

Lampiran 1

## **KUESIONER PENELITIAN**

Kepada Yth.

Pengunjung Maitreya Kopi Malang

Saya adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang yang sedang melakukan penelitian mengenai “Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) Pada Maitreya Kopi Malang”

Sehubungan dengan hal tersebut, saya sangat mengharapkan ketersediaan Saudara bisa membantu untuk mengisi kuesioner dibawah. Semua pertanyaan ini berkaitan dengan sikap Saudara terhadap tingkat kepentingan produk layanan yang ada untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen. Jawaban yang diberikan betul-betul hanya untuk kepentingan penelitian dan kerahasiaan identitas akan saya jamin sepenuhnya.

Atas partisipasi saudara mengisi kuesioner ini saya ucapkan terimakasih

Hormat saya,

Megawati Pratiwi Putri

## KUISIONER

### Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) Pada Maitreya Kopi Malang

#### Identitas Responden

Nama :

Umur :

<input type="checkbox"/>	15-25 Tahun
<input type="checkbox"/>	26-35 Tahun
<input type="checkbox"/>	36-45 Tahun
<input type="checkbox"/>	≥ 46 Tahun

Jenis Kelamin :

<input type="checkbox"/>	Laki-laki
<input type="checkbox"/>	Perempuan

Pekerjaan :

<input type="checkbox"/>	Pelajar/Mahasiswa(i)
<input type="checkbox"/>	Pegawai Negri
<input type="checkbox"/>	Pegawai swasta
<input type="checkbox"/>	Wiraswasta
<input type="checkbox"/>	Lainnya
<input type="checkbox"/>	.....

Jumlah kedatangan

ke Maitreya Kopi :

<input type="checkbox"/>	1x
<input type="checkbox"/>	2x
<input type="checkbox"/>	3x
<input type="checkbox"/>	≥ 3x

Pernah datang ke

Cafe Cak pong :

<input type="checkbox"/>	Ya
<input type="checkbox"/>	Tidak

## Keterangan pengisian

- Berikan tanda  $\checkmark$  pada jawaban yang anda pilih
- Jawaban yang diberikan diharapkan sesuai dengan keadaan yang anda rasakan

## Pertanyaan :

KUISIONER						
A. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)						
No	Indikator	Penilaian				
		1	2	3	4	5
1.	Pegawai Maitreya Kopi berpenampilan rapi					
2.	Ketersediaan toilet yang bersih dan layak					
3.	Ketersediaan fasilitas penunjang seperti <i>WiFi</i> , <i>Live music</i> dan <i>Stopkontak</i> tambahan.					
4.	Ketersediaan lahan parkir yang layak dan luas					
5.	Peralatan yang digunakan di Maitreya Kopi <i>modern</i> dan bersih					
B. <i>Reliability</i> (Kehandalan)						
No	Indikator	Penilaian				
		1	2	3	4	5
1.	Pegawai Maitreya Kopi melakukan pelayanan sesuai Prosedur					
2.	Pegawai Maitreya Kopi mampu memberikan solusi dalam pelayanan kepada pelanggan					
3.	Pegawai Maitreya Kopi melakukan pelayanan dengan benar sejak pertama kali					
4.	Pegawai Maitreya Kopi memberikan pelayanan pada waktu yang dijanjikan					
5.	Pegawai Maitreya Kopi memberikan informasi kepada pelanggan dengan jelas					

C. <i>Responsiveness</i> (Kesigapan)						
No	Indikator	Penilaian				
		1	2	3	4	5
1.	Pegawai Maitreya Kopi mampu melakukan pelayanan dengan cepat kepada pelanggan					
2.	Pegawai Maitreya Kopi bersedia dalam membantu menangani keluhan pelanggan					
3.	Pegawai Maitreya Kopi sigap dalam menanggapi permintaan pelanggan					
D. <i>Empathy</i> (empati)						
No	Indikator	Penilaian				
		1	2	3	4	5
1.	pegawai maitreya mampu memberikan perhatian individual					
2.	Pegawai Maitreya Kopi dapat menangani pelanggan dengan cara yang penuh perhatian					
3.	Pegawai Maitreya Kopi mengutamakan kepentingan pelanggan					
4.	Pegawai Maitreya Kopi mampu memahami kebutuhan pelanggan					
E. <i>Assurance</i> (Jaminan)						
No	Indikator	Penilaian				
		1	2	3	4	5
1.	Jaminan keamanan kendaraan di tempat parkir					
2.	Kemampuan Maitreya kopi dalam memeberikan jaminan penggantian menu apabila terdapat kesalahan oleh pegawai.					
3.	Pegawai Maitreya Kopi bersikap sopan terhadap pelanggan					
4.	Pegawai Maitreya Kopi mampu membuat pelanggan merasa aman dalam berinteraksi atau berkomunikasi					

## Lampiran 2

## Hasil Kuisisioner Maitreya Kopi

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	2	4	4	4
2	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4
4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	5	4	4	3	3	4	3	3
5	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
6	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
7	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3
8	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	2	5	3	2
9	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	3	3
10	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	3	5	2	3	4	4	4	3	3	3	3
11	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	5	4	2	4	3	3
12	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3
13	2	2	3	2	2	5	5	4	4	5	2	2	3	3	4	4	3	2	4	2	2
14	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	4	5	5	5
15	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	2	3	3	3
16	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	3	3	3	4	4
17	4	2	4	2	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5
18	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3
19	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	2	4	4	3
20	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4	4	3	3	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
22	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	2	3	4	4	3
23	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	2
24	4	1	4	4	3	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	3	3	4	4
25	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4
26	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
27	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
28	4	3	3	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4
29	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3
30	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	2	3	4	4	5	4	2	3	3	3
31	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	2	2	5	4	4	4	2	3	4	4
32	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	5	4	4	4	3	4	4	4
33	4	2	4	4	4	4	4	5	4	5	3	2	2	4	4	5	4	4	4	4	4
34	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3

35	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
37	4	2	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4
38	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	5	3	3
39	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	5	4	4	4	2	3	3	3
41	4	2	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3
42	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	5	5	5	4	3	4	4	5
43	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	2	3	3	4	4
45	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4
46	4	4	3	4	4	4	2	3	3	5	3	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4
47	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	3	4	2	4
48	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	2	2
50	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	3	3	4	4	5	4	3	3	2	3
51	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	3	4	5	4	4	4	2	4	3	3
52	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	3	3	3	4
53	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2
54	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2
56	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	2	4	4	4	5	2	4	4	4	3
57	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	5	4	2	4	3	3
58	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4
59	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	3	4	3	3
60	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	2	4	4	4	4	2	3	3	3
61	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	3	3	4	3	3
62	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	4	3	3	5
63	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	3	4	5	2	4	3	4	3	3
64	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	2	3	3	3
65	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	3	3
66	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	2	4	3	5	3
67	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5
68	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	5	3	5	4	4	4
69	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	5	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	3	5	5	5	4	4	3	4	4
71	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2
72	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
73	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	5	3	3	3
74	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4
75	3	3	3	3	3	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5

## Lampiran 3

## Hasil Data kuisiонер Cak Pong

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	4	4	5	5	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
2	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4
3	4	4	5	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	5	3	5	5	5	5
4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4
6	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	4	4	4	3	5	4	4	4
7	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
8	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	3	3	5	4	4	4
9	4	3	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4
12	4	3	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
13	4	4	5	4	3	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	3	5	4	4	4
14	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3
15	5	3	4	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4
16	4	3	4	3	3	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4
17	4	4	3	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
19	2	2	2	3	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
20	4	4	5	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4
21	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4
22	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
23	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	2	3	4	4	4
24	4	3	3	3	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
25	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
26	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
27	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
28	3	4	2	4	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	3	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4
31	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
32	4	3	3	4	2	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
33	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	3	4	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
35	4	4	4	5	3	4	2	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3

36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4
39	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	5	5	4	5	5	5
44	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	2	4	4	4
46	4	4	4	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
48	5	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
49	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5
50	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4
51	4	4	4	3	4	4	2	3	2	3	2	2	2	4	4	5	4	4	4	3
52	4	3	3	5	4	4	4	4	2	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4
53	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5
54	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3
55	4	5	3	4	3	5	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3
56	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4
58	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5
59	3	5	3	5	2	4	2	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
60	4	3	3	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
61	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4
62	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3
63	3	5	4	2	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
64	4	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4
65	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
66	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5
67	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	5	5	2	3	4	4
68	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
69	3	5	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4
70	4	4	3	5	2	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5
71	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	3	4	3
72	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5
73	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	3	4	3	4
74	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3
75	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3