

LAMPIRAN-LAMPIRAN



Lampiran 01. Kuesioner Penelitian

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH MAKAN WOK TEK KUTA BADUNG

Kepada:

Yth. Saudara/saudari

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir skripsi yang sedang saya lakukan bermaksud untuk mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk Dan *Store Atmosphere* Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Rumah Makan WOK TEK Kuta Badung”.

Oleh karena itu, saya Kd Medha Prayascita mengharapkan kesediaan saudara/saudari untuk mengisi angket ini sesuai dengan keadaan sebenarnya sebagai data yang akan dipergunakan dalam penelitian. Demikian saya sampaikan, atas kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Singaraja, 12 Mei 2021

Peneliti

Kadek Medha Prayascita

Nim. 1717041233

Identitas responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Umur :
4. Alamat :

Kriteria Responden

1. Pernah melakukan pembelian lebih dari 2 kali di Rumah Makan Wok Tek
2. Beumur lebih dari 17 tahun

Petunjuk:

Silakan Anda pilih jawaban yang menurut Anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan memberikan tanda centang (✓) pada pilihan jawaban yang tersedia.

Keterangan

1. SS : Sangat Setuju
2. S : Setuju
3. R : Ragu-Ragu
4. TS : Tidak Setuju
5. STS : Sangat Tidak Setuju



Draft Pertanyaan:

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Kepuasan Pelanggan	5	4	3	2	1
1	Produk makanan yang saya beli di Rumah Makan Wok Tek sesuai dengan harapan saya					
2	Apabila saya ingin mencari tempat makan di daerah Badung maka saya akan berkunjung lagi ke Rumah Makan Wok Tek					
3	Saya akan merekomendasikan Rumah Makan Wok Tek kepada orang lain yang saya kenal					

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Kualitas Produk	5	4	3	2	1
1	Tampilan produk makanan yang saya beli di Rumah Makan Wok Tek sangatlah menarik					
2	Porsi makanan di Rumah Makan Wok Tek sangatlah sesuai dengan harapan saya					
3	Tekstur makanan di Rumah Makan Wok Tek sangatlah sesuai dengan selera saya					
4	Makanan yang dihidangkan dalam keadaan hangat dan tidak dingin					
5	Aroma makanan di Rumah Makan Wok Tek membuat saya menjadi sangat berselera					
6	Tingkat kematangan dari masakan yang dihidangkan sudah sesuai					
7	Cita rasa dari masakan Rumah Makan Wok Tek sangatlah khas dan enak					

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	<i>Store Atmosphere</i>	5	4	3	2	1
1	Rumah Makan Wok Tek selalu dalam keadaan bersih					
2	Rumah Makan Wok Tek selalu memutar musik yang bagus untuk kenyamanan pembeli.					

3	Tidak ada bau yang menyengat di Rumah Makan Wok Tek Kuta Badung sehingga saya merasa nyaman					
4	Pencahayaan di Rumah Makan Wok Tek sangat sesuai.					
5	Barang-barang yang ada di Rumah Wok Tek selalu tertata dengan rapi.					



Lampiran 02. Data Hasil Pernyataan Responden

No.	(Kualitas Produk) X1							Total.x1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	
1	4	4	4	4	4	4	4	28
2	5	5	5	4	4	4	5	32
3	4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	5	4	4	5	5	31
5	3	3	3	3	3	3	3	21
6	4	4	4	4	4	4	4	28
7	5	4	5	4	5	5	5	33
8	4	5	4	5	4	5	4	31
9	5	5	5	5	4	4	5	33
10	4	5	4	5	4	4	4	30
11	4	4	4	5	4	5	4	30
12	5	5	5	5	5	5	5	35
13	4	5	4	4	4	5	4	30
14	5	5	5	5	5	4	5	34
15	4	4	5	5	4	5	4	31
16	5	4	4	4	5	4	5	31
17	4	4	4	4	5	4	5	30
18	4	4	4	4	4	4	5	29
19	4	4	5	4	5	4	4	30
20	4	4	5	4	5	4	4	30
21	5	5	5	5	4	4	5	33
22	4	4	5	4	5	4	4	30
23	3	3	4	4	2	4	3	23
24	4	4	4	4	4	4	4	28
25	3	4	4	3	3	4	3	24
26	3	4	4	3	3	4	3	24
27	4	3	4	3	3	4	4	25
28	3	4	4	3	3	4	3	24
29	4	3	4	4	4	4	4	27
30	4	3	4	4	4	4	4	27
31	3	2	4	4	3	3	3	22
32	4	5	5	3	4	3	4	28
33	4	4	4	4	4	4	4	28
34	4	4	4	3	3	4	4	26
35	4	4	4	3	3	4	4	26
36	4	3	4	4	4	3	4	26
37	4	4	4	4	4	4	4	28
38	4	4	4	4	4	4	4	28
39	4	4	3	4	2	4	3	24

40	4	4	3	4	2	4	3	24
41	4	4	4	4	4	4	4	28
42	4	4	4	3	3	4	4	26
43	4	4	4	3	4	4	4	27
44	4	4	4	4	4	4	4	28
45	4	4	2	3	3	3	4	23
46	4	4	4	4	4	3	4	27
47	4	5	4	4	4	4	4	29
48	5	4	4	4	4	4	4	29
49	3	4	4	5	3	4	3	26
50	4	4	3	3	4	3	4	25
51	5	4	4	5	5	5	5	33
52	5	4	4	4	4	4	4	29
53	4	3	3	3	3	3	3	22
54	3	3	4	4	4	4	3	25
55	4	4	4	4	4	4	4	28
56	3	3	4	4	4	4	3	25
57	3	3	4	4	4	4	3	25
58	3	3	4	4	4	4	3	25
59	3	3	4	4	4	4	3	25
60	4	3	5	5	4	4	4	29
61	4	3	5	5	4	5	4	30
62	4	4	4	4	4	4	4	28
63	4	4	4	4	4	4	4	28
64	4	3	4	4	4	4	4	27
65	4	3	4	3	3	4	4	25
66	3	3	4	2	3	3	3	21
67	4	4	3	3	3	4	3	24
68	4	4	4	4	4	4	4	28
69	3	4	3	4	3	3	4	24
70	5	5	5	5	5	5	5	35
71	5	4	5	5	5	5	5	34
72	5	4	4	5	5	4	5	32
73	3	4	2	4	3	3	4	23
74	4	4	3	4	3	3	4	25
75	3	4	3	4	3	3	4	24
76	4	3	4	5	5	4	4	29
77	5	4	4	4	4	4	4	29
78	4	4	4	4	4	4	4	28
79	5	5	5	5	5	5	5	35
80	5	5	5	5	5	5	5	35
81	4	4	4	4	4	4	4	28
82	5	5	5	5	5	5	5	35

83	2	3	3	3	3	4	4	22
84	3	3	3	4	4	4	4	25
85	5	5	3	5	4	5	4	31
86	5	5	5	5	5	5	5	35
87	3	3	3	4	4	4	4	25
88	3	4	3	3	3	4	4	24
89	4	4	4	3	4	4	4	27
90	4	5	4	4	5	4	5	31
91	4	4	4	4	4	4	4	28
92	3	4	4	2	4	4	5	26
93	4	4	4	4	4	3	4	27
94	5	4	4	4	4	4	4	29
95	4	4	4	4	4	4	5	29
96	4	3	4	4	5	4	5	29
97	5	3	3	3	4	3	5	26
98	5	4	3	4	4	4	5	29
99	5	4	4	4	4	4	5	30
100	5	5	4	4	3	4	4	29
101	5	5	5	3	3	4	5	30
102	5	4	5	4	3	3	5	29
103	5	4	5	4	4	4	4	30
104	5	4	4	2	3	4	5	27
105	5	4	4	4	5	3	5	30
106	5	4	4	4	5	3	4	29
107	4	4	4	4	4	4	5	29
108	4	4	4	4	3	4	2	25
109	4	5	4	4	3	4	4	28
110	4	5	5	3	3	4	3	27
111	5	4	5	3	4	4	3	28
112	5	4	4	4	4	4	3	28
113	3	4	5	4	4	4	3	27
114	3	4	4	3	5	4	4	27
115	4	4	4	4	5	5	4	30
116	4	5	4	4	4	4	3	28
117	4	4	5	4	5	5	4	31
118	4	4	4	4	4	4	4	28
119	4	4	4	4	3	3	3	25
120	4	4	4	4	5	4	3	28
121	3	4	5	3	5	4	4	28
122	4	3	4	3	3	4	4	25
123	4	5	4	4	4	4	4	29
124	4	4	4	4	4	5	2	27
125	4	4	4	4	5	4	2	27

126	3	5	4	4	3	5	4	28
127	4	5	4	4	3	4	3	27
128	4	4	3	4	4	5	4	28
129	3	5	3	4	5	4	4	28
130	3	5	4	4	3	5	3	27
131	4	5	4	5	4	4	4	30
132	4	5	4	5	3	5	4	30
133	4	4	4	5	4	4	4	29
134	4	5	4	4	4	5	3	29
135	4	4	3	4	5	4	4	28
136	4	4	4	4	5	5	5	31
137	4	4	4	4	5	4	4	29
138	4	4	5	4	5	5	3	30
139	3	4	4	4	4	4	4	27
140	4	5	4	5	5	5	4	32
141	5	5	4	5	4	4	4	31
142	4	3	4	4	3	5	3	26
143	3	3	4	4	3	4	5	26
144	3	4	4	3	4	5	3	26
145	4	4	4	3	5	4	3	27
146	3	3	4	4	3	4	4	25
147	3	4	5	5	4	4	4	29
148	3	4	5	3	3	4	4	26
149	3	4	4	4	4	4	3	26
150	4	3	4	3	4	4	3	25

No.	(Store Atmosphere) X2						(Kepuasan Pelanggan) Y			
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	x2.5	total.x2	Y.1	Y.2	Y.3	total.y
1	2	4	4	4	4	18	4	4	4	12
2	5	5	4	4	4	22	4	4	5	13
3	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
4	4	5	4	5	5	23	5	5	5	15
5	2	4	3	3	3	15	4	4	3	11
6	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
7	5	5	5	3	5	23	3	3	5	11
8	4	5	4	4	4	21	4	4	3	11
9	4	4	5	4	5	22	5	4	5	14
10	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
11	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
12	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
13	4	5	4	4	4	21	4	5	5	14

14	5	4	4	4	4	21	5	4	5	14
15	4	5	4	5	5	23	4	4	4	12
16	5	4	4	4	4	21	5	4	5	14
17	4	4	4	4	4	20	5	4	4	13
18	4	4	4	4	5	21	4	4	4	12
19	4	4	4	5	4	21	4	4	5	13
20	4	4	4	4	4	20	4	4	5	13
21	4	5	4	5	5	23	4	4	4	12
22	4	4	4	5	4	21	4	5	4	13
23	3	3	2	3	2	13	2	3	3	8
24	3	3	4	4	3	17	4	4	3	11
25	4	4	3	4	4	19	4	4	4	12
26	4	4	3	4	4	19	4	4	4	12
27	3	3	4	4	4	18	3	3	3	9
28	4	4	3	4	4	19	4	4	4	12
29	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
30	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
31	2	3	3	4	3	15	3	3	3	9
32	4	4	4	4	5	21	4	4	4	12
33	4	4	4	5	4	21	4	3	4	11
34	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
35	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
36	3	4	3	4	3	17	3	4	4	11
37	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
38	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
39	4	3	4	3	4	18	3	3	3	9
40	3	3	4	3	4	17	3	3	3	9
41	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
42	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
43	2	4	2	3	4	15	4	3	4	11
44	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
45	4	4	4	4	4	20	4	3	3	10
46	4	4	4	4	4	20	4	3	3	10
47	4	4	4	4	4	20	4	4	5	13
48	4	4	4	4	4	20	4	4	5	13
49	3	5	5	5	4	22	5	5	5	15
50	3	4	4	3	4	18	4	4	2	10
51	4	5	4	4	5	22	5	5	5	15
52	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
53	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
54	4	3	4	4	3	18	4	3	3	10
55	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
56	4	3	4	4	3	18	4	3	3	10

57	4	3	4	4	3	18	4	3	3	10
58	4	3	4	4	3	18	4	3	3	10
59	4	3	4	4	3	18	4	3	3	10
60	3	4	3	4	4	18	4	4	3	11
61	3	4	3	4	5	19	5	4	5	14
62	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
63	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
64	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
65	4	4	4	2	4	18	3	4	3	10
66	4	4	4	2	3	17	3	4	3	10
67	4	3	3	4	4	18	3	5	5	13
68	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
69	4	4	4	3	4	19	3	3	3	9
70	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
71	5	4	4	5	5	23	5	5	5	15
72	5	5	4	4	4	22	4	4	4	12
73	4	4	4	3	4	19	3	3	3	9
74	4	4	4	3	4	19	3	3	3	9
75	4	4	4	3	4	19	3	3	3	9
76	4	4	4	4	4	20	4	3	5	12
77	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
78	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
79	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
80	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
81	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
82	4	5	5	4	4	22	5	5	5	15
83	3	3	3	4	4	17	4	4	4	12
84	3	3	3	4	4	17	3	3	3	9
85	4	4	5	5	5	23	5	5	5	15
86	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
87	3	3	4	3	4	17	3	4	4	11
88	4	4	4	3	3	18	4	4	4	12
89	3	4	4	4	4	19	4	4	4	12
90	4	4	5	4	5	22	5	4	4	13
91	4	3	4	3	5	19	4	5	4	13
92	3	3	3	3	5	17	3	3	3	9
93	4	4	4	5	5	22	4	4	4	12
94	5	5	4	4	5	23	5	5	4	14
95	4	3	4	4	5	20	4	4	4	12
96	4	4	4	4	5	21	4	5	4	13
97	3	5	4	3	4	19	5	5	4	14
98	4	4	4	3	4	19	5	5	4	14
99	5	5	4	5	4	23	4	5	5	14

100	5	5	3	4	4	21	5	5	5	15
101	5	5	3	3	4	20	5	5	4	14
102	5	5	4	5	4	23	5	5	4	14
103	5	5	4	5	5	24	5	4	4	13
104	5	4	4	4	5	22	4	4	4	12
105	4	4	4	3	3	18	5	4	4	13
106	5	4	4	3	4	20	4	5	3	12
107	5	4	4	3	4	20	4	5	4	13
108	4	4	4	5	4	21	4	5	3	12
109	4	4	4	4	3	19	4	5	5	14
110	4	4	5	4	4	21	4	4	5	13
111	4	3	4	5	3	19	5	4	4	13
112	5	3	5	5	3	21	5	4	2	11
113	2	4	4	4	2	16	3	4	3	10
114	4	5	3	5	5	22	5	4	3	12
115	4	4	3	4	4	19	5	4	4	13
116	4	3	4	3	4	18	5	4	4	13
117	3	4	3	5	4	19	4	4	4	12
118	4	5	3	5	3	20	4	4	5	13
119	4	4	3	4	4	19	4	5	5	14
120	4	4	3	4	4	19	5	4	4	13
121	3	3	4	4	4	18	5	4	5	14
122	4	4	4	4	4	20	5	4	3	12
123	4	4	4	4	4	20	5	4	3	12
124	4	5	4	4	4	21	4	4	3	11
125	4	5	4	5	4	22	4	4	5	13
126	3	5	4	5	4	21	4	3	3	10
127	4	5	4	4	4	21	4	3	3	10
128	4	4	3	4	4	19	4	4	4	12
129	3	4	4	3	5	19	4	4	4	12
130	3	4	4	3	4	18	4	4	3	11
131	4	4	5	4	4	21	4	4	4	12
132	4	4	4	5	4	21	4	2	5	11
133	4	4	5	3	4	20	5	4	3	12
134	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
135	4	3	4	3	3	17	4	4	5	13
136	4	4	4	3	3	18	4	4	5	13
137	4	5	4	4	4	21	4	3	4	11
138	4	4	4	5	3	20	4	4	3	11
139	5	3	4	4	3	19	4	4	3	11
140	4	4	5	5	3	21	3	3	4	10
141	5	5	5	4	3	22	3	4	4	11
142	4	3	4	4	3	18	4	3	5	12

143	3	3	5	3	3	17	4	5	5	14
144	4	4	3	3	4	18	4	4	4	12
145	4	3	3	4	3	17	4	3	3	10
146	4	4	4	5	4	21	4	4	3	11
147	5	3	5	5	3	21	4	5	4	13
148	5	4	3	5	3	20	4	4	4	12
149	4	4	4	4	4	20	3	5	3	11
150	3	4	4	4	4	19	3	4	3	10



Lampiran 03 Deskripsi Data Responden

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	86	57.3	57.3	57.3
	Perempuan	64	42.7	42.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-20	27	18.0	18.0	18.0
	21-30	88	58.7	58.7	76.7
	31-40	26	17.3	17.3	94.0
	41-50	9	6.0	6.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

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

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

Hasil Uji Validitas Variabel *Store Atmosphere*

		Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total.X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.368**	.387**	.296**	.266**	.704**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.001	.000
	N	150	150	150	150	150	150
X2.2	Pearson Correlation	.368**	1	.229**	.330**	.443**	.714**
	Sig. (2-tailed)	.000		.005	.000	.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150
X2.3	Pearson Correlation	.387**	.229**	1	.225**	.235**	.608**
	Sig. (2-tailed)	.000	.005		.006	.004	.000
	N	150	150	150	150	150	150
X2.4	Pearson Correlation	.296**	.330**	.225**	1	.219**	.638**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.006		.007	.000
	N	150	150	150	150	150	150
X2.5	Pearson Correlation	.266**	.443**	.235**	.219**	1	.652**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.004	.007		.000
	N	150	150	150	150	150	150
Total.X2	Pearson Correlation	.704**	.714**	.608**	.638**	.652**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	150	150	150	150	150	150

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

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan

		Y.1	Y.2	Y.3	Total.Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.498**	.400**	.776**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	150	150	150	150
Y.2	Pearson Correlation	.498**	1	.446**	.804**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	150	150	150	150
Y.3	Pearson Correlation	.400**	.446**	1	.802**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	150	150	150	150
Total.Y	Pearson Correlation	.776**	.804**	.802**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	150	150	150	150

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

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.756	8

Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Store Atmosphere*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.769	6

Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan

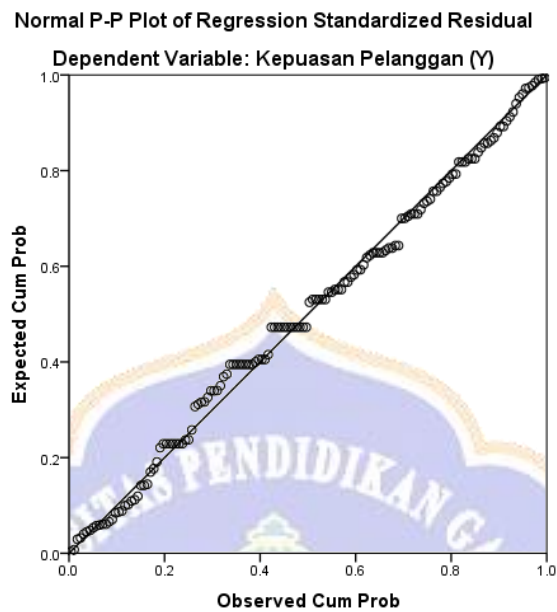
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.823	4



Lampiran 05. Hasil Uji Asumsi Klasik *Output Spss 24 For Windows*, Kualitas Produk (X₁), *Store Atmosphere* (X₂) dan Kepuasan Pelanggan (Y)

Hasil Uji Normalitas

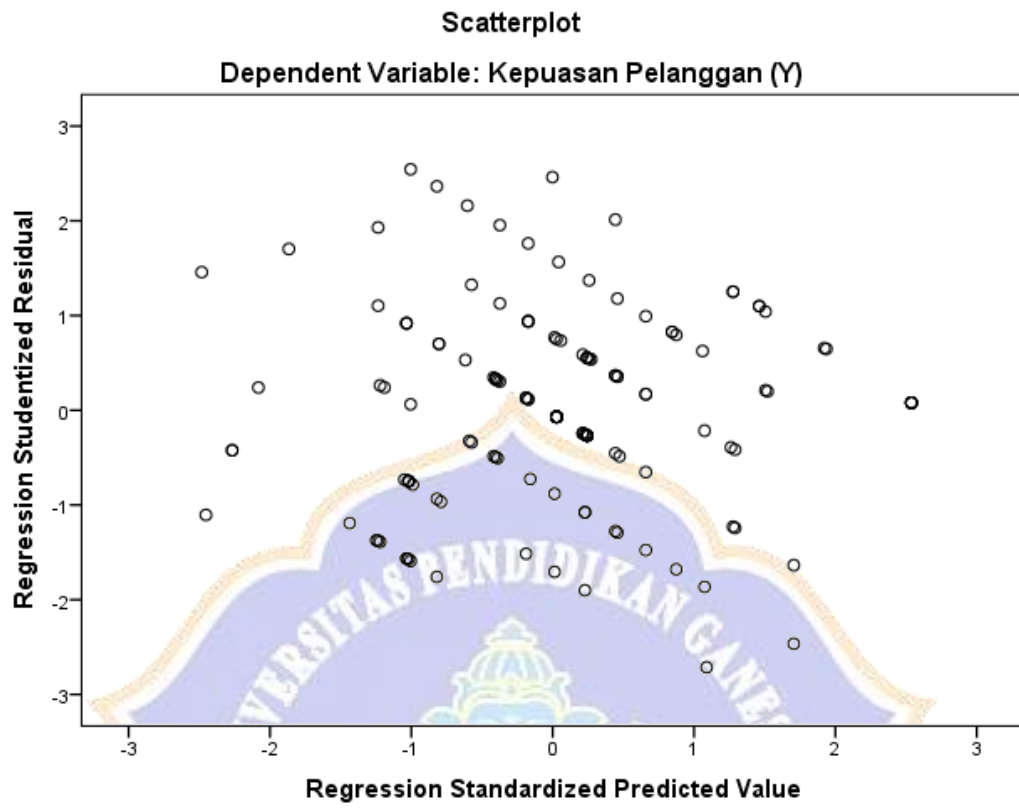


Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Produk (X1)	.487	2.053
	Store Atmosphere (X2)	.487	2.053

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Lampiran 06. Hasil Analisis Regresi Berganda *Output Spss 24 For Windows*, Kualitas Produk (X₁), Store Atmosphere (X₂) dan Kepuasan Pelanggan (Y)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.680 ^a	.462	.455	1.222
a. Predictors: (Constant), Store Atmosphere (X2), Kualitas Produk (X1)				
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)				

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	188.230	2	94.115	63.074	.000 ^b
	Residual	219.344	147	1.492		
	Total	407.573	149			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

b. Predictors: (Constant), Store Atmosphere (X2), Kualitas Produk (X1)

Coefficients ^a									
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	.798	1.008		.792	.430			
	Kualitas Produk (X1)	.242	.048	.434	5.010	.000	.647	.382	.303
	Store Atmosphere (X2)	.225	.066	.297	3.427	.001	.608	.272	.207
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)									