

# **LAMPIRAN**

## **Lampiran 1. Kuisisioner**

### **INSTRUMEN PENELITIAN**

**JUDUL : ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DR.KOFFIE DI BANDAR  
LAMPUNG**

#### **PETUNJUK PENGISIAN LEMBAR KUISISIONER :**

1. Isilah lembar angket dengan jujur, sesuai dengan keadaan dan perasaan yang sebenarnya.
2. Jagalah kerahasiaan jawaban yang anda berikan.
3. Apabila ada pertanyaan yang kurang jelas atau tidak dimengerti, mintalah petunjuk dari peneliti.

#### **IDENTITAS**

1. Umur
  - 15 – 20 Tahun
  - 21 – 30 Tahun
  - 31 – 40 Tahun
2. Jenis Kelamin
  - Pria
  - Wanita

#### **KETERANGAN PENGISIAN :**

Berikan tanda  $\surd$  pada kolom yang sesuai dengan penilaian anda setiap item pertanyaan dengan kriteria penilaian sebagai berikut :

1. SANGAT SETUJU : 5
2. SETUJU : 4
3. RAGU – RAGU : 3
4. TIDAK SETUJU : 2
5. SANGAT TIDAK SETUJU : 1

No	Pertanyaan	HARAPAN					KENYATAAN					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
	<b>Kepuasan Konsumen</b>											
1	Keluhan dan saran pelanggan (agen ) ditanggapi dengan baik											
2	Kesediaan anda untuk Merekomendasikan kopi di Dr.koffe											
3	Terpenuhinya keinginan dan harapan anda pada kopi di Dr.koffe											
4	Kemampuan pelayan dalam memberikan pelayanan dengan baik											
5	Merasa puas dengan kebersihan yang di berikan											
6	Pegawai Dr.Koffie cepat tanggap dalam kebersihan											
7	Penampilan karyawan selalu diutamakan											
8	Fasilitas yang diberikan sesuai dengan harapan											

9	Harga yang ditawarkan sesuai dengan produk yang didapat															
10	Banyak varian rasa yang ditawarkan															
11	Fasilitas parkir yang ada di Dr. Koffie															
12	Kecepatan kinerja karyawan tidak mengurangi kualitas rasa															
13	Pegawai menyambut pelanggan dengan ramah															
14	Menu yang disajikan selalu rapih dan bersih															
15	Menu yang disajikan selalu tepat dengan pemesanan															
16	Pelanggan menunggu kurang lebih 5 menit untuk menikmati kopi															

## Lampiran 2 Hasil Pra Survei

HARAPAN																
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	67
4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	73
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	77
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	69
4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	71
4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	74

5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	75
4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	70
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	77
5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	73
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	61
4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	73
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	67
5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	75
4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	70
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	75
4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	73
5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	73
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	61
4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	73
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	67
3	3	3	5	5	3	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	67
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	68
5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	78
4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	70
4	4	4	5	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	70
4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	70
4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	67
4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	68
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	62
3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	76
4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	55
4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	52

4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	60
5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	64
4	4	5	5	3	2	4	4	4	5	3	5	4	4	3	5	64
3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	50
5	5	4	5	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	4	5	72
4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	67
3	3	4	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	60
4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	3	3	5	70
3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	60
4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	67
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
5	5	5	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	75
5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	71
5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	74
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	52
5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	68
2	3	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	59
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	78
4	4	4	3	4	4	4	3	5	3	5	3	3	3	5	5	62
4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	74
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	70
5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	63
5	4	5	3	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	5	4	69
4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	5	70
4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	2	5	5	5	5	5	68
4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	73
5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	70
5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	70
5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	73

5	4	4	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	73
4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	67
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	79
4	3	5	3	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	3	4	59
3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	57
5	4	4	3	4	3	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	63
5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	74
4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	5	3	4	66
4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78
4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	5	4	5	70
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	79
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	76
5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	4	66
4	5	5	4	4	3	3	5	4	4	3	5	4	3	3	4	63
5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	73
4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	66
4	4	5	3	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	71
4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	69
4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	71
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	78
5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	77
4	4	5	3	3	3	3	4	4	3	4	5	3	3	5	3	58
4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	64
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	3	5	4	71
5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	3	4	70
5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	65
5	5	5	3	3	4	4	5	5	3	4	5	4	5	5	4	67
5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	3	3	4	5	3	65
5	4	3	5	3	4	4	5	5	3	3	5	5	5	5	4	70

5	4	5	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	69
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	79
4	5	4	3	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	72
4,37	4,29	4,32	4,29	4,33	4,26	4,35	4,23	4,36	4,36	4,26	4,49	4,36	4,34	4,35	4,38	

KENYATAAN																
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	
5	5	4	5	2	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	71
5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	80
4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	69
5	4	4	4	2	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	71
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	65
3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	80
3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	64
2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	61
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	64
2	5	3	5	2	4	4	4	4	5	3	3	4	3	3	3	62
3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	59
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	64
4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	57
3	4	4	4	3	5	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	60
4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	62
3	4	4	4	3	5	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	59
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	64
4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	5	4	4	68
3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	80
5	5	4	5	3	5	3	5	5	5	4	4	5	4	5	4	75
4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	67
5	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	4	69



4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	64
3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	63
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	64
4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	63
2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	64
4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	80
4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	74
4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	5	64
2	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	69
4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	80
4	4	4	4	4	5	3	5	2	5	3	5	5	3	3	3	66
3	5	4	2	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	68
4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	80
3	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	62
3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	52
2	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	3	5	70
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	66
4	5	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	70
3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	52
5	4	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	73
4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	68
5	4	5	5	4	4	4	4	3	2	4	4	3	3	3	4	62
5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	73
4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	61
4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	65
3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	77
4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	64
3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	69
4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	72
4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	76

3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	54
4	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	76
3	4	5	5	5	2	4	4	5	3	5	5	5	4	5	5	76
4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	76
3	4	4	4	5	3	4	5	3	3	4	4	3	4	4	3	61
4	2	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	74
3	3	5	5	4	5	3	4	5	3	5	3	5	5	5	5	74
4	4	4	4	3	3	4	5	3	4	3	5	4	3	3	4	64
5	2	4	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	66
3	3	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	68
5	3	5	3	3	4	3	5	3	3	4	3	4	5	3	5	65
4	2	4	4	4	3	5	2	4	4	5	5	5	3	5	4	70
3	4	5	3	4	4	3	2	5	3	3	5	4	5	4	5	69
5	5	5	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	70
5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	5	72
3	4	5	3	3	4	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	69
4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	64
5	5	5	5	3	2	5	2	4	5	5	3	5	5	5	5	79
3	5	5	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	3	4	4	67
4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	5	3	65
5	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	5	68
3	3	5	3	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	74
3	5	5	3	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	70
3	5	5	5	5	2	5	5	4	3	5	4	4	3	5	3	71
3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	75
4	5	5	3	4	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	5	71
3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
3	3	5	5	3	5	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	72
3	4	5	3	5	3	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	73
5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	69

3	4	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	76
4	3	5	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	64
3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	74
3	3	5	3	3	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	76
5	3	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	75
3	4	5	5	2	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	76
4	3	4	3	5	3	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	71
3	5	5	3	2	4	5	4	5	4	3	3	3	4	4	3	62
4	3	5	5	3	5	2	4	5	4	5	5	5	4	4	3	68
4	4	5	3	4	3	2	5	4	4	4	4	5	4	4	4	67
5	3	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	3	4	71
3	5	5	3	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	3	3	65
4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	71
5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	68
3	5	5	3	4	5	5	4	5	3	4	3	5	3	4	5	62
3	4	5	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5	63
4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	68
4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	70
3,71	3,82	4,31	3,91	3,85	3,86	3,99	4,01	4,08	3,96	4,23	3,99	4,24	4,12	4,08	4,2	

### Lampiran 3 Karakteristik Responden

#### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia (tahun)	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	15 – 20 tahun	28	23%
2	21 – 30 tahun	49	49%
3	31 – 40 tahun	23	23%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

#### 2. Karakteristik Responden Berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Perempuan	36	36%
2	Laki Laki	64	64%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

#### 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Status

No	Pekerjaan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Wiraswasta	30	42%
2	Karyawan	28	28%
3	Mahasiswa	42	42%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

## Lampiran 4 Hasil Jawaban Responden

### 1. Mengenai kepuasan pelanggan berdasarkan harapan responden

No	Pernyataan	Jawaban									
		SP		P		CP		KP		TP	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Keluhan dan saran pelanggan (agen ) ditanggapi dengan baik	45	45%	48	48%	6	6%	1	1%	0	0%
2	Kesediaan anda untuk Merekomendasikan kopi di Dr.koffe	39	39%	51	51%	10	10%	0	0%	0	0%
3	Terpenuhinya keinginan dan harapan anda pada kopi di Dr.koffe	43	43%	46	46%	11	11%	0	0%	0	0%
4	Kemampuan pelayan dalam memberikan pelayanan dengan baik	45	45%	39	39%	16	16%	0	0%	0	9%
5	Merasa puas dengan kebersihan yang di berikan	49	49%	36	36%	14	14%	1	1%	0	0%
6	Pegawai Dr.Koffie cepat tanggap dalam kebersihan	41	41%	46	46%	11	11%	2	2%	0	0%
7	Penampilan karyawan selalu diutamakan	45	45%	45	45%	10	10%	0	0%	0	0%
8	Fasilitas yang diberikan sesuai dengan harapan	34	34%	55	55%	11	11%	0	0%	0	0%
9	Harga yang ditawarkan sesuai dengan produk yang didapat	44	44%	48	48%	8	8%	0	0%	0	0%

10	Banyak varian rasa yang ditawarkan	47	47%	42	42%	11	11%	0	0%	0	0%
11	Fasilitas parkir yang ada di Dr. Koffie	45	45%	37	37%	17	17%	1	1%	0	0%
12	Kecepatan kinerja karyawan tidak mengurangi kualitas rasa	61	61%	27	27%	12	12%	0	0%	0	0%
13	Pegawai menyambut pelanggan dengan ramah	52	52%	33	33%	14	14%	1	1%	0	0%
14	Menu yang disajikan selalu rapih dan bersih	50	50%	34	34%	16	16%	0	0%	0	0%
15	Menu yang disajikan selalu tepat dengan pemesanan	49	49%	37	37%	14	14%	0	0%	0	0%
16	Pelanggan menunggu kurang lebih 5 menit untuk menikmati kopi	49	49%	40	40%	11	11%	0	0%	0	0%

## 2. Mengenai kepuasan pelanggan berdasarkan Kenyataan responden

No	Pernyataan	Jawaban									
		SK		K		CK		KK		TK	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Keluhan dan saran pelanggan (agen ) ditanggapi dengan baik	18	18%	40	40%	37	37%	5	5%	0	0%
2	Kesediaan anda untuk Merekomendasikan kopi di Dr.koffe	22	22%	42	42%	32	32%	4	4%	0	0%
3	Terpenuhinya keinginan dan harapan anda pada kualitas rasa kopi di Dr.koffe	37	37%	57	57%	6	6%	0	0%	0	0%

4	Kemampuan pelayan dalam memberikan pelayanan dengan baik	32	32%	29	29%	37	37%	2	2%	0	0%
5	Merasa puas dengan kebersihan yang di berikan	23	23%	44	44%	28	28%	5	5%	0	0%
6	Pegawai Dr.Koffie cepat tanggap dalam kebersihan	23	23%	44	44%	29	29%	4	4%	0	0%
7	Penampilan karyawan selalu diutamakan	23	23%	55	55%	20	20%	2	2%	0	0%
8	Fasilitas yang diberikan sesuai dengan harapan	23	23%	58	58%	16	16%	3	3%	0	0%
9	Harga yang ditawarkan sesuai dengan produk yang didapat	33	33%	43	43%	23	23%	1	1%	0	0%
10	Banyak varian rasa yang ditawarkan	28	28%	41	41%	30	30%	1	1%	0	0%
11	Fasilitas parkir yang ada di Dr. Koffie	32	32%	59	59%	9	9%	0	0%	0	0%
12	Kecepatan kinerja karyawan tidak mengurangi kualitas rasa	23	23%	53	53%	24	24%	0	0%	0	0%
13	Pegawai menyambut pelanggan dengan ramah	31	31%	62	62%	7	7%	0	0%	0	0%
14	Menu yang disajikan selalu rapih dan bersih	28	28%	58	58%	16	16%	0	0%	0	0%
15	Menu yang disajikan selalu tepat dengan pemesanan	31	31%	46	46%	23	23%	0	0%	0	0%
16	Pelanggan menunggu kurang lebih 5 menit untuk menikmati kopi	36	36%	48	48%	16	16%	0	0%	0	0%

## Lampiran 5 uji Validitas dan Reliabilitas

### HARAPAN

#### P1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	6	6.0	6.0	7.0
	4	48	48.0	48.0	55.0
	5	45	45.0	45.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

#### P2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	10	10.0	10.0	10.0
	4	51	51.0	51.0	61.0
	5	39	39.0	39.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

#### P3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	11	11.0	11.0	11.0
	4	46	46.0	46.0	57.0
	5	43	43.0	43.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

#### P4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	16	16.0	16.0	16.0
	4	39	39.0	39.0	55.0
	5	45	45.0	45.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



**P5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	14	14.0	14.0	15.0
	4	36	36.0	36.0	51.0
	5	49	49.0	49.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**P6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	11	11.0	11.0	13.0
	4	46	46.0	46.0	59.0
	5	41	41.0	41.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**P7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	10	10.0	10.0	10.0
	4	45	45.0	45.0	55.0
	5	45	45.0	45.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**P8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	11	11.0	11.0	11.0
	4	55	55.0	55.0	66.0
	5	34	34.0	34.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**P9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	8	8.0	8.0	8.0
	4	48	48.0	48.0	56.0
	5	44	44.0	44.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**P10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	11	11.0	11.0	11.0
	4	42	42.0	42.0	53.0
	5	47	47.0	47.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**P11**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	17	17.0	17.0	18.0
	4	37	37.0	37.0	55.0
	5	45	45.0	45.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**P12**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	12	12.0	12.0	12.0
	4	27	27.0	27.0	39.0
	5	61	61.0	61.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**P13**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	14	14.0	14.0	15.0
	4	33	33.0	33.0	48.0
	5	52	52.0	52.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**P14**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	16	16.0	16.0	16.0
	4	34	34.0	34.0	50.0
	5	50	50.0	50.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**P15**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	14	14.0	14.0	14.0
	4	37	37.0	37.0	51.0
	5	49	49.0	49.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**P16**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	11	11.0	11.0	11.0
	4	40	40.0	40.0	51.0
	5	49	49.0	49.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

KENYATAAN

**P1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	5.0	5.0	5.0
	3	37	37.0	37.0	42.0
	4	40	40.0	40.0	82.0
	5	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**P2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	4.0	4.0	4.0
	3	32	32.0	32.0	36.0
	4	42	42.0	42.0	78.0
	5	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**P3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	6	6.0	6.0	6.0
	4	57	57.0	57.0	63.0
	5	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**P4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	37	37.0	37.0	39.0
	4	29	29.0	29.0	68.0
	5	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**P5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	5.0	5.0	5.0
	3	28	28.0	28.0	33.0
	4	44	44.0	44.0	77.0
	5	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**P6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	4.0	4.0	4.0
	3	29	29.0	29.0	33.0
	4	44	44.0	44.0	77.0
	5	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**P7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	20	20.0	20.0	22.0
	4	55	55.0	55.0	77.0
	5	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**P8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.0	3.0	3.0
	3	16	16.0	16.0	19.0
	4	58	58.0	58.0	77.0
	5	23	23.0	23.0	100.0

Total	100	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

**P9**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	1.0	1.0	1.0
3	23	23.0	23.0	24.0
4	43	43.0	43.0	67.0
5	33	33.0	33.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**P10**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	1.0	1.0	1.0
3	30	30.0	30.0	31.0
4	41	41.0	41.0	72.0
5	28	28.0	28.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**P11**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	9	9.0	9.0	9.0
4	59	59.0	59.0	68.0
5	32	32.0	32.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**P12**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	24	24.0	24.0	24.0
4	53	53.0	53.0	77.0
5	23	23.0	23.0	100.0

Total	100	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

**P13**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	7	7.0	7.0	7.0
4	62	62.0	62.0	69.0
5	31	31.0	31.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**P14**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	16	16.0	16.0	16.0
4	56	56.0	56.0	72.0
5	28	28.0	28.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**P15**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	23	23.0	23.0	23.0
4	46	46.0	46.0	69.0
5	31	31.0	31.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**P16**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	16	16.0	16.0	16.0
4	48	48.0	48.0	64.0
5	36	36.0	36.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Paired Samples Statistics**

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	HARAPAN	4.3337	16	.06120	.01530
	KENYATAAN	4.0225	16	.17016	.04254

**Paired Samples Correlations**

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	HARAPAN & KENYATAAN	16	.044	.872

**Paired Samples Test**

		Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower				Upper
Pair 1	HARAPAN - KENYATAAN	.31125	.17828	.04457	.21625	.40625	6.983	15	.000



