

BAB 9

PENUTUP

9.1. Kesimpulan

- a. Persentase jumlah pengunjung meningkat sebanyak 27% pada sepanjang bulan Januari hingga Juni 2023, serta meningkat sebanyak 18% apabila dibandingkan dengan jumlah pengunjung terbanyak pada tahun 2022 dan 2023. Oleh karena itu, tujuan penelitian berkaitan *Critical Success Factor* telah tercapai.
- b. Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan diperoleh bahwa adanya 30 penilaian baru yang diberikan oleh pengunjung setelah dilakukannya implementasi, dimana 27 diantaranya memberikan bintang 5 dan 3 lainnya memberikan bintang 4. Hal ini menyebabkan adanya peningkatan pada hasil indeks bintang penilaian *google review* dari sebelumnya adalah bintang 4,2 dari 966 ulasan menjadi bintang 4,3 dari 996 ulasan. Oleh karena itu, tujuan penelitian berkaitan *Critical Success Factor* telah tercapai.

9.2. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, diperoleh saran yang terbagi menjadi dua yaitu:

a. Bagi Perusahaan

Pihak Lavamong *Coffee and Resto* sebaiknya dapat melakukan penilaian kualitas secara rutin dan terintegrasi terhadap atribut-atribut layanan yang masih mendapatkan penilaian kurang dari pengunjung.

b. Bagi Penelitian Selanjutnya

Diperlukan penelitian mengenai analisis perbandingan kualitas layanan Lavamong *Coffee and Resto* terhadap restoran atau *coffee shop* pesaing, terkhusus yang berada pada cakupan daerah Kota Kudus.

DAFTAR PUSTAKA

- Altshuller, G. S. (1999). The innovation algorithm: TRIZ, systematic innovation and technical creativity. In *Technical Innovation Center, Inc* (p. 312). <http://www.amazon.com/dp/0964074044>
- Anggakusumah, M. N., Harsono, A., & Novirani, D. (2022). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Restoran “X” Dengan Menggunakan Metode Dineserv dan Servqual. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 4(01), 334–344. <https://ejurnal.itenas.ac.id/index.php/rekaintegra/article/download/1073/1297>
- Bernal, L., Dornberger, U., Suvelza, A., & Byrnes, T. (2009). Quality Function Deployment (QFD) for Services. *SEPT Program Universität Leipzig, March*, 1–25. http://www.vgu.edu.vn/fileadmin/pictures/studies/MBA/Handbook_QFD_Services.pdf
- Dandis, A. O., Jarrad, A. A., Joudeh, J. M. M., Mukattash, I. L., & Hassounah, A. G. (2022). The effect of multidimensional service quality on word of mouth in university on-campus healthcare centers. *TQM Journal*, 34(4), 701–727. <https://doi.org/10.1108/TQM-12-2020-0295>
- Dirang, M., & Iriani, I. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Ruang Tunggu Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak Dengan Metode Servqual Dan Triz. *Juminten*, 2(1), 49–60. <https://doi.org/10.33005/juminten.v2i1.141>
- Dishub. (2012). Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir. *Fondasi: Jurnal Teknik Sipil*, 1(1), 41.
- Djayakusuma, M., Shofi Mulyati, D., & Nana Supena, A. (2022). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Lembang. *Bandung Conference Series: Industrial Engineering Science*, 2(1), 1–5. <https://doi.org/10.29313/bcsies.v2i1.244>
- Gaspersz, V. (2002). *Pedoman Implementasi Program Six Sigma Terintegrasi dengan ISO 9001:2000, MBNQA, dan HACCP*. Gramedia Pustaka Utama.
- Haryanto, T. T., Yudisha, N., & Gunawan, I. (2022). Identifikasi Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Dengan Metode Fuzzy Servqual dan Kano di Bengkel Honda Rahmat Motor. 4(1), 20–28.

- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Indrayana, M., Kelik Fajar Kusuma, & Jono. (2022). Perbaikan Kualitas Pelayanan Hotel Kartika Chandra dengan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Rekayasa Industri (JRI)*, 4(2), 63–79. <https://doi.org/10.37631/jri.v4i2.712>
- Jonkisz, A., Karniej, P., & Krasowska, D. (2021). SERVQUAL method as an “old new” tool for improving the quality of medical services: A literature review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(20). <https://doi.org/10.3390/ijerph182010758>
- Jonkisz, A., Karniej, P., & Krasowska, D. (2022). The Servqual Method as an Assessment Tool of the Quality of Medical Services in Selected Asian Countries. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(13), 1–15. <https://doi.org/10.3390/ijerph19137831>
- Kano, Noriaki.; Seraku, Nobuhiko.; Takahashi, Fumio.; Tsuji, S. (1984). *Attractive Quality and Must-be Quality*. Volume 14(2).
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). *Principles of Marketing*, Seventeenth Edition. In Pearson.
- Kurnia, I., & Fithri, P. (2021). Peningkatan Kualitas Pelayanan Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana dengan Menggunakan Metode Servqual dan QFD. *Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri*, 18(2), 151–162.
- Kusumawati, A., Augustinah, F., Alhabsyi, T., & Suharyono, S. (2021). The E-Servqual Effect on the Stickiness Intention of Marketplace During COVID-19 Pandemic: An Empirical Study in Indonesia. *Journal of Asian Finance Economics and Business*, 8(8), 573–581. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no8.0573>
- Larasati, D. (2020). Perbaikan Kualitas Layanan Jasa Di Enak'E Moro Resto and Coffee Dengan Metode Servqual Dan Triz. *Core.Ac.Uk*. <https://core.ac.uk/download/pdf/362047384.pdf>
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1986). *Importance-performance analysis*.
- Novadi, I. N., & Mahbubah, N. A. (2021). Evaluasi Kualitas Pelayanan Pelanggan Berbasis Integrasi Servqual – Six Sigma Di Kuma Coffee and Eatery Kabupaten Gresik. *Jurnal Sains Dan Teknologi: Jurnal Keilmuan Dan Aplikasi*

- Teknologi Industri*, 21(2), 302. <https://doi.org/10.36275/stsp.v21i2.423>
- Nugroho, A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode Service Quality dan Model Kano (Studi Kasus: PT.Graha Service Indonesia). *Jurnal Senopati*, 3(100), 41–49.
- Oihu, W., Tutuhatunewa, A., Kakerissa, A. L., Studi, P., Industri, T., & Pattimura, U. (2022). *Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan Dengan Metode*. 2(1).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Rizki, M. (2021). *Aplikasi Metode Kano Dalam Menganalisis Sistem Pelayanan Online Akademik FST UIN SUSKA Riau pada masa Pandemi Covid-19*. 18(02), 180–187. <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/sitekin/article/view/12710/6316>
- Saidatuningtyas, I., Rizal, M. A., Choiriningrum, W., Kunci, K., Pelayanan, K., Servqual, S. Q., Pos, K., & Bisnis, J. L. (2022). *Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Di Kantor Pos Cimahi*. 12(01), 1–8.
- Saputra, D. D., Pratiwi, I., & Mz, H. (2022). Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode SERVQUAL , IPA Dan Regresi Linear Berganda Di PT . Thamrin Brothers Sako Kenten. *Inaque : Journal of Industrial and Quality Engineering*, 10(1), 83–92.
- Saputra, D. Y., & Widyaningrum, D. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pelanggan dengan Metode Servqual dan Index Potential Gain Customer Value (Studi Kasus : Outlet Yossmi Dimsum). *Jurnal Serambi Engineering*, VII(2), 3144–3154.
- Saragih, J. (2021). *USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN UMKM DI WILAYAH JABOTABEK*. 1(1), 1–10.
- Senoji, P. S. (2020). *PERBAIKAN TINGKAT KUALITAS LAYANAN DI OASE KAFE*.
- Sigalingging, A. (2020). *Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Dan Ipa Pada Kafe Mitro Kopi*. <http://ejournal.uajy.ac.id/id/eprint/22644%0Ahttp://ejournal.uajy.ac.id/22644/2/1506084301.pdf>

- Suardika, I. B., & Indriani, S. (2022). Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality Dan Importance Performance Analysis Pada Hero Taman Pinang Indah Sidoarjo. *Jurnal Valtech (Jurnal Mahasiswa Teknik Industri)*, 5(1), 66–72.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, CV.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan & Penelitian*. Andy.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Andy.
- Ubaidillah, A. F., Donoriyanto, D. S., & Tranggono, T. (2021). Penerapan Metode Kano Dalam Analisis Kualitas Pelayanan Sistem Pembelajaran Berbasis Online Pada Program Studi Teknik Industri Upn “Veteran” Jawa Timur. *Juminten*, 2(1), 25–36. <https://doi.org/10.33005/juminten.v2i1.215>
- Utami, A. C., & Ismiyah, E. (2022). Evaluasi Kualitas Pelayanan Pelanggan Pada Rumah Makan Barokah Dengan Metode SERVQUAL dan Index Potential Gain Customer Value. *Jurnal Serambi Engineering*, VII(3), 3466–3472. <https://ojs.serambimekkah.ac.id/jse/article/view/4497%0Ahttps://ojs.serambi-mekkah.ac.id/jse/article/download/4497/3333>
- Yanti, N. K. W. Y., & Zukarnaen. (2021). Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di Rumah Sakit Umum Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2016. *Medika: Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 1(1), 17–35. <https://unu-ntb.e-journal.id/medika>
- Yoji, A. (2004). *Quality Function Deployment: Integrating Customer Requirements Into Product Design*.
- Zygiaris, S., Hameed, Z., Ayidh Alsubaie, M., & Ur Rehman, S. (2022). Service Quality and Customer Satisfaction in the Post Pandemic World: A Study of Saudi Auto Care Industry. *Frontiers in Psychology*, 13(March), 1–9. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.842141>

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian



SURAT PERIZINAN PENELITIAN

No : 001/HR/2023
Perihal : Perizinan Pelaksanaan Tugas Akhir

Kepada Yth.
Dekan Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Atma Jaya Yogyakarta
di tempat

Dengan hormat,
Untuk menindaklanjuti surat proposal penelitian mahasiswa yang diterbitkan oleh Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Maka untuk mahasiswa atas nama :

1. Milky Sabata Widakdo NPM 190610104

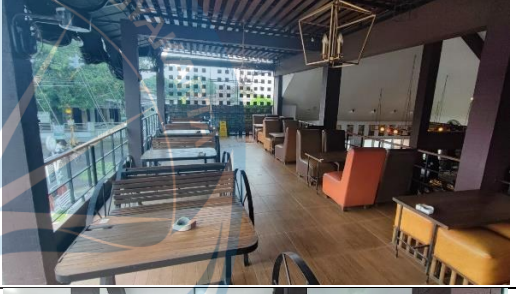
Bersama dengan diedarkannya surat ini kami sampaikan bahwa mahasiswa tersebut **dapat kami terima** untuk melaksanakan kegiatan penelitian Tugas Akhir di Lavamong Coffee and Resto terhitung mulai 25 Januari 2023 hingga batas waktu yang diperlukan.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

25 Januari 2023
M. Rajer
Emanuel Ryan Saputro



Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian

No.	Keterangan	Bukti Gambar
1.	Bagian Depan Resto	
2.	Area AC (Bebas Rokok)	
3.	Area Non AC (Area Merokok)	
4.	Area Non AC (Bebas Rokok)	
5.	Area Meeting	

6.	Area Dapur	
7.	Area Coffee Bar	
8.	Area Live Music	
9.	Area Toilet dan Wastafel	
10.	Area Musholla	
11.	Area Parkir Motor	

12.	Area Parkir Mobil	
13.	Foto Bersama Pemilik Resto	
14.	Diskusi Terkait Implementasi	
15.	Penyebaran Kuesioner	

Lampiran 3. Data Tingkat Kepuasan

Tingkat Kepuasan																		
No.	T1	T2	T3	T4	T5	Re1	Re2	Re3	Res1	Res2	Res3	A1	A2	A3	E1	E2	E3	Total
1	4	5	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	59
2	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	58
3	4	4	2	3	4	3	3	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	63
4	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	65
5	4	5	3	3	5	4	5	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	72
6	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	75
7	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	3	3	4	3	4	69
8	4	5	5	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	70
9	4	5	3	3	4	3	4	3	4	4	5	4	5	3	5	5	5	69
10	4	4	3	2	3	4	4	3	4	2	4	4	3	4	5	4	4	61
11	4	5	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	5	64
12	4	4	4	5	4	4	4	4	2	5	2	3	3	3	2	4	3	60
13	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	4	3	4	3	4	4	4	64
14	4	4	4	3	3	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	70
15	4	3	3	5	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	64
16	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	5	4	4	4	5	68
17	3	3	5	5	4	3	4	5	3	3	3	4	4	4	5	3	4	65
18	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	60
19	4	5	3	3	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	67
20	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	3	77
21	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	4	5	75
22	4	4	5	5	3	2	4	3	5	4	3	4	5	4	4	4	5	68
23	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4	5	5	75

24	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	69
25	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	3	5	5	4	74
26	4	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	61
27	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	4	5	4	3	5	4	4	71
28	4	5	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	67
29	3	3	3	3	4	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	2	5	61
30	4	3	3	4	4	4	5	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	71
31	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	72
32	4	5	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	72
33	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	70
34	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	4	78
35	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	75
36	4	3	4	5	4	4	3	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	72
37	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	67
38	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	71
39	4	5	4	4	3	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	72
40	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	78
41	4	4	5	2	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5	4	5	71
42	5	4	4	4	3	5	2	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	70
43	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	3	4	5	5	4	5	4	74
44	4	5	5	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	1	4	5	4	72
45	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4	5	4	76
46	4	4	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	76
47	4	5	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	75
48	5	4	5	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	76
49	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	1	4	5	4	4	5	73
50	4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	77

51	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	3	4	5	5	77
52	4	4	5	5	5	4	5	4	2	4	5	4	4	5	5	5	4	74
53	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	75
54	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	75
55	4	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	75
56	4	5	4	5	5	5	2	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	76
57	5	4	5	3	4	4	4	5	4	1	4	5	4	5	5	5	4	71
58	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	77
59	5	4	5	4	5	5	5	5	2	4	5	5	4	5	5	4	5	77
60	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	77
61	4	4	5	5	4	5	5	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	76
62	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	75
63	5	3	4	4	3	5	4	4	5	5	5	2	4	5	5	4	5	72
64	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	3	5	77
65	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	78
66	5	4	5	5	4	3	5	4	4	2	5	4	5	4	5	5	4	73
67	5	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5	2	4	5	4	5	4	73
68	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	78
69	5	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	73
70	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	2	5	74
71	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5	2	5	4	4	5	5	4	74
72	4	5	5	3	5	4	5	5	4	5	4	2	4	5	3	4	5	72
73	4	5	4	5	4	5	3	4	4	2	5	4	4	5	4	5	5	72
74	5	4	4	5	3	4	4	5	5	4	2	4	4	5	5	4	5	72
75	4	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5	2	4	5	5	74
76	4	5	5	5	4	2	4	5	4	5	5	2	4	3	5	5	5	72
77	5	4	5	4	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	4	2	3	73

78	5	3	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	5	2	4	3	5	70
79	5	3	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5	2	4	4	5	70
80	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	75
81	5	3	4	4	5	5	4	4	2	5	4	4	5	5	4	5	4	72
82	4	5	5	5	2	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	74
83	5	4	5	3	4	5	5	5	4	4	4	5	2	3	4	5	4	71
84	4	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	77
85	4	5	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	1	5	73
86	5	5	4	5	5	3	4	5	5	2	4	4	5	5	5	4	4	74
87	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	5	75
88	5	5	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	76
89	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	2	74
90	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	5	4	5	5	4	2	4	73
91	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	70
92	4	5	3	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	67
93	4	5	3	5	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	68
94	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	78
95	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	72
96	5	5	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	66
97	5	5	3	3	5	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4	3	69
98	5	5	3	3	4	4	3	4	4	2	2	3	4	3	4	4	3	60
99	5	4	3	3	4	5	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	63
100	5	5	3	3	4	4	5	4	3	2	5	3	5	4	5	4	4	68
101	5	5	3	3	4	5	4	3	5	3	4	4	3	3	4	3	3	64
102	4	5	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	60
103	4	4	2	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	58
104	5	5	3	3	4	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	5	4	67

Σ	448	447	429	417	427	421	436	436	429	429	437	427	445	427	432	443	445	7375
Rata"	4,72	4,71	4,52	4,39	4,49	4,43	4,59	4,59	4,52	4,52	4,60	4,49	4,68	4,49	4,55	4,66	4,68	77,63

Lampiran 4. Data Tingkat Harapan

Tingkat Harapan																		
No.	T1	T2	T3	T4	T5	Re1	Re2	Re3	Res1	Res2	Res3	A1	A2	A3	E1	E2	E3	Total
1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	84
2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	57
3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	78
4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	83
5	4	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	3	73
6	4	3	4	5	3	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	67
7	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	72
8	4	3	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	3	4	5	4	4	73
9	3	5	5	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	72
10	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	3	72
11	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	71
12	4	5	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	59
13	4	4	4	4	3	3	3	4	3	5	2	3	4	5	4	4	4	63
14	3	3	4	3	4	3	5	4	5	4	4	4	3	5	3	5	4	66
15	4	5	4	5	5	5	5	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	73
16	3	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	70
17	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	69
18	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	71
19	3	5	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	5	4	71
20	4	5	3	4	4	5	5	5	3	4	5	4	5	4	4	4	5	73
21	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	74

22	5	4	4	5	3	4	4	4	3	3	5	5	4	3	4	5	4	69
23	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	5	74
24	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5	74
25	4	5	4	3	5	5	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	73
26	3	4	3	3	5	5	3	3	2	4	4	5	4	4	3	4	4	63
27	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	55
28	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	5	5	5	4	68
29	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	64
30	4	4	5	5	4	5	5	4	3	3	4	5	5	4	5	4	4	73
31	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	75
32	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	74
33	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	73
34	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	75
35	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	73
36	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	4	70
37	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	72
38	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	75
39	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	67
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	79
41	4	5	4	3	1	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	5	5	70
42	5	3	4	4	5	5	2	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	71
43	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	2	5	4	5	5	5	4	76
44	5	4	5	5	2	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	77
45	5	2	4	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	4	4	5	4	74
46	5	3	4	4	5	4	5	5	2	4	5	5	4	4	5	5	4	73
47	5	5	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	78
48	5	5	3	4	5	5	5	2	4	5	5	4	5	4	5	5	4	75

49	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	2	4	5	4	4	5	73
50	5	5	4	5	2	4	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	73
51	5	5	4	1	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	72
52	5	4	5	4	1	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	72
53	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	5	2	4	74
54	4	5	3	4	4	5	5	5	2	4	4	5	4	5	5	5	4	73
55	5	3	4	2	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	74
56	4	4	5	5	4	4	3	1	4	5	4	5	4	5	4	5	5	71
57	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	78
58	5	5	4	5	4	5	5	2	4	5	4	5	5	4	5	5	4	76
59	5	4	4	5	3	2	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	74
60	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	2	4	76
61	5	5	4	2	4	4	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	75
62	4	5	4	2	4	5	4	3	5	4	5	1	4	4	3	4	5	66
63	5	5	4	5	5	4	4	5	5	2	4	5	4	5	5	4	3	74
64	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	78
65	5	4	5	5	2	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	4	74
66	4	5	5	5	2	4	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	74
67	5	5	5	4	5	2	4	5	5	4	5	5	4	5	1	4	4	72
68	5	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	2	4	5	4	5	5	75
69	5	4	2	3	4	5	5	3	4	4	5	4	5	4	4	5	3	69
70	5	5	4	5	5	4	4	5	3	4	2	4	5	5	4	5	4	73
71	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	4	1	4	4	5	5	73
72	5	5	5	4	4	2	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	74
73	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	76
74	5	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	3	2	4	5	70
75	5	5	4	1	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	73

76	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	3	74
77	5	5	4	5	5	4	5	2	4	4	5	5	4	5	4	5	5	76
78	5	5	4	5	2	4	5	5	4	4	5	1	4	3	5	5	4	70
79	5	2	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	2	5	73
80	5	4	5	5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	2	75
81	5	4	5	4	5	5	4	3	5	2	4	5	4	5	1	4	4	69
82	5	3	4	4	4	5	5	5	2	5	4	4	5	4	5	5	4	73
83	5	4	5	5	2	4	4	5	4	4	5	4	4	5	2	4	4	70
84	5	2	4	5	5	4	4	5	4	3	5	4	5	5	4	5	4	73
85	4	4	5	4	5	5	5	1	5	4	4	5	5	4	5	4	5	74
86	4	5	2	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	75
87	5	4	5	2	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	5	2	5	71
88	5	4	5	5	4	5	2	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	76
89	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	2	3	4	5	4	5	5	73
90	5	5	4	5	4	1	4	4	5	5	4	3	5	4	5	4	5	72
91	4	4	4	4	5	3	4	5	3	4	4	5	4	3	4	4	5	69
92	4	5	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	71
93	5	4	4	5	4	3	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	76
94	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	74
95	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	79
96	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	78
97	5	4	5	5	3	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	72
98	4	5	5	5	3	3	4	4	4	5	4	5	3	4	5	5	5	73
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
100	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	78
101	3	5	5	5	4	3	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	73
102	3	3	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	75

103	3	3	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	77
104	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	82
Σ	462	437	448	449	429	435	445	429	430	448	445	453	445	460	445	457	452	7569
Rata"	4,86	4,60	4,72	4,73	4,52	4,58	4,68	4,52	4,53	4,72	4,68	4,77	4,68	4,84	4,68	4,81	4,76	79,67

Lampiran 5. Data Tingkat Kepentingan

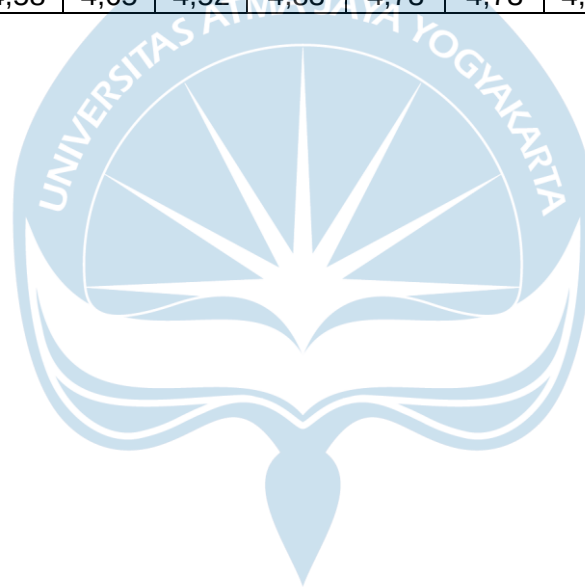
Tingkat Kepentingan																		
No.	T1	T2	T3	T4	T5	Re1	Re2	Re3	Res1	Res2	Res3	A1	A2	A3	E1	E2	E3	Total
1	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	74
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	77
4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	82
5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	3	75
6	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	69
7	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	73
8	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	74
9	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	3	5	4	4	68
10	4	4	5	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5	72
11	5	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4	4	3	4	3	4	5	70
12	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	4	5	68
13	4	3	4	2	3	4	3	4	4	5	3	3	2	5	5	4	4	62
14	4	3	3	4	3	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	5	5	67
15	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	66
16	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	66
17	3	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	5	5	70
18	4	5	4	5	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	70
19	4	5	5	4	5	3	3	4	4	3	4	5	5	3	4	5	5	71

20	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	81
21	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	73
22	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	3	5	4	4	4	69
23	4	3	4	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	3	4	4	69
24	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	66
25	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	74
26	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	67
27	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4	71
28	3	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	69
29	5	4	3	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	3	5	4	4	69
30	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	72
31	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	75
32	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	76
33	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	4	3	4	5	71
34	5	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	77
35	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	75
36	4	5	4	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	73
37	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	75
38	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	74
39	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	72
40	3	4	3	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	69
41	5	4	5	4	5	3	4	2	4	4	5	5	3	4	5	5	4	71
42	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	73
43	2	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	77
44	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	2	3	5	4	73
45	4	4	5	3	1	4	3	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	69
46	5	4	5	2	5	4	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	4	74

47	5	4	5	4	2	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	74
48	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	77
49	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	78
50	5	4	1	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	74
51	5	4	4	5	5	4	2	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	74
52	5	4	3	5	2	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	74
53	5	5	2	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	76
54	5	2	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	76
55	4	3	1	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	72
56	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	5	74
57	5	5	4	5	5	5	3	5	4	2	4	4	5	5	5	4	4	74
58	2	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	75
59	5	5	4	5	3	5	4	4	5	4	2	5	4	3	4	5	4	71
60	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	3	5	4	5	77
61	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	76
62	5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	77
63	5	4	5	5	5	5	2	4	5	5	3	1	4	5	5	4	5	72
64	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4	4	5	5	5	4	2	5	74
65	3	4	5	2	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	74
66	5	5	4	4	4	3	4	1	3	5	4	5	4	5	4	5	4	69
67	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	2	4	4	5	5	4	5	77
68	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	4	78
69	5	3	4	1	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	72
70	5	4	5	5	4	2	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	76
71	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	4	2	5	4	75
72	5	3	5	4	2	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	72
73	4	2	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	3	73

74	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	2	71
75	5	5	4	4	5	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	1	5	73
76	5	4	4	5	5	2	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	76
77	5	4	5	5	2	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	76
78	5	4	5	4	5	5	4	4	5	2	4	3	5	4	5	5	5	74
79	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	75
80	4	5	5	5	4	4	5	2	4	5	4	5	4	5	4	4	5	74
81	5	4	5	5	2	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	73
82	4	5	5	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	4	4	75
83	5	4	5	4	4	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	76
84	5	3	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	2	5	5	4	74
85	5	5	4	5	5	4	5	2	4	5	5	5	4	5	5	4	5	77
86	5	4	5	4	2	5	5	4	3	5	4	5	4	5	5	4	2	71
87	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	5	2	4	5	5	4	5	75
88	5	4	4	5	5	5	4	2	4	5	4	5	5	4	4	5	5	75
89	5	1	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	3	4	5	5	4	70
90	5	4	5	4	5	4	3	2	4	5	5	4	5	4	5	5	4	73
91	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	3	4	73
92	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	75
93	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	72
94	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	72
95	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	77
96	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	80
97	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	76
98	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	75
99	3	3	5	5	3	3	3	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	69
100	3	3	5	5	4	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5	4	5	74

101	3	3	5	5	3	4	3	5	5	5	3	5	4	5	4	4	5	71
102	2	3	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	74
103	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	79
104	3	3	5	5	3	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	75
Σ	449	426	452	456	429	435	442	429	459	449	449	447	450	451	460	451	456	7590
Rata"	4,73	4,48	4,76	4,80	4,52	4,58	4,65	4,52	4,83	4,73	4,73	4,71	4,74	4,75	4,84	4,75	4,80	79,89



Lampiran 6. Rekapitulasi Wawancara Dengan Pemilik Resto

Topik	Hasil Wawancara
Permasalahan Resto	Adanya penurunan jumlah pengunjung resto. Pada bulan Januari 2022 hingga bulan Desember 2022 diperoleh angka tertinggi yaitu 626 pengunjung per bulan, sedangkan angka terendah yaitu 566 pengunjung per bulan. Hal ini menunjukkan bahwa adanya penurunan sebesar 10% pada tahun 2022.
	Adanya komentar negatif pengunjung pada penilaian google review menjadi masalah pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh resto. Pemilik resto menginginkan agar komentar negatif yang muncul dapat berkurang
Keinginan Pemilik	Meningkatkan jumlah pengunjung resto dan penilaian pada google review serta mengurangi komentar negatif pada google review

Lampiran 7. Rekapitulasi Wawancara Dengan Pegawai Resto

Topik	Hasil Wawancara
Permasalahan yang ditemui selama bekerja	Pegawai resto seringkali mendapatkan keluhan dari pengunjung terkait dengan kualitas layanan yang diberikan
	tidak adanya panduan tertulis dalam bekerja seperti SOP atau WI untuk menunjang kualitas pelayanan pada restoran
Keinginan Pegawai	Meninginkan adanya panduan dalam bekerja agar mengurangi terjadinya kesalahan dalam bekerja dan meningkatkan kualitas pelayanan

Lampiran 8. Rekapitulasi Wawancara Dengan Pengunjung Resto

Topik	Hasil Wawancara
Harapan Pengunjung	Kebersihan restoran tetap terjaga
	Kapasitas Area Parkir Kendaraan dapat lebih luas dan dapat menampung lebih banyak kendaraan
	Pelayanan yang diberikan oleh pegawai dapat lebih baik
	Buku menu dapat diperbarui sesuai dengan ketersediaan menu

