

DAFTAR PUSTAKA

- Deming, *Manajemen Terpadu Edisi kedua*, Sebagaimana dikutip dalam karangan M.N. Nasution, h.3
- Fandy, T. *Strategi Pemasaran*, Cet. Ketiga (Jawa Timur: Banyumedia Publishing, 2007), 349
- Fandy, T, Ph.D. *Strategi Pemasaran* , hlm. 102
- Fandy, T. *Strategi Pemasaran*, Cet. Ketiga (Jawa Timur: Banyumedia.
- Kotler, Philip dan G Armostrong. 2011. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Edisi Kesembilan, Jakarta : Penerbit Indeks.
- Kotler, P dan K. L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid I. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Kotler, P dan Amstrong, G. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2008), 272.
- Publishing, 2007), 349 M. Suyanto, *Marketing strategy top brand Indonesia*, (Yogyakarta : C.V Andi Offset, 2007), h.110
- Philip K. *Manajemen Pemasaran*. (Jakarta: PT. Mandiriabadi.2002).
- Wahyu, R, K , “*Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Fasilitas dan Emosional Terhadap Kepuasan Konsumen*”, Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, Vol.4 No 12, (STIESIA Surabaya: 2015).
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Augusty, F. (2006). *Metode Penelitian Manajemen*. Badan. Penerbit Universitas Diponegoro.
- Angriani, A. (2018), *Pengaruh Variasi Menu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap*

Keputusan Pembelian Pada Catering Ukhuwah Di Makassar.

Arifin, Ihwan, (2018). *Metode Penelitian Manajemen*. Badan. Penerbit Universitas diBengkulu

Basu, S. I. *Manajemen Pemasaran Modern* (Yogyakarta: Liberty, 2008), 119

DeReMa *Jurnal Manajemen* Vol. 11 No. 2, September 2016

Ghozali, I. (2001). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Peneliti Universitas Diponegoro.

Irawan, B. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Waroeng Spesial Sambal "SS" Purwokerto)*.

Kotler. (2000). *Kepuasan Konsumen*.

Lestiyono, U. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Cv. Multi Usaha Raya Jepara*.

Mardiansah, R., Zaini, O., & Farradia, Y. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Rumah Makan Mang Kabayan Sentul City. Manajemen*.

Nurain. (n.d.). *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di restoran online Mangkok Nasi Bandung*.

Rahmawati, K. N. (2017). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kedai bangsawan Klaten*.

Rina. (2022). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Café Coffee Moral Di Kota Makassar*.

Razak, Ismail. 2019. *"Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan"*.

Skripsi. Manajemen Fakultas Ekonomi. Kampus UNKRIS: Jawa Timur.

Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. prenada media group.

Suparyanto dan Rosad (2015. (2020). Manajemen Pemasaran. *Suparyanto Dan Rosad (2015, 5(3), 248–253.*

Tjiptono, F. (2017). *Pelayanan Kualitas Produk Dan Jasa*. 15(2), 1–23.

Wisnalmawati. (2005). Kualitas Pelayanan. *Journal of Management*, 04(01),51-58.

LAMPIRAN

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Data Penelitian

a. Angket/Kuisisioner Penelitian

No	Variabel	Indikator	Pernyataan
1	Kualitas Produk	Rasa	<ol style="list-style-type: none">1. Cita rasa makanan dirumah makan irda utama sangat enak.2. Semua produk yang ada di rumah makan irda utama sangat enak.3. Cita rasa makanan yang khas dapat memikah hati pengunjung.
		Tampilan	<ol style="list-style-type: none">1. desain penyajian makanan pada rumah makan irda utama sangat rapi dan enak dipandang.2. Tampilan makanan di rumah makan irda utama sangat menarik.3. Cara penyajian makanan dan minuman dirumah

			makan irda utama sangat higienis.
		Variasi menu dan standar porsi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Variasi menu dan standar porsi dirumah makan irda utama sudah melebihi standar porsi. 2. Di rumah makan irda utama menawarkan banyak menu maknan dan minuman. 3. Porsi makanan dan minuman pas sesuai pesanan
2	Kualitas Pelayanan	Tangible (Bukti fisik)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kondisi sarana dan prasarana dirumah makan irda utama sudah sangan baik. 2. Peralatan, perlengkapan sarana di rumah makan irda utama modern 3. Penampilan kariawan rapi dan profesional serta menggunakan tanda pengenal.

<p>Realibilitas (Kehandalan)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kariawan rumah makan irda utama secara ramah dan profesional dalam melayani konsumen. 2. Ketepatan dan Ketanggapan kariawan rumah makan irda utama dalam melayani pengunjung 3. Jam kerja kariawan tepat waktu
<p>Daya Tanggap</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang diberikan kariawan rumah makan irda utama cepat tanggap dan penyampaian informasi yang diberikan jelas 2. Karyawan rumah makan irda utama bersedia membantu keperluan pengunjung 3. Kariawan merespon cepat terhadap pengunjung yang datang.

		Jaminan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan keadaan sudah sesuai harapan konsumen 2. Penanganan keluhan diberikan dengan baik 3. Kariawan mampu menanamkan kepercayaan kepada pengunjung.
		Empati	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan rumah makan irda utama memberikan pengertian terhadap konsumen apabila terjadi masalah 2. Karyawan secara pribadi memberikan perhatian dan akrab pada konsumen 3. Kariawan dapat memahami kebutuhan spesifik pengunjung
3	Kepuasan Pengunjung	Kesesuaian Harapan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang diberikan kepada kariawan rumah irda utama sesuai dengan keinginan pengunjung. 2. Pelanggan merasa puas

		<p>dengan pelayanan yang ada pada rumah makan irda utama.</p> <p>3. Kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan rumah makan irda utama sudah memenuhi harapan pengunjung.</p>
	<p>Minat Berkunjung Kembali</p>	<p>1. Saya selalu membeli makanan dan minuman di rumah makan irda utama</p> <p>2. Saya selalu berkunjung di rumah makan irda utama</p>
	<p>Kesediaan Merekomendasi</p>	<p>1. Saya merekomendasikan kepada teman-teman saya untuk membeli makan dan minum di rumah makan irda utama.</p> <p>2. Saya merekomendasikan kepada keluarga saya untuk menggunakan jasa</p>

			atau produk dirumah makan irda utama.
--	--	--	--

KUISIONER / ANGKET PENELITIAN

Kepada

Yth. Bapak/Ibu/Sdr/ Pengunjung Rumah makan irda utama

Di tempat

Assalamu'alaikumwr.wb

Yang bertandatangan di bawah ini saya :

Nama : Frensi Wulan sari

NIM : 19050101043

Prodi : Ekonomi Syariah

Mohon bantuan bapak/ibu/sdr/i untuk mengisi kuesioner terlampir guna untuk kepentingan dalam Penelitian berjudul: “Pengaruh kualitas produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Rumah Makan Irda Utama di Konsel.

Data-data yang disampaikan dalam Kuesioner ini sangat penting untuk penulisan penelitian sebab sebagai salah satu syarat kelulusan Strata Satu (S1) dan data yang Bapak/Ibu/Sdr/i berikan semata-mata untuk kepentingan akademik dan dijamin kerahasiannya.

Atas kesedian Bapak/Ibu/sdr/i dalam pengisian kuesioner ini saya ucapkan terimakasih. Wassalamu'alaikumwr.wb.

Kendari,10 Desember 2022

Hormat Saya

Frensi Wulan Sar

6. Berapakah anda berkunjung ke rumah makan irda utama dalam seminggu?

- 2 kali 4 kali >5 kali
 3 kali 5 kali

Bagian II - Kuisioner

Tunjukkan tingkat kesetujuan Bapak/Ibu/Saudara/I Responden terhadap pernyataan berikut dengan memberi tanda (x) yang sesuai pada masing-masing pernyataan, dengan menggunakan skala yang diberikan di bawah ini.

KETERANGAN SKALA :

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

ITEM PERNYATAAN :

1. Variabel Kualitas Produk Rumah makan Irda Utama.

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
	Rasa					
1.	Cita rasa makanan di rumah makan irda utama sangat enak.	1	2	3	4	5
2.	Semua produk yang ada di rumah makan irda utama sangat enak.	1	2	3	4	5
3.	Cita Rasa yang khas dapat memikat hati pengunjung	1	2	3	4	5
	Tampilan					
1.	Tampilan makanan di rumah makan irda utama sangat menarik	1	2	3	4	5

2.	desain penyajian makanan pada rumah makan irda utama sangat rapi dan enak dipandang	1	2	3	4	5
3.	Cara penyajian makanan dan minuman dirumah makan irda utama sangat higienis.	1	2	3	4	5
Variasi menu dan standar porsi						
1.	Variasi menu dan standar porsi di rumah makan irda utama utama sudah melebihi tandar porsi.	1	2	3	4	5
2.	Di rumah makan irda utama menawarkan banyak menu maknan dan minuman.	1	2	3	4	5
3.	Porsi makanan dan minuman pas sesuai pesanan	1	2	3	4	5

Variabel Kualitas Pelayanan Rumah Makan Irda Utama

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
Tangible (Penampilan fisik)						
1.	Kondisi sarana dan prasarana dirumah makan irda utama sudah sangat baik.	1	2	3	4	5
2.	Rumah makan irda utama memiliki ruangan bersih,nyaman dan karyawan yang berpenampilan rapi	1	2	3	4	5
3.	Penampilan Kariawan rapi dan profesional serta menggunakan tanda pengenal.	1	2	3	4	5
Realibilitas (Kehandalan)						
1.	Kariawan rumah makan irda utama secara ramah dan profesional dalam melayani konsumen.	1	2	3	4	5

2.	Ketepatan dan ketanggapan kariawan rumah makan irda utama dalam melayani pengunjung.	1	2	3	4	5
3.	Jam kerja kariawan tepat waktu	1	2	3	4	5
	Daya Tanggap					
1	Pelayanan yang diberikan kariawan irda utama cepat tanggap dan penyampaian informasi yang diberikandiberikan dengan jelas.	1	2	3	4	5
2.	Karyawan rumah makan irda utama bersedia membantu keperluan konsumen.	1	2	3	4	5
3.	Kariawan merespon cepat terhadap pengunjung yang datang.					
	Jaminan					
1	Jaminan keadaan sudah sesuai harapan konsumen	1	2	3	4	5
2.	Penanganan keluhan diberikan dengan baik	1	2	3	4	5
3.	Kariawan mampu menanamkan kepercayaan kepada pengunjung.	1	2	3	4	5
	Empati					
1	Karyawan rumah makan irda utama memberikan pengertian terhadap konsumen apabila terjadi masalah	1	2	3	4	5
2.	Karyawan secara pribadi memberikan perhatian dan akrab pada konsumen	1	2	3	4	5
3.	Kariawan dapat memahami kebutuhan spesifik pengunjung	1	2	3	4	5

Variabel Kepuasan Pengunjung Rumah Makan Irda Utama.

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
Kesesuaian Harapan						
1	Pelayanan yang diberikan kepada kariawan rumah irda utama sesuai dengan keinginan pengunjung.	1	2	3	4	5
2.	Pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang ada pada rumah makanirda utama.	1	2	3	4	5
3.	Kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan rumah makan irda utama sudah sesuai dengan harapan pengunjung.	1	2	3	4	5
Minat Berkunjung Kembali						
1	Saya selalu membeli makanan dan minuman di rumah makan Irda Utama	1	2	3	4	5
2	Saya selalu berkumjung di rumah makan irda utama	1	2	3	4	5
Kesediaan Merekomendasi						
1	Saya merekomendasikan kepada teman-teman saya untuk membeli makan dan minum di rumah makan irda utama.	1	2	3	4	5
2.	Saya merekomendasikan kepada keluarga saya untuk menggunakan jasa atau produk dirumah makan irda utama.	1	2	3	4	5

Keterangan :

STS : Sangat tidak setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral S

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

b. Hasil Kuisiонер Responden

JAWABAN RESPONDEN

Kualitas Produk (X1)

NO	Rasa		Total	Tampilan		Total	Variasi Menu dan Standar Porsi		Total
1	5	5	10	4	5	9	4	4	8
2	4	5	9	5	4	9	5	5	10
3	4	5	9	4	4	8	5	5	10
4	5	5	10	4	4	8	5	4	9
5	4	4	8	5	4	9	5	5	10
6	5	5	10	4	4	8	5	4	9
7	4	4	8	3	4	7	4	4	8
8	5	5	10	4	4	8	5	4	9
9	3	4	7	4	4	8	5	3	8
10	4	4	8	4	4	8	3	4	7
11	5	5	10	4	4	8	5	3	8
12	5	5	10	3	4	7	5	3	8
13	4	4	8	4	5	9	4	4	8
14	4	4	8	3	4	7	4	2	6
15	4	5	9	3	5	8	5	4	9
16	4	4	8	3	4	7	4	4	8
17	3	3	6	3	4	7	4	3	7
18	4	4	8	5	4	9	5	3	8
19	5	5	10	4	4	8	5	4	9
20	4	4	8	2	5	7	3	4	7

21	4	3	7	3	5	8	4	3	7
22	4	4	8	4	5	9	4	3	7
23	4	4	8	3	5	8	3	2	5
24	5	5	10	4	4	8	3	4	7
25	3	3	6	4	4	8	4	4	8
26	5	4	9	4	4	8	4	3	7
27	4	4	8	4	5	9	4	4	8
28	4	4	8	3	4	7	4	3	7
29	3	4	7	2	5	7	3	2	5
30	4	5	9	4	5	9	3	4	7
31	4	4	8	3	5	8	3	2	5
32	3	3	6	5	5	10	3	4	7
33	4	5	9	3	4	7	4	4	8
34	4	4	8	3	5	8	4	4	8
35	5	4	9	3	5	8	3	2	5
36	4	4	8	3	4	7	3	4	7
37	4	5	9	5	4	9	5	4	9
38	4	5	9	3	3	6	5	3	8
39	5	5	10	4	4	8	5	4	9
40	5	4	9	4	4	8	4	4	8
41	4	3	7	5	5	10	3	3	6
42	3	4	7	4	5	9	2	1	3
43	4	5	9	3	4	7	5	4	9
44	4	5	9	3	2	5	5	3	8
45	5	5	10	3	4	7	5	4	9
46	4	3	7	3	4	7	5	3	8
47	5	5	10	4	4	8	5	4	9
48	5	4	9	3	4	7	5	3	8
49	5	5	10	3	4	7	5	3	8
50	4	4	8	3	3	6	4	4	8
51	4	3	7	3	4	7	4	4	8
52	5	5	10	4	4	8	5	3	8
53	5	5	10	3	4	7	5	3	8
54	4	4	8	3	3	6	4	4	8
55	4	3	7	3	4	7	2	4	6
56	3	4	7	3	3	6	4	3	7
57	4	4	8	3	2	5	4	3	7
58	3	3	6	4	3	7	4	5	9
59	4	4	8	3	4	7	4	3	7

60	3	4	7	2	3	5	3	2	5
61	3	3	6	3	3	6	3	4	7
62	3	4	7	3	3	6	3	5	8
63	3	3	6	3	3	6	3	4	7
64	4	5	9	3	4	7	4	4	8
65	3	3	6	3	3	6	3	4	7
66	4	5	9	3	4	7	5	4	9
67	4	5	9	3	3	6	5	5	10
68	5	5	10	4	4	8	5	4	9
69	5	5	10	4	4	8	4	4	8
70	2	3	5	3	3	6	3	4	7
71	3	4	7	4	5	9	2	3	5
72	4	5	9	3	4	7	5	4	9
73	4	5	9	3	2	5	5	5	10
74	5	5	10	3	4	7	5	4	9
75	4	3	7	3	4	7	5	5	10
76	3	5	8	2	4	6	5	4	9
77	5	5	10	4	4	8	5	5	10
78	3	3	6	3	4	7	5	5	10
79	3	4	7	4	4	8	4	5	9
80	4	5	9	3	3	6	5	4	9
81	4	5	9	3	3	6	5	3	8
82	5	5	10	3	4	7	5	4	9
83	4	3	7	3	4	7	5	3	8
84	5	5	10	4	4	8	5	4	9
85	2	2	4	3	3	6	3	5	8
86	3	4	7	4	5	9	2	4	6
87	4	3	7	3	4	7	5	5	10
88	3	5	8	3	5	8	5	5	10
89	5	5	10	3	5	8	3	4	7
90	3	4	7	5	3	8	4	5	9
91	5	5	10	5	4	9	5	4	9
92	3	3	6	3	5	8	5	5	10
93	4	4	8	5	4	9	3	4	7
94	5	5	10	4	4	8	5	5	10
95	3	3	6	3	5	8	4	5	9
96	4	4	8	3	5	8	2	4	6
97	5	4	9	4	5	9	4	4	8
98	3	2	5	4	5	9	3	5	8

99	2	3	5	4	4	8	3	4	7
100	4	1	5	4	5	9	5	5	10

Kualitas Pelayanan (X2)

NO	Penampilan Fisik (Tangible)		Total	Kehandalan (Reabilitas)		Total	Daya Tanggap		Total	Jaminan		Total	Empati		Total
1	5	5	10	4	4	8	4	4	8	3	2	5	4	4	8
2	4	5	9	4	4	8	5	4	9	4	4	8	3	5	8
3	5	2	7	5	5	10	4	3	7	5	3	8	4	4	8
4	5	3	8	5	3	8	5	4	9	3	3	6	4	4	8
5	4	5	9	5	4	9	4	4	8	4	3	7	4	4	8
6	3	3	6	4	5	9	4	3	7	3	2	5	4	4	8
7	4	3	7	4	4	8	4	3	7	3	4	7	4	4	8
8	5	5	10	4	5	9	5	4	9	3	3	6	4	4	8
9	3	4	7	4	5	9	4	5	9	4	3	7	3	5	8
10	5	5	10	5	1	6	4	4	8	4	4	8	3	5	8
11	5	2	7	5	4	9	4	4	8	4	5	9	4	4	8
12	3	5	8	5	5	10	4	5	9	4	4	8	4	4	8
13	4	4	8	4	3	7	4	3	7	2	3	5	2	5	7
14	4	4	8	3	3	6	2	3	5	3	3	6	3	3	6
15	5	4	9	4	4	8	3	3	6	2	2	4	4	4	8
16	5	5	10	5	5	10	4	5	9	4	3	7	3	3	6
17	4	4	8	3	4	7	4	3	7	2	3	5	3	3	6
18	4	5	9	4	4	8	5	4	9	4	4	8	3	5	8
19	5	2	7	5	5	10	4	3	7	5	3	8	4	4	8
20	4	4	8	3	4	7	4	3	7	3	3	6	4	4	8
21	4	5	9	3	4	7	3	3	6	3	4	7	3	5	8
22	5	5	10	3	4	7	4	4	8	4	4	8	4	4	8
23	5	4	9	4	4	8	3	4	7	3	5	8	4	4	8
24	4	4	8	3	3	6	2	3	5	3	4	7	3	3	6
25	3	2	5	3	2	5	3	3	6	2	4	6	3	3	6
26	3	3	6	2	2	4	2	4	6	3	4	7	4	4	8
27	5	4	9	2	3	5	3	3	6	3	5	8	2	2	4
28	5	5	10	3	4	7	4	4	8	4	3	7	4	4	8
29	4	3	7	4	4	8	3	4	7	3	3	6	4	4	8

30	4	4	8	3	3	6	2	3	5	3	4	7	3	3	6
31	4	4	8	4	4	8	3	4	7	3	4	7	4	4	8
32	4	4	8	3	3	6	2	3	5	3	4	7	3	3	6
33	5	4	9	4	4	8	3	3	6	2	5	7	4	4	8
34	5	5	10	5	5	10	4	5	9	4	3	7	3	3	6
35	5	4	9	4	4	8	3	4	7	3	3	6	4	4	8
36	4	4	8	3	3	6	2	3	5	3	4	7	3	3	6
37	4	5	9	4	4	8	5	4	9	4	4	8	3	3	6
38	5	2	7	5	5	10	4	3	7	5	3	8	4	4	8
39	3	3	6	4	5	9	4	3	7	3	4	7	4	4	8
40	4	3	7	4	4	8	4	3	7	3	4	7	4	4	8
41	3	2	5	1	2	3	2	2	4	3	4	7	3	3	6
42	4	4	8	3	3	6	4	3	7	4	4	8	4	4	8
43	4	5	9	4	4	8	5	4	9	1	5	6	3	3	6
44	5	2	7	5	5	10	4	3	7	5	3	8	4	4	8
45	5	3	8	5	3	8	5	2	7	3	5	8	4	4	8
46	4	5	9	5	4	9	4	4	8	4	3	7	4	4	8
47	3	3	6	4	5	9	4	3	7	3	4	7	4	4	8
48	2	5	7	5	5	10	4	4	8	4	5	9	4	4	8
49	5	5	10	5	2	7	4	5	9	4	4	8	4	4	8
50	4	4	8	4	3	7	4	3	7	2	4	6	2	2	4
51	4	4	8	3	3	6	2	5	7	3	3	6	3	3	6
52	2	5	7	5	5	10	4	4	8	1	5	6	4	4	8
53	5	5	10	5	1	6	4	5	9	4	4	8	4	4	8
54	4	4	8	4	3	7	4	3	7	2	5	7	2	2	4
55	3	4	7	1	3	4	2	4	6	3	4	7	3	3	6
56	3	2	5	3	3	6	5	3	8	2	2	4	3	5	8
57	4	3	7	2	2	4	2	4	6	3	3	6	4	4	8
58	5	4	9	2	3	5	3	5	8	3	4	7	2	4	6
59	5	5	10	3	4	7	4	4	8	4	3	7	1	5	6
60	4	3	7	4	4	8	3	4	7	3	3	6	4	4	8
61	4	4	8	3	3	6	2	3	5	3	4	7	3	3	6
62	4	4	8	4	4	8	3	4	7	3	5	8	4	4	8
63	4	4	8	3	3	6	2	3	5	3	4	7	3	3	6
64	4	4	8	4	4	8	3	5	8	4	2	6	4	4	8
65	4	4	8	3	3	6	2	3	5	3	4	7	3	3	6
66	4	5	9	4	4	8	5	4	9	4	4	8	3	3	6
67	5	2	7	5	5	10	4	3	7	5	3	8	4	4	8
68	3	3	6	4	5	9	4	4	8	3	5	8	4	4	8

69	4	3	7	4	4	8	4	5	9	3	4	7	4	4	8
70	3	2	5	1	2	3	2	2	4	3	4	7	3	3	6
71	4	4	8	3	3	6	4	3	7	4	4	8	4	4	8
72	4	5	9	4	4	8	5	4	9	1	5	6	3	3	6
73	5	2	7	3	5	8	4	3	7	5	5	10	4	4	8
74	5	3	8	5	3	8	5	5	10	3	3	6	4	4	8
75	4	5	9	5	4	9	4	4	8	4	3	7	4	4	8
76	3	3	6	4	5	9	4	3	7	3	2	5	4	4	8
77	5	5	10	5	1	6	2	4	6	4	5	9	4	4	8
78	5	5	10	5	5	10	4	5	9	4	4	8	4	4	8
79	3	5	8	4	4	8	4	4	8	3	2	5	4	4	8
80	4	2	6	4	4	8	2	4	6	4	4	8	3	5	8
81	5	2	7	5	4	9	4	5	9	5	3	8	4	4	8
82	5	3	8	5	5	10	5	4	9	3	3	6	4	4	8
83	4	5	9	5	4	9	4	4	8	4	5	9	4	4	8
84	3	3	6	4	5	9	4	4	8	3	5	8	4	4	8
85	3	2	5	1	4	5	2	4	6	3	4	7	3	3	6
86	4	4	8	3	3	6	4	3	7	4	4	8	4	4	8
87	4	5	9	4	5	9	5	4	9	1	5	6	2	4	6
88	5	2	7	2	4	6	4	5	9	5	5	10	4	4	8
89	5	3	8	5	5	10	5	5	10	3	4	7	4	4	8
90	5	4	9	2	5	7	3	5	8	3	4	7	2	2	4
91	5	5	10	4	5	9	5	4	9	3	5	8	4	4	8
92	3	4	7	4	5	9	4	5	9	4	5	9	3	5	8
93	5	5	10	5	5	10	4	4	8	4	4	8	3	5	8
94	5	5	10	5	5	10	1	4	5	4	5	9	4	4	8
95	4	4	8	3	4	7	2	5	7	1	5	6	3	3	6
96	2	5	7	4	3	7	4	4	8	2	4	6	5	5	10
97	2	4	6	5	2	7	3	5	8	3	4	7	3	5	8
98	2	5	7	3	5	8	2	5	7	2	5	7	4	4	8
99	4	4	8	3	5	8	3	5	8	5	5	10	3	5	8
100	2	4	6	2	4	6	3	5	8	4	4	8	5	5	10

Kepuasan Pengunjung (Y)

NO	Kesesuaian Harapan		Total	Minat Berkunjung Kembali		Total	Kesediaan Merekomenari		Total
1	4	4	8	4	3	7	4	4	8
2	4	4	8	4	4	8	4	4	8
3	5	4	9	3	4	7	4	4	8
4	4	4	8	4	4	8	3	4	7
5	5	4	9	5	4	9	4	5	9
6	4	5	9	4	4	8	4	4	8
7	4	3	7	3	3	6	3	4	7
8	4	4	8	4	5	9	5	5	10
9	4	5	9	5	5	10	4	5	9
10	5	4	9	4	3	7	5	5	10
11	5	3	8	5	4	9	5	5	10
12	4	4	8	5	5	10	4	5	9
13	3	3	6	3	3	6	3	3	6
14	3	4	7	3	3	6	3	4	7
15	4	4	8	3	4	7	3	3	6
16	4	2	6	5	5	10	4	5	9
17	3	3	6	3	3	6	3	3	6
18	5	4	9	5	4	9	4	5	9
19	4	5	9	4	4	8	4	4	8
20	3	4	7	4	4	8	3	4	7
21	4	4	8	4	4	8	4	4	8
22	4	4	8	4	3	7	3	3	6
23	4	4	8	4	3	7	4	3	7
24	3	3	6	2	3	5	3	3	6
25	3	3	6	3	4	7	3	3	6
26	3	2	5	3	3	6	2	3	5
27	3	3	6	3	2	5	3	3	6
28	4	4	8	4	4	8	3	4	7
29	4	4	8	4	5	9	4	3	7
30	3	3	6	2	4	6	3	3	6
31	4	4	8	4	3	7	4	3	7
32	3	3	6	2	3	5	3	3	6
33	4	4	8	3	4	7	3	3	6
34	4	4	8	5	5	10	4	5	9
35	4	4	8	4	3	7	4	3	7

36	3	3	6	2	3	5	3	3	6
37	4	4	8	4	4	8	4	4	8
38	5	4	9	3	4	7	4	4	8
39	4	5	9	4	4	8	4	4	8
40	4	3	7	3	3	6	3	4	7
41	2	2	4	2	3	5	2	3	5
42	3	3	6	3	4	7	3	3	6
43	4	4	8	4	4	8	4	4	8
44	5	4	9	3	4	7	4	4	8
45	4	2	6	4	4	8	3	4	7
46	5	4	9	5	4	9	4	5	9
47	4	5	9	1	4	5	3	3	6
48	5	4	9	5	4	9	5	5	10
49	4	4	8	5	5	10	4	5	9
50	3	4	7	3	3	6	3	3	6
51	3	4	7	3	2	5	3	4	7
52	5	4	9	5	4	9	5	5	10
53	4	4	8	5	5	10	4	5	9
54	3	4	7	3	3	6	3	3	6
55	3	5	8	3	3	6	3	4	7
56	1	5	6	3	4	7	4	3	7
57	3	4	7	2	3	5	2	3	5
58	3	3	6	3	2	5	3	3	6
59	4	4	8	4	3	7	3	4	7
60	4	4	8	4	3	7	4	3	7
61	3	3	6	2	5	7	3	3	6
62	4	4	8	4	3	7	4	3	7
63	3	3	6	2	4	6	3	3	6
64	4	4	8	3	4	7	3	3	6
65	3	3	6	2	5	7	3	3	6
66	4	4	8	4	4	8	4	4	8
67	5	4	9	3	4	7	4	4	8
68	4	5	9	4	4	8	4	4	8
69	4	3	7	3	5	8	3	4	7
70	2	5	7	2	5	7	2	3	5
71	3	3	6	3	4	7	3	3	6
72	4	4	8	4	4	8	4	4	8
73	5	4	9	3	4	7	4	4	8
74	4	5	9	4	4	8	3	4	7

75	5	4	9	5	4	9	4	5	9
76	4	5	9	1	4	5	3	3	6
77	5	4	9	5	4	9	5	3	8
78	4	4	8	5	2	7	4	5	9
79	2	4	6	4	3	7	4	4	8
80	1	4	5	4	4	8	3	4	7
81	5	4	9	3	4	7	2	4	6
82	4	4	8	4	4	8	3	4	7
83	5	4	9	5	4	9	4	8	12
84	4	5	9	4	4	8	4	4	8
85	2	5	7	2	5	7	2	3	5
86	3	3	6	3	4	7	3	3	6
87	4	5	9	4	4	8	4	4	8
88	5	4	9	3	4	7	5	4	9
89	4	5	9	4	4	8	3	4	7
90	2	5	7	3	4	7	2	5	7
91	4	4	8	4	3	7	5	5	10
92	4	5	9	5	5	10	4	5	9
93	5	4	9	4	5	9	5	5	10
94	4	4	8	5	5	10	5	5	10
95	3	3	6	2	4	6	4	2	6
96	2	4	6	1	4	5	2	3	5
97	4	5	9	5	3	8	4	4	8
98	3	3	6	2	5	7	3	5	8
99	4	4	8	3	4	7	4	5	9
100	4	4	8	5	4	9	4	3	7

c. Data Responden

Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentasi
1	Laki-laki	48	48%
2	Perempuan	52	52%
Jumlah		100	100%

Kelompok Umur Responden

No	Umur	Jumlah	Presentasi
1	18 Tahun	17	17%
2	21 - 25 Tahun	31	31%
3	26 - 30 Tahun	30	30%
4	31 - 35 Tahun	6	6%
5	36 - 40 Tahun	10	10%
6	> 40 Tahun	6	6%
Jumlah		100	100%

Tingkat Pendidikan Responden

No.	Pendidikan	Jumlah	Presentasi
1	SMA/SMK	54	54%
2	S1	25	25%
3	S2	10	10%
4	Diploma	9	9%
5	S3	2	2%
Jumlah		100	100%

Jenis Pekerjaan Responden

No.	Pekerjaan	Jumlah	Presentasi
1	Karyawan Swasta	19	19%
2	Pelajar	17	17%
3	Pengusaha	16	16%
4	PNS	14	14%
5	IRT	14	14%
6	Petani	11	11%
7	Perawat	6	6%
8	Guru Honorer	3	3%

Total	100	100%
-------	-----	------

Tingkat Penghasilan Responden

No.	Penghasilan Perbulan	Jumlah	Presentasi
1	< 1 juta	22	22%
2	1-5 juta	51	51%
3	6-10 juta	5	5%
4	11-15 juta	2	2%
5	16 – 20 juta	0	0%
6	20 juta	0	0%
Jumlah		100	100%

Keputusan Berkunjung Di Rumah Makan Irda Utama Dalam Seminggu.

No.	Berkunjung Selama Seminggu	Jumlah	Presentasi
1	2 kali	48	48%
2	3 kali	35	35%
3	4 kali	8	8%
4	5 kali	3	3%
5	>5 kali	6	6%
Jumlah		100	100%

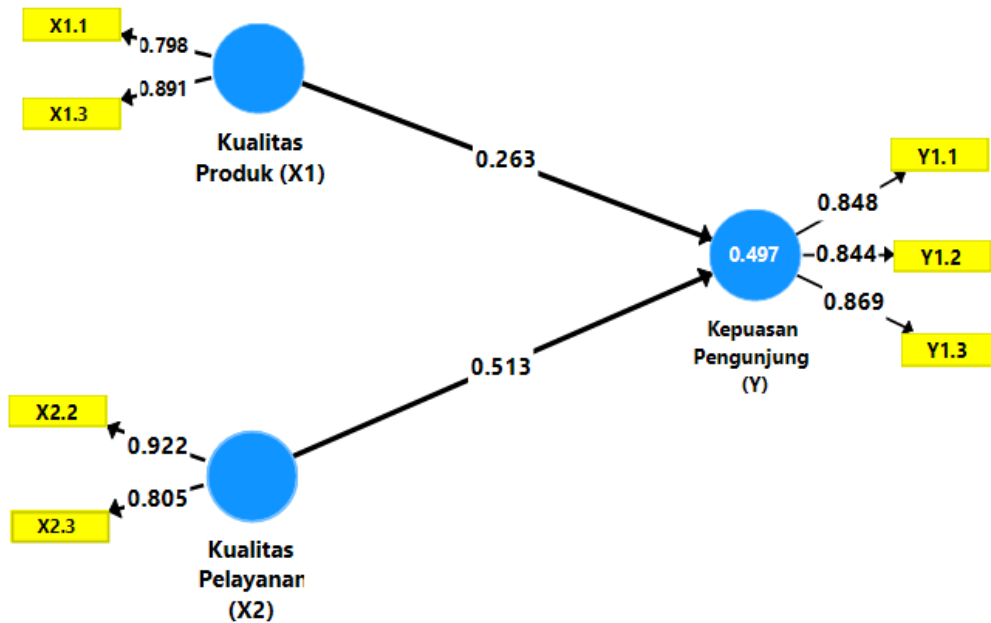
d. Deskripsi masing-masing variabel

Deskripsi Variabel Kualitas Produk(X1)

Indikator Variabel	Item (Butir)	Frekuensi (f) dan Presentasi (%) Jawaban Responden										Rata-rata
		STS (1)		TS (2)		N (3)		S (4)		SS (5)		Indikator
		f	%	f	%	F	%	f	%	f	%	
Rasa	X1.1	0	0%	3	3%	22	22%	47	47%	28	28%	3,99
Tampilan	X1.2	0	0%	4	4%	53	53%	34	34%	9	9%	3,48
Variasi menu dan Standar	X1.3	0	0%	4	4%	23	23%	28	28%	45	45%	4,13

Lampiran : *Output SmartPLS Versi 3*

Outer Model Hubungan Antar Variabel



Path Coefficient

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kualitas Pelayanan (X2)	0,513	0,516	0,106	4,825	0,000
Kualitas Produk (X1)	0,263	0,268	0,108	2,447	0,020

Outer Loading

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
X1.1<-Kualitas Produk	0,798	0,792	0,065	12,336	0,000
X1.3<-Kualitas Produk	0,891	0,891	0,032	28,215	0,000
X2.2<-Kualitas Pelayanan	0,922	0,925	0,018	51,544	0,000
X2.3<-Kualitas	0,805	0,789	0,074	10,873	0,000

Pelayanan					
Y1.1<-Kepuasan Pengunjung	0,848	0,849	0,032	26,306	0,000
Y1.2<-Kepuasan Pengunjung	0,844	0,844	0,034	25,040	0,000
Y1.3<-Kepuasan Pengunjung	0,869	0,869	0,034	25,899	0,000

Outer Weight

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
X1.1<-Kualitas Produk	0,505	0,501	0,068	7,456	0,000
X1.3<-Kualitas Produk	0,670	0,671	0,070	9,620	0,000
X2.2<-Kualitas Pelayanan	0,690	0,699	0,068	10,080	0,000
X2.3<-Kualitas Pelayanan	0,451	0,442	0,060	7,546	0,000
Y1.1<-Kepuasan Pengunjung	0,428	0,428	0,031	13,880	0,000
Y1.2<-Kepuasan Pengunjung	0,398	0,397	0,032	12,615	0,000
Y1.3<-Kepuasan Pengunjung	0,347	0,347	0,030	11,669	0,000

Inner Model

	Kepuasan-Pengunjung (Y)	Kualitas Pelayanan (X2)	Kualitas produk (X1)
Kepuasan Pengunjung (Y)			
Kualitas Pelayanan (X2)	1		
Kualitas Produk (X1)	1		

Outer Model

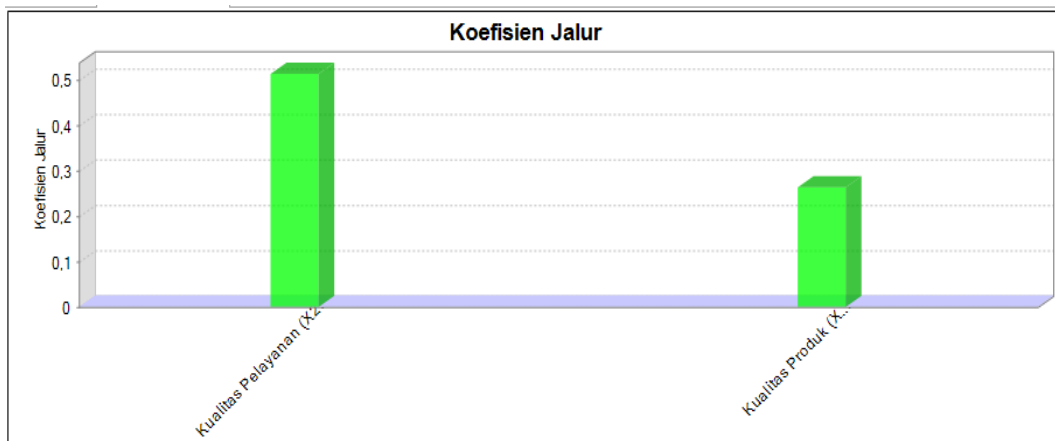
	Kepuasan Pengunjung (Y)	Kualitas Pelayanan (X2)	Kualitas Produk (X1)
X1.1			-1
X1.3			-1
X2.2		-1	
X2.3		-1	
Y1.1	-1.		
Y1.2	-1.		
Y1.3	-1		

Final Result

Path Coefficient (Koefisien Jalur)

	Kepuasan Pengunjung (Y)	Kualitas Pelayanan (X2)	Kualitas Produk (X1)
Kepuasan Pengunjung (Y1)			
Kualitas Pelayanan (X2)		0,513	
Kualitas Produk (X1)			0,263

Path Coefficient Charts



Pengaruh Total

	Kepuasan Pengunjung (Y)	Kualitas Pelayanan (X2)	Kualitas Produk (X1)
Kepuasan Pengunjung (Y1)			
Kualitas Pelayanan (X2)		0,513	
Kualitas Produk (X1)			0,263

Outer Loading

	Kepuasan Pengunjung (Y)	Kualitas Pelayanan (X2)	Kualitas Produk (X1)
X1.2			0,798
X1.3			0,891
X2.2		0,922	
X2.3		0,805	
Y1.1	0,848		
Y1.2	0,844		
Y1.3	0,869		

Outer Weight

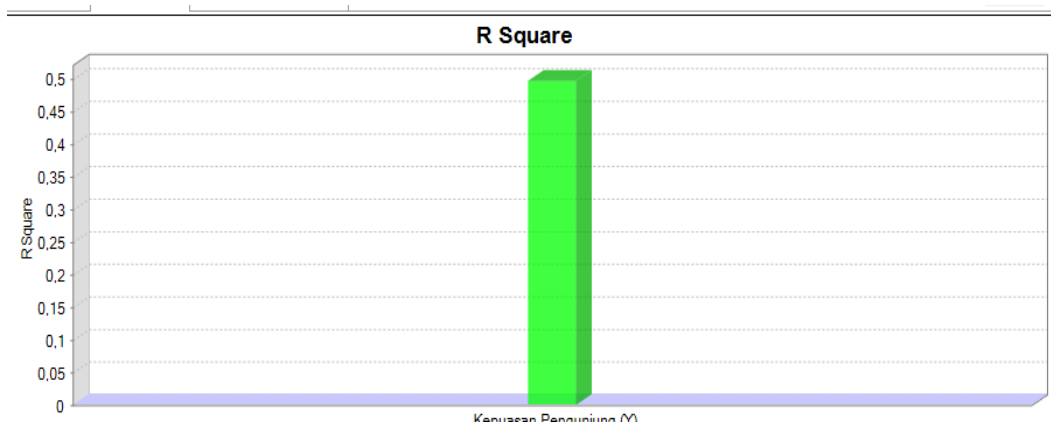
	Kepuasan Pengunjung (Y)	Kualitas Pelayanan (X2)	Kualitas Produk (X1)
X1.2			0,505
X1.3			0,670
X2.2		0,690	
X2.3		0,451	
Y1.1	0,428		
Y1.2	0,398		
Y1.3	0,347		

Quality Criteria

R Square

	R-square	R-square adjusted
Kepuasab Pengunjung_(Y)	0.497	0.487

R Square Charts



Construct Reliability and Validity

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
Kepuasan Pengunjung (Y1)	0,815	0,819	0,890	0,729
Kualitas Pelayanan (X2)	0,678	0,761	0,856	0,749
Kualitas Produk (X1)	0,609	0,642	0,834	0,716

Discriminant Validity

	Kepuasan Pengunjung (Y)	Kualitas Pelayanan (X2)	Kualitas Produk (X1)
Kepuasan Pengunjung (Y1)	0,854		
Kualitas Pelayanan (X2)	0,673	0,866	
Kualitas Produk (X1)	0,576	0,610	0,846

Collinearity Statistics (VIF)

	VIF
X1.2	1,238

X1.3	1,238
X2.2	1,356
X2.3	1,356
Y1.1	1,680
Y1.2	1,794
Y1.3	2.130

Model_Fit

	Saturated model	Estimated model
SRMR	0.098	0.098
d_ULS	0.271	0.271
d_G	0.164	0.164
Chi-square	101,292	101,292
NFI	0.650	0.650

Model Selection Criteria

	BIC (Bayesian information criterion)
Kepuasan Pengunjung _(Y)	-56,939

Algorithm

Perubahan Kriteria Berhenti

	X1.1	X1.3	X2.2	X2.3	Y1.1	Y1.2	Y1.3
Iterasi 0	0.590	0.590	0.575	0.575	0.390	0.390	0.390
Iterasi 1	0.503	0.672	0.691	0.450	0.429	0.401	0.343
Iterasi 2	0.505	0.670	0.690	0.452	0.428	0.398	0.347
Iterasi 3	0.505	0.670	0.690	0.451	0.428	0.398	0.347
Iterasi 4	0.505	0.670	0.690	0.451	0.428	0.398	0.347
Iterasi 5	0.505	0.670	0.690	0.451	0.428	0.398	0.347
Iterasi 6	0.505	0.670	0.690	0.451	0.428	0.398	0.347

Indicator Data (Corelation)

	X1.1	X1.3	X2.2	X2.3	Y1.1	Y1.2	Y1.3
Iterasi 0	0.590	0.590	0.575	0.575	0.390	0.390	0.390
Iterasi 1	0.503	0.672	0.691	0.450	0.429	0.401	0.343
Iterasi 2	0.505	0.670	0.690	0.452	0.428	0.398	0.347
Iterasi 3	0.505	0.670	0.690	0.451	0.428	0.398	0.347
Iterasi 4	0.505	0.670	0.690	0.451	0.428	0.398	0.347
Iterasi 5	0.505	0.670	0.690	0.451	0.428	0.398	0.347
Iterasi 6	0.505	0.670	0.690	0.451	0.428	0.398	0.347

BIOGRAFI PENULIS



Nama : Frensi Wulan Sari
Tempat, Tgl Lahir : Kendari, 15 Desember 2000
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Desa Tetenggolasa, Kec. Buke, Kab. Konawe Selatan
No. Telp : 082343540119
Email : frensiwulan@gmail.com

Riwayat Pendidikan :

- 2006 :TK Kartini
- 2007 - 2013 :SDN 05 Buke
- 2013 - 2016 :SMPN 13 Konawe Selatan
- 2016 - 2018 :SMKN 03 Konawe Selatan
- 2019 -2023 :Institut Agama Islam Negeri Kendari

TRN : 125-050431



CERTIFICATE OF SIMILARITY



This award is given to

Frensi Wulan Sari

Title :

"PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG (STUDI KASUS PADA RUMAH MAKAN IRDA UTAMA)"

This is to Certify that document detaled belowhas been evaluated by plagiarism/ similarity checking software lithenscate (turnitin). The content was found plagiarism free of 31% (below pimissible) limit).

Kendari, 08 Mei 2023
Document Excaminer





**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI TENGGARA
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN**

Jl. Mayjend S. Parman No. 03 Kendari 93121

Website : balitbang sulawesitenggara prov.go.id Email: badan litbang sultra01@gmail.com

Kendari, 08 Desember 2022

K e p a d a

Yth. Bupati Konawe Selatan

Di -
ANDOOLO

Nomor : 070/4254 /XII /2022
Sifat : -
Lampiran : -
Perihal : IZIN PENELITIAN.

Berdasarkan Surat Dekan FEBI IAIN Kendari Nomor : 934/FE/FE/TL.00/12/2022 tanggal, 08 Desember 2022 perihal tersebut diatas, Mahasiswa dibawah ini :

Nama : FRENSI WULAN SARI
NIM : 19050101043
Prog. Studi : Ekonomi Syariah
Pekerjaan : Mahasiswa
Lokasi Penelitian : RM Irda Utama Kabupaten Konawe Selatan

Bermaksud untuk Melakukan Penelitian/Pengambilan Data di Daerah/Sesuai Lokasi diatas, dalam rangka penyusunan KTI/Skripsi/Tesis/Disertasi, dengan judul :

**"PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG (STUDI KASUS DI RUMAH MAKAN IRDA UTAMA)".**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal : 06 Desember 2022 sampai selesai.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan :

1. Senantiasa menjaga keamanan dan ketertiban serta mentaati perundang-undangan yang berlaku.
2. Tidak mengadakan kegiatan lain yang bertentangan dengan rencana semula.
3. Dalam setiap kegiatan dilapangan agar pihak Peneliti senantiasa koordinasi dengan Pemerintah setempat.
4. Wajib menghormati adat Istiadat yang berlaku di daerah setempat.
5. Menyerahkan 1 (satu) exemplar copy hasil penelitian kepada Gubernur Sulawesi Tenggara Cq. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sulawesi Tenggara.
6. Surat izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin ini tidak mentaati ketentuan tersebut diatas.

Demikian surat Izin Penelitian diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

an. GUBERNUR SULAWESI TENGGARA
KEPALA BADAN PENELITIAN & PENGEMBANGAN
PROV. SULAWESI TENGGARA



Dra. Hj. ISMA, M.Si

Pembina Utama Madya, Gol. IV/d
Nip. 19660306 198603 2 016

T e m b u s a n :

1. Gubernur Sulawesi Tenggara (sebagai laporan) di Kendari;
2. Dekan FEBI IAIN Kendari di Kendari;
3. Ketua Prodi Ekonomi Syariah FEBI IAIN Kendari di Kendari;
4. Kepala Balitbang Kab. Konawe Selatan di Konawe
5. Pengelola RM Irda Utama di Tempat
6. Mahasiswa yang bersangkutan.