

Lampiran 1

KUESIONER PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING PADA CHAMPION CAFÉ MEDAN

Responden yang terhormat,

Saya mohon kesediaan Anda meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini.

Kuesioner ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keunggulan bersaing pada Champion Café Medan. Jawaban yang jujur yang Anda berikan sangat berguna bagi penelitian yang sedang saya lakukan. Atas perhatian Anda saya ucapkan terima kasih.

I. Identitas Responden

Nama :

Umur :

Pekerjaan :

Jenis Kelamin : a. Perempuan b. Laki-laki

II. Petunjuk Pengisian

Berilah tanda checklist (✓) pada salah satu pilihan jawaban yang Anda anggap paling sesuai.

- SS = Sangat Setuju
- S = Setuju
- N = Netral
- TS = Tidak Setuju
- STS = Sangat Tidak Setuju

No	Pernyataan	Skala Keterangan				
		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
Kualitas Pelayanan						
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)						
1	Champion Café Medan memiliki ruangan yang bersih dan nyaman					
2	Peralatan eksterior dan interior yang digunakan sangat bagus.					
Kehandalan (<i>Reliability</i>)						
3	Karyawan mampu menyajikan pesanan dengan tepat waktu.					
4	Karyawan memberikan pelayanan yang baik dari awal hingga akhir.					
Empati (<i>Emphaty</i>)						
5	Karyawan Cahmpion Café Medan memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial.					
6	Selalu memberikan salam saat memberikan pelayanan.					
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
7	Karyawan sangat tanggap dalam menangani keluhan dari pelanggan.					
8	Karyawan mampu memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan.					
Jaminan (<i>Assurance</i>)						
9	Champion Café Medan selalu menjaga kebersihan dan kesegaran makan dan minumannya.					
10	Karyawan Champion Café Medan ramah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.					

No.	Pernyataan	Skala Keterangan				
		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
Keunggulan Bersaing						
Keunika Produk						
1	Aroma dan rasa masakan yang disajikan Champion Café berbeda dengan masakan di cafe lain.					
2	Kombinasi bahan makanan di Champion Cafe memiliki cita rasa yang baik di lidah konsumen.					
Kualitas Produk						
3	Masakan dan minuman yang disajikan Champion Café sudah sesuai dengan standar kelayakan produk					
4	Champion Café selalu menyajikan makanan yang masih baru serta segar .					
Harga Bersaing						
5	Harga produk yang ditetapkan sudah sesuai dengan kualitas produk.					
6	Daya saing harga yang tertera di Champion Cafe lebih ekonomis di bandingkan Cafe lainnya.					

Lampiran 2

**DAFTAR DISTRIBUSI JAWABAN 30 RESPONDEN UNTUK UJI
VALIDITAS DAN REABILITAS**

Kualitas Pelayanan										Total_X
X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	X.9	X.10	
3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	35
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
4	3	3	4	3	5	4	3	3	3	35
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
5	4	4	5	4	3	5	4	4	4	42
5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	43
5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	43
2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	20
2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	20
2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	19
2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	19
2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	19
4	3	2	4	4	4	4	3	3	3	33
4	3	2	4	3	4	4	3	3	3	33
4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	32
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	29
4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	32
3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	37
3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	32
3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	37
3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	32
3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	37
3	5	3	3	5	5	3	5	5	5	42
3	4	3	3	4	5	3	4	4	4	37
1	4	4	1	4	5	1	4	4	4	32
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
2	3	4	2	3	5	2	3	3	3	30

Keunggulan Bersaing						Total_Y
Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	
3	4	4	3	3	3	20
3	4	4	4	3	4	22
3	4	4	3	4	4	22
3	3	3	4	4	3	20
3	3	3	4	4	4	21
3	3	3	5	4	3	21
4	3	3	5	4	4	23
3	4	3	4	5	3	22
4	4	4	4	4	4	24
3	4	3	4	4	4	22
4	4	4	4	4	4	24
4	4	5	4	4	4	25
4	4	5	4	4	4	25
4	4	5	4	4	4	25
4	4	5	4	4	4	25
4	4	5	4	4	4	25
3	2	2	3	2	2	14
3	2	2	3	2	2	14
4	3	5	4	4	3	23
4	3	5	4	4	3	23
4	3	5	5	4	4	25
5	4	5	5	4	4	27
5	3	5	3	3	4	23
5	3	5	3	3	3	22
5	3	4	5	3	3	23
5	3	4	5	4	5	26
5	4	4	4	5	5	27
5	4	4	4	5	4	26
5	4	4	4	5	4	26
5	4	4	4	5	4	26

Lampiran 3

DAFTAR DISTRIBUSI JAWABAN 99 RESPONDEN

Kualitas Pelayanan										Total_X
X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	X.9	X.10	
3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	35
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
4	3	3	4	3	5	4	3	3	3	35
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
5	4	4	5	4	3	5	4	4	4	42
5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	43
5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	43
2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	20
2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	20
2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	19
2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	19
2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	19
4	3	2	4	3	4	4	3	3	3	33
4	3	2	4	3	4	4	3	3	3	33
4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	32
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	29
4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	32
3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	37
3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	32
3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	37
3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	32
3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	37
3	5	3	3	5	5	3	5	5	5	42
3	4	3	3	4	5	3	4	4	4	37
1	4	4	1	4	5	1	4	4	4	32
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
2	3	4	2	3	5	2	3	3	3	30
2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	25
2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	25
3	2	1	3	2	1	3	2	2	2	21

3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	28
3	2	1	3	2	2	3	2	2	2	22
4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	35
4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	35
3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	32
4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	42
3	4	5	3	4	5	3	4	4	4	39
4	3	4	4	3	2	4	3	3	3	33
4	3	4	4	3	2	4	3	3	3	33
4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	38
4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	38
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	46
3	5	5	3	5	4	3	5	5	5	43
3	4	2	3	4	5	3	4	4	4	36
3	4	2	3	4	5	3	4	4	4	36
2	3	3	2	3	4	2	3	3	3	28
4	3	4	4	3	1	4	3	3	3	32
4	3	4	4	3	1	4	3	3	3	32
4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	38
3	4	3	3	4	2	3	4	4	4	34
3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	35
3	2	2	3	2	4	3	2	2	2	25
3	2	2	3	2	4	3	2	2	2	25
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	38
3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	36
4	3	2	4	3	4	4	3	3	3	33
5	3	2	5	3	4	5	3	3	3	36
5	2	3	5	2	2	5	2	2	2	30
5	2	4	5	2	2	5	2	2	2	31
5	2	4	5	2	3	5	2	2	2	32
5	4	3	5	4	4	5	4	4	4	42
2	4	3	2	4	4	2	4	4	4	33
2	4	4	2	4	5	2	4	4	4	35
5	3	4	5	3	3	5	3	3	3	37
5	4	1	5	4	2	5	4	4	4	38
5	3	4	5	3	4	5	3	3	3	38

5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	43
5	3	3	5	3	4	5	3	3	3	37
5	3	3	5	3	4	5	3	3	3	37
4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	45
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	42
4	2	5	4	2	4	4	2	2	2	31
4	2	5	4	2	3	4	2	2	2	30
4	1	3	4	1	3	4	1	1	1	23
3	2	5	3	2	4	3	2	2	2	28
5	3	3	5	3	3	5	3	3	3	36
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
5	4	4	5	4	3	5	4	4	4	42
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
2	4	4	2	4	4	2	4	4	4	34
2	4	4	2	4	4	2	4	4	4	39
1	4	4	1	4	2	1	4	4	4	29
4	3	3	4	3	1	4	3	3	3	31
3	4	4	3	4	5	3	4	4	4	38
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	4	5	4	3	5	4	4	4	42
4	3	3	4	3	2	4	3	3	3	32
3	4	5	3	4	5	3	4	4	4	39
2	4	5	2	4	4	2	4	4	4	35
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31
3	5	4	3	5	2	3	5	5	5	40
3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	34

Keunggulan Bersaing						Total_Y
Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	
4	4	3	2	5	5	23
3	3	4	5	3	5	23
3	3	4	5	4	5	24
3	3	4	5	4	3	22
4	3	4	5	3	3	22
3	3	4	5	4	3	22
4	4	4	4	4	5	25
3	4	5	4	4	4	24
4	4	5	4	4	3	24
4	4	5	4	4	4	25
4	3	2	2	3	4	18
3	3	2	2	3	4	17
3	3	2	2	3	5	18
3	3	2	1	3	4	16
3	3	2	1	3	4	16
3	5	4	3	4	3	22
2	3	4	4	4	4	21
2	5	4	3	3	3	20
2	3	3	4	4	4	20
1	5	4	4	4	4	22
1	5	3	4	4	4	21
1	4	3	4	4	3	19
4	4	3	4	3	4	22
4	4	3	4	4	3	22
4	4	3	3	4	4	22
4	4	3	3	3	2	19
4	2	3	3	3	2	17
4	4	1	3	4	2	18
4	3	4	4	3	2	20
4	1	2	3	3	2	15
4	3	2	2	3	1	15
4	2	2	2	3	3	16
4	2	3	1	3	4	17
4	2	3	1	3	3	16
4	2	3	1	3	4	17
4	4	4	4	5	3	24

5	3	4	4	5	4	25
5	4	3	4	5	3	24
5	4	4	4	3	3	23
5	4	3	3	5	4	24
5	3	4	5	5	3	25
5	3	4	5	3	3	23
5	4	4	5	5	4	27
5	4	4	5	4	4	26
5	4	4	5	4	4	26
3	3	4	2	3	3	18
1	3	3	2	3	3	15
3	3	3	3	3	3	18
1	2	3	4	4	3	17
1	2	2	4	3	3	15
3	4	4	3	3	3	20
3	4	4	4	3	4	22
3	4	4	3	4	4	22
3	3	3	4	4	3	20
3	3	3	4	4	4	21
3	3	3	5	4	3	21
4	3	3	5	4	4	23
3	4	3	4	5	3	22
4	4	4	4	4	4	24
3	4	3	4	4	4	22
4	4	4	4	4	4	24
4	4	5	4	4	4	25
4	4	5	4	4	4	25
4	4	5	4	4	4	25
4	4	5	4	4	4	25
3	2	2	3	2	2	14
3	2	2	3	2	2	14
4	3	5	4	4	3	23
4	3	5	4	4	3	23
4	3	5	5	4	4	25
5	4	5	5	4	4	27
5	3	5	3	3	4	23
5	3	5	3	3	3	22

5	3	4	5	3	3	23
5	3	4	5	4	5	26
5	4	4	4	5	5	27
5	4	4	4	5	4	26
5	4	4	4	5	4	26
5	4	4	4	5	4	26
4	2	3	5	5	3	22
3	3	5	4	3	4	22
3	3	4	3	3	3	19
3	3	5	4	2	3	20
2	3	3	2	3	2	15
3	2	3	2	5	1	16
4	4	2	3	4	4	21
5	5	2	3	4	5	24
3	5	1	3	3	4	19
2	4	4	3	2	3	18
1	3	3	4	2	2	15
3	3	4	5	3	3	21
4	3	5	3	1	3	19
3	3	4	4	3	3	20
2	3	3	4	4	4	20
3	1	2	3	5	2	16
3	5	3	3	4	2	20
4	4	3	2	2	1	16
2	3	3	3	4	4	19

Lampiran 4
Hasil Uji Validitas Independen Variabel Kualitas Pelayanan

Correlations												
		X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	X.9	X.10	Total_X
X.1	Pearson Correlation	1	,473**	,402*	1,000**	,473**	,222	1,000**	,473**	,473**	,473**	,742**
	Sig. (2-tailed)		,008	,028	,000	,008	,237	,000	,008	,008	,008	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X.2	Pearson Correlation	,473**	1	,794**	,473**	1,000**	,645**	,473**	1,000**	1,000**	1,000**	,926**
	Sig. (2-tailed)	,008		,000	,008	,000	,000	,008	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X.3	Pearson Correlation	,402*	,794**	1	,402*	,794**	,655**	,402*	,794**	,794**	,794**	,821**
	Sig. (2-tailed)	,028	,000		,028	,000	,000	,028	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X.4	Pearson Correlation	1,000**	,473**	,402*	1	,473**	,222	1,000**	,473**	,473**	,473**	,742**
	Sig. (2-tailed)	,000	,008	,028		,008	,237	,000	,008	,008	,008	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X.5	Pearson Correlation	,473**	1,000**	,794**	,473**	1	,645**	,473**	1,000**	1,000**	1,000**	,926**
	Sig. (2-tailed)	,008	,000	,000	,008		,000	,008	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X.6	Pearson Correlation	,222	,645**	,655**	,222	,645**	1	,222	,645**	,645**	,645**	,661**
	Sig. (2-tailed)	,237	,000	,000	,237	,000		,237	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X.7	Pearson Correlation	1,000**	,473**	,402*	1,000**	,473**	,222	1	,473**	,473**	,473**	,742**
	Sig. (2-tailed)	,000	,008	,028	,000	,008	,237		,008	,008	,008	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X.8	Pearson Correlation	,473**	1,000**	,794**	,473**	1,000**	,645**	,473**	1	1,000**	1,000**	,926**
	Sig. (2-tailed)	,008	,000	,000	,008	,000	,000	,008		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X.9	Pearson Correlation	,473**	1,000**	,794**	,473**	1,000**	,645**	,473**	1,000**	1	1,000**	,926**
	Sig. (2-tailed)	,008	,000	,000	,008	,000	,000	,008	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X.10	Pearson Correlation	,473**	1,000**	,794**	,473**	1,000**	,645**	,473**	1,000**	1,000**	1	,926**
	Sig. (2-tailed)	,008	,000	,000	,008	,000	,000	,008	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total_X	Pearson Correlation	,742**	,926**	,821**	,742**	,926**	,661**	,742**	,926**	,926**	,926**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Hasil Uji Validitas Dependen Variabel Keunggulan Bersaing

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Total_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	,169	,553**	,265	,322	,460*	,692**
	Sig. (2-tailed)		,371	,002	,157	,082	,011	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	,169	1	,443*	,085	,635**	,616**	,688**
	Sig. (2-tailed)	,371		,014	,655	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	,553**	,443*	1	,116	,246	,435*	,708**
	Sig. (2-tailed)	,002	,014		,543	,190	,016	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.4	Pearson Correlation	,265	,085	,116	1	,414*	,377*	,511**
	Sig. (2-tailed)	,157	,655	,543		,023	,040	,004
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.5	Pearson Correlation	,322	,635**	,246	,414*	1	,604**	,750**
	Sig. (2-tailed)	,082	,000	,190	,023		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.6	Pearson Correlation	,460*	,616**	,435*	,377*	,604**	1	,822**
	Sig. (2-tailed)	,011	,000	,016	,040	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Total_Y	Pearson Correlation	,692**	,688**	,708**	,511**	,750**	,822**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,004	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Lampiran 5

Hasil Uji Realibilitas Kualitas Pelayanan dan Keunggulan Bersaing

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	99	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	99	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

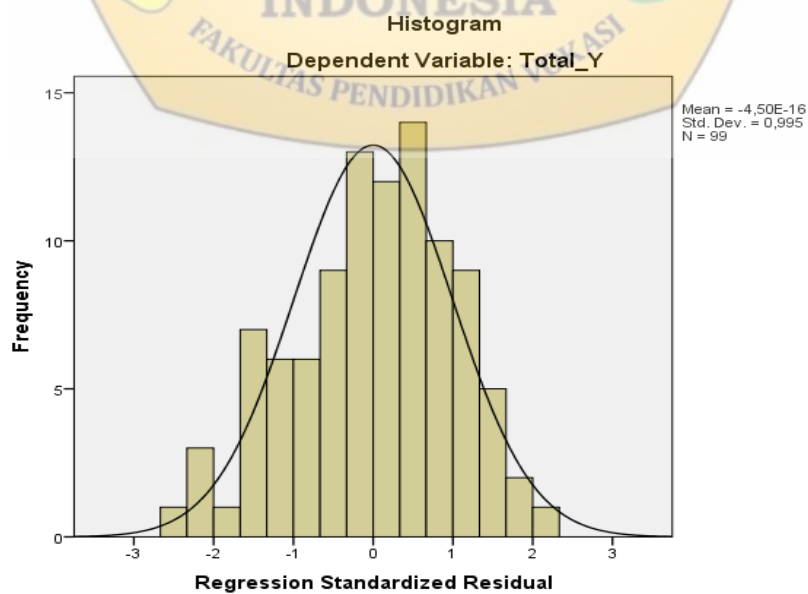
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,843	16

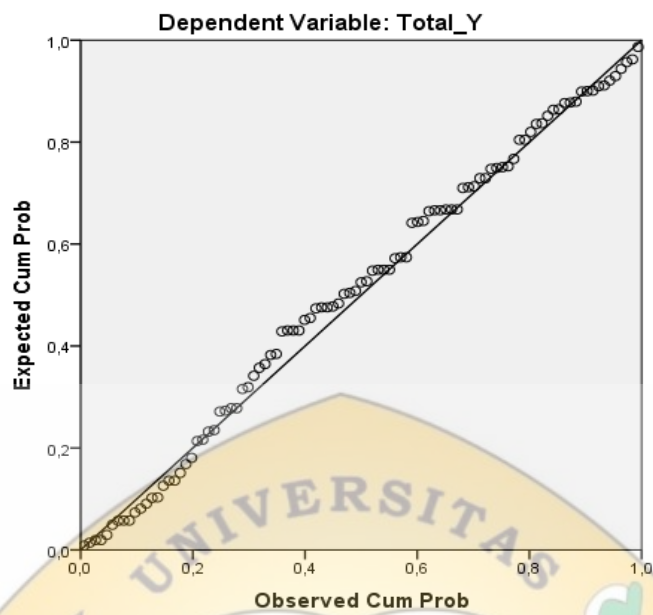
Lampiran 6

Uji Asumsi Klasik

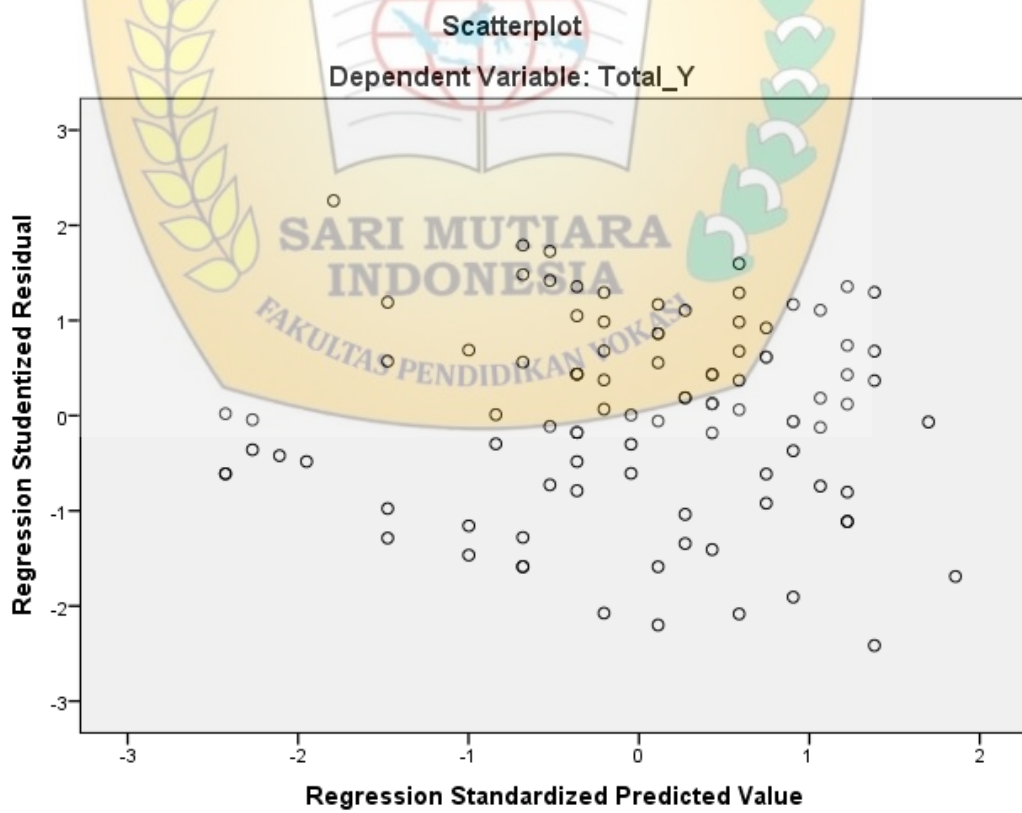
a. Uji Normalitas



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



b. Uji Heterokedastisitas



c. Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1	(Constant)	5,167	1,285			
	Bukti Fisik	1,782	,154	,914	,420	2,379
	Keandalan	,578	,141	,247	,716	1,397
	Empati	,084	,107	,043	,879	1,138
	Daya Tanggap	-1,263	,233	-,486	,326	3,070
	Jaminan	1,105	,216	,351	,556	1,800

a. Dependent Variable: Keunggulan Bersaing

Uji Regresi Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,167	1,285		4,022	,000
	Bukti Fisik	1,782	,154	,914	11,594	,000
	Keandalan	,578	,141	,247	4,095	,000
	Empati	,084	,107	,043	,780	,437
	Daya Tanggap	-1,263	,233	-,486	-5,429	,000
	Jaminan	1,105	,216	,351	5,124	,000

a. Dependent Variable: Keunggulan Bersaing

Lampiran 7
Hasil Pengujian Hipotesis

a. Hasil Uji t

Coefficients^a

Model	t	Sig.
(Constant)	4,022	,000
Bukti Fisik	11,594	,000
Keandalan	4,095	,000
Empati	,780	,437
Daya Tanggap	-5,429	,000
Jaminan	5,124	,000

a. Dependent Variable: Keunggulan Bersaing

b. Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	881,096	5	176,219	58,770	,000 ^b
	Residual	266,862	89	2,998		
	Total	1147,958	94			

a. Dependent Variable: Keunggulan Bersaing

b. Predictors: (Constant), Jaminan, Bukti Fisik, Empati, Keandalan, Daya Tanggap

Lampiran 8

Hasil Uji R Square

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,876 ^a	,768	,754	1,732

a. Predictors: (Constant), Jaminan, Bukti Fisik, Empati, Keandalan, Daya Tanggap



UNIVERSITAS SARI MUTIARA INDONESIA FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

Jalan Kapten Muslim No. 79 Telp. (061) – 8476769 – 8466079 Fax. (061) - 8471550
Website : sari-mutiara.ac.id, Email : ekonomiusm@yahoo.co.id
Medan - Sumatera Utara

Medan, 7 Agustus 2020

Nomor : 218/03/B/USM/VIII/2020

Lamp : -

Hal : Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak/Ibu Pimpinan Cafe Rilek's Medan

Di –

Tempat

Dengan Hormat,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Intan Bona Rezeki Sinaga
NIM : 160311009
Jurusan/ Prodi : Manajemen/ S-1
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keunggulan Bersaing Pada Champion Cafe MEDAN
Pembimbing : Dr. Elizabeth Haloho, M.M.

Bermaksud untuk mengadakan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi. Untuk itu kami memohon bantuan Bapak/Ibu memberikan izin terhadap mahasiswa tersebut di atas.

Atas bantuan dan kerjasama yang Bapak/Ibu berikan, kami ucapkan terima kasih.

Medan, 7 Agustus 2020

Dekan



Dr. Elizabeth Haloho, M.M.

NIDN: 0126047501

Tembusan:

1. Peninggal

CHAMPION CAFE
JL.Dr.Mansyur No.134 Padang Bulan Selayang I
Medan, 20122

Hal : Balasan

Kepada Yth,

Bapak/Ibu Pimpinan

Universitas Sari Mutiara Indonesia

Di-

Tempat

Dengan Hormat,

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Esther R Hutabarat

Jabatan : Manager

Menerangkan bahwa,

Nama : Intan Bona R Sinaga

Nim : 160311009

Jurusan : Manajemen/S-1

Telah kami setuju untuk melaksanakan penelitian di cafe kami sebagai syarat penyusunan skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keunggulan bersaing Pada Champion Cafe Medan"

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasamanya kami mengucapkan terimakasih.

Medan 12 Agustus 2020

Manager Champion Cafe


Jl. dr. Mansyur No. 134 Medan
Esther R Hutabarat