

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kualitas Produk dan Pelayanan KFC (*Kentucky Fried Chicken*) cabang Buaran. Berdasarkan hasil analisis kualitas produk dan pelayanan yang telah dilakukan oleh peneliti, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah:

1. Berdasarkan analisis dengan menggunakan metode Tki, ternyata hasil dari nilai persentase Tki rata-rata sebesar 94,62% untuk produk, dan 90,03 % untuk analisis kualitas pelayanan, artinya kualitas produk dan kualitas pelayanan belum memenuhi harapan responden.
2. Dengan menggunakan diagram kartesius
 - a. Untuk kualitas produk di KFC (*Kentucky Fried Chicken*) cabang Buaran.
 - 1) Pada kuadran I : terdapat 1 indikator yaitu produk yang dipesan konsumen sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen.
 - 2) Pada kuadran II : terdapat 8 indikator yaitu ayam KFC bersertifikat halal, rasa daging ayam yang ditawarkan KFC lezat, bila terjadi kecacatan produk, produk cacat tersebut dapat diganti dengan cepat, perusahaan KFC berkualitas, daging ayam yang ditawarkan KFC empuk/tidak alot, aroma daging ayam yang ditawarkan KFC menggugah selera, perusahaan KFC terkenal, tempat penyajian produk baik

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kualitas Produk dan Pelayanan KFC (*Kentucky Fried Chicken*) cabang Buaran. Berdasarkan hasil analisis kualitas produk dan pelayanan yang telah dilakukan oleh peneliti, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah:

1. Berdasarkan analisis dengan menggunakan metode Tki, ternyata hasil dari nilai persentase Tki rata-rata sebesar 94,62% untuk produk, dan 90,03 % untuk analisis kualitas pelayanan, artinya kualitas produk dan kualitas pelayanan belum memenuhi harapan responden.
2. Dengan menggunakan diagram kartesius
 - a. Untuk kualitas produk di KFC (*Kentucky Fried Chicken*) cabang Buaran.
 - 1) Pada kuadran I : terdapat 1 indikator yaitu produk yang dipesan konsumen sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen.
 - 2) Pada kuadran II : terdapat 8 indikator yaitu ayam KFC bersertifikat halal, rasa daging ayam yang ditawarkan KFC lezat, bila terjadi kecacatan produk, produk cacat tersebut dapat diganti dengan cepat, perusahaan KFC berkualitas, daging ayam yang ditawarkan KFC empuk/tidak alot, aroma daging ayam yang ditawarkan KFC menggugah selera, perusahaan KFC terkenal, tempat penyajian produk baik

- 3) Pada kuadran III : terdapat 8 indikator yaitu bentuk ayam KFC menggugah selera, kentang KFC renyah, saos yang ditawarkan KFC sebagai fitur pelengkap sangat baik, aroma ayam KFC tidak berubah, rasa ayam KFC tidak berubah, produk KFC jarang terjadi kecacatan, daging ayam KFC memiliki daya tahan yang cukup lama (dua hari), daging ayam KFC dapat dihangatkan kembali.
 - 4) Pada kuadran IV : terdapat 1 indikator yaitu kemasan produk KFC baik
- b. Untuk kualitas pelayanan KFC (*Kentucky Fried Chicken*) cabang Buaran.
1. Pada kuadran I :terdapat 1 indikator yaitu fasilitas yang memadai seperti AC toilet dan parkir gratis.
 2. Pada kuadran II terdapat 5 indikator yaitu karyawan KFC ramah terhadap konsumen, karyawan KFC peduli terhadap konsumen, karyawan KFC cepat dalam melayani konsumen, ruangan KFC bersih, karyawan KFC mampu memberikan pelayanan yang akurat
 3. Pada kuadran III terdapat 3 indikator yaitu karyawan KFC mampu memberikan pelayanan yang memuaskan, karyawan KFC sigap dalam membantu konsumen
 4. Pada kuadran IV terdapat 2 indikator yaitu karyawan KFC sopan terhadap konsumen, kemampuan karyawan KFC dalam memberikan informasi cukup baik

B. Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan dari sisi kualitas produk dan kualitas pelayanan KFC (*Kentucky Fried Chicken*) cabang Buaran, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Dilihat dari hasil persentase Tki, pada Kualitas produk di KFC (*Kentucky Fried Chicken*) cabang Buaran perlu ditingkatkan lagi hingga mencapai 100%, agar sesuai dengan harapan konsumen dan konsumen puas dengan kualitas yang diberikan KFC cabang Buaran.
2. Dilihat dari hasil persentase Tki, pada kualitas pelayanan di KFC (*Kentucky Fried Chicken*) cabang Buaran perlu ditingkatkan lagi hingga mencapai 100%, agar sesuai dengan harapan konsumen dan konsumen puas dengan kualitas yang diberikan KFC cabang Buaran.
3. Berdasarkan hasil kajian diagram kartesius untuk produk di KFC (*Kentucky Fried Chicken*) cabang Buaran.
 - a. Pada kuadran I ada 1 indikator, yaitu produk yang dipesan konsumen sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen harus dipertahankan.
 - b. Pada kuadran II ada 8 indikator, yaitu ayam KFC bersertifikat halal, rasa daging ayam yang ditawarkan KFC lezat, bila terjadi kecacatan produk, produk cacat tersebut dapat diganti dengan cepat, perusahaan KFC berkualitas, daging ayam yang ditawarkan KFC empuk/tidak alot, aroma daging ayam yang ditawarkan KFC

- menggugah selera, perusahaan KFC terkenal, tempat penyajian produk baik peneliti menyarankan agar kinerja dipertahankan.
- c. Pada kuadran III ada 8 indikator yaitu bentuk ayam KFC menggugah selera, kentang KFC renyah, saos yang ditawarkan KFC sebagai fitur pelengkap sangat baik, aroma ayam KFC tidak berubah, rasa ayam KFC tidak berubah, produk KFC jarang terjadi kecacatan, daging ayam KFC memiliki daya tahan yang cukup lama (dua hari), daging ayam KFC dapat dihangatkan kembali. Peneliti menyarankan agar kinerja diperbaiki lagi.
 - d. Pada kuadran : IV ada 1 indikator yaitu kemasan produk KFC baik Kinerja tidak terlalu penting bagi konsumen, tetapi perlu ditinjau lagi untuk kuadran ini.
4. Berdasarkan hasil kajian diagram kartesius untuk kualitas pelayanan di KFC (*Kentucky Fried Chicken*) cabang Buaran.
- a. Pada kuadran I ada 1 indikator yaitu fasilitas yang memadai seperti AC toilet dan parkir gratis harus dipertahankan.
 - b. Pada kuadran II ada 5 indikator yaitu karyawan KFC ramah terhadap konsumen, karyawan KFC peduli terhadap konsumen, karyawan KFC cepat dalam melayani konsumen, ruangan KFC bersih, karyawan KFC mampu memberikan pelayanan yang akurat harus dipertahankan.
 - c. Pada kuadran III ada 3 indikator yaitu karyawan KFC mampu memberikan pelayanan yang memuaskan, karyawan KFC sigap

dalam membantu konsumen peneliti menyarankan agar kinerja diperbaiki lagi.

- d. Pada kuadran IV ada 2 indikator yaitu karyawan KFC sepan terhadap konsumen, kemampuan karyawan KFC dalam memberikan informasi cukup baik .Kinerja tidak terlalu penting bagi konsumen, tetapi perlu ditinjau lagi untuk kuadran ini.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

- Aaker, David A. 1997. *Manajemen Ekuitas Merek*. Mitra Utama. Jakarta
- Alma, Buchari. 2007. *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*. Alfabeta Bandung
- Aritonang, Lerbin R. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Cateora & Graham. 2007. *Pemasaran Internasional*. Salemba Empat. Jakarta
- Daryanto. 2011. *Sari Kulliah Manajemen Pemasaran*. Satu Nusa. Bandung
- Daryanto. 2011. *Sari Kulliah Manajemen*. PT. Sarang Tutorial Nurani Sejahtera. Bandung
- Gaspersz. 2002. *ISO 9001 : 2000 and Continual Quality Improvement*. PT Gramedia Pustaka Utaman
- Garpersz, Vincent. 2005. *Total Quality Manajement*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Ginting, Hertimbul, Nembah F. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Yrama Widya. Bandung
- Gitosudarmo. 2012. *Manajemen Pemasaran*. BEFE Yogyakarta. Yogyakarta
- Irawan, H. 2008. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT Elex Media Komputindo. Gramedia. Jakarta
- Kotler dan Armstrong. 2004. *Princible of Marketing*. Prenhalindo. Jakarta
- Kotler dan Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Salemba Empat. Jakarta
- Kotler, Phillip. 2002. *Manajemen Pemasaran Edisi 2*. Andi, Yogyakarta
- Kotler, Phillip. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Gramedia. Jakarta
- Kotler, Phillip. 2004. *Manajemen Pemasaran*. PT. Prenhallindo. Jakarta
- Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran*, Indeks, Jakarta
- Kotler,P dan Keller, Kevin L. 2009. *Manajemen pemasaran*. Erlangga. Jakarta

- Kotler, Philip & Armstrong, Gary. 2008. *Prinsip Pemasaran Jilid-1*. Erlangga. Jakarta
- Lovelock. 2012. *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi*. Erlangga. Jakarta
- Lovelock, Chistopher, & Wright, Lauren. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Indeks. Jakarta
- Lovelock dan Tjiptono. 2006. *Kepemimpinan yang Efektif*. UI Press. Yogyakarta
- Lupiyoadi, Rambat, & Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta
- Mullins, Orville, Larreche, dan Boyd. 2005. *Customer Loyalty: How To Keep it, How to Earn it: Edisi Revisi*. PT Indeks Kelompok Gramedia. Bandung
- Mursid, M. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Bumi Aksara. Jakarta
- Nova, Firsan. 2012. *Republic Relation. Media Bangsa*. Jakarta
- Rangkuti, Freddy, 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Pt Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Subagyo, A. 2010. *Marketing In Business*. Mitra Wacana Media
- Suardi, Rudi. 2001. *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2000*. PPM. Jakarta
- Suyanto, D. 2012. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*. Caps. PT Buku Seru. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Andi. Yogyakarta
- Tjiptono, F, dan Chandra. 2005. *Service Quality Satisfaction*. Andi. Yogyakarta
- William, J. Shanton. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta

WEBSITE

<http://beritahangat123.blogspot.com/2011/10/sejarah-kfc.html>
Waktu : 15:30 Tanggal : 25/02/2015

<http://www.scribd.com/doc/144127949/Sejarah-KFC-Indonesia#scribd>
Waktu:15:07: tanggal 27/01/2015

<http://mysharing.co/kfc-raih-halal-award-2014/>
Waktu: 17:11 Tanggal: 04/03/2015



LAMPIRAN 1

No.

KUESIONER

Dengan hormat,

Saya **Muhammad Seis Parinduri**, Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada, Jurusan Manajemen. Saat ini saya sedang mengadakan penelitian mengenai **“ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN *Kentucky Fried Chicken (KFC)* CABANG BUARAN”**. Tujuan penelitian ini semata-mata hanya untuk kepentingan akademik, bukan untuk menguji anda. Oleh karena itu, saya mengharapkan kesediaan saudara/i dalam meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini secara lengkap. Atas kerja samanya saya ucapkan terimakasih.

1. Pertanyaan Penyaring

a. Apakah anda mengkonsumsi KFC sebanyak tiga kali dalam dua bulan terakhir ini?

1) Iya (Lanjutkan pertanyaan berikutnya)

2) Tidak (terimakasih, anda tidak perlu melanjutkan ke pertanyaan selanjutnya)

2. Petunjuk pengisian

Istilah pertanyaan dibawah ini dengan memberikan tanda (X) pada jawaban yang telah disediakan dimana:

Kinerja	Harapan
1 = Sangat Tidak Setuju (STS)	1 = Sangat Tidak Penting (STP)
2 = Tidak Setuju (TS)	2 = Tidak Penting (TP)
3 = Netral (N)	3 = Netral (N)
4 = Setuju (S)	4 = Penting (P)
5 = Sangat Setuju (SS)	5 = Sangat Penting (SP)

3. Data Pribadi Responden

Istilah pertanyaan ini dengan memberikan tanda silang (x) sesuai dengan data dari anda

a. Nama :

b. Jenis kelamin

1). Pria

2). Wanita

- c. Umur
- 1). <18 tahun
 - 2). >18 – 22 tahun
 - 3). >22 – 26 tahun
 - 4). > 30 tahun
- d. Berapa pengeluaran anda per bulan?
- 1). < Rp 1.000.000
 - 2). Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000
 - 3). > Rp 2.000.000 – Rp 3.000.000
 - 4). > Rp 3.000.000
- e. Apakah pekerjaan anda saat ini?
- 1). Pegawai Swasta
 - 2). Wiraswasta
 - 3). PNS
 - 4). Pelajar/Mahasiswa
4. Kualitas Produk
- Tabel pernyataan menyangkut harapan konsumen KFC terhadap kualitas produk KFC

No	Pertanyaan	STP	TP	N	P	SP
Kinerja						
1	Daging ayam yang ditawarkan KFC empuk / tidak keras					
2	Rasa daging ayam yang ditawarkan KFC lezat					
3	Aroma daging ayam KFC menggugah selera					
Fitur						
1	Kentang KFC renyah					
2	Saos yang ditawarkan oleh KFC sebagai fitur pelengkap sangat baik					
Kehandalan						
1	Rasa ayam KFC tidak berubah					
2	Aroma ayam KFC tidak berubah					
Konformasi						
1	Ayam KFC bersertifikat halal					
2	Produk yang dipesan konsumen sesuai dengan yang diharapkan oleh konsum					
Daya tahan						
1	Daging ayam KFC memiliki daya tahan yang cukup lama (dua hari)					
2	Daging ayam KFC dapat dihangatkan kembali					
Service						
1	Produk KFC jarang terjadi kecacatan					

2	Bila terjadi kecacatan produk, produk cacat tersebut dapat diganti dengan cepat					
No	Pertanyaan	STP	TP	N	P	SP
Estetika						
1	Bentuk ayam KFC menggugah selera					
2	Kemasan produk KFC baik					
3	Tempat penyajian produk baik					
Persepsi terhadap kualitas						
1	Perusahaan KFC terkenal					
2	Perusahaan KFC berkualitas					

Tabel pernyataan menyangkut kualitas produk KFC menurut konsumen. Isilah pertanyaan dibawah ini dengan memberikan tanda (X) pada jawaban yang telah disediakan

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
Kinerja						
1	Daging ayam yang ditawarkan KFC empuk / tidak keras					
2	Rasa daging ayam yang ditawarkan KFC lezat					
3	Aroma daging ayam KFC menggugah selera					
Fitur						
1	Kentang KFC renyah					
2	Saos yang ditawarkan oleh KFC sebagai fitur pelengkap sangat baik					
Kehandalan						
1	Rasa ayam KFC tidak berubah					
2	Aroma ayam KFC tidak berubah					
konformasi						
1	Ayam KFC bersertifikat halal					
2	Produk yang dipesan konsumen sesuai dengan yang diharapkan oleh konsum					
Daya tahan						
1	Daging ayam KFC memiliki daya tahan yang cukup lama (dua hari)					
2	Daging ayam KFC dapat dihangatkan kembali					
Service						
1	Produk KFC jarang terjadi kecacatan					
2	Bila terjadi kecacatan produk, produk cacat tersebut dapat diganti dengan cepat					

No	Pertanyaan	STP	TP	N	P	SP
Estetika						
1	Bentuk ayam KFC menggugah selera					
2	Kemasan produk KFC baik					
3	Tempat penyajian produk baik					
Persepsi terhadap kualitas						
1	Perusahaan KFC terkenal					
2	Perusahaan KFC berkualitas					

5. Kualitas Pelayanan

Table pernyataan harapan konsumen KFC terhadap kualitas pelayanan KFC.

Isilah pertanyaan dibawah ini dengan memberikan tanda (X) pada jawaban yang telah disediakan

No	Pernyataan	STP	TP	N	P	SP
Kehandalan						
1	Karyawan KFC mampu memberikan pelayanan yang memuaskan.					
2	Karyawan KFC mampu memberikan pelayanan yang akurat.					
Daya tanggap						
1	Karyawan KFC sigap dalam membantu konsumen					
2	Karyawan KFC cepat dalam melayani konsumen					
Jaminan						
1	Karyawan KFC sopan terhadap konsumen					
2	Kemampuan karyawan KFC dalam memberikan informasi cukup baik					
Berwujud						
1	Ruangan KFC bersih					
2	Fasilitas yang memadai seperti AC, toilet dan parkir gratis					
Empati						
1	Karyawan KFC ramah kepada konsumen					
2	Karyawan KFC peduli terhadap konsumen					

Tabel pernyataan menyangkut kualitas pelayanan menurut konsumen KFC

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Kehandalan						
1	Karyawan KFC mampu memberikan pelayanan yang memuaskan.					
2	Karyawan KFC mampu memberikan pelayanan yang akurat					
Daya tanggap						
1	Karyawan KFC sigap dalam membantu konsumen					
2	Karyawan KFC cepat dalam melayani konsumen					
Jaminan						
1	Karyawan KFC sopan terhadap konsumen					
2	Kemampuan karyawan KFC dalam memberikan informasi cukup baik					
Berwujud						
1	Ruangan KFC bersih					
2	Fasilitas yang memadai seperti AC, toilet dan parkir gratis					
Empati						
1	Karyawan KFC ramah kepada konsumen					
2	Karyawan KFC peduli terhadap konsumen					

LAMPIRAN 2

PROFIL RESPONDEN

Responden	Nama	Jenis kelamin	Umur	Pengeluaran perbulan	Pekerjaan
1	Divaniza	2	2	1	4
2	Yuni	2	2	1	4
3	Devi	2	1	1	4
4	Sarah t	2	2	1	4
5	Rista F	2	2	2	4
6	Anindhita	2	2	2	4
7	Rima	2	1	1	4
8	Fauzi	1	2	1	4
9	Dimas	1	4	4	3
10	Agung	1	3	4	2
11	Liezty	2	2	1	4
12	Indah	2	2	2	3
13	Sintike	2	3	4	3
14	Nur	2	2	4	2
15	Donny	1	4	3	1
16	Ade n	2	2	2	4
17	Nurida	2	3	2	2
18	Dini	2	2	1	4
19	Uut	1	2	1	4
20	Maria p	2	2	2	2
21	Diki	4	5	5	5
22	Ode	2	3	2	4
23	Dwi	1	3	3	3
24	Nadya	2	2	1	4
25	Cindy	2	2	1	3
26	Wahyu	1	1	3	3
27	Kamil	1	2	3	2
28	Maiva	2	2	1	4
29	Maria	2	2	2	4
30	Ade	2	2	1	4
31	Bayu	1	2	2	3
32	Fika	2	2	1	4
33	Wina	2	2	2	4

34	Sifa	2	2	2	4
35	Putri	2	2	1	4
36	Hardi	1	2	1	4
37	Ribka	2	3	3	2
38	Dian	2	2	4	4
39	Theresia	2	2	2	4
40	Annisa	2	2	3	4
41	Johan	1	3	3	3
42	Satrio	3	3	3	2
43	Riko	1	3	3	1
44	Paska	1	4	4	1
45	Kim	2	2	1	4
46	Arga	1	3	3	1
47	Vyana	2	2	2	4
48	Tania	2	2	2	4
49	Izniatih	2	2	1	4
50	Marthina	2	2	3	4
51	Chistian	1	2	2	1
52	Hosea	1	2	1	4
53	Yolanda	2	2	1	4
54	Widya	2	2	2	4
55	Tiara	2	3	3	1
56	Anggi	1	3	4	1
57	Septian	1	2	3	2
58	Hanna	2	3	4	2
59	Hauzan	1	4	1	4
60	Lolyta	2	2	1	4
61	Natasha	2	2	1	4
62	Claudia	2	2	3	4
63	Gracia	2	2	1	4
64	Yuni	2	2	1	4
65	Fitri	2	2	1	4
66	Ferald	1	2	2	4
67	Eriandi	1	2	1	4
68	David	1	2	1	4
69	Fakhri	1	2	1	4
70	Fajar	1	2	2	4
71	Verna	2	3	2	3
72	Oki	2	4	5	5
73	Hairunisa	2	2	1	4
74	Tri	2	2	2	4

75	Hanan	1	2	2	1
76	Ridzka	2	2	1	4
77	Setiawan	1	4	4	2
78	Bagus	1	3	3	1
79	Andi	1	3	3	1
80	Risky	1	3	4	1
81	Guntur	1	3	3	3
82	Asep	1	2	1	4
83	Nanda	1	4	4	2
84	Rahee	2	1	3	2
85	Assyifa	2	1	1	4
86	Metta	2	1	2	4
87	Feby	2	2	2	4
88	Miranti	2	1	1	4
89	Naila	2	2	1	4
90	Tara	2	2	1	4
91	Diah	2	1	1	4
92	Mentari	2	4	4	2
93	Novellia	2	2	1	4
94	Sumarsono	1	4	4	3
95	Akbar	1	1	1	4
96	Ferdi	1	3	1	2
97	Gilang	1	1	1	4
98	Immanoel	1	1	1	4
99	Vicki	1	2	1	4
100	Rafli	1	2	1	4

LAMPIRAN 3

VALIDITAS DAN RELIABILITAS HARAPAN KONSUMEN KUALITAS
PRODUK

Item-Total Statistics

PERTAN YAAN	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	70.4700	70.332	.400	.497	.879
P2	70.3900	69.998	.466	.508	.877
P3	70.5400	67.342	.637	.555	.871
P4	70.6600	65.560	.677	.601	.869
P5	70.6900	67.953	.517	.468	.875
P6	70.7300	66.967	.581	.802	.873
P7	70.7300	65.512	.661	.831	.869
P8	70.2200	71.244	.388	.375	.879
P9	70.3200	70.624	.393	.345	.879
P10	70.9500	67.543	.417	.499	.880
P11	71.0600	65.128	.522	.554	.876
P12	70.7700	65.553	.589	.493	.872
P13	70.4100	72.244	.206	.328	.886
P14	70.6300	65.589	.601	.558	.872
P15	70.6700	67.597	.586	.669	.873
P16	70.5500	69.078	.599	.646	.873
P17	70.6600	69.701	.407	.448	.879
P18	70.4700	68.514	.565	.516	.874

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.882	.884	18



LAMPIRAN VALIDITAS DAN RELIABILITAS KINERJA KUALITAS
PRODUK

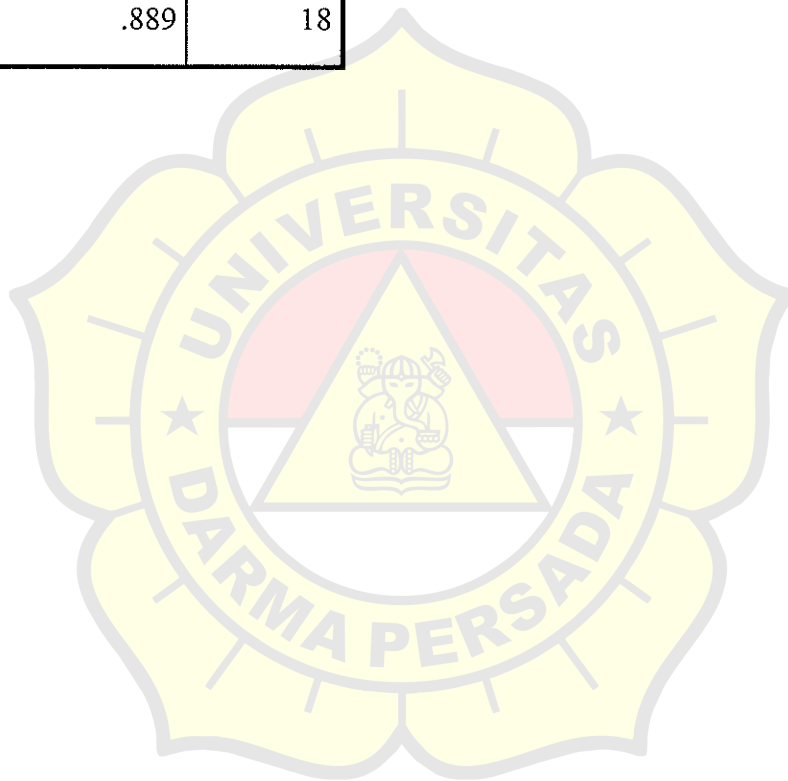
Item-Total Statistics

Pertanyaan	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	66.5500	60.230	.514	.565	.883
P2	66.6300	60.235	.516	.597	.883
P3	66.6600	60.025	.541	.526	.882
P4	66.9300	59.318	.512	.526	.883
P5	66.8500	62.856	.257	.304	.890
P6	66.8800	58.187	.618	.720	.879
P7	66.9000	57.990	.641	.743	.878
P8	66.4500	60.977	.418	.398	.886
P9	66.7900	57.905	.561	.614	.881
P10	67.1100	58.281	.531	.627	.882
P11	67.1800	58.634	.469	.504	.885
P12	66.8700	56.781	.615	.576	.879
P13	66.7200	59.759	.408	.490	.887
P14	66.8100	57.469	.619	.584	.879
P15	66.7100	59.743	.562	.567	.881
P16	66.6100	59.452	.597	.535	.880
P17	66.7000	60.434	.474	.601	.884

P18	66.5500	59.179	.552	.634	.881
-----	---------	--------	------	------	------

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.888	.889	18



LAMPIRAN VALIDITAS DAN RELIABILITAS HARAPAN KONSUMEN
KUALITAS PELAYANAN

Item-Total Statistics

Pertanyaan	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	38.8200	26.230	.682	.660	.904
P2	38.7900	26.269	.697	.664	.903
P3	38.8600	26.970	.650	.624	.906
P4	38.7600	27.174	.634	.599	.907
P5	38.8200	25.583	.716	.573	.902
P6	38.9400	25.936	.745	.570	.900
P7	38.7600	25.982	.661	.542	.905
P8	38.6800	26.422	.615	.548	.908
P9	38.7200	26.103	.720	.718	.902
P10	38.7500	26.452	.691	.698	.903

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items

.913	.913	10
------	------	----

LAMPIRAN VALIDITAS DAN RELIABILITAS KINERJA KUALITAS
PELAYANAN

Item-Total Statistics

Pertanyaan	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	34.9500	32.755	.638	.640	.883
P2	34.9200	33.448	.663	.615	.882
P3	35.0500	31.563	.762	.652	.874
P4	34.9300	32.005	.723	.606	.877
P5	34.8900	32.725	.714	.605	.879
P6	34.9000	32.455	.742	.642	.877
P7	34.8400	31.772	.680	.544	.879
P8	35.2000	32.263	.325	.228	.924
P9	34.9100	32.083	.753	.636	.876
P10	34.8800	31.985	.741	.639	.876

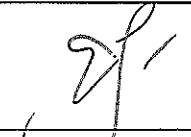



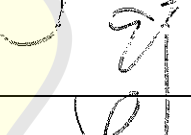
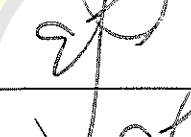

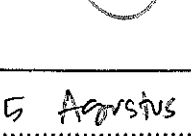
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.893	.914	10



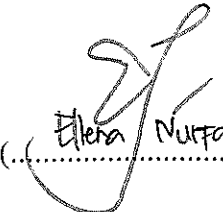
**LEMBAR KONSULTASI
BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA**

Nama Mahasiswa : MUHAMMAD SELU PARINDURI
 No. Induk Mhs : 2011410021
 Dosen Pembimbing : ELLENA NURFAZRIA HANDAYANI, SE, MM, M.
 Mulai Bimbingan : 14 OKTOBER 2014
 Terakhir Bimbingan : 21 AGUSTUS 2015

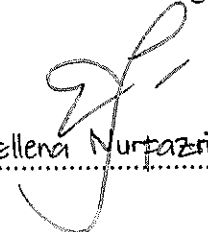
No.	Hari/Tanggal Bimbingan	Bab.Materi Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1.	Selasa 14 Oktober 2014	BAB I	
2.	Rabu 5 September 2014	BAB I DAN BAB II	
3.	Kamis September 2014	Perbaikan BAB I DAN BAB II	
4.	Senin 1 Desember 2014	BAB III	
5.	Rabu 18 Februari 2015	Perbaikan Bab I, II, III	
6.	Selasa 4 Agustus 2015	Bimbingan Bab IV dan BAB V.	
7.	Jumat 21 Agustus 2015	Penyempurnaan Bab IV dan Bab V.	
			

Jakarta, 25 Agustus 2015

Mengetahui Kajur,


 (... Ellena Nurfaezria H.)

Pembimbing,


 (... Ellena Nurfaezria H.)