumen
N	Valid	147	147	147	147
	Missing	0	0	0	0
Mean		4,3537	4,1701	4,1429	4,1565
Median		4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
Std. Deviation		,61714	,63434	,71193	,77372
Variance		,381	,402	,507	,599
Minimum		3,00	3,00	3,00	3,00
Percentiles	10	4,0000	3,0000	3,0000	3,0000
	20	4,0000	4,0000	4,0000	3,0000
	25	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	30	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	40	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	50	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	60	5,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	70	5,0000	4,6000	5,0000	5,0000
	75	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000
	80	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000
	90	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000

**Staff Pancious CWS melayani dan menghargai setiap konsumen**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	11	7,5	7,5	7,5
	4,00	73	49,7	49,7	57,1
	5,00	63	42,9	42,9	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

**Perhatian khusus terhadap keluhan konsumen**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	19	12,9	12,9	12,9
	4,00	84	57,1	57,1	70,1
	5,00	44	29,9	29,9	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

**Staff Pancious CWS tidak membeda-bedakan dalam melayani konsumen**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	28	19,0	19,0	19,0
	4,00	70	47,6	47,6	66,7
	5,00	49	33,3	33,3	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Staff ramah dan Sopan dengan konsumen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	34	23,1	23,1	23,1
	4,00	56	38,1	38,1	61,2
	5,00	57	38,8	38,8	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Kualitas Produk (X2)

#### Indikator *Presentation of food* (X2.1)

##### Statistics

		Tampilan produk yang menarik	Piring atau gelas yang digunakan sesuai dengan jenis	Porsi makanan atau minuman yang sesuai	Kemasan Take Away memiliki desain praktis dan menarik
N	Valid	147	147	147	147
	Missing	0	0	0	0
Mean		4,2721	4,0136	4,2381	4,1633
Median		4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
Std. Deviation		,77245	,74930	,56536	,68287
Variance		,597	,561	,320	,466
Minimum		3,00	2,00	3,00	3,00
Maximum		5,00	5,00	5,00	5,00
Percentiles	10	3,0000	3,0000	4,0000	3,0000
	20	3,6000	3,0000	4,0000	4,0000
	25	4,0000	3,0000	4,0000	4,0000
	30	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	40	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	50	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	60	5,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	70	5,0000	4,0000	5,0000	5,0000
	75	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000
	80	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000
	90	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000

### Tampilan produk yang menarik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	29	19,7	19,7	19,7
	4,00	49	33,3	33,3	53,1
	5,00	69	46,9	46,9	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Piring atau gelas yang digunakan sesuai dengan jenis

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	,7	,7	,7
	3,00	37	25,2	25,2	25,9
	4,00	68	46,3	46,3	72,1
	5,00	41	27,9	27,9	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Porsi makanan atau minuman yang sesuai

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	10	6,8	6,8	6,8
	4,00	92	62,6	62,6	69,4
	5,00	45	30,6	30,6	100,0
	Total	147	100,0	100,0	



### Kemasan Take Away memiliki desain praktis dan menarik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	24	16,3	16,3	16,3
	4,00	75	51,0	51,0	67,3
	5,00	48	32,7	32,7	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Indikator *Taste* (X2.2)

#### Statistics

		Rasa yang nikmat	Texture lembut/tidak keras	Aroma yang mengundang selera	Bumbu yang digunakan terasa di lidah
N	Valid	147	147	147	147
	Missing	0	0	0	0
Mean		4,4150	4,2449	4,0952	4,1769
Median		4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
Std. Deviation		,60640	,62583	,74331	,72811
Variance		,368	,392	,553	,530
Minimum		3,00	3,00	2,00	3,00
Maximum		5,00	5,00	5,00	5,00
Percentiles	10	4,0000	3,0000	3,0000	3,0000
	20	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	25	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	30	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	40	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	50	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	60	5,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	70	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000
	75	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000
	80	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000
90		5,0000	5,0000	5,0000	5,0000

### Rasa yang nikmat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	9	6,1	6,1	6,1
	4,00	68	46,3	46,3	52,4
	5,00	70	47,6	47,6	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Texture lembut tidak keras

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	15	10,2	10,2	10,2
	4,00	81	55,1	55,1	65,3
	5,00	51	34,7	34,7	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Aroma yang mengandung selera

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	3	2,0	2,0	2,0
	3,00	25	17,0	17,0	19,0
	4,00	74	50,3	50,3	69,4
	5,00	45	30,6	30,6	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Bumbu yang digunakan terasa di lidah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	28	19,0	19,0	19,0
	4,00	65	44,2	44,2	63,3
	5,00	54	36,7	36,7	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Indikator *Diversity of choice* (X2.3)

#### Statistics

		Produk yang beragam	Produk yang memiliki variasi ukuran	Fasilitas Special Request sesuai keinginan konsumen	Pancious selalu berinovasi dengan menyediakan menu baru
N	Valid	147	147	147	147
	Missing	0	0	0	0
Mean		4,1565	3,9660	4,1497	4,1973
Median		4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
Std. Deviation		,73746	,71591	,54085	,70846
Variance		,544	,513	,293	,502
Minimum		3,00	2,00	3,00	2,00
Maximum		5,00	5,00	5,00	5,00
Percentiles	10	3,0000	3,0000	4,0000	3,0000
	20	3,0000	3,0000	4,0000	4,0000
	25	4,0000	3,0000	4,0000	4,0000
	30	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	40	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	50	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	60	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	70	5,0000	4,0000	4,0000	5,0000
	75	5,0000	4,0000	4,0000	5,0000
	80	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000
90	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000	

### Produk yang beragam

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	30	20,4	20,4	20,4
	4,00	64	43,5	43,5	63,9
	5,00	53	36,1	36,1	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Produk yang memiliki variasi ukuran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	,7	,7	,7
	3,00	37	25,2	25,2	25,9
	4,00	75	51,0	51,0	76,9
	5,00	34	23,1	23,1	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Fasilitas Special Request sesuai keinginan konsumen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	12	8,2	8,2	8,2
	4,00	101	68,7	68,7	76,9
	5,00	34	23,1	23,1	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

**Pancious selalu berinovasi dengan menyediakan menu baru**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	,7	,7	,7
	3,00	22	15,0	15,0	15,6
	4,00	71	48,3	48,3	63,9
	5,00	53	36,1	36,1	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

**Indikator *Healty* (X2.4)**

**Statistics**

		Produk Pancious terjamin higienis	Produk Pancious memiliki kandungan Gizi	Produk Pancious dapat dikomsumsi anak-anak	Produk Pancious memiliki komposisi yang seimbang
N	Valid	147	147	147	147
	Missing	0	0	0	0
Mean		4,3946	4,3469	4,5034	4,3605
Median		4,0000	4,0000	5,0000	4,0000
Std. Deviation		,60316	,61547	,52830	,64048
Variance		,364	,379	,279	,410
Minimum		3,00	3,00	3,00	3,00
Maximum		5,00	5,00	5,00	5,00
Percentiles	10	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	20	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	25	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	30	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	40	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	50	4,0000	4,0000	5,0000	4,0000
	60	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000
	70	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000
	75	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000
	80	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000
	90	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000

### Produk Pancious terjamin higienis

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	9	6,1	6,1	6,1
	4,00	71	48,3	48,3	54,4
	5,00	67	45,6	45,6	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Produk Pancious memiliki kandungan Gizi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	11	7,5	7,5	7,5
	4,00	74	50,3	50,3	57,8
	5,00	62	42,2	42,2	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Produk Pancious dapat dikonsumsi anak-anak

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	2	1,4	1,4	1,4
	4,00	69	46,9	46,9	48,3
	5,00	76	51,7	51,7	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Produk Pancious memiliki komposisi yang seimbang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	13	8,8	8,8	8,8
	4,00	68	46,3	46,3	55,1
	5,00	66	44,9	44,9	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Indikator *Freshness* (X2.5)

#### Statistics

		Bahan-bahan segar dan berkualitas	Produk tidak mengeluarkan Aroma yang menyengat atau basi	Produk layak dikonsumsi	Texture Produk tidak berlendir, berjamur dan berubah warna
N	Valid	147	147	147	147
	Missing	0	0	0	0
Mean		4,3878	4,3197	4,4218	4,3061
Median		4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
Std. Deviation		,55455	,59664	,50916	,59233
Variance		,308	,356	,259	,351
Minimum		3,00	3,00	3,00	3,00
Maximum		5,00	5,00	5,00	5,00
Percentiles	10	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	20	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	25	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	30	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	40	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	50	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	60	5,0000	4,0000	5,0000	4,0000
	70	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000
	75	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000
	80	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000
	90	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000

### Bahan-bahan segar dan berkualitas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	5	3,4	3,4	3,4
	4,00	80	54,4	54,4	57,8
	5,00	62	42,2	42,2	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Produk tidak mengeluarkan Aroma yang menyengat atau basi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	10	6,8	6,8	6,8
	4,00	80	54,4	54,4	61,2
	5,00	57	38,8	38,8	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Produk layak dikonsumsi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	1	,7	,7	,7
	4,00	83	56,5	56,5	57,1
	5,00	63	42,9	42,9	100,0
	Total	147	100,0	100,0	



### Texture Produk tidak berlendir, berjamur dan berubah warna

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	10	6,8	6,8	6,8
	4,00	82	55,8	55,8	62,6
	5,00	55	37,4	37,4	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Indikator *Temperature* (X2.6)

#### Statistics

		Suhu Produk sesuai dengan harapan	Suhu dalam kemasan take away sesuai dengan harapan	Tingkat kematangan sesuai dengan harapan	Produk tidak berubah rasa meskipun terjadi perubahan suhu produk
N	Valid	147	147	147	147
	Missing	0	0	0	0
Mean		4,3605	4,2449	4,2041	3,9184
Median		4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
Std. Deviation		,66152	,72709	,77582	,71683
Variance		,438	,529	,602	,514
Minimum		3,00	3,00	3,00	3,00
Maximum		5,00	5,00	5,00	5,00
Percentiles	10	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000
	20	4,0000	4,0000	3,0000	3,0000
	25	4,0000	4,0000	4,0000	3,0000
	30	4,0000	4,0000	4,0000	3,4000
	40	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	50	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	60	5,0000	5,0000	5,0000	4,0000
	70	5,0000	5,0000	5,0000	4,0000
	75	5,0000	5,0000	5,0000	4,0000
	80	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000
90	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000	

### Suhu Produk sesuai dengan harapan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	15	10,2	10,2	10,2
	4,00	64	43,5	43,5	53,7
	5,00	68	46,3	46,3	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Suhu dalam kemasan take away sesuai dengan harapan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	25	17,0	17,0	17,0
	4,00	61	41,5	41,5	58,5
	5,00	61	41,5	41,5	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Tingkat kematangan sesuai dengan harapan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	32	21,8	21,8	21,8
	4,00	53	36,1	36,1	57,8
	5,00	62	42,2	42,2	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

## Produk tidak berubah rasa meskipun terjadi perubahan suhu produk

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	44	29,9	29,9	29,9
	4,00	71	48,3	48,3	78,2
	5,00	32	21,8	21,8	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

## Suasana Restoran (X3)

### Indikator Komunikasi Visual (X3.1)

#### Statistics

		Logo Pancious terlihat jelas sehingga mudah ditemukan	Pemajangan media promosi Pancious menarik konsumen	Pemajangan buku menu Pancious memudahkan konsumen mencari produk	Tata letak dining area tertata rapi
N	Valid	147	147	147	147
	Missing	0	0	0	0
Mean		4,0136	3,9592	4,1837	4,0748
Median		4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
Std. Deviation		,74930	,73910	,60839	,75024
Variance		,561	,546	,370	,563
Minimum		3,00	3,00	3,00	3,00
Maximum		5,00	5,00	5,00	5,00
Percentiles	10	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000
	20	3,0000	3,0000	4,0000	3,0000
	25	3,0000	3,0000	4,0000	4,0000
	30	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	40	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	50	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	60	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	70	4,0000	4,0000	4,0000	5,0000
	75	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000
	80	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000
90	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000	

### Logo Pancious terlihat jelas sehingga mudah ditemukan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	40	27,2	27,2	27,2
	4,00	65	44,2	44,2	71,4
	5,00	42	28,6	28,6	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Pemajangan media promosi Pancious menarik konsumen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	43	29,3	29,3	29,3
	4,00	67	45,6	45,6	74,8
	5,00	37	25,2	25,2	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Pemajangan buku menu Pancious memudahkan konsumen mencari produk

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	16	10,9	10,9	10,9
	4,00	88	59,9	59,9	70,7
	5,00	43	29,3	29,3	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Tata letak dining area tertata rapi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	36	24,5	24,5	24,5
	4,00	64	43,5	43,5	68,0
	5,00	47	32,0	32,0	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Indikator Pencahayaan (X3.2)

#### Statistics

		Jumlah lampu yang pas mendapat cukup pencahayaan	sorot lampu dinding memberikan desain yang menarik	Tingkat terang lampu utamayang pas dan nyaman	Lampu pada logo memberi kemudahan untuk ditemukan
N	Valid	147	147	147	147
	Missing	0	0	0	0
Mean		4,3605	4,3537	4,4422	4,3265
Median		4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
Std. Deviation		,67180	,64958	,57492	,72304
Variance		,451	,422	,331	,523
Minimum		2,00	3,00	3,00	3,00
Maximum		5,00	5,00	5,00	5,00
Percentiles	10	3,8000	3,8000	4,0000	3,0000
	20	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	25	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	30	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	40	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	50	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	60	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000
	70	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000
	75	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000
	80	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000
90	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000	

### Jumlah lampu yang pas mendapat cukup pencahayaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	,7	,7	,7
	3,00	13	8,8	8,8	9,5
	4,00	65	44,2	44,2	53,7
	5,00	68	46,3	46,3	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### sorot lampu dinding memberikan desain yang menarik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	14	9,5	9,5	9,5
	4,00	67	45,6	45,6	55,1
	5,00	66	44,9	44,9	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Tingkat terang lampu utamayang pas dan nyaman

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	6	4,1	4,1	4,1
	4,00	70	47,6	47,6	51,7
	5,00	71	48,3	48,3	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Lampu pada logo memberi kemudahan untuk ditemukan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	22	15,0	15,0	15,0
	4,00	55	37,4	37,4	52,4
	5,00	70	47,6	47,6	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Indikator Warna (X3.3)

#### Statistics

		Warna dinding memberikan kesan menarik	Warna lampu memberikan rasa nyaman dan tenang	Warna pada logo dan nama Pancious mudah diingat	Pemilihan warna yang pas pada meja, kursi serta perabotan yang ada
N	Valid	147	147	147	147
	Missing	0	0	0	0
Mean		4,3401	4,2857	4,2925	4,2381
Median		4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
Std. Deviation		,68743	,63029	,58767	,69571
Variance		,473	,397	,345	,484
Minimum		2,00	3,00	3,00	3,00
Maximum		5,00	5,00	5,00	5,00
Percentiles	10	3,0000	3,8000	4,0000	3,0000
	20	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	25	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	30	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	40	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	50	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	60	5,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	70	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000
	75	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000
	80	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000
90	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000	

### Warna dinding memberikan kesan menarik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	,7	,7	,7
	3,00	15	10,2	10,2	10,9
	4,00	64	43,5	43,5	54,4
	5,00	67	45,6	45,6	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Warna lampu memberikan rasa nyaman dan tenang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	14	9,5	9,5	9,5
	4,00	77	52,4	52,4	61,9
	5,00	56	38,1	38,1	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Warna pada logo dan nama Pancious mudah diingat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	10	6,8	6,8	6,8
	4,00	84	57,1	57,1	63,9
	5,00	53	36,1	36,1	100,0
	Total	147	100,0	100,0	



### Pemilihan warna yang pas pada meja, kursi serta perabotan yang ada

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	22	15,0	15,0	15,0
	4,00	68	46,3	46,3	61,2
	5,00	57	38,8	38,8	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Indikator Musik (X3.4)

#### Statistics

		Pemutaran musik membuat rasa tenang	Volume musik yang nyaman ditelinga	Genre musik yang sesuai dengan harapan	Kualitas audio yang baik
N	Valid	147	147	147	147
	Missing	0	0	0	0
Mean		4,3878	4,3197	4,4218	4,3061
Median		4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
Std. Deviation		,55455	,59664	,50916	,59233
Variance		,308	,356	,259	,351
Minimum		3,00	3,00	3,00	3,00
Maximum		5,00	5,00	5,00	5,00
Percentiles	10	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	20	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	25	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	30	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	40	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	50	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	60	5,0000	4,0000	5,0000	4,0000
	70	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000
	75	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000
	80	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000
90		5,0000	5,0000	5,0000	5,0000

### Pemutaran musik membuat rasa tenang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	5	3,4	3,4	3,4
	4,00	80	54,4	54,4	57,8
	5,00	62	42,2	42,2	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Volume musik yang nyaman ditelenga

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	10	6,8	6,8	6,8
	4,00	80	54,4	54,4	61,2
	5,00	57	38,8	38,8	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Genre musik yang sesuai dengan harapan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	1	,7	,7	,7
	4,00	83	56,5	56,5	57,1
	5,00	63	42,9	42,9	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Kualitas audio yang baik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	10	6,8	6,8	6,8
	4,00	82	55,8	55,8	62,6
	5,00	55	37,4	37,4	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Indikator Aroma (X3.5)

#### Statistics

		Aroma ruangan Pancious membuat rasa nyaman	Sirkulasi udara di Pancious berjalan dengan baik	Aroma lantai harum memberikan kesan bersih pada Pancious	Area Dining tidak beraroma yang menyengat
N	Valid	147	147	147	147
	Missing	0	0	0	0
Mean		4,1565	3,9660	4,1497	4,1973
Median		4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
Std. Deviation		,73746	,71591	,54085	,70846
Variance		,544	,513	,293	,502
Minimum		3,00	2,00	3,00	2,00
Maximum		5,00	5,00	5,00	5,00
Percentiles	10	3,0000	3,0000	4,0000	3,0000
	20	3,0000	3,0000	4,0000	4,0000
	25	4,0000	3,0000	4,0000	4,0000
	30	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	40	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	50	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	60	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	70	5,0000	4,0000	4,0000	5,0000
	75	5,0000	4,0000	4,0000	5,0000
	80	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000
90	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000	

### **Aroma ruangan Pancious membuat rasa nyaman**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	30	20,4	20,4	20,4
	4,00	64	43,5	43,5	63,9
	5,00	53	36,1	36,1	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### **Sirkulasi udara di Pancious berjalan dengan baik**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	,7	,7	,7
	3,00	37	25,2	25,2	25,9
	4,00	75	51,0	51,0	76,9
	5,00	34	23,1	23,1	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### **Aroma lantai harum memberikan kesan bersih pada Pancious**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	12	8,2	8,2	8,2
	4,00	101	68,7	68,7	76,9
	5,00	34	23,1	23,1	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Area Dining tidak beraroma yang menyengat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	,7	,7	,7
	3,00	22	15,0	15,0	15,6
	4,00	71	48,3	48,3	63,9
	5,00	53	36,1	36,1	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Variabel Kepuasan Konsumen (Y) Indikator Harapan (*Expectation*) (Y.1)

#### Statistics

		Konsumen datang dengan keinginan sendiri	Konsumen yakin dengan produk yang disajikan	Konsumen ingin mendapatkan pelayanan yang baik	Suasana yang ada di Pancious membuat ingin berkunjung
N	Valid	147	147	147	147
	Missing	0	0	0	0
Mean		4,3605	4,2449	4,2177	3,9252
Median		4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
Std. Deviation		,66152	,72709	,76317	,71278
Variance		,438	,529	,582	,508
Minimum		3,00	3,00	3,00	3,00
Maximum		5,00	5,00	5,00	5,00
Percentiles	10	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000
	20	4,0000	4,0000	3,0000	3,0000
	25	4,0000	4,0000	4,0000	3,0000
	30	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	40	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	50	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	60	5,0000	5,0000	5,0000	4,0000
	70	5,0000	5,0000	5,0000	4,0000
	75	5,0000	5,0000	5,0000	4,0000
	80	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000
90	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000	

### Konsumen datang dengan keinginan sendiri

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	15	10,2	10,2	10,2
	4,00	64	43,5	43,5	53,7
	5,00	68	46,3	46,3	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Konsumen yakin dengan produk yang disajikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	25	17,0	17,0	17,0
	4,00	61	41,5	41,5	58,5
	5,00	61	41,5	41,5	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Konsumen ingin mendapatkan pelayanan yang baik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	30	20,4	20,4	20,4
	4,00	55	37,4	37,4	57,8
	5,00	62	42,2	42,2	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Suasana yang ada di Pancious membuat ingin berkunjung

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	43	29,3	29,3	29,3
	4,00	72	49,0	49,0	78,2
	5,00	32	21,8	21,8	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Indikator Kinerja (*Performance*) (Y.2)

#### Statistics

		Produk yang disajikan Pancious berkualitas	Sistem pelayanan Pancious memanjakan konsumen	Pancious memiliki tempat dan suasana yang nyaman	Staff Pancious melakukan tugasnya dengan baik
N	Valid	147	147	147	147
	Missing	0	0	0	0
Mean		4,2585	4,1837	4,3061	4,1088
Median		4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
Std. Deviation		,71278	,73111	,65806	,75968
Variance		,508	,535	,433	,577
Minimum		3,00	3,00	3,00	2,00
Maximum		5,00	5,00	5,00	5,00
Percentiles	10	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000
	20	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	25	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	30	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	40	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	50	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	60	5,0000	4,0000	5,0000	4,0000
	70	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000
	75	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000
	80	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000
90	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000	

### Produk yang disajikan Pancious berkualitas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	23	15,6	15,6	15,6
	4,00	63	42,9	42,9	58,5
	5,00	61	41,5	41,5	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Sistem pelayanan Pancious memanjakan konsumen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	28	19,0	19,0	19,0
	4,00	64	43,5	43,5	62,6
	5,00	55	37,4	37,4	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Pancious memiliki tempat dan suasana yang nyaman

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	16	10,9	10,9	10,9
	4,00	70	47,6	47,6	58,5
	5,00	61	41,5	41,5	100,0
	Total	147	100,0	100,0	



### Staff Pancious melakukan tugasnya dengan baik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	5	3,4	3,4
	3,00	20	13,6	17,0
	4,00	76	51,7	68,7
	5,00	46	31,3	100,0
	Total	147	100,0	100,0

### Indikator Perbandingan (*Comparison*) (Y.3)

#### Statistics

		Kualitas Produk sesuai keinginan konsumen	Sistem pelayanan sesuai dengan harapan	Suasana Pancious sesuai dengan keinginan	Uang yang dikeluarkan sebanding dengan yang didapatkan
N	Valid	147	147	147	147
	Missing	0	0	0	0
Mean		4,3741	4,3741	4,3061	4,2381
Median		4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
Std. Deviation		,64331	,64331	,68858	,72465
Variance		,414	,414	,474	,525
Minimum		3,00	3,00	3,00	3,00
Maximum		5,00	5,00	5,00	5,00
Percentiles	10	4,0000	4,0000	3,0000	3,0000
	20	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	25	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	30	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	40	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	50	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	60	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000
	70	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000
	75	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000
	80	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000
90	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000	

### Kualitas Produk sesuai keinginan konsumen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	13	8,8	8,8	8,8
	4,00	66	44,9	44,9	53,7
	5,00	68	46,3	46,3	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Sistem pelayanan sesuai dengan harapan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	13	8,8	8,8	8,8
	4,00	66	44,9	44,9	53,7
	5,00	68	46,3	46,3	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Suasana Pancious sesuai dengan keinginan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	19	12,9	12,9	12,9
	4,00	64	43,5	43,5	56,5
	5,00	64	43,5	43,5	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

## Uang yang dikeluarkan sebanding dengan yang didapatkan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	25	17,0	17,0	17,0
	4,00	62	42,2	42,2	59,2
	5,00	60	40,8	40,8	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

## Indikator Pengalaman (*Experience*) (Y.4)

### Statistics

		Konsumen mendapat pengalaman yang menarik setelah berkunjung	Anda akan merekomendasikan kepada keluarga, teman dan kerabat	Konsumen berminat untuk kembali	Konsumen lebih memilih makan di Pancious
N	Valid	147	147	147	147
	Missing	0	0	0	0
Mean		4,2721	4,0272	4,2449	4,1633
Median		4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
Std. Deviation		,77245	,75802	,56849	,69283
Variance		,597	,575	,323	,480
Minimum		3,00	2,00	3,00	3,00
Maximum		5,00	5,00	5,00	5,00
Percentiles	10	3,0000	3,0000	4,0000	3,0000
	20	3,6000	3,0000	4,0000	4,0000
	25	4,0000	3,0000	4,0000	4,0000
	30	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	40	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	50	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	60	5,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	70	5,0000	4,0000	5,0000	5,0000
	75	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000
	80	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000
90	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000	

**Konsumen mendapat pengalaman yang menarik setelah berkunjung**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	29	19,7	19,7	19,7
	4,00	49	33,3	33,3	53,1
	5,00	69	46,9	46,9	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

**Anda akan merekomendasikan kepada keluarga, teman dan kerabat**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	,7	,7	,7
	3,00	37	25,2	25,2	25,9
	4,00	66	44,9	44,9	70,7
	5,00	43	29,3	29,3	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

**Konsumen berminat untuk kembali**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	10	6,8	6,8	6,8
	4,00	91	61,9	61,9	68,7
	5,00	46	31,3	31,3	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Konsumen lebih memilih makan di Pancious

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	25	17,0	17,0	17,0
	4,00	73	49,7	49,7	66,7
	5,00	49	33,3	33,3	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Indikator Konfirmasi dan Diskonfirmasi (Y.5)

#### Statistics

		Produk Pancious melebihi harapan konsumen	Pelayanan Pancious membuat konsumen amat puas	Suasana Pancious melebihi harapan	Kinerja staff Pancious sangat baik
N	Valid	147	147	147	147
	Missing	0	0	0	0
Mean		4,0136	3,9592	4,1837	4,0748
Median		4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
Std. Deviation		,74930	,73910	,60839	,75024
Variance		,561	,546	,370	,563
Minimum		3,00	3,00	3,00	3,00
Maximum		5,00	5,00	5,00	5,00
Percentiles	10	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000
	20	3,0000	3,0000	4,0000	3,0000
	25	3,0000	3,0000	4,0000	4,0000
	30	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	40	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	50	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	60	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	70	4,0000	4,0000	4,0000	5,0000
	75	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000
	80	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000
90	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000	

### Produk Pancious melebihi harapan konsumen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	40	27,2	27,2	27,2
	4,00	65	44,2	44,2	71,4
	5,00	42	28,6	28,6	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Pelayanan Pancious membuat konsumen amat puas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	43	29,3	29,3	29,3
	4,00	67	45,6	45,6	74,8
	5,00	37	25,2	25,2	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Suasana Pancious melebihi harapan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	16	10,9	10,9	10,9
	4,00	88	59,9	59,9	70,7
	5,00	43	29,3	29,3	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Kinerja staff Pancious sangat baik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	36	24,5	24,5	24,5
	4,00	64	43,5	43,5	68,0
	5,00	47	32,0	32,0	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

**Lampiran 11:**  
**Hasil Olah Data SPSS**  
**Uji Instrumen Penelitian (Uji Validitas dan Reliabilitas)**  
**Variabel Kualitas Pelayanan (X1)**  
**Indikator Bukti langsung (*Tangible*) (X1.1)**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	147	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	147	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,797	,799	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Staff berpenampilan Rapi dan bersih	11,6939	3,474	,516	,267	,789
Pancious CWS memiliki peralatan yang lengkap	11,9592	2,875	,643	,429	,730
Pancious CWS memiliki fasilitas yang lengkap	12,1088	3,166	,663	,446	,724
Pancious CWS memiliki tempat yang nyaman	12,0952	2,868	,628	,399	,738



## Indikator Keandalan (*Reliability*) (X1.2)

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	147	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	147	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,800	,802	4

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pancious Restoran CWS memiliki standar pelayanan yang jelas	12,7075	2,688	,572	,345	,769
Staff Pancious memiliki kemampuan mengolah makanan dan minuman	12,7755	2,559	,643	,438	,737
Keakuratan perhitungan administrasi oleh kasir Pancious	12,7211	2,435	,649	,444	,732
Fasilitas yang diberikan Pancious dapat digunakan dengan baik	12,7755	2,394	,596	,368	,761

## Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) (X1.3)

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	147	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	147	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,770	,764	4

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Tidak perlu mengantri lama untuk memesan produk Pancious	11,7347	3,237	,374	,178	,803
Staff Pancious CWS mudah ditemui saat dibutuhkan	11,9184	2,582	,628	,398	,685
Pancious CWS tidak membiarkan konsumen berdiri menunggu saat tempat penuh	11,9660	2,321	,686	,486	,648
Staff Pancious CWS cepat tanggap terhadap keluhan konsumen	12,0748	2,371	,613	,460	,693

## Indikator Jaminan (*assurance*) (X1.4)

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	147	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	147	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,735	,736	4

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Staff Pancious CWS memiliki pengetahuan tentang menu yang dipesan	12,5918	3,038	,447	,244	,720
Staff Pancious CWS memberikan jaminan kepastian biaya	12,5850	2,779	,500	,255	,694
Staff Pancious Restoran CWS memberikan jaminan tepat waktu terhadap produk yang dipesan	12,5238	3,005	,517	,404	,682
Jaminan keamanan barang-barang konsumen Pancious CWS yang ditiptkan	12,6463	2,600	,654	,490	,599

## Indikator Empati (*Empathy*) (X1.5)

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	147	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	147	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,771	,770	4

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Staff Pancious CWS melayani dan menghargai setiap konsumen	12,4694	3,086	,465	,246	,767
Perhatian khusus terhadap keluhan konsumen	12,6531	2,831	,582	,346	,712
Staff Pancious CWS tidak membedakan dalam melayani konsumen	12,6803	2,507	,648	,455	,673
Staff ramah dan Sopan dengan konsumen	12,6667	2,416	,608	,432	,699

## Kualitas Produk (X2)

### Indikator *Presentation of food* (X2.1)

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	147	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	147	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,758	,769	4

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Tampilan produk yang menarik	12,4150	2,546	,552	,309	,706
Piring atau gelas yang digunakan sesuai dengan jenis	12,6735	2,660	,525	,306	,720
Porsi makanan atau minuman yang sesuai	12,4490	2,907	,663	,459	,662
Kemasan Take Away memiliki desain praktis dan menarik	12,5238	2,840	,520	,348	,720

## Indikator Taste (X2.2)

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	147	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	147	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,778	,775	4

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Rasa yang nikmat	12,5170	3,156	,416	,187	,799
Texture lembut tidak keras	12,6871	2,737	,624	,390	,705
Aroma yang mengundang selera	12,8367	2,343	,670	,483	,674
Bumbu yang digunakan terasa di lidah	12,7551	2,446	,634	,451	,696

### Indikator *Diversity of choice* (X2.3)

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	147	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	147	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,711	,720	4

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Produk yang beragam	12,3129	2,367	,464	,229	,672
Produk yang memiliki variasi ukuran	12,5034	2,361	,495	,253	,650
Fasilitas Special Request sesuai keinginan konsumen	12,3197	2,698	,547	,347	,634
Pancius selalu berinovasi dengan menyediakan menu baru	12,2721	2,350	,512	,335	,639

## Indikator *Healty* (X2.4)

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	147	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	147	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,734	,735	4

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Produk Pancious terjamin higienis	13,2109	2,003	,480	,249	,700
Produk Pancious memiliki kandungan Gizi	13,2585	1,864	,561	,324	,653
Produk Pancious dapat dikonsumsi anak-anak	13,1020	2,106	,522	,302	,679
Produk Pancious memiliki komposisi yang seimbang	13,2449	1,830	,546	,311	,663



## Indikator *Freshness* (X2.5)

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	147	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	147	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,678	,682	4

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Bahan-bahan segar dan berkualitas	13,0476	1,758	,357	,149	,676
Produk tidak mengeluarkan Aroma yang menyengat atau basi	13,1156	1,487	,514	,310	,574
Produk layak dikonsumsi	13,0136	1,589	,578	,375	,542
Texture Produk tidak berlendir, berjamur dan berubah warna	13,1293	1,620	,410	,235	,646

## Indikator *Temperature* (X2.6)

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	147	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	147	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,774	,774	4

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Suhu Produk sesuai dengan harapan	12,3673	3,097	,615	,435	,704
Suhu dalam kemasan take away sesuai dengan harapan	12,4830	2,745	,703	,552	,651
Tingkat kematangan sesuai dengan harapan	12,5238	2,607	,701	,547	,648
Produk tidak berubah rasa meskipun terjadi perubahan suhu produk	12,8095	3,566	,327	,112	,840

### Suasana Restoran (X3)

#### Indikator Komunikasi Visual (X3.1)

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	147	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	147	100,0

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

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,868	,871	4

##### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Logo Pancious terlihat jelas sehingga mudah ditemukan	12,2177	3,459	,656	,446	,859
Pemajangan media promosi Pancious menarik konsumen	12,2721	3,350	,722	,542	,831
Pemajangan buku menu Pancious memudahkan konsumen mencari produk	12,0476	3,758	,730	,548	,833
Tata letak dining area tertata rapi	12,1565	3,174	,791	,627	,802

## Indikator Pencahayaan (X3.2)

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	147	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	147	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,832	,834	4

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Jumlah lampu yang pas mendapat cukup pencahayaan	13,1224	2,684	,663	,469	,787
sorot lampu dinding memberikan desain yang menarik	13,1293	2,702	,688	,493	,776
Tingkat terang lampu utamayang pas dan nyaman	13,0408	2,998	,635	,426	,802
Lampu pada logo memberi kemudahan untuk ditemukan	13,1565	2,530	,670	,462	,786

### Indikator Warna (X3.3)

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	147	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	147	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,792	,793	4

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Warna dinding memberikan kesan menarik	12,8163	2,398	,619	,416	,733
Warna lampu memberikan rasa nyaman dan tenang	12,8707	2,538	,624	,410	,731
Warna pada logo dan nama Pancious mudah diingat	12,8639	2,762	,553	,327	,765
Pemilihan warna yang pas pada meja, kursi serta perabotan yang ada	12,9184	2,377	,619	,394	,733

## Indikator Musik (X3.4)

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	147	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	147	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,678	,682	4

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pemutaran musik membuat rasa tenang	13,0476	1,758	,357	,149	,676
Volume musik yang nyaman ditelinga	13,1156	1,487	,514	,310	,574
Genre musik yang sesuai dengan harapan	13,0136	1,589	,578	,375	,542
Kualitas audio yang baik	13,1293	1,620	,410	,235	,646

## Indikator Aroma (X3.5)

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	147	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	147	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,711	,720	4

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Aroma ruangan Pancious membuat rasa nyaman	12,3129	2,367	,464	,229	,672
Sirkulasi udara di Pancious berjalan dengan baik	12,5034	2,361	,495	,253	,650
Aroma lantai harum memberikan kesan bersih pada Pancious	12,3197	2,698	,547	,347	,634
Area Dining tidak beraroma yang menyengat	12,2721	2,350	,512	,335	,639

**Variabel Kepuasan Konsumen (Y)**  
**Indikator Harapan (*Expectation*) (Y.1)**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	147	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	147	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,774	,773	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Konsumen datang dengan keinginan sendiri	12,3878	3,047	,614	,434	,703
Konsumen yakin dengan produk yang disajikan	12,5034	2,690	,706	,558	,648
Konsumen ingin mendapatkan pelayanan yang baik	12,5306	2,593	,702	,552	,647
Suasana yang ada di Pancious membuat ingin berkunjung	12,8231	3,530	,322	,109	,842



## Indikator Kinerja (*Performance*) (Y.2)

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	147	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	147	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,851	,852	4

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Produk yang disajikan Pancious berkualitas	12,5986	3,393	,674	,476	,817
Sistem pelayanan Pancious memanjakan konsumen	12,6735	3,249	,716	,533	,799
Pancious memiliki tempat dan suasana yang nyaman	12,5510	3,509	,701	,510	,808
Staff Pancious melakukan tugasnya dengan baik	12,7483	3,244	,676	,475	,818

## Indikator Perbandingan (*Comparison*) (Y.3)

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	147	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	147	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,834	,835	4

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kualitas Produk sesuai keinginan konsumen	12,9184	3,240	,529	,312	,846
Sistem pelayanan sesuai dengan harapan	12,9184	2,856	,740	,580	,758
Suasana Pancious sesuai dengan keinginan	12,9864	2,657	,779	,637	,736
Uang yang dikeluarkan sebanding dengan yang didapatkan	13,0544	2,833	,624	,451	,811

## Indikator Pengalaman (*Experience*) (Y.4)

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	147	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	147	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,758	,770	4

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Konsumen mendapat pengalaman yang menarik setelah berkunjung	12,4354	2,590	,560	,317	,702
Anda akan merekomendasikan kepada keluarga, teman dan kerabat	12,6803	2,712	,517	,304	,726
Konsumen berminat untuk kembali	12,4626	2,949	,669	,467	,660
Konsumen lebih memilih makan di Pancious	12,5442	2,880	,518	,351	,722

## Indikator Konfirmasi dan Diskonfirmasi (Y.5)

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	147	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	147	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,868	,871	4

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Produk Pancious melebihi harapan konsumen	12,2177	3,459	,656	,446	,859
Pelayanan Pancious membuat konsumen amat puas	12,2721	3,350	,722	,542	,831
Suasana Pancious melebihi harapan	12,0476	3,758	,730	,548	,833
Kinerja staff Pancious sangat baik	12,1565	3,174	,791	,627	,802

## Uji Asumsi Klasik

### Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Unstandardize  
d Residual

N		147
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	4,57961936
Most Extreme Differences	Absolute	,044
	Positive	,043
	Negative	-,044
Test Statistic		,044
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

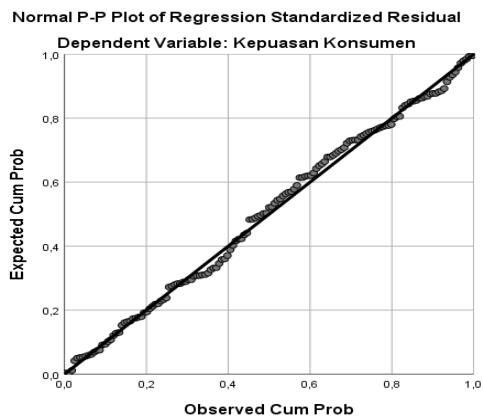
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

### Normalitas Plot



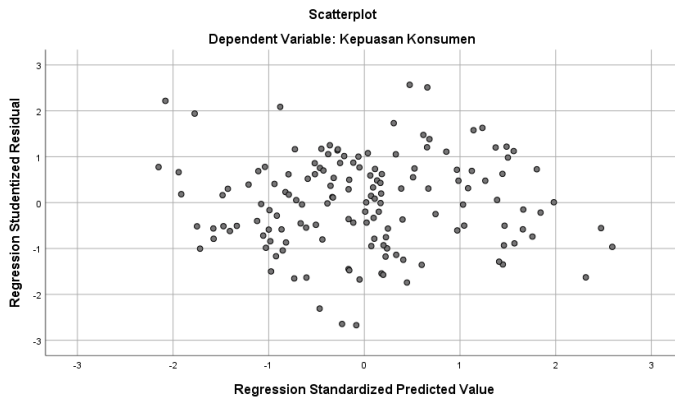
## Uji Multikolinieritas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Coefficients Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	-17,038	5,605		-3,040	,003						
	Kualitas Pelayanan	,254	,067	,203	3,773	,000	,574	,301	,170	,705	1,418	
	Kualitas Produk	,280	,089	,258	3,126	,002	,770	,253	,141	,300	3,336	
	Suasana Restoran	,607	,097	,492	6,252	,000	,799	,463	,282	,329	3,036	

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

## Uji Heteroskedastisitas



## Uji Glejser

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	3,834	3,201		1,198	,233
	Kualitas Pelayanan	-,073	,038	-,186	-1,897	,060
	Kualitas Produk	,024	,051	,071	,471	,638
	Suasana Restoran	,041	,055	,105	,731	,466

a. Dependent Variable: Abs\_Ui

## Uji Autokolerasi

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,842 <sup>a</sup>	,708	,702	4,62741	1,818

a. Predictors: (Constant), Suasana Restoran, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

## Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-17,038	5,605		-3,040	,003
	Kualitas Pelayanan	,254	,067	,203	3,773	,000
	Kualitas Produk	,280	,089	,258	3,126	,002
	Suasana Restoran	,607	,097	,492	6,252	,000

## Uji F

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7432,036	3	2477,345	115,694	,000 <sup>b</sup>
	Residual	3062,045	143	21,413		
	Total	10494,082	146			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Suasana Restoran, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk

## Koefisien Determinasi R Square (R<sup>2</sup>)

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,842 <sup>a</sup>	,708	,702	4,62741	1,818

a. Predictors: (Constant), Suasana Restoran, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen



**Lampiran 12:**  
**Penelitian Terdahulu**

Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Variabel	Metode Analisis	Hasil
<b>Jurnal Manajemen Pemasaran Petra, Vol. 1, No. 2, 2013</b>				
Sugianto dan Sugiono Sugiharto (2013)	Analisis Pengaruh <i>Service Quality</i> , <i>Food Quality</i> , dan <i>Price</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Yung Ho Surabaya	Variabel Independen (Bebas): <i>Service Quality</i> ( $X_1$ ) <i>Food Quality</i> ( $X_2$ ) <i>Price</i> ( $X_3$ )  Variabel Dependen (Terikat): Kepuasan Pelanggan ( $Y_1$ )	Analisis Regresi Berganda	secara simultan dan parsial <i>Service Quality</i> ( $X_1$ ), <i>Food Quality</i> ( $X_2$ ) dan <i>Price</i> ( $X_3$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ )

<b>Jurnal Hospitality dan Pariwisata Vol. 1, (2015)</b>				
Subakti, dkk (2015)	Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Rijsttafel Restoran Oasis, Jakarta)	Variabel Independen (Bebas): Produk ( $X_1$ ) kualitas Pelayanan ( $X_2$ )  Variabel Dependen (Terikat): Kepuasan konsumen ( $Y$ )	Analisis Regresi Berganda	Produk ( $X_1$ ) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan ( $Y$ ), Kualitas pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pelanggan ( $Y$ ). secara simultan Produk ( $X_1$ ) dan Kualitas pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ).
<b>Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN) Vol. 3, No. 3 (2015)</b>				
Mayasari dan Saino (2015)	Pengaruh <i>Restaurant Atmosphere</i> Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada	Variabel Independen (Bebas): <i>Restaurant Atmosphere</i> ( $X_1$ ) Kualitas Produk ( $X_2$ )	Analisis Regresi Berganda	secara simultan <i>restaurant atmosphere</i> ( $X_1$ ) dan kualitas produk ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, secara parsial <i>Restaurant Atmosphere</i>

	Dream Cars Resto And Cafe Surabaya	Variabel Dependen (Terikat): Kepuasan Konsume (Y)		(X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y), Kualitas Produk (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen
<b>E-jurnal Manajemen Unud</b> <b>ISSN: 2302-8912,</b> <b>Vol. 4, No. 7 (2015)</b>				
Utami dan I Made Jatra (2015)	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur	Variabel Independen (Bebas): Kualitas Layanan (X <sub>1</sub> )  Variabel Dependen (Terikat): Kepuasan Pelanggan (Y)	Analisis Regresi Berganda	Kualitas Layanan (X <sub>1</sub> ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

<b>Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)</b> <b>Vol. 54, No. 1 (2018)</b>				
Salsabilah dan Sunarti (2018)	Pengaruh <i>Food Quality, Dining Atmosphere</i> Dan Kesesuaian Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Cafe Ria Djenaka Shining Batu	Variabel Independen (Bebas): <i>Food Quality</i> ( $X_1$ ) <i>Dining Atmosphere</i> ( $X_2$ ) Kesesuaian Harga ( $X_3$ )  Variabel Dependen (Terikat): Kepuasan Pelanggan ( $Y$ )	Analisis Regresi Berganda	secara simultan dan parsial <i>Food Quality</i> ( $X_1$ ), <i>Dining Atmosphere</i> ( $X_2$ ) dan Kesesuaian Harga ( $X_3$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan ( $Y$ )
<b>E-journal Boga, Edisi Yudisium kedua</b> <b>Vol. 7, No. 2 (2018)</b>				
Fiazisyah dan Niken Purwidani (2018)	Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	Variabel Independen (Bebas): Kualitas Produk ( $X_1$ ) Harga ( $X_2$ )	Analisis Regresi Berganda	secara parsial Kualitas Produk ( $X_1$ ) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen ( $Y$ ), Kualitas Harga ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan

	Restoran Cepat Saji KFC Basuki Rahmat Surabaya	Kualitas Pelayanan (X <sub>3</sub> )  Variabel Dependen (Terikat): Kepuasan Konsumen (Y)	Konsumen (Y), Kualitas Layanan (X <sub>3</sub> ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan (Y) secara simultan Kualitas Produk (X <sub>1</sub> ), Kualitas Harga (X <sub>2</sub> ) Dan Kualitas Layanan (X <sub>3</sub> ) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y)
--	--	--	---