

BAB 9

PENUTUP

9.1. Kesimpulan

Berdasarkan dari seluruh pelaksanaan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan adalah sebagai berikut:

- a. Persentase tingkat keberhasilan pencapaian terhadap target jumlah pengunjung harian minimal 100 pengunjung adalah sebesar 62,72% dimana dengan persentase tingkat keberhasilan sebelumnya adalah sebesar 42,92%.
- b. Tingkat jumlah pengunjung pada warung kopi Kedai Jalan Tengah setelah diimplementasi telah mengalami peningkatan target sebesar 17,69% terhadap rata-rata perbandingan jumlah pengunjung sebelum dilakukan implementasi yaitu dari 2711 pengunjung menjadi 3191 pengunjung.
- c. Berdasarkan hasil penilaian dari *Google Review* memperoleh penilaian baru sebanyak 20 penilaian berisikan komentar positif dan memberikan bintang 5. Penilaian tersebut menyebabkan terjadinya kenaikan terhadap *indeks* rata-rata penilaian dari *Google Review* Kedai Jalan Tengah menjadi 4,2 dengan total ulasan sebanyak 104 memiliki persentase kenaikan sebesar 5%.

Dari poin-poin kesimpulan diatas dapat dibuktikan bahwa tujuan dari penelitian yang berkaitan terhadap *Critical Success Factor* tersebut telah tercapai.

9.2. Saran

Terdapat saran yang dapat diberikan setelah dilaksanakan penelitian ini adalah diharapkan kepada pihak Kedai Jalan Tengah memperhatikan kinerja terhadap seluruh karyawan secara rutin dan tidak mempercayakan seluruhnya kepada karyawan tanpa pengecekan namun memiliki satu karyawan yang dapat dipercaya. Hal yang dapat dilakukan seperti pemasangan CCTV untuk melakukan pemantauan *management control* terhadap kinerja karyawan. Selain itu, dapat diberikan penugasan yang lebih jelas terhadap setiap karyawan.

Berdasarkan dari hasil data demografis dimana rentang usia terbanyak yaitu 17 tahun – 25 tahun dan 26 tahun – 35 tahun dengan status pekerjaan mahasiswa dan karyawan, maka dapat dilakukan penambahan fasilitas penunjang bagi pengunjung sehingga merasa nyaman ketika berada di warung kopi. Kebutuhan tambahan tersebut seperti menyediakan asbak rokok untuk karyawan yang merokok ataupun colokan listrik untuk mahasiswa ketika ingin menggunakan

laptop. Selain itu, penambahan fasilitas Wi-Fi juga mempengaruhi tingkat kenyamanan pengunjung baik mahasiswa ataupun karyawan yang membutuhkan akses internet. Namun untuk saran ini tidak perlu dilaksanakan dalam kurun waktu yang dekat.

Berikutnya untuk peneliti selanjutnya jika ingin menyelesaikan masalah kualitas pelayanan, harap memperhatikan atribut yang dibuat harus sesuai dengan inti permasalahan yang muncul pada objek yang diteliti sehingga penelitian yang dilaksanakan dari awal hingga akhir tetap konsisten atau berkesinambungan.



DAFTAR PUSTAKA

- Afriliansyah, T., Nababan, E. B., & Situmorang, Z. (2018). Analisis Akurasi Pengambilan Keputusan Menggunakan Fuzzy AHP dalam Penentuan Rangking Karyawan Terbaik. *Jurnal Fakultas Ilmu Komputer*, 7(1), 1-10. <http://orcid.org/0000-0003-0175-3314>
- Amran, T. G., & Ekadeputra, P. (2012). Pengukuran Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Kano dan Root Cause Analysis (Studi Kasus PLN Tangerang). *Jurnal Teknik Industri*, 2(2), 160-172. <https://doi.org/10.25105/jti.v2i2.7026>
- Anggraini, L. D., Deoranto, P., & Ikasari, D. M. (2015). Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index. *Jurnal Industri*, 4(2), 74-81.
- Anjeli, N., Baharta, E., & Sumarsih, U. (2022). Standar Operasional Prosedur *Food and Beverages Service* di Restoran Samara Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta. *Jurnal Perhotelan*, 8(6), 876-883.
- Azhar, Z. (2020). Faktor Analisis Prioritas Dalam Pemilihan Bibit Jagung Unggul Menggunakan Metode AHP. *SAINTEKS: Semnar Nasional Teknologi Komputer & Sains*, 7(3), 347-350.
- Batubara, I. F. S., Baharta, E., & Sumarsih, U. (2022). Standar Operasional Prosedur di Restoran El Patio Hotel Melia Purosani Yogyakarta. *Jurnal Perhotelan*, 8(6), 864-875.
- Borman, R. I., & Helmi, F. (2018). Penerapan Metode Perbandingan Eksponensial (MPE) dalam Sistem Pendukung Keputusan Penerima Beasiswa Siswa Berprestasi pada SMK XYZ. *CESS: Journal of Computer Engineering System and Science*, 3(1), 17-22.
- Dewi, C., & Yulianto, Y. (2018). Sistem Penyeleksi Penerima Bantuan Beras Miskin Kauman Kidul Menggunakan Metode Weighted Product Berbasis Mobile. *JuTISI: Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 4(1), 102-112. <http://dx.doi.org/10.28932/jutisi.v4i1.752>
- Djayakusuma, M. (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>

- Fransiska, D. (2023). Sistem Pendukung Keputusan Menentukan E-Commerce Terbaik Menggunakan Metode Weighted Product. *Jurnal PROSISKO: Jurnal Pengembangan Riset dan Observasi Sistem Komputer*, 10(1), 41-48. <https://doi.org/10.30656/prosisko.v10i1.5957>
- Ginting, F., Buulolo, E., & Siagian, E. R. (2019). Implementasi Algoritma Regresi Linear Sederhana dalam Memprediksi Besaran Pendapatan Darah (Studi Kasus: Dinas Pendapatan Kab. Deli Serdang). *Jurnal KOMIK: Konferensi Nasional Teknologi Informasi dan Komputer*, 3(1), 274-279. <http://dx.doi.org/10.30865/komik.v3i1.1602>
- Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *Manegggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 171-180. <https://doi.org/10.30596/manegggio.v3i2.5290>
- Gunawan, R. D., Ariany, F., & Novriyadi. (2023). Implementasi Metode SAW dalam Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Plano Kertas. *JAITI: Journal of Artificial Intelligence and Technology Information*, 1(1), 29-38. <https://doi.org/10.58602/jaiti.v1i1.23>
- Halligan, B., & Shah, D. (2014). *Inbound Marketing: Attract, Engage, and Delight Customers Online*.
- Hartama, D., Wanto, A., & Masitha. (2018). Analisa Metode (AHP) pada Pada Pembelian Sepatu Sekolah Berdasarkan Konsumen. *SENSASI: Seminar Nasional Sains & Teknologi Informasi*, 1(4), 338-342.
- Haryanto, T. T., Yudisha, N., & Gunawan, I. (2022). Identifikasi Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan dengan Metode Fuzzy Servqual dan Kano di Bengkel Honda Rahmat Motor. *Jurnal Teknik Industri*, 4(1), 20-29. <https://doi.org/10.36655/sprocket.v4i1.760>
- Hutahean, J., & Julitawaty, W. (2021). Implementasi Metode AHP untuk Sistem Pendukung Keputusan Proses Kenaikan Jabatan Karyawan. *Jurnal Sains Teknologi dan Sistem Informasi*, 1(2), 99-105. <https://doi.org/10.54259/satesi.v1i2.79>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). *Principles of Marketing, Seventeenth Edition*. In Pearson.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2015). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*.
- Kurnia, I., Fithri, P., & Raja, V. L. (2021). Peningkatan Kualitas Pelayanan Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana dengan Menggunakan Metode *Servqual* dan QFD. *Jurnal Sanis dan Teknologi Industri*, 18(2), 151-162.
- Kusuma, K. F., Indrayana, M., & Jono, J. (2022). Perbaikan Kualitas Pelayanan Hotel Kartika Chandra dengan Metode *Servqual* dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Rekayasa Industri*, 4(2), 63-79. <https://doi.org/10.37631/jri.v4i2.712>
- Larasati, D. A. (2020). Perbaikan Kualitas Layanan Jasa di Enak'e Moro Resto and Coffee dengan Metode *Servqual* dan TRIZ. [Skripsi S1, Universitas Atma Jaya Yogyakarta]. <https://e-journal.uajy.ac.id/22611/>.
- Li, C., & Bernoff, J. (2008). *Groundswell: Winning in a World Transformed by Social Technologies*.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1986). *Importance-Performance Analysis*.
- Mayola, L., & dkk. (2023). Analytical Hierarchy Process (AHP) dalam Seleksi Penerimaan Mahasiswa Baru. *Jurnal KomtekInfo*, 10(2), 81-86. <https://doi.org/10.35134/komtekinfo.v10i2.371>
- Meirizha, S. N. (2016). Identifikasi Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode *Servqual* (Studi Kasus: PT. Perawang Kencana Motor). *Jurnal Surya Teknik*, 1(4), 75-81.
- Muhardi, S., & Syarif, M. A. (2018). Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Waiter dan Waitress dalam Melayani Tamu di Azza Hotel Palembang. *Seminar Hasil Penelitian Vokasi (SEMHAVOK)*, 1(1), 123-127.
- Muhartini, A. A., & dkk. (2021). Analisis Peramalan Jumlah Penerimaan Mahasiswa Baru dengan Menggunakan Metode Regresi Linear Sederhana. *Jurnal Bayesian: Jurnal Ilmiah Statistika dan Ekonometrika*, 1(1), 17-23. <https://doi.org/10.46306/bay.v1i1.2>
- Mujilawati, S., & Setyati, E. (2012). Penerapan Algoritma AHP (Analytical Hierarchy Process) untuk Pengambilan Keputusan dalam Seleksi Calon Peserta Olimpiade Sains Nasional Bidang Matematika. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia*, 6(2), 53-59.

- Narto, N. (2019). Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Pit-Stop Kopi Gresik. *Jurnal INTECH*, 5(1), 11-16. <https://doi.org/10.30656/intech.v5i1.1453>
- 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 Keilmuan dan Aplikasi Teknologi Industri*, 21(2), 302-317.
- Nugroho, A., & Suparto, S. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality dan Model Kano. *Jurnal Senopati: Sustainability, Ergonomics, Optimization, and Application of Industrial Engineering*, 3(1), 1-10. <https://doi.org/10.31284/j.senopati.2021.v3i1.1733>
- Nurfarida, I. N. (2015). Pengukuran Indeks Kepuasan Pelanggan Untuk Peningkatan Kualitas Layanan. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 11(2), 135-146. <https://doi.org/10.21067/jem.v11i2.874>
- Oprasto, R. R. (2023). Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Pemasok Bahan Baku Menggunakan Metode PROMETHEE. *Jurnal Media Celebes: Mathematics Applications Computer Science Informatics*, 1(1), 27-43. <https://doi.org/10.58602/mediacelebes.v1i1.15>
- Purnomo, B. L. (2023). *Perancangan Sistem Supply Chain – Logistik dan Organisasi Perusahaan*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Rahayu, S., & Wati, L. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekobis*, 8(2), 117-122. <https://doi.org/10.37932/j.e.v8i2.41>
- Rahim, R. (2021). Penerapan Metode Profile Matching pada Sistem Pendukung Keputusan Penerimaan Karyawan di PT Damai Abadi. *JSIT: Jurnal Sains Informatika Terapan*, 1(1), 16-21. <https://doi.org/10.62357/jsit.v1i1.33>
- Ramadhanti, E., & Marlina N. (2021). Analisis Strategi Kualitas Layanan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Forum Ekonomi*, 23(3), 431-441. <https://doi.org/10.30872/jfor.v23i3.9698>
- Renaldi, R., & Mulyati, D. S. (2022). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Restoran Menggunakan Metode Servqual dan Kano. *Jurnal Riset Teknik Industri (JRTI)*, 2(2), 109-116. <https://doi.org/10.29313/jrti.v2i2.1245>

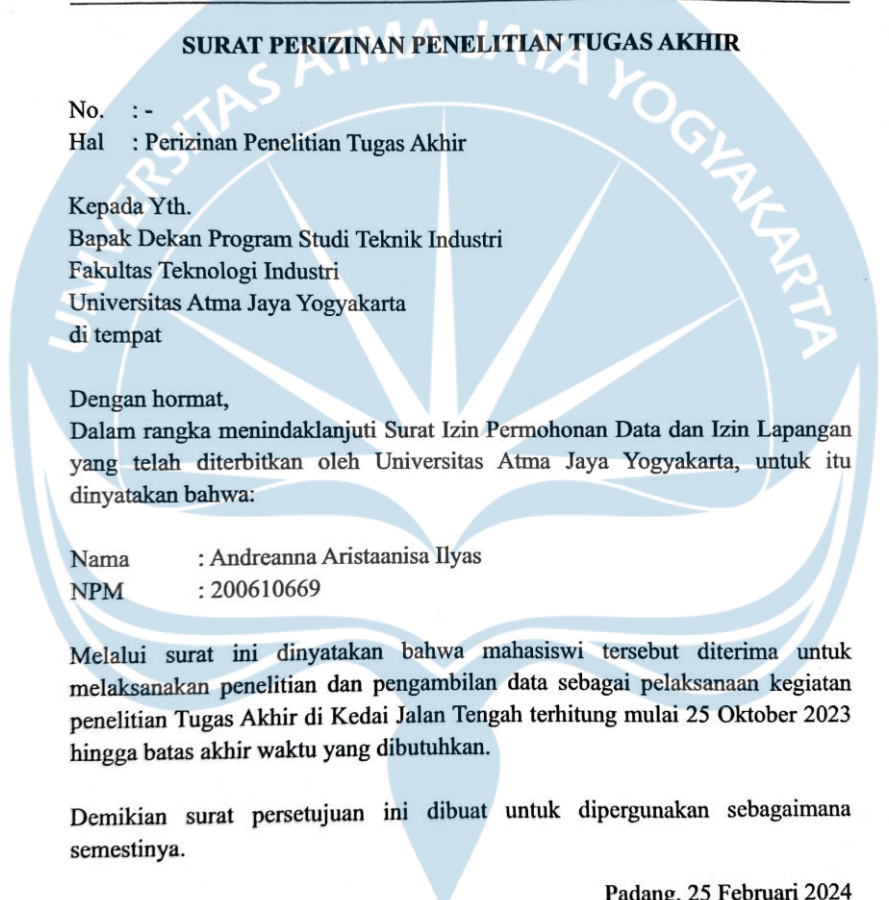
- Saidatuningtyas, I., & Rizal, M. A. (2022). Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Kantor Pos Cimahi 40500 Menggunakan Metode Service Quality (Servqual). *Jurnal Logistik Bisnis Politeknik*, 12(1), 1-104.
- Saputra, D. D., Pratiwi, I., & MZ, H. (2022). Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode *Servqual*, IPA dan Regresi Linear Berganda di PT. Thamrin Brothers Sako Kenten. *Journal of Industrial & Quality Engineering*, 10(1), 83-92. <https://doi.org/10.34010/iqe.v10i1.6722>
- Saputra, D. Y., Widyaningrum, D., & Hidayat, H. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pelanggan dengan Metode Servqual dan Index Potential Gain Customer Value (Studi Kasus: Outlet Yossmi Dimsum). *Jurnal Serambi Engineering*, 7(2), 3144-3154. <https://doi.org/10.32672/jse.v7i2.4170>
- Saragih, J., Fitriana, R., & Rizky, A. (2021). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan UMKM Wilayah Jabotabek. *Jurnal Teknik Industri*, 1(1), 1-10.
- Sari, F. (2018). Metode dalam Pengambilan Keputusan. CV Budi Utama.
- Senoji, P. S. (2020). Perbaikan Tingkat Kualitas Layanan di Oase Kafe. [Skripsi S1, Universitas Atma Jaya Yogyakarta]. <https://e-journal.uajy.ac.id/22621/>.
- Setiawansyah, S. (2022). Sistem Pendukung Keputusan Rekomendasi Tempat Wisata Menggunakan Metode TOPSIS. *Jima-Ilkom: Jurnal Ilmiah Informatika dan Ilmu Komputer*, 1(2), 54-62. <https://doi.org/10.58602/jima-ilkom.v1i2.8>
- Sigalingging, A. (2020). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan dengan Metode *Servqual* dan IPA pada Kafe Mitro Kopi. [Skripsi S1, Universitas Atma Jaya Yogyakarta]. <https://e-journal.uajy.ac.id/22644/>.
- Sinollah S. & Masruro M. (2019) Pengukuran Kualitas Pelayanan dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45-64.
- Sparks, B. A., & Browning, V. (2011). The Impact of Online Reviews on Consumer Decision-Making. *European Journal of Marketing*, 45(7/8), 1338-1352.

- Suardika, I. B., Indriani, S., & Muhammad, M. (2022). Meningkatkan Kualitas Pelayanan dengan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis pada Hero Taman Pinang Indah Sidoarjo. *Jurnal Valtech Teknik Industri*, 5(1), 66-72.
- Sugianto, J., & Sugiharto, S. (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. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan E&. Alfabeta, CV.
- Suhartono, E., & Badrul, M. (2021). Penerapan Metode Profile Matching untuk Menunjang Keputusan Seleksi Pegawai Baru. *Jurnal Prosisko: Jurnal Pengembangan Riset dan Observasi Sistem Komputer*, 8(1), 75-82. <https://doi.org/10.30656/prosisko.v8i1.2815>
- Syahputra, H., Ramadhanu, A., & Putra, R. B. (2020). Penerapan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Mengukur Kualitas Sistem Informasi Ulangan Harian. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Sistem Informasi*, 1(4), 334-340. <http://repository.upiypk.ac.id/id/eprint/8055>
- Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan & Penelitian. Andy.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Andy.
- Ulumi, F. M., & Rismayati, R. (2019). Implementasi Metode Perbandingan Eksponensial (MPE) dalam Pendukung Keputusan Penilaian Kepala Madrasah Terbaik di Kota Mataram. *JTIM: Jurnal Teknologi Informasi dan Multimedia*, 1(3), 188-197. <https://doi.org/10.35746/jtim.v1i3.30>
- Utami, A. C., Ismiyah, E., & Hidayat, H. (2022). Evaluasi Kualitas Pelayanan Pelanggan pada Rumah Makan Barokah dengan Metode Servqual dan Index Potential Gain Customer Value, *Jurnal Serambi Engineering*, 7(3), 3466-3472. <https://doi.org/10.32672/jse.v7i3.4497>
- Wahyudi, S., Suheri, H., & Nurhadian, T. (2015). Implementasi Sistem Keputusan Pengangkatan Karyawan Tetap PT. Imanuel Surya Utama Menggunakan Metode SAW. *Jurnal Prosisko: Jurnal Pengembangan Riset dan Observasi Sistem Komputer*, 2(1), 34-41.

- Widakdo, M. S. (2023). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan dengan Metode Service Quality pada Lavamong Coffee and Resto. [Skripsi S1, Universitas Atma Jaya Yogyakarta]. <https://e-journal.uajy.ac.id/30118/>.
- Widyastuti, M., & dkk. (2019). Implementasi Metode Promethee dalam Pemilihan Kenaikan Jabatan Sous Chef Menjadi Chef. *SAINTEKS: Seminar Nasional Teknologi Komputer & Sains*, 1(1), 807-812.
- Xiang, Z., & Gretzel, U. (2010). Role of Social Media in Online Travel Information Search. *Tourism Management*, 31(2), 179-188.
- Yani, Z., Gusmita, D., & Pohan, N. (2022). Sistem Pendukung Keputusan Penerimaan Karyawan Menggunakan Metode TOPSIS. *Journal of Science and Social Research*, 5(2), 205-210. <https://doi.org/10.54314/jssr.v5i2.906>
- Yanti, N. K. W. (2021). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan di Rumah Sakit Umum Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2016. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 1(1), 17-35.
- Zuraidah, E. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji dengan Metode Servqual (Service Quality). *Jurnal Prosisko: Program Studi Sistem Informasi*, 5(2), 136-141.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Bukti Perizinan Penelitian



JALAN TENGAH
·两全其美·

KEDAI JALAN TENGAH
Jl. Arif Rahman Hakim, Ranah Parak Rumbio, Kecamatan
Padang Selatan, Kota Padang, Sumatera Barat

SURAT PERIZINAN PENELITIAN TUGAS AKHIR

No. : -
Hal : Perizinan Penelitian Tugas Akhir

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

Dengan hormat,
Dalam rangka menindaklanjuti Surat Izin Permohonan Data dan Izin Lapangan yang telah diterbitkan oleh Universitas Atma Jaya Yogyakarta, untuk itu dinyatakan bahwa:

Nama : Andreanna Aristaanisa Ilyas
NPM : 200610669

Melalui surat ini dinyatakan bahwa mahasiswi tersebut diterima untuk melaksanakan penelitian dan pengambilan data sebagai pelaksanaan kegiatan penelitian Tugas Akhir di Kedai Jalan Tengah terhitung mulai 25 Oktober 2023 hingga batas akhir waktu yang dibutuhkan.

Demikian surat persetujuan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana semestinya.

Padang, 25 Februari 2024

JALAN TENGAH
·两全其美·


Doni Hendra Permana

Lampiran 2. Penyebaran Kuesioner Perbaikan Kualitas Pelayanan



Lampiran 3. Lembar *Google Form* Kuesioner Perbaikan Kualitas Pelayanan



Bagian 1 dari 5

Perbaikan Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan pada Warung Kopi Kedai Jalan Tengah

Kepada Responden yang terhormat,

Perkenalkan saya Andreanna Aristaanisa Ilyas, mahasiswa tingkat akhir dari Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk menyelesaikan Tugas Akhir mengenai **"Perbaikan Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan pada Warung Kopi Kedai Jalan Tengah"**.

Sehubungan dengan hal tersebut, saya memohon untuk kesediaan Bapak, Ibu, Saudara/i untuk mengisi kuesioner tentang kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Kedai Jalan Tengah. Oleh karena itu, terdapat satu kriteria responden yang dibutuhkan untuk dapat melakukan pengisian kuesioner ini adalah responden telah mengunjungi Kedai Jalan Tengah minimal 1x kunjungan sejak grand opening.

Informasi dari Bapak, Ibu, Saudara/i sebagai pelanggan Kedai Jalan Tengah sangat bermanfaat bagi penelitian saya. Data yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya dipergunakan untuk keperluan penelitian saja.

Atas kesediaan Bapak, Ibu, Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih.

Nama *

Teks jawaban singkat

Bagian 3 dari 5

Survey 1: Tingkat Kepuasan Pelayanan Kedai Jalan Tengah

Pada survey bagian ini, dilakukan penilaian kepuasan menggunakan skala likert berdasarkan pernyataan yang diberikan. Penilaian ini memiliki 5 skala dengan keterangan adalah sebagai berikut.

1: Sangat Tidak Puas
2: Tidak Puas
3: Cukup Puas
4: Puas
5: Sangat Puas

(T1) Kebersihan dan kerapian area makan Kedai Jalan Tengah terjaga *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Puas ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Puas

(T2) Kapasitas restoran mencukupi untuk menampung pengunjung yang datang *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Puas ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Puas

(T3) Buku menu memiliki informasi komposisi makanan atau minuman secara detail *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Puas ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Puas

Bagian 4 dari 5

Survey 2: Tingkat Harapan Pelayanan Kedai Jalan Tengah

Pada survey bagian ini, dilakukan penilaian kepuasan menggunakan skala likert berdasarkan pernyataan yang diberikan. Penilaian ini memiliki 5 skala dengan keterangan adalah sebagai berikut.

1: Sangat Tidak Setuju
2: Tidak Setuju
3: Cukup Setuju
4: Setuju
5: Sangat Setuju

(T1) Kebersihan dan kerapian area makan Kedai Jalan Tengah terjaga *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

(T2) Kapasitas restoran mencukupi untuk menampung pengunjung yang datang *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

(T3) Buku menu memiliki informasi komposisi makanan atau minuman secara detail *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Bagian 5 dari 5

Survey 3: Tingkat Kepentingan Pelayanan Kedai Jalan Tengah

Pada survey bagian ini, dilakukan penilaian kepuasan menggunakan skala likert berdasarkan pernyataan yang diberikan. Penilaian ini memiliki 5 skala dengan keterangan adalah sebagai berikut.

1: Sangat Tidak Penting
2: Tidak Penting
3: Cukup Penting
4: Penting
5: Sangat Penting

(T1) Kebersihan dan kerapian area makan Kedai Jalan Tengah terjaga *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Penting ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Penting

(T2) Kapasitas restoran mencukupi untuk menampung pengunjung yang datang *

1 2 3 4 5

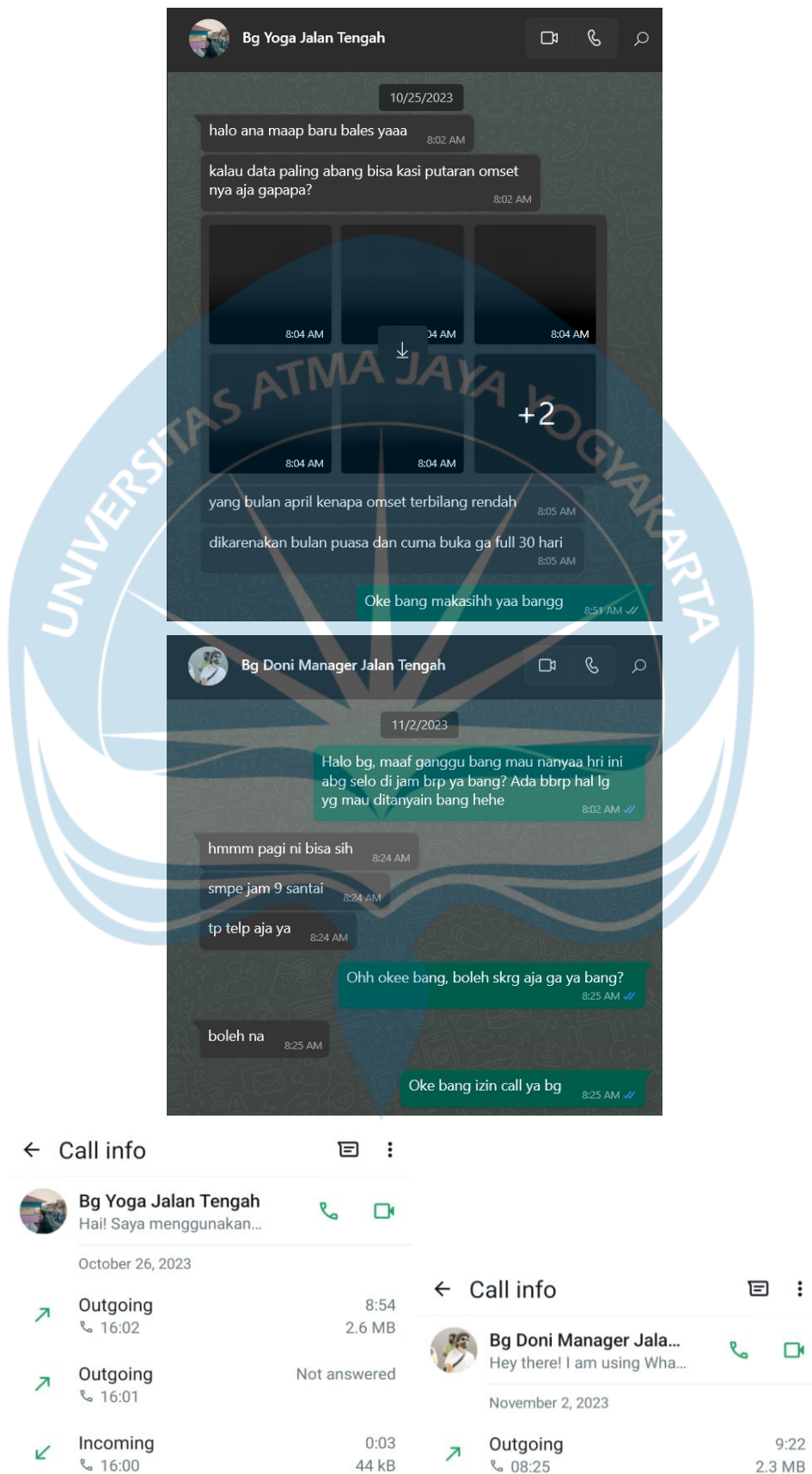
Sangat Tidak Penting ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Penting

(T3) Buku menu memiliki informasi komposisi makanan atau minuman secara detail *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Penting ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Penting

Lampiran 4. Dokumentasi Pengambilan Data via *WhatsApp*



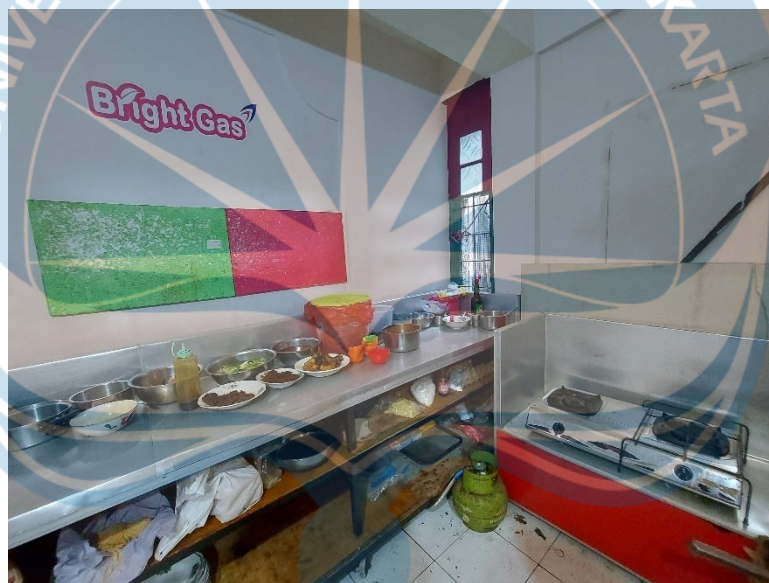
Lampiran 5. Data Jumlah Pengunjung Sebelum Implementasi

SEBELUM IMPLEMENTASI															
Maret 2023		April 2023		Mei 2023		Juni 2023		Juli 2023		Agustus 2023		September 2023			
Tanggal	Jumlah Pengunjung	Tanggal	Jumlah Pengunjung	Tanggal	Jumlah Pengunjung	Tanggal	Jumlah Pengunjung	Tanggal	Jumlah Pengunjung	Tanggal	Jumlah Pengunjung	Tanggal	Jumlah Pengunjung	Tanggal	Jumlah Pengunjung
1/3/2023	48	1/4/2023	30	1/5/2023	80	1/6/2023	131	1/7/2023	150	1/8/2023	51	1/9/2023	103		
2/3/2023	63	2/4/2023	41	2/5/2023	79	2/6/2023	113	2/7/2023	187	2/8/2023	125	2/9/2023	107		
3/3/2023	100	3/4/2023	43	3/5/2023	60	3/6/2023	98	3/7/2023	131	3/8/2023	53	3/9/2023	165		
4/3/2023	78	4/4/2023	22	4/5/2023	75	4/6/2023	104	4/7/2023	114	4/8/2023	108	4/9/2023	0		
5/3/2023	90	5/4/2023	36	5/5/2023	68	5/6/2023	86	5/7/2023	102	5/8/2023	116	5/9/2023	0		
6/3/2023	68	6/4/2023	12	6/5/2023	66	6/6/2023	84	6/7/2023	92	6/8/2023	121	6/9/2023	80		
7/3/2023	109	7/4/2023	27	7/5/2023	104	7/6/2023	95	7/7/2023	92	7/8/2023	73	7/9/2023	78		
8/3/2023	92	8/4/2023	46	8/5/2023	58	8/6/2023	88	8/7/2023	143	8/8/2023	81	8/9/2023	97		
9/3/2023	134	9/4/2023	84	9/5/2023	67	9/6/2023	77	9/7/2023	145	9/8/2023	93	9/9/2023	120		
10/3/2023	154	10/4/2023	36	10/5/2023	66	10/6/2023	106	10/7/2023	68	10/8/2023	75	10/9/2023	141		
11/3/2023	123	11/4/2023	34	11/5/2023	47	11/6/2023	119	11/7/2023	99	11/8/2023	98	11/9/2023	73		
12/3/2023	157	12/4/2023	53	12/5/2023	69	12/6/2023	99	12/7/2023	79	12/8/2023	129	12/9/2023	84		
13/3/2023	90	13/4/2023	59	13/5/2023	100	13/6/2023	85	13/7/2023	77	13/8/2023	140	13/9/2023	125		
14/3/2023	93	14/4/2023	71	14/5/2023	105	14/6/2023	78	14/7/2023	0	14/8/2023	84	14/9/2023	87		
15/3/2023	112	15/4/2023	68	15/5/2023	79	15/6/2023	86	15/7/2023	112	15/8/2023	103	15/9/2023	97		
16/3/2023	107	16/4/2023	76	16/5/2023	112	16/6/2023	84	16/7/2023	146	16/8/2023	104	16/9/2023	154		
17/3/2023	98	17/4/2023	68	17/5/2023	80	17/6/2023	84	17/7/2023	111	17/8/2023	114	17/9/2023	128		
18/3/2023	131	18/4/2023	72	18/5/2023	138	18/6/2023	131	18/7/2023	94	18/8/2023	83	18/9/2023	90		
19/3/2023	140	19/4/2023	83	19/5/2023	80	19/6/2023	106	19/7/2023	106	19/8/2023	128	19/9/2023	91		
20/3/2023	108	20/4/2023	0	20/5/2023	135	20/6/2023	88	20/7/2023	65	20/8/2023	221	20/9/2023	128		
21/3/2023	84	21/4/2023	0	21/5/2023	143	21/6/2023	78	21/7/2023	100	21/8/2023	108	21/9/2023	83		
22/3/2023	0	22/4/2023	0	22/5/2023	97	22/6/2023	61	22/7/2023	128	22/8/2023	83	22/9/2023	100		
23/3/2023	0	23/4/2023	0	23/5/2023	92	23/6/2023	73	23/7/2023	130	23/8/2023	84	23/9/2023	102		
24/3/2023	0	24/4/2023	0	24/5/2023	89	24/6/2023	163	24/7/2023	152	24/8/2023	78	24/9/2023	151		
25/3/2023	0	25/4/2023	0	25/5/2023	113	25/6/2023	173	25/7/2023	86	25/8/2023	78	25/9/2023	79		
26/3/2023	27	26/4/2023	0	26/5/2023	109	26/6/2023	140	26/7/2023	83	26/8/2023	118	26/9/2023	90		
27/3/2023	22	27/4/2023	0	27/5/2023	134	27/6/2023	136	27/7/2023	98	27/8/2023	169	27/9/2023	71		
28/3/2023	20	28/4/2023	64	28/5/2023	147	28/6/2023	137	28/7/2023	86	28/8/2023	103	28/9/2023	104		
29/3/2023	29	29/4/2023	62	29/5/2023	82	29/6/2023	0	29/7/2023	113	29/8/2023	109	29/9/2023	92		
30/3/2023	38	30/4/2023	93	30/5/2023	108	30/6/2023	151	30/7/2023	139	30/8/2023	62	30/9/2023	144		
31/3/2023	35			31/5/2023	122			31/7/2023	89	31/8/2023	126				

A photograph of a canteen interior. The room features wooden tables and blue metal chairs. In the background, there is a staircase with a red wall and a sign that reads 'JALAN YERONG'. The floor is made of large, light-colored tiles. There are some items on the tables, including a green container and a pink container. The ceiling has a light fixture and a red decoration hanging from it.

[illegible]

Lampiran 8. Dokumentasi Produksi Makanan Kedai Jalan Tengah



Lampiran 9. Dokumentasi Produksi Minuman Kedai Jalan Tengah



Lampiran 10. Dokumentasi Bersama Manager Kedai Jalan Tengah



Lampiran 11. Rekapitulasi Wawancara Bersama Owner

Topik Pembicaraan	Hasil Wawancara
Target yang diinginkan	Ingin meningkatkan jumlah pengunjung di warung kopi karena masih belum mencapai target yang ditentukan yaitu sebanyak 100 pengunjung per hari.

Lampiran 12. Rekapitulasi Wawancara Bersama General Manager

Topik Pembicaraan	Hasil Wawancara
Permasalahan yang terjadi	Penilaian Google Review juga menjadi dampak akan kedatangan pengunjung. Komentar negatif dari konsumen banyak mengomentari tentang pelayanan yang buruk dan penyajian makanan serta minuman yang tidak sesuai standar.
Perbaikan yang diinginkan	Meningkatkan indeks rating pada ulasan Google Review dengan menambah jumlah rating 4 hingga 5 sehingga menaikkan rating rata-rata pada Google Review.

Lampiran 13. Rekapitulasi Wawancara Bersama Manager

Topik Pembicaraan	Hasil Wawancara
Permasalahan yang terjadi	Teknik <i>marketing</i> pada warung kopi masih belum maksimal dalam menerima respon kebutuhan ataupun keinginan dari pelanggan.
Perbaikan yang diinginkan	Melakukan perbaikan dalam penyebaran promosi warung kopi agar semakin dikenal di kalangan luas dan pemasaran secara digital.

Lampiran 14. Rekapitulasi Wawancara Bersama Pengunjung

Topik Pembicaraan	Hasil Wawancara
Permasalahan yang terjadi	Pelayanan yang diberikan oleh seluruh karyawan masih belum maksimal, seperti bersikap cuek dan ketus dalam melayani pelanggan sehingga masih belum merasa puas.
	Penyajian makanan yang disajikan kepada pelanggan tidak sesuai dengan ekspektasi karena tidak sesuai dengan hasil postingan yang tersebar dalam media sosial.
Perbaikan yang diinginkan	Perlu adanya perbaikan akan kualitas pelayanan, sama halnya dengan komentar negatif yang dipaparkan pada Google Review.
	Konten yang disajikan di media sosial perlu diperhatikan kembali sehingga dapat membangun hubungan antar warung kopi terhadap pelanggan dengan baik sehingga pelanggan menjadi ingin terus-terusan dalam mengunjungi warung kopi.

[illegible]

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

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

		Correlations																									
		T1	T2	T3	T4	T5	R1s1	R1s2	R1s3	R1s4	R1s5	R1s6	R1s7	R1s8	R1s9	R1s10	A1	A2	A3	E1	E2	E3	Total				
T1	Pearson Correlation	1	.614	.729	.765	.755	.770	.627	.765	.790	.514	.385	.232	.412	.616	.593	.616	.454	.734	.584	.789						
	S (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.004	.036	.217	.022	.001	.001	.000	.012	.000	.001	.000						
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30					
T2	Pearson Correlation	.614	1	.787	.593	.542	.728	.818	.701	.642	.605	.339	.692	.357	.876	.869	.380	.680	.835	.878							
	S (2-tailed)		.000	.001	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.006	.007	.000	.053	.000	.033	.000	.000	.000	.000						
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30						
T3	Pearson Correlation	.729	.787	1	.651	.723	.755	.730	.762	.760	.521	.368	.388	.412	.731	.665	.420	.771	.615	.834							
	S (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.046	.034	.024	.000	.000	.021	.000	.000	.000	.000	.000						
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30						
T4	Pearson Correlation	.765	.593	.651	1	.602	.702	.533	.696	.808	.530	.341	.253	.348	.556	.604	.503	.617	.491	.737							
	S (2-tailed)		.000	.001	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.003	.065	.178	.060	.001	.000	.005	.000	.006	.000	.000						
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30						
T5	Pearson Correlation	.755	.542	.723	.602	1	.694	.456	.674	.710	.519	.401	.219	.351	.546	.427	.286	.706	.462	.693							
	S (2-tailed)		.000	.002	.000	.000	.000	.011	.000	.000	.003	.028	.245	.057	.002	.019	.125	.000	.010	.000	.000						
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30						
Re1	Pearson Correlation	.770	.728	.755	.702	.694	1	.684	.737	.687	.640	.341	.438	.379	.722	.723	.500	.754	.649	.841							
	S (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.005	.015	.039	.000	.000	.005	.000	.000	.000	.000	.000						
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30						
Re2	Pearson Correlation	.627	.818	.730	.533	.456	.684	1	.848	.551	.569	.284	.715	.565	.885	.849	.374	.853	.877	.893							
	S (2-tailed)		.000	.000	.000	.002	.011	.000	.000	.002	.001	.129	.000	.001	.000	.000	.042	.000	.000	.000	.000						
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30						
Re3	Pearson Correlation	.765	.701	.762	.696	.674	.737	.848	1	.731	.569	.338	.480	.480	.760	.714	.425	.878	.757	.872							
	S (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.068	.005	.006	.000	.019	.000	.000	.000	.000							

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

[illegible]

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

Lampiran 18. Rekapitulasi Data Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan

TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN																		
	T1	T2	T3	T4	T5	Re1	Re2	Re3	Res1	Res2	Res3	Res4	A1	A2	A3	E1	E2	E3
1	5	5	3	5	3	2	2	3	5	3	4	4	4	4	2	2	3	2
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	2	1	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3
4	4	2	3	4	3	4	2	4	3	3	4	1	2	2	3	3	3	2
5	3	2	3	2	4	3	2	4	4	3	4	2	3	2	2	3	3	2
6	4	2	4	4	4	4	2	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	2
7	4	2	4	5	4	5	4	4	5	2	5	4	5	3	2	4	5	1
8	5	3	2	4	3	3	1	2	4	4	5	1	4	3	2	5	3	2
9	5	3	2	4	4	4	1	4	3	3	2	4	3	2	1	3	2	2
10	4	3	4	4	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2
11	4	5	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4
12	5	5	3	5	2	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3
13	4	3	2	5	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4
14	4	1	3	5	3	4	1	4	4	4	2	1	4	1	2	3	3	2
15	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	3
16	5	4	3	4	3	3	2	3	4	4	3	4	4	3	4	2	3	3
17	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	1	1	3	3	3
18	4	3	2	5	3	3	2	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	4
19	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
20	5	5	3	5	3	2	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3
21	4	4	3	4	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3
22	5	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4

23	5	5	4	5	3	5	4	4	2	2	2	2	3	4	4	2	4	4
24	4	4	3	4	5	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4
25	5	4	3	3	5	4	3	3	3	3	3	2	2	2	1	5	1	2
26	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1
27	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	3	3	4	4	2	3	4	3
28	5	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	1	4	2	2	4	5	2
29	5	5	3	4	5	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
30	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
31	3	5	3	5	2	1	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	3
32	4	3	4	5	3	3	3	4	2	4	4	1	5	4	4	3	5	2
33	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	5
34	5	4	4	4	3	2	2	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	3
35	5	5	3	5	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	3	4	5	5
36	4	5	2	4	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	2
37	5	5	2	5	4	3	2	3	4	4	5	5	4	4	3	2	5	3
38	4	4	3	5	4	3	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	5	2
39	4	5	1	4	3	4	3	3	3	5	4	4	5	3	4	3	4	5
40	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	3	2	4	3
41	4	4	3	5	4	1	4	3	3	2	5	4	3	4	5	4	5	5
42	5	4	3	5	5	4	2	4	5	4	4	3	5	4	3	2	2	4
43	4	4	4	5	5	2	2	3	5	4	5	5	3	4	4	2	5	3
44	3	4	2	4	5	4	4	4	2	4	4	3	5	3	5	4	4	3
45	5	5	2	5	4	3	5	4	5	5	5	5	1	2	5	3	5	2
46	5	5	2	5	4	4	3	3	5	4	4	3	2	4	3	3	3	5
47	4	4	3	4	4	3	5	4	2	4	3	5	1	5	4	2	4	4
48	5	4	4	5	4	1	5	3	2	4	4	4	3	5	4	3	5	4

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

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

101	3	4	4	5	3	4	5	5	2	4	4	3	5	4	5	2	2	3
102	5	2	4	5	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	2	4	4
103	4	3	4	4	4	5	3	4	4	5	3	3	3	4	4	3	3	3
104	3	4	3	4	4	1	1	2	4	2	3	4	3	4	5	2	2	2
105	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	5	4	2	4	3	2	4	5
106	3	2	1	4	2	5	5	5	5	2	4	5	2	4	5	2	3	3
SUM	444	388	327	456	413	354	335	368	376	397	402	331	388	387	401	319	397	362
AVR	4.19	3.66	3.08	4.30	3.90	3.34	3.16	3.47	3.55	3.75	3.79	3.12	3.66	3.65	3.78	3.01	3.75	3.42

Lampiran 19. Rekapitulasi Data Responden Terhadap Tingkat Harapan Pelanggan

TINGKAT HARAPAN PELANGGAN																		
	T1	T2	T3	T4	T5	Re1	Re2	Re3	Res1	Res2	Res3	Res4	A1	A2	A3	E1	E2	E3
1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	1	1	1	1	1
3	3	3	3	4	2	3	2	2	3	4	3	2	2	3	4	4	2	3
4	3	4	3	3	4	4	2	3	2	3	4	4	2	4	3	3	3	4
5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2
6	4	4	5	3	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
7	5	2	5	5	5	4	2	4	4	1	5	1	4	2	1	4	4	1
8	5	4	5	3	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5
9	4	3	3	4	3	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4
10	4	3	3	4	3	3	5	5	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5
11	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4
12	4	3	4	3	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5	4	3	5	5
13	5	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	5	3	4	4	2	4	5
14	5	1	2	4	4	3	1	3	4	4	4	1	4	1	2	3	3	2

15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
17	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	1	1	3	3	1
18	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
20	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5
21	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	2	5	5
22	5	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	5	5	5	3	5	5
23	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
24	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	4	5
25	4	4	5	3	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	2	4	3
28	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
31	5	5	4	4	5	4	4	5	3	4	2	5	5	5	5	2	5	5
32	3	5	4	5	4	5	5	3	3	4	4	4	5	5	4	2	4	5
33	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	3	4	4
34	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4	3	5	5
35	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	5	5	3	5	4
36	5	5	4	5	3	5	4	3	2	4	4	5	5	5	3	2	5	5
37	5	4	4	5	3	5	5	5	2	3	4	5	4	5	3	2	4	4
38	5	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	5	4	5	5	3	4	5
39	5	4	4	5	5	4	5	5	2	4	4	5	5	3	4	4	5	5
40	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	5	3	4	3	4	5

41	5	5	5	5	4	4	5	4	2	5	3	4	5	5	5	2	5	5
42	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
43	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5
44	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	2	5	4
45	5	5	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4
46	5	5	5	4	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5
47	5	4	4	4	5	5	4	3	3	5	4	5	5	4	4	3	4	5
48	4	5	5	4	5	4	5	3	2	5	5	4	5	5	4	2	4	5
49	5	4	5	5	4	5	5	4	2	4	4	4	5	4	4	4	5	5
50	5	3	4	5	4	5	4	5	2	5	5	5	5	4	5	3	4	4
51	5	5	5	4	5	5	5	4	2	5	4	4	5	4	3	4	4	5
52	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4
53	4	4	4	4	4	4	5	3	2	3	3	4	5	5	5	3	4	4
54	5	5	5	3	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5	4	4	5	5
55	5	4	5	5	3	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5
56	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	2	4	5
57	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5
58	5	4	5	3	5	4	5	4	2	3	4	4	4	5	4	4	4	4
59	5	3	5	4	4	5	5	3	4	5	5	5	4	4	4	2	4	4
60	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
61	5	5	4	5	5	5	4	4	2	4	5	5	5	4	4	3	5	5
62	5	4	4	3	5	4	5	5	3	4	2	4	4	5	4	2	4	4
63	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5
64	4	5	4	5	4	4	5	5	3	4	5	4	4	5	5	3	5	5
65	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	5	4	3	5	4
66	4	4	5	5	4	5	4	3	3	5	4	4	5	5	4	3	4	5

67	5	5	4	5	3	5	4	5	3	3	3	4	5	4	4	3	5	5
68	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5
69	5	5	4	5	5	5	5	4	2	4	2	5	4	5	4	4	5	5
70	4	5	4	4	4	5	5	3	4	5	2	5	5	5	4	4	4	5
71	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	4
72	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	3	5	5
73	4	5	5	3	4	4	5	5	2	3	3	5	4	5	4	4	5	5
74	4	5	4	5	5	4	5	5	2	4	3	4	4	4	4	3	4	5
75	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	3	4	4	4	4	3	5	5
76	4	5	5	4	4	5	4	3	3	4	2	4	5	5	5	3	4	4
77	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
78	5	5	4	5	4	5	5	4	2	5	3	4	5	5	4	3	5	5
79	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	2	4	4	4	3	3	5	4
80	4	4	5	5	4	4	4	5	2	4	3	5	4	3	3	4	4	4
81	5	4	4	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	4	4	5	4
82	5	4	5	5	5	4	5	3	3	5	4	4	5	3	3	3	4	5
83	5	4	4	2	3	5	5	5	2	4	3	4	5	4	4	2	4	5
84	3	5	5	4	4	4	5	3	2	4	3	4	4	5	4	2	5	5
85	4	4	4	4	3	5	5	4	2	5	3	4	4	3	4	3	4	4
86	5	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	3	5	4
87	5	4	5	2	4	5	5	3	3	5	4	4	4	4	4	2	5	4
88	4	5	4	2	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	5	2	4	5
89	4	4	5	2	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
90	5	4	4	4	4	4	5	5	2	5	4	4	5	4	5	3	5	5
91	4	5	4	4	4	4	4	5	2	4	3	4	4	3	5	2	4	4
92	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	5	5	3	4	2	5	5

93	4	4	4	5	4	4	5	5	2	3	2	4	5	3	4	3	5	5
94	5	4	4	2	5	4	4	5	3	4	2	4	5	5	5	2	4	5
95	4	5	5	3	4	4	5	3	4	5	2	5	4	3	3	4	4	4
96	4	4	5	4	4	4	4	4	2	5	4	4	5	5	5	4	5	5
97	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	3	4	5
98	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4
99	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	5	4	5	5	2	5	5
100	5	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	5	5	5	4	2	5	4
101	3	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	2	4	4
102	4	4	4	4	4	4	5	5	2	3	4	4	5	5	4	2	5	4
103	4	5	4	3	5	5	5	4	4	5	2	5	5	3	4	2	5	4
104	4	4	5	2	4	4	4	5	2	3	3	5	4	3	4	4	4	4
105	5	4	5	3	3	5	4	5	3	5	3	4	4	4	4	3	4	5
106	4	5	5	2	5	4	4	4	2	4	2	5	5	3	4	4	5	5
SUM	468	445	463	427	446	465	466	442	340	428	388	456	474	447	440	332	467	472
AVR	4.42	4.20	4.37	4.03	4.21	4.39	4.40	4.17	3.21	4.04	3.66	4.30	4.47	4.22	4.15	3.13	4.41	4.45

Lampiran 20. Rekapitulasi Data Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Pelanggan

TINGKAT KEPENTINGAN PELANGGAN																		
	T1	T2	T3	T4	T5	Re1	Re2	Re3	Res1	Res2	Res3	Res4	A1	A2	A3	E1	E2	E3
1	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	4	3	3	4	4	2	3
4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	4	3	4	5	3	3	4	3	3	3	4	5	4	4	4

7	5	3	5	2	3	4	2	4	4	1	5	2	5	2	1	4	5	1
8	5	5	3	4	4	5	5	5	4	3	3	3	4	5	4	4	4	5
9	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5
10	5	4	3	2	4	3	5	3	4	4	5	5	5	5	5	3	5	4
11	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5
12	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5
13	5	5	5	4	4	3	4	2	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5
14	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5
17	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	1	1	3	3	1
18	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5
19	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	3	5	4	5	5	5	5	5
22	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5
23	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	4	5	4	3	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5
29	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
31	3	5	4	1	3	5	5	4	3	5	2	5	5	5	3	4	4	4
32	5	5	4	1	4	4	5	4	4	5	1	4	4	3	3	3	4	4

33	3	5	5	2	5	5	4	4	4	5	1	4	5	4	5	3	4	4
34	4	4	4	1	4	5	5	3	2	3	2	5	5	3	4	3	5	4
35	4	4	4	1	4	4	4	5	4	5	2	4	4	3	3	2	5	5
36	5	4	4	2	5	4	4	3	2	3	1	4	4	4	3	2	5	4
37	4	4	5	2	4	5	4	5	3	4	2	5	4	5	3	3	5	4
38	5	4	4	2	4	5	4	3	4	4	2	5	4	3	5	4	4	5
39	4	4	4	1	4	4	5	5	3	3	2	4	4	5	4	3	4	4
40	4	4	4	2	3	5	5	5	2	3	1	5	4	3	5	3	5	4
41	4	3	5	2	4	5	4	4	3	5	1	5	4	4	5	4	4	5
42	5	5	4	1	4	5	5	4	3	5	1	4	5	4	5	2	5	5
43	5	4	4	2	3	5	5	5	4	5	1	5	4	3	3	4	4	4
44	3	5	4	2	4	4	5	4	3	5	2	4	5	5	4	3	4	4
45	5	5	4	1	3	4	5	5	2	4	2	4	5	5	4	2	5	5
46	3	5	5	2	5	4	5	5	3	5	1	4	5	5	3	3	5	5
47	5	3	4	2	5	5	4	5	4	4	2	5	5	4	4	2	5	5
48	5	4	4	1	3	4	4	5	2	3	1	5	4	5	4	2	5	4
49	5	4	5	1	3	5	5	4	4	5	2	5	5	5	4	2	4	4
50	5	5	5	1	4	4	5	3	2	4	2	4	5	4	3	3	4	4
51	3	5	5	3	4	5	4	5	3	4	1	5	4	3	4	4	4	4
52	3	4	4	3	5	5	5	3	2	5	2	5	5	5	3	4	5	5
53	3	5	5	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	2	5	5
54	5	4	4	3	5	4	5	5	4	4	2	5	4	4	5	2	4	4
55	5	4	4	3	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4
56	5	4	5	2	4	4	5	4	3	5	4	4	5	5	4	4	4	5
57	4	5	5	3	5	5	4	5	2	3	2	5	4	5	4	2	4	4
58	5	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5

59	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	2	5	4
60	4	4	4	3	3	4	4	4	2	3	5	5	5	5	5	2	5	5
61	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5
62	3	5	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5
63	5	5	4	2	4	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	5	4
64	5	5	5	2	4	5	4	5	4	5	1	5	4	5	5	2	4	5
65	3	3	4	2	5	5	4	5	2	4	4	4	5	4	5	4	4	4
66	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	4	2	5	4
67	4	5	5	4	4	5	5	4	2	5	5	5	5	3	5	3	5	4
68	3	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4
69	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	5	5	5	4	4	5
70	4	5	5	4	5	5	5	4	2	4	5	5	4	4	3	4	5	4
71	4	4	5	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	2	4	4
72	4	5	5	4	5	5	4	5	2	4	4	4	5	4	3	2	4	4
73	3	5	5	4	5	4	4	5	2	4	4	4	4	3	3	4	5	4
74	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	3	5	3	4	5
75	5	5	4	3	4	4	5	5	3	4	2	5	4	5	4	4	4	4
76	4	5	5	3	4	4	5	4	3	5	3	5	4	4	3	3	4	4
77	5	5	4	5	5	4	4	3	2	3	3	5	5	4	5	4	4	5
78	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	4	4	5
79	5	5	5	2	5	5	4	5	4	4	4	5	4	3	3	2	5	5
80	3	5	5	2	5	4	4	5	3	4	3	4	4	3	5	4	5	5
81	5	5	5	3	5	5	4	4	3	5	4	5	4	5	5	3	5	4
82	5	5	4	1	5	4	4	5	4	5	2	5	5	3	3	3	5	5
83	4	4	5	3	4	4	4	4	2	4	5	5	4	3	4	3	5	5
84	4	4	5	3	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5

85	4	5	5	2	4	5	5	4	2	4	2	5	4	5	5	2	5	4
86	3	4	4	4	5	4	5	5	3	3	4	5	5	4	5	2	4	5
87	4	3	4	5	4	5	5	3	3	4	4	5	5	3	3	3	5	5
88	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	2	5	5	5	5	2	4	5
89	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	2	5	4
90	5	4	4	5	5	5	4	5	2	4	4	5	5	3	5	3	4	5
91	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5
92	4	3	4	4	5	5	4	5	2	4	4	4	4	5	4	4	5	4
93	3	5	4	5	4	4	4	4	3	4	1	4	4	3	3	3	4	5
94	4	5	5	4	4	5	5	5	4	3	5	4	4	5	3	3	4	5
95	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	1	4	5	5	5	2	5	5
96	3	3	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	5	5	4	5	4
97	3	4	4	4	4	5	4	3	4	5	2	5	5	3	4	3	4	4
98	4	4	5	4	5	4	5	5	3	5	3	5	5	4	4	4	5	4
99	5	4	4	1	3	4	5	5	3	4	1	4	5	4	3	3	5	4
100	4	3	5	5	4	4	5	5	3	4	3	5	4	5	3	3	5	4
101	4	4	5	1	5	4	5	5	2	5	4	5	5	3	4	2	5	4
102	5	3	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4
103	3	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5
104	4	5	4	5	5	5	4	5	2	5	4	4	5	3	4	4	5	5
105	5	4	4	2	3	5	4	4	4	5	2	4	5	4	5	3	4	5
106	4	5	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
SUM	453	463	474	342	449	474	477	462	361	447	356	484	485	451	445	361	482	477
AVR	4.27	4.37	4.47	3.23	4.24	4.47	4.50	4.36	3.41	4.22	3.36	4.57	4.58	4.25	4.20	3.41	4.55	4.50

Lampiran 21. Dokumentasi Lokasi Setelah Implementasi



Lampiran 22. Link Video Lokasi Setelah Implementasi

[\[TA\] Dokumentasi Kedai Jalan Tengah](#)

Lampiran 23. Data Jumlah Pengunjung Setelah Implementasi

SESUDAH IMPLEMENTASI				
Maret 2024			April 2024	
Tanggal	Jumlah Pengunjung		Tanggal	Jumlah Pengunjung
1/3/2024	98		1/4/2024	97
2/3/2024	102		2/4/2024	131
3/3/2024	134		3/4/2024	92
4/3/2024	97		4/4/2024	85
5/3/2024	87		5/4/2024	94
6/3/2024	95		6/4/2024	152
7/3/2024	107		7/4/2024	168
8/3/2024	114		8/4/2024	98
9/3/2024	132		9/4/2024	0
10/3/2024	117		10/4/2024	0
11/3/2024	138		11/4/2024	0
12/3/2024	96		12/4/2024	0
13/3/2024	87		13/4/2024	108
14/3/2024	119		14/4/2024	133
15/3/2024	107		15/4/2024	104
16/3/2024	121		16/4/2024	126
17/3/2024	179		17/4/2024	119
18/3/2024	83		18/4/2024	93
19/3/2024	137		19/4/2024	129
20/3/2024	104		20/4/2024	148
21/3/2024	143		21/4/2024	112
22/3/2024	126		22/4/2024	94
23/3/2024	167		23/4/2024	107
24/3/2024	145		24/4/2024	83
25/3/2024	90		25/4/2024	68
26/3/2024	74		26/4/2024	85
27/3/2024	105		27/4/2024	101
28/3/2024	116		28/4/2024	143
29/3/2024	108		29/4/2024	92
30/3/2024	101		30/4/2024	114
31/3/2024	76			

Lampiran 24. Keunikan Penelitian Mengenai Corak Kolaborasi Budaya





Lampiran 25. Lembar Observasi Penelitian

Tanggal	24 Oktober 2023	
Jenis Observasi yang dilakukan	1. Observasi Lapangan	
	2. Wawancara	v
	3. Kuesioner	
	4. Pengumpulan Data/Dokumen	v
Narasumber	1. Owner	
	2. General Manager	
Data yang telah dikumpulkan	Data jumlah pengunjung	
Masalah yang teridentifikasi	Jumlah pengunjung tidak mencapai target	
Efek terhadap perusahaan/konsumen	Omset masih belum tercapai sesuai keinginan owner	

Tanggal	27 Oktober 2023	
Jenis Observasi yang dilakukan	1. Observasi Lapangan	
	2. Wawancara	v
	3. Kuesioner	
	4. Pengumpulan Data/Dokumen	
Narasumber	1. Owner	
	2. General Manager	
Data yang telah dikumpulkan	Data komentar google review	
Masalah yang teridentifikasi	Google review masih memiliki komentar negatif	
Efek terhadap perusahaan/konsumen	Mempengaruhi keinginan konsumen dalam mengunjungi warung kopi	

Tanggal	2 November 2023	
Jenis Observasi yang dilakukan	1. Observasi Lapangan	
	2. Wawancara	v
	3. Kuesioner	
	4. Pengumpulan Data/Dokumen	
Narasumber	1. General Manager	
	2. Konsumen	
Data yang telah dikumpulkan	-	
Masalah yang teridentifikasi	Pelayanan para karyawan yang diamati selama bekerja masih minim, permasalahan akan marketing juga masih belum konsisten	
Efek terhadap perusahaan/konsumen	Promosi ke konsumen kurang tersampaikan, konsumen merasa dirugikan	

Tanggal	11 Januari 2024		
Jenis Observasi yang dilakukan	1. Observasi Lapangan	v	
	2. Wawancara		
	3. Kuesioner		
	4. Pengumpulan Data/Dokumen		
Narasumber	1. General Manager		
	2. Manager		
Data yang telah dikumpulkan	Observasi lingkungan lapangan secara langsung untuk memantau kondisi dan situasi		
Masalah yang teridentifikasi	Pelayanan ke konsumen masih belum maksimal, penyajian makanan ke konsumen tidak sesuai dengan konsumen yang datang terlebih dahulu		
Efek terhadap perusahaan/konsumen	Konsumen komplain		

Tanggal	20 Januari - 17 Febuari 2024	
Jenis Observasi yang dilakukan	1. Observasi Lapangan	
	2. Wawancara	
	3. Kuesioner	v
	4. Pengumpulan Data/Dokumen	v
Narasumber	1. Konsumen	
	-	
Data yang telah dikumpulkan	Data kuesioner konsumen	
Metode pengumpulan	Google form	
Masalah yang muncul selama pengumpulan data	Google form mengalami error ketika dibuka dan disubmit	

Tanggal	20 Febuari 2024	
Jenis Observasi yang dilakukan	1. Observasi Lapangan	v
	2. Wawancara	
	3. Kuesioner	
	4. Pengumpulan Data/Dokumen	
Narasumber	1. Manager	
	-	
Keperluan	Bertemu dengan narasumber untuk melakukan perencanaan dan jadwal implementasi	

Tanggal	27 Februari 2024	
Jenis Observasi yang dilakukan	1. Observasi Lapangan	v
	2. Wawancara	
	3. Kuesioner	
	4. Pengumpulan Data/Dokumen	
Narasumber	1. Manager	
	-	
Keperluan	Memastikan jadwal implementasi dan persiapan peralatan yang digunakan dalam melakukan implementasi	

Tanggal	1 Maret 2024	
Jenis Observasi yang dilakukan	1. Observasi Lapangan (Pelaksanaan Implementasi)	v
	2. Wawancara	
	3. Kuesioner	
	4. Pengumpulan Data/Dokumen	
Narasumber	1. General Manager	
	2. Manager	
Keperluan	Pelaksanaan implementasi	

Tanggal	15 Maret 2024	
Jenis Observasi yang dilakukan	1. Observasi Lapangan	v
	2. Wawancara	
	3. Kuesioner	
	4. Pengumpulan Data/Dokumen	v
Narasumber	1. Manager	
	-	
Keperluan	Peninjauan perubahan kondisi pada warung kopi dan mengecek jumlah pengunjung setelah dilakukan implementasi	

Tanggal	1 April 2024	
Jenis Observasi yang dilakukan	1. Observasi Lapangan	
	2. Wawancara	
	3. Kuesioner	
	4. Pengumpulan Data/Dokumen	v
Narasumber	1. General Manager	
	-	
Keperluan	Merekap jumlah data pengunjung setelah implementasi dan peninjauan komentar Google Review	

Tanggal	17 April 2024		
Jenis Observasi yang dilakukan	1. Observasi Lapangan		
	2. Wawancara		
	3. Kuesioner		
	4. Pengumpulan Data/Dokumen		v
Narasumber	1. General Manager		
	-		
Keperluan	Merekap data perkembangan setelah implementasi lebih dari satu bulan		

Tanggal	21 April 2024	
Jenis Observasi yang dilakukan	1. Observasi Lapangan	
	2. Wawancara	
	3. Kuesioner	
	4. Pengumpulan Data/Dokumen	v
Narasumber	1. General Manager	
	-	
Keperluan	Melakukan pengumpulan data lengkap selama bulan April	

Tanggal	29 April 2024	
Jenis Observasi yang dilakukan	1. Observasi Lapangan	
	2. Wawancara	
	3. Kuesioner	
	4. Pengumpulan Data/Dokumen	v
Narasumber	1. General Manager	
	-	
Keperluan	Melakukan pengumpulan data lengkap selama bulan April	

Tanggal	1 Mei 2024		
Jenis Observasi yang dilakukan	1. Observasi Lapangan		
	2. Wawancara		
	3. Kuesioner		
	4. Pengumpulan Data/Dokumen		v
Narasumber	1. General Manager		
	-		
Keperluan	Melakukan pengumpulan data lengkap selama bulan April		

Lampiran 26. Hasil Turnitin

200610669_Turnitin Tugas Akhir

ORIGINALITY REPORT

6%

SIMILARITY INDEX

5%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

1%

STUDENT PAPERS