



LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Bimbingan Skripsi



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

FormTA-TI08

Nama Mahasiswa : Fikri Maulana Ibrahim

NIM : 193700045

Dosen Pembimbing : Manik Ayu Titisari, ST.,MT

Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Konsumen Roti Dengan Menggunakan
Quality Function Deployment (QFD)

Foto 3 x 3

NO	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	KETERANGAN	PARAF DOSEN
1	12/5 23	Bab I	Acc	7
2	14/5 23	Bab II	Acc	7
3	24/5 23	Menambah jumlah Responden	Acc	7
4	27/5 23	Bab II	Acc	7
5	5/6 23	Revisi Atribut	Acc	7
6	15/6 23	Penyusunan Hoq	Acc	7
7	21/6 23	Bab IV	Acc	7
8	2/7 23	Kesimpulan dan saran	Acc	7
9	6/7 23	Penambahan Daftar Pustaka	Acc	7

Dinyatakan selesai tanggal : 06-07-2023

Catatan : Daftar Bimbingan ini dilampirkan dalam Tugas Akhir

Mengetahui,
 Ketua Program Studi,


M. Nushron Ali Mukhtar, ST. MT.
 NIDN. 0722108505

Dosen Pembimbing,


Manik Ayu Titisari, ST. MT
 NIDN. 0002017701

Mahasiswa,


Fikri Maulana Ibrahim
 NIM. 193700045

Lampiran 2. Berita Acara Penguji 1



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

FormTA-TI09a

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR (Penguji 1)

Pada hari ini,

Tanggal : 14 Juli 2023

Jam : 09.00 WIB

Tempat : Aula Teknik Lt.3 Ruang 3

Telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir :

Nama Mahasiswa : Fikri Maulana Ibrahim NIM : 193700045

Dosen Pembimbing : Manik Ayu Titisari, ST., MT.

Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Konsumen Roti Dengan Menggunakan *Quality Function Deployment* (QFD)

Saran-saran perbaikan :

Penguji I

Surabaya, 14 Juli 2023
Mahasiswa,

Fikri Maulana Ibrahim

- 📌 Jangka waktu perbaikan Tugas Akhir 2 (dua) minggu setelah ujian. Apabila waktu tersebut tidak dipenuhi, maka nilai Sidang Tugas Akhir dianggap batal dan mahasiswa yang bersangkutan diwajibkan mengulang.

Lampiran 3. Berita Acara Penguji 2



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

FormTA-TI09b

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR (Penguji 2)

Pada hari ini,

Tanggal : 14 Juli 2023

Jam : 09.00 WIB

Tempat : Aula Teknik Lt.3 Ruang 3

Telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir :

Nama Mahasiswa : Fikri Maulana Ibrahim NIM : 193700045

Dosen Pembimbing : Manik Ayu Titisari, ST., MT.

Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Konsumen Roti Dengan Menggunakan *Quality Function Deployment (QFD)*

Saran-saran perbaikan :

- Tata letak
- Instansi & media (dora)

Penguji I

Surabaya, 14 Juli 2023
Mahasiswa,

Fikri Maulana Ibrahim

📌 Jangka waktu perbaikan Tugas Akhir 2 (dua) minggu setelah ujian. Apabila waktu tersebut tidak dipenuhi, maka nilai Sidang Tugas Akhir dianggap batal dan mahasiswa yang bersangkutan diwajibkan mengulang.

Lampiran 4. Persetujuan Revisi Penguji 1



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS TEKNIK

Program Studi Teknik Industri

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

FormTA-TI10a

PERSETUJUAN REVISI TUGAS AKHIR PENGUJI I

Nama Mahasiswa : Fikri Maulana Ibrahim NIM : 193700045
Ujian Tanggal : 14 Juli 2023
Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Konsumen Roti Dengan Menggunakan *Quality Function Deployment* (QFD)

NO	TANGGAL	MATERI REVISI	KETERANGAN	PARAF DOSEN
Revisi disetujui Dosen Penguji I tanggal : <u>18 Juli 2023</u>				

Catatan : Lembar revisi ini dilampirkan dalam Tugas Akhir

Surabaya, 18 Juli 2023
Penguji I


Dr. Yanatra Budi Prana, ST., MT
NIDN : 0707078203

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

Lampiran 5. Persetujuan Revisi Penguji 2



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS TEKNIK

Program Studi Teknik Industri

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

FormTA-TI10b

PERSETUJUAN REVISI TUGAS AKHIR PENGUJI II

Nama Mahasiswa : Fikri Maulana Ibrahim NIM : 193700045
Ujian Tanggal : 14 Juli 2023
Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Konsumen Roti Dengan Menggunakan *Quality Function Deployment (QFD)*

NO	TANGGAL	MATERI REVISI	KETERANGAN	PARAF DOSEN
1	17 Juli 2023	Tata Tulis	ke ke	
2	18 Juli 2023	Instrument dan Indikator		

Revisi disetujui Dosen Penguji II tanggal : 18 Juli 2023

Catatan : Lembar revisi ini dilampirkan dalam Tugas Akhir

Surabaya, 18 Juli 2023
Penguji I

Muhamad Abdul Jumali, ST., MT
NIDN 0725078001

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

Lampiran 6. Kuesioner Responden

KUESIONER MENGENAI ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN ROTI DENGAN MENGGUNAKAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD)

Responden yang terhormat,

Saya Fikri Maulana Ibrahim Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang sedang menyusun tugas akhir. Dalam rangka mengumpulkan data, saya memohon kesediaan dan bantuan anda untuk meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Hasil kuesioner sepenuhnya akan digunakan untuk kepentingan penelitian serta kerahasiaan jawaban kuesioner akan terjamin. Dimohon anda melengkapi dan menanggapi seluruh pernyataan yang diajukan demi keberhasilan penelitian ini. Kejujuran serta kesungguhan anda dalam mengisi kuesioner akan sangat berarti dan sangat saya hargai. Atas kesediaan serta kerja sama anda, saya ucapkan terima kasih.

** Indicates required question*

1. Email *

Bagian A

Karakteristik Responden

Data Umum Responden (referensi responden)

Petunjuk: berilah tanda centang (✓) pada pilihan jawaban sesuai dengan pertanyaan dan keadaan anda.

2. Nama *

3. Jenis Kelamin *

Check all that apply.

Laki-Laki

Perempuan

4. Umur *

Check all that apply.

<20 tahun

Umur *

- <20 tahun
- 21-30 tahun
- 31-40 tahun
- 41-50 tahun
- >50 tahun

Pendidikan terakhir *

- SD
- SMP
- SMU/Sederajat
- Diploma(D3)
- S1

Pekerjaan *

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Wiraswasta
- Karyawan Swasta
- Lainnya

Apakah anda pernah membeli produk Toko roti x? (Jika jawaban anda iya lanjutkan ke pertanyaan berikutnya, jika tidak anda tidak perlu melanjutkan ke pertanyaan berikutnya) *

- Iya
- Tidak

Untuk keperluan apa anda membeli produk Toko roti x?

- Untuk oleh-oleh
- Acara khitanan
- Acara ulang tahun
- Acara lamaran
- Acara pernikahan
- Cemilan

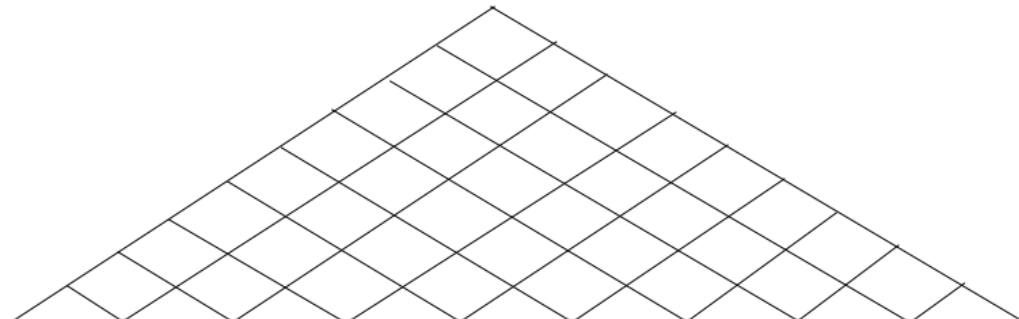
Petunjuk: berilah tanda (0) untuk setiap pernyataan yang paling sesuai dengan "Tingkat Kepuasan anda terhadap kinerja Toko Roti x dan Pesaing. Berilah nilai 1-5 yang menunjukkan penilaian dari Sangat Tidak Puas sampai Sangat Puas.

No	Atribut	Toko Roti x					Pesaing								
		Sangat Tidak Peting	1	2	3	4	5	Sangat Penting	Sangat Tidak Peting	1	2	3	4	5	Sangat Penting
1.	Makanan rasanya enak														
2.	Makanan bervariasi														
3.	Makanan disajikan cepat														
4.	Terdapat potongan harga														
5.	Harga produk sesuai dengan kualitas														
6.	Daya tahan sesuai dengan kadaluarsa														
7.	Tampilan makanan menarik														
8.	Desain kemasan yang menarik														
9.	Merk yang mudah diingat														
10.	Penampilan karyawan rapi														
11.	Desain ruangan yang rapi, bersih dan nyaman														
12.	Dapur terbuka untuk mengetahui pengolahan produk														
13.	Karyawan melayani keluhan														
14.	Karyawan mampu menjelaskan menu yang dijual bila ada pertanyaan dari konsumen														

Lampiran 7. Kuesioner Pakar

NO	Respon Teknis	teknis pengolahan produk yang tepat	mengadakan pelatihan karyawan dalam melayani konsumen	meningkatkan kebersihan, kualitas produk serta menjamin kehalalan	melakukan perbaikan pada sarana dan prasarana yang menarik	meningkatkan pemasaran dengan menyelenggarakan acara atau	melakukan penyediaan dalam pemilihan bahan yang berkualitas	meningkatkan kreativitas dan melakukan inovasi-inovasi terbaru	menentukan harga jual	melakukan pembaruan kemasan dan penyajian makanan
	Keinginan Konsumen									
1.	Makanan rasanya enak									
2.	Makanan bervariasi									
3.	Makanan disajikan cepat									
4.	Terdapat potongan harga									
5.	Harga produk sesuai dengan kualitas									
6.	Daya tahan sesuai dengan kadaluarsa									
7.	Tampilan makanan menarik									
8.	Desain kemasan yang menarik									
9.	Merk yang mudah diingat									
10.	Penampilan karyawan rapi									
11.	Desain ruangan yang rapi, bersih dan nyaman									
12.	Dapur terbuka untuk mengetahui pengolahan produk									
13.	Karyawan melayani keluhan									
14.	Karyawan mampu menjelaskan menu yang dijual bila ada pertanyaan dari konsumen									

Lampiran Lanjutan



Teknis pengolahan produk yang tepat							
Mengadakan pelatihan karyawan dalam melayani konsumen							
Meningkatkan kebersihan, kualitas produk serta menjamin kehalalan makanan.							
Melakukan perbaikan pada sarana dan prasarana yang menarik							
Meningkatkan pemasaran dengan menyelenggarakan acara atau promosi							
Melakukan penyeleksian dalam pemilihan bahan yang berkualitas							
Meningkatkan kreativitas dan melakukan inovasi-inovasi terbaru							
Menentukan harga jual							
Melakukan pembaruan kemasan dan penyajian makanan							

Lampiran 8. Uji Validitas dan Reabilitas (Tingkat Kepentingan)

		Correlations														
		X101	X102	X103	X104	X105	X106	X107	X108	X109	X110	X111	X112	X113	X114	TOTAL
X101	Pearson Correlation	1	.354	.390	.421	.272	.207	.163	.433	.168	.165	.302	.433	.259	.149	.470
	Sig. (2-tailed)		0.012	0.005	0.002	0.056	0.149	0.258	0.002	0.243	0.252	0.033	0.002	0.069	0.300	0.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X102	Pearson Correlation	.354	1	.554	.600	.444	.515	.427	.621	.515	.537	.333	.457	.560	.423	.785
	Sig. (2-tailed)	0.012		0.000	0.000	0.001	0.000	0.002	0.000	0.000	0.000	0.018	0.001	0.000	0.002	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X103	Pearson Correlation	.390	.554	1	.424	.325	.428	.451	.314	.564	.414	.342	.411	.351	.699	.722
	Sig. (2-tailed)	0.005	0.000		0.002	0.021	0.002	0.001	0.026	0.000	0.003	0.015	0.003	0.012	0.000	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X104	Pearson Correlation	.421	.600	.424	1	.583	.339	.345	.751	.346	.361	0.230	.287	.432	.348	.681
	Sig. (2-tailed)	0.002	0.000	0.002		0.000	0.016	0.014	0.000	0.014	0.010	0.108	0.043	0.002	0.013	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X105	Pearson Correlation	.272	.444	.325	.583	1	.227	.134	.562	.246	.296	0.262	0.218	.351	0.224	.539
	Sig. (2-tailed)	0.056	0.001	0.021	0.000		0.113	0.352	0.000	0.085	0.037	0.066	0.128	0.012	0.118	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X106	Pearson Correlation	.207	.515	.428	.339	.227	1	.700	.522	.463	.609	.296	.360	0.268	.608	.708
	Sig. (2-tailed)	0.149	0.000	0.002	0.016	0.113		0.000	0.000	0.001	0.000	0.037	0.010	0.060	0.000	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X107	Pearson Correlation	.163	.427	.451	.345	0.134	.700	1	.282	.617	.721	.303	.392	.439	.624	.727
	Sig. (2-tailed)	0.258	0.002	0.001	0.014	0.352	0.000		0.048	0.000	0.000	0.032	0.005	0.001	0.000	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X108	Pearson Correlation	.433	.621	.314	.751	.562	.522	.282	1	.256	.370	0.262	.334	.443	.293	.672
	Sig. (2-tailed)	0.002	0.000	0.026	0.000	0.000	0.000	0.048		0.073	0.008	0.066	0.018	0.001	0.039	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X109	Pearson Correlation	.168	.515	.564	.345	0.246	.463	.817	0.256	1	.553	0.272	0.163	.487	.647	.702
	Sig. (2-tailed)	0.243	0.000	0.000	0.014	0.085	0.001	0.000	0.073		0.000	0.056	0.203	0.000	0.000	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X110	Pearson Correlation	.165	.537	.414	.361	.296	.609	.721	.370	.553	1	0.243	.506	.402	.594	.738
	Sig. (2-tailed)	0.252	0.000	0.003	0.010	0.037	0.000	0.000	0.008	0.000		0.089	0.000	0.004	0.000	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X111	Pearson Correlation	.302	.333	.342	0.230	0.262	.296	.303	0.262	0.272	0.243	1	.394	.628	0.186	.543
	Sig. (2-tailed)	0.033	0.018	0.015	0.108	0.066	0.037	0.032	0.066	0.056	0.089		0.005	0.000	0.195	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X112	Pearson Correlation	.433	.457	.411	.287	0.218	.360	.392	.334	0.183	.506	.394	1	.472	0.263	.603
	Sig. (2-tailed)	0.002	0.001	0.003	0.043	0.128	0.010	0.005	0.018	0.203	0.000	0.005		0.001	0.065	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X113	Pearson Correlation	.259	.560	.351	.432	.351	0.268	.439	.443	.487	.402	.628	.472	1	.313	.694
	Sig. (2-tailed)	0.069	0.000	0.012	0.002	0.012	0.060	0.001	0.001	0.000	0.004	0.000	0.001		0.027	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X114	Pearson Correlation	.149	.423	.699	.348	0.224	.608	.624	.293	.647	.594	0.186	0.263	.313	1	.707
	Sig. (2-tailed)	0.300	0.002	0.000	0.013	0.118	0.000	0.000	0.039	0.000	0.000	0.195	0.065	0.027		0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
TOTAL	Pearson Correlation	.470	.785	.722	.681	.539	.708	.727	.672	.702	.738	.543	.803	.694	.707	1
	Sig. (2-tailed)	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

Reliability Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.903	14

Lampiran 9. Uji Validitas dan Reliabilitas (Tingkat Kepuasan Toko Roti x)

		Correlations														
		X101	X102	X103	X104	X105	X106	X107	X108	X109	X110	X111	X112	X113	X114	TOTAL
X101	Pearson Correlation	1	.411 ^{**}	.358 ^{**}	.685 ^{**}	.542 ^{**}	.410 ^{**}	.406 ^{**}	0.109	0.245	.325 ^{**}	0.238	0.271	.409 ^{**}	.366 ^{**}	.560 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		0.003	0.011	0.000	0.000	0.003	0.003	0.449	0.086	0.021	0.096	0.057	0.003	0.009	0.000
	N		50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X102	Pearson Correlation	.411 ^{**}	1	.603 ^{**}	.468 ^{**}	.594 ^{**}	.410 ^{**}	.452 ^{**}	.413 ^{**}	.491 ^{**}	.432 ^{**}	.625 ^{**}	.502 ^{**}	.709 ^{**}	.392 ^{**}	.759 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.003		0.000	0.001	0.000	0.003	0.001	0.003	0.000	0.002	0.000	0.000	0.000	0.005	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X103	Pearson Correlation	.358 ^{**}	.603 ^{**}	1	.404 ^{**}	.388 ^{**}	.438 ^{**}	.602 ^{**}	.587 ^{**}	.778 ^{**}	.446 ^{**}	.460 ^{**}	.388 ^{**}	.559 ^{**}	.520 ^{**}	.775 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.011	0.000		0.004	0.005	0.001	0.000	0.000	0.000	0.001	0.001	0.005	0.000	0.000	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X104	Pearson Correlation	.685 ^{**}	.468 ^{**}	.404 ^{**}	1	.608 ^{**}	.366 ^{**}	.412 ^{**}	.290	0.277	.324 ^{**}	.395 ^{**}	.305	.544 ^{**}	.324 ^{**}	.629 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.001	0.004		0.000	0.009	0.003	0.041	0.051	0.022	0.005	0.031	0.000	0.022	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X105	Pearson Correlation	.542 ^{**}	.594 ^{**}	.388 ^{**}	.608 ^{**}	1	.356	.346	0.169	.361 ^{**}	.294 ^{**}	.520 ^{**}	0.194	.594 ^{**}	.378 ^{**}	.624 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.005	0.000		0.011	0.014	0.241	0.010	0.038	0.000	0.178	0.000	0.007	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X106	Pearson Correlation	.410 ^{**}	.410 ^{**}	.438 ^{**}	.366 ^{**}	.356	1	.666 ^{**}	.499 ^{**}	.633 ^{**}	.465 ^{**}	.369 ^{**}	.373 ^{**}	.448 ^{**}	.340 ^{**}	.690 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.003	0.003	0.001	0.009	0.011		0.000	0.000	0.000	0.001	0.008	0.008	0.001	0.016	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X107	Pearson Correlation	.406 ^{**}	.452 ^{**}	.602 ^{**}	.412 ^{**}	.346	.666 ^{**}	1	.537 ^{**}	.692 ^{**}	.672 ^{**}	.360 ^{**}	.503 ^{**}	.562 ^{**}	.539 ^{**}	.796 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.003	0.001	0.000	0.003	0.014	0.000		0.000	0.000	0.000	0.010	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X108	Pearson Correlation	0.109	.413 ^{**}	.587 ^{**}	.290	0.169	.499 ^{**}	.537 ^{**}	1	.652 ^{**}	.370 ^{**}	.281 ^{**}	.367 ^{**}	.421 ^{**}	.287 ^{**}	.637 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.449	0.003	0.000	0.041	0.241	0.000	0.000		0.000	0.008	0.048	0.009	0.002	0.043	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X109	Pearson Correlation	0.245	.491 ^{**}	.778 ^{**}	0.277	.361 ^{**}	.633 ^{**}	.692 ^{**}	.652 ^{**}	1	.614 ^{**}	.486 ^{**}	.389 ^{**}	.482 ^{**}	.481 ^{**}	.788 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.086	0.000	0.000	0.051	0.010	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.005	0.000	0.000	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X110	Pearson Correlation	.325 ^{**}	.432 ^{**}	.446 ^{**}	.324 ^{**}	.294 ^{**}	.465 ^{**}	.672 ^{**}	.370 ^{**}	.614 ^{**}	1	.383 ^{**}	.530 ^{**}	.416 ^{**}	.511 ^{**}	.693 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.021	0.002	0.001	0.022	0.038	0.001	0.000	0.008	0.000		0.006	0.000	0.003	0.000	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X111	Pearson Correlation	0.238	.625 ^{**}	.460 ^{**}	.395 ^{**}	.520 ^{**}	.369 ^{**}	.360 ^{**}	.281 ^{**}	.486 ^{**}	.383 ^{**}	1	.404 ^{**}	.771 ^{**}	.516 ^{**}	.694 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.096	0.000	0.001	0.005	0.000	0.008	0.010	0.048	0.000	0.006		0.004	0.000	0.000	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X112	Pearson Correlation	0.271	.502 ^{**}	.388 ^{**}	.305	0.194	.373 ^{**}	.503 ^{**}	.367 ^{**}	.389 ^{**}	.530 ^{**}	.404 ^{**}	1	.565 ^{**}	.530 ^{**}	.647 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.057	0.000	0.005	0.031	0.178	0.008	0.000	0.009	0.005	0.000	0.004		0.000	0.000	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X113	Pearson Correlation	.409 ^{**}	.709 ^{**}	.559 ^{**}	.544 ^{**}	.594 ^{**}	.448 ^{**}	.562 ^{**}	.421 ^{**}	.482 ^{**}	.416 ^{**}	.771 ^{**}	.565 ^{**}	1	.624 ^{**}	.824 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.003	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000	0.002	0.000	0.003	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X114	Pearson Correlation	.366 ^{**}	.392 ^{**}	.520 ^{**}	.324 ^{**}	.378 ^{**}	.340 ^{**}	.539 ^{**}	.287 ^{**}	.481 ^{**}	.511 ^{**}	.518 ^{**}	.530 ^{**}	.624 ^{**}	1	.693 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.009	0.005	0.000	0.022	0.007	0.016	0.000	0.043	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
TOTAL	Pearson Correlation	.560 ^{**}	.759 ^{**}	.775 ^{**}	.629 ^{**}	.624 ^{**}	.690 ^{**}	.796 ^{**}	.637 ^{**}	.788 ^{**}	.693 ^{**}	.694 ^{**}	.647 ^{**}	.824 ^{**}	.693 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.919	14

Lampiran 10. Uji Validitas dan Reliabilitas (Tingkat Kepuasan Pesaing)

		Correlations														
		X101	X102	X103	X104	X105	X106	X107	X108	X109	X110	X111	X112	X113	X114	TOTAL
X101	Pearson Correlation	1	.482	0.167	.401	.354	.330	0.052	0.026	0.134	0.095	0.125	0.150	.416	.323	.460
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.247	0.004	0.012	0.019	0.718	0.858	0.355	0.511	0.385	0.299	0.003	0.022	0.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X102	Pearson Correlation	.482	1	.601	.403	.452	.350	0.207	.469	.418	.387	.292	.474	.606	.294	.764
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.004	0.001	0.013	0.149	0.001	0.003	0.006	0.039	0.001	0.000	0.038	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X103	Pearson Correlation	0.167	.601	1	0.186	0.243	.368	.316	.678	.653	.321	.322	.337	.431	0.144	.707
	Sig. (2-tailed)	0.247	0.000		0.195	0.090	0.009	0.025	0.000	0.000	0.023	0.022	0.017	0.002	0.318	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X104	Pearson Correlation	.401	.403	0.186	1	.469	0.112	.280	0.119	0.164	.372	0.161	.308	0.253	.288	.545
	Sig. (2-tailed)	0.004	0.004	0.195		0.001	0.437	0.049	0.411	0.254	0.008	0.265	0.029	0.077	0.043	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X105	Pearson Correlation	.354	.452	0.243	.469	1	0.197	0.153	0.257	0.266	0.250	.335	0.141	.448	0.065	.551
	Sig. (2-tailed)	0.012	0.001	0.090	0.001		0.170	0.290	0.072	0.062	0.079	0.017	0.329	0.001	0.655	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X106	Pearson Correlation	.330	.350	.368	0.112	0.197	1	.394	.579	.373	.465	0.173	.309	0.217	0.122	.597
	Sig. (2-tailed)	0.019	0.013	0.009	0.437	0.170		0.005	0.000	0.008	0.001	0.230	0.029	0.129	0.398	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X107	Pearson Correlation	0.052	0.207	.316	.280	0.153	.394	1	.417	.524	.638	0.027	.337	0.184	0.184	.589
	Sig. (2-tailed)	0.718	0.149	0.025	0.049	0.290	0.005		0.003	0.000	0.000	0.854	0.017	0.201	0.201	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X108	Pearson Correlation	0.026	.469	.678	0.119	0.257	.579	.417	1	.568	.460	0.068	0.142	.350	0.012	.648
	Sig. (2-tailed)	0.858	0.001	0.000	0.411	0.072	0.000	0.003		0.000	0.001	0.649	0.326	0.013	0.933	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X109	Pearson Correlation	0.134	.416	.653	0.164	0.266	.373	.524	.568	1	.441	0.095	0.200	0.201	0.024	.635
	Sig. (2-tailed)	0.355	0.003	0.000	0.254	0.062	0.008	0.000	0.000		0.001	0.512	0.164	0.162	0.868	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X110	Pearson Correlation	0.095	.387	.321	.372	0.250	.465	.638	.460	.441	1	0.007	.480	0.183	.355	.665
	Sig. (2-tailed)	0.511	0.006	0.023	0.008	0.079	0.001	0.000	0.001	0.001		0.961	0.000	0.204	0.011	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X111	Pearson Correlation	0.125	.292	.322	0.161	.335	0.173	0.027	0.066	0.095	0.007	1	0.267	.534	0.220	.413
	Sig. (2-tailed)	0.385	0.039	0.022	0.265	0.017	0.230	0.854	0.649	0.512	0.961		0.061	0.000	0.124	0.003
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X112	Pearson Correlation	0.150	.474	.337	.308	0.141	.309	.337	0.142	0.200	.480	0.267	1	.423	.552	.598
	Sig. (2-tailed)	0.299	0.001	0.017	0.029	0.329	0.029	0.017	0.326	0.164	0.000	0.061		0.002	0.000	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X113	Pearson Correlation	.416	.606	.431	0.253	.448	0.217	0.184	.350	0.201	0.183	.534	.423	1	.519	.673
	Sig. (2-tailed)	0.003	0.000	0.002	0.077	0.001	0.129	0.201	0.013	0.162	0.204	0.000	0.002		0.000	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X114	Pearson Correlation	.323	.294	0.144	.288	0.065	0.122	0.184	0.012	0.024	.355	0.220	.552	.519	1	.469
	Sig. (2-tailed)	0.022	0.038	0.318	0.043	0.655	0.398	0.201	0.933	0.868	0.011	0.124	0.000	0.000		0.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
TOTAL	Pearson Correlation	.460	.764	.707	.545	.551	.597	.589	.648	.635	.665	.413	.598	.673	.469	1
	Sig. (2-tailed)	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.003	0.000	0.000	0.000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.857	14

Lampiran 11. Hasil Kuesioner Responden (Tingkat Kepentingan)

NAMA	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14
Windy	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5
Morin	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5
Ilham	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Dhea	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5
Ika	5	5	5	5	5	3	3	5	4	4	5	4	5	4
Yuda	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	3	3
dwi kurniawan	5	3	5	4	4	4	3	4	3	3	4	5	3	5
Alfandi	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Naufal	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	3	3	3	3
Ikbar	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	5	4	5
Yogi Nizar	5	4	3	4	4	3	3	4	3	4	5	5	5	2
Lutfiyah	4	3	4	2	3	5	5	3	5	5	4	4	3	5
Rizka	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5
Yohan Faisal	5	4	3	4	4	4	3	5	3	4	5	5	4	2
Sri Sukartini	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
Mardiadji	5	5	4	5	5	4	4	5	3	4	5	5	5	4
Asriah	5	5	4	5	5	4	4	5	3	4	5	5	5	3
Firda	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
Khoirul Anwar	5	4	3	4	4	4	3	5	3	4	4	3	3	4
Siti Rohimah	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Mukodar	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Nanok Julianto	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4
Devy	5	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3
Pridha	5	5	5	3	3	4	4	3	5	5	5	5	4	4
Findy Soraya	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4
Yunis	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4
Magdalena	4	5	5	4	5	5	3	5	5	3	5	3	5	5
Ayrin	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
Dwiyanti	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3
Anggara	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5
Putri	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5
Lusi	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
Tiyas	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4
Andri	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
Meilya	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
Aida Zahwa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Wike Astutik	4	3	4	5	5	3	3	4	3	4	3	4	3	4
Renaldi	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	3	4	5	4
Yovi Widya	4	4	3	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	3
Dian	4	3	3	4	3	3	5	3	5	3	5	3	5	3
Sigit	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Adi	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Anang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Irfan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Rokim	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sholikun	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Diky	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Cahyo	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Guntur	5	5	4	5	4	4	3	4	4	3	2	3	2	3
Ari	4	4	3	4	3	5	5	4	3	5	4	4	4	5
Total	233	215	211	218	213	210	209	220	207	211	216	210	214	209
Rata-rata	4,66	4,3	4,22	4,36	4,26	4,2	4,18	4,4	4,14	4,22	4,32	4,2	4,28	4,18

Lampiran 12. Hasil Kuesioner Responden (Tingkat Kepuasan Toko Roti x)

NAMA	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8.	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14
Windy	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4
Morin	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
Ilham	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4
Dhea	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5
Ika	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	5	4	5	5
Yuda	5	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4
dwi kurniawan	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3	4
Alfandi	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Naufal	5	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4
Ikbar	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	3	5	4	5
Yogi Nizar	4	4	3	4	4	3	3	2	3	4	5	5	5	5
Lutfiyah	5	3	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	3	4
Rizka	5	4	5	5	4	5	5	2	5	5	4	3	4	4
Yohan Faisal	5	4	3	5	4	4	3	2	3	4	5	5	4	5
Sri Sukartini	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3
Mardiadji	5	5	4	5	5	4	4	2	3	4	5	5	5	3
Asriah	5	5	4	5	5	4	4	3	3	4	5	3	5	5
Firda	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
Khoirul Anwar	5	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
Siti Rohimah	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5
Mukodar	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
Nanok Julianto	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
Devy	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4
Pridha	3	5	5	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5
Findy Soraya	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
Yunis	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5
Magdalena	5	5	5	5	5	4	3	5	4	2	5	3	5	3
Ayrin	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5
Dwiyanti	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
Anggara	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4
Putri	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4
Lusi	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Tiyas	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5
Andri	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
Meilya	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
Aida Zahwa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Wike Astutik	5	3	4	5	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4
Renaldi	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3
Yovi Widya	5	4	3	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
Dian	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Sigit	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Adi	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Anang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Irfan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Rokim	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sholikun	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Diky	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Cahyo	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Guntur	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	2	3	2	3
Ari	3	4	3	4	3	5	3	5	3	3	4	4	4	3
Total	223	214	209	222	209	213	204	203	207	211	212	207	209	211
Rata-rata	4,46	4,28	4,18	4,44	4,18	4,26	4,08	4,06	4,14	4,22	4,24	4,14	4,18	4,22

Lampiran 13. Hasil Kuesioner Responden (Tingkat Kepuasan Pesaing)

NAMA	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8.	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14
Windy	5	4	5	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4
Morin	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4
Ilham	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4
Dhea	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5
Ika	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	5	4	5	5
Yuda	4	3	3	4	4	5	4	3	3	5	4	4	3	4
dwi kurniawan	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3	4
Alfandi	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Naufal	5	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4
Ikbar	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	3	5	4	5
Yogi Nizar	4	4	3	4	4	3	3	2	3	4	5	5	5	5
Lutfiyah	3	3	4	2	3	5	5	5	5	5	4	4	3	4
Rizka	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4
Yohan Faisal	5	4	3	5	4	4	3	2	3	4	5	5	4	5
Sri Sukartini	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
Mardiadji	5	5	4	5	5	4	4	2	3	4	5	5	5	5
Asriah	5	5	4	5	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5
Firda	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
Khoirul Anwar	5	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
Siti Rohimah	5	5	5	3	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5
Mukodar	5	5	5	4	3	5	3	4	5	5	3	5	4	5
Nanok Julianto	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4
Devy	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
Pridha	3	5	5	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5
Findy Soraya	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4
Yunis	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5
Magdalena	5	5	5	2	5	5	2	5	5	2	5	3	5	3
Ayrin	5	5	5	5	4	5	3	5	3	4	5	4	5	5
Dwiyanti	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
Anggara	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3
Putri	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4
Lusi	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
Tiyas	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5
Andri	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
Meilya	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
Aida Zahwa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Wike Astutik	5	4	4	2	3	5	5	4	3	4	5	4	5	4
Renaldi	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3
Yovi Widya	5	4	3	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
Dian	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3
Sigit	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
Adi	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Anang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Irfan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Rokim	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sholikun	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5
Diky	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Cahyo	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5
Guntur	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5
Ari	3	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	3
Total	222	220	214	212	214	217	206	205	201	218	219	213	216	216
Rata-rata	4,44	4,4	4,28	4,24	4,28	4,34	4,12	4,1	4,02	4,36	4,38	4,26	4,32	4,32

Lampiran 14. Hasil Kuesioner Responden (Harapan Konsumen)

NAMA	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8.	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14
Windy	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
Morin	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4
Ilham	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4
Dhea	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5
Ika	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	5	4	5	5
Yuda	4	4	5	4	4	5	4	3	3	5	4	4	3	4
dwi kurniawan	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4
Alfandi	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Naufal	5	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4
Ikbar	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	3	5	4	5
Yogi Nizar	4	4	3	4	4	3	3	2	3	4	5	5	5	5
Lutfiyah	3	3	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	3	4
Rizka	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4
Yohan Faisal	5	4	3	5	4	4	3	4	3	4	5	5	4	5
Sri Sukartini	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
Mardiadji	5	5	4	5	5	4	4	2	3	4	5	5	5	5
Asriah	5	5	4	5	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5
Firda	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
Khoirul Anwar	5	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
Siti Rohimah	5	5	5	3	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5
Mukodar	5	5	5	4	3	5	3	4	5	5	3	5	4	5
Nanok Julianto	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4
Devy	4	3	4	4	3	5	3	5	3	5	4	3	4	4
Pridha	3	5	5	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5
Findy Soraya	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4
Yunis	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5
Magdalena	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	5	3
Ayrin	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	5
Dwiyanti	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
Anggara	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4
Putri	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4
Lusi	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Tiyas	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5
Andri	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
Meilya	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
Aida Zahwa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Wike Astutik	5	4	4	2	3	5	3	4	3	4	5	4	5	3
Renaldi	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3
Yovi Widya	5	4	3	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
Dian	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4
Sigit	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Adi	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Anang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Irfan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Rokim	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	3	5	4	5
Sholikun	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4
Diky	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4
Cahyo	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5
Guntur	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5
Ari	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4
Total	223	221	215	215	214	217	207	211	203	222	217	213	217	217
Rata-rata	4,46	4,42	4,3	4,3	4,28	4,34	4,14	4,22	4,06	4,44	4,34	4,26	4,34	4,34

Lampiran 15. Perhitungan *Importance to Customer*

$$ITC = \frac{\sum \text{Nilai Atribut Kepentingan}}{\sum \text{Responden}}$$

No.	Atribut	Nilai Atribut Kepentingan	ITC
1.	Makanan rasanya enak	233 / 50	4,66
2.	Makanan bervariasi	215 / 50	4,3
3.	Makanan disajikan cepat	211 / 50	4,22
4.	Terdapat potongan harga	218 / 50	4,36
5.	Harga produk sesuai dengan kualitas	213 / 50	4,26
6.	Daya tahan sesuai dengan kadaluarsa	210 / 50	4,2
7.	Tampilan makanan menarik	209 / 50	4,18
8.	Desain kemasan yang menarik	220 / 50	4,4
9.	Merk yang mudah diingat	207 / 50	4,14
10.	Penampilan karyawan rapi	211 / 50	4,22
11.	Desain ruangan yang rapi, bersih dan nyaman	216 / 50	4,32
12.	Dapur terbuka untuk mengetahui pengolahan produk	210 / 50	4,2
13.	Karyawan melayani keluhan	214 / 50	4,28
14.	Karyawan mampu menjelaskan menu yang dijual bila ada pertanyaan dari konsumen	209 / 50	4,18

Lampiran 16. Perhitungan *Customer Satisfaction Performance* Toko Roti x

$$CSP = \frac{\sum \text{Nilai Atribut Kepentingan}}{\sum \text{Responden}}$$

Atribut	Nilai Atribut Kepentingan	CSP
Makanan rasanya enak	223 / 50	4,46
Makanan bervariasi	214 / 50	4,28
Makanan disajikan cepat	209 / 50	4,18
Terdapat potongan harga	222 / 50	4,44
Harga produk sesuai dengan kualitas	209 / 50	4,18
Daya tahan sesuai dengan kadaluarsa	213 / 50	4,26
Tampilan makanan menarik	204 / 50	4,08
Desain kemasan yang menarik	203 / 50	4,06
Merk yang mudah diingat	207 / 50	4,14
Penampilan karyawan rapi	211 / 50	4,22
Desain ruangan yang rapi, bersih dan nyaman	212 / 50	4,24
Dapur terbuka untuk mengetahui pengolahan produk	207 / 50	4,14
Karyawan melayani keluhan	209 / 50	4,18
Karyawan mampu menjelaskan menu yang dijual bila ada pertanyaan dari konsumen	211 / 50	4,22

Lampiran 17. Perhitungan *Customer Satisfaction Performance* Pesaing

$$CSP = \frac{\sum \text{Nilai Atribut Kepentingan}}{\sum \text{Responden}}$$

Atribut	Nilai Atribut Kepentingan	CSP
Makanan rasanya enak	222 / 50	4,44
Makanan bervariasi	220 / 50	4,4
Makanan disajikan cepat	214 / 50	4,28
Terdapat potongan harga	212 / 50	4,24
Harga produk sesuai dengan kualitas	214 / 50	4,28
Daya tahan sesuai dengan kadaluarsa	217 / 50	4,34
Tampilan makanan menarik	206 / 50	4,12
Desain kemasan yang menarik	205 / 50	4,1
Merk yang mudah diingat	201 / 50	4,02
Penampilan karyawan rapi	218 / 50	4,36
Desain ruangan yang rapi, bersih dan nyaman	219 / 50	4,38
Dapur terbuka untuk mengetahui pengolahan produk	213 / 50	4,26
Karyawan melayani keluhan	216 / 50	4,32
Karyawan mampu menjelaskan menu yang dijual bila ada pertanyaan dari konsumen	216 / 50	4,32

Lampiran 18. Perhitungan *Improvement Ratio*

$$IR = \frac{\text{Goal}}{\text{Customer Satisfaction Performance}}$$

No	Atribut	Goal	CSP	IR
1.	Makanan rasanya enak	4,46	4,46	1,00
2.	Makanan bervariasi	4,4	4,28	1,03
3.	Makanan disajikan cepat	4,28	4,18	1,02
4.	Terdapat potongan harga	4,44	4,44	1,00
5.	Harga produk sesuai dengan kualitas	4,28	4,18	1,02
6.	Daya tahan sesuai dengan kadaluarsa	4,34	4,26	1,02
7.	Tampilan makanan menarik	4,12	4,08	1,01
8.	Desain kemasan yang menarik	4,1	4,06	1,01
9.	Merk yang mudah diingat	4,14	4,14	1,00
10.	Penampilan karyawan rapi	4,36	4,22	1,03
11.	Desain ruangan yang rapi, bersih dan nyaman	4,38	4,24	1,03
12.	Dapur terbuka untuk mengetahui pengolahan produk	4,26	4,14	1,03
13.	Karyawan melayani keluhan	4,32	4,18	1,03
14.	Karyawan mampu menjelaskan menu yang dijual bila ada pertanyaan dari konsumen	4,32	4,22	1,02

Lampiran 19. Perhitungan *Raw Weight*

Raw Weight = Importance to Customer x IR x Sales Point

No	Atribut	ITC	IR	Sales point	Raw Weight
1.	Makanan rasanya enak	4,66	1	1,5	6,99
2.	Makanan bervariasi	4,3	1,03	1,2	5,3
3.	Makanan disajikan cepat	4,22	1,02	1	4,3
4.	Terdapat potongan harga	4,36	1	1,5	6,5
5.	Harga produk sesuai dengan kualitas	4,26	1,02	1,5	6,5
6.	Daya tahan sesuai dengan kadaluarsa	4,2	1,02	1,2	5,1
7.	Tampilan makanan menarik	4,18	1,01	1,5	6,3
8.	Desain kemasan yang menarik	4,4	1,01	1,2	5,3
9.	Merk yang mudah diingat	4,14	1	1,2	5,0
10.	Penampilan karyawan rapi	4,22	1,03	1	4,3
11.	Desain ruangan yang rapi, bersih dan nyaman	4,32	1,03	1,5	6,7
12.	Dapur terbuka untuk mengetahui pengolahan produk	4,2	1,03	1,5	6,5
13.	Karyawan melayani keluhan	4,28	1,03	1	4,4
14.	Karyawan mampu menjelaskan menu yang dijual bila ada pertanyaan dari konsumen	4,18	1,02	1	4,3
Total					77,6

Lampiran 20. Perhitungan *Normalized Raw Weight*

$$\text{Normalized Raw Weight} = \frac{\text{Raw Weight}}{\sum \text{Raw Weight}}$$

No	Atribut	Raw Weight	Raw Total	Normalized Raw Weight
1.	Makanan rasanya enak	6,99	77,6	9,01
2.	Makanan bervariasi	5,3	77,6	6,83
3.	Makanan disajikan cepat	4,3	77,6	5,54
4.	Terdapat potongan harga	6,5	77,6	8,38
5.	Harga produk sesuai dengan kualitas	6,5	77,6	8,38
6.	Daya tahan sesuai dengan kadaluarsa	5,1	77,6	6,57
7.	Tampilan makanan menarik	6,3	77,6	8,12
8.	Desain kemasan yang menarik	5,3	77,6	6,83
9.	Merk yang mudah diingat	5	77,6	6,44
10.	Penampilan karyawan rapi	4,3	77,6	5,54
11.	Desain ruangan yang rapi, bersih dan nyaman	6,7	77,6	8,63
12.	Dapur terbuka untuk mengetahui pengelohan produk	6,5	77,6	8,38
13.	Karyawan melayani keluhan	4,4	77,6	5,67
14.	Karyawan mampu menjelaskan menu yang dijual bila ada pertanyaan dari konsumen	4,3	77,6	5,54

Lampiran 21. Perhitungan Bobot Respon Teknis

Bobot Respon Teknis =

\sum (ITC x Nilai hubungan respon teknis dan *Voice of customer*)

Respon Teknis	Bobot Respon Teknis
Teknis pengolahan produk yang tepat	$(4,66 \times 9) + (4,3 \times 9) + (4,2 \times 9) + (4,18 \times 9) = 156,06$
Mengadakan pelatihan karyawan dalam melayani konsumen	$(4,22 \times 3) + (4,22 \times 3) + (4,28 \times 3) + (4,18 \times 3) = 50,7$
Meningkatkan kebersihan, kualitas produk serta menjamin kehalalan makanan.	$(4,66 \times 9) + (4,2 \times 3) + (4,2 \times 9) = 92,34$
Melakukan perbaikan pada sarana dan prasarana yang menarik	$(4,4 \times 3) + (4,22 \times 3) + (4,32 \times 9) + (4,2 \times 3) = 77,34$
Meningkatkan pemasaran dengan menyelenggarakan acara atau promosi	$(4,36 \times 9) + (4,14 \times 9) = 76,5$
Melakukan penyeleksian dalam pemilihan bahan yang berkualitas	$(4,66 \times 9) + (4,26 \times 9) + (4,2 \times 3) = 92,88$
Meningkatkan kreativitas dan melakukan inovasi-inovasi terbaru	$(4,3 \times 9) + (4,18 \times 9) + (4,4 \times 9) + (4,32 \times 9) = 127,98$
Menentukan harga jual	$(4,26 \times 9) = 38,34$
Melakukan pembaruan kemasan dan penyajian makanan	$(4,18 \times 9) + (4,4 \times 9) = 77,22$

Lampiran 22. Perhitungan Nilai *Brenchmarking* Toko Roti x

$$\text{Nilai } Brenchmarking = \frac{\text{CSP X Nilai hubungan teknis VOC}}{\sum \text{Nilai hubungan teknis dan VOC}}$$

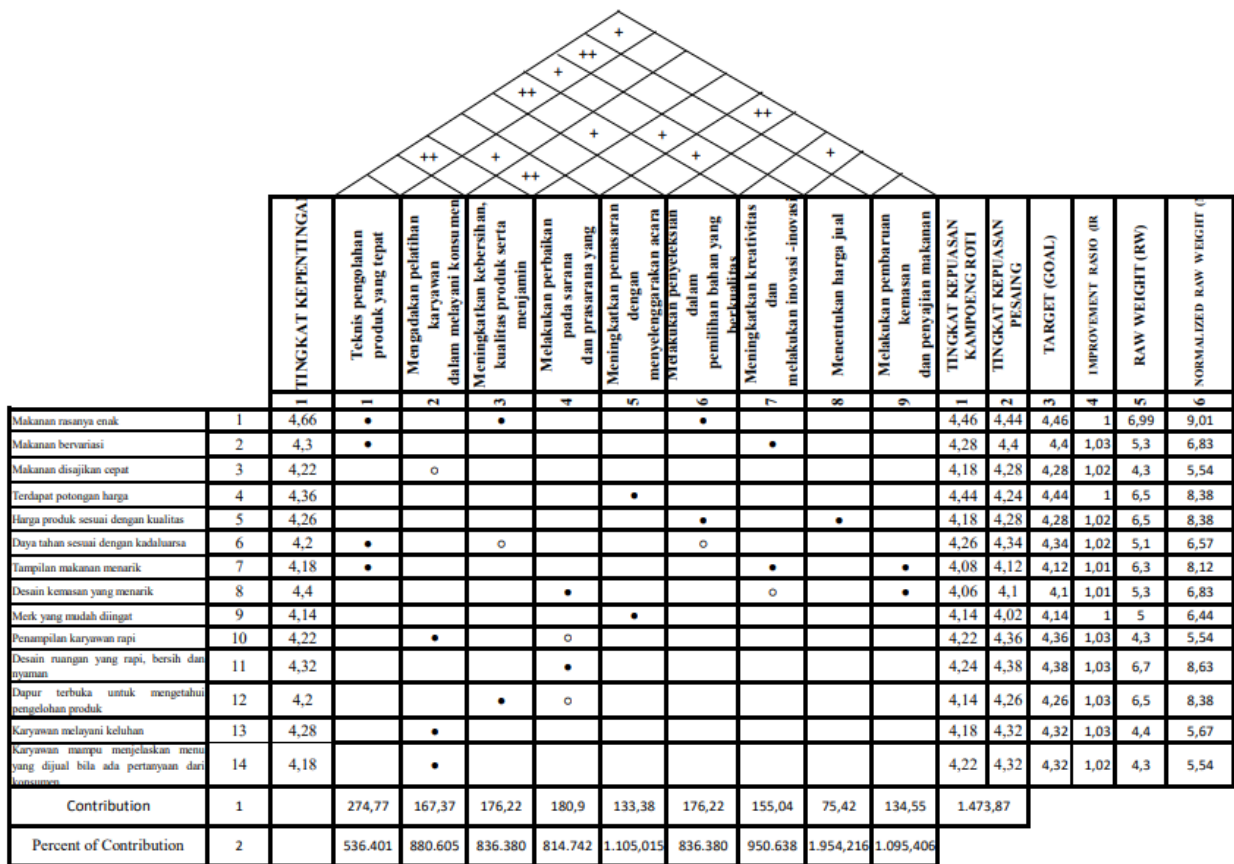
Atribut	Nilai <i>Brenchmarking</i>
Teknis pengolahan produk yang tepat	$(4,46 \times 9) + (4,28 \times 9) + (4,26 \times 9) + (4,08 \times 9) / 36 = 153,72 / 36 = 4,27$
Mengadakan pelatihan karyawan dalam melayani konsumen	$(4,18 \times 3) + (4,22 \times 3) + (4,18 \times 3) + (4,22 \times 3) / 12 = 50,64 / 12 = 4,22$
Meningkatkan kebersihan, kualitas produk serta menjamin kehalalan makanan.	$(4,46 \times 9) + (4,26 \times 3) + (4,14 \times 9) / 21 = 90,18 / 21 = 4,29$
Melakukan perbaikan pada sarana dan prasarana yang menarik	$(4,06 \times 3) + (4,22 \times 3) + (4,24 \times 9) + (4,14 \times 3) / 18 = 75,42 / 18 = 4,19$
Meningkatkan pemasaran dengan menyelenggarakan acara atau promosi	$(4,44 \times 9) + (4,14 \times 9) / 18 = 77,2 / 18 = 4,28$
Melakukan penyeleksian dalam pemilihan bahan yang berkualitas	$(4,46 \times 9) + (4,18 \times 9) + (4,26 \times 3) / 21 = 90,54 / 21 = 4,31$
Meningkatkan kreativitas dan melakukan inovasi-inovasi terbaru	$(4,28 \times 9) + (4,08 \times 9) + (4,06 \times 9) + (4,24 \times 9) / 36 = 149 / 36 = 4,165$
Menentukan harga jual	$(4,18 \times 9) = 37,62 / 9 = 4,18$
Melakukan pembaruan kemasan dan penyajian makanan	$(4,08 \times 9) + (4,06 \times 9) / 18 = 73,26 / 18 = 4,07$

Lampiran 23. Perhitungan Nilai *Brenchmarking* Pesaing

$$\text{Nilai } Brenchmarking = \frac{\text{CSP} \times \text{Nilai hubungan teknis dan VOC}}{\sum \text{Nilai hubungan respon teknis dan VOC}}$$

Atribut	Nilai <i>Brenchmarking</i>
Teknis pengolahan produk yang tepat	$(4,44 \times 9) + (4,4 \times 9) + (4,34 \times 9) + (4,12 \times 9) / 36 = 155,7 / 36 = 4,325$
Mengadakan pelatihan karyawan dalam melayani konsumen	$(4,28 \times 3) + (4,36 \times 3) + (4,32 \times 3) + (4,32 \times 3) / 12 = 51,84 / 12 = 4,295$
Meningkatkan kebersihan, kualitas produk serta menjamin kehalalan makanan dan minuman.	$(4,44 \times 9) + (4,34 \times 3) + (4,26 \times 9) / 21 = 91,32 / 21 = 4,34$
Melakukan perbaikan pada sarana dan prasarana yang menarik	$(4,1 \times 3) + (4,36 \times 3) + (4,38 \times 9) + (4,26 \times 3) / 18 = 77,58 / 18 = 4,31$
Meningkatkan pemasaran dengan menyelenggarakan acara atau promosi	$(4,24 \times 9) + (4,02 \times 9) / 18 = 74,34 / 18 = 4,13$
Melakukan penyeleksian dalam pemilihan bahan yang berkualitas	$(4,44 \times 9) + (4,28 \times 9) + (4,34 \times 3) / 21 = 91,5 / 21 = 4,35$
Meningkatkan kreatifitas dan melakukan inovasi -inovasi terbaru	$(4,4 \times 9) + (4,12 \times 9) + (4,1 \times 9) + (4,38 \times 9) = 153 / 36 = 4,25$
Menentukan harga jual	$(4,28 \times 9) = 38,52 / 9 = 4,28$
Melakukan pembaruan kemasan dan penyajian makanan	$(4,12 \times 9) + (4,1 \times 9) / 18 = 73,98 / 18 = 4,11$

Lampiran 24. Gambar HOQ



Tradeoffs	
Synergy	+1.0
Compromise	-1.0

Keterangan Relationship	
Simbol	Keterangan
<kosong>	Tidak ada hubungan
△	Mungkin ada hubungan
○	Hubungan sedang
●	Sangat kuat hubungannya

