

Lampiran 01

Data Pendapatan Hasil Penjualan Tahun 2020

No	Bulan	Pendapatan
1	November	171.057.500
2	Desember	194.195.500
3	januari	170.611.350
4	februari	147.116.000
5	Maret	110.038.000
6	April	46.028.500
7	Mie	56.027.500
8	Juni	62.847.500
9	Juli	83.847.500
10	Agustus	78.507.000
11	September	87.508.000
12	Oktober	97.024.500

Lampiran 02 kuesioner penelitian

Kuesioner Penelitian

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *RESTAURANT* DENGAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD)

(Studi Kasus di Maribu Restaurant)

Sehubungan dengan penyusunan skripsi dengan judul yang telah disebutkan diatas, maka dengan hormat,saya:

Nama : Fitriana Sari

NIM : 16121000131

Memohon kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/i untuk mengisi kuesioner yang saya ajukan ini secara jujur dan terbuka.

Daftar pertanyaan ini saya ajukan semata-mata untuk keperluan penelitian sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan jenjang Strata satu (S1), Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik , Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara. Karenanya, Kebenaran dan kelengkapan jawaban yang anda berikan akan sangat membantu bagi penulis, untuk selanjutnya akan menjadi masukan yang bermanfaat bagi hasil penelitian yang penulis lakukan.

Atas partisipasi Ibu/bapak, Saudara/i dalam mengisi pertanyaan/kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih

Hormat Saya,

Fitriana Sari

Petunjuk Pengisian

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang anda alami atau rasakan, dengan cara memberikan (v) pada pilihan jawaban yang tersedia dari mulai skala 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai 5 (Sangat Setuju). Masing-masing pilihan jawaban memiliki makna sebagai berikut:

SS : Sangat Setuju nilainya 5

S : Setuju nilainya 4

N : Netral 3

TS : Kurang Setuju nilainya 2

STS : Sangat tidak setuju nilainya 1

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
Rasa						
1	Tempat penyajian makanan bersih					
2	Makanan yang disajikan memiliki aroma yang sedap					
3	Makanan yang disajikan memiliki rasa yang lezat dan tidak berubah-ubah					
4	Tampilan menu yang sangat menarik pelanggan					
Kehigienisan dan kelengkapan						
1	Makanan di Maribu restoran terjamin kebersihannya					
2	Penyajian makan lengkap					
3	Peralatan makanan yang bervariasi					
Harga						

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Harga sesuai dengan porsi makanan yang disajikan					
2	Harga sesuai dengan rasa yang diberikan					
3	Sering mendapat harga promo dari maribu restaurant					
Kenyamanan						
1	Tempat bersih dan rapi					
2	Fasilitas restoran lengkap					
3	Tidak memandang status sosial pelanggan yang datang					
4	Maribu restaurant memiliki tempat parkir yang luas					
Kecepatan Penyajian						
1	Penyajian makanan yang cepat					
2	Saya menunggu makanan datang sangat lama					
Kualitas produk						
1	Saya menyukai menu yang disajikan yang memiliki citarasa yang					

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
	menggugah selera makan					
2	Proses pembuatan yang higienis					
Kepuasan pelayanan						
1	Pegawai restoran yang ramah dan murah senyum					
2	Saya akan merekomendasikan kepada orang lain untuk makan di maribu restaurant					
Respon dan keluhan						
1	Pramusaji cekatan dalam menerima pesanan					
2	Pramusaji tanggap dalam penggunaan pesan aplikasi					

Lampiran 03 Perhitungan rekapitulasi sampel

Tanggal	Hari	Populasi	Proporsi	Sampel
02-Des-20	Jumat	15	6,44	6
03-Des-20	Sabtu	21	9,01	9
04-Des-20	Minggu	20	8,58	9
05-Des-20	Senin	18	7,72	8
06-Des-20	Selasa	23	9,87	10
07-Des-20	Rabu	25	10,73	11
08-Des-20	Kamis	25	10,73	11
09-Des-20	Jumat	22	9,44	9
10-Des-20	Sabtu	20	8,58	9
11-Des-20	Minggu	26	11,16	11
12-Des-20	Senin	29	12,44	12
13-Des-20	Selasa	20	8,58	9
14-Des-20	Rabu	17	7,29	7
15-Des-20	Kamis	25	10,73	11
16-Des-20	Jumat	25	10,73	11
17-Des-20	Sabtu	19	8,15	8
18-Des-20	Minggu	21	9,01	9
19-Des-20	Senin	26	11,16	11
20-Des-20	Selasa	20	8,58	9
21-Des-20	Rabu	25	10,73	11
22-Des-20	Kamis	21	9,01	9
23-Des-20	Jumat	22	9,44	9
24-Des-20	Sabtu	22	9,44	9
25-Des-20	Minggu	27	11,58	12
26-Des-20	Senin	20	8,58	9
27-Des-20	Selasa	24	10,30	10
		578		248

Lampran 04 uji validitas

Hasil SPSS Uji Validitas

		Total
Q1	Pearson Correlation	.482**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	248
Q2	Pearson Correlation	.482**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	248
Q3	Pearson Correlation	.504**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	248
Q4	Pearson Correlation	.322**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	248
Q5	Pearson Correlation	.308**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	248
Q6	Pearson Correlation	.339**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	248
Q7	Pearson Correlation	.422**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	248
Q8	Pearson Correlation	.351**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	248
Q9	Pearson Correlation	.206**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	248
Q10	Pearson Correlation	.441**
	Sig. (2-tailed)	.000

	N	248
Q11	Pearson Correlation	.234 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	248
Q12	Pearson Correlation	.296 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	248
Q13	Pearson Correlation	.445 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	248
Q14	Pearson Correlation	.365 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	248
Q15	Pearson Correlation	.435 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	248
Q16	Pearson Correlation	.435 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	248
Q17	Pearson Correlation	.478 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	248
Q18	Pearson Correlation	.447 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	248
Q19	Pearson Correlation	.303 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	248
Q20	Pearson Correlation	.363 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	248
Q21	Pearson Correlation	.265 ^{**}

	Sig. (2-tailed)	.000
	N	248
Q22	Pearson Correlation	.390**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	248
Total	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	248

Lampiran 05 uji reliabilitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	71.1169	47.075	.410	.	.688
Q2	71.1169	47.075	.410	.	.688
Q3	72.0323	44.639	.383	.	.684
Q4	71.7298	48.028	.217	.	.700
Q5	71.4798	48.413	.214	.	.700
Q6	71.4194	47.904	.237	.	.698
Q7	71.5565	46.645	.317	.	.691
Q8	72.1653	47.547	.241	.	.698
Q9	72.4435	49.203	.080	.	.712
Q10	72.5484	45.431	.308	.	.692
Q11	71.2177	49.029	.125	.	.707
Q12	71.3387	48.387	.194	.	.702
Q13	71.5323	46.614	.348	.	.689
Q14	71.6734	46.375	.213	.	.703
Q15	71.9113	46.405	.328	.	.690
Q16	72.0565	46.556	.333	.	.690
Q17	71.9879	46.012	.379	.	.686
Q18	71.9798	46.489	.348	.	.689
Q19	72.0282	47.825	.175	.	.705
Q20	72.1532	47.086	.242	.	.698
Q21	72.6290	48.404	.139	.	.707
Q22	72.8105	46.745	.271	.	.695

Lampiran 05 perhitungan derajat kepentingan

Perhitungan Derajat kepentingan

$$1. = \frac{(0x1)+(3x2)+(24x3)+(150x4)+(71x5)}{248}$$

$$= \frac{0+6+72+600+355}{248}$$

$$= \frac{1.033}{248}$$

$$= 4,165$$

$$2. = \frac{(0x1)+(3x2)+(24x3)+(150x4)+(71x5)}{248}$$

$$= \frac{0+6+72+600+355}{248}$$

$$= \frac{1.033}{248}$$

$$= 4,165$$

$$3. = \frac{(17x1)+(33x2)+(96x3)+(75x4)+(27x5)}{248}$$

$$= \frac{17+66+288+300+135}{248}$$

$$= \frac{806}{248}$$

$$= 3,25$$

$$\begin{aligned}
 4. &= \frac{(3x1)+(10x2)+(111x3)+(95x4)+(29x5)}{248} \\
 &= \frac{3+20+333+380+145}{248} \\
 &= \frac{881}{248} \\
 &= 3,552
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 5. &= \frac{(0x1)+(6x2)+(75x3)+(129x4)+(38x5)}{248} \\
 &= \frac{0+12+225+516+190}{248} \\
 &= \frac{943}{248} \\
 &= 3,802
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 6. &= \frac{(1x1)+(11x2)+(55x3)+(135x4)+(46x5)}{248} \\
 &= \frac{1+22+183+540+230}{248} \\
 &= \frac{976}{248} \\
 &= 3,935
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 7. &= \frac{(2x1)+(20x2)+(61x3)+(126x4)+(39x5)}{248} \\
 &= \frac{2+40+183+504+195}{248} \\
 &= \frac{924}{248} \\
 &= 3,725
 \end{aligned}$$

$$8. = \frac{(7x1)+(40x2)+(132x3)+(55x4)+(14x5)}{248}$$

$$= \frac{7+80+396+220+70}{248}$$

$$= \frac{773}{248}$$

$$= 3,116$$

$$9. = \frac{(28x1)+(36x2)+(138x3)+(40x4)+(6x5)}{248}$$

$$= \frac{28+72+414+160+30}{248}$$

$$= \frac{704}{248}$$

$$= 2,838$$

$$10. = \frac{(45x1)+(42x2)+(103x3)+(50x4)+(8x5)}{248}$$

$$= \frac{45+84+309+200+40}{248}$$

$$= \frac{678}{248}$$

$$= 2,733$$

$$11. = \frac{(0x1)+(12x2)+(35x3)+(126x4)+(75x5)}{248}$$

$$= \frac{0+24+99+504+375}{248}$$

$$= \frac{1,002}{248}$$

$$=4,0403$$

$$12. = \frac{(0x1)+(10x2)+(51x3)+(130x4)+(57x5)}{248}$$

$$= \frac{0+20+153+520+285}{248}$$

$$= \frac{978}{248}$$

$$= 3,943$$

$$13. = \frac{(0x1)+(12x2)+(82x3)+(110x4)+(57x5)}{248}$$

$$= \frac{0+24+246+440+285}{248}$$

$$= \frac{995}{248}$$

$$= 4,012$$

$$14. = \frac{(19x1)+(20x2)+(58x3)+(93x4)+(58x5)}{248}$$

$$= \frac{19+40+174+372+290}{248}$$

$$= \frac{895}{248}$$

$$=3,608$$

$$15. = \frac{(4x1)+(30x2)+(107x3)+(84x4)+(23x5)}{248}$$

$$= \frac{4+60+321+336+115}{248}$$

$$= \frac{836}{248}$$

$$= 3,370$$

$$16. = \frac{(5x1)+(30x2)+(107x3)+(84x4)+(16x5)}{248}$$

$$= \frac{5+60+321+336+80}{248}$$

$$= \frac{802}{248}$$

$$= 3,233$$

$$17. = \frac{(3x1)+(35x2)+(114x3)+(78x4)+(18x5)}{248}$$

$$= \frac{3+70+333+312+90}{248}$$

$$= \frac{808}{248}$$

$$= 3,258$$

$$18. = \frac{(2x1)+(30x2)+(122x3)+(75x4)+(18x5)}{248}$$

$$= \frac{2+60+366+300+90}{248}$$

$$= \frac{818}{248}$$

$$= 3,298$$

$$\begin{aligned}
 19. &= \frac{(14x1)+(28x2)+(107x3)+(79x4)+(20x5)}{248} \\
 &= \frac{14+56+312+321+100}{248} \\
 &= \frac{794}{248} \\
 &= 3,201
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 20. &= \frac{(17x1)+(30x2)+(118x3)+(70x4)+(13x5)}{248} \\
 &= \frac{17+60+354+280+65}{248} \\
 &= \frac{776}{248} \\
 &= 3,129
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 21. &= \frac{(34x1)+(61x2)+(111x3)+(41x4)+(1x5)}{248} \\
 &= \frac{34+122+333+164+5}{248} \\
 &= \frac{658}{248} \\
 &= 2,653
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 22. &= \frac{(43x1)+(65x2)+(109x3)+(26x4)+(1x5)}{248} \\
 &= \frac{43+130+327+104+5}{248} \\
 &= \frac{609}{248} \\
 &= 2,455
 \end{aligned}$$

Lampiran 06 Perhitungan Rasio Perbaikan

Perhitungan Rasio Perbaikan

1. $= \frac{4}{4.052}$
=0.987
2. $= \frac{4}{4.052}$
=0.987
3. $= \frac{3}{3.185}$
=0.941
4. $= \frac{3}{3.472}$
=0.864
5. $= \frac{3}{3.69}$
=0.813
6. $= \frac{3}{3.762}$
=0.797
7. $= \frac{3}{3.649}$
=0.822
8. $= \frac{3}{3.056}$
=0.981
9. $= \frac{2}{2.762}$
=0.724
10. $= \frac{2}{2.69}$
=0.743
11. $= \frac{3}{3.952}$

$$\begin{aligned} &=0.759 \\ 12. &= \frac{3}{3.835} &=0.782 \\ 13. &= \frac{3}{3.657} &=0.820 \\ 14. &= \frac{3}{3.52} &=0.852 \\ 15. &= \frac{3}{3.315} &=0.905 \\ 16. &= \frac{3}{3.177} &=0.944 \\ 17. &= \frac{3}{3.234} &=0.927 \\ 18. &= \frac{3}{3.234} &=0.927 \\ 19. &= \frac{3}{3.173} &=0.945 \\ 20. &= \frac{3}{3.044} &=0.985 \\ 21. &= \frac{2}{2.585} &=0.773 \\ 22. &= \frac{2}{2.431} &=0.822 \end{aligned}$$

Lampiran 07 Bobot Atribut Jasa

Bobot Atribut Jasa

Bobot = Derajat kepentingan x Rasio perbaikan x Sales Point

1. = $4.052 \times 0,9870646 \times 1,3 = 5,2$
2. = $4.052 \times 0,9870646 \times 1,3 = 5,2$
3. = $3.185 \times 0,9417721 \times 1,3 = 3,9$
4. = $3.472 \times 0,8641114 \times 1,3 = 3,9$
5. = $3.69 \times 0,8,131147 \times 1,3 = 3,9$
6. = $3.762 \times 0,7974276 \times 1,2 = 3,9$
7. = $3.649 \times 0,8220994 \times 1,2 = 3,6$
8. = $3.056 \times 0,9815303 \times 1,3 = 3,9$
9. = $2.762 \times 0,7240875 \times 1,3 = 2,6$
10. = $2.69 \times 0,7436281 \times 1,2 = 2,4$
11. = $3.952 \times 0,7591836 \times 1,3 = 3,9$
12. = $3.835 \times 0,7823343 \times 1,3 = 3,9$
13. = $3.657 \times 0,8202866 \times 1,2 = 3,6$
14. = $3.52 \times 0,8522336 \times 1,2 = 3,6$
15. = $3.315 \times 0,9051094 \times 1,3 = 3,9$
16. = $3.177 \times 0,9441624 \times 1,2 = 3,6$
17. = $3.234 \times 0,9276807 \times 1,3 = 3,9$
18. = $3.234 \times 0,9276807 \times 1,3 = 3,9$
19. = $3.173 \times 0,9453621 \times 1,3 = 3,9$
20. = $3.044 \times 0,9854304 \times 1,2 = 3,6$
21. = $2.585 \times 0,7737909 \times 1,2 = 2,4$
22. = $2.431 \times 0,8225538 \times 1,2 = 2,4$

Lampiran 08 Perhitungan Normalitas Bobot Atribut Jasa

Perhitungan Normalitas Bobot Atribut Jasa

Total bobot atribut jasa

$$= 5,2 + 5,2 + 3,9 + 3,9 + 3,9 + 3,9 + 3,6 + 3,9 + 2,6 + 2,4 + 3,9 + 3,9 + 3,6 + 3,6 + 3,9 + 3,9 + 3,6 + 2,4 + 2,4 = 24,083717$$

$$\text{Normalitas bobot atribut} = \frac{\text{bobot atribut jasa}}{\text{total bobot atribut jasa}}$$

1. $\frac{5,2}{81,1} = 6,4118372$
2. $\frac{5,2}{81,1} = 6,4118372$
3. $\frac{3,9}{81,1} = 4,8088779$
4. $\frac{3,9}{81,1} = 4,8088779$
5. $\frac{3,9}{81,1} = 4,8088779$
6. $\frac{3,9}{81,1} = 4,8088779$
7. $\frac{3,6}{81,1} = 4,4389642$
8. $\frac{3,9}{81,1} = 4,8088779$
9. $\frac{2,6}{81,1} = 3,2059186$
10. $\frac{2,4}{81,1} = 2,9593094$
11. $\frac{3,9}{81,1} = 4,8088779$
12. $\frac{3,9}{81,1} = 4,8080779$
13. $\frac{3,6}{81,1} = 4,4389642$
14. $\frac{3,6}{81,1} = 4,4389642$
15. $\frac{3,9}{81,1} = 4,8088779$
16. $\frac{3,6}{81,1} = 4,4389642$

$$17. \frac{3,9}{81,1} = 4,80877942$$

$$18. \frac{3,9}{81,1} = 4,80877942$$

$$19. \frac{3,9}{81,1} = 4,80877942$$

$$20. \frac{3,6}{81,1} = 4,4389642$$

$$21. \frac{2,4}{81,1} = 2,9493094$$

$$22. \frac{2,4}{81,1} = 2,9493094$$