
BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V. 1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan terhadap data yang telah diperoleh dapat disimpulkan beberapa hal berikut ini :

1. Tingkat kepentingan responden terhadap masing-masing dimensi kualitas jasa, yang tertinggi adalah dimensi *responsiveness* dengan rata-rata sebesar 4,50. Kedua adalah dimensi *tangible* dengan rata-rata sebesar 4,42. Ketiga adalah dimensi *reliability* dengan rata-rata sebesar 4,39. Keempat adalah dimensi *emphaty* dengan rata-rata sebesar 4,36 dan yang kepentingannya paling rendah adalah dimensi *assurance* dengan rata-rata sebesar 4,29. Total rata-rata tingkat kepentingan dari kelima dimensi ini adalah sebesar 4,39.
 2. Penilaian kinerja tertinggi terhadap kelima dimensi kualitas jasa yang diberikan Restoran Papa Ron's Pizza, menurut responden adalah dimensi *tangible* dengan rata-rata sebesar 4,16. Kedua adalah dimensi *emphaty* dengan rata-rata sebesar 4,09. Ketiga adalah dimensi *Responsiveness* dengan rata-rata sebesar 4,06. Keempat dengan rata-rata sebesar 4,03 adalah dimensi *assurance*. Terakhir adalah dimensi *reliability* dengan rata-ratanya terendah sebesar 3,99. Total rata-rata penilaian kinerja dari kelima dimensi adalah sebesar 4,07.
-

3. Tingkat kesesuaian yang tertinggi dari perbandingan tingkat kepentingan dengan kinerja restoran terhadap dimensi kualitas jasa adalah, dimensi *tangible* yang mencapai 94,28. Kedua adalah dimensi *assurance* dengan pencapaian tingkat kesesuaian sebesar 94,05. Ketiga adalah dimensi *emphaty* dengan tingkat kesesuaian mencapai 93,88. Keempat adalah dimensi *reliability* dengan tingkat kesesuaian sebesar 90,49 dan terakhir dengan pencapaian tingkat kesesuaian sebesar 90,32 adalah dimensi *responsiveness*.

V. 2. Saran

Berdasarkan pembahasan data dan kesimpulan dari hasil penelitian di Restoran Papa Ron's Pizza Cikarang, diketahui bahwa kepuasan pelanggan belum tercapai, sebab tingkat kesesuaian dari hasil perbandingan antara kepentingan responden dengan kinerja restoran secara total keseluruhan, masih di bawah angka 100, sehingga demikian masih diperlukan usaha-usaha untuk meningkatkan setiap kinerja yang telah ada.

Seperti yang telah dipaparkan sebelumnya, ada beberapa strategi yang dapat digunakan untuk mengatasi permasalahan dari produk jasa atau pelayanan, antara lain :

1. Melakukan pelatihan kepada calon karyawan, karyawan baru dan juga karyawan yang telah lama bekerja mengenai cara-cara atau metode-metode dalam memberikan pelayanan yang baik.

-
2. Mengurangi dan menghindari bentuk-bentuk promosi yang berlebihan yang dirasa sulit untuk diterapkan atau direalisasikan.
 3. Menekankan kepada karyawan untuk tetap menjaga kebersihan, baik restoran dan segala fasilitasnya, berikut fisik dan penampilan karyawan.
 4. Menjaga setiap fasilitas dan peralatan yang ada di restoran serta segera melakukan perbaikan apabila ada fasilitas atau peralatan yang rusak.
 5. Apabila memungkinkan dapat menambah jumlah karyawan yang bertugas atau menggunakan karyawan paruh waktu pada saat-saat sibuk, untuk mengantisipasi terjadinya penumpukan dan penundaan pekerjaan.



Daftar Pustaka

- Alma, Buchari. 2000. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta. Bandung
- Irawan, Handi. 2006. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media Komputindo – kelompok Gramedia. Jakarta
- Kerin, Peterson. 2003. *Strategic Marketing Problems*. 9th Edition. Prentice Hall Inc. New Jersey.
- Kotler, P. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Hendra Teguh, Penterjemah. Prenhallindo. Jakarta
- Kotler, P. 2000. *Marketing Management. Analysis, Planning, Implementation And Control*. Millenium Edition. Prentice Hall Inc. New Jersey
- Mowen, John C. 1993. *Customer Behavior*, 3rd Edition. Prentice Hall Inc. New Jersey
- Nuryadi M, Danang Joko, Gatot Irawan. 2003. Serbuan Waralaba Asing Makin Gencar. www.sinarharapan.com. 25 September 2006.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction. Teknik Mengukur Kepuasan Pelanggan Dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN – JP*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Rangkuti, Freddy. 2005. *Riset Pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Rudy, VS. 2003. Bisnis Waralaba Makanan Sangat Menguntungkan. www.sinarharapan.com. 25 September 2006.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta. Jakarta
- Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. ANDI. Yogyakarta
- Zeithaml, Valerie A., Bitner, Mary Jo. 2000. *Services Marketing*. Irwin Mc Graw-Hill. Boston

RESPONDEN				KUNJUNGAN									
JML	NAMA	USIA	L / P	ALASAN					FREQ	DENGAN			
				a	b	c	d	e		a	b	c	d
1	Diana	b	p	1					10		1		
2	Santi Setyawan	b	p				1		10	1			
3	Steven K	a	l					1	15	1			
4	Fambo	a	l					1	11		1		
5	Vrouz	a	l					1	16		1		
6	Rossita K Dewi	a	p				1		8	1			
7	Benny	b	l				1		35				1
8	Maria	a	p		1				30	1			
9	Wulandari	b	p					1	25		1		
10	Ria Sahara	c	p				1		2	1			
11	Noerodin	b	l	1					6			1	
12	Margaretha Rewur	c	p			1			15	1			
13	Kurniawan	b	l				1		25			1	
14	Gandhi W	b	l	1					4	1			
15	Eva Andriyani	b	p	1					10		1		
16	Wawan Hidayat	b	l				1		20	1			
17	Frengky W	c	p				1		30			1	
18	Yunianingsih	a	p		1				4	1			
19	Zulmanliantirof	b	l					1	30				1
20	Indra Kurniawan	b	l	1					5		1		
21	Roger Stefavanus	b	l					1	33			1	
22	Pieter Simatupang	c	l	1					40			1	
23	Indro	b	l		1				25		1		
24	Andreas	b	l				1		2		1		
25	Anita Siregar	b	p	1					4			1	
26	Steven Wijaya	b	l				1		20	1			
27	Thomas	a	l	1					21	1			
28	Rio	b	l			1			22				1
29	Nining	c	p			1			23		1		
30	Kamelia	b	p			1			25		1		
31	Sarasgita	b	p				1		7		1		
32	Riris Andrini	a	p				1		7		1		
33	Resti	c	l				1		20			1	
34	Mandala AR	b	l		1				30	1			
35	Novi Anggraini	b	p				1		3		1		
36	Andri Kurniawan	b	l					1	5		1		
37	Victor	c	l				1		40			1	
38	Kim Young	c	l				1		45			1	
39	Irfan	b	l			1			45		1		
40	Deli MS	b	p			1			10	1			
41	Wawan Ridwan	c	l				1		30		1		
42	Susanti	b	p			1			3		1		
43	Lina Agustin	b	p			1			4		1		
44	Susetiana	c	p					1	5			1	
45	Ujo	c	l		1				2		1		
46	Yustina	b	p	1					4	1			
47	Bambang	b	l				1		10			1	
48	Dahlia	b	p			1			44	1			
49	Chaeruddin	b	l			1			4		1		
50	Agus Setyowati	b	p				1		5		1		

RESPONDEN				KUNJUNGAN									
JML	NAMA	USIA	L / P	ALASAN					FREQ	DENGAN			
				a	b	c	d	e		a	b	c	d
51	Aswin L	c	l	1					5			1	
52	Xavier	b	l	1					40				1
53	Budi Hartono	c	l	1					5	1			
54	Susanty	b	p	1					15		1		
55	Okky Wardhana	c	l		1				30			1	
56	Sendy Maria A	a	p	1					10		1		
57	Turyanti	b	p		1				3		1		
58	Evi Nuraini	b	p	1					4		1		
59	Rossanti	a	p				1		5	1			
60	Rani Mei Lestari	b	p				1		10			1	
61	Enmar D	b	p	1					7			1	
62	Pungki	c	l		1				20	1			
63	Titin	c	p	1					8		1		
64	Ainul Affi	c	l	1					3		1		
65	Yulia	b	p	1					1		1		
66	Rini	b	p	1					2		1		
67	Arief Jamaludin	b	l	1					7		1		
68	Vero	b	p		1				20	1			
69	Rina	c	p	1					10		1		
70	Wiri	b	l	1					15		1		
71	Alfiah Bahady	b	p		1				25	1			
72	Maria Magda	b	p	1					5	1			
73	Dhena	a	l	1					10		1		
74	Ani	d	p				1		8	1			
75	Dian L	d	p			1			10		1		
76	Kartika	b	p				1		15			1	
77	Dita	b	p				1		2			1	
78	Ferandi	a	l	1					8	1			
79	Rani A	b	p	1					30			1	
80	Puji	b	p	1					33		1		
81	Ning	d	p				1		10	1			
82	Sugeng Yuwono	d	l				1		20	1			
83	Margarretha	d	p	1					21	1			
84	Ricky	d	l	1					2			1	
85	Egy	b	l				1		6		1		
86	Wiwiek Febriyanti	c	p				1		2	1			
87	Andri S	b	l			1			25		1		
88	Andini Angneta	b	p			1			45		1		
89	Anggie	b	l		1				8			1	
90	Delda	b	p		1				10		1		
91	Anton	c	l			1			8		1		
92	Indra	c	l		1				8	1			
93	Dita F	b	p	1					3		1		
94	Intan	b	p				1		25		1		
95	Ferry	b	l	1					3		1		
96	Yondra	c	l	1					10		1		
97	Dani	b	l	1					3		1		
98	Ade	b	p		1				2		1		
99	Lukman	b	l	1					2		1		
100	Edy	d	l				1		22			1	

Responden		Pertanyaan																	Total		
JML	NAMA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	Y
1	Diana	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	82
2	Santi Setyawan	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	91
3	Steven K	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	81
4	Fambo	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	88
5	Vrouz	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	83
6	Rossita K Dewi	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
7	Benny	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	85
8	Maria	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5	3	3	3	4	4	4	74
9	Wulandari	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	3	3	5	4	4	4	81
10	Ria Sehara	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	81
11	Nberodin	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
12	Margaretha Rewur	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	85
13	Kurniawan	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	83
14	Gandhi W	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
15	Eva Andriyani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
16	Wawan Hidayat	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	76
17	Frengky W	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
18	Yunianingsih	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	85
19	Zulmaniantrof	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
20	Indra Kurniawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
21	Roger Stefavanus	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	87
22	Pieter Simatupang	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	85
23	Indro	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	81
24	Andreas	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	94
25	Anita Siregar	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	85
26	Steven Wijaya	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
27	Thomas	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89
28	Rio	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	90
29	Nining	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	83
30	Kamella	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	85
31	Sarasgita	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
32	Riris Andriani	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	78
33	Resti	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	83
34	Mandala AR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
35	Novi Aggraini	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
36	Andri Kurniawan	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	91
37	Victor	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	79
38	Kim Young	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	66
39	Irfan	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
40	Delis MS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
41	Wawan Ridwan	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	83
42	Susanti	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
43	Lina Agustin	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77

Data Kuesioner Papa Ron's Pizza : Tingkat Kepentingan Responden

Responden		Pertanyaan														Total					
JML	NAMA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	Y
44	Susetiana	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	81
45	Ujo	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	89
46	Yustina	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	74
47	Bambang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
48	Dahlia	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	78
49	Chaeruddin	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
50	Agus Setyovati	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	84
51	Aswin L	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	82
52	Xavier	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
53	Budi Hartono	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	78
54	Susanty	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	85
55	Okky Wardhana	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	94
56	Sendy Maria A	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	88
57	Tuyandi	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	80
58	Evi Nuraini	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	77
59	Rossanti	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
60	Rani Mei Lestari	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
61	Ennar D	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
62	Pungki	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	92
63	Titih	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	85
64	Ainul Affi	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
65	Yulia	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	83
66	Rini	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	83
67	Arif Jamaludin	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81
68	Vero	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	89
69	Rina	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	76
70	Wiri	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	83
71	Alfiah Bahady	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
72	Maria Magria	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
73	Dhena	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	81
74	Ani	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
75	Dian L	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	79
76	Kartika	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
77	Dita	4	4	4	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	84
78	Ferlanti	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	78
79	Rani A	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	78
80	Puji	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	81
81	Ning	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
82	Sugeng Yuwono	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	88
83	Margartha	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	94
84	Ricky	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	85
85	Egy	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
86	Wiwiek Febriyanti	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	92

Data Kuesioner Papa Ron's Pizza : Tingkat Kepentingan Responden

JML	Responden NAMA	Pertanyaan																	Total X		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17		18	19
1	Diana	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4
2	Santi Setyawan	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
3	Steven K	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4
4	Fambo	3	4	4	3	5	4	4	5	3	3	4	5	5	4	4	5	3	3	4	4
5	Vrouz	4	3	4	3	3	5	5	5	3	3	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4
6	Rossita K Dewi	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5
7	Benny	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
8	Maria	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4
9	Wulandari	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4
10	Ria Sahata	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
11	Noerodin	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4
12	Margaretha Revnur	4	4	3	4	3	3	2	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
13	Kurniawan	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4
14	Gandhi W	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	Eva Andriyani	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
16	Wawan Hidayat	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	Frengky W	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	Yunianingsih	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5
19	Zulmaniantirof	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	Indra Kurniawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	Roger Stefanus	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
22	Pieter Simatupang	5	5	3	3	3	4	3	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
23	Indro	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
24	Andreas	4	5	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
25	Anita Siregar	5	5	4	4	3	4	3	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	4	4	4
26	Steven Wijaya	4	4	4	5	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	Thomas	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	Rio	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	Nining	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4
30	Kamella	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
31	Sarasgita	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	Rinis Andriani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	Resti	5	5	4	4	4	4	4	5	2	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3
34	Mandala AR	3	3	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
35	Novi Anggraini	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	Andri Kurniawan	5	5	4	4	4	4	4	5	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
37	Victor	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	Kim Young	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4
39	Irfan	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
40	Deli MS	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	Wawan Ridwan	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
42	Susanti	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	Lina Agustin	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3

Data Kuesioner Papa Ron's Pizza : Penilaian Kinerja Restoran

Responden		Pertanyaan															Total					
Jml	NAMA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	X	
44	Susetiana	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	19	83
45	Ujo	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	68
46	Yustina	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	71
47	Bambang	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	66
48	Dahfia	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	71
49	Chaeruddin	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	83
50	Agus Setyowati	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	88
51	Aswin L	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	3	5	5	5	80
52	Xavier	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	69
53	Budi Hartono	5	5	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
54	Susanty	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	83
55	Okky Wardhana	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	84
56	Sendy Maria A	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	81
57	Turyanti	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
58	Evi Nuraini	4	5	5	5	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	69
59	Rosanti	4	4	4	4	3	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	81
60	Rani Mei Lestari	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
61	Enmar D	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	70
62	Pungki	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
63	Titin	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	91
64	Ainul Affi	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	71
65	Yulia	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	73
66	Rini	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	82
67	Arief Jamaludin	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	79
68	Vero	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	82
69	Rina	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	73
70	Wlri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
71	Alfiyah Bahady	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	72
72	Maria Magda	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
73	Dhena	4	4	3	3	5	3	3	3	4	3	5	5	5	3	3	4	4	4	4	5	74
74	Ani	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	83
75	Dian L	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
76	Katika	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
77	Dita	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	75
78	Ferliandi	4	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	72
79	Rani A	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	68
80	Puji	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
81	Ning	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	82
82	Sugeng Yuwono	5	4	4	2	3	3	4	4	4	2	4	5	4	3	2	4	4	5	3	3	70
83	Margarretha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	73
84	Ricky	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	2	69
85	Egy	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	81
86	Wiwiek Febriyanti	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	3	79

Data Kuesioner Papa Ron's Pizza : Penilaian Kinerja Restoran

JML	Responden	Pertanyaan																		Total X	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19
87	Andri S	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	81
88	Andini Angheta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	80
89	Anggie	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	72
90	Delda	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	82
91	Anton	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
92	Indra	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	72
93	Dita F	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	69
94	Intan	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	83
95	Ferry	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	79
96	Yendra	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	71
97	Dani	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	74
98	Ade	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	76
99	Lukman	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	5	3	4	2	2	2	63
100	Edy	3	4	3	2	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	62
ΣX		436	428	403	398	391	397	398	409	356	403	425	440	428	393	383	409	412	410	405	7724
r		0,256	0,256	0,256	0,256	0,256	0,256	0,256	0,256	0,256	0,256	0,256	0,256	0,256	0,256	0,256	0,256	0,256	0,256	0,256	0,256
valid		0,486	0,537	0,593	0,49	0,604	0,625	0,676	0,649	0,496	0,753	0,628	0,596	0,607	0,531	0,627	0,604	0,617	0,584	0,667	0,667
		ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok

5	SS	39	31	18	14	18	18	14	21	13	26	33	46	36	14	14	17	25	20	21
4	S	58	66	68	73	55	61	72	67	43	54	59	48	56	66	57	75	63	71	65
3	R	3	3	13	10	27	21	12	12	31	17	8	6	8	19	27	8	11	8	12
2	TS	0	0	1	3	0	0	2	0	13	3	0	0	0	1	2	0	1	1	2
1	STS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Data Kuesioner Papa Ron's Pizza : Penilaian Kinerja Restoran

pilihan anda terhadap pernyataan-pernyataan yang ada di kolom sebelah kiri
 Ket : **STP** = Sangat Tidak Penting; **TP** = Tidak Penting; **R** = Ragu-ragu
P = Penting; **SP** = Sangat Penting

Menurut anda sebuah restoran yang baik :	STP	TP	R	P	SP
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					

pilihan anda terhadap pernyataan-pernyataan yang ada di kolom sebelah kiri
 Ket : **STS** = Sangat Tidak Setuju; **TS** = Tidak Setuju; **R** = Ragu-ragu
S = Setuju; **SS** = Sangat Setuju.

Menurut anda Papa Ron's Pizza Cikarang :	STS	TS	R	S	SS
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					

Name : _____

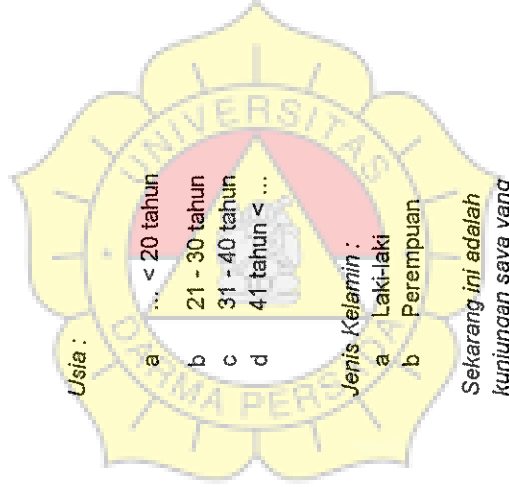
Pilih salah satu jawaban dari pernyataan-pernyataan berikut :

Alasan berkunjung ke Papa Ron's Pizza Cikarang :

- a Dekat dengan rumah/kantor
- b Harganya terjangkau
- c Menunya sesuai dengan selera saya
- d Pelayanannya baik
- e Lainnya : (sebutkan) _____

Yang paling sering menemui anda saat berkunjung :

- a Keluarga
- b Teman
- c Rekan bisnis
- d Lainnya : (sebutkan) _____



Usia :

- a ... < 20 tahun
- b 21 - 30 tahun
- c 31 - 40 tahun
- d 41 tahun < ...

Jenis Kelamin :

- a Laki-laki
- b Perempuan

Sekarang ini adalah kunjungan saya yang ke- : _____

KUESIONER

KEPUASAN PELANGGAN RESTORAN PAPA RON'S PIZZA CIKARANG

Jakarta, 30 November 2006

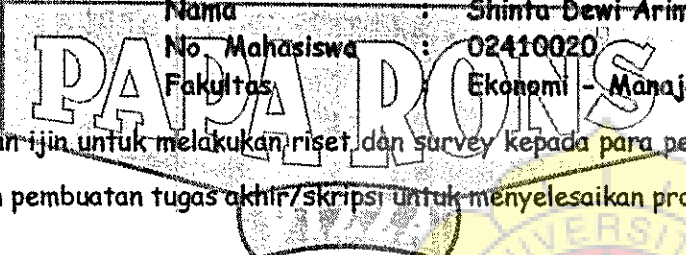
Nomor : PRP-40 / nrl / 1106 / 271

Perihal : Surat Keterangan

Kepada Yth,
Bpk. Firsan Nova, SE. MM.
Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi
Universitas Darma Persada
Jakarta

Melalui surat ini, kami selaku manajemen Restoran Papa Ron's Pizza cabang Cikarang Jawa Barat, memberitahukan bahwa salah satu mahasiswi Universitas Darma Persada, dengan keterangan sebagai berikut :

Nama : Shinta Dewi Arimbi
No. Mahasiswa : 02410020
Fakultas : Ekonomi - Manajemen




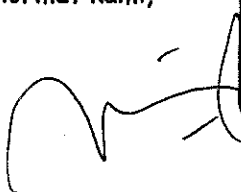
telah diberikan ijin untuk melakukan riset dan survey kepada para pelanggan di restoran kami dengan tujuan pembuatan tugas akhir/skripsi untuk menyelesaikan program studi S1.

Melalui surat ini kami informasikan pula data jumlah pengunjung selama periode Agustus - Oktober 2006, seperti yang telah diminta oleh mahasiswi ybs :

DATA JUMLAH PENGUNJUNG PAPA RON'S PIZZA CIKARANG	
Bulan	Total
Agustus 2006	3.963 pengunjung
September 2006	3.556 pengunjung
Oktober 2006	3.803 pengunjung

Demikian surat keterangan dari kami, atas perhatian Bapak kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,



Ibu Nuning Ratriani, SE.
Manajer Papa Ron's Pizza Cikarang



PT. KARYA AGUNG PERDANA

Jl. Niaga Raya - Capitol Kav. IA - IB, Cikarang Baru - Lemahabang
Bekasi 17550, Jawa Barat, INDONESIA. Telp. (021) 89835858 Fax. (021) 89836060



UNIVERSITAS DARMA PERSADA

Jl. Radin Inten II (Terusan Casablanca) Pondok Kelapa - Jakarta 13450
Telp. (021) 8659051, 8649053, 8649057 Fax. (021) 8649052
E-Mail : humas@unsada.ac.id Home page : <http://www.unsada.ac.id>

or : 97/RISET/FE-UNSADA/IX/2006
D. : -
ial : Permohonan Riset.

5 September 2006

ada Yth.
Juning Lawalata
a Ron's Pizza
rang

gan hormat,

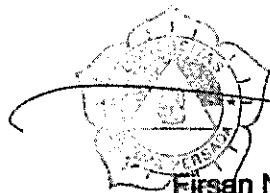
gan ini kami mohon bantuan Ibu kiranya dapat diijinkan dan diberi kesempatan kepada
asiswa kami untuk mengadakan riset/ mengumpulkan data di perusahaan yang Ibu pimpin
atas keperluan mencari data untuk melengkapi proses penulisan skripsi sebagai salah satu
at untuk menyelesaikan studi pada Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.

ia Mahasiswa : Shinta Dewi Arimbi
: 02410020
gram Studi/ Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
il Skripsi : Kepuasan Pelanggan Restoran Papa Ron's Pizza Terhadap
Produk dan Pelayanannya.

u kami informasikan bahwa sebagai lembaga pendidikan akan menjamin kerahasiaan data
g diberikan sesuai Kode Etik Perguruan Tinggi.

ikian atas ijin dan bantuan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Ketua Jurusan Manajemen,



Firsan Nova, SE, MM
FAKULTAS EKONOMI

5/9/06