

# LAMPIRAN



## Lampiran 01. Kuesioner Penelitian



### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *STORE* ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN PADA YANG COFFEE SINGARAJA**

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/i

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir skripsi yang sedang saya lakukan di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha, saya bermaksud mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Store Atmosphere terhadap Kepuasan Pelanggan pada Yang Coffee Singaraja”. Maka saya mengharapkan kesediaan bapak/ibu/saudara/i untuk mengisi angket ini sesuai dengan keadaan sebenarnya sebagai data yang akan dipergunakan dalam penelitian. Demikian yang saya sampaikan, atas kerjasamanya saya mengucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

Kadek Cindy Lorensa Tanaya

NIM. 1817041198

### 1. Identitas Responden

(Beri tanda  $\surd$  pada kotak jawaban)

1. Nama Lengkap : .....

2. Jenis Kelamin : .....

Perempuan  Laki-laki

3. Usia : tahun

4. Alamat : .....

5. Saya sudah mengunjungi Yang Coffee lebih dari 1 kali

IYA  TIDAK

Jika anda menjawab IYA, silahkan lanjutkan mengisi kuesioner, namun jika menjawab TIDAK silahkan berhenti untuk mengisi kuesioner.

### 2. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan memberikan tanda centang ( $\surd$ ) pada pilihan jawaban yang tersedia.

Keterangan	Arti	Angka
SS	Sangat setuju	5
S	Setuju	4
R	Ragu-ragu	3
TS	Tidak setuju	2
STS	Sangat tidak setuju	1

### 3. Draft Pernyataan Keputusan Pembelian

No	Pertanyaan	Tanggapan				
		SS	S	R	TS	STS
1	Yang Coffee memberikan pelayanan dan menyediakan produk yang memuaskan					

2	Saya akan merekomendasikan Yang Coffee kepada teman saya sebagai kedai kopi yang baik					
3	Saya akan datang kembali ke Yang Coffee mencoba produk lain yang ditawarkan oleh Yang Coffee					
	Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )	SS	S	R	TS	STS
1	Higenitas Yang Coffee sudah cukup bersih					
2	Yang Coffee cekatan dalam melayani kebutuhan saya					
3	Ketika saya membutuhkan sesuatu, karyawan Yang Coffee bersedia untuk membantu saya					
4	Menu yang disajikan sudah sesuai dengan yang ditampilkan dan harapan saya					
5	Karyawan Yang Coffee berinisiatif menanyakan kembali kebutuhan pelanggan					
	<i>Store Atmosphere ( <math>X_2</math> )</i>	SS	S	R	TS	STS
1	Yang Coffee memiliki tata letak yang baik, sehingga memberikan ruang gerak yang nyaman untuk saya					
2	Musik yang diberikan oleh Yang Coffee memberikan kesan santai dan tidak mengganggu					
3	Aroma kopi dari Yang Coffee membuat pelanggan yang berada di dalam kedai nyaman untuk melakukan pembelian					
4	Pencahayaan lampu di Yang Coffee ditata dengan rapi sehingga mencerminkan keserasian dan keindahan					
5	Desain bangunan pada Yang Coffee memberikan kesan menarik dan nyaman					

**Lampiran 02. Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan( $X_1$ ) dan *Store Atmosphere* ( $X_2$ ), terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)**

Variabel Kualitas Pelayanan dan *Store Atmosphere*

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TX1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TX2
5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	5	24
4	5	4	4	5	22	5	5	5	4	4	23
4	4	4	3	4	19	4	3	4	4	5	20
4	5	4	4	4	21	5	5	5	5	5	25
4	5	4	4	5	22	5	5	4	4	3	21
5	4	5	5	4	23	5	4	5	5	5	24
3	4	3	4	4	18	4	3	4	4	4	19
4	5	4	5	5	23	5	5	4	5	4	23
5	5	5	5	4	24	5	4	5	5	5	24
5	4	5	4	5	23	5	4	5	4	4	22
2	3	2	3	3	13	3	3	2	2	3	13
5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24
4	4	4	4	4	20	5	4	4	5	5	23
4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	5	22
5	5	5	4	4	23	4	5	5	3	4	21
4	4	4	3	4	19	3	5	4	4	3	19
5	5	5	4	5	24	4	5	5	4	4	22
4	5	4	4	5	22	4	5	4	5	4	22
5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	5	24
4	5	4	4	4	21	4	3	3	5	4	19
5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	5	21
4	4	4	4	3	19	5	4	5	4	5	23
4	5	4	4	3	20	4	4	5	5	5	23
4	5	4	5	5	23	4	5	4	4	4	21
5	5	5	5	5	25	4	4	4	3	4	19
4	4	4	3	5	20	4	4	4	4	4	20
5	5	5	4	5	24	4	4	4	5	4	21

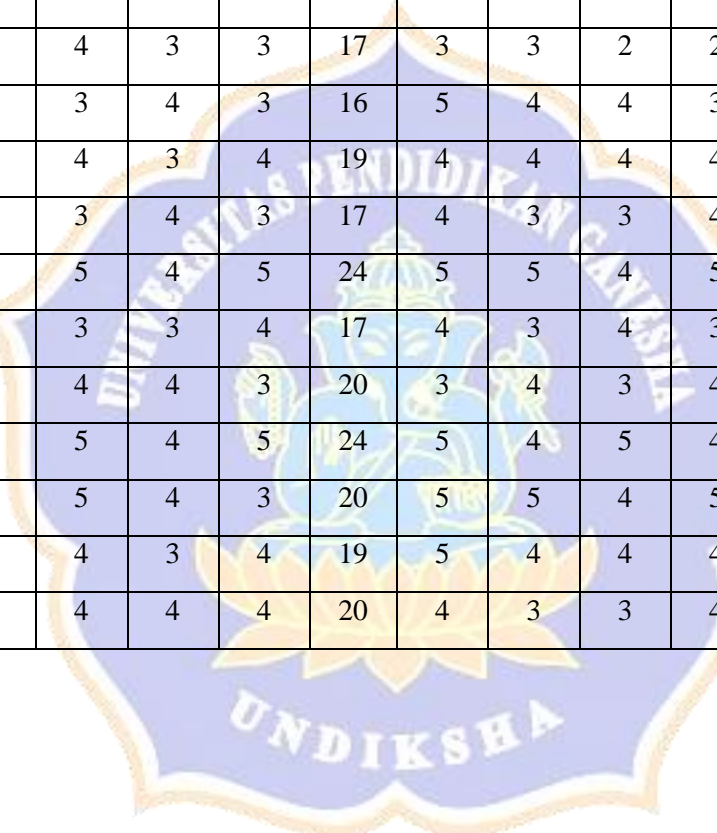
4	5	4	5	5	23	5	3	3	4	5	20
5	5	5	4	4	23	4	4	5	5	4	22
4	4	4	4	5	21	5	4	5	5	5	24
4	5	4	5	4	22	4	4	4	4	4	20
3	5	3	4	4	19	2	3	2	3	5	15
4	5	4	5	4	22	5	4	4	4	5	22
3	4	3	4	5	19	4	4	4	5	4	21
4	5	4	4	5	22	3	3	3	4	3	16
4	5	4	5	4	22	5	3	4	3	5	20
4	3	4	3	4	18	3	3	4	2	3	15
4	5	4	3	5	21	4	5	5	3	4	21
5	5	5	4	5	24	5	4	3	4	5	21
4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	3	17
5	5	5	4	4	23	5	4	5	4	5	23
4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20
5	4	5	5	4	23	4	5	4	5	5	23
3	4	3	3	4	17	3	4	4	5	5	21
3	4	3	4	3	17	3	3	3	3	3	15
2	3	2	2	3	12	3	2	3	3	2	13
5	5	5	4	5	24	5	4	5	5	4	23
4	4	4	4	3	19	4	4	3	3	4	18
5	4	5	4	4	22	5	4	4	3	5	21
3	4	3	3	4	17	4	3	3	4	4	18
4	5	4	4	5	22	4	4	4	4	3	19
5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
3	3	3	3	4	16	3	4	4	3	4	18
4	5	4	4	4	21	5	4	4	4	3	20
4	5	4	4	5	22	5	4	4	5	4	22
5	5	5	4	5	24	4	4	3	3	4	18
3	4	3	4	3	17	4	3	4	4	3	18

5	4	5	5	4	23	4	4	4	3	4	19
4	3	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17
3	4	3	4	4	18	4	3	4	4	4	19
4	4	4	4	5	21	4	4	4	3	4	19
4	3	4	4	3	18	3	4	3	3	3	16
5	4	5	5	5	24	4	5	4	3	5	21
5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	4	22
5	5	5	4	5	24	5	5	4	5	4	23
5	5	5	5	4	24	5	5	5	4	5	24
3	3	3	2	3	14	3	3	2	2	4	14
4	4	4	4	3	19	4	4	4	3	3	18
4	4	4	5	4	21	4	4	5	4	5	22
4	5	4	5	4	22	5	4	5	4	3	21
3	4	3	4	3	17	5	5	4	3	4	21
3	4	3	3	4	17	4	3	3	4	3	17
4	5	4	4	5	22	5	4	4	3	4	20
3	4	3	3	3	16	4	3	4	3	3	17
4	5	4	5	5	23	3	2	3	3	3	14
4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	4	18
5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	23
5	5	5	4	5	24	5	5	4	4	5	23
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19
3	4	3	3	3	16	3	2	2	3	4	14
5	5	5	4	5	24	5	5	4	4	5	23
5	5	5	5	4	24	5	5	5	4	5	24
5	5	5	4	5	24	3	2	2	3	4	14
5	4	5	4	5	23	4	5	5	5	4	23
5	4	5	5	4	23	4	4	5	5	5	23
4	5	4	4	4	21	4	4	5	4	5	22
5	4	5	5	5	24	4	5	4	5	4	22

4	5	4	4	5	22	3	4	3	4	4	18
5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	5	23
5	4	5	4	5	23	5	5	3	4	3	20
5	5	5	5	5	25	4	3	4	5	5	21
5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	23
3	4	3	4	3	17	3	3	2	3	3	14
3	4	3	3	4	17	5	4	5	5	5	24
4	5	4	4	3	20	5	5	4	4	4	22
4	4	4	5	4	21	4	3	3	4	4	18
4	5	4	5	4	22	5	4	5	5	5	24
5	5	5	4	5	24	5	4	5	4	3	21
4	5	4	4	4	21	4	5	4	5	5	23
4	5	4	4	5	22	5	5	5	4	5	24
3	4	3	4	4	18	5	4	4	5	5	23
3	5	3	4	5	20	5	5	4	5	5	24
5	4	5	4	5	23	4	3	3	5	5	20
3	4	3	3	4	17	3	3	4	4	5	19
4	5	4	4	5	22	4	4	4	5	5	22
3	4	3	3	3	16	5	4	4	5	4	22
4	5	4	5	5	23	5	4	3	4	4	20
3	4	3	3	4	17	4	3	4	3	3	17
5	5	5	5	5	25	5	4	5	4	4	22
5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	3	22
5	5	5	5	5	25	4	3	4	5	5	21
4	4	4	4	4	20	3	2	4	3	3	15
4	4	4	4	4	20	3	4	3	4	4	18
4	5	4	4	5	22	4	3	3	4	3	17
5	5	5	5	4	24	4	4	4	5	4	21
3	3	3	3	4	16	5	4	4	4	4	21
4	5	4	4	4	21	4	5	4	5	5	23
4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	5	25



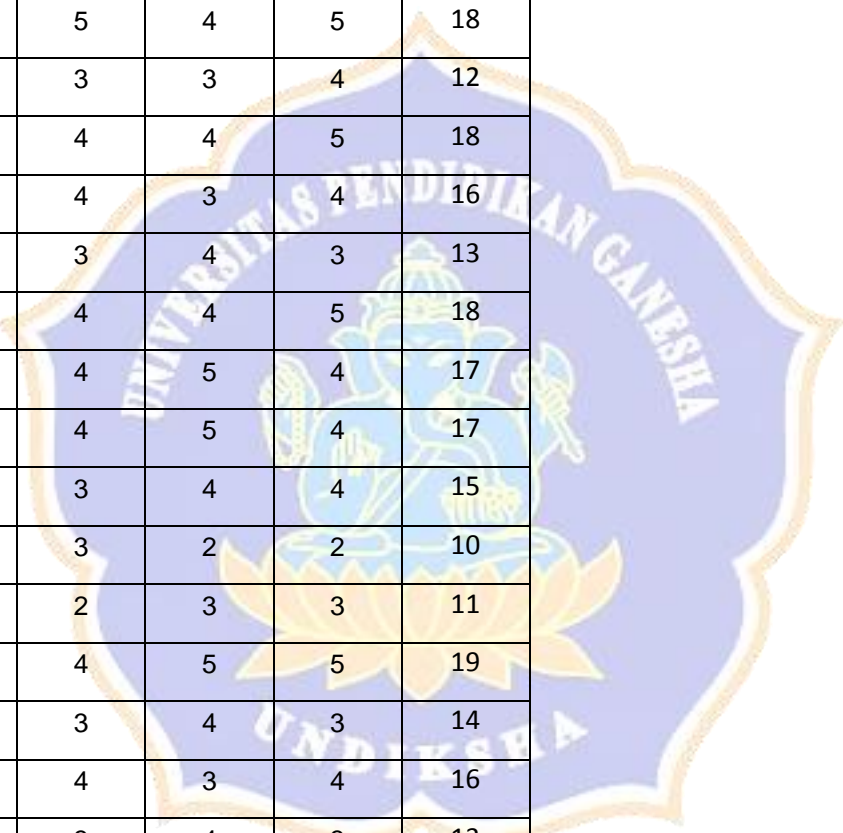
5	5	5	4	5	24	3	3	4	3	3	16
3	4	3	4	3	17	4	3	4	3	2	16
5	5	5	4	4	23	3	2	3	3	3	14
3	2	3	2	2	12	4	3	3	4	5	19
3	4	3	4	4	18	3	3	3	4	3	16
4	5	5	4	5	23	5	4	4	5	4	22
4	3	4	4	3	18	3	3	4	3	4	17
4	5	4	4	5	22	4	4	4	4	3	19
3	4	3	4	3	17	2	2	3	3	3	13
3	4	4	3	3	17	3	3	2	2	3	13
3	3	3	4	3	16	5	4	4	3	4	20
4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20
3	4	3	4	3	17	4	3	3	4	3	17
5	5	5	4	5	24	5	5	4	5	5	24
3	4	3	3	4	17	4	3	4	3	3	17
4	5	4	4	3	20	3	4	3	4	4	18
5	5	5	4	5	24	5	4	5	4	4	22
5	3	5	4	3	20	5	5	4	5	5	24
4	4	4	3	4	19	5	4	4	4	5	22
4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	3	17



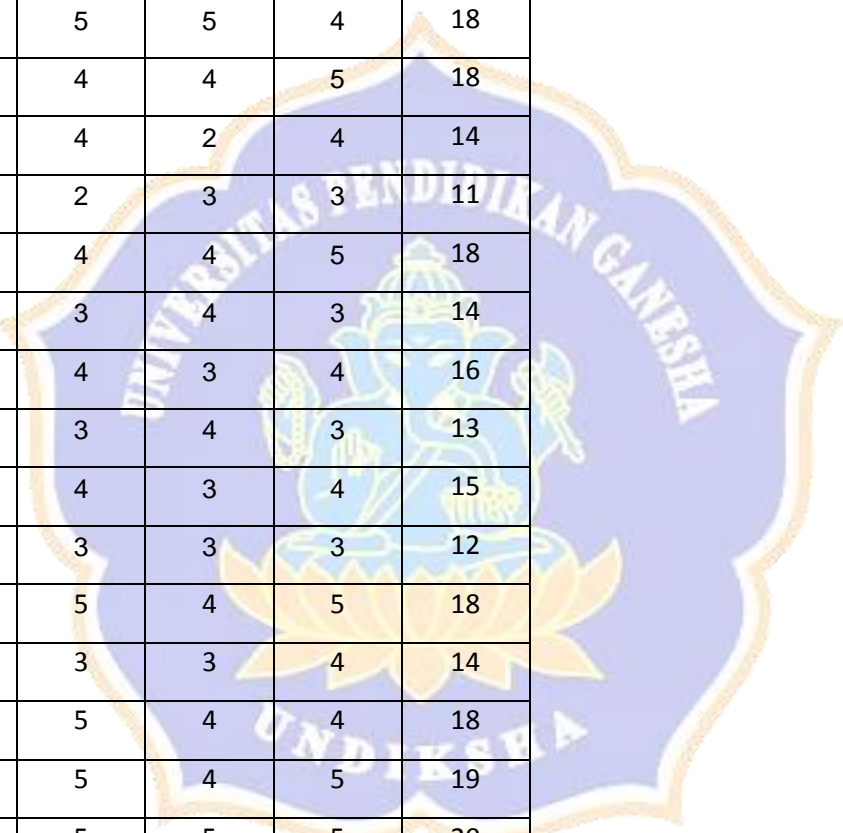
Variabel Kepuasan Pelanggan

Y1	Y2	Y3	Y4	TY
4	5	5	4	18
5	4	5	4	18
5	5	4	5	19
5	4	4	4	17
5	4	4	5	18
4	5	4	5	18
4	3	3	4	14
5	4	5	5	19
5	4	5	4	18
5	4	4	5	18
4	3	2	3	12
5	4	5	5	19
5	4	4	5	18
4	3	4	4	15
5	4	4	4	17
4	3	4	4	15
5	5	5	4	19
4	5	4	4	17
5	5	5	5	20
5	5	4	4	18
5	5	4	5	19
4	4	3	4	15
4	4	4	4	16
5	4	4	5	18
5	5	4	4	18
4	5	4	5	18
5	4	5	5	19

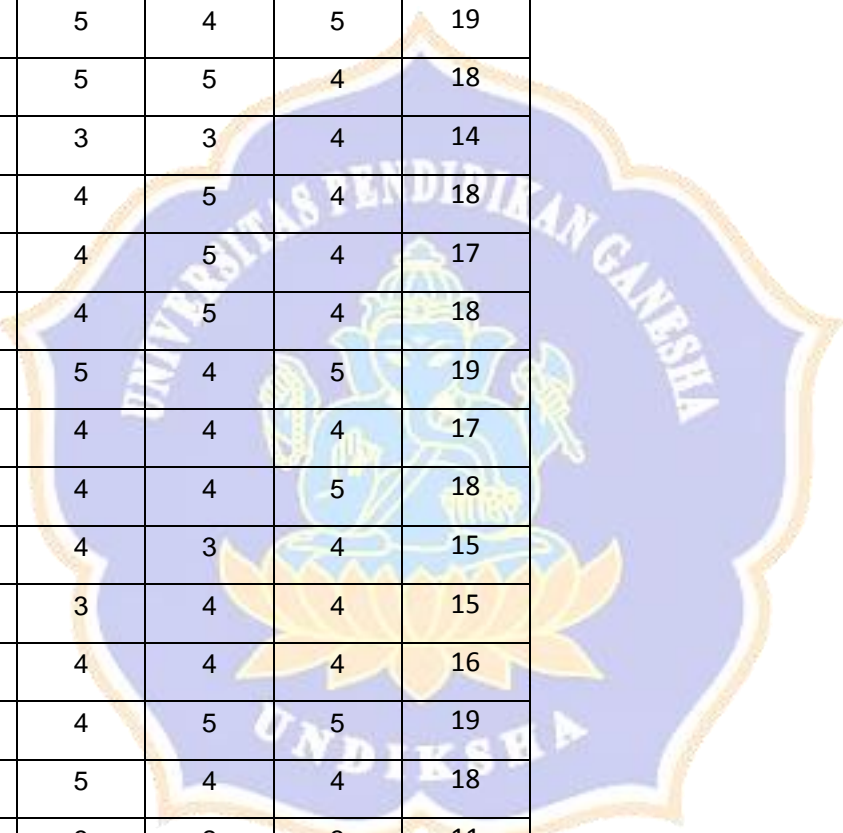
5	5	5	5	20
4	4	5	4	17
5	5	4	5	19
5	4	5	4	18
3	3	2	3	11
5	5	4	3	17
4	4	5	4	17
5	4	5	4	18
4	5	4	5	18
2	3	3	4	12
5	4	4	5	18
5	4	3	4	16
3	3	4	3	13
5	4	4	5	18
4	4	5	4	17
4	4	5	4	17
4	3	4	4	15
3	3	2	2	10
3	2	3	3	11
5	4	5	5	19
4	3	4	3	14
5	4	3	4	16
3	3	4	3	13
5	4	4	3	16
4	5	4	5	18
5	4	5	5	19
4	3	3	4	14
5	3	4	4	16
5	3	5	4	17
4	4	3	4	15



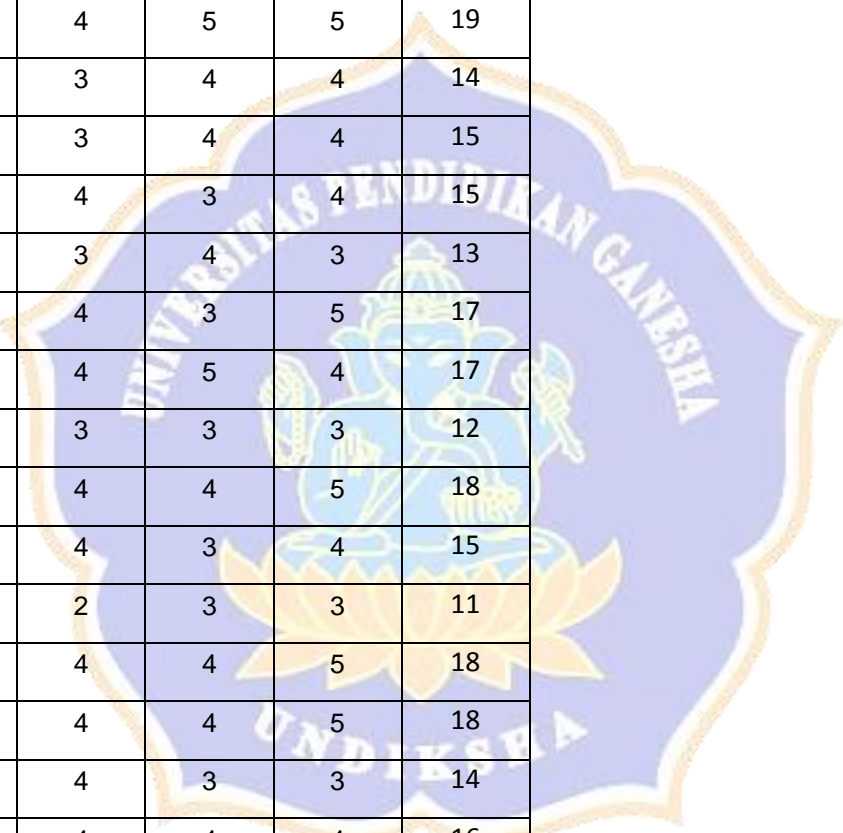
3	3	4	3	13
5	4	5	5	19
3	3	4	3	13
4	3	4	4	15
5	4	3	4	16
3	3	4	3	13
5	4	3	5	17
4	4	5	4	17
4	5	5	4	18
5	4	4	5	18
4	4	2	4	14
3	2	3	3	11
5	4	4	5	18
4	3	4	3	14
5	4	3	4	16
3	3	4	3	13
4	4	3	4	15
3	3	3	3	12
4	5	4	5	18
4	3	3	4	14
5	5	4	4	18
5	5	4	5	19
5	5	5	5	20
4	4	3	4	15
4	4	4	4	16
5	5	4	5	19
4	5	4	5	18
4	4	4	4	16
5	4	5	5	19
4	5	5	5	19



5	4	4	5	18
5	5	5	4	19
4	5	4	5	18
5	5	5	5	20
4	5	4	5	18
5	5	5	5	20
5	4	5	4	18
3	3	3	3	12
5	5	4	5	19
4	5	5	4	18
4	3	3	4	14
5	4	5	4	18
4	4	5	4	17
5	4	5	4	18
5	5	4	5	19
5	4	4	4	17
5	4	4	5	18
4	4	3	4	15
4	3	4	4	15
4	4	4	4	16
5	4	5	5	19
5	5	4	4	18
3	3	2	3	11
5	5	4	4	18
5	5	4	5	19
5	3	4	4	16
4	3	2	3	12
4	3	3	4	14
4	3	4	3	14
5	4	3	4	16



5	4	4	3	16
4	5	4	5	18
5	5	5	5	20
4	3	3	4	14
5	3	4	3	15
5	3	5	4	17
4	4	3	4	15
3	3	4	3	13
5	4	5	5	19
3	3	4	4	14
4	3	4	4	15
4	4	3	4	15
3	3	4	3	13
5	4	3	5	17
4	4	5	4	17
3	3	3	3	12
5	4	4	5	18
4	4	3	4	15
3	2	3	3	11
5	4	4	5	18
5	4	4	5	18
4	4	3	3	14
4	4	4	4	16



**Lampiran 03. OUTPUT SPSS**

**1. UJI VALIDITAS**

**Variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)**

**Correlations**

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TX1
X1.1	Pearson Correlation	1	.515**	.988**	.591**	.561**	.903**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	140	140	140	140	140	140
X1.2	Pearson Correlation	.515**	1	.519**	.551**	.611**	.767**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	140	140	140	140	140	140
X1.3	Pearson Correlation	.988**	.519**	1	.578**	.557**	.899**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	140	140	140	140	140	140
X1.4	Pearson Correlation	.591**	.551**	.578**	1	.408**	.756**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	140	140	140	140	140	140
X1.5	Pearson Correlation	.561**	.611**	.557**	.408**	1	.767**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	140	140	140	140	140	140
TX1	Pearson Correlation	.903**	.767**	.899**	.756**	.767**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	140	140	140	140	140	140

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

### Variabel Store Atmosphere (X<sub>2</sub>)

#### Correlations

		T2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TX2
X2.1	Pearson Correlation	1	.591**	.602**	.442**	.428**	.798**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	140	140	140	140	140	140
X2.2	Pearson Correlation	.591**	1	.586**	.427**	.411**	.795**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	140	140	140	140	140	140
X2.3	Pearson Correlation	.602**	.586**	1	.432**	.381**	.788**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	140	140	140	140	140	140
X2.4	Pearson Correlation	.442**	.427**	.432**	1	.488**	.730**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	140	140	140	140	140	140
X2.5	Pearson Correlation	.428**	.411**	.381**	.488**	1	.708**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	140	140	140	140	140	140
TX2	Pearson Correlation	.798**	.795**	.788**	.730**	.708**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	140	140	140	140	140	140

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

### Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

#### Correlations

	Y1	Y2	Y3	Y4	TY
--	----	----	----	----	----



Y1	Pearson Correlation	1	.539**	.423**	.607**	.802**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	140	140	140	140	140
Y2	Pearson Correlation	.539**	1	.408**	.638**	.818**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	140	140	140	140	140
Y3	Pearson Correlation	.423**	.408**	1	.408**	.718**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	140	140	140	140	140
Y4	Pearson Correlation	.607**	.638**	.408**	1	.831**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	140	140	140	140	140
TY	Pearson Correlation	.802**	.818**	.718**	.831**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	140	140	140	140	140

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

## 2. UJI RELIABILITAS

### Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.878	5

### Variabel *Store Atmosphere* ( $X_2$ )

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.821	5

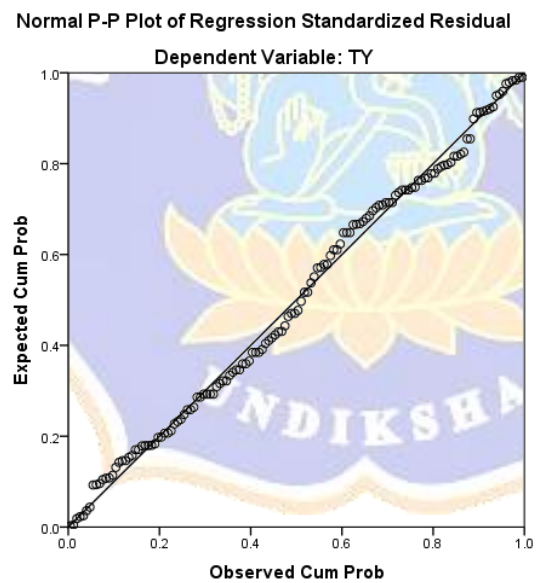
### Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

#### Reliability Statistics

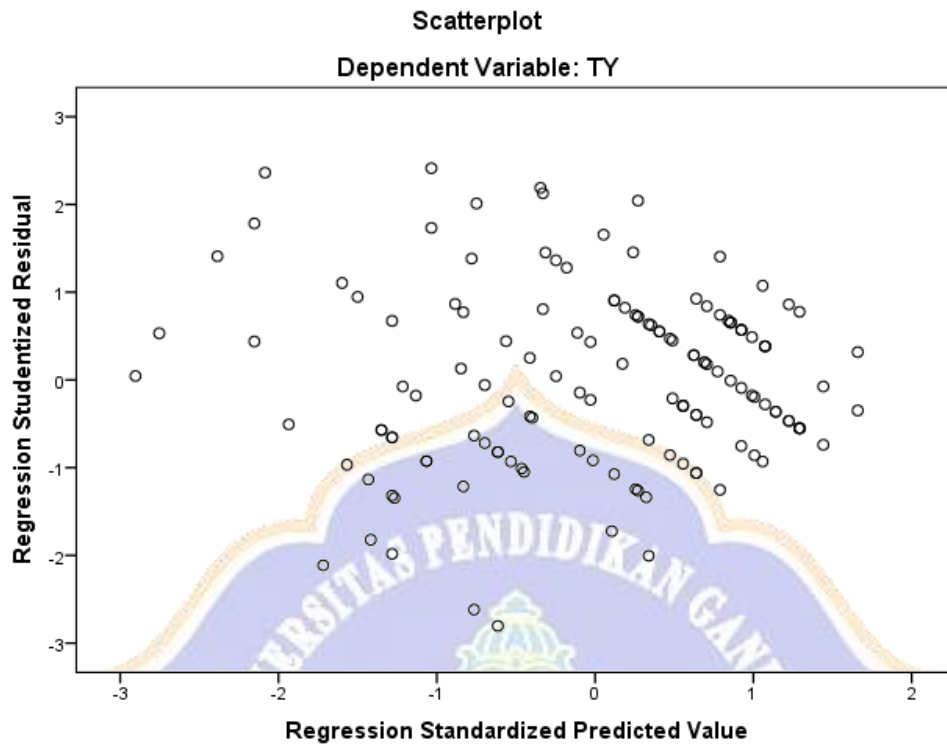
Cronbach's Alpha	N of Items
.800	4

### 3. UJI ASUMSI KLASIK

#### - UJI NORMALITAS



**- UJI HETEROSKEDASTISITAS**



**- UJI MULTIKOLENIARITAS**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Partial	Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.221	.993		2.237	.027					
TX1	.283	.051	.356	5.581	.000	.643	.430	.298	.703	1.423

TX2	.409	.050	.526	8.25 3	.00 0	.720	.576	.44 1	.703	1.42 3
-----	------	------	------	-----------	----------	------	------	----------	------	-----------

a. Dependent Variable: TY

#### 4. ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel bebas	Koefisien Regresi	<i>p-value</i>	Koefisien Korelasi (r)	$r^2$
Kualitas Pelayanan	0,283	0,000	0,430	0,184
<i>Store atmosphere</i>	0,409	0,000	0,576	0,331
Konstanta	2,221			
Sig. F	0,000			
R	0,780			
$R^2$	0,608			

Berdasarkan analisis regresi linier berganda, dapat diketahui persamaan garis regresi sebagai berikut.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

$$Y = 2,221 + 0,283X_1 + 0,409X_2 + \varepsilon$$

#### - KOEFISIEN DETERMINASI $R^2$

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.780 <sup>a</sup>	.608	.602	1.522

a. Predictors: (Constant), TX2, TX1

b. Dependent Variable: TY

#### - UJI F ( Simultan )

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
-------	----------------	----	-------------	---	------

1	Regression	492.363	2	246.181	106.314	.000 <sup>b</sup>
	Residual	317.237	137	2.316		
	Total	809.600	139			

a. Dependent Variable: TY

b. Predictors: (Constant), TX2, TX1

**- UJI T ( Parsial )**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.221	.993		2.237	.027					
TX1	.283	.051	.356	5.581	.000	.643	.430	.298	.703	1.423
TX2	.409	.050	.526	8.253	.000	.720	.576	.441	.703	1.423

a. Dependent Variable: TY