

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Atribut Penelitian

Dimensi	No	Atribut Pelayanan
TANGIBLE	1	Rasa Kopi
	2	Fasilitas yang di berikan Warkop RK (Wifi)
	3	Kenyamanan Area Parkir
	4	Kebersihan peralatan kerja digunakan karyawan
RELIABILITAS	5	karyawan memberikan ucapan salam sebelum melayani konsumen
	6	Karyawan Jujur dalam memberikan pelayanan
	7	Karyawan melayani dengan teliti dan berusaha menghindari kesalahan
	8	Siap membantu pelanggan
RESPONSIVENES	9	Kecepatan dalam Pelayanan
	10	Komunikasi yang lancar
	11	Pelayanan yang di berikan sangat baik
	12	Karyawan sangat memahami apa saja kebutuhan yang diinginkan konsumen
ASSURANCE	13	Karyawan memiliki pengetahuan yang baik tentang produk yang terdapat di Warkop RK
	14	Perhatian Kepada pelanggan
	15	Selalu memberikan salam saat memberikan pelayanan
	16	Mengutamakan kepentingan pelanggan
EMPHATY	17	Karyawan peduli dalam menanggapi keluhan konsumen
	18	Memberikan perhatian dan sikap yang baik kepada konsumen
	19	Memberikan pelayanan tanpa memandang status
	20	Selalu tahu keinginan pelanggan

2. Hasil perhitungan uji validitas tingkat harapan dan persepsi

Atribut	r-hitung			r-table	Keterangan
	Tingkat kepuasan		Tingkat kepentingan		
	Persepsi	Harapan			
X1	0,553	0,518	0,484	0,213	Valid
X2	0,483	0,279	0,690	0,213	Valid
X3	0,573	0,240	0,677	0,213	Valid
X4	0,568	0,536	0,597	0,213	Valid
X5	0,541	0,674	0,279	0,213	Valid
X6	0,317	0,339	0,496	0,213	Valid
X7	0,527	0,259	0,604	0,213	Valid
X8	0,509	0,216	0,458	0,213	Valid
X9	0,577	0,423	0,524	0,213	Valid
X10	0,457	0,406	0,520	0,213	Valid
X11	0,572	0,261	0,449	0,213	Valid
X12	0,486	0,218	0,642	0,213	Valid
X13	0,507	0,380	0,479	0,213	Valid
X14	0,367	0,253	0,472	0,213	Valid
X15	0,524	0,380	0,501	0,213	Valid
X16	0,702	0,229	0,296	0,213	Valid
X17	0,607	0,232	0,591	0,213	Valid
X18	0,585	0,351	0,655	0,213	Valid
X19	0,275	0,412	0,684	0,213	Valid
X20	0,729	0,278	0,689	0,213	Valid

3. Hasil nilai perhitungan tingkat kepentingan

No	Atribut	Tingkat kepentingan
1	Rasa Kopi	4,776
2	Fasilitas yang diberikan Warkop RK (Wifi)	4,329
3	Kenyamanan area Parkir	6,035
4	Kebersihan peralatan kerja digunakan karyawan	4,258
5	Karyawan memberikan ucapan salam sebelum melayani konsumen	4,628
6	Karyawan jujur dalam memberikan pelayanan	4,4
7	Karyawan melayani dengan teliti dan berusaha menghindari kesalahan	4,529
8	Siap membantu pelanggan	4,623
9	Kecepatan dalam pelayanan	4,6
10	Komunikasi yang lancar	4,423
11	Pelayanan yang di berikan sangat baik	4,552
12	Karyawan sangat memahami apa saja kebutuhan yang diinginkan konsumen	4,447
13	Karayawan memiliki pengetahuan yang baik tentang produk yang tedapat di warkop RK	4,623
14	Perhatian kepada pelanggan	4,435
15	Selalu memberikan salam saat memberikan pelayanan	4,470
16	Mengutamakan kepentingan pelanggan	4,917

17	Karyawan peduli dalam menanggapi keluhan konsumen	4,705
18	Memberikan perhatian dan sikap yang baik kepada konsumen	4,435
19	Memberikan pelayanan tanpa memandang status	3,870
20	Selalu tahu keinginan pelanggan	4,094

4. Hasil nilai perhitungan tingkat kepuasan

No	Atribut	Tingkat kepentingan Atribut	
		Persepsi	Harapan
1	Rasa Kopi	4,4	4,894
2	Fasilitas yang diberikan Warkop RK (Wifi)	4,552	4,858
3	Kenyamanan area Parkir	4,458	4,858
4	Kebersihan peralatan kerja digunakan karyawan	4,451	4,964
5	Karyawan memberikan ucapan salam sebelum melayani konsumen	4,411	4,882
6	Karyawan jujur dalam memberikan pelayanan	4,211	4,882
7	Karyawan melayani dengan teliti dan berusaha menghindari kesalahan	4,494	4,941
8	Siap membantu pelanggan	4,494	4,894

9	Kecepatan dalam pelayanan	4,388	4,894
10	Komunikasi yang lancar	4,152	4,964
11	Pelayanan yang di berikan sangat baik	4,423	4,929
12	Karyawan sangat memahami apa saja kebutuhan yang diinginkan konsumen	4,141	4,941
13	Karyawan memiliki pengetahuan yang baik tentang produk yang terdapat di warkop RK	4,364	4,976
14	Perhatian kepada pelanggan	4	4,870
15	Selalu memberikan salam saat memberikan pelayanan	4,176	4,952
16	Mengutamakan kepentingan pelanggan	4,741	4,741
17	Karyawan peduli dalam menanggapi keluhan konsumen	4,741	4,741
18	Memberikan perhatian dan sikap yang baik kepada konsumen	4,647	4,447
19	Memberikan pelayanan tanpa memandang status	4,132	4,917
20	Selalu tahu keinginan pelanggan	4,218	4,764

5. Hasil nilai perhitungan *Service Quality* (kesenjangan *GAP* antara persepsi dan harapan)

No	Atribut	Tingkat kepuasan		GAP
		Presepsi	Harapan	
1	Rasa Kopi	4,4	4,894	-0,494
2	Fasilitas yang diberikan Warkop RK (Wifi)	4,552	4,858	-0,306
3	Kenyamanan area Parkir	4,458	4,858	-0,4
4	Kebersihan peralatan kerja digunakan karyawan	4,451	4,964	-0,513
5	Karyawan memberikan ucapan salam sebelum melayani konsumen	4,411	4,882	-0,471
6	Karyawan jujur dalam memberikan pelayanan	4,211	4,882	-0,671
7	Karyawan melayani dengan teliti dan berusaha menghindari kesalahan	4,494	4,941	-0,447
8	Siap membantu pelanggan	4,494	4,894	-0,4
9	Kecepatan dalam pelayanan	4,388	4,894	-0,506
10	Komunikasi yang lancar	4,152	4,964	-0,812
11	Pelayanan yang di berikan sangat baik	4,423	4,929	-0,506
12	Karyawan sangat memahami apa saja	4,141	4,941	-0,8

	kebutuhan yang diinginkan konsumen			
13	Karyawan memiliki pengetahuan yang baik tentang produk yang terdapat di warkop RK	4,364	4,976	-0,612
14	Perhatian kepada pelanggan	4	4,870	-0,87
15	Selalu memberikan salam saat memberikan pelayanan	4,176	4,952	-0,776
16	Mengutamakan kepentingan pelanggan	4,741	4,741	0
17	Karyawan peduli dalam menanggapi keluhan konsumen	4,741	4,741	0
18	Memberikan perhatian dan sikap yang baik kepada konsumen	4,647	4,447	0,2
19	Memberikan pelayanan tanpa memandang status	4,132	4,917	-0,785
20	Selalu tahu keinginan pelanggan	4,218	4,764	-0,546

6. Nilai urutan tingkat GAP

No.	Atribut	Tingkat GAP
1	X18	0,2
2	X17	0
3	X16	0
4	X2	-0,306
5	X8	-0,4
6	X3	-0,4
7	X7	-0,447
8	X5	-0,471
9	X1	-0,494
10	X11	-0,506
11	X9	-0,506
12	X4	-0,513
13	X20	-0,546
14	X13	-0,612
15	X6	-0,671
16	X15	-0,776
17	X19	-0,785
18	X12	-0,8
19	X10	-0,812
20	X14	-0,87

7. Nilai urutan tingkat Kepentingan

No.	Atribut	Tingkat kepentingan
1	X3	6,035
2	X16	4,917
3	X1	4,776
4	X17	4,705
5	X5	4,628
6	X13	4,623
7	X8	4,623
8	X9	4,6
9	X11	4,552
10	X7	4,529
11	X15	4,70
12	X12	4,47
13	X14	4,435
14	X18	4,435
15	X10	4,423
16	X6	4,4
17	X2	4,329
18	X4	4,258
19	X20	4,094
20	X19	3,870