

LAMPIRAN-LAMPIRAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP

LOYALITAS KONSUMEN

KUESIONER PENELITIAN

Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen

Berikut ini adalah kuesioner yang berkaitan dengan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Rumah Makan Pizza Podang’s Banjarmasin”. Oleh karena itu disela-sela kesibukan Anda, saya memohon dengan hormat kesediaan anda untuk dapat mengisi kuesioner berikut ini. Atas ketersediaan dan partisipasi anda sekalian untuk mengisi kuesioner yang ada, saya ucapkan terimakasih.

Identitas Responden:

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin :

Daftar Kuesioner:

Mohon untuk memberikan tanda (v) pada setiap pernyataan yang anda pilih.

Keterangan:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

CS : Cukup Setuju

TS : Tidak Setuju

STS: Sangat Tidak Setuju

Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Ketepatan dalam membuat pesanan konsumen					
2	Ketepatan dalam memberikan informasi					
3	Kepuasan konsumen terhadap makanan					
4	Kecepatan menangani kebutuhan konsumen					
5	Kesigapan merespon keluhan konsumen					
6	Keramahan karyawan terhadap konsumen					
7	Kepercayaan dan kejujuran karyawan					
8	Keamanan yang dirasakan ketika berada dirumah makan					
9	Karyawan yang terlihat bersungguh-sungguh (etos kerja) dalam melakukan pelayanan terhadap konsumen.					
10	Ke-amanahan karyawan rumah makan kepada konsumen.					
11	Kemampuan karyawan berkomunikasi dengan konsumen					
12	Kenyamanan pelayanan terhadap konsumen					
13	Kemenarikan bangunan rumah makan					
14	Kerapihan pakaian karyawan					
15	Kebersihan dan kenyamanan rumah makan					

Loyalitas Konsumen

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Merekomendasikan kepada orang lain					
2	Memberitahukan keunggulan					
3	Tetap menjadi pelanggan					
4	Sering berkunjung					
5	Potongan harga terhadap makanan					
6	Keakuratan perhitungan transaksi oleh kasir pada saat membayar					
7	Menginformasikan masalah pelayanan pada rumah makan					
8	Menginformasikan masalah fasilitas pada rumah makan					

I. Kualitas Pelayanan (X)

Reabilitas (<i>reability</i>)						
No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
	Ketepatan dalam membuat pesanan konsumen					
	Ketepatan dalam memberikan informasi					
	Kepuasan konsumen terhadap makanan					

Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)						
No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
	Kecepatan menangani kebutuhan konsumen					
	Kesigapan merespon keluhan konsumen					
	Keramahan karyawan terhadap konsumen					

Jaminan (<i>assurance</i>)						
No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
	Kepercayaan dan kejujuran karyawan					
	Keamanan yang dirasakan ketika berada dirumah makan					
	Karyawan yang terlihat bersungguh-sungguh (etos kerja) dalam melakukan pelayanan terhadap konsumen.					

Empati (<i>empathy</i>)						
No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
	Ke-amanahan karyawan rumah makan kepada konsumen.					
	Kemampuan karyawan berkomunikasi dengan konsumen					
	Kenyamanan pelayanan terhadap konsumen					

Bukti fisik (<i>tangibles</i>)						
No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
	Kemenarikah bangunan rumah makan					
	Kerapihan pakaian karyawan					
	Kebersihan dan kenyamanan rumah makan					

II. Loyalitas Konsumen (Y)

Word of Mouth Communication						
No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
	Merekomendasikan kepada orang lain					
	Memberitahukan keunggulan					

<i>Purchase Intentions</i>						
No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
	Tetap menjadi pelanggan					
	Sering berkunjung					

<i>Price Sensitivity</i>						
No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
	Potongan harga terhadap makanan					
	Keakuratan perhitungan transaksi oleh kasir pada saat membayar					

<i>Complaining Behavior</i>						
No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
	Menginformasikan masalah pelayanan pada rumah makan					
	Menginformasikan masalah fasilitas pada rumah makan					

Tabel Jawaban Responden

Keterangan:

X = Kualitas Pelayanan

Y = Loyalitas Konsumen

x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	X15	TOTAL	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	TOTAL
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	4	5	4	5	5	5	5	5	38
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	68	5	5	2	5	5	4	5	3	34
5	4	4	4	5	3	2	2	4	4	4	2	4	4	4	55	4	2	2	5	4	5	5	4	31
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	66	4	4	4	5	5	4	5	4	35
5	5	3	4	3	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	61	4	5	4	5	5	5	5	5	38
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	4	4	4	3	4	4	31
4	3	5	3	3	4	3	4	5	5	2	3	2	5	5	56	2	3	3	4	4	4	3	4	27
5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	61	4	4	4	4	5	2	4	4	31
3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	54	3	3	4	4	3	3	4	3	27

3	4	4	3	4	3	3	3	5	4	3	3	3	4	4	53	3	3	5	3	3	3	4	3	27
4	4	4	4	4	4	2	2	4	5	5	2	4	5	4	57	4	4	4	4	4	5	4	4	33
5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	55	5	4	3	3	3	3	4	3	28
3	3	4	3	5	5	3	2	5	5	3	3	3	5	5	57	5	4	3	3	4	5	5	3	32
5	5	4	4	3	5	3	3	5	5	4	3	5	5	5	64	5	5	4	3	4	4	3	5	33
5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	64	5	5	5	4	4	5	4	4	36
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	63	5	5	3	4	3	3	4	4	31
3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	5	3	5	4	60	5	5	2	5	5	3	3	3	31
3	4	4	3	3	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	59	4	3	2	5	4	4	3	4	29
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	5	5	2	4	5	4	4	5	34
4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	4	5	68	5	5	4	2	5	4	4	5	34
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	3	4	5	4	4	5	33
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4	67	4	4	4	3	4	5	5	4	33
4	4	5	4	5	4	3	2	4	5	4	4	5	4	5	62	4	4	4	4	4	4	4	5	33
5	4	4	5	4	3	3	3	5	4	4	5	4	5	4	62	4	5	4	5	5	5	5	5	38
4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	58	4	4	3	4	5	4	4	5	33
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	4	4	3	5	5	5	5	5	36

5	5	4	5	4	5	4	4	3	3	2	3	5	3	3	58	4	4	4	3	4	5	5	4	33
4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	66	5	5	4	5	5	5	5	5	39
4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	69	5	3	4	4	4	5	5	5	35
4	2	4	4	5	5	2	2	5	5	3	5	4	5	4	59	5	4	2	4	4	5	5	4	33
5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	67	5	3	3	3	5	4	4	4	31
4	3	4	3	5	5	4	2	5	4	4	5	5	5	5	63	5	5	4	5	4	5	5	4	37
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	55	3	3	3	4	3	4	4	3	27
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	3	4	3	4	3	2	2	5	5	3	5	5	5	5	59	3	3	3	4	2	5	5	3	28
4	5	4	3	4	4	4	4	5	2	2	5	4	5	4	59	4	4	3	4	5	5	5	4	34
4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	64	4	4	4	4	4	5	5	4	34
4	5	5	5	5	2	3	4	5	5	3	5	3	5	5	64	5	5	4	3	4	5	5	4	35
5	4	5	4	5	5	2	3	5	5	3	5	5	5	5	66	5	3	2	5	5	5	5	3	33
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	5	4	4	4	3	4	4	5	33
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	5	5	4	5	5	5	5	5	39
4	4	4	4	3	3	3	2	5	5	3	5	4	5	4	58	4	4	5	4	4	5	5	4	35
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	2	4	4	5	5	2	2	5	5	3	5	4	5	4	59	5	4	2	4	4	5	5	4	33

5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	67	5	3	3	3	5	4	4	4	31
4	3	4	3	5	5	4	2	5	4	4	5	5	5	5	63	5	5	4	5	4	5	5	4	37
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	55	3	3	3	4	3	4	4	3	27
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	3	4	3	4	3	2	2	5	5	3	5	5	5	5	59	3	3	3	4	2	5	5	3	28
4	5	4	3	4	4	4	4	5	2	2	5	4	5	4	59	4	4	3	4	5	5	5	4	34
4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	64	4	4	4	4	4	5	5	4	34
4	5	5	5	5	2	3	4	5	5	3	5	3	5	5	64	5	5	4	3	4	5	5	4	35
5	4	5	4	5	5	2	3	5	5	3	5	5	5	5	66	5	3	2	5	5	5	5	3	33
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	5	4	4	4	3	4	4	5	33
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	4	4	3	5	5	5	5	5	36
4	4	4	4	3	3	3	2	5	5	3	5	4	5	4	58	4	4	5	4	4	5	5	4	35
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	3	4	3	5	5	4	2	5	4	4	5	5	5	5	63	5	5	4	5	4	5	5	4	37
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	55	3	3	3	4	3	4	4	3	27
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	3	4	3	4	3	2	2	5	5	3	5	5	5	5	59	3	3	3	4	2	5	5	3	28
4	5	4	3	4	4	4	4	5	2	2	5	4	5	4	59	4	4	3	4	5	5	5	4	34

4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	64	4	4	4	4	4	5	5	4	34
4	5	5	5	5	2	3	4	5	5	3	5	3	5	5	64	5	5	4	3	4	5	5	4	35
5	4	5	4	5	5	2	3	5	5	3	5	5	5	5	66	5	3	2	5	5	5	5	3	33
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	5	4	4	4	3	4	4	5	33
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	5	5	4	5	5	5	5	5	39
4	4	4	4	3	3	3	2	5	5	3	5	4	5	4	58	4	4	5	4	4	5	5	4	35
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	66	5	5	4	5	5	5	5	5	39
4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	69	5	3	4	4	4	5	5	5	35
4	2	4	4	5	5	2	2	5	5	3	5	4	5	4	59	5	4	2	4	4	5	5	4	33
5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	67	5	3	3	3	5	4	4	4	31
4	3	4	3	5	5	4	2	5	4	4	5	5	5	5	63	5	5	4	5	4	5	5	4	37
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	55	3	3	3	4	3	4	4	3	27
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	3	4	3	4	3	2	2	5	5	3	5	5	5	5	59	3	3	3	4	2	5	5	3	28
4	5	4	3	4	4	4	4	5	2	2	5	4	5	4	59	4	4	3	4	5	5	5	4	34
4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	64	4	4	4	4	4	5	5	4	34
4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	64	4	4	4	4	4	5	5	4	34

	Sig. (2-tailed)	,027	,538	,000	,001		,031	,628	,664	,062	,060	,006	,036	,001	,026	,002	,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X6	Pearson Correlation	,157	-,048	,053	,178	,237*	1	,459**	,298*	,113	,087	,302*	,103	,441*	,094	-,015	,483*
	Sig. (2-tailed)	,156	,666	,632	,107	,031		,000	,006	,308	,436	,006	,353	,000	,400	,895	,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X7	Pearson Correlation	,035	,343*	,015	,275*	-,054	1	,459*	,815*	-,100	-,150	,360*	,199	,091	-,082	-,124	,511*
	Sig. (2-tailed)	,753	,001	,893	,012	,628		,000	,000	,369	,176	,001	,071	,412	,461	,262	,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X8	Pearson Correlation	,080	,435*	,185	,384*	-,048	1	,298*	,815**	-,066	-,048	,220*	,161	-,097	-,056	-,145	,508*
	Sig. (2-tailed)	,471	,000	,095	,000	,664		,006	,000	,556	,665	,046	,145	,384	,618	,191	,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X9	Pearson Correlation	,069	-,038	,345*	-,068	,206	,113	-,100	-,066	1	,396*	-,083	,638*	,127	,870*	,159	,367*
	Sig. (2-tailed)	,538	,733	,001	,539	,062	,308	,369	,556		,000	,458	,000	,252	,000	,152	,001
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X10	Pearson Correlation	,109	-,177	,389*	,306*	,207	,087	-,150	-,048	,396*	1	,338*	,205	,151	,458*	,264*	,403*
	Sig. (2-tailed)	,325	,109	,000	,005	,060	,436	,176	,665	,000		,002	,063	,173	,000	,016	,000

Y4	Pearson Correlation	,073	,180	-,095	1	,295**	,259*	,288**	,160	,445**
	Sig. (2-tailed)	,513	,104	,391		,007	,018	,008	,148	,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83
Y5	Pearson Correlation	,462**	,402**	-,037	,295**	1	,142	,151	,474**	,638**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,741	,007		,202	,172	,000	,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83
Y6	Pearson Correlation	,162	,139	,069	,259*	,142	1	,774**	,180	,548**
	Sig. (2-tailed)	,143	,209	,536	,018	,202		,000	,104	,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83
Y7	Pearson Correlation	,183	,160	,099	,288**	,151	,774**	1	,052	,540**
	Sig. (2-tailed)	,098	,149	,372	,008	,172	,000		,641	,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83
Y8	Pearson Correlation	,390**	,502**	,388**	,160	,474**	,180	,052	1	,695**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,148	,000	,104	,641		,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83
Y	Pearson Correlation	,611**	,735**	,423**	,445**	,638**	,548**	,540**	,695**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

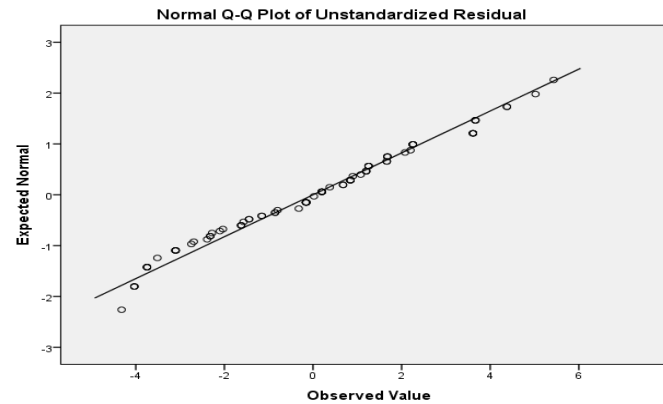
TABEL HASIL UJI RELIABILITAS VARIABEL KUALITAS PELAYANAN (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,731	15

TABEL HASIL UJI RELIABILITAS VARIABEL LOYALITAS KONSUMEN (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,738	8

TABEL HASIL UJI NORMALITAS



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		83
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,42724241
Most Extreme Differences	Absolute	,077
	Positive	,056
	Negative	-,077
Test Statistic		,077
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

TABEL HASIL REGRESI LINIER SEDERHANA

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7,500	2,975		2,521	,014
Kualitas Pelayanan	,411	,047	,694	8,687	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Konsumen

TABEL HASIL UJI T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7,500	2,975		2,521	,014
X	,411	,047	,694	8,687	,000

a. Dependent Variable: Y

TABEL HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,694 ^a	,482	,476	2,442

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

DOKUMENTASI



Sumber: Hasil Penelitian, 2019 (MenyebarkanAngket)



Sumber: Hasil Penelitian, 2019 (MenyebarkanAngket)



Sumber: Hasil Penelitian, 2019 (MenyebarkanAngket)



Sumber: Hasil Penelitian, 2019 (MenyebarkanAngket)





Jl. Banua Anyar - Banjarmasin

(samping Jembatan Banua Anyar)

Pesan di ambil : Telp/WA. 0813 4886 5753

Pesan Antar WA : 0811 500 4240

-BUKA 24 JAM-

Jl. Kayutangi - Banjarmasin

(Seberang Gedung Sultan Suriansyah)

Pesan di ambil : Telp/WA. 0822 5639 5577

Pesan Antar WA : 0811 500 4240

-BUKA JAM 10.00 s/d 23.00-


Jl. A. Yani KM. 32 - Banjarbaru

(Seberang Ruko Grand Palace Park)

Pesan di ambil : Telp/WA. 0821 4993 3676

Pesan Antar WA : 0811 512 4241

-BUKA JAM 11.00 s/d 21.00-

 podangs_banjarmasin

- Pizza nya urang banua -

P **PODANG'S** **FOOD-PIZZA-STEAK-DRINK** 

Jl. Banua Anyar - Banjarmasin
 (samping Jembatan Banua Anyar)
 Pesan di ambil : Telp/WA. 0813 4886 5753
 Pesan Antar WA : 0811 500 4240

-BUKA 24 JAM-

Jl. Kayutangi - Banjarmasin
 (Seberang Gedung Sultan Suriansyah)
 Pesan di ambil : Telp/WA. 0822 5639 5577
 Pesan Antar WA : 0811 500 4240

-BUKA JAM 10.00 s/d 23.00-

Jl. A. Yani KM. 32 - Banjarbaru
 (Seberang Ruko Grand Palace Park)
 Pesan di ambil : Telp/WA. 0821 4993 3676
 Pesan Antar WA : 0811 512 4241

-BUKA JAM 11.00 s/d 21.00-

-PIZZA PODANG SOSIS 40K (SOSIS,ONION,JAMUR,MOZARELA,PAPRIKA)	-PIZZA EXTREME CHEESE 60K (SOSIS, 300 GRAM MOZARELA)
-PIZZA CHICKEN CHEESE 45K (ONION,SOSIS,JAMUR,PAPRIKA,MOZARELA,WITH EXTRA CHICKEN)	-PIZZA PODANG SUPER LUMER 63K (150 GRAM MOZARELA,BEEF,CHICKEN,SOSIS,ONION,JAMUR,PAPRIKA) 🍷
-PIZZA PODANG TUNA 50K (IKAN TUNA,ONION,SOSIS,JAMUR,PAPRIKA,MOZARELA)	-PIZZA PODANG SEAFOOD 🍷 69K (UDANG,CUMI,BAKSO IKAN TUNA,ONION,PAPRIKA,JAMUR,MOZARELLA 100GRAM)
-PIZZA PODANG LOVERS 52K (BEEF,CHICKEN,SOSIS,JAMUR,ONION,PAPRIKA,MOZARELLA)	-PIZZA BANTAL 78K (SAJIAN TOPPING SUPER+LADA HITAM+SAOS GURIH+MOZARELA 200GRAM) 🍷
-PIZZA PODANG BEEF 52K (SOSIS,JAMUR,ONION,PAPRIKA,MOZARELA, WITH EXTRA BEEF)	-PIZZA BANTAL ISTIMEWA 102K (SAJIAN TOPING ISTIMEWA+300GRAM MOZA+SAOS GURIH & LADA HITAM)NEW!! 🍷
-PIZZA TROPICANA FRUITS 52K (50 GRAM MOZARELA, SAUS DURIAN, SAUS BUAH, KIWI, MANGGA,BUAH NAGA)	-PIZZA CHICKEN FILLET 57K (50 GRAM MOZARELA, AYAM TEPUNG FILLET, CHICKEN, ONION, JAMUR, PAPRIKA, SAOS LADA HITAM)
-PIZZA CHOCO TROPICANA 57K 🍷 (50 GRAM MOZARELA, SAUS COKLAT,ANGGUR,MANGGA, KACANG ALMON,KIWI)	-PIZZA PODANG LARVA 92K (250 GRAM MOZARELLA, SMOKEDBEEF, SOSIS BAKAR, CHICKEN, ONION, JANUR, PAPRIKA)
-PIZZA PODANG LUMER 55K (100 GRAM MOZARELA, BEEF, CHICKEN, SOSIS, ONNION, JAMUR, PAPRIKA)	-PIZZA TENDERLOIN STEAK 🍷 97K (100 GRAM MOZARELA, SAUS BBQ, ONNION, JAMUR, PAPRIKA, SOSIS BBQ, 180 GRAN DAGING TENDERLOIN)
-PIZZA NANO - NANO 🍷 63K (50 GRAM MOZARELA, ONION, JANUR, PAPRIKA, BEEF, CHICKEN, NUGGET, CHICKEN FILLET)	-PIZZA NUGGET + SMOKE BEEF 57K (50 GRAM MOZARELA, ONION, JANUR, PAPRIKA, EXTRA NUGGET AND SMOKE BEEF)
-PIZZA SUPERMAN 73K (150 GRAM MOZARELA, ONION, JANUR, PAPRIKA, BEEF, CHICKEN FILLET, SOSIS GRILL, TOMAT)	-PIZZA BANTAL CHOCO TROPICANA FRUIT 77K (100 GRAM MOZARELA, SAUS DURIAN, MANGGA, KIWI, ANGGUR, BUAH NAGA, CERRY, SAUS COKLAT, SERES, ALMOND)
-PIZZA BLACK WHITE 63K (SETENGAH PIZZA SUPER LUMER, SETENGAH PIZZA COKLAT)	-PREMIUM PIZZA PODANG 🍷 100K (300 GRAM MOZARELA, SAOS CHEESE, PILIHAN PANGIRAN, BBQ SOSIS, BEEF, SMOKE BEEF, PAPRIKA,BOMBAY JAMUR)

Jl. Banua Anyar - Banjarmasin
 (samping Jembatan Banua Anyar)
 Pesan di ambil : Telp/WA. 0813 4886 5753
 Pesan Antar WA : 0811 500 4240

-BUKA 24 JAM-

Jl. Kayutangi - Banjarmasin
 (Seberang Gedung Sultan Suriansyah)
 Pesan di ambil : Telp/WA. 0822 5639 5577
 Pesan Antar WA : 0811 500 4240

-BUKA JAM 10.00 s/d 23.00-

Jl. A. Yani KM. 32 - Banjarbaru
 (Seberang Ruko Grand Palace Park)
 Pesan di ambil : Telp/WA. 0821 4993 3676
 Pesan Antar WA : 0811 512 4241

-BUKA JAM 11.00 s/d 21.00-

FOOD

MENU 24 JAM

- AYAM BAKAR RICA RICA	22K	- POTATOES SWEET.....	38K
- AYAM TEPUNG LADA HITAM	22K	- NILA GORENG SAMBAL DABU	25K
- AYAM GORENG KREMES	21K	- NASI GORENG ALA PODANG	20K
- AYAM TEPUNG ASAM MANIS	22K	- NASI GORENG SEAFOOD	26K
- AYAM REMPAH LALAPAN	18K	- MIE GORENG SPESIAL	20K
- FUYUNG-HAI SPESIAL	26K	- MIE GORENG SEAFOOD	26K
- KENTANG GORENG	15K	- MIE BANCIR ALA PODANG	17K
- SOSIS LADA HITAM	20K	- MIE BANCIR SPESIAL (1%TELOR ITIK) ..	23K
- BEBEK REMPAH + SAMBAL DABU	25K	- CAP-CAY SPESIAL	26K
- CHICKEN HOTS CHEESE.....	27K	- NASI PUTIH	6K

MENU MASAKAN BANJAR

TERSEDIA DARI JAM 09.00 SAMPAI HABIS

- PATIN BAKAR/GORENG.....	22K	- TERONG BAKAR/GORENG.....	6K
- NILA BAKAR.....	23K	- TEMPE GORENG.....	5K
- SAYUR SANTAN.....	3K	- SAMBAL DABU-DABU.....	5K
- SOTO BANJAR.....	21K	- NASI PUTIH.....	6K

P **PODANG'S** FOOD-PIZZA-STEAK-DRINK 

Jl. Banua Anyar - Banjarmasin
(samping Jembatan Banua Anyar)
Pesan di ambil : Telp/WA. 0813 4886 5753
Pesan Antar WA : 0811 500 4240

-BUKA 24 JAM-

Jl. Kayutangi - Banjarmasin
(Seberang Gedung Sultan Suriansyah)
Pesan di ambil : Telp/WA. 0822 5639 5577
Pesan Antar WA : 0811 500 4240

-BUKA JAM 10.00 s/d 23.00-

Jl. A. Yani KM. 32 - Banjarbaru
(Seberang Ruko Grand Palace Park)
Pesan di ambil : Telp/WA. 0821 4993 3676
Pesan Antar WA : 0811 512 4241

-BUKA JAM 11.00 s/d 21.00-



DRINK

- JUS DURIAN 20K
- JUS ALPUKAT 17K
- JUS MELON 15K
- JUS MANGGA 15K
- JUS BUAH NAGA .. 15K
- JUS SIRSAK 15K
- JUS NANGKA 15K
- JUS ANGGUR 17K
- TEH PANAS 4K
- TEH ES 5K
- JERUK ES / PANAS 7K
- ES JERUK SUSU 11K
- EXSTRA JOSS SUSU 10K
- CAPPUCINO ICE SUSU/PANAS ... 10K
- ES MILO SUSU/PANAS 10K
- FANTA/SPRITE/COCA-COLA .. 8K
- ES COKLAT/PANAS 9K
- ES SIRUP MELON 8K
- ES SIRUP LECI 8K
- ES SIRUP COCOPANDAN 8K
- ES SIRUP MOKA 8K
- ES SODA GEMBIRA 17K
- KOPI HITAM 5K
- KOPI SUSU ES/PANAS 8K
- AIR MINERAL DINGIN 5K
- AIR ES 3K



ICE CREAM
+7K

- MILKSHAKE ANGGUR 20K
- MILKSHAKE STRAWBERRY ... 19K
- MILKSHAKE COKLAT 19K
- MILKSHAKE VANILLA 19K
- BLENDED OREO VANILLA 19K
- GRANADINE SUNSET 18K
- COKLAT CAPPUCHINO 19K
- ICE CREAM GELAS 10K
- TEH SUSU ES/PANAS 10K
- BUBBLE GUM 16K
- GREEN TEA 16K
- GREEN TEA BLEND OREO 20K
- BLENDED OREO VANILLA 19K

ICE CREAM NESTLE

- CRUNCH 12K
- MILO 12K
- KIT KAT 15K
- KIT KAT BIT 13K



RIWAYAT HIDUP

Nama : Adi Nugraha
Tempat dan Tanggal Lahir : Jenamas, 25 Mei 1997
Agama : Islam
Kebangsaan : Indonesia
Status Perkawinan : Belum Menikah
Alamat : Jl. Jahri Saleh Gg Kaca Piring RT 19 NO 16
Pendidikan :

1. SDN Percontohan Pasar Lama 3
2. SMPN 31 Banjarmasin
3. MAN 1 Banjarmasin
4. UIN Antasari Banjarmasin

Orang Tua

1. Ayah : Ma'ad (Alm)
Pekerjaan : -
2. Ibu : Zaitun
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Pengalaman Kerja

1. Magang di Banjarmasin : 2 Bulan
2. Bekerja di rumah makan Pizza Podang's Banjarmasin : ± 1 Tahun

Pengalaman Organisasi :

1. Wakil Ketua UKM Olahraga FEBI : 2016-2017

2. HMJ Ekonomi Syariah : 2016-2017

Anak : Anak ke-2 dari 3 bersaudara

Banjarmasin, September 2019

Penulis

Adi Nugraha




**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235
Telepon (0511) 6777663

e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : ADI MUGRAHA
NIM : 1501150192
Jurusan : EKONOMI ISLAM
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
'LOYALITAS' SEUDI PUMAH MAKAN PIZZA PODDANG'S
BANJARMASIN
Pembimbing I : Dra Naimah, M.H
Pembimbing II : Yulca Harizan, S.H-I, M.E-I

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
Bab I s/d V disetujui dan lanjutkan kemungkinan 	- perbaiki pedoman transliterasi - juga judul. - Ace. sudah Gisa & disidangkan

Catatan:

- Setiap Konsultasi lembar catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II
- Konsultasi berikutnya harus membawa lembar serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Jenderal Ahmad Yani Km 4,5 Banjarmasin
Email: febimail@uin-antasari.ac.id Web: www.febi.uin-antasari.ac.id

PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nomor : B- 1603 /Un.14/III.5/PP.00.9/05/2019

Setelah kami mempelajari dan diadakan perbaikan seperlunya atas rencana penelitian Saudara (i) :

Nama : Adi Nugraha
NIM : 1501150122
Program/Jurusan : S.1 / Ekonomi Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi di Rumah Makan Pizza Podang's Banjarmasin)

Kami dapat menyetujui rencana penelitian (proposal) tersebut. Sebagai tim pembimbing kami tetapkan sebagai berikut:

Pembimbing I : Dra. Naimah, M.H.
Pembimbing II : Yulia Hafizah, M.E.I

Saudara (i) diharapkan segera melakukan konsultasi dengan Pembimbing I dan Pembimbing II guna mendapatkan arahan dalam rangka persiapan pembuatan skripsi selanjutnya.

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.



Banjarmasin, 23 Mei 2019

Dekan

Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.H.I
NIP. 19600609 198803 1 003

Tembusan :

1. Rektor UIN Antasari (sebagai laporan);
2. Dosen Pembimbing I dan Pembimbing II;
3. Mahasiswa (i) ybs;
4. Arsip.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Jenderal Ahmad Yani Km 4,5 Telp. (0511) 3265783 Banjarmasin 70235

Nomor : B-2050/Un.14/II.1/PP.00.0/07/2019
Lampiran : Satu berkas
Hal : Penetapan Waktu Ujian
Proposal Skripsi

1 Juli 2019

Yth. Adi Nugraha / 1501150122
Banjarmasin

Assalamu'alaikum wr. wb.

Berdasarkan surat permohonan Saudara (i) tertanggal 3 Juli 2019, maka dengan ini Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari menetapkan waktu ujian proposal skripsi kepada:

Nama / NIM : Adi Nugraha / 1501150122
Jurusan : Ekonomi Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen (Studi di Rumah Makan Pizza Podang's Banjarmasin)

Hari/Tanggal : Rabu, 03/07/2019
Waktu : 10.00 - 10.45
Tempat : Ruang Munaqasyah FEBI

dengan susunan tim penguji sebagai berikut:

Ketua Penguji : Dra. Naimah, M.H.
Anggota Penguji : Yulia Hafizah, S.H.I, M.E.I.
Notulen : Adi Wahyu Ilhami, S.H., M.H.

Demikian surat ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum wr. wb.



Catatan:
Diharap pelaksanaan ujian tepat waktu untuk
menghindari tertundanya ujian-ujian berikutnya.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Jenderal Ahmad Yani Km 4,5 Telp. (0511) 3265783 Banjarmasin 70235

SURAT KETERANGAN

Nomor: B-2136/Un.14/II.1/PP.00.0/07/2019

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari, menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Adi Nugraha
NIM : 1501150122
Jurusan : Ekonomi Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen (Studi di Rumah Makan Pizza Podang's Banjarmasin)

telah melaksanakan ujian proposal skripsi pada:

Hari/Tanggal : Rabu, 03/07/2019
Waktu : 10.00 - 10.45
Tempat : Ruang Munaqasyah FEBI

dengan susunan tim penguji sebagai berikut:

Ketua Penguji : Dra. Naimah, M.H.
Anggota Penguji : Yulia Hafizah, S.H.I, M.E.I.
Anggota Penguji/Notulen : Adi Wahyu Ilhami, S.H., M.H.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 10 Juli 2019
Ketua Jurusan Ekonomi Syariah,



- Tembusan:
1. Rektor UIN Antasari
 2. Kabag Keuangan UIN Antasari
 3. Mahasiswa ybs.

No. : 87



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235
Telepon (0511) 6783434

e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

Nomor : 2366 /Un.14/III.5/PP.00.9/08/2019 7 Agustus 2019
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Riset

Yth.

Pemilik Rumah Makan Podang's Banjarmasin

Dengan Hormat, yang bertanda tangan di bawah ini memberikan rekomendasi kepada :

Nama : Adi Nugraha
NIM : 1501150122
Jurusan : Ekonomi Syariah
Alamat : Jl. Jahri Saleh Gg. Kaca Piring RT. 19 No. 16 Banjarmasin

yang bersangkutan akan mengadakan riset dalam rangka penyusunan Skripsi selama 2 Bulan dari tanggal 07 Agustus 2019 s/d 07 Oktober 2019 dengan judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi "Pizza Podang's Banjarmasin).**

Sehubungan dengan hal di atas, mohon Bapak/ Ibu berkenan memberikan izin kepada mahasiswa (i) tersebut untuk melaksanakan riset di unit kerja yang Bapak/ Ibu pimpin.

Demikian surat ini di sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.



SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muslim
Jabatan : Pemilik Rumah Makan

Dengan ini menerangkan bahwa Mahasiswa yang beridentitas :

Nama : Adi Nugraha
NIM : 1501150122
Program Studi : Ekonomi Islam
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas : Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin

Telah selesai melakukan penelitian di Rumah Makan Pizza Podang's Banjarmasin di Jl. Pangeran Hidayatullah No. 19, Benua Anyar, Kec. Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin. Provinsi Kalimantan Selatan selama 1 bulan, terhitung mulai tanggal 01 Oktober s/d 31 Oktober 2019 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan Skripsi Penelitian yang berjudul : **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN(Studi pada rumah makan "PIZZA PODANG'S BANJARMASIN")"**.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sepenuhnya.

Banjarmasin , 01 September 2019



Pemilik Rumah Makan