

## DAFTAR PUSTAKA

- Aw, Suranto. 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Bungin, Burhan. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Bungin, Burhan. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Gajah Mada Press.
- Bungin, Burhan. 2008. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Cangara, Hafied. 2008. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Effendy, Onong Uchjana. 2009. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Eriyanto. 2011. *Analisis Isi: Pengantar Metodologi untuk Penelitian Ilmu Komunikasi dan Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Fahmi, Irham. 2016. *Perilaku Organisasi: Teori, Aplikasi, dan Kasus*. Bandung: Alfabeta.
- Gassing, Syarifuddin dan Suryanto. 2016. *Public Relations*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Harahap, Edi dan Ahmad Syarwani. 2014. *Komunikasi Antarpribadi Perilaku Insani dalam Organisasi Pendidikan*, Cet 1. Jakarta: Rajawali Pers.
- Husein, Umar. 2005. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kotler, dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran (13 ed.)*. Jakarta: Erlangga.

- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Liliweri, Alo. 1991. *Komunikasi Antarpribadi: Suatu Pengantar*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Mulyana, Deddy. 2008. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. 2009. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar, Cet. 13*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Prasetyo, Bambang dan Lina Jannah. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Depok: Rajagrafindo Persada.
- Singarimbun, Masri. 2008. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: PT Pustaka LP3ES.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suranto AW. 2011. *Komunikasi Interpersonal Cet 1*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Thoifah, I'anatut. 2016. *Statistika Pendidikan dan Metode Penelitian Kuantitatif*. Malang: Madani.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorious Chandra. 2005. *Service, Quality, Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- West, Richard dan Lynn H. Turner. 2008. *Pengantar Teori Komunikasi*. Edisi ketiga. Jakarta: Salemba Humanika.
- Wood, Julia. 2013. *Komunikasi Antarpribadi: Interaksi Keseharian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wood, J. T. 2014. *Komunikasi Teori dan Praktik (Komunikasi Dalam Kehidupan Kita)*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Sumber Jurnal:
- Perdana, Ari Anugrah Putra, Dkk. 2020. *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Konsumen Go-Ride Kecamatan Sambutan*. Unmul. (eJournal Ilmu Komunikasi, 2020, volume 8, nomor 2)

Silva, Emiliano Gusmão dan Costa e dan Yuliani Rachma Putri. 2022. *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Costumer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Layanan Jasa Telkomsel PT. Telekomunikasi Indonesia Internasional Di Timor Leste*. Universitas Telkom. (Syntax, Literate, 4 April 2022, volume 7, nomor 4)



## LAMPIRAN 1

### DOKUMENTASI



SUMATERA UTARA MEDAN  
Foto Resto Ayam Jingkrak Tanjungbalai di Jl. Jenderal Sudirman, tanggal 05 Oktober 2022, pukul 19.00 WIB



Foto Bersama Bapak Syahrul Selaku yang Punya Resto Ayam Jingkrak Tanjungbalai di Resto Ayam Jingkrak, tanggal 05 Oktober 2022, pukul 16.47 WIB



Dokumentasi Pengisian Kuesioner oleh Responden Ibu Suhartina, Ibu Rusnah, Ibu Susi, Ibu Dima Audiah, dan Bapak Juanda Firman di Resto Ayam Jingkrak Tanjungbalai, tanggal 05 Oktober 2022, pukul 20.45 WIB



Ibu-ibu Arisan Sedang Mengisi Kuesioner Penelitian di Resto Ayam Jingkrak Tanjungbalai, tanggal 05 Oktober 2022 pukul 17.43 WIB



## LAMPIRAN 2

### KUESIONER PENELITIAN

#### HUBUNGAN KOMUNIKASI ANTARPRIBADI PELAYAN DENGAN KEPUASAN PEMBELI RESTO AYAM JINGKRAK TANJUNGBALAI

Dengan Hormat,

Kuesioner ini merupakan sebuah cara untuk mengumpulkan data yang sangat saya perlukan guna melengkapi dan menyelesaikan skripsi saya. Oleh karena itu, saya sangat memohon kepada saudara/i untuk bersedia menjawab setiap pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner ini dengan sebenar-benarnya. Atas bantuan dan partisipasinya saya sampaikan terima kasih.

Salam Hormat Saya

Fitri Hakiki

Peneliti

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

**Berilah Jawaban Pernyataan Berikut Sesuai dengan Pendapat Anda, dengan cara memberi tanda ( √ ) pada kolom yang tersedia.**

Keterangan:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

#### **KARAKTERISTIK RESPONDEN**

##### **Nama Responden:**

1. Frekuensi pelanggan berkunjung ke Resto Ayam Jingkrak Tanjungbalai dalam satu bulan
  - a. Sangat jarang
  - b. Jarang

- c. Sering
  - d. Sangat sering
2. Usia
    - a. 18-28 tahun
    - b. 29-39 tahun
    - c. 40-50 tahun
    - d. 51-61 tahun
  3. Jenis kelamin
    - a. Laki-laki
    - b. Perempuan
  4. Pekerjaan saat ini
    - a. Mahasiswa
    - b. Pegawai Swasta
    - c. Pegawai Negeri Sipil
    - d. Pegawai BUMN
    - e. Wiraswasta
    - f. Lainnya (sebutkan) .....

**I. KOMUNIKASI ANTARPRIBADI PELAYAN RESTO AYAM JINGKRAK TANJUNGBALAI (X)**

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Keterbukaan</b></li> </ul> Anda pernah berkomunikasi dengan pelayan				
2	Pelayan selalu memberikan senyuman secara tulus ketika anda berada di Resto Ayam Jingkrak				
3	Pelayan selalu bertutur kata dengan sopan ketika berbicara dengan anda				
4	Anda setuju jika senyuman tulus dan tutur kata sopan dari pelayan membuat komunikasi antara pelayan dengan anda terjalin dengan baik				

5	Anda pernah bercerita dengan pelayan tentang hal-hal pribadi				
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Empati</b></li> </ul> Pelayan mampu memahami perasaan anda melalui raut wajah yang anda tunjukkan				
7	Pelayan memahami kebutuhan anda dengan baik				
8	Pelayan memahami keinginan anda dengan baik				
9	Sikap pelayan sangat antusias ketika mengetahui produk pilihan anda				
10	Sikap pelayan baik setelah mengetahui perasaan anda				
11	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sikap Mendukung</b></li> </ul> Anda setuju bahwa pelayan resto ayam jingkrak bersikap fleksibel dalam berkomunikasi dengan pembeli				
12	Anda setuju bahwa sikap fleksibel pelayan mendukung terciptanya suasana “rumah ketiga				
13	Pelayan mampu meyakinkan pembeli untuk datang kembali ke Resto Ayam Jingkrak di lain waktu				
14	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sikap Positif</b></li> </ul> Pelayan memberikan sambutan yang baik saat anda datang ke Resto Ayam Jingkrak				
15	Pelayan mengucapkan terima kasih saat anda melakukan transaksi dan meninggalkan Resto Ayam Jingkrak				
16	Pelayan memberikan sapaan yang akrab kepada anda				
17	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Kesetaraan</b></li> </ul> Penilaian anda baik terhadap pelayanan yang diberikan oleh pelayan				



18	Pelayan selalu menganggap anda sebagai sesuatu yang penting untuk dihargai				
19	Pelayan menjelaskan mengenai menu makanan				

## II. KEPUASAN PEMBELI RESTO AYAM JINGKRAK TANJUNGBALAI (Y)

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
20	Kondisi Resto Ayam Jingkrak bersih, rapi, dan nyaman				
21	Mengutamakan kepentingan pelanggan				
22	Pembeli merasa nyaman saat berkomunikasi dengan pelayan				
23	Anda setuju bahwa Resto Ayam Jingkrak mampu menarik perhatian banyak pelanggan				
24	Ketepatan waktu pemesanan				
No	Pernyataan	STB	TB	B	SB
25	Realisasi “rumah ketiga” oleh Resto Ayam Jingkrak Tanjungbalai				
No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
26	Anda puas dengan pelayanan yang telah diberikan				
27	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan anda				
28	Dapat menjawab pertanyaan pembeli secara lengkap				
29	Anda mendapatkan kepuasan dari komunikasi yang dilakukan oleh pelayan				
30	Menjadi pembeli yang setia				

### LAMPIRAN 3

#### (INPUT DATA DAN OUTPUT DATA RESPONDEN)

##### 1. INPUT DATA RESPONDEN PADA VARIABEL (X) KOMUNIKASI ANTARPRIBADI PELAYAN

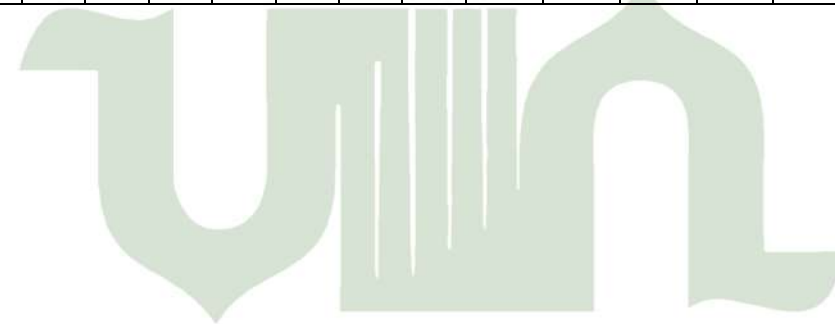
No Responden	Karakteristik Responden				X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	X.9	X.10	X.11	X.12	X.13	X.14	X.15	X.16	X.17	X.18	X.19	Totals
1	4	2	2	6	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53
2	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	63
3	2	1	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
4	2	1	2	1	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	62
5	3	1	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	55
6	3	1	2	2	3	3	3	4	2	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	62
7	3	2	1	3	3	4	3	4	1	3	3	3	4	3	3	1	3	3	4	3	4	4	4	60
8	2	1	1	2	4	3	3	4	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	63
9	3	1	1	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	61
10	3	1	1	6	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	64
11	3	3	2	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	71
12	2	3	2	6	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56
13	3	1	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
14	3	1	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
15	3	2	1	5	3	3	3	3	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	54
16	1	2	1	2	3	3	3	3	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
17	1	1	1	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	59





68	3	2	1	5	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	53
69	1	2	1	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	53
70	1	1	1	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	53
71	3	3	2	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
72	2	1	2	1	4	4	4	4	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	58
73	3	1	2	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	53
74	3	1	2	1	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	61
75	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
76	4	2	2	2	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61
77	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
78	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
79	2	3	2	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56
80	3	1	2	6	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	53
81	3	3	2	5	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	53
82	2	3	2	5	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	54
83	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	59
84	3	3	2	2	3	3	3	3	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
85	3	3	2	5	3	3	3	3	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	54
86	3	3	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
87	3	3	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
88	3	3	2	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56
89	2	3	2	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	71
90	3	3	2	5	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	64
91	2	1	2	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	61
92	2	1	2	1	4	3	3	4	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	63

93	3	1	2	1	3	4	3	4	1	3	3	3	4	3	3	1	3	3	4	3	4	4	4	60
94	3	1	2	5	3	3	3	4	2	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	62
95	3	1	1	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56
96	3	2	1	5	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	61
97	3	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN







82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
83	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	35
84	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	35
85	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	38
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
89	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	41
90	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	39
91	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43
92	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	40
93	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35
94	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	40
95	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	31
96	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	41
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33

### 3. HASIL OUTPUT

#### Frequency Table

##### Frekuensi Pelanggan Berkunjung Ke Resto Ayam Jingkrak Tanjungbalai dalam Satu Bulan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Jarang	4	4,1	4,1	4,1
	Jarang	30	30,9	30,9	35,1
	Sering	56	57,7	57,7	92,8
	Sangat Sering	7	7,2	7,2	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

##### Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-28 tahun	43	44,3	44,3	44,3
	29-39 tahun	21	21,6	21,6	66,0
	40-50 tahun	30	30,9	30,9	96,9
	51-61 tahun	3	3,1	3,1	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

##### Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	37	38,1	38,1	38,1
	Perempuan	60	61,9	61,9	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

##### Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mahasiswa	21	21,6	21,6	21,6
	Pegawai Swasta	17	17,5	17,5	39,2
	Pegawai Negeri Sipil	6	6,2	6,2	45,4
	Pegawai BUMN	1	1,0	1,0	46,4
	Wiraswasta	35	36,1	36,1	82,5
	Lainnya	17	17,5	17,5	100,0

Total	97	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

## Frequency Table

### X.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	85	87,6	87,6	87,6
	SS	12	12,4	12,4	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

### X.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	82	84,5	84,5	84,5
	SS	15	15,5	15,5	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

### X.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	85	87,6	87,6	87,6
	SS	12	12,4	12,4	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

### X.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	73	75,3	75,3	75,3
	SS	24	24,7	24,7	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

### X.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	35	36,1	36,1	36,1
	TS	30	30,9	30,9	67,0
	S	28	28,9	28,9	95,9
	SS	4	4,1	4,1	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

**X.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	10	10,3	10,3	10,3
	TS	19	19,6	19,6	29,9
	S	66	68,0	68,0	97,9
	SS	2	2,1	2,1	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

**X.7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	3,1	3,1	3,1
	TS	13	13,4	13,4	16,5
	S	76	78,4	78,4	94,8
	SS	5	5,2	5,2	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

**X.8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	3,1	3,1	3,1
	TS	9	9,3	9,3	12,4
	S	82	84,5	84,5	96,9
	SS	3	3,1	3,1	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

**X.9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1,0	1,0	1,0
	TS	7	7,2	7,2	8,2
	S	74	76,3	76,3	84,5
	SS	15	15,5	15,5	100,0
	Total	97	100,0	100,0	



**X.10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	8	8,2	8,2	8,2
	S	76	78,4	78,4	86,6
	SS	13	13,4	13,4	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

**X.11**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	4,1	4,1	4,1
	S	78	80,4	80,4	84,5
	SS	15	15,5	15,5	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

**X.12**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	17	17,5	17,5	17,5
	TS	8	8,2	8,2	25,8
	S	62	63,9	63,9	89,7
	SS	10	10,3	10,3	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

**X.13**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	4,1	4,1	4,1
	S	76	78,4	78,4	82,5
	SS	17	17,5	17,5	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

**X.14**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	83	85,6	85,6	85,6
	SS	14	14,4	14,4	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

**X.15**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	72	74,2	74,2	74,2
	SS	25	25,8	25,8	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

**X.16**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	3,1	3,1	3,1
	S	79	81,4	81,4	84,5
	SS	15	15,5	15,5	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

**X.17**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	82	84,5	84,5	84,5
	SS	15	15,5	15,5	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

**X.18**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	2,1	2,1	2,1
	S	74	76,3	76,3	78,4
	SS	21	21,6	21,6	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

**X.19**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	2,1	2,1	2,1
	S	76	78,4	78,4	80,4
	SS	19	19,6	19,6	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

**Y.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	73	75,3	75,3	75,3
	SS	24	24,7	24,7	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

**Y.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	3,1	3,1	3,1
	S	64	66,0	66,0	69,1
	SS	30	30,9	30,9	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

**Y.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	75	77,3	77,3	77,3
	SS	22	22,7	22,7	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

**Y.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	75	77,3	77,3	77,3
	SS	22	22,7	22,7	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

**Y.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	84	86,6	86,6	86,6
	SS	13	13,4	13,4	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

**Y.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	76	78,4	78,4	78,4
	SS	21	21,6	21,6	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

**Y7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	72	74,2	74,2	74,2
	Sangat Baik	25	25,8	25,8	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

**Y.8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	85	87,6	87,6	87,6
	SS	12	12,4	12,4	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

SUMATERA UTARA MEDAN

**Y.9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	73	75,3	75,3	75,3
	SS	24	24,7	24,7	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

**Y.10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	71	73,2	73,2	73,2
	SS	26	26,8	26,8	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

**Y.11**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	8	8,2	8,2	8,2
	S	83	85,6	85,6	93,8
	SS	6	6,2	6,2	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

## Crosstabs

### Sambutan Baik Kepada Pembeli \* Kualitas Pelayan Crosstabulation

			Kualitas Pelayan		Total
			Baik	Sangat Baik	
Sambutan Baik Kepada Pembeli	Sering	Count	69	14	83
		% within Sambutan Baik Kepada Pembeli	83,1%	16,9%	100,0%
	Setiap Saat	Count	6	8	14
		% within Sambutan Baik Kepada Pembeli	42,9%	57,1%	100,0%
Total		Count	75	22	97
		% within Sambutan Baik Kepada Pembeli	77,3%	22,7%	100,0%

### Fleksibilitas Mendukung Suasana "Rumah Ketiga" di Resto Ayam Jingkrak \* Realisasi "rumah ketiga" Crosstabulation

			Realisasi "rumah ketiga"		Total
			Sesuai	Sangat Sesuai	
Fleksibilitas Mendukung Suasana "Rumah Ketiga" di Resto Ayam Jingkrak	Sangat Tidak Setuju	Count	17	0	17
		% within Fleksibilitas Mendukung Suasana "Rumah Ketiga" di Resto Ayam Jingkrak	100,0%	0,0%	100,0%
	Tidak Setuju	Count	8	0	8

	% within Fleksibilitas Mendukung Suasana "Rumah Ketiga" di Resto Ayam Jingkrak	100,0%	0,0%	100,0%
Setuju	Count	51	11	62
	% within Fleksibilitas Mendukung Suasana "Rumah Ketiga" di Resto Ayam Jingkrak	82,3%	17,7%	100,0%
Sangat Setuju	Count	0	10	10
	% within Fleksibilitas Mendukung Suasana "Rumah Ketiga" di Resto Ayam Jingkrak	0,0%	100,0%	100,0%
Total	Count	76	21	97
	% within Fleksibilitas Mendukung Suasana "Rumah Ketiga" di Resto Ayam Jingkrak	78,4%	21,6%	100,0%

### Correlations

		Komunikasi Antarpribadi Pelayan Resto Ayam Jingkrak Tanjungbalai	Kepuasan Pembeli
Spearman's rho	Komunikasi Antarpribadi Pelayan	Correlation Coefficient	1,000 ,564**
		Sig. (2-tailed)	. ,000



Resto Ayam Jingkrak Tanjungbalai	N	97	97
Kepuasan Pembeli	Correlation Coefficient	,564**	1,000
	Sig. (2-tailed)	,000	.
	N	97	97

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

