

**LEMBAR KUESIONER PENELITIAN**  
**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE *SERVQUAL***  
**DAN *QFD* PADA RESTORAN CARNIS SURABAYA**

Bersama ini saya mohon Saudara/Saudari untuk mengisi kuesioner yang dibawah ini sebagai bahan analisis data dalam penyelesaian penelitian terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap pelayanan jasa rumah makan ini.

1. Identitas Responden

- Nama :  
Umur :  
Jenis Kelamin : a. Laki-Laki                      b. Perempuan  
Pekerjaan : a. Pelajar/Mahasiswa    b. Pegawai Negeri  
   c. Pegawai Swasta     d. Wiraswasta  
   e. Lain-Lain  
Frekuensi Berkunjung : a. 1 kali                                  b. 2 kali  
   c. Lebih dari 2 (dua) kali

2. Petunjuk pengisian pertanyaan : pilihlah jawaban yang sesuai dengan pendapat Anda dengan cara memberikan tanda checklist (√) pada kotak yang tersedia.

**Persepsi (*Perception*)** yaitu Menafsirkan informasi sensoris guna memberikan gambaran dan pemahaman Restoran Carnis.

Kriterianya ialah:

- |                       |                 |
|-----------------------|-----------------|
| 1 = Sangat Tidak Puas | 4 = Puas        |
| 2 = Tidak Puas        | 5 = Sangat Puas |
| 3 = Cukup             |                 |

**Harapan (*Expectation*)** yaitu opini anda terhadap hal-hal yang berkaitan dengan Restoran Carnis.

Kriterianya ialah:

- |                       |                 |
|-----------------------|-----------------|
| 1 = Sangat Tidak Puas | 4 = Puas        |
| 2 = Tidak Puas        | 5 = Sangat Puas |
| 3 = Cukup             |                 |

NO	KARAKTERISTIK KUALITAS LAYANAN	PERSEPSI					HARAPAN				
		1 STP	2 TP	3 C	4 P	5 SP	1 STP	2 TP	3 C	4 P	5 SP
<b>Tangible (Bukti Fisik)</b>											
1	Kondisi fasilitas pendukung (toilet) yang nyaman dan bersih										
2	Tersedianya fasilitas internet yang lancar ( <i>wifi</i> )										
3	Pemilihan musik dan tingkat volume yang di putar										
4	Tersedianya fasilitas penunjang ( <i>AC</i> /kipas angin)										
5	Kebersihan, kerapian, kenyamanan ruangan										
6	Peralatan makan yang dimiliki restoran bersih dan higienis										
7	Hiasan dinding dan susunan meja makan di restoran ini terlihat bagus										
8	Karyawan yang berpenampilan rapi dan menarik										

N0	KARAKTERISTIK KUALITAS LAYANAN	PERSEPSI					HARAPAN				
		1 STP	2 TP	3 C	4 P	5 SP	1 STP	2 TP	3 C	4 P	5 SP
9	Ketersediaan tempat cuci tangan (wastafel) yang bersih										
10	Ketersediaan tempat ibadah (mushola) yang bersih										
<b>Reliability (Kehandalan)</b>											
11	Kesesuaian menu yang disajikan dengan pemesanan										
12	Menyajikan makanan dengan cita rasa yang enak										
13	Menyajikan makanan dengan beraneka ragam										
14	Kemampuan penataan hidangan yang baik										
15	Kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan pelanggan dan penguasaan menu										
16	Memberikan pelayanan tepat waktu kepada pelanggan										

NO	KARAKTERISTIK KUALITAS LAYANAN	PERSEPSI					HARAPAN				
		1 STP	2 TP	3 C	4 P	5 SP	1 STP	2 TP	3 C	4 P	5 SP
<b>Responsiveness (Daya Tanggap)</b>											
17	Respon yang cepat saat menerima keluhan dari pelanggan										
18	Karyawan segera meminta maaf jika terjadi kesalahan										
19	Kesigapan karyawan dalam melayani setiap permintaan pelanggan										
20	Kecepatan karyawan dalam penyajian makanan										
21	Kecepatan karyawan dalam melayani pesanan <i>take away</i> (bungkus)										
22	Kecepatan karyawan dalam memberikan daftar pilihan menu untuk orang yang datang										
<b>Assurance (Jaminan)</b>											

N0	KARAKTERISTIK KUALITAS LAYANAN	PERSEPSI					HARAPAN				
		1 STP	2 TP	3 C	4 P	5 SP	1 STP	2 TP	3 C	4 P	5 SP
23	Kasir yang cepat dan tepat dalam melayani proses pembayaran										
24	Pihak restoran memberikan jaminan atas makanan yang gosong atau bentuknya tidak bagus, dengan menggantinya dengan makanan yang baru										
25	Menyajikan makanan dan minuman yang bersih dan higienis										
26	Karyawan mampu menanamkan kepercayaan kepada pelanggan										
27	Pelanggan merasa aman saat akan melakukan transaksi pembayaran										
28	Tempat parkir yang aman										
29	Menu makanan dan minuman yang halal										
<b>Empathy (Perhatian)</b>											

