

Lampiran 1. Surat Etik



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN
SUMBER DAYA MANUSIA KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN DENPASAR
KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN (KEPK)
Alamat : Jl. Sanitasi No 1 Sidakarya Denpasar Selatan
Telp : (0361) 710447 Faksimil : (0361) 710448
Laman (website) : www.poltekes-denpasar.ac.id



PERSETUJUAN ETIK / ETHICAL APPROVAL

Nomor : LB.02.03/EA/KEPK/0834 /2022

Yang bertandatangan di bawah ini Ketua Komisi Etik Penelitian Kesehatan Poltekkes Denpasar, setelah dilaksanakan pembahasan dan penilaian, dengan ini memutuskan protokol penelitian yang berjudul :

Hubungan Kepuasan Konsumen dengan Kualitas Pelayanan di Warung Nasi Men Weti

yang mengikutsertakan manusia sebagai subyek penelitian, dengan Ketua Pelaksana/Peneliti Utama :

Ni Putu Eka Anggreni

LAIK ETIK. Persetujuan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan batas waktu pelaksanaan penelitian seperti tertera dalam protokol dengan masa maksimum selama 1 (satu) tahun

Pada akhir penelitian, peneliti menyerahkan laporan akhir kepada KEPK-Poltekkes Denpasar. Dalam pelaksanaan penelitian, jika ada perubahan dan/atau perpanjangan penelitian, harus mengajukan kembali permohonan kaji etik penelitian (amandemen protokol)

Denpasar, 18 Agustus 2022

Ketua,



Ni Komang Yuni Rahyani
Dr.Ni Komang Yuni Rahyani,S.Si.T.,M.Kes



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN
SUMBER DAYA MANUSIA KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN DENPASAR
KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN (KEPK)

Alamat : Jl. Sanitasi No 1 Sidakarya Denpasar Selatan
Telp : (0361) 710447 Faksimil : (0361) 710448
Laman (website) : www.poltekkes-denpasar.ac.id



Lampiran Ethical Approval No : LB.02.03/EA/KEPK/ 0634 /2022

SARAN REVIEWER

Nama Peneliti	Judul	Saran Tindak lanjut	
		Reviewer 1	Reviewer 2
Ni Putu Eka Anggreni	Hubungan Kepuasan Konsumen dengan Kualitas Pelayanan di Warung Nasi Men Weti	Penelitian dapat dilanjutkan	-

Denpasar, 18 Agustus 2022

Ketua,



Dr. Ni Komang Yuni Rahyani, S.Si.T., M.Kes

Lampiran 2. Informed Consent
PERSETUJUAN SETELAH PENJELASAN
(INFORMED CONTEST)
SEBAGAI PESERTA PENELITIAN

Yang terhormat Bapak/Ibu/Saudara, kami meminta kesediaannya untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Keikutsertaan dari penelitian ini bersifat sukarela atau tidak memaksa. Mohon untuk dibaca penjelasan di bawah dengan seksama dan dipersilakan untuk bertanya bila ada yang belum dimengerti.

Judul	Hubungan Kepuasan Konsumen dengan Kualitas Pelayanan Di Rumah Makan Tradisional Sanur
Peneliti utama	Ni Putu Eka Anggreni
Institusi	Jurusan Gizi Poltekkes Denpasar
Jumlah Peneliti	1 orang
Lokasi Penelitian	Warung Nasi Men Weti, Sanur
Sumber Pendanaan	Swadana

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan di warung nasi Men Weti, Sanur. Syarat responden dalam penelitian ini yaitu pengunjung warung nasi Men Weti yang sudah berkunjung lebih dari 2 kali dalam sebulan, dengan batas usia mulai dari 17 tahun, responden dengan keadaan sehat tidak terganggu membaca dan menulis, dapat berkomunikasi dengan baik dan juga mau dijadikan sebagai responden dalam penelitian.

Sedangkan Kriteria Eksklusi dalam penelitian ini adalah Dikarenakan alasan tertentu untuk tidak menjadi sampel.

Peserta akan diminta mengisi informed consent dan lembar soal dalam bentuk kuisioner, pengisian kuisioner ini dilakukan sekitar kurang lebih 10 menit per respondennya. Kepesertaan dalam penelitian ini memberikan manfaat langsung pada peserta penelitian dan tidak menimbulkan akibat yang merugikan bagi peserta. Peneliti menjamin kerahasiaan semua data dan informasi peserta penelitian ini. Semua data dan informasi yang diberikan akan dijaga dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

Kepesertaan Bapak/Ibu/Saudara pada penelitian ini bersifat sukarela. Peserta penelitian dapat menolak untuk menjawab pertanyaan yang diajukan pada penelitian atau menghentikan kepesertaan dari penelitian kapan saja tanpa ada denda atau sanksi. Keputusan Bapak/Ibu/Saudara untuk berhenti sebagai peserta penelitian tidak akan mempengaruhi mutu dan kelanjutan pelayanan kesehatan yang diberikan.

Setelah Bapak/Ibu/Saudara benar-benar memahami tentang penelitian ini dan setuju untuk menjadi peserta penelitian ini, Bapak/Ibu/Saudara diminta untuk menandatangani formulir “Persetujuan Setelah Penjelasan (Informed Consent) sebagai *Peserta Penelitian/ *Wali”.

Bila selama berlangsungnya penelitian terdapat perkembangan baru yang dapat mempengaruhi keputusan Bapak/Ibu/Saudara untuk kelanjutan kepesertaan dalam penelitian, maka peneliti akan menyampaikan hal ini kepada Bapak/Ibu/Saudara.

Bila ada pertanyaan yang perlu disampaikan kepada peneliti, silakan hubungi peneliti : Ni Putu Eka Anggreni Mahasiswa Jurusan Gizi Program Studi Sarjana

Terapan Gizi dan Dietetika No HP 0895370060382 Email :
ekaanggreni99@gmail.com

Tanda tangan Bapak/Ibu/Saudara di bawah ini menunjukkan bahwa Bapak/Ibu/Saudara telah membaca, memahami, dan telah mendapat kesempatan untuk bertanya kepada peneliti tentang penelitian ini dan menyetujui untuk menjadi peserta penelitian/wali.

Peserta Penelitian,

Wali,

(.....)

(.....)

Tanggal.....

Tanggal.....

Hubungan dengan peserta:

.....

Peneliti,

(Ni Putu Eka Anggreni)

Tanggal.....

Lampiran 3. Surat Pernyataan Bersedia Menjadi Sampel Penelitian

SURAT PERNYATAAN

BERSEDIA MENJADI SAMPEL PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :

Tempat/ Tanggal lahir :

Alamat :

Dengan ini menyatakan bahwa saya bersedia menjadi subyek penelitian dan akan memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian yang berjudul “Hubungan Kepuasan Konsumen dengan Kualitas Pelayanan di Warung Nasi Men Weti, Sanur”.

Dengan pernyataan surat ini saya buat tanpa paksaan dari pihak manapun serta saya memahami keikutsertaan saya akan memberi manfaat dan akan terjaga kerahasiaannya

Denpasar,.....

(.....)

Lampiran 4. Kuesioner Penelitian

KUISIONER PENELITIAN

KUISIONER PENGUKUR KEPUASAN KONSUMEN

No responden :

I. Identitas sampel

1. Nama responden :
2. Usia :
3. Alamat :
4. No telepon :
5. Frekuensi kunjungan
(dalam 1 bulan)
 - a. 1 kali :
 - b. 2 kali :
 - c. > 2 kali :

II. Kualitas pelayanan

No	Pertanyaan	Setuju	Cukup	Tidak setuju
Faktor fisik/berwujud				
1.	Penataan tempat yang rapi dan nyaman			
2.	Tempat dan lingkungan sekitar bersih			
3.	Tersedia sarana dan prasarana di tempat (wifi, toilet)			
4.	Pakaian karyawan terlihat rapi dan berish			
Keandalan				
5.	Karyawan sigap dalam melayani konsumen			
6.	Pemesanan selesai tepat waktu			
7.	Karyawan dapat memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan konsumen			
Daya Tanggap				
8.	Karyawan tanggap dalam menjelaskan produk yang tidak diketahui oleh konsumen dan dapat memberikan solusi jika terjadi masalah terkait dengan menu			
9.	Karyawan memberikan informasi yang jelas dan lengkap			

Kepastian				
10.	Karyawan dapat memberikan rasa nyaman kepada konsumen			
11.	Karyawan menguasai mengenai menu yang disajikan			
12.	Karyawan berperilaku sopan saat memberikan pelayanan			
Empati				
13.	Karyawan melayani dengan ramah / senyuman			
14.	Karyawan memberikan salam atau sapaan kepada konsumen			
15.	Karyawan memastikan kenyamanan dan kebutuhan konsumen tanpa diminta			
Hygiene sanitasi				
16.	Area sekitar terlihat bersih dan tidak ada benda asing dalam penyajian makanan			
17.	Tersedia toilet yang bersih dan tempat cuci tangan yang tersedia dengan sabun			

III. Kepuasan Konsumen

No	Pertanyaan	Puas	Cukup	Tidak puas
1.	Saya merasa puas dengan kualitas produk yang ada di warung nasi Men Weti			
2.	Saya merasa puas dengan harga yang ditawarkan			
3.	Saya merasa puas dengan kinerja karyawan cekatan dan tanggap di warung nasi men Weti			
4.	Saya merasa puas dengan keramahan karyawan dalam melayani			
5.	Saya merasa puas dengan keramahan dan kerapian pegawai			
6.	Saya merasa puas dengan porsi makanan di warung nasi Men Weti sangat sesuai			
7.	Saya akan tetap menjadi konsumen di warung nasi Men Weti dan tidak akan berpindah ke tempat makan lain			
8.	Saya merasa lebih senang berbelanja di warung nasi Men Weti karena sangat kondusif dan menu lengkap			
9.	Saya akan merekomendasikan kepada orang lain			

Lampiran 5. Surat Pernyataan Persetujuan Publikasi Repository

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

REPOSITORY

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ni Putu Eka Anggreni

NIM : P07131219033

Program Studi : Sarjana Terapan Gizi dan Dietetika

Jurusan : Gizi

Tahun Akademik : 2023/2024

Alamat : Jalan Nusakambangan gang baru no 5

Nomor HP/Email : 0895370060382/ ekaanggreni99@gmail.com

Dengan ini menyerahkan skripsi berupa Tugas Akhir dengan Judul :

“ Hubungan Kepuasan Konsumen dengan Kualitas Pelayanan di Rumah Makan Tradisional Sanur”

1. Dan Menyetujuinya menjadi hak milik Poltekkes Kemenkes Denpasar serta memberikan Hak Bebas Royali Non-Ekklusif untuk disimpan, dialihkan mediakan, dikelola dalam pangkalan data dan dipublikasikan di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai Hak Cipta
2. Pernyataan ini saya buat dengan sungguh - sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung probadi tanpa melibatkan pihak Poltekkes Kemenkes Denpasar. Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Denpasar, 24 Juni 2023

Ni Putu Eka Anggreni
P07131219033

Lampiran 6. Dokumentasi Penelitian



Lampiran 7. Turnitin

turnitin 033_eka

ORIGINALITY REPORT

29% SIMILARITY INDEX	28% INTERNET SOURCES	7% PUBLICATIONS	12% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	------------------------------

PRIMARY SOURCES

1	repository.poltekkes-denpasar.ac.id Internet Source	21%
2	repository.uhamka.ac.id Internet Source	1%
3	repository.radenfatah.ac.id Internet Source	1%
4	123dok.com Internet Source	1%
5	media.neliti.com Internet Source	1%
6	www.scribd.com Internet Source	1%
7	www.pekerjadata.com Internet Source	1%
8	Fitria Elvi, Florentina Neneng Sabela. "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (Studi pada Perumda Sirin Maragun Kota	<1%