

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfaridzi, M. F. dan M. S. Budiani. 2021. Hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan X. *Jurnal Penelitian Psikologi*. 8(8) : 17–31.
- Andreani, F. 2010. Analisa kualitas layanan bisnis makanan dan minuman di Surabaya ditinjau dari derajat pemenuhan kepuasan konsumen. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. 5(1) : 1-8.
- Anita, S. Y., E. E. Amiruddin, R. Wahyuni, L. B. Wiratmo, F. Mustafa, F. Khairo, S. Rahmani, D. Puspasari, A. Suyatno, M. I. Fadillah, K. A. Adam, N. Nurhayati, M. Puspitasari dan F. Abdillah. 2023. *Perilaku Konsumen*. Bali : Penerbit Intelektual Manifesa Media.
- Anjani, A. D., C. Ningsih dan I. Fajri. 2018. Strategi pengembangan bisnis Rumah Makan *Ganbatte Suki, BBQ & Steak* Bandung. *Jurnal Gastronomi Wisata*. 5(1) : 8-21.
- Apriasty, I. dan M. E. Simbolon. 2022. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan: kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga (*literature strategic marketing management*). *Jurnal Ilmu Multidisiplin*. 1(1) : 134-145.
- Aprillia, A. dan D. C. Fatihah. 2021. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Gojek pada masa pandemi Covid 19 di Kota Bandung. *Jurnal Pendidikan dan Kewirausahaan*. 9(1) : 242–257.
- Ardianti, N. P. dan M. Waluyo. 2021. Analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan menggunakan metode csi dan pgcv di Toko XYZ. *Journal of Industrial Engineering and Management*. 16(2) : 96–107.
- Badriyah, N., S. T. Wahyudi, A. Zabnabil, K. Sari, R. S. Nabella dan Radeetha. 2022. *Metodologi Penelitian*. Malang : UB Press.
- Barata, A. A. 2003. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Fajirin, F. B. dan R. Indrarini. 2021. Pengaruh gaya hidup dan tingkat pendapatan terhadap perilaku konsumsi islami pada *new normal* (studi kasus masyarakat muslim usia produktif di Surabaya). *Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam*. 4(2) : 156-167.
- Fathonah, B. A., M. I. Haris dan A. Ismanto. 2021. Daya terima dan nilai sensoris *steak* daging kambing yang direndam dalam ekstrak asam jawa dan belimbing wuluh. *Jurnal Peternakan Lingkungan Tropis*. 4(1) : 1-5.

- Fiazisyah, A. dan N. Purwidian. 2018. Pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen restoran cepat saji KFC Basuki Rahmat Surabaya. *E-journal Boga*. 7(2) : 168 – 187.
- Firmansyah, D. dan Dede. 2022. Teknik pengambilan sampel umum dalam metodologi penelitian. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik*. 1(2) : 85–114.
- Fitriyah, N. L. Pengaruh *responsiveness* terhadap *customer loyalty* dengan *customer satisfaction* sebagai variabel mediasi pada *Starbucks Coffee* di Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*. 6(1) : 1-18.
- Griffin, J. 2005. *Customer Loyalty*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Gultom, D. K., M. Arif, M. dan M. Fahmi. 2020. Determinasi kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepercayaan. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*. 3(2) : 273–282.
- Gunardi, C. G., dan R. Erdiansyah. 2018. Pengaruh citra merek dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Restoran Mangkok Ku. *Jurnal Prologia*. 3(2) : 456–463.
- Halin, H. 2018. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan semen baturaja di Palembang pada PT Semen Baturaja (Persero) Tbk. *Jurnal EcoMent Global*. 3(2) : 167–182.
- Harahap, R. U. dan K. A. Pulungan. 2019. Pengaruh kompetensi, independensi dan profesionalisme terhadap salah saji material pada kantor akuntan publik di Kota Medan. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*. 19(1) : 183–199.
- Hariato, B., T. D. Putra dan L. A. Siregar. 2007. *Dua Puluh Peluang Bisnis Makanan*. Jakarta : PT. AgroMedia Pustaka.
- Harinaldi. 2005. *Prinsip – Prinsip Statistik untuk Teknik dan Sains*. Jakarta : PT Gelora Aksara Pratama.
- Hartono, B., U. W. Ningsih dan N. F. Septiarini. 2011. Perilaku konsumen dalam pembelian bakso di Malang. *Jurnal Peternakan*. 35(2) : 137-142.
- Herlambang, A. S. dan E. Komara. 2021. Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas promosi terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus pada *Starbucks Coffee Reserve Plaza Senayan*). *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Perbankan*. 7(2) : 56-64.
- Idrus, S. A. 2019. *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian*. Malang : Media Nusa Creative.
- Indrasari, M. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya : Unitomo Press.

- Irawan, I., Yuliana, Arwin dan W. Jovando. 2022. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan orang tua murid di IEC Medan. *Jurnal Sains dan Teknologi*. 1(3) : 332–339.
- Jumadi. 2022. *Manajemen Pemasaran Terpadu : Upaya Mewujudkan Loyalitas*. Jawa Tengah : CV. Sarnu Untung.
- Juniarti, A. D. 2019. Analisis motif konsumen dilihat dari status perkawinan di wilayah Serang dan Pandeglang. *Jurnal InTent*. 2(1) : 9-16.
- Kasim, S. N. 2019. *Contoh-Contoh Penggunaan Statistika Pada Penelitian Kuantitatif Sosial Ekonomi*. Makassar : UPT Unhas Press.
- Kolo, S. M. dan G. S. Darma. 2020. Faktor-faktor terpenting yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan pengguna jaringan 4G di Denpasar. *Jurnal Manajemen Bisnis*. 17(1) : 57–74.
- Kusuma, H. 2022. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa (studi pada PT. 33 Putra Kediri). *Jurnal Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi*. 1(1) : 40-55.
- Lestari, N. E. P. 2020. Hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di *Waroeng Steak And Shake* Cabang Margonda. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika*. 18(2) : 107-115.
- Lestari, U. P., E. Anastasya dan Sinambela. 2023. Keputusan tempat pembelian berdasarkan kualitas layanan, suasana toko, dan persepsi harga. *Jurnal Satyagraha*. 5(2) : 87-97.
- Mahpolah, Mahdalena dan V. Purnamasari. 2008. Faktor-faktor yang berhubungan dengan kebiasaan mengkonsumsi *fast food* pada remaja SMA Kartika V-1 Balikpapan. *YARSI medical Journal*. 16 (1) : 186-197.
- Marnovita. 2020. Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. *Jurnal Ilmiah Psikologi*. 8(1) : 100–106.
- Mashuri. 2020. Analisis dimensi loyalitas pelanggan berdasarkan perspektif islam. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*. 9(1) : 54-64.
- Maulidia, R. dan Harti. 2021. Preferensi gaya hidup dan kelompok referensi terhadap keputusan memilih merek makanan *fast food* di Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*. 9(2) : 1300-1306.
- Monica, C., dan D. Marlius. 2023. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Nagari. *Jurnal Pundi*. 7(1) : 53-62.

- Muhtarom, A., I. Syairozi dan N. D. Wardani. 2022. Analisis persepsi harga, kualitas pelayanan, *customer relationship marketing*, dan kepercayaan terhadap peningkatan penjualan dimediasi loyalitas pelanggan Pada UMKM Ayam Potong Online Elmonsu. *Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah*. 5(1) : 743–755.
- Mulya, M. H., R. Adila dan G. Pradini. 2022. Analisis kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Es Teller 77 *Branch Mall Pejaten Village*. *Turn Journal*. 2(2) : 23-29.
- Munawaroh, F. K. dan T. Sudarwanto. 2020. Pengaruh cafe atmosphere dan harga terhadap keputusan pembelian di *Wijsoen Coffee Container* Ponorogo. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*. 8(2) : 840-846.
- Nurpalah, Z. dan D. Sinaga. 2023. Hubungan kualitas layanan terhadap pemanfaatan perpustakaan oleh pemustaka di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*. 2(6) : 66-72.
- Nursamsi., N E. Nur dan Mansur. 2023. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (studi kasus: KFC Mall Panakkukang Kota Makassar Sulawesi Selatan). *Jurnal Agrokompleks Tolis*. 3(3) : 113-122.
- Permatasari, E., H. Luthfiana, N. A. Pratama dan H. Ali. 2022. Faktor-faktor yang mempengaruhi pembelian ulang. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*. 3(5) : 469-478.
- Primananda, P. B. D. dan P. Y. Setiawan. 2014. Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada *Good Deal Restaurant*. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*. 3(3) : 770-783.
- Purnama, S. M., R. Wibowo dan A. Kusmiati. 2016. Faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan dan perilaku konsumen rumah tangga terhadap daging sapi di Kabupaten Jember. *Jurnal Sosial Ekonomi Pertanian*. 9(3) : 8-22.
- Rahman, A., S. A. Munandar, A. Fitriani, Y. Karlina dan Yumriani. 2022. Pengertian pendidikan, ilmu pendidikan dan unsur-unsur pendidikan. *Journal Unismuh*. 2(1) : 1-8.
- Riyanto, S. dan A. A. Hatmawan. 2020. Metode Riset Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta : *Deepublish Publisher*.
- Roflin, E. dan F. E. Zulvia. 2021. *Kupas Tuntas Analisis Korelasi*. Pekalongan : PT. Nasya Expanding Management.

- Rohaeni, H. dan N. Marwa. 2018. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ecodemica*. 2(2) : 312–318.
- Rumbayan, S. A., O. E. H. Laoh, A. E. Loho dan C. R. Ngangi. 2016. Pengambilan keputusan konsumen dalam berbelanja bahan pangan (studi kasus : masyarakat Kelurahan Teling Atas, Kecamatan Wanea, Kota Manado). 7(4) : 1-15.
- Sa'adah, L., L. Martadani dan A. Taqiyuddin. 2021. Analisis perbedaan kinerja karyawan pada PT Surya Indah Food Multirasa Jombang. *Jurnal Inovasi Penelitian*. 2(2) : 515-522.
- Saniantara, P. P., N. M. A. Widiastini. 2023. Strategi meningkatkan kepuasan pelanggan restoran di era pandemi di Hotel The Laguna Nusa Dua Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*. 6(1) : 241–249.
- Sasongko, F. dan H. Subagio. 2013. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*. 1(2) : 1-7.
- Sembiring, I. J., Suharyono dan A. Kusumawati. 2014. Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonald's MT. Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*. 15(1) : 1-10.
- Sibi, H. K. dan B. Nuswantara. 2020. Hubungan antara dimensi kualitas pelayanan dan harga dengan kepuasan pengunjung di Agrowisata Inggit Strawberry Kabupaten Magelang. *Jurnal Ilmu Pertanian* 8(1) : 66-71.
- Siregar, R. S. dan H. Julia. 2017. Determinan karakteristik sosial konsumen terhadap kuantitas konsumen daging sapi di Kota Medan. *Jurnal Ilmu Pertanian*. 21(1) : 97-103.
- Subawa, I. G. B. dan E. Sulistyawati. 2020. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang loyal menggunakan jasa lila. *E-Jurnal Manajemen*. 9(2) : 718–736.
- Sugeng, B. 2020. *Fundamental Metodologi Penelitian Kuantitatif (Eksplanatif)*. Yogyakarta : Penerbit Deepublish.
- Sugianto, J. dan S. Sugiharto. 2013. Analisa pengaruh *service quality*, *food quality*, dan *price* terhadap kepuasan pelanggan Restoran Yung Ho Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*. 1(2) : 1-10.
- Sugiyono. 2018. *Statistik Nonparametris*. Bandung : Cv. Alfabeta.
- Sumual, Y. M., J. A. F. Kalangi dan D. D. S. Mukuan. 2021. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Otomoto Mantos. *Jurnal*

Productivity. 2(1) : 73-78.

Tjiptono, F. dan A. Diana. 2022. Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan. Yogyakarta : Andi Yogyakarta.

Tjiptono, F. dan C. Gregorius. 2011. *Service, Quality, & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: ANDI.

Trisnawati, O. dan S. Widiensyah. 2022. Kesetaraan gender terhadap perempuan dalam bidang pendidikan di perguruan tinggi. *Jurnal Pendidikan Sosiologi dan Humaniora*. 13(2) : 339-347.

Utomo, A. I. dan S. Sumarji. 2023. Pengaruh penetapan harga dan kualitas pelayanan oleh agen telur UD. Enggal Jaya terhadap kepuasan peternak ayam layer di Kabupaten Kediri. *Jurnal Agribisnis*. 23(1) : 49–59.

Verlyndika, H. F. C., N. Ardianto, R. Mardianto dan W. R. Maulidah. 2023. Hubungan persepsi kualitas pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pelanggan di Apotek Kayla Farma Malang. *Jurnal Ilmiah Farmasi*. 12(3) : 413-422.

Wati, W. T., I. Aprileny dan J. A. Emarawati. 2020. Pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan konsumen dan promosi terhadap loyalitas pelanggan The Media Hotel & Towers Jakarta. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*. 17(2) : 39-47.

Wibowo, A., F. Indrasari, H. A. Setiadi, K. H. Dwidayati, S. Z. Kurdi, S. M. Senjaya, S. Sulasmi, S. H. Santius dan Y. Rosa. 2020. Bunga Rampai Perumahan dalam Dinamika Penyediaan. Yogyakarta : Penerbit Andi.

Wicaksono, T. 2017. Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Upik Futsal Banjarmasin. *Jurnal Ilmiah Manajemen*. I(2) : 40-55.

Yusnita, M. 2010. Pola Perilaku Konsumen dan Produsen. Semarang : ALPRIN.

# LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi Penelitian





## KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth.  
Pelanggan *Waroeng Steak and Shake* Kota Makassar

Dengan Hormat,

Saya mahasiswa Fakultas Peternakan Universitas Hasanuddin mengharapkan kesediaan Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini adalah alat pengambilan data dalam penyusunan skripsi saya yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan *Waroeng Steak and Shake* Kota Makassar”. Informasi yang sedianya Anda berikan sangat membantu kelancaran penelitian ini. Atas perhatian dan kesediaan saudara/i untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

**Peneliti,**

**Tenri Wulan**

### A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Alamat :
3. No. Handphone :
4. Menu yang dipesan :
5. Jenis produk
  - a. Daging ayam
  - b. Daging sapi
6. Usia
  - a. 16 – 25 Tahun
  - b. 26 – 35 Tahun
  - c. 36 – 45 Tahun
  - d. 46 – 55 Tahun
  - e. > 55 Tahun
7. Jenis kelamin
  - a. Laki – laki
  - b. Perempuan
8. Pendidikan
  - a. SD
  - b. SMP
  - c. SMA
  - d. D3
  - e. S1
  - f. S2
  - g. S3
9. Pekerjaan
  - a. Pelajar/ Mahasiswa





- b. Pegawai Negeri
  - c. Wiraswasta
  - d. Ibu Rumah Tangga
  - e. Lain – lain
10. Penghasilan per bulan
- a. < 1.000.000
  - b. 1.000.000 – 3.000.000
  - c. > 3.000.000
11. Berapa kali anda melakukan pembelian di *Waroeng Steak and Shake Cabang Boulevard* ?
- a. 2 kali
  - b. > 2 kali
12. Status perkawinan
- a. Menikah
  - b. Belum menikah

**B. Petunjuk Pengisian**

Saya selaku mahasiswa Fakultas Peternakan Universitas Hasanuddin ingin mengetahui pendapat anda mengenai kualitas pelayanan yang diberikan *Waroeng Steak and Shake* kepada pelanggan. Berilah jawaban pada pertanyaan berikut ini sesuai dengan pendapat saudara/i dengan cara memberi tanda (✓) pada kolom yang tersedia dengan keterangan sebagai berikut :

**Kriteria Penilaian**

Kategori	Skor
Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Alfaridzi dan Budiani, 2021

**C. Pertanyaan**

**Indikator dari tiap Variabel Kualitas Pelayanan**

No.	Sub Variabel Keandalan ( <i>Reliability</i> )	SS 4	S 3	TS 2	STS 1
1.	Karyawan <i>Waroeng Steak and Shake</i> mampu menyampaikan informasi mengenai menu dengan baik.				
2.	Karyawan <i>Waroeng Steak and Shake</i> mampu menyampaikan informasi mengenai harga kepada pelanggan dengan baik.				
3.	Karyawan <i>Waroeng Steak and Shake</i> mampu dalam melayani pesanan pelanggan dengan baik.				
No.	Sub Variabel Jaminan ( <i>Assurance</i> )	SS 4	S 3	TS 2	STS 1
4.	<i>Waroeng Steak and Shake</i> bertanggung jawab atas keamanan pelanggan.				



5.	<i>Waroeng Steak and Shake</i> bertanggung jawab atas kenyamanan pelanggan.				
<b>No.</b>	<b>Sub Variabel Berwujud (<i>Tangible</i>)</b>	<b>SS 4</b>	<b>S 3</b>	<b>TS 2</b>	<b>STS 1</b>
6.	<i>Waroeng Steak and Shake</i> memiliki tempat makan yang bersih.				
7.	<i>Waroeng Steak and Shake</i> memiliki tempat makan rapi.				
8.	<i>Waroeng Steak and Shake</i> memiliki alat makan yang lengkap.				
9.	Karyawan <i>Waroeng Steak and Shake</i> berpenampilan rapi.				
10.	<i>Waroeng Steak and Shake</i> memiliki ruangan ber-AC.				
11.	<i>Waroeng Steak and Shake</i> memiliki toilet yang bersih.				
12.	<i>Waroeng Steak and Shake</i> memiliki <i>wastafel</i> (tempat cuci tangan).				
13.	<i>Waroeng Steak and Shake</i> memiliki tempat parkir yang memadai.				
<b>No.</b>	<b>Sub Variabel Empati (<i>Emphaty</i>)</b>	<b>SS 4</b>	<b>S 3</b>	<b>TS 2</b>	<b>STS 1</b>
14.	Karyawan <i>Waroeng Steak and Shake</i> memberikan perhatian serius terhadap pelanggan ketika tempat penuh.				
15.	Karyawan <i>Waroeng Steak and Shake</i> memiliki tingkat kesopanan yang baik dalam memberikan pelayanan.				
<b>No.</b>	<b>Sub Variabel Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>	<b>SS 4</b>	<b>S 3</b>	<b>TS 2</b>	<b>STS 1</b>
16.	Karyawan <i>Waroeng Steak and Shake</i> sigap dan cepat dalam membantu pelanggan.				
17.	Karyawan <i>Waroeng Steak and Shake</i> tanggap terhadap keluhan pelanggan.				

#### Indikator dari Variabel Kepuasan Pelanggan

<b>No.</b>	<b>Sub Variabel</b>	<b>SS 4</b>	<b>S 3</b>	<b>TS 2</b>	<b>STS 1</b>
18.	Pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan <i>Waroeng Steak and Shake</i> .				
19.	Pelanggan akan merekomendasikan <i>Waroeng Steak and Shake</i> ke orang lain				



**D. Komentar dan Saran**

.....  
.....  
.....

Makassar, 2024  
Tanda Tangan

(responden)

Lampiran 3. Karakteristik Responden Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan *Waroeng Steak and Shake* Kota Makassar

No.	Nama	Menu yang dipesan	Jenis Produk	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Penghasilan	Jumlah Pembelian	Status Perkawinan
1	Sriyani Itasari	Saikoro	Daging Sapi	36-45	Perempuan	SMA	Ibu Rumah Tangga	> 3.000.000	2 Kali	Menikah
2	Adelia S.	Chicken with cheese sauce	Daging Ayam	16-25	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	1.000.000-3.000.000	>2 Kali	Belum Menikah
3	Musdalifah	Cordon Blue	Daging Ayam	16-25	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	<1.000.000	2 Kali	Belum Menikah
4	Fira Armi	Chicken Steak	Daging Ayam	16-25	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	<1.000.000	2 Kali	Belum Menikah
5	Novita Dwiyana. B	Paket Chicko	Daging Ayam	26-35	Perempuan	S1	Wiraswasta	>3.000.000	>2 Kali	Menikah
6	Hikmah F	Cordon Blue	Daging Ayam	26-35	Perempuan	S1	Lain - lain	1.000.000-3.000.000	>2 Kali	Belum Menikah
7	Nirmawati	Beef	Daging Sapi	26-35	Perempuan	D3	Wiraswasta	>3.000.000	> 2 Kali	Menikah
8	Hamzah	Paket Chicko	Daging Ayam	16-25	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	>3.000.000	2 Kali	Belum Menikah
9	Karina	Beef Sambal Korek	Daging Sapi	26-35	Perempuan	SMA	Lain - lain	>3.000.000	>2 Kali	Belum Menikah
10	Wa Ode Rayyyani	Steak Cheese Saos	Daging Ayam	36-45	Perempuan	S3	Lain - lain	> 3.000.000	2 Kali	Menikah
11	Hakib	Paket Chicko	Daging Ayam	26-35	Laki-laki	S2	Lain - lain	1.000.000-3.000.000	2 Kali	Menikah
12	Ana	Chicken Steak	Daging Ayam	26-35	Perempuan	S3	Lain - lain	>3.000.000	>2 Kali	Menikah
13	Aproditha Maryam N.	Beef Steak	Daging Sapi	16-25	Perempuan	S1	Lain - lain	< 1.000.000	>2 Kali	Belum Menikah
14	Nisa	Paket Chicko	Daging Ayam	26-35	Perempuan	SMA	Ibu Rumah Tangga	> 3.000.000	>2 Kali	Menikah
15	Hj. Irma	Paket Chicko	Daging Ayam	36-45	Perempuan	SMA	Ibu Rumah Tangga	> 3.000.000	2 Kali	Menikah
16	Surianti	Paket Sirlo	Daging Sapi	26-35	Perempuan	SMA	Ibu Rumah Tangga	1.000.000-3.000.000	2 Kali	Menikah
17	Wahidah	Paket Sirlo	Daging Sapi	26-35	Perempuan	SMA	Ibu Rumah Tangga	> 3.000.000	2 kali	Menikah
18	Ica	Sirloin Cheese	Daging Sapi	16-25	Perempuan	S2	Pelajar/Mahasiswa	> 3.000.000	2 Kali	Menikah
19	Azmi	Beef Slice	Daging Sapi	16-25	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	1.000.000-3.000.000	2 Kali	Belum Menikah
20	Masyita Majid	Paket Sirlo	Daging Sapi	26-35	Perempuan	S1	Lain - lain	> 3.000.000	> 2 Kali	Menikah
21	Indriani	Sirloin	Daging Sapi	26-35	Perempuan	S1	Lain - lain	> 3.000.000	> 2 Kali	Menikah
22	Aqilah	Steak Grill	Daging Sapi	36-45	Perempuan	S1	Lain - lain	> 3.000.000	2 Kali	Menikah
23	ABD. Rahman Rauf	Saikoro	Daging Sapi	26-35	Laki-laki	S1	Pegawai Negeri	> 3.000.000	2 Kali	Belum Menikah
24	Natali Rahayu	Chicken Double	Daging Ayam	46-55	Perempuan	S1	Pegawai Negeri	> 3.000.000	> 2 Kali	Menikah
25	Wawan	Sirloin Import	Daging Sapi	26-35	Laki-laki	S1	Pegawai Negeri	> 3.000.000	2 Kali	Menikah
26	Hasnawati	Saikoro	Daging Sapi	46-55	Perempuan	S2	Pegawai Negeri	> 3.000.000	> 2 Kali	Menikah
27	Fadhilah	Chicken Steak	Daging Ayam	26-35	Perempuan	S1	Lain - lain	> 3.000.000	> 2 Kali	Menikah
28	Putri Wulandari	Saikoro	Daging Sapi	16-25	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	1.000.000-3.000.000	> 2 Kali	Menikah
29	Arun Rias Rusly DP. Tunru	Chicken BBQ	Daging Ayam	16-25	Laki-laki	S1	Lain - lain	>3.000.000	2 Kali	Belum Menikah
30	Wandi	BBQ Grill Series	Daging Ayam	16-25	Laki-laki	S1	Wiraswasta	1.000.000-3.000.000	2 Kali	Belum Menikah

31	Muh. Zarrar	Beef Steak	Daging Sapi	16-25	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	<1.000.000	2 Kali	Belum Menikah
32	Iqrimah Yulianti	Beef Steak	Daging Sapi	16-25	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	1.000.000-3.000.000	> 2 Kali	Belum Menikah
33	Muhammad Zulmi Ramadhani	Beef Steak	Daging Sapi	16-25	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	<1.000.000	2 Kali	Belum Menikah
34	Masyita Hafsari Ismah	Beef Bulky	Daging Sapi	16-25	Perempuan	SI	Pelajar/Mahasiswa	<1.000.000	> 2 Kali	Belum Menikah
35	Anlia	Sirloin double	Daging Sapi	16-25	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	>3.000.000	2 Kali	Belum Menikah
36	Aliya Mujahidah Nurfitri	Rice bowl Chicken	Daging Ayam	16-25	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	<1.000.000	> 2 Kali	Belum Menikah
37	Nurul Azizah Nugraha	Paket Chicko	Daging Ayam	16-25	Perempuan	S1	Wiraswasta	>3.000.000	> 2 Kali	Belum Menikah
38	Deni Mulyadi	Sirloin	Daging Ayam	26-35	Laki-laki	S1	Wiraswasta	>3.000.000	> 2 Kali	Belum Menikah
39	Uta'	Chicken Mushroom	Daging Ayam	26-35	Perempuan	S2	Lain - lain	>3.000.000	> 2 Kali	Belum Menikah
40	Ayu	Steak Waroeng	Daging Sapi	16-25	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	<1.000.000	2 Kali	Belum Menikah
41	Qadri	Beef Steak	Daging Sapi	26-35	Laki-laki	S3	Wiraswasta	>3.000.000	> 2 Kali	Menikah
42	Afifah	Chicken BBQ	Daging Ayam	36-45	Perempuan	S2	Lain - lain	>3.000.000	> 2 Kali	Menikah
43	Ririn	Chicken Steak	Daging Ayam	26-35	Perempuan	S1	Wiraswasta	>3.000.000	> 2 Kali	Menikah
44	Dzulhulafa	Paket Sirlo	Daging Sapi	16-25	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	<1.000.000	> 2 Kali	Belum Menikah
45	Nadia	Chicken Double	Daging Ayam	16-25	Perempuan	D3	Pegawai Negeri	>3.000.000	> 2 Kali	Belum Menikah
46	Nurul Ainun	Chicken BBQ	Daging Ayam	16-25	Perempuan	S1	Lain - lain	1.000.000-3.000.000	> 2 Kali	Belum Menikah
47	Haeranti Asapa	Blackpaper	Daging Sapi	16-25	Perempuan	SMA	Wiraswasta	1.000.000-3.000.000	> 2 Kali	Belum Menikah
48	Stitah	Paket Chicko	Daging Ayam	16-25	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa	<1.000.000	> 2 Kali	Belum Menikah
49	Dian	Chicken Double	Daging Ayam	26-35	Perempuan	S1	Pegawai Negeri	>3.000.000	> 2 Kali	Belum Menikah
50	Bintang Maheswari	Chicken Double	Daging Ayam	16-25	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa	<1.000.000	> 2 Kali	Belum Menikah
51	Muhammad Ayyub	Daging Sirloin	Daging Sapi	16-25	Laki-laki	S1	Wiraswasta	>3.000.000	> 2 Kali	Belum Menikah
52	Anggie	Chicken Double	Daging Ayam	26-35	Perempuan	S1	Pegawai Negeri	>3.000.000	> 2 Kali	Menikah
53	Sri Ratna Dewi	Sirloin	Daging Sapi	26-35	Perempuan	S1	Pegawai Negeri	>3.000.000	> 2 Kali	Menikah
54	Ira	Chicken Steak	Daging Ayam	36-45	Perempuan	S1	Wiraswasta	>3.000.000	> 2 Kali	Menikah
55	Nadiyah Nurul K.	Chicken BBQ	Daging Ayam	16-25	Perempuan	S1	Lain - lain	<1.000.000	2 Kali	Belum Menikah
56	Restu Muhammad Hanafi	Sirloin	Daging Ayam	16-25	Laki-laki	SMA	Lain - lain	>3.000.000	> 2 Kali	Menikah
57	Nur Faidah	Beef Steak	Daging Sapi	16-25	Perempuan	S1	Lain - lain	1.000.000-3.000.000	> 2 Kali	Belum Menikah
58	Nur Syafikia	Chicken Double	Daging Ayam	16-25	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa	<1.000.000	> 2 Kali	Belum Menikah
59	Sukma	Saikoro	Daging Sapi	16-25	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	<1.000.000	> 2 Kali	Belum Menikah
60	Syartika Syarif	Chicken Double	Daging Ayam	26-35	Perempuan	S1	Wiraswasta	>3.000.000	2 Kali	Menikah
61	Dhila	Paket Chicko	Daging Ayam	16-25	Perempuan	S1	Wiraswasta	1.000.000-3.000.000	> 2 Kali	Belum Menikah
62	Kamhi Hastion	Double Sirloin	Daging Sapi	46-55	Perempuan	S1	Lain - lain	>3.000.000	> 2 Kali	Menikah
63	Dinda Nur Mahoroni	Double Sirloin	Daging Sapi	16-25	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	< 1.000.000	> 2 Kali	Belum Menikah
64	Devina Nasywa Rum	Beef Slice Egg	Daging Sapi	16-25	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa	< 1.000.000	2 Kali	Belum Menikah
65	ST. Nurwahyu, S.P	Paket Sirlo	Daging Sapi	16-25	Perempuan	S1	Wiraswasta	1.000.000-3.000.000	2 Kali	Belum Menikah

66	Nurjannah	Paket Sirlo	Daging Sapi	16-25	Perempuan	SMP	Ibu Rumah Tangga	< 1.000.000	> 2 Kali	Menikah
67	Rabiah Lodong	Paket Sirlo	Daging Sapi	16-25	Perempuan	S1	Wiraswasta	1.000.000-3.000.000	> 2 Kali	Menikah
68	Ayyatul Marwa	Paket Sirlo	Daging Sapi	26-35	Perempuan	S1	Lain - lain	> 3.000.000	> 2 Kali	Belum Menikah
69	Susanti	Paket Chicko	Daging Ayam	26-35	Perempuan	S1	Lain - lain	< 1.000.000	> 2 Kali	Belum Menikah
70	Fitri Ramadani	Beef steak	Daging Sapi	16-25	Perempuan	SMA	Wiraswasta	< 1.000.000	2 Kali	Belum Menikah
71	Jumiastuti Maulinah	Beef Slice	Daging Sapi	16-25	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	< 1.000.000	> 2 Kali	Belum Menikah
72	Nurul Zahra	Beef Slice	Daging Sapi	16-25	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	< 1.000.000	2 Kali	Belum Menikah
73	Shavira	Chicken Double	Daging Ayam	16-25	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	< 1.000.000	2 Kali	Belum Menikah
74	Saskia Wahdah Mega	Saikoro	Daging Sapi	16-25	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa	< 1.000.000	2 Kali	Belum Menikah
75	Meydina	Chicken Sirloin	Daging Ayam	16-25	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa	< 1.000.000	> 2 Kali	Belum Menikah
76	Ilham Syahid	Beef Steak	Daging Sapi	26-35	Laki-laki	S1	Lain - lain	> 3.000.000	> 2 Kali	Menikah
77	Nur Padilah	Double Chicken	Daging Ayam	16-25	Perempuan	S2	Lain - lain	> 3.000.000	2 Kali	Belum Menikah
78	Amelia Andi	Double Chicken	Daging Ayam	26-35	Perempuan	S2	Ibu Rumah Tangga	> 3.000.000	> 2 Kali	Menikah
79	Rati Dehy	Double Chicken	Daging Ayam	26-35	Perempuan	S2	Lain - lain	> 3.000.000	> 2 Kali	Belum Menikah
80	Fitriani	Double Chicken	Daging Ayam	26-35	Perempuan	S1	Lain - lain	1.000.000-3.000.000	2 Kali	Menikah
81	Ayu Lestari	Double Chicken	Daging Ayam	16-25	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	< 1.000.000	2 Kali	Belum Menikah
82	Padmarani Wulandari	Beef Slice	Daging Sapi	16-25	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa	< 1.000.000	2 Kali	Belum Menikah
83	Yoga	Beef Slice	Daging Sapi	16-25	Laki-laki	SMA	Pelajar/Mahasiswa	< 1.000.000	2 Kali	Belum Menikah
84	Yunisa Amalia Nur	Chicken Double	Daging Ayam	16-25	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	< 1.000.000	> 2 Kali	Belum Menikah
85	Dian Amalia	Paket Sirlo	Daging Ayam	16-25	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	< 1.000.000	2 Kali	Belum Menikah
86	Maraden	Tendorloin	Daging Sapi	26-35	Laki-laki	S2	Wiraswasta	1.000.000-3.000.000	> 2 Kali	Belum Menikah
87	Ningrum	Paket Sirlo	Daging Sapi	26-35	Perempuan	S1	Wiraswasta	> 3.000.000	> 2 Kali	Belum Menikah
88	Najwa Sastiyah Azzahra	Chciken Steak	Daging Ayam	16-25	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa	< 1.000.000	2 Kali	Belum Menikah
89	Yasmine	Chicken Sirloim	Daging Ayam	16-25	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa	< 1.000.000	> 2 Kali	Belum Menikah
90	Aisyah Rustan	Beef Slice Egg	Daging Sapi	16-25	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa	< 1.000.000	> 2 Kali	Belum Menikah
91	Yuda	Beef Steak	Daging Sapi	26-35	Laki-laki	S2	Wiraswasta	> 3.000.000	> 2 Kali	Belum Menikah
92	Zabrina	Tendorloin Double	Daging Sapi	16-25	Perempuan	SMA	Lain - lain	1.000.000-3.000.000	> 2 Kali	Belum Menikah
93	Erik	BBQ Meltique	Daging Sapi	26-35	Laki-laki	S1	Wiraswasta	1.000.000-3.000.000	2 Kali	Belum Menikah
94	Muh. Igo	Beef Steak	Daging Sapi	16-25	Laki-laki	S1	Wiraswasta	< 1.000.000	2 Kali	Belum Menikah
95	Andi Alqadri A	Paket Sirlo	Daging Sapi	26-35	Laki-laki	S2	Lain - lain	1.000.000-3.000.000	> 2 Kali	Belum Menikah
96	Azizah Nabila Diandara	Paket Sirlo	Daging Sapi	16-25	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa	< 1.000.000	> 2 Kali	Belum Menikah
97	Abd Gafur	Sirloin Import	Daging Ayam	16-25	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	< 1.000.000	> 2 Kali	Belum Menikah
98	Ananda Zackiah Chairan	Paket Chicko	Daging Ayam	16-25	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa	< 1.000.000	> 2 Kali	Belum Menikah
99	Dilan Okshami ZT	Paket Sirlo	Daging Sapi	16-25	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	< 1.000.000	2 Kali	Belum Menikah
100	Resky Amalia Putri	Steak Warroeng	Daging Ayam	16-25	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa	< 1.000.000	> 2 Kali	Belum Menikah

Lampiran 4. Hasil Pengisian Kuesioner Penelitian

No.	Nama	Kualitas Pelayanan																						Kepuasan Pelanggan								
		Reliability				Assurance				Tangible						Empthy				Responsivness				Kepuasan Pelanggan								
		1	2	3	Total	Rata - Rata	4	5	Total	Rata - Rata	6	7	8	9	10	11	12	13	Total	Rata - Rata	14	15	Total	Rata - Rata	16	17	Total	Rata - Rata	18	19	Total	Rata - Rata
1	Sriyani Itasari	4	3	3	10	3,3	3	3	6	3,0	3	3	3	3	3	3	3	24	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	
2	Adelia S.	3	3	3	9	3,0	3	3	6	3,0	3	3	3	3	2	3	3	3	23	2,9	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0
3	Musdalifah	3	3	3	9	3,0	4	4	8	4,0	4	4	4	3	3	4	4	3	29	3,6	4	4	8	4,0	4	4	8	4,0	4	3	7	3,5
4	Fira Armi	3	3	4	10	3,3	3	3	6	3,0	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0
5	Novita Dwiyana. B	3	3	3	9	3,0	3	3	6	3,0	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0
6	Hikmah F	3	3	3	9	3,0	3	3	6	3,0	4	4	4	3	3	3	3	3	27	3,4	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0
7	Nirmawati	3	3	3	9	3,0	3	4	7	3,5	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,0	3	3	6	3,0	3	2	5	2,5	3	3	6	3,0
8	Hamzah	3	3	3	9	3,0	3	3	6	3,0	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0
9	Karina	3	3	3	9	3,0	3	3	6	3,0	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0
10	Wa Ode Rayyyani	4	4	4	12	4,0	3	3	6	3,0	3	3	3	4	3	3	3	4	26	3,3	4	4	8	4,0	4	4	8	4,0	4	4	8	4,0
11	Hakib	3	3	3	9	3,0	3	3	6	3,0	2	2	3	3	3	3	3	2	21	2,6	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0
12	Ana	3	3	3	9	3,0	3	3	6	3,0	3	3	3	3	3	3	3	2	23	2,9	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0
13	Aproditha Maryam N.	4	4	4	12	4,0	3	3	6	3,0	3	4	3	4	4	3	3	3	27	3,4	4	4	8	4,0	4	4	8	4,0	4	4	8	4,0
14	Nisa	4	4	4	12	4,0	4	4	8	4,0	4	4	4	4	4	4	3	31	3,9	4	4	8	4,0	4	4	8	4,0	4	4	8	4,0	
15	Hj. Irma	4	4	4	12	4,0	4	4	8	4,0	4	4	4	4	4	4	3	31	3,9	4	4	8	4,0	4	4	8	4,0	4	4	8	4,0	
16	Surianti	4	4	4	12	4,0	4	4	8	4,0	4	4	4	4	4	4	3	31	3,9	4	4	8	4,0	4	4	8	4,0	4	4	8	4,0	
17	Wahidah	4	4	4	12	4,0	4	4	8	4,0	4	4	4	4	4	4	3	31	3,9	4	4	8	4,0	4	4	8	4,0	4	4	8	4,0	
18	Ica	4	3	4	11	3,7	3	4	7	3,5	4	4	4	4	3	4	3	30	3,8	4	4	8	4,0	4	4	8	4,0	4	4	8	4,0	
19	Azmi	3	3	3	9	3,0	4	4	8	4,0	4	4	4	4	3	3	3	29	3,6	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	3	4	7	3,5	
20	Masyita Majid	3	3	3	9	3,0	3	3	6	3,0	3	3	3	3	3	2	3	3	23	2,9	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	3	4	7	3,5
21	Indriani	3	3	3	9	3,0	3	3	6	3,0	3	3	3	3	3	3	2	23	2,9	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	
22	Aqilah	3	3	3	9	3,0	3	3	6	3,0	3	3	3	3	3	3	3	24	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	
23	ABD. Rahman Rauf	2	2	4	8	2,7	4	3	7	3,5	3	3	4	3	3	3	3	25	3,1	4	4	8	4,0	3	3	6	3,0	4	4	8	4,0	
24	Natali Rahayu	3	3	3	9	3,0	4	4	8	4,0	3	3	3	3	3	3	3	24	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	
25	Wawan	3	3	4	10	3,3	4	4	8	4,0	3	3	3	4	4	4	3	27	3,4	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	
26	Hasnawati	4	4	4	12	4,0	3	4	7	3,5	4	4	4	4	3	3	3	28	3,5	3	4	7	3,5	3	3	6	3,0	4	4	8	4,0	
27	Fadhilah	3	3	3	9	3,0	2	4	6	3,0	3	3	3	3	2	3	3	3	23	2,9	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0
28	Putri Wulandari	3	3	4	10	3,3	3	3	6	3,0	3	3	4	4	4	3	3	3	27	3,4	3	4	7	3,5	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0
29	Arun Rias Rusly DP. Tunru	3	3	3	9	3,0	4	4	8	4,0	3	3	4	4	2	3	3	4	26	3,3	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0
30	Wandi	3	3	3	9	3,0	3	4	7	3,5	4	4	4	4	4	4	3	31	3,9	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	

31	Muh. Zarrar	3	3	3	9	3,0	3	3	6	3,0	3	3	3	3	3	3	3	24	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	
32	Iqrimah Yulianti	4	4	4	12	4,0	3	3	6	3,0	3	3	3	4	3	3	3	3	25	3,1	3	4	7	3,5	4	4	8	4,0	3	3	6	3,0
33	Muhammad Zulmi Ramadha	2	2	3	7	2,3	3	3	6	3,0	2	2	2	3	2	3	2	2	18	2,3	3	3	6	3,0	2	3	5	2,5	3	2	5	2,5
34	Masyita Hafsari Ismah	3	3	3	9	3,0	3	3	6	3,0	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0
35	Anlia	3	3	4	10	3,3	3	3	6	3,0	3	3	3	3	2	3	3	3	23	2,9	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0
36	Aliya Mujahidah Nurfitri	3	3	3	9	3,0	3	4	7	3,5	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,0	3	4	7	3,5	4	3	7	3,5	3	4	7	3,5
37	Nurul Azizah Nugraha	3	4	4	11	3,7	4	3	7	3,5	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,0	4	4	8	4,0	4	4	8	4,0	4	4	8	4,0
38	Deni Mulyadi	3	3	4	10	3,3	4	3	7	3,5	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	4	4	8	4,0
39	Uta'	3	3	3	9	3,0	3	3	6	3,0	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0
40	Ayu	4	3	4	11	3,7	4	3	7	3,5	3	3	4	4	4	4	3	3	28	3,5	3	4	7	3,5	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0
41	Qadri	3	3	4	10	3,3	3	4	7	3,5	4	4	4	4	4	3	3	2	28	3,5	3	4	7	3,5	4	4	8	4,0	4	4	8	4,0
42	Afifah	3	3	3	9	3,0	3	3	6	3,0	3	4	4	3	3	3	3	3	26	3,3	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0
43	Ririn	3	3	3	9	3,0	3	3	6	3,0	3	4	4	3	3	3	3	3	26	3,3	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0
44	Dzulhulaifa	3	3	3	9	3,0	3	3	6	3,0	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0
45	Nadia	3	3	3	9	3,0	3	3	6	3,0	4	4	4	4	3	3	3	3	28	3,5	4	4	8	4,0	4	4	8	4,0	4	4	8	4,0
46	Nurul Ainun	4	4	4	12	4,0	3	3	6	3,0	4	4	4	3	4	3	3	4	29	3,6	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0
47	Haeranti Asapa	4	4	4	12	4,0	4	4	8	4,0	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,0	4	4	8	4,0	4	4	8	4,0	4	4	8	4,0
48	Sitah	4	4	4	12	4,0	4	4	8	4,0	4	4	4	4	4	3	3	3	29	3,6	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0
49	Dian	3	3	4	10	3,3	3	3	6	3,0	3	4	3	4	4	3	4	4	29	3,6	3	4	7	3,5	4	4	8	4,0	3	4	7	3,5
50	Bintang Maheswari	4	4	4	12	4,0	4	4	8	4,0	4	4	4	4	4	3	3	3	29	3,6	3	3	6	3,0	4	3	7	3,5	3	3	6	3,0
51	Muhammad Ayyub	3	3	3	9	3,0	3	3	6	3,0	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,0	4	4	8	4,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0
52	Anggie	4	4	4	12	4,0	3	3	6	3,0	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0
53	Sri Ratna Dewi	3	3	4	10	3,3	3	4	7	3,5	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,0	3	4	7	3,5	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0
54	Ira	4	4	4	12	4,0	4	4	8	4,0	4	3	3	4	4	3	3	4	28	3,5	4	4	8	4,0	4	4	8	4,0	4	4	8	4,0
55	Nadiyah Nurul K.	3	3	3	9	3,0	3	3	6	3,0	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0
56	Restu Muhammad Hanafi	4	3	4	11	3,7	4	3	7	3,5	3	4	3	4	3	3	4	3	27	3,4	4	4	8	4,0	4	4	8	4,0	4	4	8	4,0
57	Nur Faidah	3	3	3	9	3,0	4	3	7	3,5	4	3	4	4	3	4	4	3	29	3,6	3	4	7	3,5	3	3	6	3,0	4	4	8	4,0
58	Nur Syafikia	3	3	3	9	3,0	3	3	6	3,0	3	3	3	3	3	3	3	2	23	2,9	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0
59	Sukma	3	3	3	9	3,0	3	3	6	3,0	3	3	3	3	3	3	3	2	23	2,9	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0
60	Syartika Syarif	4	3	4	11	3,7	3	3	6	3,0	4	4	4	4	3	3	3	3	28	3,5	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	3	4	7	3,5
61	Dhila	3	3	3	9	3,0	3	4	7	3,5	3	4	3	3	3	4	3	3	26	3,3	2	3	5	2,5	3	4	7	3,5	3	3	6	3,0
62	Kamhi Hastion	3	3	3	9	3,0	3	3	6	3,0	3	3	4	2	2	2	4	1	21	2,6	2	4	6	3,0	3	3	6	3,0	4	4	8	4,0



63	Dinda Nur Mahoroni	3	3	3	9	3,0	3	3	6	3,0	3	3	4	2	2	4	1	21	2,6	2	4	6	3,0	3	3	6	3,0	4	4	8	4,0	
64	Devina Nasywa Rum	3	3	4	10	3,3	3	3	6	3,0	3	3	3	3	3	3	3	24	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	
65	ST. Nurwahyu, S.P	3	3	3	9	3,0	3	3	6	3,0	3	3	3	3	3	4	4	3	26	3,3	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0
66	Nurjannah	3	3	4	10	3,3	4	4	8	4,0	4	4	3	4	4	4	3	30	3,8	3	3	6	3,0	4	4	8	4,0	3	3	6	3,0	
67	Rabiah Lodong	4	4	3	11	3,7	4	4	8	4,0	3	4	3	3	3	3	4	26	3,3	4	4	8	4,0	4	4	8	4,0	4	4	8	4,0	
68	Ayyatul Marwa	3	3	3	9	3,0	3	3	6	3,0	3	3	4	3	3	2	3	24	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	
69	Susanti	4	4	4	12	4,0	3	3	6	3,0	3	3	3	4	3	3	4	4	27	3,4	3	3	6	3,0	4	3	7	3,5	4	4	8	4,0
70	Fitri Ramadani	4	3	4	11	3,7	4	4	8	4,0	4	4	4	3	4	4	4	31	3,9	4	4	8	4,0	4	3	7	3,5	4	3	7	3,5	
71	Jumiastuti Maulinah	2	2	4	8	2,7	4	4	8	4,0	3	3	3	3	3	3	2	23	2,9	2	4	6	3,0	3	3	6	3,0	4	4	8	4,0	
72	Nurul Zahra	2	2	4	8	2,7	4	4	8	4,0	3	4	4	4	4	4	3	30	3,8	4	4	8	4,0	4	3	7	3,5	4	4	8	4,0	
73	Shavira	3	2	3	8	2,7	3	2	5	2,5	3	3	3	3	2	3	3	2	22	2,8	3	3	6	3,0	2	3	5	2,5	3	2	5	2,5
74	Saskia Wahdah Mega	4	4	4	12	4,0	3	3	6	3,0	3	4	4	3	3	4	4	3	28	3,5	3	4	7	3,5	3	4	7	3,5	4	4	8	4,0
75	Meydina	3	3	4	10	3,3	3	3	6	3,0	4	4	4	4	3	3	4	4	30	3,8	3	4	7	3,5	4	4	8	4,0	4	4	8	4,0
76	Ilham Syahid	3	3	3	9	3,0	3	3	6	3,0	3	3	3	3	3	3	3	24	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	
77	Nur Padilah	4	4	4	12	4,0	4	4	8	4,0	4	4	4	4	4	4	2	30	3,8	3	4	7	3,5	4	3	7	3,5	4	4	8	4,0	
78	Amelia Andi	3	3	4	10	3,3	3	3	6	3,0	3	3	3	3	3	3	3	24	3,0	3	4	7	3,5	4	3	7	3,5	4	4	8	4,0	
79	Rati Dehy	3	3	3	9	3,0	3	2	5	2,5	2	1	1	3	3	1	3	2	16	2,0	1	2	3	1,5	4	4	8	4,0	3	3	6	3,0
80	Fitriani	3	3	4	10	3,3	3	3	6	3,0	3	3	3	3	3	3	3	24	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	
81	Ayu Lestari	3	3	3	9	3,0	4	4	8	4,0	3	3	3	4	4	3	3	3	26	3,3	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0
82	Padmarani Wulandari	3	3	3	9	3,0	3	3	6	3,0	3	3	4	4	3	3	3	3	26	3,3	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	3	4	7	3,5
83	Yoga	3	4	3	10	3,3	3	3	6	3,0	3	3	3	3	4	3	4	3	26	3,3	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0
84	Yunisa Amalia Nur	4	3	4	11	3,7	4	3	7	3,5	4	3	4	4	4	3	3	4	29	3,6	4	4	8	4,0	4	4	8	4,0	4	4	8	4,0
85	Dian Amalia	3	4	4	11	3,7	4	4	8	4,0	3	3	4	3	3	3	3	3	25	3,1	3	3	6	3,0	4	2	6	3,0	4	4	8	4,0
86	Maraden	1	2	3	6	2,0	3	3	6	3,0	3	4	4	3	3	3	2	25	3,1	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	
87	Ningrum	3	3	3	9	3,0	3	3	6	3,0	3	3	3	3	3	3	3	24	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	
88	Najwa Sastiyah Azzahra	2	2	3	7	2,3	3	3	6	3,0	3	3	4	4	2	3	3	3	25	3,1	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0
89	Yasmine	4	4	4	12	4,0	3	3	6	3,0	3	3	3	3	3	3	3	24	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	
90	Aisyah Rustan	3	3	3	9	3,0	3	3	6	3,0	3	3	3	3	3	3	3	24	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	
91	Yuda	3	3	3	9	3,0	3	3	6	3,0	4	4	4	4	3	3	3	3	28	3,5	3	3	6	3,0	4	4	8	4,0	4	4	8	4,0
92	Zabrina	3	3	3	9	3,0	3	3	6	3,0	4	4	4	3	3	3	3	3	27	3,4	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0
93	Erik	3	3	4	10	3,3	4	4	8	4,0	4	3	4	4	4	3	4	4	30	3,8	4	4	8	4,0	4	3	7	3,5	4	3	7	3,5
94	Muh. Igo	4	3	3	10	3,3	3	3	6	3,0	3	3	3	3	4	3	4	3	26	3,3	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0
95	Andi Alqadri A	4	4	4	12	4,0	4	4	8	4,0	3	3	4	4	4	2	4	2	26	3,3	3	4	7	3,5	4	4	8	4,0	4	4	8	4,0
96	Azizah Nabila Diandara	4	3	4	11	3,7	4	3	7	3,5	4	3	2	4	1	4	4	4	26	3,3	4	3	7	3,5	4	4	8	4,0	3	4	7	3,5
97	Abd Gafur	3	3	3	9	3,0	3	3	6	3,0	3	3	3	3	3	3	3	24	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	
98	Ananda Zackiah Chairan	3	3	4	10	3,3	4	4	8	4,0	4	4	4	4	3	4	4	4	31	3,9	3	4	7	3,5	4	4	8	4,0	4	4	8	4,0
99	Dilan Okshami ZT	3	3	3	9	3,0	3	3	6	3,0	3	3	3	3	3	3	3	24	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	3	3	6	3,0	
100	Resky Amalia Putri	4	4	4	12	4,0	3	4	7	3,5	4	4	4	4	4	4	3	31	3,9	4	4	8	4,0	4	4	8	4,0	4	4	8	4,0	

Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian menggunakan SPSS Versi 23

Correlations																							
			Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	TOTAL	
Spearman's rho	Item 1	Correlation Coefficient	1,000	,767 <sup>**</sup>	,495 <sup>**</sup>	,235 <sup>**</sup>	,204 <sup>**</sup>	,385 <sup>**</sup>	,303 <sup>**</sup>	0,141	,383 <sup>**</sup>	,398 <sup>**</sup>	,200 <sup>**</sup>	,303 <sup>**</sup>	,312 <sup>**</sup>	,392 <sup>**</sup>	,311 <sup>**</sup>	,435 <sup>**</sup>	,421 <sup>**</sup>	,306 <sup>**</sup>	,318 <sup>**</sup>	,582 <sup>**</sup>	
		Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,018	0,042	0,000	0,002	0,163	0,000	0,000	0,046	0,002	0,002	0,000	0,002	0,000	0,000	0,000	0,002	0,001	0,000
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Item 2	Correlation Coefficient	,767 <sup>**</sup>	1,000	,436 <sup>**</sup>	,201 <sup>**</sup>	,280 <sup>**</sup>	,325 <sup>**</sup>	,292 <sup>**</sup>	0,163	,308 <sup>**</sup>	,417 <sup>**</sup>	0,173	,272 <sup>**</sup>	,287 <sup>**</sup>	,285 <sup>**</sup>	,261 <sup>**</sup>	,446 <sup>**</sup>	,356 <sup>**</sup>	,330 <sup>**</sup>	,332 <sup>**</sup>	,546 <sup>**</sup>	
		Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,045	0,005	0,001	0,003	0,106	0,002	0,000	0,085	0,006	0,004	0,004	0,009	0,000	0,000	0,001	0,001	0,000	
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Item 3	Correlation Coefficient	,495 <sup>**</sup>	,436 <sup>**</sup>	1,000	,433 <sup>**</sup>	,311 <sup>**</sup>	,402 <sup>**</sup>	,335 <sup>**</sup>	,272 <sup>**</sup>	,542 <sup>**</sup>	,479 <sup>**</sup>	,331 <sup>**</sup>	,359 <sup>**</sup>	,347 <sup>**</sup>	,374 <sup>**</sup>	,523 <sup>**</sup>	,533 <sup>**</sup>	,375 <sup>**</sup>	,504 <sup>**</sup>	,465 <sup>**</sup>	,699 <sup>**</sup>	
		Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,002	0,000	0,001	0,006	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Item 4	Correlation Coefficient	,235 <sup>**</sup>	,201 <sup>**</sup>	,433 <sup>**</sup>	1,000	,558 <sup>**</sup>	,451 <sup>**</sup>	,289 <sup>**</sup>	,358 <sup>**</sup>	,503 <sup>**</sup>	,472 <sup>**</sup>	,472 <sup>**</sup>	,398 <sup>**</sup>	,293 <sup>**</sup>	,428 <sup>**</sup>	,380 <sup>**</sup>	,443 <sup>**</sup>	,267 <sup>**</sup>	,469 <sup>**</sup>	,367 <sup>**</sup>	,640 <sup>**</sup>	
		Sig. (2-tailed)	0,018	0,045	0,000		0,000	0,000	0,003	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,003	0,000	0,000	0,000	0,007	0,000	0,000	0,000	
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Item 5	Correlation Coefficient	,204 <sup>**</sup>	,280 <sup>**</sup>	,311 <sup>**</sup>	,558 <sup>**</sup>	1,000	,439 <sup>**</sup>	,399 <sup>**</sup>	,321 <sup>**</sup>	,385 <sup>**</sup>	,448 <sup>**</sup>	,385 <sup>**</sup>	,283 <sup>**</sup>	0,149	,264 <sup>**</sup>	,363 <sup>**</sup>	,401 <sup>**</sup>	0,181	,349 <sup>**</sup>	,270 <sup>**</sup>	,558 <sup>**</sup>	
		Sig. (2-tailed)	0,042	0,005	0,002	0,000		0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,004	0,140	0,008	0,000	0,000	0,071	0,000	0,007	0,000	
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Item 6	Correlation Coefficient	,385 <sup>**</sup>	,325 <sup>**</sup>	,402 <sup>**</sup>	,451 <sup>**</sup>	,439 <sup>**</sup>	1,000	,708 <sup>**</sup>	,631 <sup>**</sup>	,585 <sup>**</sup>	,493 <sup>**</sup>	,483 <sup>**</sup>	,463 <sup>**</sup>	,392 <sup>**</sup>	,440 <sup>**</sup>	,364 <sup>**</sup>	,477 <sup>**</sup>	,403 <sup>**</sup>	,473 <sup>**</sup>	,431 <sup>**</sup>	,725 <sup>**</sup>	
		Sig. (2-tailed)	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Item 7	Correlation Coefficient	,303 <sup>**</sup>	,292 <sup>**</sup>	,335 <sup>**</sup>	,289 <sup>**</sup>	,399 <sup>**</sup>	,708 <sup>**</sup>	1,000	,623 <sup>**</sup>	,450 <sup>**</sup>	,465 <sup>**</sup>	,471 <sup>**</sup>	,428 <sup>**</sup>	,268 <sup>**</sup>	,354 <sup>**</sup>	,354 <sup>**</sup>	,434 <sup>**</sup>	,461 <sup>**</sup>	,424 <sup>**</sup>	,418 <sup>**</sup>	,667 <sup>**</sup>	
		Sig. (2-tailed)	0,002	0,003	0,001	0,003	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,007	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Item 8	Correlation Coefficient	0,141	0,163	,272 <sup>**</sup>	,358 <sup>**</sup>	,321 <sup>**</sup>	,631 <sup>**</sup>	,623 <sup>**</sup>	1,000	,435 <sup>**</sup>	,368 <sup>**</sup>	,276 <sup>**</sup>	,351 <sup>**</sup>	0,135	,227 <sup>**</sup>	,415 <sup>**</sup>	,257 <sup>**</sup>	0,148	,496 <sup>**</sup>	,416 <sup>**</sup>	,533 <sup>**</sup>	
		Sig. (2-tailed)	0,163	0,106	0,006	0,000	0,001	0,000	0,000		0,000	0,000	0,006	0,000	0,181	0,023	0,000	0,010	0,141	0,000	0,000	0,000	
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item 9	Correlation Coefficient	,383 <sup>**</sup>	,308 <sup>**</sup>	,542 <sup>**</sup>	,503 <sup>**</sup>	,385 <sup>**</sup>	,585 <sup>**</sup>	,450 <sup>**</sup>	,435 <sup>**</sup>	1,000	,559 <sup>**</sup>	,410 <sup>**</sup>	,375 <sup>**</sup>	,388 <sup>**</sup>	,443 <sup>**</sup>	,401 <sup>**</sup>	,564 <sup>**</sup>	,508 <sup>**</sup>	,413 <sup>**</sup>	,502 <sup>**</sup>	,741 <sup>**</sup>		
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,002	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Item 10	Correlation Coefficient	,398 <sup>**</sup>	,417 <sup>**</sup>	,479 <sup>**</sup>	,472 <sup>**</sup>	,448 <sup>**</sup>	,493 <sup>**</sup>	,465 <sup>**</sup>	,368 <sup>**</sup>	,559 <sup>**</sup>	1,000	,393 <sup>**</sup>	,391 <sup>**</sup>	,238 <sup>**</sup>	,386 <sup>**</sup>	,342 <sup>**</sup>	,442 <sup>**</sup>	,302 <sup>**</sup>	,301 <sup>**</sup>	,264 <sup>**</sup>	,681 <sup>**</sup>		
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,017	0,000	0,000	0,000	0,002	0,002	0,008	0,000		
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Item 11	Correlation Coefficient	,200 <sup>**</sup>	0,173	,331 <sup>**</sup>	,472 <sup>**</sup>	,385 <sup>**</sup>	,483 <sup>**</sup>	,471 <sup>**</sup>	,276 <sup>**</sup>	,410 <sup>**</sup>	,393 <sup>**</sup>	1,000	,509 <sup>**</sup>	,318 <sup>**</sup>	,408 <sup>**</sup>	,267 <sup>**</sup>	,270 <sup>**</sup>	,298 <sup>**</sup>	,271 <sup>**</sup>	0,160	,556 <sup>**</sup>		
	Sig. (2-tailed)	0,046	0,085	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,006	0,000	0,000		0,000	0,001	0,000	0,007	0,007	0,003	0,006	0,112	0,000		
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Item 12	Correlation Coefficient	,303 <sup>**</sup>	,272 <sup>**</sup>	,359 <sup>**</sup>	,398 <sup>**</sup>	,283 <sup>**</sup>	,463 <sup>**</sup>	,428 <sup>**</sup>	,351 <sup>**</sup>	,375 <sup>**</sup>	,391 <sup>**</sup>	,509 <sup>**</sup>	1,000	,232 <sup>**</sup>	,323 <sup>**</sup>	,465 <sup>**</sup>	,500 <sup>**</sup>	,420 <sup>**</sup>	,554 <sup>**</sup>	,469 <sup>**</sup>	,588 <sup>**</sup>		
	Sig. (2-tailed)	0,002	0,006	0,000	0,000	0,004	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,020	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	

Item 13	Correlation Coefficient	,312**	,287**	,347**	,293**	0,149	,392**	,268**	0,135	,388**	,238**	,318**	,232**	1,000	,470**	0,182	,365**	,261**	,204**	,234**	,550**
	Sig. (2-tailed)	0,002	0,004	0,000	0,003	0,140	0,000	0,007	0,181	0,000	0,017	0,001	0,020		0,000	0,070	0,000	0,009	0,041	0,019	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item 14	Correlation Coefficient	,392**	,285**	,374**	,428**	,264**	,440**	,354**	,227**	,443**	,386**	,408**	,323**	,470**	1,000	,523**	,562**	,479**	,492**	,361**	,634**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,004	0,000	0,000	0,008	0,000	0,000	0,023	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item 15	Correlation Coefficient	,311**	,261**	,523**	,380**	,363**	,364**	,354**	,415**	,401**	,342**	,267**	,465**	0,182	,523**	1,000	,588**	,523**	,763**	,640**	,666**
	Sig. (2-tailed)	0,002	0,009	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,007	0,000	0,070	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item 16	Correlation Coefficient	,435**	,446**	,533**	,443**	,401**	,477**	,434**	,257**	,564**	,442**	,270**	,500**	,365**	,562**	,588**	1,000	,702**	,668**	,627**	,743**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,010	0,000	0,000	0,007	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item 17	Correlation Coefficient	,421**	,356**	,375**	,267**	0,181	,403**	,461**	0,148	,508**	,302**	,298**	,420**	,261**	,479**	,523**	,702**	1,000	,520**	,503**	,607**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,007	0,071	0,000	0,000	0,141	0,000	0,002	0,003	0,000	0,009	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item 18	Correlation Coefficient	,306**	,330**	,504**	,469**	,349**	,473**	,424**	,496**	,413**	,301**	,271**	,554**	,204**	,492**	,763**	,668**	,520**	1,000	,782**	,693**
	Sig. (2-tailed)	0,002	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,002	0,006	0,000	0,041	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item 19	Correlation Coefficient	,318**	,332**	,465**	,367**	,270**	,431**	,418**	,416**	,502**	,264**	0,160	,469**	,234**	,361**	,640**	,627**	,503**	,782**	1,000	,644**
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,001	0,000	0,000	0,007	0,000	0,000	0,000	0,000	0,008	0,112	0,000	0,019	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Correlation Coefficient	,582**	,546**	,699**	,640**	,558**	,725**	,667**	,533**	,741**	,681**	,556**	,588**	,550**	,634**	,666**	,743**	,607**	,693**	,644**	1,000
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

## Reliability

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,920	19

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item 1	59,2000	38,364	,501	,918
Item 2	59,2600	38,720	,501	,918
Item 3	58,9600	38,140	,635	,915
Item 4	59,1200	38,612	,576	,916
Item 5	59,1100	38,745	,523	,917
Item 6	59,1400	37,435	,729	,913
Item 7	59,1000	37,444	,654	,914
Item 8	59,0200	38,242	,515	,918
Item 9	59,0300	37,605	,681	,914
Item 10	59,2300	37,553	,561	,917
Item 11	59,2700	38,644	,521	,917
Item 12	59,1500	38,513	,583	,916
Item 13	59,4400	38,673	,432	,920
Item 14	59,2700	38,078	,612	,915
Item 15	59,0500	38,008	,648	,915
Item 16	59,1000	37,525	,721	,913
Item 17	59,1700	38,749	,555	,917
Item 18	59,0700	38,025	,684	,914
Item 19	59,0500	37,947	,631	,915

Lampiran 6. Hasil Analisis *Korelasi Rank Spearman* menggunakan *SPSS Versi 23*

<b>Correlations</b>			Reliability	Kepuasan Pelanggan
Spearman's rho	Reliability	Correlation Coefficient	1,000	,440**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	100	100
	Kepuasan Pelanggan	Correlation Coefficient	,440**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	100	100

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

<b>Correlations</b>			Assurance	Kepuasan Pelanggan
Spearman's rho	Assurance	Correlation Coefficient	1,000	,468**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	100	100
	Kepuasan Pelanggan	Correlation Coefficient	,468**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	100	100

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

<b>Correlations</b>			Tangible	Kepuasan Pelanggan
Spearman's rho	Tangible	Correlation Coefficient	1,000	,549**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	100	100
	Kepuasan Pelanggan	Correlation Coefficient	,549**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	100	100

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

**Correlations**

			Emphaty	Kepuasan Pelanggan
Spearman's rho	Emphaty	Correlation Coefficient	1,000	,686**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	100	100
	Kepuasan Pelanggan	Correlation Coefficient	,686**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	100	100

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

**Correlations**

			Responsiveness	Kepuasan Pelanggan
Spearman's rho	Responsiveness	Correlation Coefficient	1,000	,682**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	100	100
	Kepuasan Pelanggan	Correlation Coefficient	,682**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	100	100

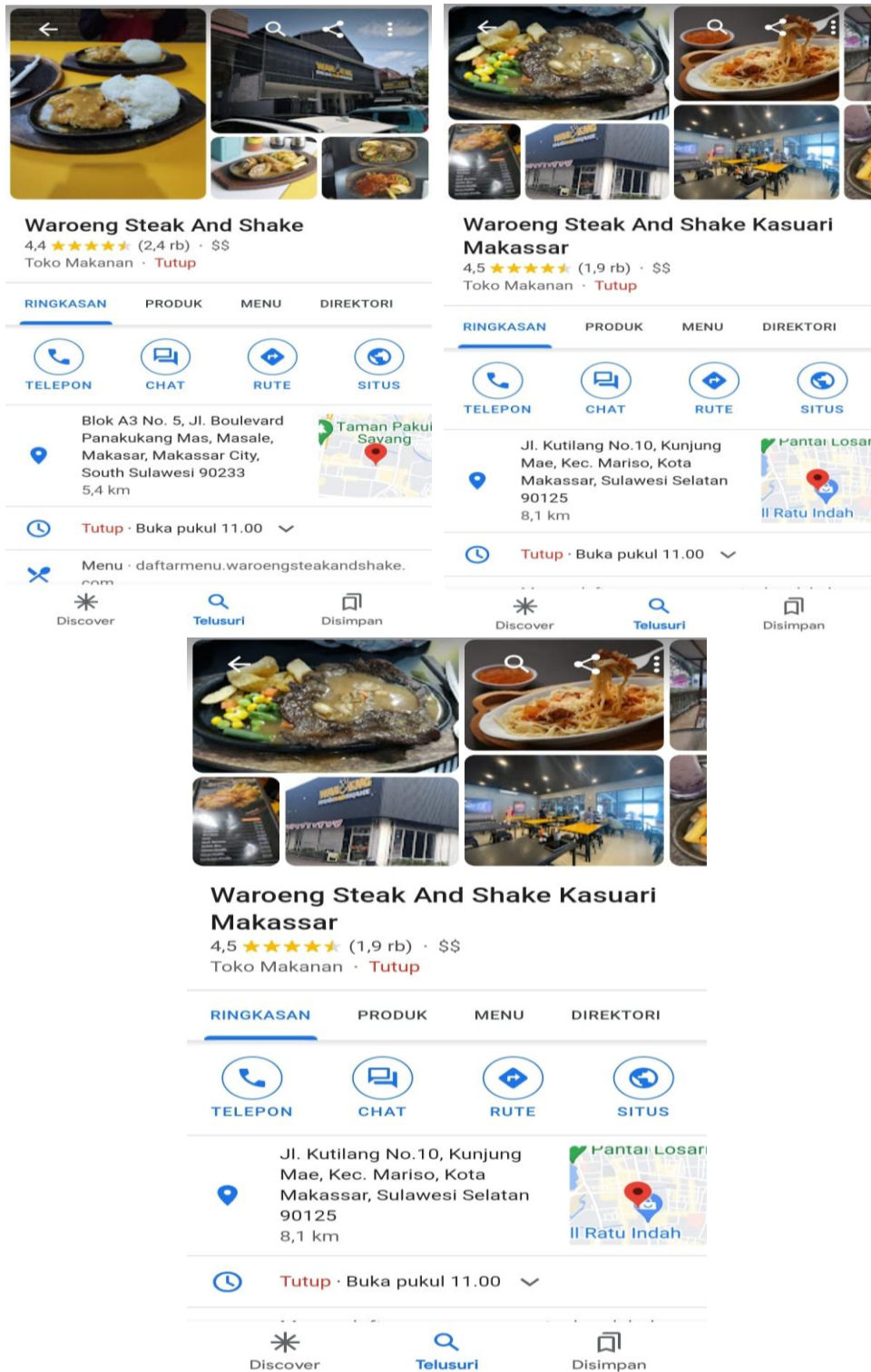
\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Correlations**

			Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pelanggan
Spearman's rho	Kualitas Pelayanan	Correlation Coefficient	1,000	,680**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	100	100
	Kepuasan Pelanggan	Correlation Coefficient	,680**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	100	100

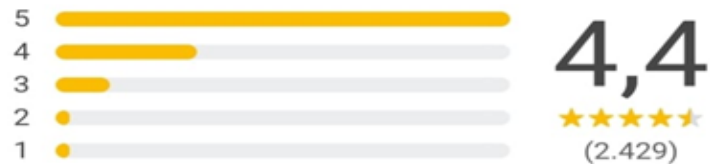
\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 7. Rating dan Ulasan *Waroeng Steak and Shake* Kota Makassar di Google Pada 14 Januari 2024



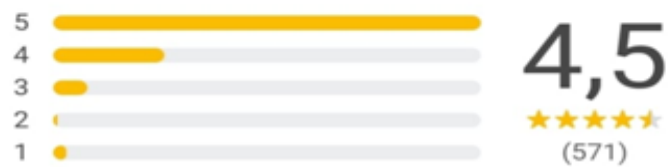
## ***WAROENG STEAK AND SHAKE BOULEVARD***

Ringkasan ulasan Google



## ***WAROENG STEAK AND SHAKE PERINTIS***

Ringkasan ulasan Google



## ***WAROENG STEAK AND SHAKE KASUARI***

Ringkasan ulasan Google





## BIODATA PENELITI



**Tenri Wulan (1011 20 1199)** dilahirkan pada tanggal 11 Februari 2002 di Makassar, sebagai anak kedua dari dua bersaudara dari ayah yang bernama Alm. Drs. IM. Syafri Ma'mur dan Ibu bernama Artini. Pada tahun 2014 penulis menyelesaikan pendidikan di SD Inpres Bangkala III. Pada tahun 2017 penulis menyelesaikan pendidikan di SMP Negeri 19 Makassar. Pada tahun 2020 penulis menyelesaikan pendidikan di SMA Negeri 13 Makassar. Kemudian penulis telah dinyatakan lolos pada tahun 2020 di salah satu PTN ternama di kota Makassar yaitu Universitas Hasanuddin tepatnya pada Fakultas Peternakan melalui jalur SBMPTN. Selama mahasiswa, penulis mengikuti kegiatan organisasi kemahasiswaan (HIMSENA-UH dan HMI Komisariat Peternakan Universitas Hasanuddin). Pada tahun 2020 penulis mengikuti kegiatan PKM M dalam kegiatan PENSIL VI. Pada tahun 2021 penulis mengikuti Pelatihan *Courses Livestock* Indonesia (CLI). Pada tahun 2023 penulis mengikuti Kegiatan Magang Industri Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) Mandiri Fakultas Peternakan Universitas Hasanuddin di PT. Charoen Pokphand, Kota Makassar, Sulawesi Selatan selama satu semester.