





FAKULTAS EKONOMI

Gedung Ace Partadiredja
Ring Road Utara, Condongcatur, Depok,
Sleman, Yogyakarta 55283
T. (0274) 881546 Ext. 1000
F. (0274) 882589
E. fe@uii.ac.id
W. fecon.uii.ac.id

Nomor : 042/DEK/10/Div.SDM/II/2019
Hal : PERMOHONAN IJIN PENELITIAN

Kepada Yth.
Aegis Coffee

Assalamu'alaikum wr.wb.

Diberitahukan dengan hormat, bahwa mahasiswa sebelum mengakhiri pendidikan di Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta diwajibkan membuat karya ilmiah berupa riset/penelitian. Sehubungan dengan hal itu mahasiswa kami :

Nama : Deapina Suryaputranti
No. Mahasiswa : 15311041
Jurusan : Manajemen
Alamat : Muja Muju UH / 1060 A, Yogyakarta

Bermaksud mohon keterangan/data pada Instansi/Perusahaan yang Saudara pimpin untuk keperluan menyusun skripsi dengan judul :

“ Analisis QFD Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Aegis Coffee di Yogyakarta”

Dosen Pembimbing : Siti Nursyamsiah, Dra, M.M.

Hasil karya ilmiah tersebut semata-mata bersifat dan bertujuan keilmuan dan tidak disajikan kepada pihak luar. Oleh karena itu kami mohon perkenan Saudara untuk dapat memberikan data /keterangan yang diperlukan oleh mahasiswa tersebut.

Atas perkenan dan bantuan Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Yogyakarta, 21 Februari 2019



Jaka Sriyana, SE., M.Si., Ph.D
NIK. : 93 313 0101

Daftar Pertanyaan

Karakteristik Responden

Mohon diisi semua pertanyaan di bawah dengan memberikan tanda [X] di kolom yang telah disediakan dengan jawaban yang paling sesuai.

1. Nama :
.....
2. Jenis Kelamin : Pria Wanita
3. Umur : 17-20 tahun
 21-25 tahun
 >26 tahun

Petunjuk Pengisian Kuisisioner Tingkat Kepentingan

1. Pilihlah jawaban pertanyaan di bawah ini menurut harapan yang Anda inginkan.
2. Saudara/i dapat memberikan tanda [X] pada salah satu kolom jawaban yang telah disediakan

Tingkat Kepentingan (Harapan)

STP = Sangat Tidak Penting

TP = Tidak Penting

CP = Cukup Penting

P = Penting

SP = Sangat Penting

Tangible (Bukti Fisik)						
No	Variable	Tingkat Kepentingan				
		STP	TP	CP	P	SP
1	Fasilitas AC ruangan					
2	Fasilitas hott spot					
3	Ketersediaan toilet					
4	Ketersediaan tempat parkir yang memadai					

Reliability (Keandalan)						
No	Variable	Tingkat Kepentingan				
		STP	TP	CP	P	SP
1	Variasi pilihan menu yang ditawarkan					
2	Lokasi coffee shp strategis					
3	Kemudahan dalam memesan menu					
4	Kenyamanan suasana coffee shop					
5	Harga terjangkau					
6	Ketersediaan no smoking area					

Responsiveness (Daya Tanggap)						
No	Variable	Tingkat Kepentingan				
		STP	TP	CP	P	SP
1	Kecepatan dalam melayani pelanggan					
2	Cepat tanggan merespon keluhan pelanggan					
3	Ketepatan dalam melayani pelanggan					

Assurance (Jaminan)						
No	Variable	Tingkat Kepentingan				
		STP	TP	CP	P	SP
1	Tempat parkir yang aman					
2	Kemudahan dalam berkomunikasi dengan pihak coffee shop					

Emphaty (Empati)						
No	Variable	Tingkat Kepentingan				
		STP	TP	CP	P	SP
1	Keramahan dalam melayani pelanggan					
2	Bersedia menerima kritik dan saran					

Petunjuk Pengisian Kuisisioner Penilaian Kompetitif

- 1. Isilah jawaban pertanyaan di bawah ini menurut pengalaman Anda selama merasakan layanan pesaing sejenis Aegis Coffee**
- 2. Saudara/i dapat memberikan pernyataan yang telah disediakan di kolom jawaban**

Penilaian Kompetitif:

- a. *Tangibles* (bukti fisik), yang diunjukkan oleh tampilan gedung, fasilitas fisik pendukung, perlengkapan dan penampilan pekerja.
- b. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan penyedia layanan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu para pekerja memiliki kemauan dan bersedia membantu pelanggan dan memberi layanan dengan cepat dan tanggap.
- d. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan dan kecakapan para pekeja yang memberikan jaminan bahwa mereka bisa memberikan layanan dengan baik
- e. *Empathy* (empati), yaitu para pekerja mampu menjalin komunikasi interpersonal dan memahami kebutuhan pelanggan.

- 1. Pertanyaan : Coffee shop yang sudah pernah Anda kunjungi selain Aegis Coffee**

Jawaban :

- 2. Pertanyaan : Menurut Anda, bagaimana bukti fisik (*tangible*) pelayanan dari pesaing?**

Jawaban :

.....

- 3. Pertanyaan : Menurut Anda, bagaimana kehandalan (*reliability*) pelayanan dari pesaing?**

Jawaban :

.....

- 4. Pertanyaan : Menurut Anda, bagaimana daya tanggap (*responsiveness*) pelayanan dari pesaing?**

Jawaban :

.....

- 5. Pertanyaan : Menurut Anda, bagaimana empati (*emphaty*) pelayanan dari pesaing?**

Jawaban :

.....



LAMPIRAN 3

DATA UJI INSTRUMEN TINGKAT KEPENTINGAN

NO	TA 1	TA 2	TA 3	TA 4	SU M	RE A1	RE A2	RE A3	RE A4	RE A5	RE A6	SU M	RE SP1	RE SP2	RE SP3	SU M	AS S1	AS S2	SU M	EM P1	EM P2	SU M
1	4	5	5	5	19	4	4	4	5	5	5	27	5	5	5	15	5	5	10	5	5	10
2	4	4	4	3	15	4	5	5	5	5	5	29	5	4	5	14	3	4	7	5	5	10
3	5	5	5	5	20	4	5	5	5	4	5	28	5	5	5	15	5	5	10	5	5	10
4	5	5	5	5	20	5	5	5	5	3	5	28	5	5	4	14	5	5	10	4	5	9
5	3	3	3	3	12	4	4	3	3	3	3	20	4	3	3	10	3	3	6	3	3	6
6	4	5	5	3	17	4	4	5	4	3	4	24	4	4	4	12	3	4	7	3	3	6
7	4	5	5	5	19	5	5	5	5	5	3	28	5	5	5	15	5	5	10	5	5	10
8	4	4	5	5	18	4	5	5	4	3	4	25	4	4	4	12	5	3	8	5	5	10
9	4	5	4	4	17	5	4	4	5	4	3	25	4	4	4	12	4	4	8	5	5	10
10	3	5	5	5	18	5	5	5	5	4	3	27	5	5	5	15	5	5	10	5	5	10
11	4	3	4	4	15	4	4	4	4	3	4	23	4	3	4	11	4	3	7	4	4	8
12	4	4	4	4	16	4	5	4	4	4	3	24	5	5	4	14	4	5	9	5	5	10
13	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	10	5	5	10
14	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	4	9	5	5	10
15	4	5	5	4	18	3	4	3	4	4	3	21	4	3	3	10	4	3	7	5	5	10
16	4	5	5	5	19	5	5	4	5	5	5	29	4	5	5	14	5	5	10	5	5	10
17	5	5	5	5	20	3	4	5	5	5	5	27	5	5	5	15	5	5	10	5	5	10

18	4	5	4	5	18	4	4	5	5	4	5	27	5	5	5	15	5	5	10	5	5	10
19	3	5	4	3	15	5	5	5	4	3	4	26	3	4	4	11	4	4	8	5	5	10
20	4	5	5	5	19	5	4	4	5	4	5	27	5	4	4	13	4	4	8	5	5	10
21	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	10	5	5	10
22	5	5	3	3	16	5	5	5	5	4	5	29	5	5	4	14	5	5	10	5	3	8
23	4	2	5	5	16	4	3	4	4	5	5	25	5	5	4	14	4	5	9	5	5	10
24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	5	29	5	4	5	14	5	4	9	5	5	10
25	3	3	3	5	14	4	4	4	5	4	5	26	4	4	5	13	5	4	9	5	3	8
26	5	5	4	4	18	4	4	4	4	4	3	23	5	5	5	15	5	4	9	4	4	8
27	5	5	5	4	19	5	4	4	5	5	4	27	5	5	5	15	5	5	10	5	5	10
28	5	5	5	5	20	5	5	4	4	3	5	26	3	3	3	9	3	3	6	4	3	7
29	5	5	5	4	19	4	4	3	4	5	5	25	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8
30	5	5	5	4	19	4	4	4	5	4	4	25	4	4	4	12	4	4	8	5	4	9
31	4	5	5	5	19	4	5	4	4	5	4	26	4	5	4	13	5	5	10	5	4	9
32	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	10	5	5	10
33	5	5	5	5	20	4	4	4	5	5	5	27	4	5	5	14	5	5	10	4	5	9
34	4	4	4	3	15	5	3	4	4	5	5	26	4	4	4	12	4	4	8	5	5	10
35	5	5	5	4	19	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	15	4	5	9	5	4	9
ME AN	4.34	4.63	4.60	4.40		4.40	4.46	4.40	4.60	4.26	4.40		4.51	4.46	4.43		4.46	4.37		4.71	4.54	

LAMPIRAN 4

UJI VALIDITAS TINGKAT KEPENTINGAN

1. *TANGIBLE* (BUKTI FISIK)

		Correlations				
		TA1	TA2	TA3	TA4	TATOT
TA1	Pearson Correlation	1	,472**	,450**	,233	,722**
	Sig. (2-tailed)		,004	,007	,177	,000
	N	35	35	35	35	35
TA2	Pearson Correlation	,472**	1	,458**	,158	,718**
	Sig. (2-tailed)	,004		,006	,365	,000
	N	35	35	35	35	35
TA3	Pearson Correlation	,450**	,458**	1	,560**	,828**
	Sig. (2-tailed)	,007	,006		,000	,000
	N	35	35	35	35	35
TA4	Pearson Correlation	,233	,158	,560**	1	,674**
	Sig. (2-tailed)	,177	,365	,000		,000
	N	35	35	35	35	35
TATOT	Pearson Correlation	,722**	,718**	,828**	,674**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	35	35	35	35	35

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

Correlations

		REA1	REA2	REA3	REA4	REA5	REA6	REATOT
REA1	Pearson Correlation	1	,367*	,329	,317	,025	,144	,544**
	Sig. (2-tailed)		,030	,053	,064	,887	,409	,001
	N	35	35	35	35	35	35	35
REA2	Pearson Correlation	,367*	1	,562**	,296	-,069	,036	,537**
	Sig. (2-tailed)	,030		,000	,084	,695	,839	,001
	N	35	35	35	35	35	35	35
REA3	Pearson Correlation	,329	,562**	1	,539**	,023	,301	,704**
	Sig. (2-tailed)	,053	,000		,001	,895	,079	,000
	N	35	35	35	35	35	35	35
REA4	Pearson Correlation	,317	,296	,539**	1	,450**	,432**	,795**
	Sig. (2-tailed)	,064	,084	,001		,007	,009	,000
	N	35	35	35	35	35	35	35
REA5	Pearson Correlation	,025	-,069	,023	,450**	1	,344*	,521**
	Sig. (2-tailed)	,887	,695	,895	,007		,043	,001
	N	35	35	35	35	35	35	35
REA6	Pearson Correlation	,144	,036	,301	,432**	,344*	1	,652**
	Sig. (2-tailed)	,409	,839	,079	,009	,043		,000
	N	35	35	35	35	35	35	35
REATOT	Pearson Correlation	,544**	,537**	,704**	,795**	,521**	,652**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,001	,000	,000	,001	,000	
	N	35	35	35	35	35	35	35

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

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

2. RELIABILITY (KEANDALAN)

3. *RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP)*

Correlations

		RESP1	RESP2	RESP3	RESPTOT
RESP1	Pearson Correlation	1	,670**	,608**	,853**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	35	35	35	35
RESP2	Pearson Correlation	,670**	1	,715**	,910**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	35	35	35	35
RESP3	Pearson Correlation	,608**	,715**	1	,880**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	35	35	35	35
RESPTOT	Pearson Correlation	,853**	,910**	,880**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	35	35	35	35

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

4. ASSURANCE (JAMINAN)

Correlations

		ASS1	ASS2	ASSTOT
ASS1	Pearson Correlation	1	,578**	,883**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	35	35	35
ASS2	Pearson Correlation	,578**	1	,893**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	35	35	35
ASSTOT	Pearson Correlation	,883**	,893**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	35	35	35

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

5. EMPHATY (EMPATI)

Correlations

		EMP1	EMP2	EMPTOT
EMP1	Pearson Correlation	1	,584**	,858**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	35	35	35
EMP2	Pearson Correlation	,584**	1	,918**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	35	35	35
EMPTOT	Pearson Correlation	,858**	,918**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	35	35	35

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

LAMPIRAN 5

UJI RELIABILITAS TINGKAT KEPENTINGAN

1. *TANGIBLE* (BUKTI

FISIK)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	35	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,708	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TA1	13,63	2,829	,498	,643
TA2	13,34	2,703	,452	,673
TA3	13,37	2,593	,679	,540
TA4	13,57	2,840	,383	,716

2. RELIABILITY (KEANDALAN)



Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	35	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,671	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
REA1	22,11	4,928	,338	,649
REA2	22,06	4,938	,327	,652
REA3	22,11	4,339	,529	,584
REA4	21,91	4,316	,686	,547
REA5	22,26	4,785	,236	,695
REA6	22,11	4,222	,395	,635

3. *RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP)*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	35	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,855	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
RESP1	8,89	1,575	,691	,832
RESP2	8,94	1,291	,773	,755
RESP3	8,97	1,440	,727	,798

4. ASSURANCE (JAMINAN)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	35	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,732	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ASS1	4,37	,534	,578	.
ASS2	4,46	,491	,578	.

5. EMPHATY (EMPATI)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	35	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,722	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
EMP1	4,54	,550	,584	.
EMP2	4,71	,328	,584	.