

## SK PEMBIMBING SKRIPSI



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG**  
**FAKULTAS PSIKOLOGI**  
 Jl. Pangeran Ratu No. 475 Kel. Lima Ulu Kec. Jakabaring Palembang 30452  
 Telepon: (0711) 354668 Faximile (0711) 356209  
 Website: www.psikologi.radenfatah.ac.id



**SURAT KEPUTUSAN**  
**DEKAN FAKULTAS PSIKOLOGI**  
**NOMOR : B.165 / Un.09 / IX / PP.1.2 / 11 / 2024**

Tentang

**PENUNJUKKAN PEMBIMBING TUGAS AKHIR STRATA SATU (S1)**

- MENIMBANG :**
1. Bahwa untuk dapat menyusun Tugas Akhir yang baik, mahasiswa perlu dibimbing oleh tenaga ahli sebagai dosen pembimbing yang bertanggung jawab untuk membimbing mahasiswa dalam rangka penyelesaian penyusunan Tugas Akhir.
  2. Bahwa untuk kelancaran tugas-tugas pokok tersebut perlu dikeluarkan Surat Keputusan Dekan:
  3. Bahwa dalam rangka mempercepat masa studi mahasiswa Fakultas Psikologi dalam proses pembimbingan;
  4. Surat penunjukan Pembimbing *An. Rahmat Syaputra Handriadi* tanggal, 11 November 2024.
- MENINGGAT :**
1. Peraturan Menteri Agama No.53 Tahun 2015 tentang organisasi dan tata kerja Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
  2. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
  3. Peraturan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor 5 Tahun 2015 tentang Instrumen Akreditasi Program Studi;
  4. Instruksi Menteri Agama RI No.B/152/1994 tentang Pelaksanaan SKS Program S1 UIN Raden Fatah;
  5. Pedoman Akademik Universitas Islam Negeri Raden Fatah Raden Fatah Tahun 2021;
  6. Pedoman Akademik Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Tahun 2021
  7. Pedoman Tugas Akhir Fakultas Psikologi Tahun 2022

**MEMUTUSKAN**

**MENETAPKAN:**  
 Pertama

Menunjuk Saudara :

	N A M A	NIP
<b>PEMBIMBING</b>	Kiki Cahaya Setiawan, M.Si	2009018901

Dosen Fakultas Psikologi sebagai Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa atas nama Saudara :

N a m a : Rahmat Syaputra Handriadi  
 Nim : 1920901090  
 Program Studi : Psikologi Islam  
 Judul Skripsi : Hubungan antara *Service Excellent* dengan Kepuasan Konsumen Cafe Dekultur Pakjo Palembang

- TMT bimbingan** : 11 November 2024 s/d 11 Mei 2025 ( Selama 6 Bulan)
- Kedua** : Kepada pembimbing tersebut diberi hak sepenuhnya untuk merevisi Judul/kerangka Tugas Akhir tersebut dengan sepengetahuan Program Studi.
- Ketiga** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah/dibetulkan sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapannya.

DITETAPKAN : DI PALEMBANG  
 PADA TANGGAL : 11 November 2024  
 Dekan,



**Tembusan :**

1. Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang
2. Ketua Prodi Psikologi Islam pada Fakultas Psikologi
3. Mahasiswa yang bersangkutan

## SURAT IZIN PENELITIAN



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG**  
**FAKULTAS PSIKOLOGI**

Jl. Pangeran Ratu No. 475 Kel. Lima Ulu Kec. Jakabaring Palembang 30452  
 Telepon: (0711) 354668 Faximile (0711) 356209  
 Website: [www.psikologi.radenfatah.ac.id](http://www.psikologi.radenfatah.ac.id)



Nomor : B.1687/Un.09/IX/PP.09/10/2024  
 Lamp : 1 (satu) Eks  
 Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Palembang, 11 November 2024

Kepada Yth.  
 Owner Cafe Dekultur Pakjo Palembang  
 di-  
 tempat

*Assalamu'alaikum wr.wb.*

Sehubungan dengan proses penyelesaian studi berupa penelitian dan penulisan karya ilmiah skripsi mahasiswa kami:

Nama	: Rahmat Syaputra Handriadi
NIM	: 1920901090
Fakultas	: Psikologi
Program Studi	: Psikologi Islam (PI)
Judul Tugas Akhir	: Hubungan antara <i>Service Excellent</i> dengan Kepuasan Konsumen Cafe Dekultur Pakjo Palembang

Maka dengan ini kami mengharapkan bantuan Bapak/Ibu untuk dapat mengizinkan mahasiswa tersebut melakukan Penelitian di instansi/perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.*



Tembusan:

1. Rektor UIN Raden Fatah Palembang (sebagai laporan);
2. Kaprodi Psikologi Islam Fakultas Psikologi;
3. Mahasiswa yang bersangkutan ;

Contact Person Fakultas Psikologi (081279032017)

**SURAT BALASAN PENELITIAN****CV. KULTUR KOPI INDONESIA**

Jl. Gub H. Bastari No. 439 Jakabaring, Palembang  
[kulturkopiindonesiaa@gmail.com](mailto:kulturkopiindonesiaa@gmail.com) Tlpn. 082375757575

Palembang, 19 November 2024

Kepada Yth.  
Wakil Dekan I  
Fakultas Psikologi  
Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang  
di Tempat

Perihal: Persetujuan Izin Penelitian

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.,*

Menindaklanjuti surat dari Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang dengan nomor B-1685/Un.09IX/PP.09/10/2024, tanggal 11 November 2024, perihal permohonan izin penelitian, kami dengan ini menyatakan persetujuan untuk pelaksanaan penelitian yang dilakukan oleh:

Nama : Rahmat Syaputra Handriadi  
NIM : 1920901090  
Program Studi : Psikologi Islam (PI)  
Judul Tugas Akhir : Hubungan antara Service Excellent dengan Kepuasan Konsumen Dekultur Coffee Palembang

Kami bersedia memberikan dukungan yang diperlukan selama penelitian berlangsung dengan harapan penelitian ini dapat berjalan lancar dan memberikan manfaat baik bagi pihak mahasiswa maupun Dekultur Coffee.  
Demikian surat balasan ini kami sampaikan. Terima kasih atas perhatian dan kerjasama yang diberikan.








*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*








Hormat kami,

Bimo Ario Tejo  
Management Dekultur Coffee

### LEMBAR KONSULTASI PEMBIMBING

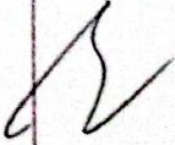
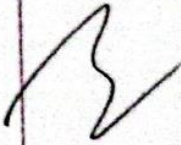


Nama : Rahmat Syaputra Handriadi  
 NIM : 1920901090  
 Jurusan : Psikologi Islam  
 Fakultas : Psikologi  
 Judul : Hubungan Antara *Service Excellence* Dengan  
 Kepuasan Konsumen Cafe Dekultur Pakjo Palembang  
 Dosen Pembimbing : Kiki Cahaya Setiawan, M.Si

No	Hari/Tanggal	Keterangan	Paraf
1.	04 / 06 2024	Konsultasi Judul	
2.	5 - 6 - 2024	Konsultasi Bab I	
3.	06 / 06 2024	Acc Bab I	
4.	10 Juni 2024	Konsultasi Bab II dan III	
5.	11 Juni 2024	Acc Bab II, Revisi Bab III	
6.	12 - 06 - 2024	Acc Bab III	
7.	14 / 06 2024	Konsultasi Alat ukur dan draft kuisisioner	

No	Hari/Tanggal	Keterangan	Paraf
8.	19-06-24	Konsultasi hasil draft kusioner	
9.	17-10-24	Uji Validitas dan Reabilitas	
10.	6-11-24	Revisi Bab 4	
11.	8-11-24	Revisi Pembahasan di Bab IV	
12.	9-11-24	Acc Bab IV	
13.	10-11-24	Revisi Bab V	
14.	22-11-2024	ACC BAB I - V	



**LEMBAR KONSULTASI PENGUJI 1**

Nama : Rahmat Syaputra Handriadi  
NIM : 1920901090  
Jurusan : Psikologi Islam  
Fakultas : Psikologi  
Judul : Hubungan Antara *Service Excellence* Dengan  
Kepuasan Konsumen Cafe Dekultur Pakjo Palembang  
Penguji 1 : Budiman, S.Psi., M.Si., Ph.D. Psy.

No	Hari/Tanggal	Keterangan	Paraf
1.	30 / 2024 / 01	Konsultasi	
2.	31 / 2024 / 01	Konsultasi hasil revisian	
3.	04 / 2024 / 02	Revisi bab 4	
4.	06 / 2024 / 02	Acc	

**LEMBAR KONSULTASI PENGUJI 2**

Nama : Rahmat Syaputra Handriadi  
NIM : 1920901090  
Jurusan : Psikologi Islam  
Fakultas : Psikologi  
Judul : Hubungan Antara *Service Excellence* Dengan  
Kepuasan Konsumen Cafe Dekultur Pakjo Palembang  
Dosen Pembimbing : Dwi Despiana, M.Psi.

No	Hari/Tanggal	Keterangan	Paraf
1.	Selam / 4 Feb 2025	Perbaiki Supos	
2.	Jumat 17 Feb 2025	ACC revisi	

**SIMILARITY**

# Skripsi

*By Rahmat Syaputra Handriadi*

1920901090

**HUBUNGAN ANTARA SERVICE EXCELLENT DENGAN KEPUASAN  
KONSUMEN CAFE DEKULTUR PAKJO PALEMBANG**



**Document Information**

Skripsi

Submission date : 09-Dec-2024 02:05PM (UTC+0700)

Submission ID : 2546043323

File name : .\_Han\_-\_RAHMAT\_SYAPUTRA\_HANDRIADI\_73201\_-\_S1\_Psikologi\_Islam.pdf (6.37M)

Submitted by : Prodi Psikologi Islam

Submitter email : prodipsikologiislam\_uin@radenfatah.ac.id

Similarity : 6%

Analysis address : prodipsikologiislam\_uin.uinrpf@analysis.turnitin.com

Palembang, 10 Desember 2024

Verifikator

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "Rahmat Syaputra Handriadi".

**Bina Skripsi**

**Fakultas Psikologi**



## DOKUMENTASI PENYEBARAN KUESIONER


 02 November 2024 10.05 AM


**KUESIONER PENELITIAN**  
 rahmatsyaaputra

**HUBUNGAN ANTARA SERVICE EXCELENT DENGAN KEPUASAN KONSUMEN PADA CAFE DEKULTUR PAKJO PALEMBANG**

Dalam rangka penelitian untuk penyusunan skripsi, saya mengharapkan bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjadi responden dalam penelitian saya dengan kriteria sebagai berikut :

**Member Cafe Dekultur**


Untuk menjadi responden dan mengisi kuesioner penelitian tugas akhir saya. Segala data akan dijaga kerahasiannya dan digunakan hanya untuk penelitian saja.

Atas partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuisisioner ini, saya ucapkan terima kasih.

**@dekulturcoffee**

<https://bit.ly/KepuasanKonsumenDekultur>

**KLIK DISINI**




**DIBANTU GUYSS !!!**

Katakan sesuatu...

Aktivitas      Bagikan      Sorot      Lainnya

## **KUESIONER PENELITIAN**

Halo !

Perkenalkan, saya Rahmat Syaputra Handriadi mahasiswa S1 Psikologi Islam UIN Raden Fatah Palembang. Saat ini saya sedang menyelesaikan tugas akhir dengan dengan topik kepuasan konsumen. Dalam rangka penelitian untuk penyusunan skripsi, saya mengharapkan bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjadi responden dalam penelitian saya dengan kriteria sebagai berikut :

- Member Cafe Dekultur

Untuk menjadi responden dan mengisi kuesioner penelitian tugas akhir saya. Segala data akan dijaga kerahasiannya dan digunakan hanya untuk penelitian saja. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Atas partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuisisioner ini, saya ucapkan terima kasih

Hormat saya,

Rahmat Syaputra Handriadi

### **Identitas Responden**

Email :  
 Nama :  
 No. Hp :  
 Nama member dekultur :  
 Jenis kelamin :  
 Pekerjaan :  
 Sudah berapa lama menjadi member dekultur :


### **Petunjuk Pengisian**

Isilah skala di bawah ini dengan memberi tanda centang (√) pada salah satu pilihan jawaban yang sesuai dengan keadaan Anda. Setiap orang dapat memiliki jawaban yang berbeda, karena tidak ada jawaban yang salah SS : Sangat Setuju S : Setuju R : Ragu-Ragu KS : Kurang Setuju TS : Tidak Setuju

<b>NO.</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>R</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>
1.	Saya merasa nyaman dengan tata letak ruangan Dekultur ini.					
2.	Saya merasa bahwa barista siap membantu kapan pun saya butuhkan.					
3.	Saya merasa bahwa layanan yang di berikan sesuai dengan harapan.					
4.	Saya merasa Dekultur tidak mempertahankan standar etika atau perilaku yang diharapkan dari Barista.					
5.	Fasilitas keamanan seperti CCTV dan alarm tidak memadai di Dekultur ini.					
6.	Ketepatan waktu Dekultur dalam mempersiapkan pesanan takeaway.					
7.	Saya merasa kepentingan konsumen tidak menjadi prioritas utama.					
8.	Saya mengalami kesulitan untuk menemukan tempat duduk di Dekultur.					
9.	Saya merasa Dekultur ini bersih dan terjaga dengan baik.					
10.	Saya merasa barista Dekultur ramah dan sopan ketika melayani konsumen.					
11.	Saya merasa bahwa barista memiliki pemahaman terhadap produk yang tersedia.					
12.	Dekultur ini tidak memenuhi janji dalam hal waktu penyajian makanan dan minuman.					
13.	Saya merasa bahwa proses pembayaran berlangsung cepat.					


14.	Saya merasa terbantu dengan adanya layanan Wi-Fi gratis yang disediakan di Dekultur ini.					
15.	Saya merasa bahwa barista kurang memiliki keterampilan dalam komunikasi yang diperlukan untuk berinteraksi dengan saya secara efektif.					
16.	Dekultur tidak menyediakan tempat parkir yang aman untuk pelanggan.					
17.	Saya tidak melihat penggunaan alat pembersih yang memadai di Dekultur ini.					
18.	Saya sering merasa pelayanan lambat saat tempat ini ramai.					
19.	Saya merasa dihargai dan didengarkan ketika saya mengungkapkan kebutuhan atau kekhawatiran kepada barista.					
20.	Saya merasa Dekultur ini memiliki akses yang memadai untuk konsumen dengan kebutuhan khusus.					
21.	Saya merasa bahwa teknologi yang diterapkan di Dekultur ini mengganggu pengalaman saya sebagai konsumen.					
22.	Saya merasa barista tidak kompeten dalam membantu.					
23.	Dekultur menepati janji waktu tunggu yang dijanjikan.					
24.	Kemampuan barista dalam menyajikan pesanan dengan cepat dan akurat.					
25.	Barista selalu menyediakan alternatif jika menu yang diinginkan tidak tersedia.					
26.	Penempatan dekorasi dan aksesoris di Dekultur ini terlalu berlebihan dan mengganggu.					
27.	Dekultur memiliki sistem reservasi yang mudah digunakan dan andal.					

28.	Kurangnya responsifnya barista Dekultur dalam menanggapi keluhan atau permintaan.					
29.	Saya merasa bahwa barista kurang terampil dalam menangani permintaan atau modifikasi pesanan.					
30.	Saya merasa barista kurang peduli dengan kebutuhan dan kepuasan saya sebagai konsumen					
31.	Saya akan merekomendasikan produk atau layanan ini kepada orang lain.					
32.	Saya tidak puas dengan pengalaman pembelian saya sebelumnya.					
33.	Saya telah membeli produk atau layanan ini berdasarkan rekomendasi langsung dari seseorang yang saya percayai.					
34.	Saya merasa bahwa testimoni negatif dari orang lain membuat saya ragu untuk mencoba produk atau layanan ini.					
35.	Saya merasa bahwa merek ini memiliki reputasi yang baik di pasar.					
36.	Saya percaya bahwa merek ini kurang peduli terhadap kepuasan pelanggan.					
37.	Saya merasa bahwa produk baru ini menawarkan solusi yang inovatif untuk masalah yang saya hadapi.					
38.	Saya tidak tertarik untuk mencoba produk baru ini karena saya merasa produk yang sudah ada saat ini sudah cukup memenuhi kebutuhan saya.					



Bagian 1 dari 3

## HUBUNGAN ANTARA SERVICE EXCELENT DENGAN KEPUASAN KONSUMEN PADA CAFE DEKULTUR PAKJO PALEMBANG

**B I U** 

Halo !  
Perkenalkan, saya Rahmat Syaputra Handriadi mahasiswa S1 Psikologi Islam UIN Raden Fatah Palembang. Saat ini saya sedang menyelesaikan tugas akhir dengan dengan topik kepuasan konsumen. Dalam rangka penelitian untuk penyusunan skripsi, saya mengharapkan bantuan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk menjadi responden dalam penelitian saya dengan kriteria sebagai berikut :  
- Member Cafe Dekultur  
Untuk menjadi responden dan mengisi kuesioner penelitian tugas akhir saya. Segala data akan dijaga kerahasiannya dan digunakan hanya untuk penelitian saja. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Atas partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/I untuk mengisi kuisisioner ini, saya ucapkan terima kasih

Hormat saya,  
Rahmat Syaputra Handriadi

---

**Nama \***

Tulis jawaban singkat  
.....

---

**No. HP \***

Tulis jawaban singkat  
.....

---

**Nama member Dekultur \***

Tulis jawaban singkat  
.....

---

**Jenis Kelamin \***

Laki-Laki

Perempuan

---

**Sudah berapa lama anda menjadi member Dekultur? \***

Kurang dari 1 tahun

1 - 2 tahun

Lebih dari 2 tahun

Bagian 2 dari 3

### SERVICE EXCELLENT

Deskripsi (opsional)

- Saya merasa nyaman dengan tata letak ruangan Dekultur ini. \*

1    2    3    4    5

Sangat Tidak Setuju                        Sangat Setuju

---

- Saya merasa bahwa barista siap membantu kapan pun saya butuhkan. \*

1    2    3    4    5

Sangat Tidak Setuju                        Sangat Setuju

---

- Saya merasa bahwa layanan yang di berikan sesuai dengan harapan. \*

1    2    3    4    5

Sangat Tidak Setuju                        Sangat Setuju

---

- Saya merasa Dekultur tidak mempertahankan standar etika atau perilaku yang diharapkan \* dari barista.

1    2    3    4    5

Sangat Setuju                        Sangat Tidak Setuju

---

- Fasilitas keamanan seperti CCTV dan alarm tidak memadai di Dekultur ini. \*

1    2    3    4    5

Sangat Setuju                        Sangat Tidak Setuju

---

- Ketepatan waktu Dekultur dalam mempersiapkan pesanan takeaway. \*

1    2    3    4    5

Sangat Tidak Setuju                        Sangat Setuju

---

- Saya merasa kepentingan konsumen tidak menjadi prioritas utama. \*

1    2    3    4    5

Sangat Setuju                        Sangat Tidak Setuju

<p>8. Saya mengalami kesulitan untuk menemukan tempat duduk di Dekultur. *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju</p>	<p>16. Dekultur tidak menyediakan tempat parkir yang aman untuk pelanggan. *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju</p>
<p>9. Saya merasa Dekultur ini bersih dan terjaga dengan baik. *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>	<p>17. Saya tidak melihat penggunaan alat pembersih yang memadai di Dekultur ini. *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju</p>
<p>10. Saya merasa barista Dekultur ramah dan sopan ketika melayani konsumen. *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>	<p>18. Saya sering merasa pelayanan lambat saat tempat ini ramai. *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju</p>
<p>11. Saya merasa bahwa barista memiliki pemahaman terhadap produk yang tersedia. *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>	<p>19. Saya merasa dihargai dan didengarkan ketika saya mengungkapkan kebutuhan atau kekhawatiran kepada barista. *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>
<p>12. Dekultur ini tidak memenuhi janji dalam hal waktu penyajian makanan dan minuman. *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju</p>	<p>20. Saya merasa Dekultur ini memiliki akses yang memadai untuk konsumen dengan kebutuhan khusus. *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>
<p>13. Saya merasa bahwa proses pembayaran berlangsung cepat. *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>	<p>21. Saya merasa bahwa teknologi yang diterapkan di Dekultur ini mengganggu pengalaman saya sebagai konsumen. *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju</p>
<p>14. Saya merasa terbantu dengan adanya layanan Wi-Fi gratis yang disediakan di Dekultur ini. *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>	<p>22. Saya merasa barista tidak kompeten dalam membantu. *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju</p>
<p>15. Saya merasa bahwa barista kurang memiliki keterampilan dalam komunikasi yang diperlukan untuk berinteraksi dengan saya secara efektif. *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju</p>	<p>23. Dekultur menepati janji waktu tunggu yang dijanjikan. *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>

<p>24. Kemampuan barista dalam menyajikan pesanan dengan cepat dan akurat. *</p> <p style="text-align: center;">1      2      3      4      5</p> <p>Sangat Tidak Setuju    <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   Sangat Setuju</p>	<p><b>Kepuasan Pelanggan</b></p> <p>Dekorasi (optional)</p> <hr/> <p>1. Saya merasa bahwa produk baru ini menawarkan solusi yang inovatif untuk masalah yang saya hadapi.</p> <p style="text-align: center;">1      2      3      4      5</p> <p>Sangat Tidak Setuju    <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   Sangat Setuju</p>
<p>25. Barista selalu menyediakan alternatif jika menu yang diinginkan tidak tersedia. *</p> <p style="text-align: center;">1      2      3      4      5</p> <p>Sangat Tidak Setuju    <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   Sangat Setuju</p>	<p>2. Saya tidak puas dengan pengalaman pembelian saya sebelumnya. *</p> <p style="text-align: center;">1      2      3      4      5</p> <p>Sangat Setuju    <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   Sangat Tidak Setuju</p>
<p>26. Penempatan dekorasi dan aksesoris di Dekatur ini terlalu berlebihan dan mengganggu. *</p> <p style="text-align: center;">1      2      3      4      5</p> <p>Sangat Setuju    <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   Sangat Tidak Setuju</p>	<p>3. Saya tidak tertarik untuk mencoba produk baru ini karena saya merasa produk yang sudah ada saat ini sudah cukup memenuhi kebutuhan saya.</p> <p style="text-align: center;">1      2      3      4      5</p> <p>Sangat Setuju    <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   Sangat Tidak Setuju</p>
<p>27. Dekatur memiliki sistem reservasi yang mudah digunakan dan andal. *</p> <p style="text-align: center;">1      2      3      4      5</p> <p>Sangat Tidak Setuju    <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   Sangat Setuju</p>	<p>4. Saya merasa bahwa merek ini memiliki reputasi yang baik di pasar. *</p> <p style="text-align: center;">1      2      3      4      5</p> <p>Sangat Tidak Setuju    <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   Sangat Setuju</p>
<p>28. Kurangnya responsifnya barista Dekatur dalam menanggapi keluhan atau permintaan. *</p> <p style="text-align: center;">1      2      3      4      5</p> <p>Sangat Setuju    <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   Sangat Tidak Setuju</p>	<p>5. Saya akan merekomendasikan produk atau layanan ini kepada orang lain. *</p> <p style="text-align: center;">1      2      3      4      5</p> <p>Sangat Tidak Setuju    <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   Sangat Setuju</p>
<p>29. Saya merasa bahwa barista kurang terampil dalam menangani permintaan atau modifikasi pesanan. *</p> <p style="text-align: center;">1      2      3      4      5</p> <p>Sangat Setuju    <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   Sangat Tidak Setuju</p>	<p>6. Saya merasa bahwa testimoni negatif dari orang lain membuat saya ragu untuk mencoba produk atau layanan ini.</p> <p style="text-align: center;">1      2      3      4      5</p> <p>Sangat Setuju    <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   Sangat Tidak Setuju</p>
<p>30. Saya merasa barista kurang peduli dengan kebutuhan dan kepuasan saya sebagai konsumen. *</p> <p style="text-align: center;">1      2      3      4      5</p> <p>Sangat Setuju    <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   Sangat Tidak Setuju</p>	<p>7. Saya telah membeli produk atau layanan ini berdasarkan rekomendasi langsung dari seseorang yang saya percayai.</p> <p style="text-align: center;">1      2      3      4      5</p> <p>Sangat Tidak Setuju    <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   Sangat Setuju</p>
	<p>8. Saya percaya bahwa merek ini kurang peduli terhadap kepuasan pelanggan. *</p> <p style="text-align: center;">1      2      3      4      5</p> <p>Sangat Setuju    <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   Sangat Tidak Setuju</p>



## HASIL KUESIONER RESPONDEN

### RESPONDEN 1

#### HUBUNGAN ANTARA SERVICE EXCELENT DENGAN KEPUASAN KONSUMEN PADA CAFE DEKULTUR PAKJO PALEMBANG

Halo !

Perkenalkan, saya Rahmat Syaputra Handriadi mahasiswa S1 Psikologi Islam UIN Raden Fatah Palembang. Saat ini saya sedang menyelesaikan tugas akhir dengan dengan topik kepuasan konsumen. Dalam rangka penelitian untuk penyusunan skripsi, saya mengharapkan bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjadi responden dalam penelitian saya dengan kriteria sebagai berikut :  
- Member Cafe Dekultur

Untuk menjadi responden dan mengisi kuesioner penelitian tugas akhir saya. Segala data akan dijaga kerahasiannya dan digunakan hanya untuk penelitian saja. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Atas partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuisisioner ini, saya ucapkan terima kasih

Hormat saya,  
Rahmat Syaputra Handriadi

Nama \*

Novan Renaldo

No. HP \*

+6281224932196

Nama member Dekultur \*

novan

Jenis Kelamin \*

- Laki-Laki  
 Perempuan

Sudah berapa lama anda menjadi member Dekultur? \*

- Kurang dari 1 tahun  
 1 - 2 tahun  
 Lebih dari 2 tahun

#### *SERVICE EXCELLENT*

1. Saya merasa nyaman dengan tata letak ruangan Dekultur ini. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

2. Saya merasa bahwa barista siap membantu kapan pun saya butuhkan. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

3. Saya merasa bahwa layanan yang di berikan sesuai dengan harapan. *						
	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Sangat Setuju
4. Saya merasa Dekultur tidak mempertahankan standar etika atau perilaku yang diharapkan * dari barista.						
	1	2	3	4	5	
Sangat Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Sangat Tidak Setuju
5. Fasilitas keamanan seperti CCTV dan alarm tidak memadai di Dekultur ini. *						
	1	2	3	4	5	
Sangat Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Tidak Setuju
6. Ketepatan waktu Dekultur dalam mempersiapkan pesanan takeaway. *						
	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Sangat Setuju
7. Saya merasa kepentingan konsumen tidak menjadi prioritas utama. *						
	1	2	3	4	5	
Sangat Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Sangat Tidak Setuju
8. Saya mengalami kesulitan untuk menemukan tempat duduk di Dekultur. *						
	1	2	3	4	5	
Sangat Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Tidak Setuju
9. Saya merasa Dekultur ini bersih dan terjaga dengan baik. *						
	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju
10. Saya merasa barista Dekultur ramah dan sopan ketika melayani konsumen. *						
	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Sangat Setuju
11. Saya merasa bahwa barista memiliki pemahaman terhadap produk yang tersedia. *						
	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju
12. Dekultur ini tidak memenuhi janji dalam hal waktu penyajian makanan dan minuman. *						
	1	2	3	4	5	
Sangat Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Tidak Setuju
13. Saya merasa bahwa proses pembayaran berlangsung cepat. *						
	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju
14. Saya merasa terbantu dengan adanya layanan Wi-Fi gratis yang disediakan di Dekultur ini. *						
	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju
15. Saya merasa bahwa barista kurang memiliki keterampilan dalam komunikasi yang diperlukan untuk berinteraksi dengan saya secara efektif. *						
	1	2	3	4	5	
Sangat Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Tidak Setuju
16. Dekultur tidak menyediakan tempat parkir yang aman untuk pelanggan. *						
	1	2	3	4	5	
Sangat Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Sangat Tidak Setuju
17. Saya tidak melihat penggunaan alat pembebas yang memadai di Dekultur ini. *						
	1	2	3	4	5	
Sangat Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Sangat Tidak Setuju

18. Saya sering merasa pelayanan lambat saat tempat ini ramai. *	1	2	3	4	5	
Sangat Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Sangat Tidak Setuju
19. Saya merasa dihargai dan didengarkan ketika saya mengungkapkan kebutuhan atau kekhawatiran kepada barista. *	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju
20. Saya merasa Dekultur ini memiliki akses yang memadai untuk konsumen dengan kebutuhan khusus. *	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Sangat Setuju
21. Saya merasa bahwa teknologi yang diterapkan di Dekultur ini mengganggu pengalaman saya sebagai konsumen. *	1	2	3	4	5	
Sangat Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Sangat Tidak Setuju
22. Saya merasa barista tidak kompeten dalam membantu. *	1	2	3	4	5	
Sangat Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Sangat Tidak Setuju
23. Dekultur menepati janji waktu tunggu yang dijanjikan. *	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Sangat Setuju
24. Kemampuan barista dalam menyajikan pesanan dengan cepat dan akurat. *	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Sangat Setuju
25. Barista selalu menyediakan alternatif jika menu yang diinginkan tidak tersedia. *	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju
26. Penempatan dekorasi dan aksesoris di Dekultur ini terlalu berlebihan dan mengganggu. *	1	2	3	4	5	
Sangat Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Tidak Setuju
27. Dekultur memiliki sistem reservasi yang mudah digunakan dan andal. *	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju
28. Kurangnya responsifnya barista Dekultur dalam menanggapi keluhan atau permintaan. *	1	2	3	4	5	
Sangat Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Tidak Setuju
29. Saya merasa bahwa barista kurang terampil dalam menangani permintaan atau modifikasi pesanan. *	1	2	3	4	5	
Sangat Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Sangat Tidak Setuju
30. Saya merasa barista kurang peduli dengan kebutuhan dan kepuasan saya sebagai konsumen *	1	2	3	4	5	
Sangat Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Tidak Setuju

## Kepuasan Pelanggan

1. Saya merasa bahwa produk baru ini menawarkan solusi yang inovatif untuk masalah yang saya hadapi. \*

Sangat Tidak Setuju      1      2      3      4      5      Sangat Setuju

2. Saya tidak puas dengan pengalaman pembelian saya sebelumnya. \*

Sangat Setuju      1      2      3      4      5      Sangat Tidak Setuju

3. Saya tidak tertarik untuk mencoba produk baru ini karena saya merasa produk yang sudah ada saat ini sudah cukup memenuhi kebutuhan saya. \*

Sangat Setuju      1      2      3      4      5      Sangat Tidak Setuju

4. Saya merasa bahwa merek ini memiliki reputasi yang baik di pasar. \*

Sangat Tidak Setuju      1      2      3      4      5      Sangat Setuju

5. Saya akan merekomendasikan produk atau layanan ini kepada orang lain. \*

Sangat Tidak Setuju      1      2      3      4      5      Sangat Setuju

6. Saya merasa bahwa testimoni negatif dari orang lain membuat saya ragu untuk mencoba produk atau layanan ini. \*

Sangat Setuju      1      2      3      4      5      Sangat Tidak Setuju

7. Saya telah membeli produk atau layanan ini berdasarkan rekomendasi langsung dari seseorang yang saya percayai. \*

Sangat Tidak Setuju      1      2      3      4      5      Sangat Setuju

8. Saya percaya bahwa mereka ini kurang peduli terhadap kepuasan pelanggan. \*

Sangat Setuju      1      2      3      4      5      Sangat Tidak Setuju

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formlir

## RESPONDEN 2

### HUBUNGAN ANTARA SERVICE EXCELENT DENGAN KEPUASAN KONSUMEN PADA CAFE DEKULTUR PAKJO PALEMBANG

Halo !

Perkenalkan, saya Rahmat Syaputra Handriadi mahasiswa S1 Psikologi Islam UIN Raden Fatah Palembang. Saat ini saya sedang menyelesaikan tugas akhir dengan dengan topik kepuasan konsumen. Dalam rangka penelitian untuk penyusunan skripsi, saya mengharapkan bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjadi responden dalam penelitian saya dengan kriteria sebagai berikut :

- Member Cafe Dekultur

Untuk menjadi responden dan mengisi kuesioner penelitian tugas akhir saya. Segala data akan dijaga kerahasiannya dan digunakan hanya untuk penelitian saja. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Atas partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuisisioner ini, saya ucapkan terima kasih

Hormat saya,  
Rahmat Syaputra Handriadi

Nama \*

Lutfih Abay

No. HP \*

+6289675669520

Nama member Dekultur \*

lutfih abay

Jenis Kelamin \*

- Laki-Laki  
 Perempuan

Sudah berapa lama anda menjadi member Dekultur? \*

- Kurang dari 1 tahun  
 1 - 2 tahun  
 Lebih dari 2 tahun

#### SERVICE EXCELLENT

1. Saya merasa nyaman dengan tata letak ruangan Dekultur ini. \*

- |                     |                       |                       |                       |                                  |                       |               |
|---------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------------|-----------------------|---------------|
|                     | 1                     | 2                     | 3                     | 4                                | 5                     |               |
| Sangat Tidak Setuju | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | Sangat Setuju |

2. Saya merasa bahwa barista siap membantu kapan pun saya butuhkan. \*

- |                     |                       |                       |                       |                       |                                  |               |
|---------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------------|---------------|
|                     | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                                |               |
| Sangat Tidak Setuju | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | Sangat Setuju |

3. Saya merasa bahwa layanan yang di berikan sesuai dengan harapan. \*

Sangat Tidak Setuju      1      2      3      4      5      Sangat Setuju

4. Saya merasa Dekultur tidak mempertahankan standar etika atau perilaku yang diharapkan \* dari barista.

Sangat Setuju      1      2      3      4      5      Sangat Tidak Setuju

5. Fasilitas keamanan seperti CCTV dan alarm tidak memadai di Dekultur ini. \*

Sangat Setuju      1      2      3      4      5      Sangat Tidak Setuju

6. Ketepatan waktu Dekultur dalam mempersiapkan pesanan takeaway. \*

Sangat Tidak Setuju      1      2      3      4      5      Sangat Setuju

7. Saya merasa kepentingan konsumen tidak menjadi prioritas utama. \*

Sangat Setuju      1      2      3      4      5      Sangat Tidak Setuju

8. Saya mengalami kesulitan untuk menemukan tempat duduk di Dekultur. \*

Sangat Setuju      1      2      3      4      5      Sangat Tidak Setuju

9. Saya merasa Dekultur ini bersih dan terjaga dengan baik. \*

Sangat Tidak Setuju      1      2      3      4      5      Sangat Setuju

10. Saya merasa barista Dekultur ramah dan sopan ketika melayani konsumen. \*

Sangat Tidak Setuju      1      2      3      4      5      Sangat Setuju

11. Saya merasa bahwa barista memiliki pemahaman terhadap produk yang tersedia. \*

Sangat Tidak Setuju      1      2      3      4      5      Sangat Setuju

12. Dekultur ini tidak memenuhi janji dalam hal waktu penyajian makanan dan minuman. \*

Sangat Setuju      1      2      3      4      5      Sangat Tidak Setuju

13. Saya merasa bahwa proses pembayaran berlangsung cepat. \*

Sangat Tidak Setuju      1      2      3      4      5      Sangat Setuju

14. Saya merasa terbantu dengan adanya layanan Wi-Fi gratis yang disediakan di Dekultur ini. \*

Sangat Tidak Setuju      1      2      3      4      5      Sangat Setuju

15. Saya merasa bahwa barista kurang memiliki keterampilan dalam komunikasi yang diperlukan untuk berinteraksi dengan saya secara efektif. \*

Sangat Setuju      1      2      3      4      5      Sangat Tidak Setuju

16. Dekultur tidak menyediakan tempat parkir yang aman untuk pelanggan. \*

Sangat Setuju      1      2      3      4      5      Sangat Tidak Setuju

17. Saya tidak melihat penggunaan alat pembersih yang memadai di Dekultur ini. \*

Sangat Setuju      1      2      3      4      5      Sangat Tidak Setuju

18. Saya sering merasa pelayanan lambat saat tempat ini ramai. \*

Sangat Setuju    1    2    3    4    5    Sangat Tidak Setuju

19. Saya merasa dihargai dan didengarkan ketika saya mengungkapkan kebutuhan atau kekhawatiran kepada barista. \*

Sangat Tidak Setuju    1    2    3    4    5    Sangat Setuju

20. Saya merasa Dekultur ini memiliki akses yang memadai untuk konsumen dengan kebutuhan khusus. \*

Sangat Tidak Setuju    1    2    3    4    5    Sangat Setuju

21. Saya merasa bahwa teknologi yang diterapkan di Dekultur ini mengganggu pengalaman saya sebagai konsumen. \*

Sangat Setuju    1    2    3    4    5    Sangat Tidak Setuju

22. Saya merasa barista tidak kompeten dalam membantu. \*

Sangat Setuju    1    2    3    4    5    Sangat Tidak Setuju

23. Dekultur menepati janji waktu tunggu yang dijanjikan. \*

Sangat Tidak Setuju    1    2    3    4    5    Sangat Setuju

24. Kemampuan barista dalam menyajikan pesanan dengan cepat dan akurat. \*

Sangat Tidak Setuju    1    2    3    4    5    Sangat Setuju

25. Barista selalu menyediakan alternatif jika menu yang diinginkan tidak tersedia. \*

Sangat Tidak Setuju    1    2    3    4    5    Sangat Setuju

26. Penempatan dekorasi dan aksesoris di Dekultur ini terlalu berlebihan dan mengganggu. \*

Sangat Setuju    1    2    3    4    5    Sangat Tidak Setuju

27. Dekultur memiliki sistem reservasi yang mudah digunakan dan andal. \*

Sangat Tidak Setuju    1    2    3    4    5    Sangat Setuju

28. Kurangnya responsifnya barista Dekultur dalam menanggapi keluhan atau permintaan. \*

Sangat Setuju    1    2    3    4    5    Sangat Tidak Setuju

29. Saya merasa bahwa barista kurang terampil dalam menangani permintaan atau modifikasi pesanan. \*

Sangat Setuju    1    2    3    4    5    Sangat Tidak Setuju

30. Saya merasa barista kurang peduli dengan kebutuhan dan kepuasan saya sebagai konsumen \*

Sangat Setuju    1    2    3    4    5    Sangat Tidak Setuju

## Kepuasan Pelanggan

1. Saya merasa bahwa produk baru ini menawarkan solusi yang inovatif untuk masalah yang saya hadapi. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

2. Saya tidak puas dengan pengalaman pembelian saya sebelumnya. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Tidak Setuju

3. Saya tidak tertarik untuk mencoba produk baru ini karena saya merasa produk yang sudah ada saat ini sudah cukup memenuhi kebutuhan saya. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Tidak Setuju

4. Saya merasa bahwa merek ini memiliki reputasi yang baik di pasar. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

5. Saya akan merekomendasikan produk atau layanan ini kepada orang lain. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

6. Saya merasa bahwa testimoni negatif dari orang lain membuat saya ragu untuk mencoba produk atau layanan ini. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Sangat Tidak Setuju

7. Saya telah membeli produk atau layanan ini berdasarkan rekomendasi langsung dari seseorang yang saya percayai. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

8. Saya percaya bahwa mereka ini kurang peduli terhadap kepuasan pelanggan. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Tidak Setuju

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir



## RESPONDEN 3

### HUBUNGAN ANTARA SERVICE EXCELENT DENGAN KEPUASAN KONSUMEN PADA CAFE DEKULTUR PAKJO PALEMBANG

Halo !

Perkenalkan, saya Rahmat Syaputra Handriadi mahasiswa S1 Psikologi Islam UIN Raden Fatah Palembang. Saat ini saya sedang menyelesaikan tugas akhir dengan dengan topik kepuasan konsumen. Dalam rangka penelitian untuk penyusunan skripsi, saya mengharapkan bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjadi responden dalam penelitian saya dengan kriteria sebagai berikut :

- Member Cafe Dekultur

Untuk menjadi responden dan mengisi kuesioner penelitian tugas akhir saya. Segala data akan dijaga kerahasiannya dan digunakan hanya untuk penelitian saja. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Atas partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuisisioner ini, saya ucapkan terima kasih

Hormat saya,  
Rahmat Syaputra Handriadi

Nama \*

Dean Eman

No. HP \*

+6282177882258

Nama member Dekultur \*

Dean

Jenis Kelamin \*

- Laki-Laki  
 Perempuan

Sudah berapa lama anda menjadi member Dekultur? \*

- Kurang dari 1 tahun  
 1 - 2 tahun  
 Lebih dari 2 tahun

#### SERVICE EXCELLENT

1. Saya merasa nyaman dengan tata letak ruangan Dekultur ini. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

2. Saya merasa bahwa barista siap membantu kapan pun saya butuhkan. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

3. Saya merasa bahwa layanan yang di berikan sesuai dengan harapan. \*

Sangat Tidak Setuju      1      2      3      4      5      Sangat Setuju

4. Saya merasa Dekultur tidak mempertahankan standar etika atau perilaku yang diharapkan \* dari barista.

Sangat Setuju      1      2      3      4      5      Sangat Tidak Setuju

5. Fasilitas keamanan seperti CCTV dan alarm tidak memadai di Dekultur ini. \*

Sangat Setuju      1      2      3      4      5      Sangat Tidak Setuju

6. Ketepatan waktu Dekultur dalam mempersiapkan pesanan takeaway. \*

Sangat Tidak Setuju      1      2      3      4      5      Sangat Setuju

7. Saya merasa kepentingan konsumen tidak menjadi prioritas utama. \*

Sangat Setuju      1      2      3      4      5      Sangat Tidak Setuju

8. Saya mengalami kesulitan untuk menemukan tempat duduk di Dekultur. \*

Sangat Setuju      1      2      3      4      5      Sangat Tidak Setuju

9. Saya merasa Dekultur ini bersih dan terjaga dengan baik. \*

Sangat Tidak Setuju      1      2      3      4      5      Sangat Setuju

10. Saya merasa barista Dekultur ramah dan sopan ketika melayani konsumen. \*

Sangat Tidak Setuju      1      2      3      4      5      Sangat Setuju

11. Saya merasa bahwa barista memiliki pemahaman terhadap produk yang tersedia. \*

Sangat Tidak Setuju      1      2      3      4      5      Sangat Setuju

12. Dekultur ini tidak memenuhi janji dalam hal waktu penyajian makanan dan minuman. \*

Sangat Setuju      1      2      3      4      5      Sangat Tidak Setuju

13. Saya merasa bahwa proses pembayaran berlangsung cepat. \*

Sangat Tidak Setuju      1      2      3      4      5      Sangat Setuju

14. Saya merasa terbantu dengan adanya layanan WI-Fi gratis yang disediakan di Dekultur ini. \*

Sangat Tidak Setuju      1      2      3      4      5      Sangat Setuju

15. Saya merasa bahwa barista kurang memiliki keterampilan dalam komunikasi yang diperlukan untuk berinteraksi dengan saya secara efektif. \*

Sangat Setuju      1      2      3      4      5      Sangat Tidak Setuju

16. Dekultur tidak menyediakan tempat parkir yang aman untuk pelanggan. \*

Sangat Setuju      1      2      3      4      5      Sangat Tidak Setuju

17. Saya tidak melihat penggunaan alat pembersih yang memadai di Dekultur ini. \*

Sangat Setuju      1      2      3      4      5      Sangat Tidak Setuju

18. Saya sering merasa pelayanan lambat saat tempat ini ramai. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Sangat Tidak Setuju

19. Saya merasa dihargai dan didengarkan ketika saya mengungkapkan kebutuhan atau kekhawatiran kepada barista. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

20. Saya merasa Dekultur ini memiliki akses yang memadai untuk konsumen dengan kebutuhan khusus. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Sangat Setuju

21. Saya merasa bahwa teknologi yang diterapkan di Dekultur ini mengganggu pengalaman saya sebagai konsumen. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Tidak Setuju

22. Saya merasa barista tidak kompeten dalam membantu. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Sangat Tidak Setuju

23. Dekultur menepati janji waktu tunggu yang dijanjikan. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

24. Kemampuan barista dalam menyajikan pesanan dengan cepat dan akurat. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Sangat Setuju

25. Barista selalu menyediakan alternatif jika menu yang diinginkan tidak tersedia. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

26. Penempatan dekorasi dan aksesoris di Dekultur ini terlalu berlebihan dan mengganggu. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Sangat Tidak Setuju

27. Dekultur memiliki sistem reservasi yang mudah digunakan dan andal. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

28. Kurangnya responsifnya barista Dekultur dalam menanggapi keluhan atau permintaan. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Tidak Setuju

29. Saya merasa bahwa barista kurang terampil dalam menangani permintaan atau modifikasi pesanan. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Sangat Tidak Setuju

30. Saya merasa barista kurang peduli dengan kebutuhan dan kepuasan saya sebagai konsumen. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Sangat Tidak Setuju

### Kepuasan Pelanggan

1. Saya merasa bahwa produk baru ini menawarkan solusi yang inovatif untuk masalah yang saya hadapi. \*

Sangat Tidak Setuju      1      2      3      4      5      Sangat Setuju

2. Saya tidak puas dengan pengalaman pembelian saya sebelumnya. \*

Sangat Setuju      1      2      3      4      5      Sangat Tidak Setuju

3. Saya tidak tertarik untuk mencoba produk baru ini karena saya merasa produk yang sudah ada saat ini sudah cukup memenuhi kebutuhan saya. \*

Sangat Setuju      1      2      3      4      5      Sangat Tidak Setuju

4. Saya merasa bahwa merek ini memiliki reputasi yang baik di pasar. \*

Sangat Tidak Setuju      1      2      3      4      5      Sangat Setuju

5. Saya akan merekomendasikan produk atau layanan ini kepada orang lain. \*

Sangat Tidak Setuju      1      2      3      4      5      Sangat Setuju

6. Saya merasa bahwa testimoni negatif dari orang lain membuat saya ragu untuk mencoba produk atau layanan ini. \*

Sangat Setuju      1      2      3      4      5      Sangat Tidak Setuju

7. Saya telah membeli produk atau layanan ini berdasarkan rekomendasi langsung dari seseorang yang saya percayai. \*

Sangat Tidak Setuju      1      2      3      4      5      Sangat Setuju

8. Saya percaya bahwa mereka ini kurang peduli terhadap kepuasan pelanggan. \*

Sangat Setuju      1      2      3      4      5      Sangat Tidak Setuju

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

**HASIL VALIDITAS**

<b>No</b>	<b>Item</b>	<b>Nilai Pearson Correlation</b>	<b>Keterangan</b>
1.	X1	0,406	Valid
2.	X2	0,418	Valid
3.	X3	0,441	Valid
4.	X4	0,398	Valid
5.	X5	0,428	Valid
6.	X6	0,462	Valid
7.	X7	0,381	Valid
8.	X8	0,401	Valid
9.	X9	0,413	Valid
10.	X10	0,433	Valid
11.	X11	0,403	Valid
12.	X12	0,424	Valid
13.	X13	0,383	Valid
14.	X14	0,437	Valid
15.	X15	0,584	Valid
16.	X16	0,448	Valid
17.	X17	0,601	Valid
18.	X18	0,408	Valid
19.	X19	0,375	Valid
20.	X20	0,415	Valid
21.	X21	0,416	Valid
22.	X22	0,441	Valid
23.	X23	0,437	Valid
24.	X24	0,383	Valid
25.	X25	0,620	Valid
26.	X26	0,676	Valid
27.	X27	0,416	Valid
28.	X28	0,449	Valid
29.	X29	0,421	Valid
30.	X30	0,406	Valid

<b>No</b>	<b>Item</b>	<b>Nilai Pearson Correlation</b>	<b>Keterangan</b>
1.	Y1	0,403	Valid
2.	Y2	0,457	Valid
3.	Y3	0,708	Valid
4.	Y4	0,375	Valid
5.	Y5	0,579	Valid
6.	Y6	0,641	Valid
7.	Y7	0,398	Valid
8.	Y8	0,509	Valid

### HASIL ONE-SAMPLE KOLMOGOROV-SMIRNOV TEST

		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.83753629
Most Extreme Differences	Absolute	.091
	Positive	.045
	Negative	-.091
Test Statistic		.091
Asymp. Sig. (2-tailed)		.044 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

**HASIL COEFFICIENTS<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.285	1.722		1.327	.188
	SERVICE EXCELLENT	.250	.013	.884	18.574	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

**HASIL MODEL SUMMARY**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.884 <sup>a</sup>	.782	.780	1.847

a. Predictors: (Constant), SERVICE EXCELLENT



## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **DATA PRIBADI**

- Nama : Rahmat Syahputra Handriadi
- Jenis Kelamin : Laki – Laki
- Tempat, Tanggal Lahir : Palembang, 19 Desember 2000
- Kewarganegaraan : Indonesia
- Status Perkawinan : Belum Kawin
- Agama : Islam
- Alamat : Jl. R. Sukamto Lr. Amalia
- No.Hp : 0895-6370-49824
- Email : rhmat452@gmail.com

### **DATA ORANG TUA**

- Ayah : Syamsuardi Syaka  
Pekerjaan Ayah : -
- Ibu : Ita Harahap  
Pekerjaan Ibu : Mengurus Rumah Tangga

### **PENDIDIKAN FORMAL**

- 2005 – 2006 : TK Bintang Kecil
- 2006 – 2012 : SD Negeri 185 Palembang
- 2012 – 2015 : SMP YPI Tunas Bangsa Palembang
- 2015 – 2018 : SMK Negeri 2 Palembang
- 2019 – 2025 : UIN Raden Fatah Palembang

### **PENGALAMAN KERJA**

- Magang di PT.Cipta Karya Februari 2017 – April 2017
- Helper PT. Trihasco Utama 1 Mei 2018 – 25 Mei 2018
- Teknisi PT. Visionet Agustus 2018 – Maret 2019
- Surveyor Lembaga Survei Indonesia Agustus 2023 – April 2024
- Staf Sekretariat Panwaslu Kecamatan Sako 13 Juni 2024 – 20 Januari 2025

**PRESTASI**

- Juara I LTBB Putra Se-Kota Palembang di MAN 2 Palembang (2015)
- Juara II LTBB Putra Se-Provinsi Sumatera Selatan di Universitas Muhammadiyah Palembang (2016)
- Juara II LTBB Putra Se-Provinsi Sumatera Selatan di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang (2016)
- Juara II Pionering Putra Se-Provinsi Sumatera Selatan di MAN 2 Palembang (2016)
- Juara II Pionering Putra Se-Provinsi Sumatera Selatan di SMA Negeri 11 Palembang (2017)

**PENGALAMAN ORGANISASI**

- Ketua OSIS SMP YPI Tunas Bangsa Palembang (2013/2014)
- Ketua ROHIS SMP YPI Tunas Bangsa Palembang (2013/2014)
- Sekretaris PRAMUKA SMK Negeri 2 Palembang (2016/2017)
- Ketua Umum Pengurus Daerah (PD) Pelajar Islam Indonesia (PII) Kota Palembang (2019/2020)
- Sekretaris Umum Pengurus Wilayah (PW) Pelajar Islam Indonesia (PII) Sumatera Selatan (2021-2023)
- Bendahara Umum Gerakan Mahasiswa Pemuda Sumatera Selatan Cabang Palembang (2024-2028)
- Wakil Sekretaris Perhimpunan Remaja Masjid Dewan Masjid Indonesia (Prima DMI) Kota Palembang (2024-2025)
- Ketua Umum Himpunan Mahasiswa Pemuda Palembang (2024-2026)

Palembang, 25 November 2024

Penulis,

Rahmat Syaputra Handriadi

NIM. 1920901090