

**ANALISIS PENILAIAN *IMPORTANCE* DAN *PERFORMANCE*  
KUALITAS UNTUK MENGUKUR KEPUASAN KONSUMEN  
RESTORAN WARALABA CALIFORNIA FRIED CHICKEN  
CABANG JEMBER**

**SKRIPSI**

Oleh

**Hujjatul Islam Bilqisthi  
NIM 040810201246**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2010**



**ANALISIS PENILAIAN *IMPORTANCE* DAN *PERFORMANCE*  
KUALITAS UNTUK MENGUKUR KEPUASAN KONSUMEN  
RESTORAN WARALABA CALIFORNIA FRIED CHICKEN  
CABANG JEMBER**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Salah Satu Syarat  
Untuk Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Jember**

Oleh

**Hujjatul Islam Bilqisthi  
NIM 040810201246**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2010**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Analisis Penilaian *Importance* Dan *Performance* Kualitas Untuk Mengukur Kepuasan Konsumen Restoran Waralaba California Fried Chicken Cabang Jember.

Nama Mahasiswa : Hujjatul Islam Bilqisthi.

NIM : 040810201246.

Jurusan : Manajemen.

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran.

Pembimbing I

Pembimbing II

Dra. Hj. Diah Yulisetiari, M.Si  
NIP. 1961 0729 1986 032001

Wiji Utami, SE, M.Si.  
NIP. 1974 0120 200012 2001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Dra. Hj. Diah Yulisetiari, M.Si  
NIP. 1961 0729 1986 032001

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL**  
**UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI**

**SURAT PERNYATAAN**

Nama : Hujjatul Islam Bilqisthi  
NIM : 040810201246  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : M. Pemasaran  
Judul Skripsi : ANALISIS PENILAIAN *IMPORTANCE* DAN *PERFORMANCE* KUALITAS UNTUK MENGIKHTUKUR KEPUASAN KONSUMEN RESTORAN WARALABA CALIFORNIA FRIED CHICKEN CABANG JEMBER.

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata di kemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

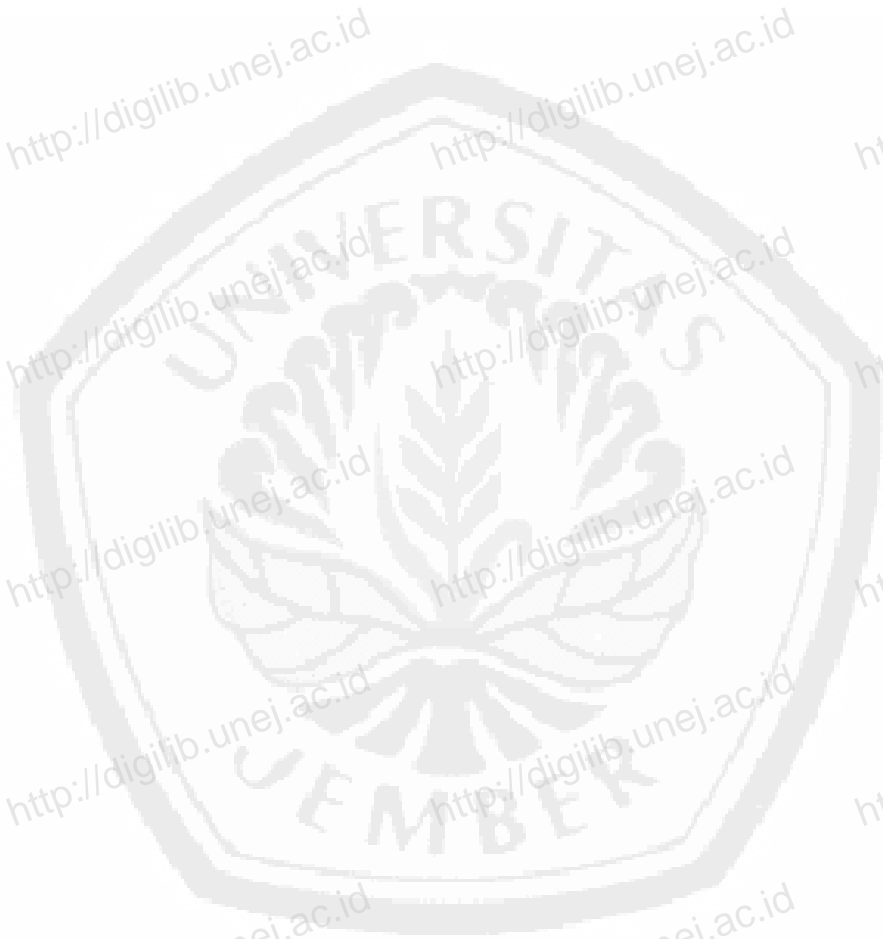
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Jember, 4 Desember 2010

Yang menyatakan

MATERAI  
Rp. 6000

**HUJJATUL ISLAM B.**  
**NIM. 040810201246**



## **PERSEMBAHAN**

**Alhamdulillah...Akhirnya selesai juga satu langkah hidupku. Semua ini tulus kupersembahkan sebagai bentuk tanggung jawab, pengabdian, ungkapan terima kasihku, hormat dan kasih sayangku kepada :**

- **Kedua Orangtuaku, H. Achmad Chodji dan Hj. Naely Rahmawati yang telah melahirkan, merawat, membimbing, mendoakan dan memberi kasih sayang serta pengorbanannya selama ini**
- **Adik-adikku tercinta Abrorina Alfani A, Hammiyu Sakhrul Mubarak serta Attaya Zidan Huda.**
- **Keluarga besarku, terima kasih atas dukungan,, perhatian dan kasih sayang yang telah diberikan selama ini.**
- **Guru-guru yang telah mendidik dan membimbingku hingga saat ini**
- **Almamater yang kubanggakan**

## MOTTO

***“Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”.***

(Ar-Ra’du : 11)

***Keep moving forward*** (Walt Disney)

***Do The Small Thing*** (Gunawan Indrayanto)

**Selalu yakinilah, bahwa kesulitan – kesulitan anda sebetulnya membuat banyak hal yang tadinya sulit bagi anda – sekarang mudah**

(Penulis)

**Manusia tidak akan terlecut apabila tidak ada motivasi. Motivasilah dirimu**

(Penulis)

## ABSTRAKSI

**Analisis Penilaian *Importance* Dan *Performance* Kualitas Untuk Mengukur Kepuasan Konsumen Restoran Waralaba California Fried Chicken Cabang Jember;** Hujjatul Islam Bilqisthi, 040810201246, 2010: 94 halaman; Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan konsumen atas kualitas pelayanan Restoran *California Fried Chicken* dan untuk mengetahui dan menganalisis posisi kinerja kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Restoran *California Fried Chicken* menurut persepsi konsumen.

Bentuk penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan metode *survei*. Metode penelitian yang digunakan menggunakan *Performance-Importance Analysis* dan Diagram Kartesius. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert dengan skala 1 sampai dengan 5 yang dimulai dengan pernyataan sangat tidak puas/penting sampai dengan sangat puas/penting. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 70 orang konsumen sebagai responden.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati) yang dikaitkan dengan keberadaan aspek *performance* dan *importance* dari perusahaan terhadap respon yang diterima konsumen.

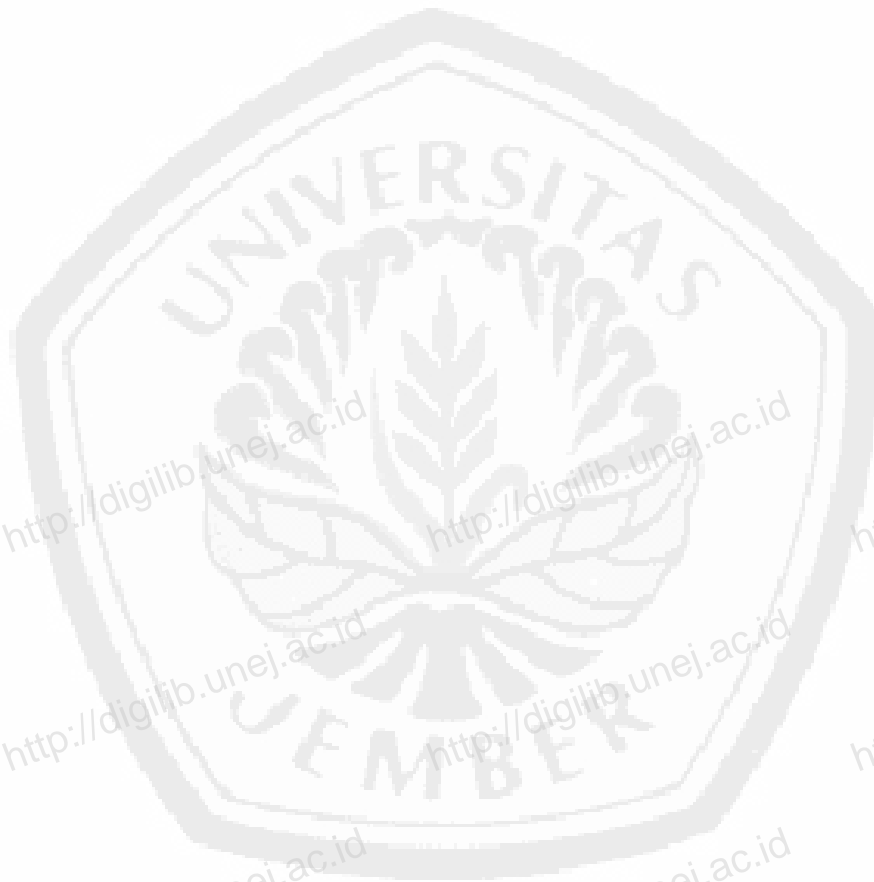
Hasil analisis *Performance-Importance* menunjukkan bahwa seluruh kinerja Restoran *California Fried Chicken* baik per item indikator maupun per dimensi masih belum optimal karena skor kinerja masih berada di bawah skor tingkat kepentingan konsumen. Hal ini memberikan indikasi bahwa konsumen masih tidak/belum puas dengan kinerja pelayanan di Restoran *California Fried Chicken* Restoran *California Fried Chicken*.

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan Diagram Kartesius untuk mengetahui posisi kinerja, didapatkan 4 atribut yang berada pada kuadran A, dimana ada 4 atribut pada kuadran ini harus diprioritaskan dan dilaksanakan agar konsumen dapat lebih puas dengan pelayanan yang telah diberikan. Pada kuadran B ada 6 atribut yang harus dipertahankan oleh pihak manajemen karena telah sesuai dengan kepentingan konsumen sehingga konsumen telah puas. Sedangkan pada kuadran C terdapat 6 atribut yang pelaksanaannya masih biasa saja dan menurut konsumen juga biasa saja, sehingga tidak perlu adanya peningkatan kualitas. Sedangkan pada kuadran D terdapat 3 atribut yang pelaksanaannya dinilai berlebihan oleh konsumen, sehingga konsumen beranggapan bahwa factor pelayanan yang berada dalam kuadran ini tidak terlalu



penting. Akan tetapi Restoran *California Fried Chicken* melaksanakan pelayanan tersebut dengan baik sekali sehingga memberikan kepuasan.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan, *Performance-Importance Analysis*, Diagram Kartesius.



## PRAKATA

Puji Syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-NYA, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Penilaian Importance Dan Performance Kualitas Untuk Mengukur Kepuasan Konsumen Restoran Waralaba California Fried Chicken Cabang Jember**”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penyusunan Skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mohammad Saleh, M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
2. Ibu Dra. Hj. Diah Yulisetiarni, M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen;
3. Bapak Drs. Agus Priyono, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik;
4. Ibu Dra. Hj. Diah Yulisetiarni, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan skripsi ini;
5. Ibu Wiji Utami, SE, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan skripsi ini;
6. Karyawan Bagian Akademik dan Tata Usaha Jurusan Manajemen;
7. Pimpinan *Restoran Waralaba California Fried Chicken Cabang Jember* beserta seluruh jajaran manajemen;
8. Keluargaku, Almarhumah Ibu Hayumi, Bapak H. Achmad Chodji, Ibu Hj. Naely Rahmawati, SE, Eyang dan Kakung Din, Mak Sina, Tante dan Om-omku, serta Adik-Adikku Orin, Hamy, Zidan, Dll. Terima kasih do’a, kasih sayang serta dukungannya
9. Keluarga besarku, terima kasih atas pertanyaan “Kapan Lulusnya?”;
10. Teman-temanku east mastrip : Big Show, Bejo, Banonk, Fafan, Rippen, Imus, Arman, serta Imanda Family (Lily, Ovi’, tak terkecuali Om Udin), Luthfi

- (yang sudah mau menjadi moderator). Terima kasih atas supportnya selama ini. *"U All My Best Partner n Friend"*;
11. Teman-temanku: Bojes, Nyot, dan Bendot, yang sudah menjadi partner KK;
  12. Teman-Teman Manajemen 2005 yang sudah baik hati membantuku dan menemaniku saat kuliah, Habibur+Adhit, Irman (dahsyat Irman...), Furi+Karika (Si Kembar lain orangtua+kakek nenek+buyut), Fajar, Vivin, Cyntia, Ari P, Citra dll;
  13. Teman-Teman Manajemen Angkatan 2004 baik yang sudah "menghilang" atau yang "masih setia" di kampus, SEMANGAT!!!;
  14. Keluarga besar Bpk Chafid Setyadi dan Umi', terima kasih atas dukungan dan do'anya.
  15. Teman-Teman "COPY CORNER", Yono, Arip, Jemek, Alud, Toyib yang udah menjadi partner kerja.
  16. Teman-Teman Halmahera Regency : Yani, Ryan, Alis, Agus, Bayu. Terima Kasih atas do'anya.
  17. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, Juli 2010

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	v
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>MOTTO</b> .....	vii
<b>RINGKASAN</b> .....	viii
<b>PRAKATA</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN</b>	
<b>1.1 Latar Belakang Masalah</b> .....	1
<b>1.2 Pokok Permasalahan</b> .....	3
<b>1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian</b> .....	3
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	3
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	3
<b>BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA</b>	

<b>2.1 Landasan Teori .....</b>	<b>4</b>
2.1.1 Pengertian Restoran dan Tipe Pelayanan Restoran .....	4
2.1.2 Pengertian Pemasaran dan Konsep Pemasaran .....	5
2.1.3 Pengertian Jasa dan Karakteristik Jasa .....	6
2.1.4 Kualitas Jasa .....	7
2.1.5 Gap Kualitas Jasa .....	9
2.1.6 Faktor Penyebab Kualitas Jasa Yang Buruk .....	13
2.1.7 Harapan dan Kepuasan Pelanggan .....	15
<b>2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>22</b>
<b>2.3 Kerangka Konseptual Penelitian .....</b>	<b>24</b>
<b>BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN</b>	
<b>3.1 Rancangan Penelitian .....</b>	<b>26</b>
<b>3.2 Populasi Penelitian .....</b>	<b>26</b>
<b>3.3 Sampel Penelitian .....</b>	<b>26</b>
<b>3.4 Jenis Data .....</b>	<b>27</b>
<b>3.5 Metode Pengumpulan Data .....</b>	<b>27</b>
<b>3.6 Definisi Operasional Variabel .....</b>	<b>28</b>
<b>3.7 Skala Pengukuran .....</b>	<b>31</b>
<b>3.8 Uji Instrumen .....</b>	<b>31</b>
3.8.1 Uji Validitas .....	31
3.8.2 Uji Reliabilitas .....	32
<b>3.9 Metode Analisis .....</b>	<b>33</b>
<b>3.10 Kerangka Pemecahan Masalah .....</b>	<b>36</b>
<b>BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
<b>4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian .....</b>	<b>38</b>
4.1.1 Sejarah Singkat Restoran <i>California Fried Chicken</i> .....	38
4.1.2 Struktur Organisasi .....	40
4.1.3 Personalia Restoran <i>California Fried Chicken</i> .....	42
4.1.4 Produk Restoran <i>California Fried Chicken</i> .....	44

<b>4.2 Karakteristik Responden .....</b>	<b>46</b>
<b>4.3 Analisis dan Pembahasan .....</b>	<b>47</b>
4.3.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	47
4.3.1.1 Uji Validitas .....	47
4.3.3.2 . Uji Reliabilitas .....	49
4.3.2 Analisis Dimensi <i>Tangible</i> .....	51
4.3.2.1 Restoran <i>California Fried Chicken</i> Memiliki Desain Interior dan Eksterior yang Menarik .....	51
4.3.2.2 Restoran <i>California Fried Chicken</i> Memiliki Fasilitas dan Peralatan yang Lengkap dan Modern .....	52
4.3.2.3 Restoran <i>California Fried Chicken</i> Tampak Bersih dan Nyaman .....	53
4.3.2.4 Karyawan Restoran <i>California Fried Chicken</i> Berpakaian dan Berpenampilan Bersih dan Rapi .....	54
4.3.2.5 Lokasi Restoran <i>California Fried Chicken</i> Mudah Dijangkau .....	55
4.3.3 Analisis Dimensi <i>Reliability</i> .....	56
4.3.3.1 Karyawan Restoran <i>California Fried Chicken</i> Bersedia dan Dapat Diandalkan Dalam Menangani Keluhan Konsumen Terhadap Menu dan Pelayanan restoran.....	56
4.3.3.2 Karyawan Restoran <i>California Fried Chicken</i> Menyelesaikan Transaksi Pembayaran Dengan Akurat .....	57
4.3.3.3 Bila Restoran <i>California Fried Chicken</i> Berjanji Untuk Melakukan Sesuatu Pasti Akan Dilakukan Dengan Tepat .....	58

4.3.3.4	Karyawan Restoran <i>California Fried Chicken</i> Terampil Dalam Menyajikan Menu yang Konsumen Pesan .....	59
4.3.3.5	Pelayanan <i>Delivery Service</i> Dilakukan dengan Baik .....	60
4.3.4	Analisis Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	61
4.3.4.1	Konsumen Tidak Mengantri Lama Dalam Melakukan Pemesanan dan Pembayaran Menu ...	61
4.3.4.2	Karyawan Restoran <i>California Fried Chicken</i> Akan Memberi Tahu Kapan Menu yang Akan Disajikan .....	62
4.3.4.3	Karyawan Restoran <i>California Fried Chicken</i> Melayani pesanan Konsumen dengan Segera .....	63
4.3.5	Interpretasi Diagram Kartesius .....	70
<b>BAB 5 : KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	<b>Kesimpulan</b> .....	74
5.2	<b>Saran</b> .....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		80
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Perbedaan penelitian Terdahulu Dengan penelitian Sekarang .....	24
4.1 Jumlah Karyawan Restoran <i>California Fried Chicken</i> .....	43
4.2 Umur Responden .....	46
4.3 Frekuensi Kunjungan Konsumen .....	47
4.4 Validitas Instrumen Penelitian Harapan Kualitas Pelayanan Restoran <i>California Fried Chicken</i> .....	48
4.5 Validitas Instrumen Penelitian Kinerja Kualitas Pelayanan Restoran <i>California Fried Chicken</i> .....	49
4.6 Reliabilitas Instrumen Penelitian Harapan Kualitas Pelayanan Restoran <i>California Fried Chicken</i> .....	50
4.7 Reliabilitas Instrumen Penelitian Kinerja Kualitas Pelayanan Restoran <i>California Fried Chicken</i> .....	50
4.8 Penilaian <i>Importance</i> Terhadap Restoran <i>California Fried Chicken</i> Memiliki Desain Interior dan Eksterior yang Menarik.....	51
4.9 Penilaian <i>Performance</i> Terhadap Restoran <i>California Fried Chicken</i> Memiliki Desain Interior dan Eksterior yang Menarik .....	51
4.10 Penilaian <i>Importance</i> Terhadap Restoran <i>California Fried Chicken</i> Memiliki Fasilitas dan Peralatan yang Lengkap dan Modern .....	52
4.11 Penilaian <i>Performance</i> Terhadap Restoran <i>California Fried Chicken</i>	



Memiliki Fasilitas dan Peralatan yang Lengkap dan Modern .....	52
4.12 Penilaian Importance Terhadap Restoran <i>California Fried Chicken</i> Tampak Bersih dan Nyaman .....	53
4.13 Penilaian Performance terhadap Restoran <i>California Fried Chicken</i> Tampak Bersih dan Nyaman .....	53
4.14 Penilaian Importance Terhadap Karyawan Restoran <i>California Fried Chicken</i> Berpakaian dan Berpenampilan Bersih dan Rapi .....	54
4.15 Penilaian Performance Terhadap Karyawan Restoran <i>California Fried Chicken</i> Berpakaian dan Berpenampilan Bersih dan Rapi .....	54
4.16 Penilaian <i>Importance</i> Terhadap Lokasi Restoran <i>California Fried Chicken</i> Mudah Dijangkau .....	55
4.17 Penilaian <i>Performance</i> Terhadap Lokasi Restoran <i>California Fried Chicken</i> Mudah Dijangkau .....	55
4.18 Penilaian <i>Importance</i> Terhadap Karyawan Restoran <i>California Fried Chicken</i> Bersedia dan Dapat Diandalkan Dalam Menangani Keluhan Konsumen Terhadap Menu dan Pelayanan Restoran .....	56
4.19 Penilaian <i>Performance</i> Terhadap Karyawan Restoran <i>California Fried Chicken</i> Bersedia dan Dapat Diandalkan Dalam Menangani Keluhan Konsumen Terhadap Menu dan Pelayanan Restoran .....	56
4.20 Penilaian <i>Importance</i> Karyawan Restoran <i>California Fried Chicken</i> Menyelesaikan Transaksi Pembayaran Dengan Akurat .....	57
4.21 Penilaian <i>Performance</i> Terhadap Karyawan Restoran <i>California Fried Chicken</i> Menyelesaikan Transaksi Pembayaran Dengan Akurat .....	58
4.22 Penilaian <i>Importance</i> Terhadap Bila Restoran <i>California Fried Chicken</i> Berjanji Untuk Melakukan Sesuatu Maka Pasti Akan Dilakukan dengan Tepat .....	58
4.23 Penilaian <i>Performance</i> Terhadap Bila Restoran <i>California Fried</i>	

	<i>Chicken</i> Berjanji Untuk Melakukan Sesuatu Maka Pasti Akan Dilakukan Dengan Tepat .....	59
4.24	Penilaian <i>Importance</i> Terhadap Karyawan Restoran <i>California Fried Chicken</i> Terampil Dalam Menyajikan Menu yang Konsumen Pesan .....	59
4.25	Penilaian <i>Importance</i> Terhadap Karyawan Restoran <i>California Fried Chicken</i> Terampil Dalam Menyajikan Menu yang Konsumen Pesan .....	60
4.26	Penilaian <i>Importance</i> Terhadap Pelayanan <i>Delivery Service</i> Dilakukan dengan Baik .....	60
4.27	Penilaian <i>Performance</i> Terhadap Pelayanan <i>Delivery Service</i> Dilakukan dengan Baik .....	61
4.28	Penilaian <i>Importance</i> Terhadap Konsumen Tidak Mengantri Lama Dalam Melakukan Pemesanan dan Pembayaran Menu .....	62
4.29	Penilaian <i>Performance</i> Terhadap Konsumen Tidak Mengantri Lama Dalam Melakukan Pemesanan dan Pembayaran Menu .....	62
4.30	Penilaian <i>Importance</i> Terhadap Karyawan Restoran <i>California Fried Chicken</i> Akan Memberi Tahu Kapan Menu yang Konsumen Pesan Akan Disajikan .....	63
4.31	Penilaian <i>Performance</i> Terhadap Karyawan Restoran <i>California Fried Chicken</i> Akan Memberi Tahu Kapan Menu yang Konsumen Pesan Akan Disajikan .....	63
4.32	Penilaian <i>Importance</i> Terhadap Karyawan Restoran <i>California Fried Chicken</i> Melayani Pesanan Konsumen dengan Segera .....	64
4.33	Penilaian <i>Performance</i> Terhadap Karyawan Restoran <i>California Fried Chicken</i> Melayani Pesanan Konsumen dengan Segera .....	64
4.34	Tabel Rata-Rata Dari Penilaian <i>Performance</i> dan Penilaian <i>Importance</i> Konsumen Terhadap Pelayanan Restoran <i>California</i>	

<i>Fried Chicken</i> .....	65
----------------------------	----

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Konsep Inti Pemasaran .....	5
2.2 Model Kualitas Jasa .....	12
2.3 Hubungan Antara Kinerja dan Tingkat kepentingan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen .....	25
3.1 Diagram Kartesius .....	35
3.2 Kerangka Pemecahan Masalah .....	36
4.1 Struktur Organisasi Restoran <i>California Fried Chicken</i> .....	41
4.2 Diagram Kartesius Atribut Pelayanan Restoran <i>California Fried Chicken</i> .....	67
4.3 Diagram Kartesius Atribut Pelayanan Restoran <i>California Fried Chicken</i> .....	68
4.4 Diagram Kartesius Atribut Pelayanan Restoran <i>California Fried Chicken</i> .....	69
4.5 Diagram Kartesius Atribut Pelayanan Restoran <i>California Fried Chicken</i> .....	70

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	81
Lampiran 2	Skor Penelitian Konsumen Terhadap <i>Importance</i> dan <i>Performance</i> Pelayanan Restoran California Fried Chicken.....	85
Lampiran 3	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Harapan.....	86
Lampiran 4	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Kinerja.....	91

