

LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Penelitian

Rentang Survey Pendahuluan

1. Menentukan data terbesar dan data terkecil
Data terbesar yaitu $30 \times 5 = 150$ (nilai tertinggi)
Data terkecil yaitu $30 \times 1 = 30$ (nilai terendah)
2. Menentukan jangkauan (R), yakni data terbesar – data terkecil
 $R = 150 - 30 = 120$
3. Menentukan banyaknya kelas (K)
Penelitian ini menggunakan skala likert dengan gradasi jawaban sebanyak 5 jawaban, sehingga untuk menentukan kelas mengikuti dari banyaknya jawaban yakni 5 kelas.
4. Membuat panjang interval kelas (int)
$$int = \frac{R}{K} = \frac{120}{5} = 24$$
5. Membuat tabel rentang klasifikasi

Tabel 4.4 Rentang Klasifikasi Variabel

No	Lebar Interval	Kategori	
		Kualitas Pelayanan (X)	Kepuasan Konsumen (Y)
1.	30 – 53	Buruk Sekali	Buruk Sekali
2.	54 – 77	Buruk	Buruk
3.	78 – 101	Cukup	Cukup
4.	102 – 125	Baik	Baik
5.	126 – 150	Sangat baik	Sangat baik

Sumber: Pengolahan Data

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Tabel 1.1 Kualitas Pelayanan *Tangibles* (Bukti Fisik)

Apakah fasilitas kantin terlihat bersih dan rapi ?

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Persentase (%)	Pembobotan
Sangat Setuju	5	10	33,33%	50
Setuju	4	12	40,00%	48
Cukup	3	7	23,33%	21
Tidak Setuju	2	1	3,33%	2
Sangat Tidak Setuju	1	0	0,00%	0
Jumlah		30	100,00%	121

Tabel 1.2 Kualitas Pelayanan *Tangibles* (Bukti Fisik)

Apakah peralatan yang digunakan di kantin terlihat layak digunakan ?

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Persentase (%)	Pembobotan
Sangat Baik	5	10	33,33%	50
Baik	4	11	36,67%	44
Cukup	3	9	30,00%	27
Buruk	2	0	0,00%	0
Buruk Sekali	1	0	0,00%	0
Jumlah		30	100,00%	121

Tabel 1.3 Kualitas Pelayanan *Reliability* (Keandalan)

Apakah pesanan makanan/minuman disajikan sesuai dengan yang Anda pesan ?

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Persentase (%)	Pembobotan
Sangat Baik	5	17	56,67%	85
Baik	4	11	36,67%	44
Cukup	3	1	3,33%	3
Buruk	2	0	0,00%	0
Buruk Sekali	1	1	3,33%	1
Jumlah		30	100,00%	133

Tabel 1.4 Kualitas Pelayanan *Reliability* (Keandalan)

Apakah pelayanan di kantin dilakukan dengan tepat dan konsisten ?

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Persentase (%)	Pembobotan
Sangat Baik	5	7	23,33%	35
Baik	4	19	63,33%	76
Cukup	3	4	13,33%	12
Buruk	2	0	0,00%	0
Buruk Sekali	1	0	0,00%	0
Jumlah		30	100,00%	123

Tabel 1.5 Kualitas Pelayanan *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Apakah pegawai kantin melayani Anda dengan cepat ?

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Persentase (%)	Pembobotan
Sangat Baik	5	8	26,67%	40
Baik	4	13	43,33%	52
Cukup	3	6	20,00%	18
Buruk	2	3	10,00%	6
Buruk Sekali	1	0	0,00%	0
Jumlah		30	100,00%	116

Tabel 1.6 Kualitas Pelayanan *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Apakah pegawai kantin tanggap ketika Anda membutuhkan bantuan ?

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Persentase (%)	Pembobotan
Sangat Baik	5	9	30,00%	45
Baik	4	13	43,33%	52
Cukup	3	7	23,33%	21
Buruk	2	1	3,33%	2
Buruk Sekali	1	0	0,00%	0
Jumlah		30	100,00%	120

Tabel 1.7 Kualitas Pelayanan Assurance (Jaminan)

Apakah pegawai kantin bersikap sopan saat melayani ?

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Persentase (%)	Pembobotan
Sangat Baik	5	11	36,67%	55
Baik	4	14	46,67%	56
Cukup	3	5	16,67%	15
Buruk	2	0	0,00%	0
Buruk Sekali	1	0	0,00%	0
Jumlah		30	100,00%	126

Tabel 1.8 Kualitas Pelayanan Assurance (Jaminan)

Apakah Anda merasa aman terhadap kebersihan makanan yang disajikan ?

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Persentase (%)	Pembobotan
Sangat Baik	5	10	33,33%	50
Baik	4	13	43,33%	52
Cukup	3	7	23,33%	21
Buruk	2	0	0,00%	0
Buruk Sekali	1	0	0,00%	0
Jumlah		30	100,00%	123

Tabel 1.9 Kualitas Pelayanan Empathy (Empati)

Apakah pegawai kantin memberikan perhatian kepada pelanggan ?

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Persentase (%)	Pembobotan
Sangat Baik	5	7	23,33%	35
Baik	4	9	30,00%	36
Cukup	3	11	36,67%	33
Buruk	2	2	6,67%	4
Buruk Sekali	1	1	3,33%	1
Jumlah		30	100,00%	109

Tabel 1.10 Kualitas Pelayanan Empathy (Empati)

Apakah pegawai kantin memahami kebutuhan pelanggan ?

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Persentase (%)	Pembobotan
Sangat Baik	5	8	26,67%	40

Baik	4	12	40,00%	48
Cukup	3	8	26,67%	24
Buruk	2	2	6,67%	4
Buruk Sekali	1	0	0,00%	0
Jumlah		30	100,00%	116

Tabel 1.11 Total Penskoran Variabel Kualitas Pelayanan (X)

No	Dimensi	Indikator	Item	Pembobotan	Persentase (%)
1.	<i>Tangibles (Bukti Fisik)</i>	Apakah fasilitas kantin terlihat bersih dan rapi ?	X _{1.1}	121	10,02%
		Apakah peralatan yang digunakan di kantin terlihat layak digunakan ?	X _{1.2}	121	10,02%
2.	<i>Reliability (Keandalan)</i>	Apakah pesanan makanan/minuman disajikan sesuai dengan yang Anda pesan ?	X _{1.3}	133	11,01%
		Apakah pelayanan di kantin dilakukan dengan tepat dan konsisten ?	X _{1.4}	123	10,18%
3.	<i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>	Apakah pegawai kantin melayani Anda dengan cepat ?	X _{1.5}	116	9,60%
		Apakah pegawai kantin tanggap ketika Anda membutuhkan bantuan ?	X _{1.6}	120	9,93%
4.	<i>Assurance (Jaminan)</i>	Apakah pegawai kantin bersikap sopan saat melayani ?	X _{1.7}	126	10,43%
		Apakah Anda merasa aman terhadap kebersihan makanan yang disajikan ?	X _{1.8}	123	10,18%
5.	<i>Empathy (Empati)</i>	Apakah pegawai kantin memberikan perhatian kepada pelanggan ?	X _{1.9}	109	9,02%

	Apakah pegawai kantin memahami kebutuhan pelanggan ?	X ₁₀ .	116	9,60%
	Total		1208	100%
	Rata-rata		121	

Sumber: Pengolahan Data

2. Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Tabel 2.1 Kesesuaian Harapan konsumen

Apakah pelayanan kantin sesuai dengan harapan Anda ?

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Persentase (%)	Pembobotan
Sangat Baik	5	8	26,67%	40
Baik	4	12	40,00%	48
Cukup	3	8	26,67%	24
Buruk	2	2	6,67%	4
Buruk Sekali	1	0	0,00%	0
Jumlah		30	100,00%	116

Tabel 2.2 Kesesuaian Harapan konsumen

Apakah kualitas makanan/minuman sesuai dengan yang Anda harapkan ?

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Persentase (%)	Pembobotan
Sangat Baik	5	6	20,00%	30
Baik	4	12	40,00%	48
Cukup	3	12	40,00%	36
Buruk	2	0	0,00%	0
Buruk Sekali	1	0	0,00%	0
Jumlah		30	100,00%	114

Tabel 2.3 Minat berkunjung Kembali

Apakah Anda berniat membeli kembali di kantin ini ?

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Persentase (%)	Pembobotan
Sangat Baik	5	10	33,33%	50
Baik	4	15	50,00%	60
Cukup	3	4	13,33%	12
Buruk	2	1	3,33%	2
Buruk Sekali	1	0	0,00%	0
Jumlah		30	100,00%	124

Tabel 2.4 Minat berkunjung Kembali

Apakah Anda tertarik untuk kembali menggunakan layanan kantin?

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Persentase (%)	Pembobotan
Sangat Baik	5	14	46,67%	70
Baik	4	13	43,33%	52
Cukup	3	1	3,33%	3
Buruk	2	2	6,67%	4
Buruk Sekali	1	0	0,00%	0
Jumlah		30	100,00%	129

Tabel 2.5 Kesiediaan merekomendasikan

Apakah Anda bersedia merekomendasikan kantin ini kepada teman ?

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Persentase (%)	Pembobotan
Sangat Baik	5	13	43,33%	65
Baik	4	15	50,00%	60
Cukup	3	1	3,33%	3
Buruk	2	1	3,33%	2
Buruk Sekali	1	0	0,00%	0
Jumlah		30	100,00%	130

Tabel 2.6 Kesiediaan merekomendasikan

Apakah Anda akan menyarankan kantin ini kepada orang lain?

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Persentase (%)	Pembobotan
Sangat Baik	5	13	43,33%	65
Baik	4	9	30,00%	36
Cukup	3	6	20,00%	18
Buruk	2	1	3,33%	2
Buruk Sekali	1	1	3,33%	1
Jumlah		30	100,00%	122

Tabel 2.7 Total Penskoran Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

No	Dimensi	Indikator	Item	Pembobotan	Persentase (%)	Kategori
1.	Kesesuaian harapan	Apakah pelayanan kantin sesuai	Y _{2.1}	116	15,68%	Baik

		dengan harapan Anda ?				
		Apakah kualitas makanan/minuman sesuai dengan yang Anda harapkan ?	Y _{2.2}	114	15,41%	Baik
2.	Minat berkunjung Kembali	Apakah Anda berniat membeli kembali di kantin ini ?	Y _{2.3}	129	17,43%	Sangat baik
		Apakah Anda tertarik untuk kembali menggunakan layanan kantin?	Y _{2.4}	129	17,43%	Sangat baik
3	Kesediaan merekomendasikan	Apakah Anda bersedia merekomendasikan kantin ini kepada teman ?	Y _{2.5}	130	17,57%	Sangat baik
		Apakah Anda akan menyarankan kantin ini kepada orang lain?	Y _{2.6}	122	16,49%	Baik
		Total	740		100%	Baik
		Rata-rata	123			

Sumber: Pengolahan Data

Lampiran 2 Hasil Jawaban Responden

Kualitas Pelayanan

X																			
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	4	3	3	2	2	4	4	2	4	4	4	2	3	3	2	2
2	2	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	3	4	2	4
3	3	4	5	5	5	3	2	2	3	3	2	4	3	3	1	5	4	1	2
4	1	4	1	3	4	4	2	1	4	3	2	4	5	4	1	4	4	1	2
3	3	4	5	3	4	2	2	5	3	3	3	3	2	3	3	5	3	3	3
3	2	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3
3	2	3	3	2	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	2
4	2	4	2	2	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	3	4	4	2	3
4	3	3	2	3	5	3	2	2	2	4	3	3	3	4	2	3	4	2	2
3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	2	3
4	1	2	3	2	5	2	1	5	4	4	2	5	4	4	3	5	4	1	2
4	2	5	3	3	5	4	3	4	3	4	3	5	4	3	2	5	4	2	2
4	1	5	1	1	5	5	1	2	5	4	1	5	5	5	1	5	5	1	1
4	3	5	3	2	5	5	1	3	5	3	3	5	5	5	1	5	5	1	1
3	2	5	3	2	5	5	1	2	4	4	2	4	5	5	1	5	5	1	2
3	3	3	4	4	4	1	3	1	1	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3
4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4
4	3	3	2	2	4	4	2	3	4	2	3	4	5	4	2	4	4	1	2
3	2	5	3	3	4	4	2	3	3	3	2	3	3	4	2	4	3	2	3
3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
3	2	4	2	2	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	2
3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4
4	2	4	4	3	4	4	4	2	4	3	2	4	3	3	2	2	3	2	2
4	1	4	2	2	5	5	1	1	4	4	1	5	5	5	1	4	4	1	2
3	2	4	2	2	5	4	1	2	3	3	3	3	4	4	2	4	4	2	2
3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5	1	5	3	1	5	5	1	1	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	1
3	3	3	5	4	4	3	2	2	3	3	3	2	4	4	4	4	3	1	3
4	2	4	2	2	4	4	2	2	4	3	2	4	4	4	2	4	4	2	2
4	2	4	3	2	4	4	2	3	4	3	2	4	4	4	3	4	3	2	2
5	3	3	2	4	2	2	1	4	5	5	1	3	4	2	4	3	3	3	4
4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3
5	1	5	3	1	5	5	1	1	5	5	1	5	5	5	1	5	5	1	1
3	2	3	2	3	5	4	1	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2
5	3	5	4	4	2	5	3	5	5	5	3	4	5	3	1	1	2	5	1
4	1	5	2	2	5	4	1	1	4	4	2	5	4	4	1	5	4	1	2
5	2	3	3	1	5	5	2	2	5	5	1	5	5	5	2	5	5	2	2
4	2	5	1	2	3	3	3	2	5	3	3	3	3	4	1	5	4	1	2
5	1	5	1	1	5	5	1	2	5	5	1	5	5	5	1	5	5	1	1

4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	5	5	4	2	4	4	2	2
4	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	1	2
3	1	3	4	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3
4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	2	4	3	2	5	3	2	1	3	3	2	4	5	5	2	4	4	2	2
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	5	4	2	3	2	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4
2	3	4	5	3	5	3	1	1	5	3	2	4	4	4	2	4	4	2	2
4	2	3	3	2	5	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2
3	2	3	4	3	3	3	2	2	5	4	3	3	3	4	3	5	4	3	4
5	4	4	3	2	4	3	2	3	4	3	2	5	5	5	1	5	4	3	3
3	2	4	2	2	3	4	1	1	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	2
4	2	3	4	2	5	5	2	2	5	4	2	4	4	5	2	5	5	2	2
4	2	4	3	2	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	3
4	2	4	2	2	5	4	1	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	2
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	3	4	2	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	2	4	3	2	2
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	2	4	4	3	2	2	3	2	3	4	4	5	2	3	3	2	2
2	3	3	5	5	3	2	3	5	1	1	3	3	2	3	3	4	2	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	3	2	4	3	4	3	3	2	5	3	5	3	3	4	4	3	2	5
3	2	3	2	2	4	3	2	3	3	3	2	4	4	4	2	4	3	2	3
3	1	2	3	2	5	1	2	4	2	3	2	5	4	5	3	3	4	2	4
4	2	4	2	2	4	4	2	2	3	3	3	4	4	3	2	4	3	2	2
5	2	4	3	2	4	4	1	2	4	4	2	4	4	5	3	4	4	3	4
3	3	3	3	3	5	3	1	1	3	4	5	4	4	4	1	5	3	1	1
3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	2	4	4	3	2
4	2	5	3	3	5	5	3	1	5	4	2	4	5	4	3	5	5	2	2
4	2	4	3	2	5	4	2	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	2
4	2	4	3	2	5	4	1	1	4	4	2	3	4	5	2	5	4	2	1
3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	4
4	2	4	4	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	2	2	2
3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	2	2	3	4	3	4	3	4	4	4
3	4	4	3	3	4	3	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2
3	3	3	4	4	5	3	3	3	2	3	3	5	3	3	2	3	3	2	2
4	2	3	3	2	3	4	2	2	4	4	2	3	3	4	3	5	4	2	2
3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
2	3	3	5	4	3	3	3	2	5	3	5	2	3	3	4	3	1	5	3
4	5	5	3	3	3	5	1	3	4	2	3	3	4	4	3	4	4	2	2
1	4	3	5	5	1	1	2	2	1	1	5	4	3	1	4	2	3	2	4
2	5	4	5	5	3	1	2	4	1	1	1	2	1	2	4	3	2	2	3
4	2	3	3	2	4	4	2	2	3	4	2	4	5	3	2	5	4	2	2
4	1	4	1	1	3	4	2	2	4	4	2	4	5	5	2	5	4	2	2
5	5	5	4	5	5	5	1	2	5	5	1	5	5	5	5	5	4	1	2
3	1	4	3	3	4	4	2	2	3	3	2	4	4	3	2	4	4	2	2
3	3	3	4	5	4	2	2	4	4	3	2	3	3	4	2	4	3	3	2

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	2	3	4	3	4	4	1	1	4	3	1	3	3	4	1	4	3	1	2
5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	1	5	3	3	1	3	5	1	1	5	1	1	1	3	4	1	5	5
3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	2
4	2	4	3	2	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	5	4	2	2
4	2	4	4	2	4	4	2	3	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	3
4	1	4	4	1	5	4	5	1	4	4	1	4	5	4	4	5	5	1	4
3	2	4	1	1	5	5	1	3	5	5	1	5	5	5	1	5	5	1	3
4	1	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	5	4	5	4	1	2	3	2	2	4	4	4	3	3	4	1	4
3	2	4	4	3	4	4	1	2	4	3	2	4	4	4	2	3	3	2	3
4	3	5	4	2	5	4	1	4	4	3	1	5	4	4	1	5	4	2	3

Kepuasan Konsumen

Y				
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
2	4	4	4	4
3	2	3	4	4
4	2	4	4	4
3	4	4	3	3
4	2	3	4	3
4	3	3	4	4
4	2	4	4	3
3	3	3	2	4
3	3	4	4	3
4	2	3	4	3
5	3	5	5	4
4	1	5	5	5
5	2	5	5	5
4	2	5	5	4
2	3	4	2	3
5	5	5	5	4
4	2	3	4	4
4	2	4	3	3
3	4	3	4	4
4	2	4	4	4
2	3	3	4	3
3	3	3	4	4
4	1	5	4	4
4	1	4	3	5
3	3	4	4	3
4	1	1	5	4
4	2	4	5	5

4	2	4	4	4
4	2	4	4	4
5	2	5	5	5
4	4	3	4	4
4	3	4	4	4
5	1	5	5	5
3	3	4	5	3
3	2	3	3	3
4	3	3	4	5
5	1	4	5	4
5	2	5	5	5
3	2	3	3	3
5	1	5	5	5
4	4	4	4	4
3	2	2	3	4
3	2	3	5	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
4	2	4	4	5
3	3	3	4	3
4	4	4	4	4
4	2	4	4	4
3	3	4	5	5
5	3	4	5	3
4	2	4	4	4
4	2	3	4	4
5	2	5	5	5
4	4	4	4	4
4	2	3	4	4
4	4	4	4	4
3	2	3	4	3
3	3	3	3	3
3	2	4	4	4
2	4	2	5	3
3	3	3	3	3
3	3	2	3	3
4	2	3	3	3
4	2	4	4	4
4	2	4	4	4
4	2	4	4	4
3	2	4	5	4
3	3	3	3	3
5	3	4	4	5
4	2	3	5	4
4	2	5	5	5
3	3	3	3	2
3	2	3	4	3
3	2	3	4	4

3	3	3	3	3
3	2	3	4	3
4	3	5	4	3
3	3	3	3	3
3	4	2	3	5
5	4	4	4	3
2	3	1	2	1
1	5	2	1	1
5	2	5	4	3
5	2	4	5	5
4	1	5	5	5
4	2	4	4	4
3	3	3	4	3
4	4	4	4	3
3	1	3	4	3
4	4	4	5	4
4	4	4	4	4
1	5	1	1	1
3	3	3	4	4
4	2	4	4	4
4	2	4	4	4
5	1	4	5	4
5	2	4	5	5
5	5	5	5	5
3	2	3	3	3
4	2	3	3	3
5	2	4	5	5

Lampiran 3 Kartu Bimbingan



UNIVERSITAS SALI AL-AITAAM

Surat Keputusan Nomor 541/EJO/2021 Tanggal 7 Desember 2021

Program Studi :

Akuntansi Perpejakan Program Sarjana Terapan - Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah Program Sarjana Terapan - Bisnis Digital
 Program Sarjana Terapan - Kebidanan Program Diploma Tiga Menuju Kebidanan Program Sarjana - Hukum Program Sarjana
 Ilmu Komunikasi Program Sarjana - Perencanaan Wilayah dan Kota Program Sarjana - Agroteknologi Program Sarjana
 Manajemen Program Sarjana - Pendidikan Biologi Program Sarjana - Teknik Industri Program Sarjana
 Kewirausahaan Program Sarjana - Pendidikan Kependidikan Olahraga Program Sarjana

Jl. Aceng Sali Al-Aitam No.1 Ciganitri Telp. 022-8750 4223 Bojongsong Kabupaten Bandung

Form. 3

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI / TUGAS AKHIR

Nama : Saniman
 NIM : 2261201162
 Program Studi : Manajemen
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di
 Pembimbing : Deasy Santy, S.E., M.M

No.	Tanggal	Materi / Saran / Perbaikan	Paraf Pembimbing
1.	10 Maret 2026	Bimbingan Bab 1 (Rumusan masalah, Identifikasi)	
2.	14 Maret 2026	Rumusan masalah & Batasan masalah	
3.	9 April 2026	Kuesioner Instrumen / Kuesioner awal	
4.	18 April 2026	Revisi Bab 3	
5.	1 Mei 2026	Desain Penelitian, Sistematika penulisan Bab 3	
6.	2 Mei 2026	Revisi Mengeturuk (Acc)	
7.	6 Juni 2026	Bimbingan / konseling revisi dan sidang	
8.	1 Juli 2026	Bimbingan Kuesioner 2 Bab 4	
9.	08 Juli 2026	Bab 4 & 5 Revisi sedikit, Acc	

Catatan:
 1. Kartu bimbingan dibawa saat bimbingan
 2. Kartu bimbingan diisi oleh Dosen Pembimbing

Kab. Bandung,/...../20.....

Pembimbing,

(.....)

Pelaksanaan Ujian	Tanggal
Seminar Proposal	
Sidang Akhir Skripsi	
Yudisium Kelulusan	

Lampiran 4 Kuosioner

Keterangan Skala Kolom:

Nilai	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Netral / Ragu-ragu
4	Setuju
5	Sangat Setuju

A. Kualitas Pelayanan (X)

Pernyataan	1	2	3	4	5
Dimensi Tangibles (Bukti Fisik)					
X1. Kantin memiliki fasilitas yang bersih dan rapi.	☐	☐	☐	☐	☐
X2. Peralatan makan dan minum di kantin terlihat kurang bersih dan kurang layak digunakan.	☐	☐	☐	☐	☐
X3. Penampilan karyawan kantin rapi dan sopan.	☐	☐	☐	☐	☐
X4. Fasilitas pendukung kantin, seperti tempat duduk dan tempat cuci tangan, masih kurang memadai.	☐	☐	☐	☐	☐
X5. Kebersihan kantin kurang terjaga sehingga mengurangi kenyamanan konsumen.	☐	☐	☐	☐	☐
Dimensi Reliability (Keandalan)					
X6. Kantin menyajikan makanan dan minuman sesuai dengan pesanan saya.	☐	☐	☐	☐	☐
X7. Kualitas pelayanan yang diberikan kantin selalu konsisten setiap kali saya berkunjung.	☐	☐	☐	☐	☐
X8. Pesanan makanan atau minuman sering tidak disajikan sesuai dengan permintaan saya.	☐	☐	☐	☐	☐
X9. Pelayanan yang diberikan kantin sering berubah-ubah setiap kali saya berkunjung.	☐	☐	☐	☐	☐
Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)					
X10. Karyawan kantin melayani dengan cepat.	☐	☐	☐	☐	☐
X11. Karyawan kantin tanggap terhadap keluhan konsumen.	☐	☐	☐	☐	☐
X12. Karyawan kantin sering lambat dalam membantu konsumen yang membutuhkan bantuan.	☐	☐	☐	☐	☐
X13. Karyawan kantin bersedia membantu ketika konsumen membutuhkan bantuan.	☐	☐	☐	☐	☐
Dimensi Assurance (Jaminan)					

Pernyataan	1	2	3	4	5
X14. Karyawan kantin selalu bersikap sopan dan ramah kepada konsumen.	☐	☐	☐	☐	☐
X15. Saya merasa aman dan nyaman saat membeli makanan atau minuman di kantin.	☐	☐	☐	☐	☐
X16. Karyawan kantin kurang memahami menu yang dijual sehingga sulit memberikan penjelasan kepada konsumen.	☐	☐	☐	☐	☐
X17. Saya percaya makanan dan minuman yang dijual di kantin aman untuk dikonsumsi.	☐	☐	☐	☐	☐
Dimensi Empathy (Empati)					
X18. Karyawan kantin memberikan perhatian yang baik kepada konsumen.	☐	☐	☐	☐	☐
X19. Karyawan kantin membedakan pelayanan kepada konsumen tertentu.	☐	☐	☐	☐	☐
X20. Jam operasional kantin sering tidak sesuai dengan kebutuhan konsumen.	☐	☐	☐	☐	☐

B. Kepuasan Konsumen (Y)

Pernyataan	1	2	3	4	5
Y1. Saya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh kantin.	☐	☐	☐	☐	☐
Y2. Pelayanan yang saya terima belum sesuai dengan harapan saya.	☐	☐	☐	☐	☐
Y3. Saya puas dengan kualitas makanan dan minuman yang dijual di kantin.	☐	☐	☐	☐	☐
Y4. Saya bersedia kembali membeli di Kantin Yayasan Pendidikan Al-Aitaam Bandung.	☐	☐	☐	☐	☐
Y5. Saya bersedia merekomendasikan kantin ini kepada orang lain.	☐	☐	☐	☐	☐

Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A DATA PRIBADI

1. Nama : Saniman
2. Tempat/Tgl.lahir : Bandung, 12 Desember 1999
3. Agama : Islam
4. Jenis Kelamin : Laki-Laki
5. Alamat : Jl. Babakan Pasir Angin Rt.01 Rw.07,
Desa Cilengkrang, Kecamatan Cilengkrang,
Kabupaten Bandung
6. Telepon : 0838-4426-7676
7. Email : Sanimanbdkbandung@gmail.com
8. Nama Ayah : Alm. Ujang Sukmana
9. Nama Ibu : Dede Warnasih
10. Alamat : Jl. Babakan Pasir Angin Rt. 01 Rw. 07,
Desa Cilengkrang, Kecamatan Cilengkrang,
Kabupaten Bandung

B RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sali Al-Aitaam (2022-2026)
2. MA AS - Sawiyah (2016-2019)
3. MTS Fathul Khoer (2013-2016)
4. YPI. MI Fathul khoer (2007-2013)

C RIWAYAT ORGANISASI

1. Himpunan Mahasiswa Manajemen (2022-2023)
2. Karyawan Yayasan Pendidikan Al-Aitaam Bandung (2021 Sd Sekarang)
3. Anggota Osis MA As – Sawiyah (2018)

A. Uji Validitas Kualitas Pelayanan

		Correlations																					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	X1.16	X1.17	X1.18	X1.19	X1.20	X1_Total	
X1.1	Pearson Correlation	1	.105	.440	.332	.367	.318	.539	.079	.077	.532	.582	.359	.429	.604	.545	.130	.362	.495	.037	.273	.581	
	Sig. (2-tailed)		.000	.013	.000	.001	.000	.002	.000	.448	.458	.000	.000	.000	.000	.000	.208	.000	.000	.720	.008	.000	
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	
X1.2	Pearson Correlation	.105	1	-.002	.527	.707	.263	.229	.346	.407	.165	.273	.399	.270	.216	.202	.553	.254	.247	.355	.342	.564	
	Sig. (2-tailed)		.313	.981	.000	.000	.010	.025	.001	.000	.111	.007	.000	.008	.035	.050	.000	.013	.016	.000	.001	.000	
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	
X1.3	Pearson Correlation	.440	-.002	1	.210	.122	.242	.576	.129	.235	.475	.306	.279	.382	.486	.452	.245	.317	.465	.183	.433	.536	
	Sig. (2-tailed)		.000	.981	.000	.041	.238	.018	.000	.213	.022	.000	.003	.006	.000	.000	.000	.000	.000	.076	.000	.000	
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	
X1.4	Pearson Correlation	.332	.527	.210	1	.594	.221	.352	.317	.371	.404	.295	.359	.350	.365	.331	.430	.203	.347	.400	.325	.616	
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.041	.000	.032	.000	.002	.000	.019	.004	.000	.001	.000	.000	.049	.001	.000	.001	.000	.000	
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	
X1.5	Pearson Correlation	.367	.707	.122	.594	1	.317	.404	.393	.392	.324	.300	.370	.292	.406	.443	.500	.397	.458	.310	.389	.684	
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.238	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.001	.003	.000	.004	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	
X1.6	Pearson Correlation	.318	.263	.242	.221	.317	1	.417	.215	.286	.250	.370	.339	.557	.404	.568	.286	.401	.560	.305	.383	.606	
	Sig. (2-tailed)		.002	.010	.018	.032	.002	.000	.036	.005	.005	.001	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.000	
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	
X1.7	Pearson Correlation	.539	.229	.576	.352	.404	.417	1	.110	.327	.655	.567	.224	.486	.657	.554	.286	.412	.582	.166	.420	.899	
	Sig. (2-tailed)		.000	.025	.000	.000	.000	.000	.287	.001	.000	.000	.029	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.108	.000	.000	
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	
X1.8	Pearson Correlation	.079	.346	.129	.317	.393	.215	.110	1	.427	.186	.077	.457	.143	.215	.315	.427	.356	.237	.480	.407	.520	
	Sig. (2-tailed)		.448	.001	.213	.002	.000	.036	.287	.000	.065	.582	.000	.167	.037	.002	.000	.000	.020	.000	.000	.000	
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	
X1.9	Pearson Correlation	.077	.407	.235	.371	.392	.286	.327	.427	1	.249	.248	.414	.231	.345	.348	.489	.221	.340	.520	.513	.609	
	Sig. (2-tailed)		.458	.000	.022	.000	.000	.005	.001	.000	.015	.015	.000	.024	.001	.001	.000	.031	.001	.000	.000	.000	
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	
X1.10	Pearson Correlation	.532	.165	.475	.240	.324	.250	.655	.190	.249	1	.610	.289	.350	.606	.555	.203	.410	.521	.141	.362	.833	
	Sig. (2-tailed)		.000	.111	.000	.019	.001	.015	.000	.065	.015	.000	.000	.005	.001	.000	.048	.000	.000	.173	.000	.000	
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	
X1.11	Pearson Correlation	.582	.273	.306	.295	.300	.378	.567	.057	.248	.610	1	.335	.544	.553	.499	.116	.337	.492	.107	.259	.608	
	Sig. (2-tailed)		.000	.007	.003	.004	.003	.000	.582	.015	.000	.000	.052	.015	.005	.000	.264	.001	.000	.384	.011	.000	
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	
X1.12	Pearson Correlation	.359	.389	.279	.350	.370	.337	.332	.427	.414	.287	.335	1	.346	.264	.297	.348	.215	.423	.407	.405	.616	
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.006	.000	.001	.029	.000	.005	.001	.000	.005	.001	.001	.003	.000	.001	.003	.000	.000	.000	
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	
X1.13	Pearson Correlation	.429	.270	.382	.350	.350	.292	.557	.486	.143	.231	.350	.544	.348	1	.676	.500	.323	.345	.623	.333	.367	.861
	Sig. (2-tailed)		.000	.008	.000	.001	.004	.000	.000	.167	.024	.001	.000	.001	.000	.000	.000	.001	.001	.000	.001	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X1.14	Pearson Correlation	.604	.215	.486	.385	.406	.404	.657	.215	.345	.600	.553	.304	.676	1	.671	.304	.364	.687	.274	.452	.745	
	Sig. (2-tailed)		.000	.036	.000	.000	.000	.000	.037	.001	.000	.000	.003	.000	.000	.000	.003	.000	.000	.007	.000	.000	
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	
X1.15	Pearson Correlation	.545	.202	.452	.331	.443	.566	.554	.315	.348	.555	.489	.397	.500	.671	1	.278	.551	.656	.271	.419	.741	
	Sig. (2-tailed)		.000	.050	.000	.001	.000	.000	.002	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	
X1.16	Pearson Correlation	.130	.587	.245	.430	.590	.287	.286	.427	.489	.707	.116	.384	.323	.364	.278	1	.345	.255	.433	.662	.616	
	Sig. (2-tailed)		.000	.015	.000	.000	.005	.005	.000	.048	.264	.264	.001	.001	.003	.006	.000	.017	.010	.000	.000	.000	
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	
X1.17	Pearson Correlation	.362	.254	.317	.203	.399	.491	.412	.356	.221	.410	.337	.219	.346	.364	.551	.245	1	.593	.335	.329	.601	
	Sig. (2-tailed)		.000	.013	.002	.049	.000	.000	.000	.031	.060	.001	.033	.001	.000	.000	.017	.000	.000	.001	.001	.000	
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	
X1.18	Pearson Correlation	.495	.247	.465	.347	.458	.560	.582	.237	.340	.521	.492	.403	.623	.687	.658	.255	.593	1	.359	.343	.748	
	Sig. (2-tailed)		.000	.016	.000	.001	.000	.000	.020	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.013	.000	.000	.000	.001	.000	
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	
X1.19	Pearson Correlation	.037	.355	.183	.400	.310	.305	.166	.480	.520	.141	.107	.409	.333	.274	.271	.433	.335	.350	1	.472	.561	
	Sig. (2-tailed)		.728	.000	.076	.000	.002	.003	.008	.000	.000	.173	.304	.000	.001	.007	.000	.000	.001	.000	.000	.000	
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	
X1.20	Pearson Correlation	.273	.342	.433	.325	.369	.383	.420	.467	.513	.362	.259	.405	.367	.452	.419	.862	.329	.343	.472	1	.690	
	Sig. (2-tailed)		.008	.001	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.011	.000	.011	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	
X1_Total	Pearson Correlation	.591	.564	.536	.514	.604	.606	.599	.520	.609	.632	.608	.512	.661	.745	.741	.514	.601	.748	.561	.690	1	
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

B. Uji Validitas Kepuasan Konsumen

		Correlations					
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y_Total
Y1.1	Pearson Correlation	1	,371**	,669**	,640**	,635**	,847**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	95	95	95	95	95	95
Y1.2	Pearson Correlation	,371**	1	,258*	,363**	,385**	,621**
	Sig. (2-tailed)	,000		,012	,000	,000	,000
	N	95	95	95	95	95	95
Y1.3	Pearson Correlation	,669**	,258*	1	,576**	,562**	,786**
	Sig. (2-tailed)	,000	,012		,000	,000	,000
	N	95	95	95	95	95	95
Y1.4	Pearson Correlation	,640**	,363**	,576**	1	,637**	,820**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	95	95	95	95	95	95
Y1.5	Pearson Correlation	,635**	,385**	,562**	,637**	1	,823**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	95	95	95	95	95	95
Y_Total	Pearson Correlation	,847**	,621**	,786**	,820**	,823**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	95	95	95	95	95	95

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

C. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,877	11

D. Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,835	5

E. Analisis Deskriptif Variabel

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1_Total	95	1,75	4,95	3,5326	,59550
Y_Total	95	1,00	5,00	3,6442	,70450
Valid N (listwise)	95				

F. Uji Asumsi Klasik

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

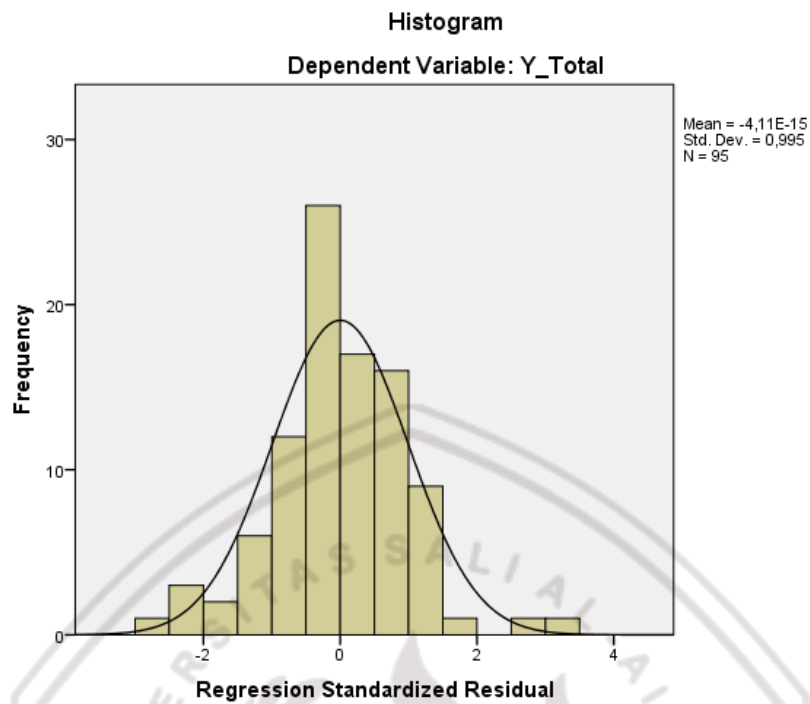
		Unstandardized Residual
N		95
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,40991136
Most Extreme Differences	Absolute	,069
	Positive	,051
	Negative	-,069
Test Statistic		,069
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c, d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.



ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y_Total * X1_Total	Between Groups	(Combined)	38,808	39	,995	6,975	,000
		Linearity	30,860	1	30,860	216,307	,000
		Deviation from Linearity	7,948	38	,209	1,466	,096
	Within Groups		7,847	55	,143		
	Total		46,654	94			

Coefficients^a

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-1.678E-15	,256		,000	1.000
	X1_Total	,000	,071	,000	,000	1.000

a. Dependent Variable: Unstandardized Residual

