

LAMPIRAN 1 Surat Persetujuan Responden Dan Angket/Kuesioner

No Responden

--	--	--

KUESIONER PENELITIAN

**Analisis Perbedaan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan
Konsumen Berdasarkan Situasi Pandemi Covid-19 di Restoran X
Palabuhanratu**

**Sukabumi. Program Studi S1 Gizi Regular Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan
Universitas Esa Unggul (UEU).**

Jl. Arjuna Utara No.9 Kebon Jeruk, Jakarta Barat 11510

LEMBAR PENJELASAN RESPONDEN

Penelitian ini merupakan penelitian *cross-sectional* dengan rancangan penelitian yang digunakan adalah *deskriptif* dimana data dependen yakni *tingkat kepuasan konsumen* serta data independen yaitu Karakteristik Responden (Usia, Jenis Kelamin, Pekerjaan dan Asal Daerah), Kualitas Makanan (Cita Rasa, Porsi, Varian Menu, dan Harga), Kualitas Pelayanan (Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati), dan Pelaksanaan Protokol Kesehatan

Penelitian ini dilakukan untuk mengisi kuesioner karakteristik responden, dan angket kualitas makanan, angket kualitas pelayanan dan angket tingkat kepuasan konsumen. Responden ini adalah seluruh konsumen di restoran X di Palabuhanratu

Manfaat secara umum dari penelitian ini adalah dapat mengetahui kualitas makanan, kualitas pelayanan, tingkat kepuasan konsumen dan Pelaksanaan Protokol Kesehatan

Partisipasi saudara/saudari bersifat sukarela tanpa paksaan dan bila tidak berkenan dapat menolak atau sewaktu waktu dapat mengundurkan diri tanpa sanksi apapun. Semua informasi dan hasil pemeriksaan yang berkaitan dengan privasi akan dijaga kerahasiaannya. Semua data tidak akan dihubungkan dengan identitas.

No Responden

--	--	--

LEMBAR PERSETUJUAN SEBAGAI RESPONDEN

Saya Suci Agnia Alaya selaku mahasiswa Universitas Esa Unggul Program Studi Ilmu Gizi sedang melakukan penelitian tentang “Analisis Perbedaan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Situasi Pandemi Covid-19 di Restoran X Palabuhanratu “ oleh karena itu saya memohon kesediaan waktu saudara/i untuk mengisi kuesioner karakteristik responden, angket kualitas makanan, angket kualitas pelayanan, angket tingkat kepuasan konsumen dan angket pelaksanaan protokol kesehatan. Saya akan merahasiakan seluruh informasi yang saudara/i berikan. Perlu saya informasikan bahwa keikutsertaan saudara/i dalam pengisian kuesioner ini bersifat sukarela.

Inform consent:

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama :

Umur :

Alamat :

Saya telah membaca dan memahami penjelasan dari peneliti mengenai judul “Analisis Perbedaan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Situasi Pandemi Covid-19 di Restoran X Palabuhanratu”. Saya yakin bahwa peneliti akan menjaga kerahasiaan identitas dan jawaban saya sebagai responden. Oleh karena itu, saya menyatakan secara sukarela berpartisipasi dalam penelitian ini dan akan memberikan informasi sejujur-jujurnya.

Jakarta,/...../ 2020

Tanda tangan responden

Tanda Tangan enumerator

(Nama:)

(Nama:)

No Responden

--	--	--

KUESIONER PENELITIAN

Analisis Perbedaan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Situasi Pandemi Covid-19 di Restoran X Palabuhanratu

Sukabumi. Program Studi S1 Gizi Regular Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan
Universitas Esa Unggul (UEU).

Jl. Arjuna Utara No.9 Kebon Jeruk, Jakarta Barat 11510

Kuesioner karakteristik

Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik responden meliputi nama, tanggal lahir, umur, jenis kelamin, dan lama tinggal. Saya mohon kesediaan responden untuk dapat menjawab pertanyaan dengan tulus dan benar.

“ isilah pertanyaan dibawah ini dengan mengisi kolom yang disediakan atau melingkari pilihan yang tersedia “

Hari/ Tanggal:..... Waktu Pengambilan Data :.....

A. Karkteristik Responden			
No	I. Identitas Diri		Kode
1	Nama Responden	:	A1
2	Tanggal Lahir	: / /	A2
3	Umur	: Tahun	A3

4	Jenis Kelamin	: 1. Laki-laki 2. Perempuan	A4
5	Pekerjaan	: 1. Pelajar/Mahasiswa 2. PNS 3. TNO/POLRI 4. Wiraswasta 5. Pegawai Swasta 6. Lain - lainya	A5
6	Asal Daerah	: 1. Sukabumi 2. Bandung 3. JABODETABEK 4. Banten	A6

No Responen

--	--	--

A Angket Kualitas Makanan

Formulit Kualitas Makanan

Petunjuk pengisian :

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang anda alami atau rasakan, dengan cara memberikan (√) pada pilihan, setiap pertanyaan terdiri dari 2 (dua) pilihan jawaban Masing-masing pilihan jawaban memiliki makna sebagai berikut:

Setuju : Jika Anda Setuju dengan pernyataan tersebut

Tidak Setuju : Jika Anda Tidak Setuju dengan pernyataan tersebut

No	Pernyataan Terkait Kualitas Makanan	SEBELUM Pandemi Covid-19		SELAMA Pandemi Covid-19	
		Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju
1	Porsi yang diberikan sesuai dengan standar konsumen				
2	Menu makanan/minuman dalam restoran ini sangat beragam				
3	Restoran selalu melakukan inovasi menu makanan dan minuman				
4	Menurut saya harga makanan & minuman di restoran ini murah.				
5	Harga yg ditawarkan sesuai dengan porsi yang diberikan				
6	Makanan dan minuman yang direstoran ini memiliki rasa yang enak				
7	makanan yang terdapat direstoran ini memiliki penampilan yang menarik				
8	restoran bersedia mengganti makana/minuman dengan yang baru apabila tidak sesuai dengan standar				
9	Garnish yang diberikan aman dapat dimakan				
10	Varian produk makanan yang disajikan oleh restoran ini menarik untuk dicoba.				
11	Varian produk minuman yang disajikan oleh restoran ini menarik untuk dicoba				

Sumber (Nurjanah D,2015 , Pratama B, 2016 , Suryandriyo B, 2018, kirana D,2018, Hariasari A,2015, Sukmawati Rina,2017 & Widyastuti W,2016)

No Responden

--	--	--

B Angket Kualitas Pelayanan

Formulir Kualitas Pelayanan

Petunjuk pengisian :

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang anda alami atau rasakan, dengan cara memberikan (√) pada pilihan, setiap pertanyaan terdiri dari 2 (dua) pilihan jawaban Masing-masing pilihan jawaban memiliki makna sebagai berikut:

Setuju : Jika Anda Setuju dengan pernyataan tersebut

Tidak Setuju : Jika Anda Tidak Setuju dengan pernyataan tersebut

No	Pernyataan Terkait Kualitas Pelayana	SEBELUM Pandemi Covid-19		SELAMA Pandemi Covid-19	
		Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju
1	Pencahayaan di restoran ini terasa enak dan nyaman.				
2	Karyawan yang berpenampilan menarik, rapi dan sopan.				
3	Peralatan makan yang digunakan restoran ini lengkap				
4	Restoran ini tidak pernah melakukan kesalahan dalam masalah pembayaran yang dipesan oleh pelanggannya				
5	Karyawan restoran ini memiliki kemampuan dalam mengolah menu makanan dan minuman yang disajikan				
6	restoran ini memberikan perhatian serius terhadap anda ketika tempat penuh				
7	Cara pelayan membersihkan meja tempat makan sangat baik				
8	Saya menyukai cara pelayan melayani ketika menyajikan makanan				
9	restoran ini sangat cekatan dalam penyajian makanan dan minuman				
10	Respon cepat karyawan terhadap kebutuhan pelanggan				
11	Saya tidak terlalu lama mengantri dalam memesan makanan ataupun minuman				

12	Saya tidak terlalu lama menerima menu yang saya pesan				
13	Kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya				
14	Anda merasa aman dan nyaman pada saat berada di restoran restoran ini				
15	Karyawan restoran ini memberikan perhatian secara individual kepada anda				

Sumber : (Suryandriyo B, 2018, Bisnar S,2010, Cahyadi F,2011)

No Responden

--	--	--

C Angket Pelaksanaan Protokol Kesehatan di Restoran.

Formulir Pelaksanaan Protokol Kesehatan di Restoran.

Petunjuk pengisian :

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang anda alami atau rasakan, dengan cara memberikan (√) pada pilihan, setiap pertanyaan terdiri dari 2 (dua) pilihan jawaban Masing-masing pilihan jawaban memiliki makna sebagai berikut:

Setuju : Jika Anda Setuju dengan pernyataan tersebut

Tidak Setuju : Jika Anda Tidak Setuju dengan pernyataan tersebut

No	Pernyataan Terkait Pelaksanaan Protokol Kesehatan di Restoran	SEBELUM Pandemi Covid-19		SELAMA Pandemi Covid-19	
		Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju
1	Restoran ini mewajibkan setiap orang yang akan masuk untuk mencuci tangan pakai sabun dengan air mengalir atau menggunakan handsanitizer				
2	Restoran ini mewajibkan pekerja menggunakan masker selama bekerja				
3	Restoran ini melarang masuk pengunjung yang memiliki gejala demam, batuk, pilek, nyeri tenggorokan, sesak nafas, dan/atau diare				
4	Restoran ini melakukan pemeriksaan suhu tubuh di pintu masuk				
5	Restoran ini menempatkan petugas pelayanan pada stall/tempat makan yang disediakan dengan menggunakan masker serta sarung tangan				
6	Restoran ini Mengupayakan pembayaran secara nontunai (cashless) dengan memperhatikan disinfeksi untuk mesin pembayaran				
7	Restoran ini menyediakan handsanitizer di dekat kasir untuk jika pengunjung ingin bertransaksi dengan uang tunai				

8	Restoran ini menutup alat makan yang diletakkan di meja makan (sendok, garpu, pisau dibungkus misalnya dengan tissue).				
9	Restoran ini tidak menggunakan alat makan bersama-sama				
10	Restoran ini Mengatur jarak minimal 1 meter pada saat antri masuk rumah makan/restoran dan sejenisnya,				
11	Restoran ini Mengatur jarak minimal 1 meter pada saat memesan makanan dengan memberikan tanda di lantai				
12	Restoran ini Mengatur jarak minimal 1 meter pada saat membayar di kasir dengan memberikan tanda di lantai				
13	Restoran ini melakukan Pengaturan jarak antar kursi minimal 1 meter				
14	Restoran ini memberikan pembatas pengunjung dengan kasir berupa dinding plastik atau kaca.				
15	Restoran ini mewajibkan pengunjung untuk menggunakan masker.				

(Sumber : Kemenker RI, 2020. Dan U.S Food & Drug.,2020)

--	--	--

D Angket Untuk Restoran

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah ada batasan waktu pembukaan restoran selama pandemi ini?	
2	Apakah ada batasan jumlah pembatasan jumlah pengunjung restoran selama pandemi?	
3	Apakah ada batasan jumlah pekerja/karyawan restoran selama pandemi ini?	
4	Apakah restoran menerapkan batasan waktu kunjungan serta jumlah pengunjung maksimal 40 persen dari jumlah kunjungan pada saat kondisi normal ?	
5	Apakah restoran menyediakan sarana cuci tangan pakai sabun atau handsanitizer ?	
6	Apakah restoran mewajibkan setiap orang yang akan masuk untuk mencuci tangan pakai sabun dengan air mengalir atau menggunakan handsanitizer.?	
7	Apakah restoran Mewajibkan pekerja menggunakan masker selama bekerja?	
8	Apakah karyawan mendapatkan edukasi tentang covid-19 dan cara pencegahannya?	
9	Apakah restoran melarang masuk bagi pekerja yang memiliki gejala demam, batuk, pilek, nyeri tenggorokan, sesak nafas, dan/atau diare atau memiliki riwayat kontak dengan orang terkena COVID-19.?	
10	apakah restoran memastikan semua petugas, pengelola, pramusaji Restoran negatif Covid-19 berdasarkan tes PCR/Rapid-Test oleh pemilik Restoran, atau dinas kesehatan setempat, serta mengenakan masker, face shield, dan sarung tangan selama beraktivitas.?	

11	Apakah restoran mempunyai alat untuk mengukur suhu tubuh?	
12	Apakah restoran melakukan pemeriksaan suhu tubuh di pintu masuk. Jika ditemukan pekerja?	
13	Apakah pihak restoran menyediakan alat bantu seperti sarung tangan dan/atau penjepit pangan ?	
14	Apakah pihak restoran mewajibkan semua penjamah pangan atau pekerja yang kontak langsung dengan pangan agar mengenakan masker, sarung tangan, atau penjepit pada saat menyentuh pangan siap saji dan mengenakan penutup kepala dan celemek pada saat persiapan, pengolahan, dan penyajian pangan. Penggunaan sarung tangan sesuai dengan standar keamanan pangan yang berlaku.?	
15	Apakah restoran mengupayakan pembayaran secara nontunai (cashless) dengan memperhatikan disinfeksi untuk mesin pembayaran?	
16	Jika harus bertransaksi dengan uang tunai, apakah restoran menyediakan handsanitizer setelahnya.?	
17	Apakah restoran memastikan seluruh lingkungan restoran/rumah makan dalam kondisi bersih dan saniter dengan melakukan pembersihan dan disinfeksi secara berkala minimal 2 kali sehari (saat sebelum buka dan tutup) menggunakan pembersih dan disinfektan yang sesuai. ?	
18	Apakah restoran meningkatkan pelayanan pemesanan makanan dan minuman secara online atau delivery service atau drive thru, dan lain sebagainya.?	
19	Apakah restoran melakukan pelayanan makanan ditempat atau take away?	
20	Apakah restoran Mengatur jarak minimal 1 meter pada saat antri masuk rumah makan/restoran dan sejenisnya, memesan, dan membayar di kasir dengan memberikan tanda di lantai.?	

21	Apakah restoran melakukan Pengaturan jarak antar kursi minimal 1 meter dan tidak saling berhadapan atau pemasangan partisi kaca/mika/plastik antar tamu di atas meja makan. ?	
22	Apakah restoran tidak menggunakan alat makan bersama-sama. Peralatan makan di atas meja makan yang sering disentuh diganti dalam bentuk kemasan sekali pakai/sachet atau diberikan kepada pengunjung apabila diminta. ?	
23	Apakah restoran menutup alat makan yang diletakkan di meja makan (sendok, garpu, pisau dibungkus misalnya dengan tissue)?	
24	Jika melakukan pelayanan take away bagaimana pakacjing yang digunakan?	

Sumber : Kemenker RI, 2020.

LAMPIRAN 2 Angket Online (Google Form)

Drive Saya - Google Drive x Formulir/Kuesioner Penelitian (T... x bpsdmk.kemkes.go.id/pusdiks... x +

docs.google.com/forms/d/13davXkc98YZPSQbo9C12OSVUP93-CvGaXWmGF8nDdTG/edit

Pertanyaan Respons 80 Poin total: 49

Bagian 1 dari 6

Analisa Perbedaan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Situasi Pandemi Covid-19 di Restoran X Palabuhanratu

Hallo!
Perkenalkan saya Suci Agnia Alaya mahasiswa Gizi Universitas Esa Unggul. Saat ini, saya sedang melakukan penelitian mengenai Analisis Perbedaan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Situasi Pandemi Covid-19 di Restoran X Palabuhanratu.
Jika anda :

- Berusia 12 – 55 Tahun

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows

Drive Saya - Google Drive x Formulir/Kuesioner Penelitian (T... x bpsdmk.kemkes.go.id/pusdiks... x +

docs.google.com/forms/d/13davXkc98YZPSQbo9C12OSVUP93-CvGaXWmGF8nDdTG/edit

Bagian 1 dari 6

Analisa Perbedaan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Situasi Pandemi Covid-19 di Restoran X Palabuhanratu

Hallo!
Perkenalkan saya Suci Agnia Alaya mahasiswa Gizi Universitas Esa Unggul. Saat ini, saya sedang melakukan penelitian mengenai Analisis Perbedaan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Situasi Pandemi Covid-19 di Restoran X Palabuhanratu.
Jika anda :

- Berusia 12 – 55 Tahun
- Sudah Pernah Makan di Restoran "Mirah Sari" SEBELUM pandemi covid-19
- Sudah Pernah Makan di Restoran "Mirah Sari" SELAMA pandemi covid-19

Mohon untuk meluangkan waktunya selama 15-20 menit untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Dalam kuesioner ini anda diharapkan untuk menjawab pertanyaan sesuai penilaian anda. Seluruh data dan informasi yang anda berikan akan dijamin kerahasiannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik penelitian serta dapat dipertanggungjawabkan.
Terimakasih banyak telah membantu saya, bantuan anda sangat berarti bagi saya.
Jika ada pertanyaan lebih lanjut, anda dapat menghubungi melalui email Suciagniaalaya7@gmail.com

Setelah bagian 1 Lanjutkan ke bagian berikut

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows

Drive Saya - Google Drive x Formulir/Kuesioner Penelitian (T... bppsdmk.kemkes.go.id/pusdikst... x +

docs.google.com/forms/d/13davXkc98YZP5Qbo9C12OSVUP93-CvGaXWmGF8nDdTg/edit

Apps Gmail YouTube Maps

Bagian 2 dari 6

Identitas Responden

Deskripsi (opsional)

Nama *
Teks jawaban singkat

Tanggal Lahir *
Bulan, hari, tahun

Umur *
Teks jawaban singkat

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

Drive Saya - Google Drive x Formulir/Kuesioner Penelitian (T... bppsdmk.kemkes.go.id/pusdikst... x +

docs.google.com/forms/d/13davXkc98YZP5Qbo9C12OSVUP93-CvGaXWmGF8nDdTg/edit

Apps Gmail YouTube Maps

Lain-Lainnya

Asal Daerah *

Sukabumi

Bandung

JABODETABEK

Banten

Penilaian Yang Akan Dilakukan Terhadap Restoran Pada *

Sebelum Pandemi Covid-19

Selama Pandemi Covid-19

Setelah bagian 2 Lanjutkan ke bagian berikut

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

Drive Saya - Google Drive x Formulir/Kuesioner Penelitian (T... x bpsdmk.kemkes.go.id/pusdikso... x +

docs.google.com/forms/d/13davXkc98YZP5Qbo9C12OSVUP93-CvGaXWmGF8nDdTg/edit

Apps Gmail YouTube Maps

Bagian 3 dari 6

Kualitas Makanan

Masing-masing pilihan jawaban memiliki makna sebagai berikut:
Setuju : Jika Anda Setuju dengan pernyataan tersebut
Tidak Setuju : Jika Anda Tidak Setuju dengan pernyataan tersebut

1. Porsi yang diberikan sesuai dengan standar konsumen *

Setuju

Tidak Setuju

2. Menu makanan/minuman dalam restoran ini sangat beragam *

Setuju

Tidak Setuju

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows

Drive Saya - Google Drive x Formulir/Kuesioner Penelitian (T... x bpsdmk.kemkes.go.id/pusdikso... x +

docs.google.com/forms/d/13davXkc98YZP5Qbo9C12OSVUP93-CvGaXWmGF8nDdTg/edit

Apps Gmail YouTube Maps

Bagian 4 dari 6

Kualitas Pelayanan

Masing-masing pilihan jawaban memiliki makna sebagai berikut:
Setuju : Jika Anda Setuju dengan pernyataan tersebut
Tidak Setuju : Jika Anda Tidak Setuju dengan pernyataan tersebut

1. Pencahayaan di restoran ini terasa enak dan nyaman. *

Setuju

Tidak Setuju

2. Karyawan yang berpenampilan menarik, rapi dan sopan. *

Setuju

Tidak Setuju

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows

Drive Saya - Google Drive x Formulir/Kuesioner Penelitian (T x bppsdmk.kemkes.go.id/pusdiks: X +

docs.google.com/forms/d/13davXkc98YZPSQbo9C12OSVUP93-CvGaXWmGF8nDdTg/edit ☆ Paused

Apps Gmail YouTube Maps

Bagian 5 dari 6

Tingkat Kepuasan Konsumen

Masing-masing pilihan jawaban memiliki makna sebagai berikut:
 Setuju - Jika Anda Setuju dengan pernyataan tersebut
 Tidak Setuju - Jika Anda Tidak Setuju dengan pernyataan tersebut

1. Harga di restoran ini murah sehingga saya puas. *

Setuju

Tidak Setuju

2. Makanan dan minuman yang disajikan restoran ini sesuai dengan harapan konsumen *

Setuju

Tidak Setuju

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows

Drive Saya - Google Drive x Formulir/Kuesioner Penelitian (T x bppsdmk.kemkes.go.id/pusdiks: X +

docs.google.com/forms/d/13davXkc98YZPSQbo9C12OSVUP93-CvGaXWmGF8nDdTg/edit ☆ Paused

Apps Gmail YouTube Maps

Bagian 6 dari 6

Pelaksanaan Protokol Kesehatan di Restoran.

Masing-masing pilihan jawaban memiliki makna sebagai berikut:
 Setuju - Jika Anda Setuju dengan pernyataan tersebut
 Tidak Setuju - Jika Anda Tidak Setuju dengan pernyataan tersebut

1. Restoran ini mewajibkan setiap orang yang akan masuk untuk mencuci tangan pakai sabun dengan air mengalir atau menggunakan handsanitizer *

Setuju

Tidak Setuju

2. Restoran ini mewajibkan pekerja menggunakan masker selama bekerja *

Setuju

Tidak Setuju

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows

LAMPIRAN 3 Uji Validitas Instrumen

Kualitas Makanan

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
,788	30

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Porsi yang diberikan sesuai dengan standar konsumen	,80	,406	35
Menu makanan/minuman dalam restoran ini sangat beragam	,86	,355	35
Restoran selalu melakukan inovasi menu makanan dan minuman	,69	,471	35
Menurut saya harga makanan & minuman di restoran ini murah.	,69	,471	35
Harga yg ditawarkan sesuai dengan porsi yang diberikan	,86	,355	35
Makanan dan minuman yang direstoran ini memiliki rasa yang enak	,94	,236	35
makanan yang terdapat direstoran ini memiliki penampilan yang menarik	,83	,382	35
restoran bersedia mengganti makana/minuman dengan yang baru apabila tidak sesuai dengan standar	,83	,382	35
Garnish yang diberikan aman dapat dimakan	,91	,284	35
Varian produk makanan yang disajikan oleh restoran ini menarik untuk dicoba.	,89	,323	35
Varian produk minuman yang disajikan oleh restoran ini menarik untuk dicoba	,89	,323	35

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Porsi yang diberikan sesuai dengan standar konsumen	26,03	9,911	,419	,775
Menu makanan/minuman dalam restoran ini sangat beragam	25,97	10,029	,441	,774
Restoran selalu melakukan inovasi menu makanan dan minuman	26,14	8,950	,701	,753
Menurut saya harga makanan & minuman di restoran ini murah.	26,14	9,479	,498	,769
Harga yg ditawarkan sesuai dengan porsi yang diberikan	25,97	10,087	,414	,775
Makanan dan minuman yang direstoran ini memiliki rasa yang enak	25,89	10,516	,376	,779
makanan yang terdapat direstoran ini memiliki penampilan yang menarik	26,00	10,176	,338	,780
restoran bersedia mengganti makana/minuman dengan yang baru apabila tidak sesuai dengan standar	26,00	10,118	,363	,778
Garnish yang diberikan aman dapat dimakan	25,91	10,434	,344	,780
Varian produk makanan yang disajikan oleh restoran ini menarik untuk dicoba.	25,94	10,055	,482	,772
Varian produk minuman yang disajikan oleh restoran ini menarik untuk dicoba	25,94	10,055	,482	,772

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
26,83	11,146	3,339	30

Kualitas Pelayanan

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
,821	40

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Pencahayaan direstoran ini terasa enak dan nyaman.	,94	,236	35
Karyawan yang berpenampilan menarik, rapi dan sopan.	,91	,284	35
Peralatan makan yang digunakan restoran ini lengkap	,89	,323	35
Restoran ini tidak pernah melakukan kesalahan dalam masalah pembayaran yang dipesan oleh pelanggannya	,89	,323	35
Karyawan restoran ini memiliki kemampuan dalam mengolah menu makanan dan minuman yang disajikan	,89	,323	35
restoran ini memberikan perhatian serius terhadap anda ketika tempat penuh	,80	,406	35
Cara pelayan membersihkan meja tempat makan sangat baik	,80	,406	35
Saya menyukai cara pelayan melayani ketika menyajikan makanan	,97	,169	35
restoran ini sangat cekatan dalam penyajian makanan dan minuman	,80	,406	35

Respon cepat karyawan terhadap kebutuhan pelanggan	,89	,323	35
Saya tidak terlalu lama mengantri dalam memesan makanan ataupun minuman	,66	,482	35
Saya tidak terlalu lama menerima menu yang saya pesan	,77	,426	35
Kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya	,94	,236	35
Anda merasa aman dan nyaman pada saat berada di restoran restoran ini	,97	,169	35
Karyawan restoran ini memberikan perhatian secara individual kepada anda	,80	,406	35

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pencahayaan direstoran ini terasa enak dan nyaman.	35,63	13,593	,347	,815
Karyawan yang berpenampilan menarik, rapi dan sopan.	35,66	13,291	,425	,812
Peralatan makan yang digunakan restoran ini lengkap	35,69	13,281	,369	,814
Restoran ini tidak pernah melakukan kesalahan dalam masalah pembayaran yang dipesan oleh pelanggannya	35,69	13,104	,447	,811
Karyawan restoran ini memiliki kemampuan dalam mengolah menu makanan dan minuman yang disajikan	35,63	13,299	,522	,811
restoran ini memberikan perhatian serius terhadap anda ketika tempat penuh	35,77	12,240	,650	,801
Cara pelayan membersihkan meja tempat makan sangat baik	35,63	13,240	,558	,810
Saya menyukai cara pelayan melayani ketika menyajikan makanan	35,60	13,659	,452	,814

restoran ini sangat cekatan dalam penyajian makanan dan minuman	35,77	11,887	,786	,794
Respon cepat karyawan terhadap kebutuhan pelanggan	35,69	12,869	,552	,807
Saya tidak terlalu lama mengantri dalam memesan makanan ataupun minuman	35,91	12,375	,486	,809
Saya tidak terlalu lama menerima menu yang saya pesan	35,80	12,576	,494	,809
Kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya	35,63	13,593	,347	,815
Anda merasa aman dan nyaman pada saat berada di restoran restoran ini	35,60	13,659	,452	,814
Karyawan restoran ini memberikan perhatian secara individual kepada anda	35,77	13,005	,370	,814

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
36,57	14,252	3,775	40

Tingkat Kepuasan Konsumen

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
,704	25

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Harga direstoran ini murah sehingga saya puas.	,74	,443	35
Makanan dan minuman yang disajikan restoran ini sesuai dengan harapan konsumen	,91	,284	35
Saya puas dengan restoran ini karena lokasinya mudah di temukan di manapun	,94	,236	35
Saya puas dengan kecepatan karyawan dalam melayani konsumen	,89	,323	35
Saya puas dengan kesigapan karyawan dalam melayani konsumen	,91	,284	35
Pelanggan percaya bahwa makan di restoran ini merupakan pengalaman yang memuaskan.	,94	,236	35
Saya puas dengan fasilitas (meja, kursi, wastafel) yang disediakan oleh restoran ini bersih dan dalam keadaan baik	,97	,169	35
Makanan/minuman di restoran ini enak dan mengenyangkan sehingga saya puas.	,91	,284	35

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Harga direstoran ini murah sehingga saya puas.	22,74	2,961	,682	,633

Makanan dan minuman yang disajikan restoran ini sesuai dengan harapan konsumen	22,57	3,429	,655	,654
Saya puas dengan restoran ini karena lokasinya mudah di temukan di manapun	22,54	3,667	,527	,672
Saya puas dengan kecepatan karyawan dalam melayani konsumen	22,60	3,541	,455	,673
Saya puas dengan kesigapan karyawan dalam melayani konsumen	22,57	3,605	,475	,673
Pelanggan percaya bahwa makan di restoran ini merupakan pengalaman yang memuaskan.	22,54	4,079	,067	,709
Saya puas dengan fasilitas (meja, kursi, wastafel) yang disediakan oleh restoran ini bersih dan dalam keadaan baik	22,51	4,139	,044	,708
Makanan/minuman di restoran ini enak dan mengenyangkan sehingga saya puas.	22,57	4,134	-,015	,720

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
23,49	4,198	2,049	25

Pelaksanaan Protokol Kesehatan

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
,915	20

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Restoran ini mewajibkan setiap orang yang akan masuk untuk mencuci tangan pakai sabun dengan air mengalir atau menggunakan handsanitizer	,83	,382	35
Restoran ini mewajibkan pekerja menggunakan masker selama bekerja	,91	,284	35
Restoran ini melarang masuk pengunjung yang memiliki gejala demam, batuk, pilek, nyeri tenggorokan, sesak nafas, dan/atau diare	,74	,443	35
Restoran ini melakukan pemeriksaan suhu tubuh di pintu masuk	,74	,443	35
Restoran ini menempatkan petugas pelayanan pada stall/tempat makan yang disediakan dengan menggunakan masker serta sarung tangan	,83	,382	35
Restoran ini Mengupayakan pembayaran secara nontunai (cashless) dengan memperhatikan disinfeksi untuk mesin pembayaran	,66	,482	35
Restoran ini menyediakan handsanitizer di dekat kasir untuk jika pengunjung ingin bertransaksi dengan uang tunai	,86	,355	35
Restoran ini menutup alat makan yang diletakkan di meja makan (sendok, garpu, pisau dibungkus misalnya dengan tissue).	,83	,382	35
Restoran ini tidak menggunakan alat makan bersama-sama	,83	,382	35

Restoran ini Mengatur jarak minimal 1 meter pada saat antri masuk rumah makan/restoran dan sejenisnya,	,77	,426	35
Restoran ini Mengatur jarak minimal 1 meter pada saat memesan makanan dengan memberikan tanda di lantai	,74	,443	35
Restoran ini Mengatur jarak minimal 1 meter pada saat membayar di kasir dengan memberikan tanda di lantai	,74	,443	35
Restoran ini melakukan Pengaturan jarak antar kursi minimal 1 meter	,83	,382	35
Restoran ini memberikan pembatas pengunjung dengan kasir berupa dinding plastik atau kaca.	,60	,497	35
Restoran ini mewajibkan pengunjung untuk menggunakan masker.	,89	,323	35

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Restoran ini mewajibkan setiap orang yang akan masuk untuk mencuci tangan pakai sabun dengan air mengalir atau menggunakan handsanitizer	15,29	21,034	,683	,909
Restoran ini mewajibkan pekerja menggunakan masker selama bekerja	15,20	22,047	,543	,912
Restoran ini melarang masuk pengunjung yang memiliki gejala demam, batuk, pilek, nyeri tenggorokan, sesak nafas, dan/atau diare	15,37	21,534	,448	,914
Restoran ini melakukan pemeriksaan suhu tubuh di pintu masuk	15,37	20,770	,645	,909

Restoran ini menempatkan petugas pelayanan pada stall/tempat makan yang disediakan dengan menggunakan masker serta sarung tangan	15,29	21,387	,577	,911
Restoran ini Mengupayakan pembayaran secara nontunai (cashless) dengan memperhatikan disinfeksi untuk mesin pembayaran	15,46	20,608	,625	,910
Restoran ini menyediakan handsanitizer di dekat kasir untuk jika pengunjung ingin bertransaksi dengan uang tunai	15,26	21,432	,614	,910
Restoran ini menutup alat makan yang diletakkan di meja makan (sendok, garpu, pisau dibungkus misalnya dengan tissue).	15,29	20,916	,718	,908
Restoran ini tidak menggunakan alat makan bersama-sama	15,29	21,034	,683	,909
Restoran ini Mengatur jarak minimal 1 meter pada saat antri masuk rumah makan/restoran dan sejenisnya,	15,34	20,761	,678	,908
Restoran ini Mengatur jarak minimal 1 meter pada saat memesan makanan dengan memberikan tanda di lantai	15,37	20,829	,630	,910
Restoran ini Mengatur jarak minimal 1 meter pada saat membayar di kasir dengan memberikan tanda di lantai	15,37	20,240	,786	,905
Restoran ini melakukan Pengaturan jarak antar kursi minimal 1 meter	15,29	21,210	,630	,910
Restoran ini memberikan pembatas pengunjung	15,51	20,551	,616	,910

dengan kasir berupa dinding plastik atau kaca. Restoran ini mewajibkan pengunjung untuk menggunakan masker.	15,23	21,358	,708	,909
--	-------	--------	------	------

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16,11	23,575	4,855	20

LAMPIRAN 4. Uji Ditribusi Frekuensi

Frequencies

		Statistics			
		Kelompok Umur Responden	Jenis Kelamin Responden	Pekerjaan Responden	Asal Daerah Resonden
N	Valid	140	140	140	140
	Missing	0	0	0	0
Mean		2,92	1,50	3,75	1,71
Std. Error of Mean		,085	,042	,165	,078
Median		3,00	1,50	4,00	1,00
Std. Deviation		1,011	,502	1,953	,924
Minimum		1	1	1	1
Maximum		5	2	6	4

Frequency Table

		Kelompok Umur Responden			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Remaja Awal : 12 - 16 tahun	1	,7	,7	,7
	Remaja Akhir : 17 - 25 tahun	59	42,1	42,1	42,9
	Dewasa Awal : 26 - 35 tahun	45	32,1	32,1	75,0
	Dewasa Akhir : 36 - 45 tahun	20	14,3	14,3	89,3
	Lansia Awal : 46 - 55 tahun	15	10,7	10,7	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

LAMPIRAN 5. Dokumentasi Penelitian









