

DAFTAR PUSTAKA

- Anggito, d. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV. Jejak.
- Anugrah, K. d. (2020). *Kualitas Pelayanan Jasa : Akomodasi*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Daga, R. (2017). *Citra, Kualitas produk Dan Kepuasan Pelanggan*. Sulawesi Selatan: Global Research And Consulting Institute.
- Fattah, A. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Harta Creative.
- Firdaus dan Nugraha. (2024). *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan Di Restoran Dapur Amih Jati Handap (Studi Kasus : Dapur Amih)*, 643-651.
- Hafni, S. (2021). *Metodologi Penelitian*. Jogjakarta: KBM Indonesia.
- Hakim, L.N. (2021). *Effect Of Product Quality and Service Quality On Customer Loyalty With Customer Satisfaction as an Intervening Variable (case study on Tirta Jasa Lampung Selatan Regional Company (PDAM))*, 48-56.
- Hardani. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Julyanthi, d. (2020). *Manajemen Produksi dan Operasi*. Medan: Kita Menulis.
- Kusuma dan Jono. (2022). *Perbaikan Kualitas Pelayanan Hotel Kartika Chandra dengan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA)*, 63-79.
- Lahat, H.S. (2023). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Mie Ayam Golek Tegar Lahat*, 2113-2120.
- Lubis dan Andayani. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.Sucofindo Batam*, 232-243.
- Rifa'i, K. (2023). *Kepuasan Konsumen*. Jawa Timur: UIN Khas Press.
- Rostiana, Kezia, dkk. (2024). *Peran Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen : Studi Kasus Pada McDonald's*, 60-67.
- Sholikah dan Iriananda. (2017). *Analisis Kepuasan Pelanggan Travel Menggunakan Metode Fuzzy Service Quality*, 69-74.
- Tanisri dan Istiqomah. (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di PT.Jalur Nugraha Ekakurir Kranji*, 39-44.
- Ulkhaq dan Baurus. (2017). *Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Servqual : Studi kasus Layanan Indihome PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk*, 61-67.
- Yulianti dan Umbara. (2020). *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Importance Performance Analysis*, 78-86.

Lampiran 1. Hasil Wawancara

WAWANCARA

Pewawancara : selamat siang ibu, saya sedang menyusun kuesioner untuk penelitian skripsi tentang kepuasan konsumen di Dapur Bunda Iseh. Saya ingin bertanya untuk mengetahui hal-hal apa saja yang menurut ibu penting bagi konsumen saat membeli makanan di tempat ibu.

Tangible (Berwujud)

Pewawancara : Ibu, bagaimana upaya Dapur Bunda Iseh menjaga kebersihan dan kerapian tempat usaha ?

Pemilik : kami selalu membersihkan tempat setiap hari, terutama area dapur dan meja pelayanan. Karyawan juga sudah diberi jadwal kebersihan bergilir.

Pewawancara : bagaimana dengan kebersihan peralatan masak dan kemasan ?

Pemilik : kami pakai bahan kemasan yang aman dan selalu memastikan peralatan dicuci bersih setelah digunakan. Kesehatan dan kebersihan jadi prioritas utama.

Pewawancara : apakah ada standar khusus soal penampilan karyawan?

Pemilik : iya, kami mewajibkan karyawan berpakaian rapi dan bersih. Mereka juga pakai celemek dan kerudung bagi yang perempuan.

Reliability (Keandalan)

Pewawancara : apakah Dapur Bunda Iseh selalu memastikan pesanan sesuai dengan yang diminta konsumen ?

Pemilik : kami selalu berusaha seperti itu, kami juga punya sistem catatan pesanan agar tidak tertukar.

Pewawancara : bagaimana ibu menjaga konsistensi rasa makanan ?

Pemilik : semua bumbu sudah ditakar dengan resep yang sama. Jadi siapapun yang masak, rasa tetap terjaga.

pewawancara : apakah pesanan selalu selesai tepat waktu?

Pemilik : kami targetkan penyelesaian maksimal 10-15 menit untuk makan langsung dan *take away* juga dipastikan cepat.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Pewawancara : apakah karyawan dilatih untuk cepat merespon pertanyaan pelanggan?

Pemilik : iya, kami tekankan agar mereka sigap, tidak boleh membiarkan konsumen menunggu lama.

Pewawancara : bagaimana dengan proses pemesanan, apakah dibuat mudah dan cepat?

Pemilik : bisa langsung datang, pesanan lewat whatsapp juga bisa. Kami buat sepraktis mungkin.

Pewawancara : bagaimana penanganan jika ada keluhan pelanggan ?

Pemilik : kami tanggapi langsung, kalau ada kesalahan, kami ganti makanan atau berikan diskon. Tujuannya menjaga kepercayaan.

Assurance (Jaminan)

Pewawancara : apakah karyawan sudah diberi pelatihan untuk bersikap profesional ?

Pemilik : kami ajarkan sikap sopan, cara berbicara ke konsumen dan juga pengetahuan

menu.

Pewawancara : apakah produk yang dijual aman untuk dikonsumsi?

Pemilik : sangat aman, bahan baku kami beli setiap hari, jadi selalu segar.

Pewawancara : apakah karyawan memahami isi menu dengan baik?

Pemilik : harus, karena mereka yang melayani dan memberi saran ke pembeli, jadi wajib paham isi dan komposisi menu.\

Empathy (Empati)

Pewawancara : bagaimana ibu memastikan karyawan bersikap ramah kepada pelanggan?

Pemilik : saya selalu ingatkan agar senyum, sopan dan ramah karena pembeli senang jika dilayani dengan baik.

Pewawancara : apakah usaha ini juga berusaha memahami kebutuhan masing-masing pelanggan?

Pemilik : iya, kami hafal beberapa pelanggan tetap dan tahu kebiasaan pesanan mereka.

Pewawancara : bagaimana dengan jam operasional, apakah sudah sesuai dengan kebutuhan konsumen?

Pemilik : kami buka dari jam 10.30 WIB sampai Jam 17.00 WIB dan hari senin libur, tapi kami juga mensurvei kapan pelanggan paling banyak datang.

Lampiran 2. Foto 5 Dimensi SERVQUAL

Foto Menu Dapur Bunda Iseh



Dimensi *Tangible* (Berwujud) : tempat usaha bersih dan rapi.



Dimensi *Reliability* (Keandalan) : Pesanan selesai tepat waktu



Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) : karyawan sigap membantu konsumen jika ada keluhan.



Dimensi *Assurance* (Jaminan) : saya merasa aman mengkonsumsi produk Dapur Bunda Iseh.



Dimensi *Empathy* (empati) : Dapur Bunda Iseh memiliki jam operasional yang sesuai dengan kebutuhan konsumen.



Lampiran 3. Kuesioner Persepsi Konsumen

KUESIONER PERSEPSI KONSUMEN DAPUR BUNDA ISEH TAPOS, KOTA DEPOK

Kepada Yth. Bapak / Ibu / Saudara/i Pengantar

Dengan hormat,

Dalam rangka penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat kelulusan Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

Peneliti ini berusaha untuk mengumpulkan data dan informasi mengenai **Analisis Kepuasan Konsumen Pada Dapur Bunda Iseh Tapos, Kota Depok Dengan Metode Service Quality**.

Oleh karena itu, saya ingin mengajak Bapak / Ibu/ Saudara/i memilih salah satu jawaban dibawah dengan memberi tanda ceklis (✓) pada angka yang anda pilih.

Jenis Kelamin : 1. Laki-Laki 2. Perempuan
Usia : 1. 20 -35 tahun 2. 36 -50 tahun 3. >50 tahun
Frekuensi Pembelian : 1. Pertama kali 2. 2 -5 kali 3. >5 kali

Keterangan Skor

Keterangan	Skor
Sangat Puas (SP)	5
Puas (P)	4
Netral (N)	3
Tidak Puas (TP)	2
Sangat Tidak Puas (STP)	1

Variabel Ekspektasi

No	Kriteria	1	2	3	4	5
	<i>Tangible</i> (Berwujud)					
1	tempat usaha bersih dan rapi					
2	peralatan masak dan kemasan terlihat higienis					
3	penampilan karyawan rapi dan bersih					

No	Kriteria	1	2	3	4	5
	<i>Reliability</i> (Keandalan)					
4	makanan selalu sesuai pesanan					
5	kualitas rasa makanan konsisten					
6	pesanan selesai tepat waktu					

No	Kriteria	1	2	3	4	5
----	----------	---	---	---	---	---

	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)					
7	karyawan cepat merespons pertanyaan pelanggan					
8	proses pemesanan mudah dan cepat					
9	karyawan sigap membantu konsumen jika ada keluhan					

No	Kriteria	1	2	3	4	5
	<i>Assurance</i> (Jaminan)					
10	karyawan terlihat profesional dan terlatih					
11	saya merasa aman mengkonsumsi produk Dapur Bunda Iseh					
12	karyawan kompeten (Paham menu)					

No	Kriteria	1	2	3	4	5
	<i>Empathy</i> (Empati)					
13	Karyawan ramah dan sopan kepada pelanggan					
14	karyawan memahami kebutuhan pelanggan					
15	dapur bunda iseh memiliki jam operasional yang sesuai kebutuhan konsumen					

Variabel Realita

No	Kriteria	1	2	3	4	5
	<i>Tangible</i> (Berwujud)					
1	tempat usaha bersih dan rapi					
2	peralatan masak dan kemasan terlihat higienis					
3	penampilan karyawan rapi dan bersih					

No	Kriteria	1	2	3	4	5
	<i>Reliability</i> (Keandalan)					
4	makanan selalu sesuai pesanan					

5	kualitas rasa makanan konsisten					
6	pesanan selesai tepat waktu					

No	Kriteria	1	2	3	4	5
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)					
7	karyawan cepat merespons pertanyaan pelanggan					
8	proses pemesanan mudah dan cepat					
9	karyawan sigap membantu konsumen jika ada keluhan					

No	Kriteria	1	2	3	4	5
	<i>Assurance</i> (Jaminan)					
10	karyawan terlihat profesional dan terlatih					
11	saya merasa aman mengkonsumsi produk Dapur Bunda Iseh					
12	karyawan kompeten (Paham menu)					

No	Kriteria	1	2	3	4	5
	<i>Empathy</i> (Empati)					
13	Karyawan ramah dan sopan kepada pelanggan					
14	karyawan memahami kebutuhan pelanggan					
15	dapur bunda iseh memiliki jam operasional yang sesuai kebutuhan konsumen					

KARAKTERISTIK	KATEGORI	JUMLAH	PRESENTASE
Jenis Kelamin	Laki-laki	8	27%
	Perempuan	22	73%
Jumlah		30	100%
Usia	20-35 Tahun	11	33%
	36- 50 tahun	15	53%
	>50 tahun	4	13%

Jumlah		30	100%
Frekuensi pembelian	Pertama kali	0	0%
	2 - 5 kali	11	37%
	> 5 kali	19	63%
Jumlah		30	100%

Lampiran 4 Tabulasi 30 Responden

Tabulasi 30 Responden

	Pertanyaan	Ekspektasi					Realita					Jumlah Ekspektasi	Jumlah Realita	Nilai Ekspektasi	Nilai Realita	Nilai Rata-rata Ekspektasi	Nilai Rata-rata realita	GAP
I	TANGGEBE (BERWUJUD)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	30	30					
1	tempat usaha bersih dan rapi	0	7	0	23	0	0	10	0	20	0	30	30	106	100	3,53	3,33	-0,2
2	peralatan masak dan kemasan higienis	0	4	0	26	0	0	5	0	25	0	30	30	112	110	3,73	3,67	-0,06
3	penampilan karyawan rapi dan bersih	0	3	0	27	0	0	5	0	20	0	30	30	114	105	3,8	3,5	-0,3
II	RELIABILITY (KEANDALAN)																	
4	makanan sesuai pesan	0	1	0	29	0	0	2	0	28	0	30	30	117	116	3,9	3,87	-0,03
5	kelembutan rasa makanan konsisten	0	2	0	28	0	0	10	0	20	0	30	30	116	100	3,87	3,33	-0,54
6	pesan sesuai tepat waktu	1	2	0	27	0	0	3	0	27	0	30	30	112	114	3,73	3,8	-0,07
III	RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP)																	
7	karyawan cepat merespon pertanyaan pelanggan	0	2	0	28	0	0	5	0	25	0	30	30	116	110	3,87	3,67	-0,2
8	proses makan mudah dan cepat	0	2	0	28	0	0	4	0	26	0	30	30	116	112	3,87	3,73	-0,14
9	karyawan siap membantu konsumen jika ada keluhan	0	2	0	28	0	0	3	0	27	0	30	30	116	114	3,87	3,8	-0,07
IV	ASSURANCE (JAMINAN)																	
10	karyawan terlihat profesional dan terlatih	0	2	0	28	0	0	0	0	25	5	30	30	116	125	3,87	4,16	0,29
11	saya merasa aman mengonsumsi produk Dapur Bunda Iseh	0	2	0	28	0	0	0	0	20	10	30	30	116	130	3,87	4,33	0,46
12	karyawan kompeten (pakai nametag)	0	2	0	28	0	0	5	5	20	0	30	30	116	105	3,87	3,5	-0,37
V	EMPATHY (EMPATI)																	
13	karyawan ramah dan sopan kepada pelanggan	0	1	0	29	0	0	0	0	20	10	30	30	117	130	3,9	4,33	0,43
14	karyawan memahami kebutuhan pelanggan	0	5	0	25	0	0	5	0	25	5	30	30	110	135	3,67	4,5	0,83
15	Dapur Bunda Iseh memiliki jam operasional yang sesuai kebutuhan konsumen	0	1	0	29	0	0	1	0	24	5	30	30	117	123	3,9	4,1	0,2
		Jumlah												1717	1729	57,25	57,62	0,37

[illegible]

Lampiran 6 Uji Validitas dan Reliabilitas Ekspektasi dan Realita

Uji Validitas Ekspektasi

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X01	57,8000	15,890	,742	,948
X02	57,8667	16,326	,688	,949
X03	57,9000	16,300	,755	,947
X04	57,9667	16,171	,748	,947
X05	57,6333	16,447	,430	,960
X06	58,0333	17,895	,534	,952
X07	58,0000	16,414	,746	,947
X08	57,9667	16,723	,777	,947
X09	58,0000	16,414	,746	,947
X10	57,9667	16,516	,865	,946
X11	58,0000	16,207	,821	,946
X12	58,0000	16,207	,821	,946
X13	57,9333	16,133	,901	,944
X14	57,9333	16,133	,901	,944
X15	57,9333	16,133	,901	,944

Uji Reliabilitas Ekspektasi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,948	15

Uji Validitas Realita

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x01	53,9000	32,300	,625	,942
x02	53,7000	32,907	,727	,936
x03	53,6333	34,102	,656	,938
x04	53,5000	35,362	,842	,936
x05	53,5667	34,185	,793	,935
x06	53,6667	32,299	,764	,935
x07	53,5667	34,737	,695	,937
x08	53,5667	34,737	,695	,937
x09	53,5667	35,289	,598	,939
x10	53,5667	34,185	,793	,935
x11	53,5000	35,362	,842	,936
x12	53,5667	34,185	,793	,935
x13	53,5000	35,362	,842	,936
x14	53,7667	33,357	,596	,941
x15	53,5000	35,362	,842	,936

Uji Reliabilitas Realita

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,941	15

Lampiran 7. Kartu Bimbingan



KARTU BIMBINGAN

NAMA : Dini Maspupah
 NIM : 61201021008646
 PROGRAM STUDI : Manajemen
 JENJANG STUDI : Sarjana
 JUDUL SKRIPSI : Analisis Kepuasan Konsumen Pada Dapur Bunda Iseh Tapos, Kota Depok Dengan Metode Service Quality
 NAMA PEMBIMBING : Muhammad Aziz Winardi N, ST., MM.
 PERIODE BIMBINGAN : Februari 2025 - Agustus 2025
 PERPANJANGAN :

NO	TANGGAL	TOPIK BAHASAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING	TANDA TANGAN MAHASISWA
1	04/01/2025	Pengajuan judul	As	Dini
2	11/02/2025	Revisi judul	As	Dini
3	18/02/2025	Penyusunan Bab I	As	Dini
4	25/02/2025	Penyusunan Bab II, III	As	Dini
5	04/03/2025	Pembahasan Bab I, II, III	As	Dini
6	11/03/2025	Penyempurnaan proposal	As	Dini
7	13/03/2025	Seminar proposal	As	Dini
8	06/04/2025	Penyusunan Bab IV	As	Dini
9	20/04/2025	Pengelolaan & penyajian data	As	Dini
10	05/06/2025	Penyusunan bab V	As	Dini
11	17/06/2025	Pembahasan Bab IV, V	As	Dini
12	01/07/2025	ACC skripsi	As	Dini

Depok, 05 Februari 2025

STIE "GICI"

Kairur Managemen
 Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si

Lampiran 8. Surat Izin Penelitian

DAPUR
Bunda Iseh

DAPUR BUNDA ISEH
Jl. Lembah Raya No. 76, RT.03/RW.04
Kel. Tapos Kec. Tapos Kota Depok, Jawa Barat 16457

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, Pemilik Dapur Bunda Iseh dengan ini Menerangkan bahwa :

Nama : DINI MASPUPAH
Nim : 61201021008646
Asal Perguruan Tinggi : STIE GICI Business School

Adalah benar adanya bahwa yang bersangkutan telah melakukan penelitian pada Dapur Bunda Iseh Tapos dengan judul "**Analisis Kepuasan Konsumen Pada Dapur Bunda Iseh Tapos, Kota Depok Dengan Metode *Service Quality***." Yang berlangsung pada 03 Maret 2025 hingga 30 Juni 2025.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya. Terimakasih.

Depok, 30 Juni 2025

Dapur Bunda Iseh



Siti Aisyah
Pemilik

Lampiran 9. Daftar Riwayat Hidup



DINI MASPUPAH

Jl. Jatijajar RT 008 / RW 001 No. 19

Kec. Tapos Kota Depok

085770345697

dinimaspupah0508@gmail.com

Keterampilan

Bekerja sama dengan tim Dapat berkomunikasi Manajemen waktu Bekerja dalam tekanan Adaptasi Dapat menggunakan Microsoft Office : Word, excel, power point

Bahasa

Bahasa Indonesia Bahasa Inggris

Objektif

Ditujukan untuk menjadi profesional di industri manufaktur yang membutuhkan pengawasan, penyelesaian masalah, dan organisasi

Pengalaman

Murrayshop Admin shop - menyiapkan pesanan customer - me ngecek pesanan customer	2019 - 2020
Warehouse blibli Packer Mempacking pesanan customer Melayani pesanan ojol	2021 - 2023

Pendidikan

SDIT Darunnajah	2009 - 2015
MTsN 3 Bogor	2015 - 2018
SMK Pelita Nusantara	2018 - 2021

Prestasi & Penghargaan

Pernah dapat blipay karena dengan scorecard tertinggi

DINI MASPUPAH

Lam[iran 10. Hasil Cek Plagiat

Hasil Cek Plagiat Proposal Penelitian



Hasil Cek Plagiat Skripsi

