

## DAFTAR PUSTAKA

- Anondo, 2003. *Analisis Kepuasan Konsumen Telpon Seluler Merek Nokia*. Tesis Megister Manajemen (Tidak dipublikasikan). Yogyakarta: Program Pascasarjana UGM
- Arifin, 2000. *Analisis Kepuasan Konsumen Rumah Makan Sederhana di Kalimantan*. Tesis Megister Manajemen (Tidak dipublikasikan). Yogyakarta: Program Pascasarjana UGM
- Azwar, S. 1999. *Penyusunan Skala Psikologis*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Azwar, S. 1986. *Reliabilitas dan Validitas, Interpretasi dan komputasi*, Liberly, Yogyakarta
- Bitner, Mary Jo. dan Zeithaml Valarie A. 2000. *Marketing Services*. McGraw-Hill
- Cravens, D. 1996. *Strategic Marketing*. Erlangga, Jakarta
- Desy, 2001. *Analisis Kepuasan Konsumen Batik Damar Hadi Solo*, Skripsi Manajemen Universitas Negeri Surakarta (Tidak dipublikasikan). Surakarta: Program Sarjana.
- Gronroos, C. 1990. *Service Management and Marketing*, Lexington Books, Massachusetts/Toronto
- Kotler, P. 1994. *The Principles Of Marketing*. Prentice-Hall Inc. New Jersey.
- Kotler, P dan Armstrong, G. 2001. (terj). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 1,2 Erlangga, Jakarta.

Rangkuti, F. 1999. *Measuring Customer Satisfaction*. PT. Gramedia Pustaka Utama.  
Jakarta.

“Kepuasan konsumen” diambil 12 Desember 2003 dari <http://www.ut.ac.id/ol-supp/ADB14433/hal5.htm>

“Strategi Pemasaran” diambil 12 Desember 2003 dari [http://www.ut.ac.id/ol-supp/PEKO3302/strategi\\_pemasaran.htm](http://www.ut.ac.id/ol-supp/PEKO3302/strategi_pemasaran.htm)

# LAMPIRAN



# PRAMBANAN Restaurant

No. : 039/Psn/PGRI/2004  
Jenis : Pelaksanaan Penelitian

Kepada  
**h. Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia  
Jl. Sekeloa Timur No. 1, Depok, Sleman  
Jakarta 55283**

Dengan hormat,

Dengan ini diberitahukan bahwa mahasiswa yang tersebut di bawah ini :

Nama : Epi Bunga M  
No. Mahasiswa : 00311283  
Jurusan : Manajemen  
Alamat : Jl. Kaliurang Km. 5 Swakarsa No. 15 Jogjakarta  
Dosen Pembimbing : Drs. Agus Abdurrahman, MM

Mahasiswa tersebut melaksanakan penelitian di perusahaan kami Prambanan Garden Restaurant untuk keperluan menyusun skripsi dengan judul " *Analisis Penilaian Kinerja Untuk Mengukur Kepuasan Konsumen Prambanan Garden Restaurant di Jogjakarta* " dan dapat diselesaikan dengan baik.

Demikian keterangan kami, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Jogjakarta, 24 Maret 2004  
Demikian kami,

  
**Evi Mardianto**  
General Manager

### Reliability

\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE  
(ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	20.3000	3.9414	1.9853	5

#### Item-total Statistics

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Deleted
TL1	15.9667	3.1368	.3384	.6596
TL2	16.0667	3.7885	-.0192	.7597
TL3	16.2667	2.1333	.6967	.4784
TL4	16.2667	2.2023	.6510	.5052
TL5	16.6333	2.3782	.4821	.5993

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

Alpha = .6744

N of Items = 5

**Reliability**

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis  
\*\*\*\*\*

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE  
(ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	26.9000	6.8517	2.6176	7

Item-total Statistics

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Deleted
P1	23.0000	7.1034	-.1955	.6983
P2	22.8333	7.3851	-.2691	.7239
P3	23.2667	4.2023	.7243	.3742
P4	23.3333	4.6437	.5971	.4384
P5	23.2000	4.0966	.5595	.4269
P6	23.2333	4.2540	.7131	.3813
P7	22.5333	5.9816	.2627	.5645

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0  
Alpha = .5864

N of Items = 7

**Reliability**

\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE  
(ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	17.0667	4.6161	2.1485	5

Item-total Statistics

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Deleted
S1	13.0333	2.3782	.8683	.4949
S2	13.0667	3.7885	.3505	.7225
S3	13.4667	2.6713	.5370	.6598
S4	15.6667	4.5747	-.0971	.8395
S5	13.0333	2.3782	.8683	.4949

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

Alpha = .7240

N of Items = 5

**Reliability**

\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis  
\*\*\*\*

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE  
(ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	11.1333	6.0506	2.4598	6

Item-total Statistics

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Deleted
F1	9.5667	4.9437	.2140	.7609
F2	9.4333	3.7713	.5897	.6423
F3	9.5000	3.9138	.0386	.6278
F4	9.5333	3.4989	.8007	.5568
F5	7.9667	5.8954	.0062	.7726
F6	9.6667	4.5747	.4703	.6847

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

Alpha = .7249

N of Items = 6



Lampiran 2. Tabulasi Data Kuesioner

No	Lokasi				Tata Letak				Produk				Pelayanan				Fasilitas				Total				Identitas Responden								
	1	2	3	4	Jml	1	2	3	4	Jml	1	2	3	4	Jml	1	2	3	4	Jml	1	2	3	4	Jml	1	2	3	4	JK	UM	PK	PB
1	3	4	3	14	5	4	5	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	1	2	9	74	1	3	2	2	1				
2	3	4	3	14	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	2	2	2	2	8	70	1	2	1	1	1				
3	3	4	4	14	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	2	2	2	2	7	69	1	2	1	1	1				
4	3	4	4	15	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	2	2	2	2	7	74	2	2	1	1	1				
5	3	4	4	15	5	5	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	2	2	2	2	7	71	1	1	3	2	1				
6	3	4	4	15	5	5	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	2	2	2	2	7	74	1	1	3	2	1				
7	3	4	4	16	5	5	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	2	2	7	73	2	2	3	3	1				
8	4	4	4	16	5	5	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	2	2	9	75	2	2	2	2	1				
9	3	5	4	16	4	4	4	17	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	3	3	1	1	8	72	2	1	3	2	1				
10	3	5	5	18	5	5	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	2	2	2	8	75	1	1	3	2	1				
11	4	4	4	16	4	5	4	17	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	3	2	2	2	8	72	1	1	4	2	2				
12	3	5	4	17	4	5	4	18	4	3	4	4	14	4	5	4	4	18	4	3	2	2	8	75	2	1	1	1	1				
13	3	4	4	15	5	5	5	20	3	3	3	3	12	5	5	5	5	20	3	3	2	2	8	75	1	2	2	1	1				
14	3	4	4	15	5	5	5	20	3	3	3	3	12	5	5	5	5	20	3	3	2	2	9	76	1	2	1	1	1				
15	3	4	4	15	5	5	4	18	4	3	4	4	14	4	5	4	4	17	4	3	2	2	8	75	2	1	4	3	2				
16	3	4	5	16	4	5	4	17	4	3	3	3	13	5	4	4	4	17	4	4	3	2	11	75	2	1	4	3	2				
17	3	4	4	15	4	5	5	18	4	4	4	4	16	4	5	4	4	18	4	4	3	2	10	77	1	3	4	3	2				
18	3	4	4	15	5	5	5	20	3	3	3	3	12	5	5	5	5	20	3	3	3	2	10	77	1	3	4	2	2				
19	4	4	4	16	4	4	4	17	4	3	4	4	15	4	5	4	4	18	3	3	3	2	10	76	2	2	1	1	1				
20	3	4	5	16	5	5	5	20	3	3	3	3	12	5	5	5	5	20	3	3	3	2	10	76	2	2	1	1	1				
21	3	4	5	16	5	5	5	20	3	3	3	3	12	5	5	5	5	20	3	3	3	2	10	76	1	1	1	1	1				
22	3	4	4	15	5	5	4	18	4	4	4	4	15	4	5	4	4	18	3	3	3	2	9	75	1	2	4	2	2				
23	3	4	4	15	5	4	5	18	4	4	4	4	15	4	5	4	4	18	3	3	3	1	8	74	2	2	2	3	1				
24	3	4	5	16	5	4	4	18	3	3	4	4	14	4	5	4	4	18	3	3	3	1	8	74	1	1	2	3	1				
25	4	4	4	16	5	4	5	18	4	3	4	4	15	4	5	4	4	18	3	3	3	1	8	75	1	1	4	1	2				
26	3	4	5	17	5	5	5	20	3	3	3	3	12	5	5	5	5	20	3	3	3	1	8	77	2	2	4	1	2				
27	3	4	4	15	5	4	5	18	3	4	4	4	13	4	4	4	4	18	3	3	3	1	8	72	2	1	4	3	2				
28	3	4	4	15	5	4	5	18	3	3	4	4	14	4	5	4	4	17	3	3	3	1	8	72	1	3	2	1	1				
29	4	4	4	16	4	5	4	17	3	3	3	3	13	4	4	4	4	16	3	3	3	1	9	71	1	3	3	2	1				
30	3	4	4	15	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	5	4	4	18	4	3	2	2	11	75	2	3	4	2	2				
31	3	4	4	15	4	5	4	17	3	4	4	4	15	4	5	4	4	19	4	3	2	2	11	77	1	3	4	2	2				
32	3	5	4	17	5	4	4	17	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	4	3	2	2	11	75	2	2	1	1	1				
33	3	4	4	15	5	4	4	17	3	3	3	3	12	5	5	5	5	20	4	3	2	2	10	74	2	3	1	1	1				
34	3	4	5	17	5	5	4	19	4	3	4	4	14	4	5	4	4	17	3	3	2	2	9	76	1	3	1	1	1				



73	3	4	4	3	14	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	1	2	9	72	2	2	4	3	2
74	3	3	4	3	13	5	4	4	4	18	4	4	3	15	4	5	5	4	4	18	3	3	1	1	8	72	2	2	1	2	1
75	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	3	15	5	5	4	4	19	3	4	1	1	9	73	2	1	1	1	1	
76	4	4	4	4	16	3	4	4	4	14	3	4	3	14	4	4	4	4	16	3	4	2	1	10	70	2	2	1	1	1	
77	3	2	4	3	12	5	5	4	4	18	4	4	4	16	4	3	4	5	16	4	4	2	2	12	74	2	1	4	2	2	
78	3	3	4	3	13	4	5	4	4	17	3	3	4	14	4	4	5	17	4	4	4	1	1	10	71	2	1	4	2	2	
79	3	4	4	3	14	4	5	4	3	17	3	4	3	13	4	5	4	18	4	4	4	1	1	10	72	2	1	4	2	2	
80	3	3	4	4	14	4	5	4	4	18	4	4	4	16	4	4	4	16	4	3	1	2	10	74	2	2	3	2	2		
81	4	3	4	4	15	5	4	4	4	17	4	4	5	17	4	5	4	18	4	3	1	1	2	10	74	2	2	3	2	2	
82	3	4	4	2	13	4	4	4	4	16	4	4	3	14	4	3	4	18	4	3	1	1	1	9	76	2	1	3	2	2	
83	3	4	4	4	15	4	4	4	4	15	4	4	3	14	4	3	4	15	3	3	1	2	2	9	67	2	2	3	2	1	
84	3	2	4	2	11	4	5	3	4	16	4	3	4	15	4	3	4	14	3	3	1	1	1	8	67	2	1	3	2	1	
85	3	3	4	3	13	4	4	4	4	16	3	4	3	13	4	5	4	18	3	3	1	1	2	9	67	2	2	3	3	1	
86	4	4	4	3	15	4	4	4	4	17	4	4	4	15	4	4	4	17	4	3	1	1	1	8	71	1	1	4	3	1	
87	4	4	4	3	15	4	4	4	4	17	4	4	3	14	4	4	4	17	3	3	1	2	2	9	73	2	1	2	3	1	
88	3	3	4	3	13	4	5	4	4	17	4	4	4	14	4	4	5	17	3	3	1	2	2	9	72	2	1	1	2	1	
89	3	3	4	4	14	4	5	5	4	18	4	4	3	14	5	4	4	17	4	3	1	1	1	9	71	1	1	4	3	1	
90	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	3	14	5	4	4	18	3	3	1	2	2	9	73	2	2	4	2	2	
91	4	2	4	3	13	4	4	5	4	17	4	4	4	15	4	4	4	16	3	3	1	1	1	8	70	1	1	3	3	1	
92	4	2	4	3	13	5	5	4	4	18	4	3	4	14	4	5	4	17	4	3	2	1	10	73	2	1	3	2	1	1	
93	3	4	4	2	13	4	4	3	3	14	4	4	3	14	3	5	4	16	3	3	2	1	9	70	1	1	4	2	2	2	
94	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	4	3	4	15	4	4	4	17	3	3	2	2	10	69	1	2	4	2	2	2	
95	3	2	4	4	13	4	4	4	3	14	4	3	5	4	16	4	4	17	3	3	1	2	2	9	71	1	2	1	1	1	
96	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	4	3	4	15	4	4	5	18	4	3	1	2	10	71	1	1	3	3	1	1	
97	4	3	4	3	14	5	4	5	4	18	4	3	3	14	4	4	4	18	3	3	1	1	8	71	2	1	3	2	1	1	
98	3	3	4	3	13	4	4	4	5	17	3	3	4	14	4	3	4	15	17	3	3	1	1	8	71	2	2	3	2	2	
99	3	4	4	4	15	5	5	5	5	20	4	3	3	13	4	5	5	19	4	3	1	1	2	10	77	2	2	1	2	1	
100	3	3	4	3	13	4	5	4	4	17	4	3	4	15	4	4	4	17	3	3	1	1	1	8	70	2	2	1	1	1	
Jml	325	378	400	380	1483	437	444	432	421	1734	361	355	368	345	1429	427	433	441	432	1730	305	299	138	144	863	7265					
Rata2	3.3	3.8	4	3.8	14.8	4.4	4.4	4.3	4.2	17.3	3.6	3.6	3.7	3.5	14.3	4.3	4.3	4.4	4.3	17.3	3.1	3	1.4	1.4	8.9	72.7					

## Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
Kepuasan thd Lokasi	100	11	19	1483	14.83	1.38
Kepuasan thd Tata Letak	100	14	20	1734	17.34	1.41
Kepuasan thd Produk	100	11	17	1429	14.29	1.27
Kepuasan thd Pelayanan	100	14	20	1733	17.33	1.41
Kepuasan thd Fasilitas	100	6	12	886	8.86	1.04
Kepuasan thd. Atribut PGR	100	66	79	7265	72.65	2.72
Valid N (listwise)	100					

## T-Test Jenis Kelamin

Group Statistics

	Jenis kelamin	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Kepuasan thd Lokasi	Perempuan	45	14.91	1.33	.20
	Laki-laki	55	14.76	1.43	.19
Kepuasan thd Tata Letak	Perempuan	45	17.27	1.51	.23
	Laki-laki	55	17.40	1.33	.18
Kepuasan thd Produk	Perempuan	45	14.33	1.21	.18
	Laki-laki	55	14.25	1.32	.18
Kepuasan thd Pelayanan	Perempuan	45	17.44	1.32	.20
	Laki-laki	55	17.24	1.48	.20
Kepuasan thd Fasilitas	Perempuan	45	8.71	.94	.14
	Laki-laki	55	8.98	1.11	.15
Kepuasan thd. Atribut PGR	Perempuan	45	72.67	2.95	.44
	Laki-laki	55	72.64	2.56	.34

**Independent Samples Test**

		Levene's Test for Equality of Variance		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
puasan thd Lok	Equal variance assumed	.118	.732	.530	98	.597	.15	.28	-.40	.70
	Equal variance not assumed			.534	96.331	.594	.15	.28	-.40	.70
puasan thd Tat	Equal variance assumed	1.181	.280	-.469	98	.640	-.13	.28	-.70	.43
	Equal variance not assumed			-.463	88.321	.645	-.13	.29	-.71	.44
puasan thd Pro	Equal variance assumed	.131	.718	.308	98	.759	.88E-02	.26	-.43	.59
	Equal variance not assumed			.311	96.811	.756	.88E-02	.25	-.42	.58
puasan thd Psk	Equal variance assumed	.208	.649	.734	98	.465	.21	.28	-.35	.77
	Equal variance not assumed			.742	97.162	.460	.21	.28	-.35	.76
puasan thd Fas	Equal variance assumed	.752	.388	-1.294	98	.199	-.27	.21	-.69	.14
	Equal variance not assumed			-1.315	97.861	.192	-.27	.21	-.68	.14
puasan thd. Atr SR	Equal variance assumed	2.037	.157	.055	98	.956	.03E-02	.55	-1.06	1.12
	Equal variance not assumed			.054	87.750	.957	.03E-02	.56	-1.08	1.14

## T-Test Pendidikan

Group Statistics

	Pendidikan	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Kepuasan thd Lokasi	Perguruan Tinggi	60	14.97	1.48	.19
	Non Perguruan Tinggi	40	14.63	1.19	.19
Kepuasan thd Tata Letak	Perguruan Tinggi	60	17.35	1.45	.19
	Non Perguruan Tinggi	40	17.33	1.37	.22
Kepuasan thd Produk	Perguruan Tinggi	60	14.32	1.28	.17
	Non Perguruan Tinggi	40	14.25	1.26	.20
Kepuasan thd Pelayanan	Perguruan Tinggi	60	17.32	1.44	.19
	Non Perguruan Tinggi	40	17.35	1.37	.22
Kepuasan thd Fasilitas	Perguruan Tinggi	60	8.68	.91	.12
	Non Perguruan Tinggi	40	9.13	1.18	.19
Kepuasan thd Atribut PGR	Perguruan Tinggi	60	72.63	2.79	.36
	Non Perguruan Tinggi	40	72.68	2.65	.42

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Kuesioner thd Lokasi	Equal variances assumed	.068	.795	1.217	98	.226	.34	.28	-.22	.90
	Equal variances not assumed			1.272	94.537	.207	.34	.27	-.19	.88
Kuesioner thd Cara Letak	Equal variances assumed	.370	.545	.087	98	.931	2.50E-02	.29	-.55	.60
	Equal variances not assumed			.088	87.019	.930	2.50E-02	.29	-.54	.59
Kuesioner thd Produk	Equal variances assumed	.169	.682	.257	98	.798	6.67E-02	.26	-.45	.58
	Equal variances not assumed			.258	84.928	.797	6.67E-02	.26	-.45	.58
Kuesioner thd Pelayanan	Equal variances assumed	.186	.666	-.115	98	.908	-3.33E-02	.29	-.61	.54
	Equal variances not assumed			-.117	86.747	.907	-3.33E-02	.29	-.60	.53
Kuesioner thd Fasilitas	Equal variances assumed	3.326	.071	-2.107	98	.038	-.44	.21	-.86	-2.57E-02
	Equal variances not assumed			-2.002	68.930	.049	-.44	.22	-.88	-1.44E-03
Kuesioner thd Atribut R	Equal variances assumed	.013	.910	-.075	98	.941	-4.11E-02	.56	-1.15	1.07
	Equal variances not assumed			-.075	86.606	.940	-4.17E-02	.55	-1.14	1.06

## Oneway Umur

Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum	
					Lower Bound	Upper Bound			
Kepuasan thd Lokasi	17 s.d. 27 tahun	49	14.84	1.50	.21	14.40	15.27	12	19
	28 s.d. 38 tahun	36	14.71	1.33	.22	14.27	15.15	11	17
	39 ke atas	13	15.15	.99	.27	14.56	15.75	14	17
	Total	100	14.83	1.38	.14	14.56	15.10	11	19
Kepuasan thd Tata Letak	17 s.d. 27 tahun	49	17.16	1.30	.19	16.79	17.54	14	20
	28 s.d. 38 tahun	38	17.42	1.62	.26	16.89	17.95	14	20
	39 ke atas	13	17.77	1.09	.30	17.11	18.43	16	20
	Total	100	17.34	1.41	.14	17.06	17.62	14	20
Kepuasan thd Produk	17 s.d. 27 tahun	49	14.39	1.11	.16	14.07	14.71	12	17
	28 s.d. 38 tahun	38	14.26	1.37	.22	13.81	14.71	11	16
	39 ke atas	13	14.00	1.53	.42	13.08	14.92	12	19
	Total	100	14.29	1.27	.13	14.04	14.54	11	17
Kepuasan thd Pelayanan	17 s.d. 27 tahun	49	17.06	1.28	.18	16.69	17.43	14	20
	28 s.d. 38 tahun	38	17.47	1.50	.24	16.96	17.97	15	20
	39 ke atas	13	17.92	1.44	.40	17.05	18.79	16	20
	Total	100	17.33	1.41	.14	17.05	17.61	14	20
Kepuasan thd Fasilitas	17 s.d. 27 tahun	49	8.71	1.10	.16	8.40	9.03	6	12
	28 s.d. 38 tahun	36	8.82	.95	.15	8.50	9.13	7	11
	39 ke atas	13	9.54	.88	.24	9.01	10.07	8	11
	Total	100	8.85	1.04	.10	8.65	9.07	6	12
Kepuasan thd. Atribut PGR	17 s.d. 27 tahun	49	72.16	2.50	.36	71.44	72.88	66	76
	28 s.d. 38 tahun	38	72.68	2.82	.46	71.76	73.61	67	77
	39 ke atas	13	74.33	2.72	.76	72.74	76.03	70	79
	Total	100	72.65	2.72	.27	72.11	73.19	66	79

### Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Kepuasan thd Lokasi	1.466	2	97	.236
Kepuasan thd Tata Letak	1.152	2	97	.320
Kepuasan thd Produk	1.202	2	97	.305
Kepuasan thd Pelayanan	1.415	2	97	.248
Kepuasan thd Fasilitas	.424	2	97	.656
Kepuasan thd. Atribut PGR	.420	2	97	.658



## ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan thd Lokasi	Between Groups	1.908	2	.954	.497	.610
	Within Groups	186.202	97	1.920		
	Total	188.110	99			
Kepuasan thd Tata Letak	Between Groups	4.175	2	2.088	1.053	.353
	Within Groups	192.265	97	1.982		
	Total	196.440	99			
Kepuasan thd Produk	Between Groups	1.589	2	.794	.491	.614
	Within Groups	157.001	97	1.619		
	Total	158.590	99			
Kepuasan thd Pelayanan	Between Groups	8.897	2	4.448	2.305	.105
	Within Groups	187.213	97	1.930		
	Total	196.110	99			
Kepuasan thd Fasilitas	Between Groups	7.099	2	3.549	3.411	.037
	Within Groups	100.941	97	1.041		
	Total	108.040	99			
Kepuasan thd Atribut 'GR	Between Groups	50.759	2	25.384	3.600	.031
	Within Groups	683.981	97	7.051		
	Total	734.750	99			

## Oneway Pekerjaan

Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum	
					Lower Bound	Upper Bound			
Kepuasan thd Lokasi	Mahasiswa/Pelajar	30	14.87	1.43	.26	14.33	15.40	12	17
	PNS/TNI/POLRI	10	15.50	1.43	.45	14.47	16.53	14	19
	Pegawai Swasta	30	14.70	1.42	.26	14.17	15.23	11	18
	Wiraswasta	30	14.70	1.26	.23	14.23	15.17	12	17
	Total	100	14.83	1.38	.14	14.56	15.10	11	19
Kepuasan thd Tata Letak	Mahasiswa/Pelajar	30	17.57	1.61	.29	16.96	18.17	14	20
	PNS/TNI/POLRI	10	18.10	.88	.28	17.47	18.73	17	20
	Pegawai Swasta	30	17.00	1.26	.23	16.53	17.47	14	20
	Wiraswasta	30	17.20	1.40	.26	16.68	17.72	14	20
	Total	100	17.34	1.41	.14	17.06	17.62	14	20
Kepuasan thd Produk	Mahasiswa/Pelajar	30	13.97	1.40	.26	13.44	14.49	11	16
	PNS/TNI/POLRI	10	14.20	1.40	.44	13.20	15.20	12	16
	Pegawai Swasta	30	14.60	1.10	.20	14.19	15.01	13	17
	Wiraswasta	30	14.33	1.21	.22	13.88	14.79	12	18
	Total	100	14.29	1.27	.13	14.04	14.54	11	17
Kepuasan thd Pelayanan	Mahasiswa/Pelajar	30	17.70	1.56	.28	17.12	18.28	14	20
	PNS/TNI/POLRI	10	17.30	1.25	.40	16.40	18.20	16	20
	Pegawai Swasta	30	16.77	1.30	.24	16.26	17.25	14	19
	Wiraswasta	30	17.53	1.28	.23	17.06	18.01	16	20
	Total	100	17.33	1.41	.14	17.05	17.61	14	20
Kepuasan thd Fasilitas	Mahasiswa/Pelajar	30	8.77	1.01	.18	8.39	9.14	7	11
	PNS/TNI/POLRI	10	8.50	.85	.27	7.89	9.11	7	10
	Pegawai Swasta	30	8.60	.93	.17	8.25	8.95	6	10
	Wiraswasta	30	9.33	1.12	.21	8.91	9.75	8	12
	Total	100	8.86	1.04	.10	8.65	9.07	6	12
Kepuasan thd Atribut PGR	Mahasiswa/Pelajar	30	72.87	3.10	.58	71.67	74.00	66	79
	PNS/TNI/POLRI	10	73.60	1.58	.50	72.47	74.73	70	75
	Pegawai Swasta	30	71.67	2.56	.47	70.71	72.62	67	76
	Wiraswasta	30	73.10	2.48	.45	72.17	74.03	69	77
	Total	100	72.65	2.72	.27	72.11	73.19	66	79

### Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Kepuasan thd Lokasi	.054	3	96	.983
Kepuasan thd Tata Letak	2.160	3	96	.098
Kepuasan thd Produk	.314	3	96	.315
Kepuasan thd Pelayanan	.579	3	96	.630
Kepuasan thd Fasilitas	.799	3	96	.497
Kepuasan thd Atribut PGR	2.919	3	96	.038

## ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan thd Lokasi	Between Groups	5.543	3	1.848	.972	.409
	Within Groups	182.567	96	1.902		
	Total	188.110	99			
Kepuasan thd Tata Letak	Between Groups	11.373	3	3.791	1.967	.124
	Within Groups	185.067	96	1.928		
	Total	196.440	99			
Kepuasan thd Produk	Between Groups	6.157	3	2.052	1.292	.281
	Within Groups	152.433	96	1.588		
	Total	158.590	99			
Kepuasan thd Pelayanan	Between Groups	14.877	3	4.959	2.627	.055
	Within Groups	181.233	96	1.883		
	Total	196.110	99			
Kepuasan thd Fasilitas	Between Groups	10.307	3	3.436	3.375	.022
	Within Groups	97.733	96	1.018		
	Total	108.040	99			
Kepuasan thd. Atribut PGR	Between Groups	45.517	3	15.172	2.113	.104
	Within Groups	689.233	96	7.180		
	Total	734.750	99			

## Oneway Pendapatan

Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum	
					Lower Bound	Upper Bound			
Kepuasan thd Lokasi	< Rp 500.000,00	30	15.10	1.40	.28	14.56	15.62	12	17
	Rp 500.000,00 s.d. Rp 1.000.000,00	50	14.78	1.40	.20	14.38	15.18	12	19
	> Rp 1.000.000,00	20	14.55	1.28	.29	13.95	15.15	11	13
	Total	100	14.83	1.38	.14	14.56	15.10	11	19
Kepuasan thd Tata Letak	< Rp 500.000,00	30	17.73	1.64	.30	17.12	18.35	14	20
	Rp 500.000,00 s.d. Rp 1.000.000,00	50	17.10	1.31	.19	16.73	17.47	14	20
	> Rp 1.000.000,00	20	17.35	1.18	.26	16.80	17.90	14	20
	Total	100	17.34	1.41	.14	17.06	17.62	14	20
Kepuasan thd Produk	< Rp 500.000,00	30	13.90	1.47	.27	13.35	14.45	11	16
	Rp 500.000,00 s.d. Rp 1.000.000,00	50	14.54	1.05	.15	14.24	14.84	12	17
	> Rp 1.000.000,00	20	14.25	1.33	.30	13.63	14.87	12	16
	Total	100	14.29	1.27	.13	14.04	14.54	11	17
Kepuasan thd Pelayanan	< Rp 500.000,00	30	17.60	1.65	.30	17.18	18.42	14	20
	Rp 500.000,00 s.d. Rp 1.000.000,00	50	17.12	1.30	.18	16.75	17.49	14	20
	> Rp 1.000.000,00	20	17.15	1.14	.25	16.62	17.63	15	20
	Total	100	17.33	1.41	.14	17.03	17.61	14	20
Kepuasan thd Fasilitas	< Rp 500.000,00	30	8.67	.99	.18	8.30	9.04	7	11
	Rp 500.000,00 s.d. Rp 1.000.000,00	50	8.96	1.03	.15	8.67	9.25	6	12
	> Rp 1.000.000,00	20	8.90	1.17	.26	8.35	9.45	7	11
	Total	100	8.86	1.04	.10	8.65	9.07	6	12
Kepuasan thd. Atribut PGR	< Rp 500.000,00	30	73.20	3.10	.57	72.04	74.16	66	79
	Rp 500.000,00 s.d. Rp 1.000.000,00	50	72.50	2.54	.36	71.78	73.22	67	77
	> Rp 1.000.000,00	20	72.20	2.57	.57	71.00	73.40	67	77
	Total	100	72.65	2.72	.27	72.11	73.19	66	79

### Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Kepuasan thd Lokasi	.089	2	97	.915
Kepuasan thd Tata Letak	2.772	2	97	.068
Kepuasan thd Produk	2.479	2	97	.089
Kepuasan thd Pelayanan	2.320	2	97	.104
Kepuasan thd Fasilitas	.959	2	97	.387
Kepuasan thd. Atribut PGR	1.417	2	97	.248

## ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan thd Lokasi	Between Groups	3.880	2	1.940	1.021	.364
	Within Groups	184.230	97	1.899		
	Total	188.110	99			
Kepuasan thd Tata Letak	Between Groups	7.523	2	3.762	1.931	.150
	Within Groups	188.917	97	1.948		
	Total	196.440	99			
Kepuasan thd Produk	Between Groups	7.720	2	3.860	2.482	.089
	Within Groups	150.870	97	1.555		
	Total	158.590	99			
Kepuasan thd Pelayanan	Between Groups	9.480	2	4.740	2.464	.090
	Within Groups	186.630	97	1.924		
	Total	196.110	99			
Kepuasan thd Fasilitas	Between Groups	1.653	2	.827	.754	.473
	Within Groups	106.387	97	1.097		
	Total	108.040	99			
Kepuasan thd. Atribut PGR	Between Groups	14.250	2	7.125	.959	.387
	Within Groups	720.500	97	7.428		
	Total	734.750	99			

## Lampiran 4. Kuesioner

### Pengantar

Perkenankanlah saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk dapat menisikan daftar pertanyaan (kuesioner) berikut ini. Adapun kuesioner ini merupakan sumber data yang dapat membantu proses penelitian yang saya lakukan guna menyelesaikan skripsi di Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Islam Indonesia. Atas perhatian Bapak/Ibu/Saudara, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Epi Bunga M

Kuesioner Tingkat Kepuasan Konsumen  
Prambanan Garden Restaurant  
Jogjakarta

- Nama Responden : .....
- Umur : .....
- Jenis Kelamin : ( Laki-laki/Perempuan )\*
- Pendidikan terakhir : a. SD  
b. SMP  
c. SMU  
d. Akademi (D1/D2/D3)  
e. Sarjana (S1/S2/S3)
- Pekerjaan : a. Pelajar/mahasiswa  
b. PNS/TNI/POLRI  
c. Pegawai swasta  
d. Wiraswasta  
e. Lain-lain, sebutkan.....
- Pendapatan/ bulan : a. < 500 ribu  
b. 500 ribu – 1 juta  
c. > 1 juta

\* Isilah pernyataan dibawah ini dengan tanda (v) berdasarkan tingkat kepuasan anda.

STS – Sangat Tidak Setuju atau Sangat Tidak Puas

TS = Tidak Setuju atau Tidak Puas

RR = Ragu-Ragu atau Cukup Puas

S = Setuju atau Puas

SS = Sangat Setuju atau Sangat Puas

No	Pernyataan mengenai Lokasi	STS	TS	RR	S	SS
1	Lokasi Prambanan Garden Restaurant (PGR) mudah dijangkau oleh kendaraan umum/pribadi					
2	Lokasinya cukup strategis di pusat keramaian					
3	Kondisi fisik jalan yang Anda lewati menuju PGR baik dan aman					
4	Lokasinya cukup representative bagi usaha rumah makan					

No	Pernyataan mengenai Tata Letak	STS	TS	RR	S	SS
5	Letak meja dan tempat duduk tersusun rapi					
6	Kebersihan PGR selalu terjaga					
7	Kenyamanan Anda dalam menggunakan jasa PGR terjamin					
8	Desain interior menarik					



No	Pernyataan mengenai Produk	STS	TS	RR	S	SS
9	Menu yang ditawarkan bervariasi					
10	Cita rasa masakan lezat					
11	Aroma masakan sedap					
12	Kesesuaian antara kualitas masakan dengan harga yang ditawarkan					

No	Pernyataan mengenai Fasilitas	STS	TS	RR	S	SS
13	Tersedia tempat parkir yang luas					
14	Keamanan parkir terjamin					
15	Kertersediaan WC umum yang memadai					
16	Ketersediaan tempat ibadah yang bersih					

No	Pernyataan mengenai Pelayanan	STS	TS	RR	S	SS
17	Pramusaji memberikan layanan yang dibutuhkan Anda dengan cepat dan tepat					
18	Dalam melakukan 'order', Anda tidak dibiarkan menunggu terlalu lama					
19	Jajaran staff/pegawai (termasuk pramusaji) selalu bersedia membantu kesulitan yang dihadapi Anda					
20	Jajaran staff/pegawai (termasuk pramusaji) menanggapi komplain Anda dengan cepat					

**\*\* TERIMA KASIH \*\***

## Lampiran 5. Kutipan Wawancara

### Kutipan Hasil Wawancara dengan konsumen PGR.

- *Bagaimana menurut Anda, lokasi restoran Prambanan Garden ini, apakah representative dan strategis digunakan sebagai usaha rumah makan? Dan apakah anda puas terhadap lokasi PGR ditinjau dari kemudahan penjangkauan dan kondisi fisik jalan menuju PGR?*

" Kalau aku, menilai lokasi yang dipilih PGR ini sangat 'pas' karena berada di pusat keramaian khususnya bagi pengunjung wisata Candi Prambanan dan Ramayana Ballet jadi yaa cukup strategis dan representative. Masalah puas apa tidak, kalau aku cukup puas karena PGR kan terletak di candi prambanan yang terletak di pinggir jalan besar sehingga dengan kendaraan umum pun sangat mudah dijangkau trus kondisi fisik jalannya juga bagus"(Tanti, Klaten)

- *Apakah anda setuju, PGR berada di lokasi yang strategis dan representative serta mudah dalam pencapaiannya ?*

" Setuju banget, mba..karena selain cukup mudah menjangkaunya (baik itu pake motor atau pake mobil pribadi/umum) juga berada di sekitar Ramayana Ballet (RB) yang sering menyelenggarakan event. Saya salah satu pengunjung rutin di RB ini jadi saya tahu jumlah sebagian besar pengunjung RB yang sering menyempatkan makan di PGR ini. Jadi saya pikir lokasi ini cukup representative dan strategis untuk usaha jasa rumah makan." ( Nanik, Jogja)

- *Dalam hal kebersihan, kenyamanan dan penyetingan tempat duduk PGR, bagaimana menurut Anda?*

"Kebersihan, kenyamanan menjadi prioritas utama saya dalam memilih rumah makan yang akan saya kunjungi dan rupanya saya menemukannya di PGR (sambil sedikit tersenyum....). Untuk setting tempat, aku pikir dah 'pas' banget, karena jarang lho, mba nikmatin makanan sambil liat pemandangan candi dari kejauhan gini." (Vita, Sleman)

- *What do you think about interior design of PGR? Are you feel comfort in this place?*

"Ehm...its very unique interior design and its very beautiful place that I ever had. Although, iam not really like with menu's in here but I feel comfort. PGR is a nice place." (Mike, Australia)

- *Apakah Anda merasa puas dengan masakan yang ada di PGR dan bagaimana menurut anda mengenai harganya?*

"Dasarnya emang aku suka makanan khas jawa jadi nye aku ngerasa cocok dan puas jika makan disini. Nek masalah 'rego', cukuplah...ga mahal banget dan a murah banget. Pokoke sesuai ama tempat dan kualitas masakane!! " (Imam, Tegalrejo)

- *Bagaimana menurut anda tentang menu yang ditawarkan di PGR ?*

" Aku baru pertama kali dateng dan makan disini, kalo menurutku sih menunya kurang bervariasi yaa...hanya menawarkan masakan khas jawa aja jadi mungkin lebih baik dibuat bervariasi agar yang ga suka masakan jawa juga dapat makan di PGR, tapi rasa masakannya lumayan kok, enak !!! " (Dani, Ambarukmo)

- *Apakah anda sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan PGR, maksudnya dari segi penanganan komplain, kecepatan dan ketanggapan pramusaji dalam memberikan pelayanan kepada Anda?*

"Kebetulan selama ini saya belum pernah komplain, tapi teman saya pernah, kebetulan pada waktu itu saya juga sedang bersama dia dan dia merasa puas karena pada waktu itu diberikan ganti atas masakan yang tidak sesuai dengan pesanannya secara cepat. Mengenai pelayanannya, saya puas karena selain pelayanannya yang cepat, pelayannya juga ramah-ramah, sih..."(Yono, Solo)

- *Dari segi fasilitas (WC umum, tempat ibadah, parkir dan keamanannya) bagaimana, mbak? Apakah sudah cukup memadai dan anda pun merasa sudah puas dengan fasilitas yang ada?*

Nah, ini lho, mba.. yang buat aku sedikit kecewa. Masak beberapa kali kesini air WC bampet dan airnya kadang kotor. Adanya Cuma air yang di wastafel. Trus, kalo mo sholat kadang susah, musholanya jauh, ga ada mukena dan kurang terawatt. Seharusnya fasilitas-fasilitas tersebut segera diperbaiki kalau ga ingin membuat pelanggannya kecewa/ga puas." (Ardi, Prambanan)

- *Dari 5 atribut (lokasi,tata letak, produk, pelayanan dan fasilitas)yang sudah saya paparkan tadi mana yang memberikan kontribusi kepuasan yang paling tinggi dan yang paling rendah?*

Tata letak memberikan kontribusi tertinggi bagi saya dan yang terendah tentu fasilitas khususnya pengadaan mushola dan WC umum yang memadai.

(Yunan, Piyungan)

- *Apakah anda juga memilih tata letak sebagai kontribusi tertinggi kepuasan anda dan fasilitas yang paling rendah?*

Kalo aku cenderung pelayanannya yang memberikan kontribusi tertinggi dan yang terendah memang fasilitas. Alasannya pelayanan yang aku rasakan disini memang cepat, pelayanannya memperlakukan kami dengan baik dan ramah. Terus kenapa fasilitas, karena memang fasilitas disini masih perlu ditingkatkan khususnya pengadaan WC dan mushola yang memadai. (Anton, Bantui)