

Lampiran 1



Institut Informatika & Bisnis **DARMAJAYA** Yayasan Alfian Husin

Jl. Zainal Abidin Pagar Alam No. 93 Gedong Meneng, Bandar Lampung 35142
Telp. 0721-787214, Website: www.darmajaya.ac.id

Saya adalah Mahasiswa Jurusan Ekonomi Manajemen Institut Informatika & Bisnis (IIB) Darmajaya Lampung, yang pada saat ini sedang mengadakan penelitian tentang **“Analisis Perbandingan Kepuasan Konsumen Pada Restoran Cepat Saji Western (KFC) dan Asian (Hokben) di Bandar Lampung”**. Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan kepuasan pelayanan restoran cepat saji western (KFC) dan Asian (Hokben) di Bandar Lampung. Kami sangat menghargai kejujuran anda dalam mengisi kuisioner ini dan menjamin kerahasiaan anda yang terkait dengan kuisioner. Hasil survei ini semata-mata akan digunakan untuk tujuan penelitian dan bukan tujuan komersial.

Untuk bantuan dan kerjasamanya kami ucapan terima kasih.

I Komang Pendi Prajoko
Peneliti

KUESIONER UNTUK MENGIKUTI PELAYANAN KFC

Berilah tanda ceklis (✓) pada kolom yang sesuai dengan keadaan dan situasi anda saat ini.

I. Karakteristik Responden

1. Nomor : _____
2. Jenis Kelamin : a. Laki – laki b. Perempuan
3. Usia :
 a. < 20 Tahun d. 41 Tahun – 50 Tahun
 b. 20 Tahun – 30 Tahun e. > 50 Tahun
 c. 31 Tahun – 40 Tahun
4. Status : a. Menikah b. Belum Menikah
5. Pendidikan terakhir :
 a. SD e. S1

b. SMP f. S2

c. SMA g. S3

d. Diploma

6. Perkerjaan :

a. Pegawai Negeri d. Mahasiswa

b. Pegawai Swasta e. Pelajar

c. Wiraswasta f. Lainnya

7. Rata-rata pengeluaran :

a. < 1Juta d. 3 Juta – 4 Juta

b. 1 Juta – 2 Juta e. 4 Juta – 5 Juta

c. 2 Juta – 3 Juta f. > 5Juta

II. Berilah tanda ceklis (✓) pada kolom yang sesuai dengan keadaan dan situasi anda saat ini.

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

KUISIONER

A. Variabel Kualitas Pelayanan

No.	PERNYATAAN	JAWABAN				
		STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
Dimensi Tangibel (Bukti Fisik)						
1	Area parkir kendaraan di restoran luas dan nyaman					
2	Ruang makan di restoran rapih, bersih dan nyaman					
3	Dekorasi restoran menarik dan sesuai dengan ruangan atau bangunan restoran					

4	Tampilan papan menu maupun katalog menu mudah dibaca atau mudah dipahami oleh pengunjung				
5	Kemasan menu yang dimiliki oleh restoran jika makanan akan dibawa pulang/dipesan sangat menarik				
6	Restoran memiliki area makan yang nyaman (bersih, tidak bising, tidak sempit)				
7	Meja makan dan kursi makan yang digunakan oleh pengunjung saat makan direstoran sudah nyaman				
8	Personil atau karyawan yang memberi pelayanan direstoran terlihat bersih dan rapi				
9	Pelayan restoran menggunakan seragam personil pelayanan				
10	Restoran memiliki toilet yang bersih				
11	Restoran memiliki area makan yang bersih				

Dimensi Reliability (Keandalan)

12	Restoran selalu konsisten dalam menjaga kualitas makanan yang disajikannya				
13	Restoran selalu tepat dalam menghitung tagihan yang harus dibayar konsumen setelah makan atau memesan makanan				
14	Restoran mampu menjaga ketepatan waktu untuk pengantaran menu setelah dipesan oleh konsumen				
15	Restoran tidak pernah melakukan kesalahan dalam mengantar menu yang telah dipesan oleh konsumen				
16	Restoran cepat dalam menyelesaikan masalah jika terjadi kesalahan terhadap pelayanannya				
17	Kecepatan pelayanan tetap terjaga				

	meskipun kondisi restoran sedang ramai pengunjung				
18	Restoran selalu menjaga ketepatan pelayanan (menjaga kesalahan dalam pelayanan)				
19	Restoran juga melayani permintaan khusus dari konsumennya (acara ultah, lamaran, dll)				
Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)					
20	Para pelayan atau karyawan restoran dapat menjawab pertanyaan pelanggan dengan tepat yang terkait dengan pelayanan restoran				
21	Para pelayan direstoran memberikan informasi secara detil mengenai menu yang disajikan oleh restoran				
22	Para pelayan atau karyawan restoran terlihat terlatih dan kompeten (ahli) dalam bidangnya				
23	Dalam melaksanakan pelayanan, pelayan atau karyawan diberikan dukungan yang baik oleh restoran (peralatan, standar kerja, dll)				
Dimensi Assurance (Jaminan)					
24	Pengunjung merasa aman dan yakin terhadap menu yang direkomendasikan oleh pelayan				
25	Konsumen atau pengunjung merasa aman saat mengkonsumsi seluruh menu yang ditawarkan oleh perusahaan				
Dimensi Empathy (Empati)					
26	Pelayan atau karyawan memperhatikan para pengunjung satu persatu pada saat menyampaikan pelayanannya (menolong pelanggan jika terlihat bingung)				
27	Pelanggan merasa diistimewakan oleh pelayanan yang disampaikan oleh pihak restoran				

28	Restoran selalu memiliki solusi untuk kebutuhan dan keinginan setiap pengunjung				
29	Restoran dapat memberikan pelayanan yang perduli pada persoalan yang dihadapi oleh pengunjung ketika sedang menerima pelayanan dari restoran				



Saya adalah Mahasiswa Jurusan Ekonomi Manajemen Institut Informatika & Bisnis (IIB) Darmajaya Lampung, yang pada saat ini sedang mengadakan penelitian tentang **“Analisis Perbandingan Kepuasan Konsumen Pada Restoran Cepat Saji Western (KFC) dan Asian (Hokben) di Bandar Lampung”**. Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan kepuasan pelayanan restoran cepat saji *western* (KFC) dan *Asian* (Hokben) di Bandar Lampung. Kami sangat menghargai kejujuran anda dalam mengisi kuisioner ini dan menjamin kerahasiaan anda yang terkait dengan kuisioner. Hasil survei ini semata-mata akan digunakan untuk tujuan penelitian dan bukan tujuan komersial.

Untuk bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

I Komang Pendi Prajoko
Peneliti

KUESIONER UNTUK MENGIKUR PELAYANAN HOKBEN

Berilah tanda ceklis (✓) pada kolom yang sesuai dengan keadaan dan situasi anda saat ini.

I. Karakteristik Responden

1. Nomor : _____
2. Jenis Kelamin : a. Laki – laki b. Perempuan
3. Usia :
 a. < 20 Tahun d. 41 Tahun – 50 Tahun
 b. 20 Tahun – 30 Tahun e. > 50 Tahun
 c. 31 Tahun – 40 Tahun
4. Status : a. Menikah b. Belum Menikah
5. Pendidikan terakhir :
 a. SD e. S1
 b. SMP f. S2
 c. SMA g. S3
 d. Diploma

6. Perkerjaan :

- | | |
|--|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> a. Pegawai Negeri | <input type="checkbox"/> d. Mahasiswa |
| <input type="checkbox"/> b. Pegawai Swasta | <input type="checkbox"/> e. Pelajar |
| <input type="checkbox"/> c. Wiraswasta | <input type="checkbox"/> f. Lainnya |

7. Rata-rata pengeluaran :

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> a. < 1Juta | <input type="checkbox"/> d. 3 Juta – 4 Juta |
| <input type="checkbox"/> b. 1 Juta – 2 Juta | <input type="checkbox"/> e. 4 Juta – 5 Juta |
| <input type="checkbox"/> c. 2 Juta – 3 Juta | <input type="checkbox"/> f. > 5Juta |

II. Berilah tanda ceklis (✓) pada kolom yang sesuai dengan keadaan dan situasi anda saat ini.

- SS : Sangat Setuju
S : Setuju
N : Netral
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju

KUISIONER

A. Variabel Kualitas Pelayanan

No.	PERNYATAAN	JAWABAN				
		STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
Dimensi Tangibel (Bukti Fisik)						
1	Area parkir kendaraan di restoran luas dan nyaman					
2	Ruang makan di restoran rapih, bersih dan nyaman					
3	Dekorasi restoran menarik dan sesuai dengan ruangan atau bangunan restoran					
4	Tampilan papan menu maupun katalog menu mudah dibaca atau mudah dipahami oleh pengunjung					
5	Kemasan menu yang dimiliki oleh restoran jika makanan akan dibawa					

	pulang/dipesan sangat menarik				
6	Restoran memiliki area makan yang nyaman (bersih, tidak bising, tidak sempit)				
7	Meja makan dan kursi makan yang digunakan oleh pengunjung saat makan direstoran sudah nyaman				
8	Personil atau karyawan yang memberi pelayanan direstoran terlihat bersih dan rapi				
9	Pelayan restoran menggunakan seragam personil pelayanan				
10	Restoran memiliki toilet yang bersih				
11	Restoran memiliki area makan yang bersih				
Dimensi Reliability (Keandalan)					
12	Restoran selalu konsisten dalam menjaga kualitas makanan yang disajikannya				
13	Restoran selalu tepat dalam menghitung tagihan yang harus dibayar konsumen setelah makan atau memesan makanan				
14	Restoran mampu menjaga ketepatan waktu untuk pengantaran menu setelah dipesan oleh konsumen				
15	Restoran tidak pernah melakukan kesalahan dalam mengantar menu yang telah dipesan oleh konsumen				
16	Restoran cepat dalam menyelesaikan masalah jika terjadi kesalahan terhadap pelayanannya				
17	Kecepatan pelayanan tetap terjaga meskipun kondisi restoran sedang ramai pengunjung				
18	Restoran selalu menjaga ketepatan pelayanan (menjaga kesalahan dalam pelayanan)				

19	Restoran juga melayani permintaan khusus dari konsumennya (acara ultah, lamaran, dll)					
----	---	--	--	--	--	--

Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

20	Para pelayan atau karyawan restoran dapat menjawab pertanyaan pelanggan dengan tepat yang terkait dengan pelayanan restoran					
21	Para pelayan direstoran memberikan informasi secara detil mengenai menu yang disajikan oleh restoran					
22	Para pelayan atau karyawan restoran terlihat terlatih dan kompeten (ahli) dalam bidangnya					
23	Dalam melaksanakan pelayanan, pelayan atau karyawan diberikan dukungan yang baik oleh restoran (peralatan, standar kerja, dll)					

Dimensi Assurance (Jaminan)

24	Pengunjung merasa aman dan yakin terhadap menu yang direkomendasikan oleh pelayan					
25	Konsumen atau pengunjung merasa aman saat mengkonsumsi seluruh menu yang ditawarkan oleh perusahaan					

Dimensi Empathy (Empati)

26	Pelayan atau karyawan memperhatikan para pengunjung satu persatu pada saat menyampaikan pelayanannya (menolong pelanggan jika terlihat bingung)					
27	Pelanggan merasa diistimewakan oleh pelayanan yang disampaikan oleh pihak restoran					
28	Restoran selalu memiliki solusi untuk kebutuhan dan keinginan setiap pengunjung					
29	Restoran dapat memberikan pelayanan yang perduli pada persoalan yang					

	dihadapi oleh pengunjung ketika sedang menerima pelayanan dari restoran					
--	---	--	--	--	--	--

Lampiran 2

Hasil jawaban responden Variabel Kualitas Pelayanan KFC

Dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik)

(x1)											
P1	P2	P3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	Total
4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	49
4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	53
4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	47
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	49
4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	50
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	54
5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	53
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	45
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	5	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
3	5	4	4	4	5	4	3	5	5	5	47
5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	51
4	5	4	5	4	4	3	5	5	5	4	48
4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	47
3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	45
4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	47
4	5	4	4	5	3	4	5	4	5	5	48
5	5	4	5	5	4	4	5	5	3	4	49
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	45
5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	51
3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	37
3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	44
4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	3	42
3	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	45
3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	38
5	4	4	2	4	4	5	4	5	4	4	45
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54
4	4	4	4	1	5	5	5	5	5	5	47
5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	51
4	5	5	3	4	3	4	5	5	5	4	47
4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	43
4	5	5	3	4	3	4	5	5	5	4	47
4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
3	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	31

Hasil jawaban responden Variabel Kualitas Pelayanan KFC

Dimensi *Reliability* (Keandalan)

(x2)									
p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	Total	
4	4	5	5	5	4	5	5	37	
5	5	4	3	4	4	3	3	31	
4	4	5	5	4	4	4	5	35	
5	4	5	4	5	4	5	4	36	
4	4	5	5	5	5	5	4	37	
4	4	5	5	4	5	4	5	36	
5	5	5	5	5	5	5	5	40	
5	4	4	4	4	4	4	4	33	
4	4	4	3	4	3	3	4	29	
3	4	3	4	3	4	3	5	29	
5	4	4	3	4	4	4	4	32	
5	4	4	3	4	4	4	4	32	
2	4	1	2	2	4	3	4	22	
5	4	4	5	4	5	5	5	37	
5	5	4	1	3	2	3	4	27	
4	4	4	4	5	4	4	4	33	
5	4	4	4	4	4	4	4	33	
4	5	4	5	4	2	4	5	33	
5	4	3	3	4	4	4	5	32	
5	5	5	5	5	5	5	5	40	
5	5	4	4	4	4	4	4	34	
4	5	5	4	5	4	4	5	36	
3	4	3	4	3	4	3	3	27	
4	4	4	3	3	3	3	3	27	
3	3	3	3	2	3	3	1	21	
5	4	4	3	4	5	4	5	34	
3	3	2	3	3	3	3	3	23	
4	5	4	2	4	3	4	4	30	
4	5	4	4	4	5	5	5	36	
5	5	5	5	5	5	5	5	40	
5	5	5	5	5	5	5	4	39	
4	5	5	5	5	4	5	4	37	
4	4	4	3	4	4	3	3	29	
4	5	5	4	5	4	5	4	36	
3	3	3	4	3	3	3	4	26	
4	4	4	4	4	4	4	4	32	
4	3	4	4	3	3	3	3	27	
4	3	4	5	4	4	5	5	34	
4	5	4	4	4	3	4	5	33	

5	4	3	5	5	4	4	5	35
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	3	3	4	4	3	5	5	31
3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	5	2	4	2	1	4	5	27
4	4	3	4	4	4	4	4	31
4	4	3	5	5	5	3	5	34
4	5	5	4	5	5	4	5	37
3	3	3	3	3	4	3	3	25
4	4	4	4	4	4	3	4	31
2	5	3	4	4	3	5	3	29
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	5	4	5	39
5	5	5	4	5	4	3	5	36
4	4	4	4	4	3	4	3	30
4	4	4	4	4	4	4	5	33
5	4	4	4	4	4	4	4	33
5	4	4	4	4	4	4	4	33
4	4	4	3	4	3	4	5	31
5	4	2	4	3	4	5	5	32
4	5	2	2	2	4	5	1	25
5	4	4	4	4	4	4	4	33
5	3	4	4	5	5	4	4	34
5	4	5	5	4	4	4	4	35
4	4	4	4	5	4	4	4	33
4	5	4	5	3	5	5	3	34
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	4	4	4	37
4	4	4	4	4	4	4	3	31
4	4	5	4	5	4	4	4	34

Hasil jawaban responden Variabel Kualitas Pelayanan KFC

Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

(x3)				
p1	p2	p3	p4	Total
4	4	4	4	16
3	4	4	3	14
4	4	4	4	16
5	4	5	4	18
4	4	4	5	17
5	4	3	5	17
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
4	3	3	4	14
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
2	2	3	4	11
4	4	4	5	17
4	4	5	5	18
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	5	4	17
5	5	4	3	17
5	5	5	5	20
4	5	5	5	19
5	5	4	5	19
4	4	4	3	15
4	3	3	4	14
1	2	2	4	9
3	4	4	4	15
3	4	4	4	15
4	5	4	2	15
4	5	4	5	18
5	5	5	5	20
4	5	5	4	18
4	5	5	4	18
4	4	4	4	16
4	5	5	4	18
4	3	3	3	13
4	4	4	4	16
3	3	3	2	11
5	5	5	4	19
5	5	5	4	19

5	5	5	5	20
4	5	5	4	18
4	4	4	5	17
3	3	3	3	12
4	3	5	5	17
4	4	4	4	16
5	3	3	4	15
4	4	4	4	16
3	4	1	1	9
3	4	3	4	14
4	3	4	5	16
5	5	5	5	20
4	5	5	5	19
4	5	4	4	17
4	5	3	4	16
3	5	5	5	18
4	4	4	4	16
4	5	4	4	17
4	4	4	4	16
5	3	4	4	16
3	4	2	4	13
4	4	4	4	16
4	4	5	4	17
5	5	5	4	19
4	4	4	4	16
5	3	3	5	16
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	4	5	17

Hasil jawaban responden Variabel Kualitas Pelayanan KFC

Dimensi Assurance (*Jaminan*)

(x4)		
p1	p2	Total
5	4	9
4	4	8
5	5	10
5	4	9
4	4	8
5	5	10
5	5	10
4	4	8
4	3	7
4	4	8
4	4	8
4	4	8
3	5	8
4	5	9
3	4	7
4	4	8
4	4	8
5	4	9
4	4	8
5	5	10
3	4	7
5	5	10
4	3	7
4	3	7
3	3	6
4	5	9
4	3	7
4	4	8
3	5	8
5	5	10
5	4	9
4	4	8
4	4	8
4	4	8
3	3	6
4	4	8
2	2	4
4	4	8
4	4	8

4	4	8
5	5	10
4	4	8
3	3	6
5	4	9
4	4	8
5	4	9
5	5	10
1	1	2
3	4	7
4	5	9
5	5	10
5	5	10
5	5	10
4	4	8
4	4	8
4	4	8
4	4	8
3	4	7
4	4	8
2	4	6
4	4	8
4	5	9
5	5	10
5	5	10
4	3	7
5	5	10
5	5	10
5	5	10
4	4	8
5	5	10

Hasil jawaban responden Variabel Kualitas Pelayanan KFC

Dimensi *Emphaty* (Empati)

(x5)				
p1	p2	p3	p4	Total
4	4	4	5	17
4	4	3	3	14
4	5	4	4	17
5	4	5	4	18
5	5	5	4	19
5	5	5	5	20
5	5	4	4	18
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	3	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	5	4	3	16
5	5	4	5	19
4	3	3	3	13
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	5	5	5	19
4	3	4	5	16
5	5	5	5	20
5	4	4	4	17
5	4	5	5	19
3	3	3	3	12
5	4	4	4	17
3	2	1	1	7
4	5	4	5	18
3	3	3	3	12
5	4	4	4	17
4	5	5	5	19
3	5	4	4	16
4	4	4	4	16
3	4	4	4	15
4	4	4	3	15
3	5	5	3	16
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
4	4	3	4	15
4	5	4	5	18
5	5	5	5	20

5	4	3	3	15
5	5	5	5	20
4	5	4	4	17
3	3	3	3	12
2	3	4	5	14
4	4	4	3	15
5	5	5	2	17
4	5	5	4	18
1	1	1	1	4
3	3	3	4	13
3	5	4	4	16
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	4	5	5	19
4	4	4	4	16
4	5	4	5	18
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	3	5	4	17
4	4	4	4	16
4	4	5	5	18
5	5	4	4	18
5	5	4	4	18
4	4	4	5	17
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	4	19
4	4	4	4	16
5	3	4	4	16

Hasil jawaban responden Variabel Kualitas Pelayanan HOKBEN

Dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik)

(x1)												
p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	total	
3	3	3	5	3	3	3	2	4	2	3	34	
4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	39	
3	3	3	5	3	2	3	4	5	4	5	40	
3	4	4	4	3	2	2	3	4	3	4	36	
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34	
3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	3	38	
3	4	3	2	4	4	4	4	5	2	4	39	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	
4	4	4	4	3	3	3	4	5	3	4	41	
4	3	4	4	3	3	2	2	4	3	2	34	
3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	38	
4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	3	38	
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	32	
4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	38	
4	5	3	5	4	3	3	3	4	4	5	43	
1	2	2	2	3	2	3	3	4	2	3	27	
4	5	3	5	4	3	3	3	4	4	5	43	
3	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	40	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	
2	2	3	4	2	2	3	4	2	2	2	28	
4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	43	
3	4	3	4	4	2	3	3	4	3	3	36	
4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	44	
3	3	3	5	3	3	3	2	4	2	3	34	
2	4	4	3	3	3	4	4	4	2	4	37	
3	4	4	5	2	2	4	5	4	5	5	43	
3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	41	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	
2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	39	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	
3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	4	35	
3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	29	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	
4	3	4	5	3	3	3	5	4	3	4	41	
2	4	3	4	3	3	3	4	4	4	1	35	
4	3	4	5	4	3	4	5	3	3	4	42	
5	5	4	3	3	3	3	5	3	5	5	44	
3	3	4	4	4	3	2	3	4	4	3	37	
3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	44	

2	5	3	3	4	3	4	4	4	3	3	38
4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	43
4	4	3	4	3	4	3	3	3	1	2	34
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	43
1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	22
4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	43
3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	50
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	54
5	5	5	5	2	5	5	5	2	5	5	49
4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	47
4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	45
1	4	3	3	1	2	3	4	4	3	3	31
1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	13
5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4	50
5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	52
5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	53
4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	46
4	5	4	4	3	5	4	4	5	3	4	45
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	46
5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	53
4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	45
3	3	3	5	3	3	3	2	4	2	3	34
5	5	3	4	4	5	4	5	5	4	5	49
4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	51
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	45
4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	48
4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	46
3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	49
4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	46
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	51

Hasil jawaban responden Variabel Kualitas Pelayanan HOKBEN

Dimensi *Reliability* (Keandalan)

(x2)									
p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	total	
3	2	2	3	3	2	2	3	17	
3	3	3	3	4	3	3	3	22	
4	4	4	5	5	4	4	4	30	
3	4	2	3	2	3	4	5	21	
3	3	3	3	3	3	3	3	21	
2	5	2	4	4	4	5	3	26	
3	3	4	3	3	3	3	5	22	
4	4	4	4	4	4	4	4	28	
4	4	3	4	3	3	4	3	25	
4	4	4	4	3	3	3	5	25	
3	4	3	4	4	4	4	4	26	
4	4	3	3	4	2	3	4	23	
3	4	4	4	3	3	3	3	24	
3	4	4	3	4	4	3	3	25	
4	3	3	5	4	5	4	5	28	
2	4	1	2	2	2	3	4	16	
4	3	3	5	4	5	4	5	28	
5	4	3	3	3	3	4	5	25	
4	4	4	4	4	4	4	4	28	
3	3	3	3	3	2	2	2	19	
4	4	4	3	4	4	3	3	26	
3	3	3	4	3	4	3	5	23	
4	4	3	3	4	3	4	5	25	
3	2	2	3	3	2	2	3	17	
4	5	3	3	4	4	4	4	27	
4	4	4	4	4	4	4	5	28	
5	5	4	3	3	4	4	4	28	
4	5	4	4	4	4	4	4	29	
3	4	4	4	4	3	4	3	26	
5	5	5	5	5	5	5	5	35	
4	4	3	3	3	3	4	4	24	
2	2	1	1	2	1	1	3	10	
4	4	4	4	4	4	4	4	28	
3	5	4	4	4	5	5	4	30	
1	3	4	4	4	3	4	3	23	
4	4	3	4	3	4	3	5	25	
5	5	4	3	5	5	5	5	32	
3	3	3	3	3	4	4	4	23	
4	4	4	3	3	3	3	4	24	

4	4	3	3	3	3	4	4	24
4	4	5	3	4	5	4	5	29
4	4	2	3	4	2	3	4	22
4	4	4	4	4	4	4	4	28
2	3	2	2	3	2	2	2	16
5	5	4	4	4	5	5	4	32
5	5	5	5	5	5	5	5	35
4	4	5	5	4	5	4	5	31
2	5	5	5	5	5	5	5	32
4	3	4	4	3	4	4	3	26
5	4	4	4	4	4	4	4	29
3	2	4	3	3	3	3	5	26
1	1	1	3	1	1	3	3	14
5	4	3	5	4	5	3	4	29
5	5	5	5	5	5	5	5	35
4	4	3	5	5	5	5	5	31
5	4	4	4	4	4	4	4	29
3	4	3	3	5	3	4	5	25
4	4	4	4	4	2	4	4	26
5	5	5	5	5	5	5	5	35
2	5	5	5	4	5	4	5	30
4	4	4	4	4	4	4	3	31
4	4	3	3	3	5	3	5	25
4	4	5	5	5	4	4	4	31
4	4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	5	5	5	5	5	32
5	4	5	3	4	3	3	3	27
5	5	5	4	5	5	4	5	33
4	4	4	4	4	4	4	4	28
1	1	1	1	1	1	1	1	8
5	4	4	3	4	3	4	4	27

Hasil jawaban responden Variabel Kualitas Pelayanan HOKBEN

Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

(x3)				
p1	p2	p3	p4	Total
2	2	3	3	10
3	4	4	4	15
4	2	3	4	13
3	3	4	5	15
3	4	3	3	13
5	3	4	5	17
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	5	4	19
4	4	4	5	17
3	4	5	4	16
4	2	4	3	13
3	3	3	3	12
4	3	4	4	15
3	4	4	4	15
2	2	3	4	11
3	4	4	4	15
3	4	4	4	15
4	4	4	4	16
3	2	2	2	9
4	4	4	4	16
4	4	3	3	14
4	4	4	4	16
2	2	3	3	10
4	4	4	4	16
4	4	2	4	14
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	4	4	4	15
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
4	4	4	5	17
3	5	5	5	18
4	4	3	4	15
5	5	5	5	20
4	3	3	3	13
4	4	4	4	16

3	3	3	4	13
4	5	4	5	18
3	4	4	3	14
4	4	4	4	16
1	4	4	3	12
4	4	4	5	17
5	5	5	5	20
5	4	3	5	17
5	5	3	5	18
4	3	4	3	14
5	5	5	5	20
4	4	3	3	14
3	3	1	1	8
5	4	5	5	19
5	4	4	5	18
5	5	5	5	20
5	5	4	4	18
4	5	5	5	19
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
2	5	4	5	16
4	4	3	4	15
3	4	4	5	16
4	4	4	3	15
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	3	3	4	14
4	5	4	5	18
4	4	4	4	16
1	1	1	1	4
4	4	4	4	16

Hasil jawaban responden Variabel Kualitas Pelayanan HOKBEN

Dimensi Assurance (Jaminan)

(x4)		
p1	p2	Total
2	3	5
4	4	8
3	4	7
4	4	8
3	3	6
4	5	9
4	4	8
4	4	8
4	4	8
4	3	7
3	5	8
2	3	5
4	4	8
3	3	6
5	5	10
3	3	6
5	5	10
3	4	7
4	4	8
3	3	6
4	4	8
3	3	6
3	4	7
2	3	5
5	4	9
2	4	6
4	4	8
4	4	8
4	4	8
3	4	7
2	3	5
4	4	8
5	5	10
5	5	10
4	3	7
5	5	10
3	3	6
4	4	8

4	4	8
4	4	8
4	4	8
4	4	8
3	2	5
5	5	10
5	5	10
5	5	10
4	4	8
3	3	6
4	3	7
1	1	2
5	5	10
5	5	10
3	3	6
4	4	8
3	4	7
4	4	8
5	5	10
4	5	9
4	3	7
5	5	10
4	4	8
4	4	8
5	1	6
3	3	6
5	5	10
4	4	8
1	1	2
4	4	8

Hasil jawaban responden Variabel Kualitas Pelayanan HOKBEN

Dimensi *Emphaty* (Empati)

(x5)				
p1	p2	p3	p4	Total
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
5	4	5	4	18
4	3	3	4	14
3	3	3	3	12
3	5	4	5	17
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
4	3	4	4	15
3	3	4	3	13
2	3	2	3	10
2	3	3	3	11
3	3	4	4	14
4	4	3	3	14
4	5	5	3	17
4	4	3	3	14
5	4	4	4	17
4	4	4	4	16
3	2	2	2	9
4	4	4	3	15
3	4	4	5	16
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
3	3	4	4	14
4	2	4	5	15
4	4	3	3	14
4	4	4	4	16
4	3	3	4	14
5	5	5	5	20
3	4	4	4	15
3	1	2	3	9
4	4	4	4	16
5	4	5	5	19
4	4	4	1	13
4	3	5	3	15
5	5	5	5	20
2	3	3	3	11
3	3	3	3	12

4	4	4	3	15
4	5	4	4	17
3	4	4	3	14
4	4	4	4	16
1	3	3	4	11
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	4	4	3	15
2	2	2	1	7
3	3	4	5	15
1	1	1	1	4
4	5	5	3	17
4	4	5	5	18
2	2	2	1	7
5	4	4	4	17
4	3	4	4	15
4	4	4	4	16
5	5	4	4	18
4	4	4	4	16
4	3	5	3	15
3	4	3	4	14
4	4	4	3	15
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
3	4	3	3	13
5	5	4	5	19
4	4	4	4	16
1	1	1	1	4
4	3	3	3	13

Lampiran 3

FREKUENSI KFC

Hasil Jawaban Responden Variabel Bukti Fisik (*tangibel*)

x1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	1	1,4	1,4
	Netral	18	25,7	25,7
	Setuju	33	47,1	74,3
	Sangat Setuju	18	25,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0

x1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	1	1,4	1,4
	Netral	5	7,1	7,1
	Setuju	35	50,0	50,0
	Sangat Setuju	29	41,4	41,4
	Total	70	100,0	100,0

x1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	3	4,3	4,3
	Netral	13	18,6	18,6
	Setuju	35	50,0	50,0
	Sangat Setuju	19	27,1	27,1
	Total	70	100,0	100,0

x1.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	2	2,9	2,9
	Netral	8	11,4	14,3
	Setuju	37	52,9	67,1
	Sangat	23	32,9	100,0
	Setuju			
	Total	70	100,0	100,0

x1.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	1	1,4	1,4
	Netral	5	7,1	7,1
	Setuju	43	61,4	61,4
	Sangat Setuju	21	30,0	30,0
	Total	70	100,0	100,0

x1.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	1	1,4	1,4
	Netral	10	14,3	14,3
	Setuju	32	45,7	45,7
	Sangat Setuju	27	38,6	38,6
	Total	70	100,0	100,0

x1.7

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulati ve Percent
Valid	Tidak setuju	1	1,4	1,4
	Netral	13	18,6	18,6
	Setuju	34	48,6	48,6
	Sangat	22	31,4	31,4
	Setuju			68,6
	Total	70	100,0	100,0

x1.8

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulati ve Percent
Valid	Netral	7	10,0	10,0
	Setuju	30	42,9	42,9
	Sangat	33	47,1	47,1
	Setuju			52,9
	Total	70	100,0	100,0

x1.9

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulati ve Percent
Valid	Netral	7	10,0	10,0
	Setuju	30	42,9	42,9
	Sangat	33	47,1	47,1
	Setuju			52,9
	Total	70	100,0	100,0

x1.10

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulati ve Percent
Valid	Tidak setuju	2	2,9	2,9
	Netral	7	10,0	10,0
	Setuju	28	40,0	40,0
	Sangat	33	47,1	47,1
	Setuju			52,9
	Total	70	100,0	100,0

x1.11

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulati ve Percent
Valid	Sangat tidak setuju	1	1,4	1,4
	Netral	8	11,4	11,4
	Setuju	31	44,3	44,3
	Sangat Setuju	30	42,9	42,9
	Total	70	100,0	100,0

Hasil Jawaban Responden Variabel Keandalan (*reliability*)

x2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	2	2,9	2,9
	Netral	7	10,0	12,9
	Setuju	32	45,7	58,6
	Sangat Setuju	29	41,4	100,0
	Total	70	100,0	

x2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	9	12,9	12,9
	Setuju	35	50,0	62,9
	Sangat Setuju	26	37,1	100,0
	Total	70	100,0	

x2.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	1	1,4	1,4
	Tidak setuju	4	5,7	7,1
	Netral	12	17,1	24,3
	Setuju	31	44,3	68,6
	Sangat Setuju	22	31,4	100,0
	Total	70	100,0	

x2.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat tidak setuju	1	1,4	1,4	1,4
Tidak setuju	3	4,3	4,3	5,7
Valid Netral	13	18,6	18,6	24,3
Setuju	31	44,3	44,3	68,6
Sangat Setuju	22	31,4	31,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	

x2.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	4	5,7	5,7	5,7
Netral	11	15,7	15,7	21,4
Valid Setuju	31	44,3	44,3	65,7
Sangat Setuju	24	34,3	34,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

x2.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat tidak setuju	1	1,4	1,4	1,4
Tidak setuju	2	2,9	2,9	4,3
Valid Netral	13	18,6	18,6	22,9
Setuju	36	51,4	51,4	74,3
Sangat Setuju	18	25,7	25,7	100,0
Total	70	100,0	100,0	

x2.7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Netral	17	24,3	24,3	24,3
Setuju	32	45,7	45,7	70,0
Valid Sangat Setuju	21	30,0	30,0	100,0
Total	70	100,0	100,0	

x2.8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat tidak setuju	2	2,9	2,9	2,9
Valid Netral	12	17,1	17,1	20,0
Setuju	27	38,6	38,6	58,6
Sangat Setuju	29	41,4	41,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Hasil Jawaban Responden Variabel daya tanggap (*responciveness*)

x3.1

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulati ve Percent
Valid	Sangat tidak setuju	1	1,4	1,4
	Tidak setuju	1	1,4	2,9
	Netral	10	14,3	14,3
	Setuju	40	57,1	74,3
	Sangat Setuju	18	25,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0

x3.2

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulati ve Percent
Valid	Tidak setuju	2	2,9	2,9
	Netral	11	15,7	15,7
	Setuju	32	45,7	45,7
	Sangat Setuju	25	35,7	35,7
	Total	70	100,0	100,0

x3.3

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulati ve Percent
Valid	Sangat tidak setuju	1	1,4	1,4
	Tidak setuju	2	2,9	2,9
	Netral	12	17,1	17,1
	Setuju	32	45,7	45,7
	Sangat Setuju	23	32,9	32,9
	Total	70	100,0	100,0

x3.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat tidak setuju	1	1,4	1,4	1,4
Tidak setuju	2	2,9	2,9	4,3
Valid Netral	6	8,6	8,6	12,9
Setuju	39	55,7	55,7	68,6
Sangat Setuju	22	31,4	31,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Hasil Jawaban Responden Variabel daya tanggap (*responciveness*)

x4.1

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulati ve Percent
Sangat tidak setuju	1	1,4	1,4	1,4
Tidak setuju	2	2,9	2,9	4,3
Valid Netral	9	12,9	12,9	17,1
Setuju	35	50,0	50,0	67,1
Sangat Setuju	23	32,9	32,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

x4.2

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulati ve Percent
Sangat tidak setuju	1	1,4	1,4	1,4
Tidak setuju	1	1,4	1,4	2,9
Valid Netral	8	11,4	11,4	14,3
Setuju	37	52,9	52,9	67,1
Sangat Setuju	23	32,9	32,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Hasil Jawaban Responden Variabel Empati (*emphaty*)

x5.1

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulati ve Percent
Sangat tidak setuju	1	1,4	1,4	1,4
Tidak setuju	1	1,4	1,4	2,9
Valid Netral	10	14,3	14,3	17,1
Setuju	33	47,1	47,1	64,3
Sangat Setuju	25	35,7	35,7	100,0
Total	70	100,0	100,0	

x5.2

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulati ve Percent
Sangat tidak setuju	1	1,4	1,4	1,4
Tidak setuju	1	1,4	1,4	2,9
Valid Netral	11	15,7	15,7	18,6
Setuju	30	42,9	42,9	61,4
Sangat Setuju	27	38,6	38,6	100,0
Total	70	100,0	100,0	

x5.3

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulati ve Percent
Sangat tidak setuju	2	2,9	2,9	2,9
Valid Netral	9	12,9	12,9	15,7
Setuju	39	55,7	55,7	71,4
Sangat Setuju	20	28,6	28,6	100,0
Total	70	100,0	100,0	

x5.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat tidak setuju	2	2,9	2,9	2,9
Tidak setuju	1	1,4	1,4	4,3
Valid Netral	11	15,7	15,7	20,0
Setuju	35	50,0	50,0	70,0
Sangat Setuju	21	30,0	30,0	100,0
Total	70	100,0	100,0	

FREKUENSI HOKBEN

Hasil Jawaban Responden Variabel Bukti Fisik (*tangibel*)

x1.1

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulati ve Percent
Sangat tidak setuju	5	7,1	7,1	7,1
Tidak setuju	5	7,1	7,1	14,3
Valid netral	22	31,4	31,4	45,7
Setuju	30	42,9	42,9	88,6
Sangat Setuju	8	11,4	11,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	

x1.2

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulati ve Percent
Sangat tidak setuju	2	2,9	2,9	2,9
Tidak setuju	3	4,3	4,3	7,1
Valid netral	17	24,3	24,3	31,4
Setuju	34	48,6	48,6	80,0
Sangat Setuju	14	20,0	20,0	100,0
Total	70	100,0	100,0	

x1.3

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulati ve Percent
Sangat tidak setuju	2	2,9	2,9	2,9
Tidak setuju	2	2,9	2,9	5,7
Valid netral	21	30,0	30,0	35,7
Setuju	36	51,4	51,4	87,1
Sangat Setuju	9	12,9	12,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

x1.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat tidak setuju	2	2,9	2,9	2,9
Tidak setuju	3	4,3	4,3	7,1
Valid netral	11	15,7	15,7	22,9
Setuju	35	50,0	50,0	72,9
Sangat Setuju	19	27,1	27,1	100,0
Total	70	100,0	100,0	

x1.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat tidak setuju	3	4,3	4,3	4,3
Tidak setuju	4	5,7	5,7	10,0
Valid netral	27	38,6	38,6	48,6
Setuju	27	38,6	38,6	87,1
Sangat Setuju	9	12,9	12,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

x1.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat tidak setuju	3	4,3	4,3	4,3
Tidak setuju	9	12,9	12,9	17,1
Valid netral	24	34,3	34,3	51,4
Setuju	18	25,7	25,7	77,1
Sangat Setuju	16	22,9	22,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

x1.7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat tidak setuju	3	4,3	4,3	4,3
Tidak setuju	4	5,7	5,7	10,0
Valid netral	26	37,1	37,1	47,1
Setuju	27	38,6	38,6	85,7
Sangat Setuju	10	14,3	14,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

x1.8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat tidak setuju	2	2,9	2,9	2,9
Tidak setuju	4	5,7	5,7	8,6
Valid netral	14	20,0	20,0	28,6
Setuju	33	47,1	47,1	75,7
Sangat Setuju	17	24,3	24,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

x1.9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat tidak setuju	2	2,9	2,9	2,9
Tidak setuju	3	4,3	4,3	7,1
Valid netral	9	12,9	12,9	20,0
Setuju	43	61,4	61,4	81,4
Sangat Setuju	13	18,6	18,6	100,0
Total	70	100,0	100,0	

x1.10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat tidak setuju	3	4,3	4,3	4,3
Tidak setuju	10	14,3	14,3	18,6
Valid netral	18	25,7	25,7	44,3
Setuju	27	38,6	38,6	82,9
Sangat Setuju	12	17,1	17,1	100,0
Total	70	100,0	100,0	

x1.11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat tidak setuju	3	4,3	4,3	4,3
Tidak setuju	4	5,7	5,7	10,0
Valid netral	16	22,9	22,9	32,9
Setuju	30	42,9	42,9	75,7
Sangat Setuju	17	24,3	24,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Hasil Jawaban Responden Variabel Keandalan (*reliability*)

x2.1

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulati ve Percent
Sangat tidak setuju	3	4,3	4,3	4,3
Tidak setuju	6	8,6	8,6	12,9
Valid netral	16	22,9	22,9	35,7
Setuju	31	44,3	44,3	80,0
Sangat Setuju	14	20,0	20,0	100,0
Total	70	100,0	100,0	

x2.2

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulati ve Percent
Sangat tidak setuju	2	2,9	2,9	2,9
Tidak setuju	4	5,7	5,7	8,6
Valid netral	11	15,7	15,7	24,3
Setuju	39	55,7	55,7	80,0
Sangat Setuju	14	20,0	20,0	100,0
Total	70	100,0	100,0	

x2.3

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulati ve Percent
Sangat tidak setuju	4	5,7	5,7	5,7
Tidak setuju	6	8,6	8,6	14,3
Valid netral	20	28,6	28,6	42,9
Setuju	29	41,4	41,4	84,3
Sangat Setuju	11	15,7	15,7	100,0
Total	70	100,0	100,0	

x2.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat tidak setuju	2	2,9	2,9	2,9
Tidak setuju	2	2,9	2,9	5,7
Valid netral	27	38,6	38,6	44,3
Setuju	25	35,7	35,7	80,0
Sangat Setuju	14	20,0	20,0	100,0
Total	70	100,0	100,0	

x2.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat tidak setuju	2	2,9	2,9	2,9
Tidak setuju	3	4,3	4,3	7,1
Valid netral	20	28,6	28,6	35,7
Setuju	33	47,1	47,1	82,9
Sangat Setuju	12	17,1	17,1	100,0
Total	70	100,0	100,0	

x2.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat tidak setuju	3	4,3	4,3	4,3
Tidak setuju	8	11,4	11,4	15,7
Valid netral	18	25,7	25,7	41,4
Setuju	23	32,9	32,9	74,3
Sangat Setuju	18	25,7	25,7	100,0
Total	70	100,0	100,0	

x2.7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat tidak setuju	2	2,9	2,9	2,9
Tidak setuju	4	5,7	5,7	8,6
Valid netral	18	25,7	25,7	34,3
Setuju	35	50,0	50,0	84,3
Sangat Setuju	11	15,7	15,7	100,0
Total	70	100,0	100,0	

x2.8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat tidak setuju	1	1,4	1,4	1,4
Tidak setuju	2	2,9	2,9	4,3
Valid netral	16	22,9	22,9	27,1
Setuju	26	37,1	37,1	64,3
Sangat Setuju	25	35,7	35,7	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Hasil Jawaban Responden Variabel daya tanggap (*responciveness*)

x3.1

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulati ve Percent
Sangat tidak setuju	2	2,9	2,9	2,9
Tidak setuju	4	5,7	5,7	8,6
Valid netral	16	22,9	22,9	31,4
Setuju	35	50,0	50,0	81,4
Sangat Setuju	13	18,6	18,6	100,0
Total	70	100,0	100,0	

x3.2

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulati ve Percent
Sangat tidak setuju	1	1,4	1,4	1,4
Tidak setuju	6	8,6	8,6	10,0
Valid netral	10	14,3	14,3	24,3
Setuju	39	55,7	55,7	80,0
Sangat Setuju	14	20,0	20,0	100,0
Total	70	100,0	100,0	

x3.3

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulati ve Percent
Sangat tidak setuju	2	2,9	2,9	2,9
Tidak setuju	2	2,9	2,9	5,7
Valid netral	16	22,9	22,9	28,6
Setuju	39	55,7	55,7	84,3
Sangat Setuju	11	15,7	15,7	100,0
Total	70	100,0	100,0	

x3.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat tidak setuju	2	2,9	2,9	2,9
Tidak setuju	1	1,4	1,4	4,3
Valid netral	13	18,6	18,6	22,9
Setuju	33	47,1	47,1	70,0
Sangat Setuju	21	30,0	30,0	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Hasil Jawaban Responden Variabel daya tanggap (*responciveness*)

x4.1

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulati ve Percent
Sangat tidak setuju	2	2,9	2,9	2,9
Tidak setuju	5	7,1	7,1	10,0
Valid netral	16	22,9	22,9	32,9
Setuju	31	44,3	44,3	77,1
Sangat Setuju	16	22,9	22,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

x4.2

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulati ve Percent
Sangat tidak setuju	3	4,3	4,3	4,3
Tidak setuju	1	1,4	1,4	5,7
Valid netral	17	24,3	24,3	30,0
Setuju	32	45,7	45,7	75,7
Sangat Setuju	17	24,3	24,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Hasil Jawaban Responden Variabel Empati (*emphaty*)

x5.1

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulati ve Percent
Sangat tidak setuju	3	4,3	4,3	4,3
Tidak setuju	5	7,1	7,1	11,4
Valid netral	18	25,7	25,7	37,1
Setuju	31	44,3	44,3	81,4
Sangat Setuju	13	18,6	18,6	100,0
Total	70	100,0	100,0	

x5.2

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulati ve Percent
Sangat tidak setuju	3	4,3	4,3	4,3
Tidak setuju	4	5,7	5,7	10,0
Valid netral	21	30,0	30,0	40,0
Setuju	29	41,4	41,4	81,4
Sangat Setuju	13	18,6	18,6	100,0
Total	70	100,0	100,0	

x5.3

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulati ve Percent
Sangat tidak setuju	2	2,9	2,9	2,9
Tidak setuju	5	7,1	7,1	10,0
Valid netral	17	24,3	24,3	34,3
Setuju	32	45,7	45,7	80,0
Sangat Setuju	14	20,0	20,0	100,0
Total	70	100,0	100,0	

x5.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat tidak setuju	5	7,1	7,1	7,1
Tidak setuju	1	1,4	1,4	8,6
Valid netral	25	35,7	35,7	44,3
Setuju	25	35,7	35,7	80,0
Sangat Setuju	14	20,0	20,0	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Lampiran 4

Uji Validitas Dan Reliabilitas KFC

Dimensi Tangibel (Bukti Fisik)

Case Processing Summary

	N	%
Valid	70	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	70	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.857	11

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x11kfc	42.2857	23.222	.425	.854
x12kfc	41.9429	22.026	.705	.834
x13kfc	42.2571	21.353	.668	.835
x14kfc	42.1000	23.859	.351	.860
x15kfc	42.0714	23.893	.380	.857
x16kfc	42.0571	22.518	.503	.849
x17kfc	42.1571	21.816	.653	.837
x18kfc	41.8857	22.566	.621	.840
x19kfc	41.8857	23.668	.436	.853
x110kfc	41.9429	21.678	.646	.837
x111kfc	41.9857	21.608	.650	.837

Dimensi Reliability (Keandalan)

Case Processing Summary

	N	%
Cases	Valid	70 100.0
	Excluded ^a	0 .0
	Total	70 100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.853	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x21kfc	28.4857	17.558	.555	.840
x22kfc	28.5000	18.775	.418	.853
x23kfc	28.7571	15.665	.700	.821
x24kfc	28.7429	16.252	.631	.831
x25kfc	28.6714	15.557	.792	.810
x26kfc	28.7714	17.106	.557	.840
x27kfc	28.6857	17.523	.577	.838
x28kfc	28.5857	16.913	.520	.845

Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

Case Processing Summary

	N	%
Cases	Valid	70 100.0
	Excluded ^a	0 .0
	Total	70 100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.784	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x31kfc	12.3286	3.876	.603	.725
x32kfc	12.2286	3.889	.577	.737
x33kfc	12.3143	3.262	.729	.652
x34kfc	12.2429	4.158	.462	.793

Dimensi Assurance (Jaminan)

Case Processing Summary

	N	%
Cases	Valid	70 100.0
	Excluded a	0 .0
	Total	70 100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.795	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x41kfc	4.1429	.617	.662	.
x42kfc	4.1000	.700	.662	.

Dimesni Emphaty (Empati)

Case Processing Summary

	N	%
Valid	70	100.0
Excluded Cases ^a	0	.0
Total	70	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.853	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x51kfc	12.2571	4.976	.612	.845
x52kfc	12.2429	4.650	.695	.812
x53kfc	12.3286	4.369	.829	.755
x54kfc	12.3714	4.643	.649	.833

Uji Validitas Dan Reliabilitas HOKBEN

Dimensi Tangibel (Bukti Fisik)

Case Processing Summary

	N	%
Valid	70	100.0
Excluded	0	.0
Total	70	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.934	11

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x11hokben	36.9429	56.431	.735	.928
x12hokben	36.6000	57.722	.742	.927
x13hokben	36.7000	57.865	.803	.925
x14hokben	36.4429	58.888	.639	.932
x15hoben	36.8857	57.842	.706	.929
x16hokben	36.8857	56.074	.694	.930
x17hokben	36.8571	57.342	.731	.928
x18hokben	36.5429	57.208	.742	.927
x19hokben	36.5000	59.877	.620	.932
x110hokben	36.8857	55.378	.773	.926
x111hokben	36.6143	55.661	.796	.925

Dimensi Reliability (Keandalan)

Case Processing Summary

	N	%
Valid	70	100.0
Excluded Cases ^a	0	.0
Total	70	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.918	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x21hokben	26.1286	30.548	.597	.918
x22hokben	25.9571	30.129	.746	.906
x23hokben	26.2714	28.983	.741	.906
x24hokben	26.1286	30.114	.731	.907
x25hokben	26.0857	29.819	.790	.902
x26hokben	26.1571	27.439	.832	.898
x27hokben	26.1000	29.714	.798	.902
x28hokben	25.7714	31.367	.606	.916

Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

Case Processing Summary

	N	%
Valid	70	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	70	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.850	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x31hokben	11.6286	5.454	.576	.858
x32hokben	11.5429	5.063	.727	.793
x33hokben	11.6000	5.287	.712	.800
x34hokben	11.3857	4.965	.751	.782

Dimensi Assurance (Jaminan)

Case Processing Summary

	N	%
Valid	70	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	70	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.814	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x41hokben	3.8429	.917	.687	.
x42hokben	3.7714	.961	.687	.

Dimesni Emphaty (Empati)

Case Processing Summary

	N	%
Valid	70	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	70	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.899	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x51hokben	10.9714	7.159	.783	.866
x52hokben	10.9857	7.232	.779	.867
x53hokben	10.9000	7.106	.848	.843
x54hokben	11.0286	7.304	.695	.900

Lampiran 5

Uji Independent T-Test Dimensi Tangibel (Bukti Fisik)

Group Statistics

	restoran	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
x1	hokben	70	40.3857	8.29928	.99195
	Kfc	70	46.2571	5.18830	.62012

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variance s	t-test for Equality of Means								
		F	Sig.	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			.						Lower	Upper
x1	Equal variances assumed	8.853	.003	-5.019	138	.000	5.87143	1.16984	-8.18455	-3.55830
	Equal variances not assumed			-5.019	115.786	.000	5.87143	1.16984	-8.18849	-3.55437

Uji Independent T-Test Dimensi Reliability (Keandalan)

Group Statistics

	restoran	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
x2	hokben	40	24.6500	4.58845	.72550
	Kfc	24	33.1667	3.99638	.81576

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
				F	Sig.	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	
										95% Confidence Interval of the Difference	
										Lower	
										Upper	
x2	Equal variances assumed	.145	.705	-7.534	62	.000	8.51667	-	1.13044	-10.77638	6.25696
	Equal variances not assumed	-	-	7.801	53.890	.000	8.51667	-	1.09170	-10.70549	6.32784

Uji Independent T-Test Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

Group Statistics

	restoran	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
x3	hokben	70	15.3857	2.96498	.35438
	Kfc	70	16.3714	2.50895	.29988

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances	t-test for Equality of Means								
		F	Sig.	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
x3	Equal variances assumed	.788	.376	-2.123	138	.036	-.98571	.46423	1.90365	-.06778
	Equal variances not assumed			-2.123	134.322	.036	-.98571	.46423	1.90387	-.06756

Uji Independent T-Test Dimensi Assurance (Jaminan)

Group Statistics

	restoran	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
x4	hokben	70	7.6143	1.77986	.21273
	Kfc	70	8.2429	1.47870	.17674

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means								
				F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference		
										95% Confidence Interval of the Difference		
	x4	Equal variances assumed	Equal variances not assumed	2.536	.114	2.273	138	.025	-.62857	.27657		
				-	-	2.273	133.515	.025	-.62857	.27657		
									1.17544	.08170		
									-	-		
									1.17560	.08154		
									-	-		

Uji Independent T-Test Dimesni Emphaty (Empati)

Group Statistics

	restoran	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
x5	hokben	70	14.6286	3.51878	.42057
	Kfc	70	16.4000	2.80992	.33585

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variance	t-test for Equality of Means								
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
x5	Equal variances assumed	3.519	.063	-3.291	138	.001	-1.77143	.53822	2.83565	-.70721
	Equal variances not assumed			-3.291	131.561	.001	-1.77143	.53822	2.83611	-.70675