

**LAMPIRAN**

**KUISIONER MENILAI KEPUASAAN PELANGGAN RESTORAN MCD  
TAMAN GELURAN**

Nama : .....  
Usia : .....  
Alamat : .....  
Pekerjaan : .....

Pertanyaan.

1. Apa alasan saudara memilih makan di Mcdonald Taman Geluran ?  
.....
2. Seberapa seringkah saudara berkunjung di McDonald Taman Geluran?  
.....
3. Pelayanan pemesanan mana yang sering anda gunakan? *Counter (Kasir/Kiosk Tunai), Drive Thru, dan Mesin Self Order Kiosk (SOK)*  
.....
4. Menurut saudara, diantara pemesanan melalui *Counter (Kasir/Kiosk Tunai), Mesin SOK (Self Order Kiosk), Drive thru*, mana yang lebih praktis dan apa alasannya?  
.....
5. Masukan apakah menurut saudara terhadap layanan yang telah diberikan agar dapat meningkatkan dan mengembangkan layanan demi kebaikan, kelancaran, keamanan, kenyamanan dan kepuasan pelanggan?
  - a. ....
  - b. ....
  - c. ....
  - d. Dst.....

Berilah tanda centang (√) pada tingkat kepentingan berdasarkan seberapa penting kriteria tersebut menurut anda.

Dimensi	Kriteria	Kode Kriteria	Tingkat Kepentingan				
			1	2	3	4	5
			Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Biasa	Penting	Sangat Penting
Bukti Fisik	Layanan mesin SOK ( <i>Self Order Kiosk</i> )	X1					
	Tata Letak Mesin SOK ( <i>Self Order Kiosk</i> )	X2					
Fasilitas	Fasilitas Restoran	X3					
Keandalan Pelayanan	Lini pemesanan <i>Drive-Thru</i>	X4					
	Kecepatan Pelayanan	X5					
	Area Jalur <i>Drivethru</i>	X6					
	Pengelolaan antrian	X7					
	Mesin <i>EDC (Elektronik Data Capture)</i>	X8					
Empati	Perilaku karyawan	X9					
Jaminan	Akses parkir	X10					

**Pilihan jawaban tingkat kepuasan KUISIONER KANO**

Keterangan :

1 = Suka (Saya menyukai hal seperti itu)

2 = Harap (Saya mengharapkan hal seperti itu)

3 = Netral (Saya Netral)

4 = Toleran (Saya Tidak Suka tapi Saya dapat mentoleransi)

5 = Tidak Suka (Saya Tidak Suka dan Tidak Dapat menerima hal seperti itu)

NO	Pertanyaan	<i>Functional</i>					NO	Pertanyaan	<i>Dysfunctional</i>				
		1	2	3	4	5			1	2	3	4	5
<b>X.1</b>	Berkaitan dengan layanan Mesin <i>Self Order Kiosk (SOK)</i> , apakah Layanan Mesin <i>Self Order Kiosk (SOK)</i> tersebut sudah baik ?						<b>X.1</b>	Berkaitan dengan layanan Mesin <i>Self Order Kiosk (SOK)</i> , apakah Layanan Mesin <i>Self Order Kiosk (SOK)</i> tersebut masih buruk ?					
<b>X.2</b>	Berkaitan dengan Tata Letak Mesin <i>Self Order Kiosk (SOK)</i> , apakah Tata Letak Mesin <i>Self Order Kiosk (SOK)</i> tersebut sudah baik ?						<b>X.2</b>	Berkaitan dengan Tata Letak Mesin <i>Self Order Kiosk (SOK)</i> , apakah Tata Letak Mesin <i>Self Order Kiosk (SOK)</i> tersebut masih buruk ?					

<b>X.3</b>	Berkaitan dengan <u>fasilitas restoran</u> , apakah <u>fasilitas restoran</u> sudah lengkap?						<b>X.3</b>	Berkaitan dengan <u>fasilitas restoran</u> , apakah <u>fasilitas restoran</u> masih kurang?					
<b>X.4</b>	Berkaitan dengan <u>lini pemesanan drivethru</u> , apakah <u>lini pemesanan drivethru</u> yang anda gunakan sudah baik?						<b>X.4</b>	Berkaitan dengan <u>lini pemesanan drivethru</u> , apakah <u>lini pemesanan drivethru</u> yang anda gunakan masih buruk?					
<b>X.5</b>	Berkaitan dengan <u>kecepatan pelayanan</u> , apakah <u>kecepatan pelayanan</u> yang anda rasakan sudah baik?						<b>X.5</b>	Berkaitan dengan <u>kecepatan pelayanan</u> , apakah <u>kecepatan pelayanan</u> yang anda rasakan masih buruk?					
<b>X.6</b>	Berkaitan dengan <u>area jalur drivethru</u> , apakah <u>area jalur drivethru</u> yang anda akses sudah efektif?						<b>X.6</b>	Berkaitan dengan <u>area jalur drivethru</u> , apakah <u>area jalur drivethru</u> yang anda akses masih belum efektif?					
<b>X.7</b>	Berkaitan dengan <u>pengelolaan antrian</u> , apakah <u>pengelolaan antrian</u> menurut anda sudah efektif?						<b>X.7</b>	Berkaitan dengan <u>pengelolaan antrian</u> , apakah <u>pengelolaan antrian</u> menurut anda masih belum efektif?					

<b>X.8</b>	Berkaitan dengan <u>mesin EDC (Elektronik Data Capture)</u> , apakah <u>mesin EDC (Elektronik Data Capture)</u> yang anda gunakan untuk pembayaran non tunai sudah efektif?						<b>X.8</b>	Berkaitan dengan <u>mesin EDC (Elektronik Data Capture)</u> , apakah <u>mesin EDC (Elektronik Data Capture)</u> yang anda gunakan untuk pembayaran non tunai masih belum efektif?					
<b>X.9</b>	Berkaitan dengan <u>perilaku karyawan</u> yang anda rasakan, apakah <u>perilaku karyawan</u> baik?						<b>X.9</b>	Berkaitan dengan <u>perilaku karyawan</u> yang anda rasakan, apakah <u>perilaku karyawan</u> buruk?					
<b>X.10</b>	Berkaitan dengan <u>akses parkir</u> yang ada, apakah <u>akses parkir</u> menurut anda sudah baik?						<b>X.10</b>	Berkaitan dengan <u>akses parkir</u> yang ada, apakah <u>akses parkir</u> menurut anda masih buruk?					

### Hasil Kuisisioner Kano

<b>X1</b>	<b>X2</b>	<b>X3</b>	<b>X4</b>	<b>X5</b>	<b>X6</b>	<b>X7</b>	<b>X8</b>	<b>X9</b>	<b>X10</b>	<i>Total skor</i>	<b>Y1</b>	<b>Y2</b>	<b>Y3</b>	<b>Y4</b>	<b>Y5</b>	<b>Y6</b>	<b>Y7</b>	<b>Y8</b>	<b>Y9</b>	<b>Y10</b>	<i>Total skor</i>	
1	2	1	3	1	2	1	1	1	1	14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	3	1	1	1	3	2	2	1	1	19	3	3	5	5	4	3	4	4	5	5	5	41
1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	12	3	3	5	5	5	3	3	5	5	3	3	40
3	1	1	1	1	1	1	5	1	1	16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
1	2	1	1	2	1	1	5	1	2	17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
1	1	2	2	2	2	1	3	2	3	19	5	5	2	3	2	3	5	3	3	3	3	34
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20

2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	
3	2	3	4	5	1	2	3	3	5	31	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	30
2	2	1	4	3	3	1	2	1	1	20	4	4	5	4	5	3	5	4	5	5	44
1	1	1	1	2	1	1	5	1	1	15	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	46
1	1	1	2	3	4	1	2	2	4	21	2	3	5	2	3	4	5	5	2	2	33

1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
3	2	2	3	1	3	2	2	1	1	20	2	3	3	3	4	2	3	4	4	32
1	2	1	1	1	1	1	3	1	1	13	5	4	5	3	3	5	5	3	5	43
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	12	3	3	4	4	5	4	3	4	5	40
3	2	1	1	3	2	3	2	2	1	20	3	3	4	3	3	4	3	3	4	35
2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
2	1	2	2	3	3	2	1	1	2	19	3	3	5	3	3	5	5	3	5	40



1	1	1	1	1	2	2	3	2	3	17	2	3	5	5	5	3	5	3	5	2	38
1	1	1	1	1	2	2	3	2	3	17	2	3	5	5	5	3	5	3	5	2	38
1	1	1	1	1	2	2	3	2	3	17	2	3	5	5	5	3	5	3	5	2	38
1	1	1	1	5	2	2	3	2	3	21	2	3	5	5	5	3	5	3	5	2	38
1	1	1	1	1	2	2	3	2	3	17	2	3	5	5	5	3	5	3	5	2	38
1	1	1	1	1	2	2	3	2	3	17	2	3	5	5	5	3	5	3	5	2	38
1	1	1	1	1	2	2	3	5	2	19	2	3	5	5	5	3	5	3	5	2	38
1	1	1	1	1	2	2	3	2	3	17	2	3	5	5	5	3	5	3	5	2	38
1	1	1	1	1	2	2	3	2	3	17	2	3	5	5	5	3	5	3	5	2	38
1	1	1	1	1	2	2	3	2	3	17	2	3	5	5	5	3	5	3	5	2	38

1	1	1	1	1	2	2	3	2	3	17	2	3	5	5	5	3	5	3	5	2	38
1	1	1	1	1	2	2	3	2	3	17	2	3	5	5	5	3	5	3	5	2	38
1	1	1	1	1	2	2	3	2	3	17	2	3	5	5	5	3	5	3	5	2	38
1	1	1	1	1	2	2	3	2	3	17	2	3	5	5	5	3	5	3	5	2	38
1	1	1	1	1	2	2	3	2	3	17	2	3	5	5	5	3	5	3	5	2	38
1	1	1	1	1	2	2	3	2	3	17	2	3	5	5	5	3	5	3	5	2	38
1	1	1	1	1	2	2	3	2	3	17	2	3	5	5	5	3	5	3	5	2	38
1	1	1	1	1	2	2	3	2	3	17	2	3	5	5	5	3	5	3	5	2	38
1	1	1	1	1	2	2	3	2	3	17	2	3	5	5	5	3	5	3	5	2	38
1	1	1	1	1	2	2	3	2	3	17	2	3	5	5	5	3	5	3	5	2	38

1	1	1	1	1	2	2	3	2	3	17	2	3	5	5	5	3	5	3	5	2	38
1	1	1	1	1	2	2	3	2	3	17	2	3	5	5	5	3	5	3	5	2	38
1	1	1	1	1	2	2	3	2	3	17	2	3	5	5	5	3	5	3	5	2	38
1	1	1	1	1	2	2	3	2	3	17	2	3	5	5	5	3	5	3	5	2	38
1	1	1	1	1	2	2	3	2	3	17	2	3	5	5	5	3	5	3	5	2	38
1	1	1	1	1	2	2	3	2	3	17	2	3	5	5	5	3	5	3	5	2	38
1	1	1	1	1	2	2	3	2	3	17	2	3	5	5	5	3	5	3	5	2	38
1	1	1	1	1	2	2	3	2	3	17	2	3	5	5	5	3	5	3	5	2	38
1	1	1	1	1	2	2	3	2	3	17	2	3	5	5	5	3	5	3	5	2	38
1	1	1	1	1	2	2	3	2	3	17	2	3	5	5	5	3	5	3	5	2	38
1	1	1	1	1	3	3	4	4	4	23	3	4	5	5	5	2	5	3	5	4	41

1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	12	2	3	5	5	4	5	4	3	4	3	38
5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	47	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	28
4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	42	3	2	2	3	2	2	3	3	1	3	24
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2	25
1	1	1	1	2	3	2	5	1	1	18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	1	1	3	3	3	1	3	2	3	23	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
1	3	1	1	2	1	1	5	1	1	17	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	46
1	1	1	2	2	3	1	2	2	2	17	3	3	3	4	4	5	5	3	5	5	40
2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	21	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10

**TABEL EVALUASI KANO**

Responden	Bukti Fisik		Fasilitas	Keandalan Pelayanan					Empati	Jaminan
	Layanan mesin SOK	Tata letak mesin SOK	Fasilitas restoran	Lini Pemesanan <i>Drivethru</i>	Kecepatan Pelayanan	Area Jalur <i>Drivethru</i>	Pengelolaan Antrian	Mesin EDC	Perilaku Karyawan	Akses Parkir
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10
1	A	I	A	I	A	I	A	A	A	A
2	I	I	O	O	A	I	I	I	O	O
3	A	I	O	O	O	A	A	O	O	A
4	M	O	O	O	O	O	O	Q	O	O
5	A	I	A	A	I	A	A	R	A	I
6	O	O	I	I	I	I	O	I	I	I
7	I	A	I	I	I	I	I	I	I	I
8	I	A	I	I	I	I	I	I	I	I
9	I	A	I	I	I	I	I	I	I	I
10	I	A	I	I	I	I	I	I	I	I
11	I	A	I	I	I	I	I	I	I	I
12	I	A	I	I	I	I	I	I	I	I
13	I	A	I	I	I	I	I	I	I	I
14	I	A	I	I	I	I	I	I	I	I
15	I	A	I	I	I	I	I	I	I	I
16	R	A	I	I	Q	Q	I	I	I	Q
17	I	I	O	O	M	I	O	I	O	O

18	O	A	O	I	I	O	O	R	O	O
19	A	A	O	Q	I	I	O	M	I	I
20	Q	Q	Q	I	Q	Q	Q	Q	Q	Q
21	I	I	I	A	A	I	I	I	A	A
22	O	I	O	O	A	O	O	I	O	O
23	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
24	O	O	O	A	O	O	O	O	O	O
25	A	A	A	A	O	I	A	A	O	O
26	I	I	A	I	I	I	I	I	I	O
27	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
28	I	A	M	O	I	M	M	A	O	M
29	A	A	O	O	O	I	M	I	M	I
30	A	A	O	O	O	I	M	I	M	I
31	A	A	O	O	O	I	M	I	M	I
32	A	A	O	O	Q	I	M	I	M	I
33	A	A	O	O	O	I	M	I	M	I
34	A	A	O	O	O	I	M	I	M	I
35	A	A	O	O	O	I	M	I	Q	I
36	A	A	O	O	O	I	M	I	M	I
37	A	A	O	O	O	I	M	I	M	I
38	A	A	O	O	O	I	M	I	M	I
39	A	A	O	O	O	I	M	I	M	I
40	A	A	O	O	O	I	M	I	M	I
41	A	A	O	O	O	I	M	I	M	I

42	A	A	O	O	O	I	M	I	M	I
43	A	A	O	O	O	I	M	I	M	I
44	A	A	O	O	O	I	M	I	M	I
45	A	A	O	O	O	I	M	I	M	I
46	A	A	O	O	O	I	M	I	M	I
47	A	A	O	O	O	I	M	I	M	I
48	A	A	O	O	O	I	M	I	M	I
49	A	A	O	O	O	I	M	I	M	I
50	A	A	O	O	O	I	M	I	M	I
51	A	A	O	O	O	I	M	I	M	I
52	A	A	O	O	O	I	M	I	M	I
53	A	A	O	O	O	I	M	I	M	I
54	A	A	O	O	O	I	M	I	M	I
55	A	A	O	O	O	I	M	I	M	I
56	A	A	O	O	O	I	M	I	M	I
57	A	A	O	O	O	I	M	I	M	I
58	A	A	O	O	O	I	M	I	M	I
59	A	A	O	O	O	I	M	I	M	I
60	A	A	O	O	O	I	M	I	M	I
61	A	A	O	O	A	M	A	A	A	A
62	R	I	R	R	R	I	R	I	R	R
63	I	I	R	I	I	I	I	I	R	I
64	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
65	O	O	O	O	M	M	M	Q	O	O

66	M	O	O	I	M	M	O	M	M	M
67	O	I	O	O	M	A	O	Q	O	O
68	A	A	A	I	I	M	O	I	M	M
69	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
70	Q	Q	Q	Q	Q	O	Q	R	Q	Q



Uji Validitas dengan menggunakan *Software SPSS*

*Functional*

**Correlations**

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	Total_X
X1	Pearson Correlation	1	.784**	.800**	.775**	.670**	.524**	.612**	.093	.451**	.183	.803**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.445	.000	.130	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
X2	Pearson Correlation	.784**	1	.792**	.710**	.598**	.387**	.541**	.096	.406**	.083	.731**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.001	.000	.430	.000	.496	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
X3	Pearson Correlation	.800**	.792**	1	.832**	.721**	.523**	.721**	.130	.655**	.414**	.901**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.284	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
X4	Pearson Correlation	.775**	.710**	.832**	1	.760**	.572**	.470**	-.004	.478**	.302*	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.971	.000	.011	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
X5	Pearson Correlation	.670**	.598**	.721**	.760**	1	.443**	.456**	.136	.448**	.334**	.776**
	Sig. (2-tailed)											
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.261	.000	.005	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
X6	Pearson Correlation	.524**	.387**	.523**	.572**	.443**	1	.582**	.015	.515**	.404**	.665**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000		.000	.903	.000	.001	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
X7	Pearson Correlation	.612**	.541**	.721**	.470**	.456**	.582**	1	.289*	.806**	.639**	.830**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.015	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
X8	Pearson Correlation	.093	.096	.130	-.004	.136	.015	.289*	1	.303*	.331**	.349**
	Sig. (2-tailed)	.445	.430	.284	.971	.261	.903	.015		.011	.005	.003
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
X9	Pearson Correlation	.451**	.406**	.655**	.478**	.448**	.515**	.806**	.303*	1	.726**	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.011		.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
X10	Pearson Correlation	.183	.083	.414**	.302*	.334**	.404**	.639**	.331**	.726**	1	.617**
	Sig. (2-tailed)	.130	.496	.000	.011	.005	.001	.000	.005	.000		.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70

Total_X	Pearson	.803**	.731**	.901**	.809**	.776**	.665**	.830**	.349**	.794**	.617**	1
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.000	
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### *Dysfunctional*

### Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Total_Y
Y1	Pearson	1	.799**	.176	.118	.053	.684**	.276*	.680**	.186	.777**	.564**
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)		.000	.144	.330	.662	.000	.021	.000	.123	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Y2	Pearson	.799**	1	.564**	.519**	.496**	.774**	.661**	.777**	.554**	.602**	.839**
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70

Y3	Pearson Correlation	.176	.564**	1	.891**	.884**	.560**	.895**	.604**	.906**	.173	.879**
	Sig. (2-tailed)	.144	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.153	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Y4	Pearson Correlation	.118	.519**	.891**	1	.937**	.412**	.842**	.505**	.893**	.098	.828**
	Sig. (2-tailed)	.330	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.417	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Y5	Pearson Correlation	.053	.496**	.884**	.937**	1	.359**	.800**	.547**	.894**	.114	.812**
	Sig. (2-tailed)	.662	.000	.000	.000		.002	.000	.000	.000	.345	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Y6	Pearson Correlation	.684**	.774**	.560**	.412**	.359**	1	.587**	.682**	.506**	.608**	.768**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.002		.000	.000	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Y7	Pearson Correlation	.276*	.661**	.895**	.842**	.800**	.587**	1	.531**	.840**	.132	.860**
	Sig. (2-tailed)	.021	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.275	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Y8	Pearson Correlation	.680**	.777**	.604**	.505**	.547**	.682**	.531**	1	.533**	.665**	.814**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000

	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Y9	Pearson Correlation	.186	.554**	.906**	.893**	.894**	.506**	.840**	.533**	1	.265*	.874**
	Sig. (2-tailed)	.123	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.026	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Y10	Pearson Correlation	.777**	.602**	.173	.098	.114	.608**	.132	.665**	.265*	1	.538**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.153	.417	.345	.000	.275	.000	.026		.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Total_Y	Pearson Correlation	.564**	.839**	.879**	.828**	.812**	.768**	.860**	.814**	.874**	.538**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Uji Reliabilitas

### *Functional*

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.895	10

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	70	100.0

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

### *DysFunctional*

#### Reliability Statistics


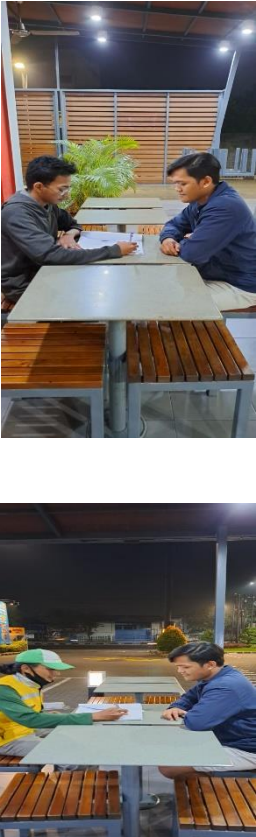
Cronbach's Alpha	N of Items
.924	10



#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	70	100.0

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

## Dokumentasi

No	Gambar	Keterangan
1		<p>Observasi dan Wawancara serta pengisian kuisisioner awal secara acak terhadap 30 responden pelanggan restoran dengan usia diatas 17 tahun ke atas</p>
2		<p>Pengisian kuisisioner model kano dengan atribut yang didasari dari kuisisioner awal terhadap 70 responden pelanggan restoran.</p>

		
3		Wawancara dengan pihak manajemen dan pimpinan restoran guna menentukan respon teknis terhadap <i>Voice of Customer</i>



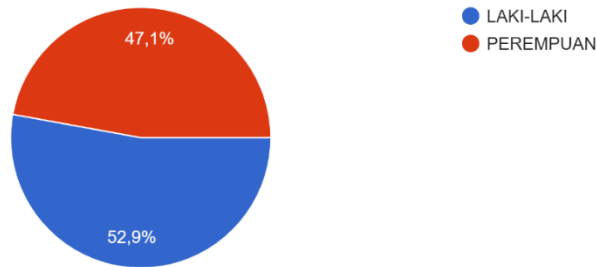
### Hasil Perhitungan Tingkat Kepentingan

Kode Kriteria	Tingkat Kepentingan														
	1	2	3	4	5	Tingkat Kepentingan									
	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Biasa	Penting	Sangat Penting	importance rate	rangking berdasarkan kepentingan	Target Value/ nilai target	Improvement Rate/ Ratio Perbaikan	max (sidi)	Kategori KANO	Relative important index	raw Weight	normalized weight %	
X1		12	14	24	20	3.74	7	4	1.07	0.708	A	3.12	11.66	17.9	
X2		2	14	20	34	4.23	1	4	0.95	0.657	A	2.60	10.98	16.8	
X3			21	20	29	4.11	3	5	1.22	0.769	O	2.15	8.85	13.5	
X4		10	15	20	25	3.86	5	4	1.04	0.672	O	1.73	6.69	10.2	
X5			15	30	25	4.14	2	5	1.21	0.625	O	1.96	8.13	12.4	
X6		20	19	17	14	3.36	9	3	0.89	0.152	I	0.89	3.00	4.6	
X7		5	17	15	33	4.09	4	5	1.22	0.242	M	1.36	5.57	8.5	
X8		20	30	20		3.00	10	3	1.00	0.111	I	1.00	3.00	4.6	
X9		16	9	20	25	3.77	6	4	1.06	0.250	M	1.19	4.47	6.8	
X10		18	18	17	17	3.47	8	3	0.86	0.246	I	0.86	3.00	4.6	

## Hasil Rekapitulasi Identitas Pelanggan melalui G-form.

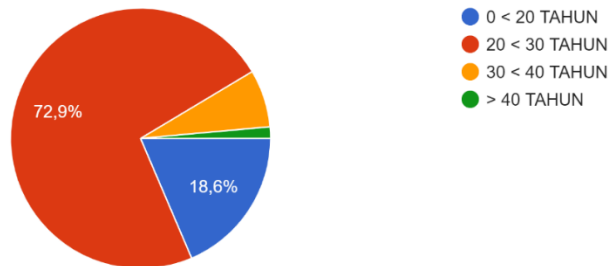
### JENIS KELAMIN

70 jawaban



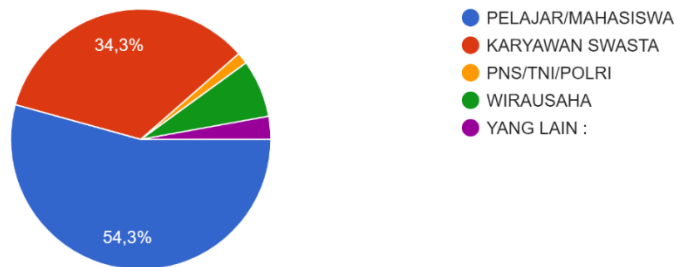
### USIA

70 jawaban



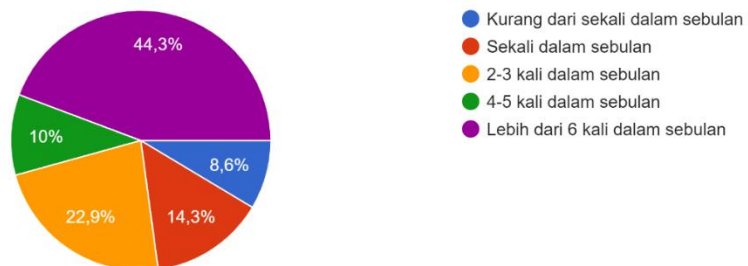
### PEKERJAAN

70 jawaban



### Seberapa sering saudara berkunjung ke McD Taman Geluran

70 jawaban



**Lampiran : R Tabel**

DF = n-2	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
	r 0,005	r 0,05	r 0,025	r 0,01	r 0,001
1	0,9877	0,9969	0,9995	0,9999	1,0000
2	0,9000	0,9500	0,9800	0,9900	0,9990
3	0,8054	0,8783	0,9343	0,9587	0,9911
4	0,7293	0,8114	0,8822	0,9172	0,9741
5	0,6694	0,7545	0,8329	0,8745	0,9509
6	0,6215	0,7067	0,7887	0,8343	0,9249
7	0,5822	0,6664	0,7498	0,7977	0,8983
8	0,5494	0,6319	0,7155	0,7646	0,8721
9	0,5214	0,6021	0,6851	0,7348	0,8470
10	0,4973	0,5760	0,6581	0,7079	0,8233
11	0,4762	0,5529	0,6339	0,6835	0,8010
12	0,4575	0,5324	0,6120	0,6614	0,7800
13	0,4409	0,5140	0,5923	0,6411	0,7604
14	0,4259	0,4973	0,5742	0,6226	0,7419
15	0,4124	0,4821	0,5577	0,6055	0,7247
16	0,4000	0,4683	0,5425	0,5897	0,7084
17	0,3887	0,4555	0,5285	0,5751	0,6932
18	0,3783	0,4438	0,5155	0,5614	0,6788
19	0,3687	0,4329	0,5034	0,5487	0,6652
20	0,3598	0,4227	0,4921	0,5368	0,6524
21	0,3515	0,4132	0,4815	0,5256	0,6402
22	0,3438	0,4044	0,4716	0,5151	0,6287
23	0,3365	0,3961	0,4622	0,5052	0,6178
24	0,3297	0,3882	0,4534	0,4958	0,6074
25	0,3233	0,3809	0,4451	0,4869	0,5974
26	0,3172	0,3739	0,4372	0,4785	0,5880
27	0,3115	0,3673	0,4297	0,4705	0,5790
28	0,3061	0,3610	0,4226	0,4629	0,5703
29	0,3009	0,3550	0,4158	0,4556	0,5620
30	0,2960	0,3494	0,4093	0,4487	0,5541
31	0,2913	0,3440	0,4032	0,4421	0,5465
32	0,2869	0,3388	0,3972	0,4357	0,5392
33	0,2826	0,3338	0,3916	0,4296	0,5322
34	0,2785	0,3291	0,3862	0,4238	0,5254
35	0,2746	0,3246	0,3810	0,4182	0,5189
36	0,2709	0,3202	0,3760	0,4128	0,5126
37	0,2673	0,3160	0,3712	0,4076	0,5066
38	0,2638	0,3120	0,3665	0,4026	0,5007

DF = n-2	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
	r 0,005	r 0,05	r 0,025	r 0,01	r 0,001
39	0,2605	0,3081	0,3621	0,3978	0,4950
40	0,2573	0,3044	0,3578	0,3932	0,4896
41	0,2542	0,3008	0,3536	0,3887	0,4843
42	0,2512	0,2973	0,3496	0,3843	0,4791
43	0,2483	0,2940	0,3457	0,3801	0,4742
44	0,2455	0,2907	0,3420	0,3761	0,4694
45	0,2429	0,2876	0,3384	0,3721	0,4647
46	0,2403	0,2845	0,3348	0,3683	0,4601
47	0,2377	0,2816	0,3314	0,3646	0,4557
48	0,2353	0,2787	0,3281	0,3610	0,4514
49	0,2329	0,2759	0,3249	0,3575	0,4473
50	0,2306	0,2732	0,3218	0,3542	0,4432
51	0,2284	0,2706	0,3188	0,3509	0,4393
52	0,2262	0,2681	0,3158	0,3477	0,4354
53	0,2241	0,2656	0,3129	0,3445	0,4317
54	0,2221	0,2632	0,3102	0,3415	0,4280
55	0,2201	0,2609	0,3074	0,3385	0,4244
56	0,2181	0,2586	0,3048	0,3357	0,4210
57	0,2162	0,2564	0,3022	0,3328	0,4176
58	0,2144	0,2542	0,2997	0,3301	0,4143
59	0,2126	0,2521	0,2972	0,3274	0,4110
60	0,2108	0,2500	0,2948	0,3248	0,4079
61	0,2091	0,2480	0,2925	0,3223	0,4048
62	0,2075	0,2461	0,2902	0,3198	0,4018
63	0,2058	0,2441	0,2880	0,3173	0,3988
64	0,2042	0,2423	0,2858	0,3150	0,3959
65	0,2027	0,2404	0,2837	0,3126	0,3931
66	0,2012	0,2387	0,2816	0,3104	0,3903
67	0,1997	0,2369	0,2796	0,3081	0,3876
68	0,1982	0,2352	0,2776	0,3060	0,3850
69	0,1968	0,2335	0,2756	0,3038	0,3823
70	0,1954	0,2319	0,2737	0,3017	0,3798
71	0,1940	0,2303	0,2718	0,2997	0,3773
72	0,1927	0,2287	0,2700	0,2977	0,3748
73	0,1914	0,2272	0,2682	0,2957	0,3724
74	0,1901	0,2257	0,2664	0,2938	0,3701
75	0,1888	0,2242	0,2647	0,2919	0,3678
76	0,1876	0,2227	0,2630	0,2900	0,3655
77	0,1864	0,2213	0,2613	0,2882	0,3633
78	0,1852	0,2199	0,2597	0,2864	0,3611
79	0,1841	0,2185	0,2581	0,2847	0,3589

Sumber : (IPB University, n.d.)



**UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA**  
**FAKULTAS TEKNIK**  
**Program Studi Teknik Industri**  
 KAMPUS II: Jl. Dukuh Menanggal XII/4 ☎ (031) 8281181 Surabaya 60234

**DAFTAR BIMBINGAN TUGAS AKHIR**

Nama Mahasiswa : Pratama Mardiansyah Putra NIM : 193700004

Dosen Pembimbing : Prihono, S.T., M.T., CSCA.

Judul Tugas Akhir : **PENGEMBANGAN LAYANAN PELANGGAN DENGAN**



**PENDEKATAN METODE KANO-QFD DI RESTORAN MCDONALD TAMAN GELURAN**

NO	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	KETERANGAN	PARAF DOSEN
1	06/03/23	Rumusan masalah	Revisi	
2	13/03/23	Rumusan masalah + Tujuan masalah	ACC	
3	03/04/23	Bab <u>ii</u> (Variabel)	Revisi	
4	10/04/23	Bab <u>iii</u> (analisa data)	Revisi	
5	17/04/23	Bab <u>iv</u> (analisa model kano + kano-crossover)	Revisi	
6	08/05/23	Bab <u>iv</u> (pengolahan data kano)	ACC	
7	15/05/23	Bab <u>iv</u> (analisa QFD)	Revisi	
8	22/05/23	Bab <u>iv</u> (Perancangan H10Q)	Revisi	
9	31/05/23	Bab <u>i</u> , <u>ii</u> , <u>iii</u> , <u>iv</u> , <u>v</u> lengkap	ACC	

Dinyatakan selesai tanggal : 31 Mei 2023

Catatan : Daftar Bimbingan ini dilampirkan dalam Tugas Akhir

Mengetahui,  
 Ketua Program Studi,  
  
 M. Nushron Ali Mukhtar, ST. MT.  
 NIDN. 0722108505

Dosen Pembimbing,  
  
 Prihono, S.T., M.T., CSCA.  
 NIDN. 0712027803

Mahasiswa,  
  
 Pratama Mardiansyah P.  
 NIM. 193700004



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
FAKULTAS TEKNIK  
Program Studi Teknik Industri  
KAMPUS II: Jl. Dukuh Menanggal XII/4 ☎ (031) 8281181 Surabaya 60234

PERSETUJUAN REVISI TUGAS AKHIR PENGUJI II

Nama Mahasiswa : Pratama Mardiansyah Putra

NIM : 193700004

Dosen Pembimbing : Prihono, S.T.,M.T.,CSCA.

Judul Tugas Akhir : **PENGEMBANGAN LAYANAN PELANGGAN DENGAN  
PENDEKATAN METODE KANO-QFD DI RESTORAN MCDONALD TAMAN GELURAN**

NO	TANGGAL	MATERI REVISI	KETERANGAN	PARAF DOSEN
1.	25 JUNI 2023	Perbaikan Tata Tulis	selesai	f
2.	25 JUNI 2023	Penempatan Uji Validitas dan Reliabilitas di awal bab 4	selesai	f
3.	30 JUNI 2023	Mengurutkan sub BAB: KANO,QFD,HoQ	selesai	f
4.	03 Juli 2023	Penambahan Analisa Hasil	selesai	f

Revisi disetujui Dosen Penguji II tanggal : 03-07-2023

Catatan : Lembar revisi ini dilampirkan dalam Tugas Akhir

Surabaya, 03 Juli 2023  
Penguji II

Ir. Titiek Koesdijati, M.T.  
NIDN. 0706115601

Catatan :

1. Penyelesaian Revisi paling lambat 2 minggu dari pelaksanaan Ujian Tugas Akhir
2. Pengumpulan Buku Tugas Akhir paling lambat 2 minggu dari disetujuinya revisi.
3. Apabila sampai batas waktu belum menyelesaikan maka harus mengulang siding TA .



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

FAKULTAS TEKNIK

Program Studi Teknik Industri

KAMPUS II: Jl. Dukuh Menanggal XII/4 ☎ (031) 8281181 Surabaya 60234

PERSETUJUAN REVISI TUGAS AKHIR PENGUJI I

Nama Mahasiswa : Pratama Mardiansyah Putra

NIM : 193700004

Dosen Pembimbing : Prihono, S.T., M.T., CSCA.

Judul Tugas Akhir : PENGEMBANGAN LAYANAN PELANGGAN DENGAN

PENDEKATAN METODE KANO-QFD DI RESTORAN MCDONALD TAMAN GELURAN

NO	TANGGAL	MATERI REVISI	KETERANGAN	PARAF DOSEN
1.	25 Juni 2023	Tujuan dan Kesimpulan	Acc	
2.	30 Juni 2023	Tampilkan Perhitungan di masing-masing langkah	Acc	
3.	03 Juli 2023	Tabel Respon Teknis	Acc	

Revisi disetujui Dosen Penguji I tanggal : 3 Juli 2023

Catatan : Lembar revisi ini dilampirkan dalam Tugas Akhir

Surabaya, 03 Juli 2023

Penguji I

Indra Dwi Febriyanto, S.T.,M.T.  
NIDN. 0714028305

Catatan :

1. Penyelesaian Revisi paling lambat 2 minggu dari pelaksanaan Ujian Tugas Akhir
2. Pengumpulan Buku Tugas Akhiri paling lambat 2 minggu dari disetujuinya revisi.
3. Apabila sampai batas waktu belum menyelesaikan maka harus mengulang siding TA