

LAMPIRAN



**PEMERINTAH KABUPATEN BADUNG
DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

PUSAT PEMERINTAHAN KABUPATEN BADUNG "MANGUPRAJA MANDALA"
JALAN RAYA SEMPIDI, MENGWI, BADUNG BALI (80351)
Telp. (0361) 4715259, Faks : (0361) 4715258 Email : dpmtspbadungkab@gmail.com
Website : <http://dpmtsp.badungkab.go.id>

Nomor : 583/SKP/DPMTSP/III/2022
Lampiran : -
Perihal : Surat Keterangan Penelitian

Kepada :
Yth. Pengelola Kedai Niang
di -
Mangupura

Berdasarkan surat dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bali, Nomor : B.30.070/557.E/IZIN-C/DPMTSP tanggal 22 Februari 2022 Perihal Surat Keterangan Penelitian / Rekomendasi Penelitian, maka Bupati Badung memberikan Surat Keterangan Penelitian Kepada :

Nama : GEDE DONY ADRIAWAN
Pekerjaan : MAHASISWA
Alamat Pemohon : BANJAR DINAS PENATAHAN KELOD, DESA PENATAHAN, KECAMATAN PENEHEL, KABUPATEN TABANAN
Nama Instansi : POLTEKKES KEMENKES DENPASAR JURUSAN GIZI
Alamat Instansi : JALAN GUMITIR GANG. ANGGREK NO.72, DESA KESIMAN KERTALANGU, KECAMATAN DENPASAR TIMUR, KOTA DENPASAR
Judul Penelitian : HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN PENGUNJUNG RESTORAN KEDAI NIANG DI WILAYAH KUTA
Jumlah Peneliti : 1 ORANG
Lokasi Penelitian : KEDAI NIANG
Tujuan Penelitian : SKRIPSI
Lama Penelitian : 1 MARET 2022 s/d 30 APRIL 2022

dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum mengadakan Penelitian agar melapor kepada Instansi yang dituju serta instansi yang tercantum pada tembusan surat ini.
2. Saat mengadakan Penelitian agar mentaati dan menghormati ketentuan yang berlaku pada lokasi Penelitian dan wilayah setempat.
3. Tidak dibenarkan melakukan kegiatan yang tidak ada kaitannya dengan tujuan penelitian dan apabila melanggar ketentuan yang berlaku maka Surat Keterangan Penelitian ini akan dicabut serta dihentikan segala kegiatannya.
4. Apabila masa berlaku Surat Keterangan Penelitian telah berakhir, sedangkan penelitian belum selesai
5. Setelah kegiatan Penelitian selesai, agar melapor ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung secara daring serta mengunggah hasil penelitian melalui aplikasi www.laperon.badungkab.go.id.

Dikeluarkan di : Mangupura
Pada Tanggal : 17 MARET 2022

**IZIN INI TIDAK
DIPUNGUT BIAYA**

Jangan berikan imbalan dalam bentuk apapun kepada petugas kami sebagai upaya mewujudkan Zona Integritas & Pelayanan Prima



<http://www.laperon.badungkab.go.id>
ID:220307115702



KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BADUNG,

I MADE AGUS ARYAWAN, S.T., M.T.
NIP. 19720828 199803 1 018

Tembusan disampaikan kepada :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Badung.
2. Yang Bersangkutan.
3. Arsip.

1. Dokumen ini diterbitkan sistem LAPERON berdasarkan data dari Pemohon, tersimpan dalam sistem LAPERON, yang menjadi tanggung jawab Pemohon
2. Dalam hal terjadi kekeliruan isi dokumen ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya
3. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSE-BSSN



Lampiran 3 *Ethical Clearance*



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 Faximili : (0361) 710448
Laman (website) : www.poltekkkes-denpasar.ac.id



PERSETUJUAN ETIK / ETHICAL APPROVAL

Nomor : LB.02.03/EA/KEPK/ 0068 /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 Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen Pengunjung Restoran Kedai Niang di Wilayah Kuta

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

Gede Dony Adriawan

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, 21 Maret 2022

Ketua,



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 Faximili : (0361) 710448

Laman (website) : www.poltekkes-denpasar.ac.id



Lampiran Ethical Approval No : LB.02.03/EA/KEPK/ 0068 /2022

SARAN REVIEWER

Nama Peneliti	Judul	Saran Tindak lanjut	
		Reviewer 1	Reviewer 2
Gede Dony Adriawan	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen Pengunjung Restoran Kedai Niang di Wilayah Kuta	Perlu dijelaskan urgensi dari penelitian ini. Pengukuran kepuasan konsumen dikaitkan dengan pemenuhan gizi atau apa? Pelaksanaan penelitian dilakukan setelah keluarnya EA, sehingga perlu revisi rencana pengumpulan data pada bulan April/Mei 2022.	Lanjutkan penelitian dengan proses yang baik

Denpasar, 21 Maret 2022

Ketua,



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

Lampiran 4 Persetujuan Setelah Penjelasan

PERSETUJUAN SETELAH PENJELASAN
(INFORMED CONSENT)
SEBAGAI PESERTA PENELITIAN

Yang terhormat Bapak/Ibu/Saudara/Adik, Kami meminta kesediannya untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Keikutsertaan dari penelitian ini bersifat sukarela/tidak memaksa. Mohon untuk dibaca penjelasan dibawah dengan seksama dan disilahkan bertanya bila ada yang belum dimengerti.

Judul	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen Pengunjung Restoran Kedai Niang di Wilayah Kuta
Peneliti Utama	Gede Dony Adriawan
Institusi	Poltekkes Kemenkes Denpasar Jurusan Gizi
Lokasi Penelitian	Kedai Niang (Jalan Kresna No. 89, Legian, Kuta, Kabupaten Badung, Bali, 80361)
Sumber pendanaan	Swadana

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pengunjung restoran Kedai Niang di wilayah Kuta. Jumlah peserta sebanyak 72 orang dengan syaratnya, kriteria inklusi yaitu

- a) Pengunjung restoran Kedai Niang.
- b) Berusia > 17 tahun dikarenakan terdapat pernyataan pada kuisisioner yang melibatkan pengambilan keputusan.
- c) Bersedia untuk menjadi responden.

Sedangkan, kriteria eksklusi yaitu Sampel dalam keadaan sakit atau tidak enak badan saat pelaksanaan pengambilan data, serta ada alasan tertentu mengundurkan diri menjadi sampel.

Peserta akan diminta mengisi *informed consent* dan lembar soal dalam bentuk kuisisioner, perlakuan ini dilakukam sekitar 5 menit per respondennya. Kepesertaan dalam penelitian ini tidak secara langsung memberikan manfaat

kepada peserta penelitian. Tetapi dapat memberikan gambaran informasi mengenai hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen di Kedai Niang. Penelitian ini tidak menimbulkan risiko.

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

Jika setuju untuk menjadi peserta penelitian ini, Bapak/Ibu/Saudara/Adik diminta untuk menandatangani formulir ‘*Persetujuan Setelah Penjelasan (Informed Consent)*’ sebagai *Peserta Penelitian/ *Wali’ setelah Bapak/Ibu/Saudara/Adik benar-benar memahami tentang penelitian ini. Bapak/Ibu/Saudara/Adik akan diberi salinan persetujuan yang sudah ditandatangani ini.

Bila selama berlangsungnya penelitian terdapat perkembangan baru yang dapat mempengaruhi keputusan Bapak/Ibu/Saudara/Adik untuk kelanjutan kepesertaan dalam penelitian, peneliti akan menyampaikan hal ini kepada Bapak/Ibu/Saudara/Adik. Bila ada pertanyaan yang perlu disampaikan kepada peneliti, silakan hubungi peneliti : Gede Dony Adriawan Mahasiswa Jurusan Gizi Program Studi Sarjana Terapan Gizi dan Dietetika Kelas Alih Jenjang

HP: 083846616152

Email: gededony18@gmail.com

Tanda tangan Bapak/Ibu/Saudara/Adik dibawah ini menunjukkan bahwa Bapak/Ibu/Saudara/Adik telah membaca, telah memahami dan telah mendapat kesempatan untuk bertanya kepada peneliti tentang penelitian ini dan **menyetujui untuk menjadi peserta*penelitian/Wali.**

Peserta/ Subyek Penelitian,

Tanda Tangan dan Nama
Tanggal (wajib diisi): /

Peneliti

Gede Dony Adriawan

Tanggal

Tanda tangan saksi diperlukan pada formulir Consent ini hanya bila

- Peserta Penelitian memiliki kemampuan untuk mengambil keputusan, tetapi tidak dapat membaca/tidak dapat bicara atau buta
- Wali dari peserta penelitian tidak dapat membaca/tidak dapat bicara atau buta
- Komisi Etik secara spesifik mengharuskan tanda tangan saksi pada penelitian ini (misalnya untuk penelitian resiko tinggi dan atau prosedur penelitian invasive)

Catatan :

Saksi harus merupakan keluarga peserta penelitian, tidak boleh anggota tim penelitian.

Saksi :

Saya menyatakan bahwa informasi pada formulir penjelasan telah dijelaskan dengan benar dan dimengerti oleh peserta penelitian atau walinya dan persetujuan untuk menjadi peserta penelitian diberikan secara sukarela

Nama dan Tanda tangan saksi

Tanggal

(Jika tidak diperlukan tanda tangan saksi, bagian tanda tangan saksi ini dibiarkan kosong)

* Coret yang tidak perlu

Lampiran 5. Perhitungan Jumlah Sampel

Penentuan besar sampel dalam penelitian ini, dihitung dengan rumus estimasi proporsi, sebagai berikut (Suiraoaka, dkk, 2019):

$$n = \frac{z^2 \alpha \cdot p (1-P)}{e^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

$Z^2 \alpha$ = nilai Z pada tingkat kepercayaan (95% = 1,96)

p = estimasi proporsi (0,5)

e = presisi (0,1)

Perhitungan:

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot 0,25}{(0,1)^2}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,01}$$

$$n = 96,04$$

dibulatkan menjadi 96

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Lameshow, maka dapat ditentukan bahwa jumlah sampel minimum pada penelitian ini yaitu, 96 sampel. Namun, ditambahkan sampel cadangan sebanyak 10% dari sampel minimum, yaitu 10 orang, sehingga jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 106 sampel.

Lampiran 6. Kuisisioner Penelitian

I. Identitas sampel		
1.	Nama Responden	
2.	Usia	tahun
3.	Alamat asal	
4.	Jumlah kunjungan (dalam satu bulan)	a. 1 kali b. 2 kali c. > 2 kali

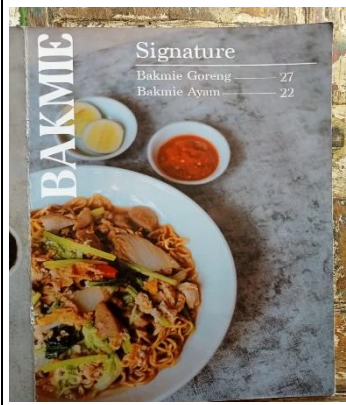
II. Kualitas Pelayanan						
No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
Faktor fisik/Berwujud						
1	Tampilan dan penataan tempat yang indah dan nyaman					
2	Tempat dan lingkungan sekitar bersih					
3	Tersedia sarana dan prasarana restoran lengkap (<i>wifi, live music, toilet</i>)					
4	Pakaian karyawan terlihat rapi					
Keandalan						
5	Penyajian makanan sesuai dengan yang dijanjikan					
6	Pelayanan diberikan sesuai dengan urutan kedatangan					

7	Pesanan selesai tepat waktu					
8	Pesanan yang diberikan sesuai dengan yang telah dipesan tanpa ada kesalahan					
Daya Tanggap						
9	Karyawan cepat dan tepat dalam melayani konsumen					
10	Karyawan dapat memberikan solusi jika ada masalah terkait menu dan pelayanan					
11	Karyawan memberikan informasi dengan jelas dan lengkap					
Jaminan						
12	Karyawan menguasai informasi mengenai menu yang disajikan					
13	Karyawan berperilaku sopan dalam memberikan layanan					
14	Karyawan dapat memberikan rasa nyaman dan aman saat berada dalam area restoran					
Empati						
15	Karyawan memastikan kelengkapan pesanan tanpa diminta					
16	Karyawan memastikan kenyamanan dan kebutuhan konsumen tanpa diminta					

III. Kepuasan Konsumen						
No	Pernyataan	SP	P	C	KP	TP
1	Cita rasa makanan					
2	Penampilan makanan					
3	Porsi makanan					
4	Pelayanan					
5	Sistem pembayaran					
6	Saya akan berkunjung lagi ke restoran ini di lain waktu					
7	Saya akan tetap menjadi konsumen di restoran ini dan tidak akan beralih ke restoran lain					
8	Saya akan tetap mengunjungi restoran ini walaupun terjadi kenaikan harga					
9	Saya akan merekomendasikan restoran ini kepada orang lain					

Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian





Lampiran 8. Daftar Menu Kedai Niang

Tabel 6
Daftar Menu Kedai Niang

Jenis Menu	Nama Menu	Pilihan Menu
Makanan Utama	<i>Rice Bowl</i>	Daging ayam
		Daging sapi
	Bakmie	Bakmie goreng
		Bakmie ayam
	Pizza	<i>Chicken Mushroom</i>
		<i>Margarita</i>
		<i>Cheezy</i>
	Dimsum	<i>Sie May</i>
		<i>Kuo Tie</i>
		<i>Spring Roll</i>
Snack	Kentang Goreng	
	Roti Bakar	Coklat
		Keju
	Tempe Mendoan <i>Chicken Wings</i>	
Minuman/ <i>beverages</i>	Coffee	<i>Espresso</i>
		<i>Affogato</i>
		<i>Piccolo</i>
		<i>Long Black</i>
		<i>Cappucino</i>
		<i>Café Latte</i>
		<i>Hazelnut Latte</i>
		<i>Caramel Latte</i>
		<i>Moccacino</i>
		<i>Manual Brew</i>
	Non Coffee	<i>Macha Latte</i>
		<i>Red Velvet Latte</i>
		<i>Taro Latte</i>
		<i>Chocolate</i>
		<i>Chocolate Hazelnut</i>
		<i>Chocolate Caramel</i>
		<i>Lemon Tea</i>
		<i>Fresh Milk</i>
	<i>Tea</i>	
	Fresh	<i>Mineral Water</i>
<i>Summer Lime</i>		
<i>Ocean Breeze</i>		
<i>Orange Squash</i>		
	<i>Sweetie Sweet</i>	

	<i>Milk Shake</i>	<i>Vanilla</i>
		<i>Chocolate</i>
		<i>Matcha</i>
		<i>Red Velvet</i>
		<i>Taro</i>
	<i>Alcohol</i>	<i>Pink Blash</i>
		<i>Abidin</i>
		<i>Arak Espresso</i>
		<i>Beer</i>
		<i>Amer</i>

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI REPOSITORY

Saya yang bertanda tangan di bawah ini.

Nama : Gede Dony Adriawan
NIM : P07131221107
Program Studi : Sarjana Terapan Gizi dan Dietetika
Jurusan : Gizi
Tahun Akademik : 2021/2022
Alamat : Br. Dinas Penatahan Kelod, Desa Penatahan, Kecamatan Penebel,
Tabanan, Bali
Nomor HP/Email : 083846616152/ gededony18.d@gmail.com

Dengan ini menyerahkan skripsi berupa Tugas Akhir dengan Judul:

“HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN PENGUNJUNG RESTORAN KEDAI NIANG DI WILAYAH KUTA”

1. Dan Menyetujuinya menjadi hak milik Poltekkes Kemenkes Denpasar serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif untuk disimpan, dialihkan mediakan, dikelola dalam pangkalan data dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik 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 pribadi tanpa melibatkan pihak Poltekkes Kemenkes Denpasar.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Denpasar, 17 Juni 2022

Saya menyatakan,



Gede Dony Adriawan
NIM. P071312221107