

**LAMPIRAN****Lampiran 01. Jumlah Penjualan Produk (*Cup*) Pada Kedai Kopi Nau Singaraja Pada Bulan Agustus – Oktober 2021**

Bulan	Kedai Kopi Nau Udayana	Kedai Kopi Pojok Nau	Kedai Kopi Nau Krisna Beach Street
Agustus	1.240	1.150	3.069
September	2.100	900	4.500
Oktober	1.550	465	6.200



**Lampiran 02. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal dan Kuesioner Secara Total Variabel Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan, Kepuasan Pelanggan.**

**Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal Kepuasan Pelanggan**

1. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah Dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal:

- 1) Apabila jawaban (SS) diberikan skor 5
- 2) Apabila jawaban (S) diberikan skor 4
- 3) Apabila jawaban (R) diberikan skor 3
- 4) Apabila jawaban (TS) diberikan skor 2
- 5) Apabila jawaban (STS) diberikan skor 1
- a) Skor Tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden
- b) Skor Terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Nilai Tertinggi = 5

Nilai Terendah = 1

Jumlah Pertanyaan = 4

Jumlah Responden = 1

Skor Tertinggi =  $5 \times 4 \times 1 = 20$

Skor Terendah =  $1 \times 4 \times 1 = 4$

Interval =  $\frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Interval}} = \frac{20-4}{5} = 3,2 = 3$

Interval 5

Rentang Skor Variabel

Rentangan Skor	Keterangan Responden
17-20	Sangat Tinggi
13-16	Tinggi
9-12	Sedang
5-8	Rendah
1-4	Sangat Rendah

Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal Kualitas Pelayanan

A) Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah Dan Interval Rentangan Skor

Kuesioner Awal:

- 1) Apabila jawaban (SS) diberikan skor 5
- 2) Apabila jawaban (S) diberikan skor 4
- 3) Apabila jawaban (R) diberikan skor 3
- 4) Apabila jawaban (TS) diberikan skor 2
- 5) Apabila jawaban (STS) diberikan skor 1

a) Skor Tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden

b) Skor Terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Nilai Tertinggi = 5

Nilai Terendah = 1

Jumlah Pertanyaan = 5

Jumlah Responden = 1

Skor Tertinggi =  $5 \times 5 \times 1 = 25$

Skor Terendah =  $1 \times 5 \times 1 = 5$

Interval =  $\frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{5} = \frac{25-5}{5} = 4$

Interval = 5

Rentang Skor Variabel

Rentangan Skor	Keterangan Responden
21-25	Sangat Tinggi
16-20	Tinggi
11-15	Sedang
6-10	Rendah
1-5	Sangat Rendah

Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal Nilai Pelanggan

A) Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah Dan Interval Rentangan Skor

Kuesioner Awal:

1) Apabila jawaban (SS) diberikan skor 5

2) Apabila jawaban (S) diberikan skor 4

3) Apabila jawaban (R) diberikan skor 3

4) Apabila jawaban (TS) diberikan skor 2

5) Apabila jawaban (STS) diberikan skor 1

a) Skor Tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden

b) Skor Terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Nilai Tertinggi = 5

Nilai Terendah = 1

Jumlah Pertanyaan = 4

Jumlah Responden = 1

Skor Tertinggi =  $5 \times 4 \times 1 = 20$

Skor Terendah =  $1 \times 4 \times 1 = 4$

Interval =  $\frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{5} = \frac{20-4}{5} = 3,2 = 3$

Interval = 5

Rentang Skor Variabel

Rentangan Skor	Keterangan Responden
17-20	Sangat Tinggi
13-16	Tinggi
9-12	Sedang
5-8	Rendah
1-4	Sangat Rendah

### **Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal Kepuasan Pelanggan Secara Total**

#### A) Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor

Kuesioner Awal:

1) Apabila jawaban (SS) diberikan skor 5

2) Apabila jawaban (S) diberikan skor 4

3) Apabila jawaban (R) diberikan skor 3

4) Apabila jawaban (TS) diberikan skor 2

5) Apabila jawaban (STS) diberikan skor 1

a) Skor Tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden

b) Skor Terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Nilai Tertinggi = 5

Nilai Terendah = 1

Jumlah Pertanyaan = 4

Jumlah Responden = 10

Skor Tertinggi =  $5 \times 4 \times 10 = 200$

Skor Terendah =  $1 \times 4 \times 10 = 40$

Interval =  $\frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{5} = \frac{200-40}{5} = 32$

Interval = 5

Rentang Skor Variabel

Rentangan Skor	Keterangan Responden
161-200	Sangat Tinggi
121-160	Tinggi
81-120	Sedang
41-80	Rendah
1-40	Sangat Rendah

Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal Kualitas Pelayanan Secara Total

A) Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor

Kuesioner Awal:

1) Apabila jawaban (SS) diberikan skor 5

2) Apabila jawaban (S) diberikan skor 4

3) Apabila jawaban (R) diberikan skor 3

4) Apabila jawaban (TS) diberikan skor 2

5) Apabila jawaban (STS) diberikan skor 1

a) Skor Tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden

b) Skor Terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Nilai Tertinggi = 5

Nilai Terendah = 1

Jumlah Pertanyaan = 5

Jumlah Responden = 10

Skor Tertinggi =  $5 \times 5 \times 10 = 250$

Skor Terendah =  $1 \times 5 \times 10 = 50$

Interval =  $\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah} = 250 - 50 = 40$

Interval = 5

Rentang Skor Variabel

Rentangan Skor	Keterangan Responden
171-250	Sangat Tinggi
131-170	Tinggi
91-130	Sedang
51-90	Rendah
1-50	Sangat Rendah

Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal Nilai Pelanggan Secara Total

A) Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor

Kuesioner Awal:

1) Apabila jawaban (SS) diberikan skor 5

2) Apabila jawaban (S) diberikan skor 4

3) Apabila jawaban (R) diberikan skor 3

4) Apabila jawaban (TS) diberikan skor 2

5) Apabila jawaban (STS) diberikan skor 1

a) Skor Tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden

b) Skor Terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Nilai Tertinggi = 5

Nilai Terendah = 1

Jumlah Pertanyaan = 4

Jumlah Responden = 10

Skor Tertinggi =  $5 \times 4 \times 10 = 200$

Skor Terendah =  $1 \times 4 \times 10 = 40$

Interval =  $\frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{5} = \frac{200-40}{5} = 32$

Interval = 5

Rentang Skor Variabel

Rentangan Skor	Keterangan Responden
161-200	Sangat Tinggi
121-160	Tinggi
81-120	Sedang
41-80	Rendah
1-40	Sangat Rendah

**Lampiran 03 Kuesioner Penelitian**

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
FAKULTAS EKONOMI  
JURUSAN MANAJEMEN

---

Kepada:

Yth, Bapak/Ibu dan Saudara/i konsumen Kedai Kopi Nau Krisna Beach Street

Singaraja

Dengan hormat

Bersama ini saya:

Nama : Desak Putu Cynthia Bella

NIM : 1817041077

Memohon kepada bapak/ibu dan saudara/i konsumen Kedai Kopi Nau Krisna Beach Street di Singaraja agar meluangkan waktu sejenak untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini akan saya gunakan sebagai data penelitian saya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Kopi Nau Krisna Beach Street”. Besar harapan saya kepada saudara/i untuk mengisi kuesioner ini. Atas kesediaan dan kerjasamanya saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya

Desak Putu Cynthia Bella



## Identitas responden

Nama : .....

Jenis Kelamin : Laki-laki/perempuan

Usia : .....

Sudah berapa kali mengkonsumsi Kopi Nau di Kedai Kopi Nau Krisna Beach Street?  
..... Kali

(\*coret yang tidak perlu)



**PETUNJUK PENGISIAN**

Berilah tanda (√) pada kolom jawaban yang sesuai dengan pendapat anda. Anda hanya dapat memilih satu jawaban untuk satu pertanyaan. Tidak boleh ada nomor yang tidak terjawab. Keterangan pilihan jawaban sebagai berikut:

SS : Sangat Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

CS : Cukup Setuju

VARIABEL KUALITAS PELAYANAN						
No.	Keterangan	Jawaban				
		SS	S	CS	TS	STS
1	Fasilitas yang disediakan Kedai Kopi Nau Krisna Beach Street seperti wastafel, sabun cuci tangan, meja, dan kursi dalam keadaan baik dan bersih.					
2	Karyawan Kedai Kopi Nau Krisna Beach Street handal dan akurat dalam pelayannya.					
3	Karyawan Kedai Kopi Nau Krisna Beach Street cepat, tanggap dan ramah dalam melayani kebutuhan saya.					
4	Karyawan Kedai Kopi Nau Krisna Beach Street baik dalam penyampaian informasi mengenai produknya.					
5	Karyawan Kedai Kopi Nau Krisna Beach Street memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial.					

VARIABEL NILAI PELANGGAN						
No.	Keterangan	Jawaban				
		SS	S	CS	TS	STS
1	Saya merasa senang setelah mengkonsumsi Kopi Nau pada Kedai Kopi Nau Krisna Beach Street.					
2	Kedai Kopi Nau Krisna Beach Street merupakan kedai kopi dengan merek yang terkenal.					
3	Kedai Kopi Nau Krisna Beach Street memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan yang dijanjikan.					
4	Kepuasan yang saya dapatkan setelah membeli Kopi Nau pada Kedai Kopi Nau Krisna Beach Street sesuai dengan biaya yang saya keluarkan.					

VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN						
No.	Keterangan	Jawaban				
		SS	S	CS	TS	STS
1	Jika saya ingin membeli Kopi Nau, saya akan membelinya di Kedai Kopi Nau Krisna Beach Street.					
2	Saya akan merekomendasikan Kedai Kopi Krisna Beach Street kepada kerabat dan teman-teman saya karena memiliki kualitas yang baik dan banyak tersedia varian rasa yang ditawarkan.					
3	Saya akan mencoba produk lain yang ditawarkan oleh kedai kopi nau krisna beach street.					
4	Kedai Kopi Nau Krisna Beach Street memiliki kualitas produk yang baik.					

**Lampiran 04. Tabulasi Data Kuesioner Awal Variabel Kualitas Pelayanan (X1), Nilai Pelanggan (X2), Kepuasan Pelanggan (Y)**

**Kepuasan Pelanggan (Y)**

Y <sub>1</sub>	Y <sub>2</sub>	Y <sub>3</sub>	Y <sub>4</sub>	Total
5	4	5	4	18
4	5	3	4	16
5	4	5	5	19
5	5	4	5	19
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	4	3	3	14
5	4	5	4	18
4	3	4	5	16
5	5	5	5	20
47	44	44	45	180

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

X1	X2	X3	X4	X5	Total
5	4	4	5	4	22
4	4	3	3	4	18
5	5	5	5	4	24
4	4	5	4	5	22
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
4	3	4	4	4	19
5	4	4	4	5	22
5	5	4	5	4	23
5	5	5	5	5	25
47	44	44	45	45	225

**Nilai Pelanggan (X<sub>2</sub>)**

X1	X2	X3	X4	Total
4	4	5	4	17
4	4	4	4	16
5	4	5	5	19
4	3	3	4	14
5	5	5	5	20
5	5	4	4	18
4	4	4	3	15
5	5	5	5	20
5	4	3	4	16
5	5	5	5	20
46	43	43	43	175

### Lampiran 05. Deskripsi Data Responden

Jenis_Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	41	31.5	31.5	31.5
	Perempuan	89	68.5	68.5	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

Umur					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-31	113	86.9	86.9	86.9
	32-46	15	11.5	11.5	98.5
	47-60	2	1.5	1.5	100.0
	Total	130	100.0	100.0	



**Lampiran 06. Tabulasi data kuesioner**

No.	Kualitas Pelayanan (X1)					TX1	Nilai Pelanggan (X2)				TX2	Kepuasan Pelanggan (Y)				TY
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4		Y1	Y2	Y3	Y4	
1	4	5	5	4	5	23	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16
2	4	4	5	4	5	22	3	4	4	5	16	3	5	4	5	17
3	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19	4	5	4	5	18
4	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	19	3	4	5	5	17
5	4	4	4	4	5	21	4	4	5	2	15	2	3	4	3	12
6	4	4	4	4	5	21	5	4	5	4	18	5	4	5	5	19
7	4	3	3	3	4	17	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15
8	4	3	3	4	4	18	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16
9	5	4	5	5	5	24	4	5	5	5	19	4	5	4	5	18
10	5	5	4	5	4	23	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19
11	5	4	4	5	4	22	5	5	5	4	19	4	4	5	4	17
12	3	5	5	4	5	22	5	4	4	3	16	3	5	3	4	15
13	4	4	3	3	3	17	4	4	3	4	15	3	3	4	4	14
14	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19
15	5	4	5	4	4	22	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16
16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
17	4	5	4	5	4	22	5	4	5	4	18	5	4	5	4	18
18	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
19	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
20	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16

21	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
23	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
25	4	4	4	5	4	21	4	3	4	4	15	5	5	4	5	19
26	5	4	4	4	4	21	4	4	5	5	18	4	5	4	5	18
27	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
28	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
29	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
31	5	4	3	4	4	20	3	4	4	4	15	5	5	5	4	19
32	4	4	4	3	5	20	4	3	4	4	15	3	5	5	4	17
33	4	3	4	3	5	19	5	4	3	5	17	4	3	5	4	16
34	4	4	5	4	5	22	4	5	4	4	17	3	4	4	5	16
35	5	3	4	4	5	21	5	4	4	4	17	3	5	4	5	17
36	5	4	5	4	4	22	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
37	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19
38	5	5	5	5	4	24	5	4	5	4	18	4	5	5	4	18
39	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	19	4	5	5	5	19
40	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
41	4	4	5	3	4	20	4	3	4	4	15	2	3	4	4	13
42	3	4	3	4	3	17	4	4	2	3	13	2	2	3	5	12
43	3	4	4	3	4	18	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13
44	5	5	5	4	4	23	5	4	4	4	17	5	4	5	4	18
45	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
46	4	5	4	3	4	20	3	4	3	4	14	2	3	2	3	10

47	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17
48	4	4	4	3	4	19	3	3	3	4	13	3	3	4	4	14
49	4	4	4	5	5	22	5	4	4	4	17	5	4	4	5	18
50	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15
51	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	3	3	5	4	15
52	5	4	4	3	4	20	5	4	4	4	17	3	3	5	4	15
53	5	4	4	4	5	22	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
54	4	5	4	4	4	21	3	4	4	5	16	4	4	4	4	16
55	4	4	4	4	4	20	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14
56	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
57	4	5	4	4	5	22	3	3	4	4	14	3	3	4	3	13
58	5	4	5	4	4	22	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16
59	3	4	3	3	4	17	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16
60	3	3	3	3	4	16	4	3	3	4	14	3	4	4	4	15
61	4	5	5	5	4	23	5	4	5	4	18	5	4	4	4	17
62	5	4	4	3	5	21	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20
63	4	4	4	4	5	21	4	5	4	5	18	3	3	5	4	15
64	5	4	4	4	4	21	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20
65	5	5	5	4	5	24	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19
66	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18
67	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
68	3	4	4	4	5	20	3	3	4	4	14	2	2	4	4	12
69	5	5	4	5	4	23	5	4	3	5	17	4	5	4	5	18
70	3	4	4	4	5	20	3	5	4	5	17	4	5	4	4	17
71	4	4	4	4	5	21	4	5	4	5	18	4	5	5	5	19
72	4	5	4	4	5	22	4	3	4	5	16	3	4	5	5	17



73	3	2	2	3	4	14	3	4	2	3	12	1	2	4	3	10
74	3	4	4	4	5	20	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16
75	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
76	5	4	4	4	2	19	5	4	3	2	14	3	4	4	3	14
77	4	4	5	5	4	22	5	4	3	3	15	3	4	4	5	16
78	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	14	3	3	4	4	14
79	5	4	5	4	5	23	5	4	5	4	18	5	4	5	4	18
80	2	2	3	2	2	11	3	3	2	3	11	3	2	2	3	10
81	4	5	4	4	4	21	5	5	3	3	16	5	5	4	4	18
82	4	4	5	5	4	22	4	4	5	4	17	4	5	4	5	18
83	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
84	4	3	4	3	3	17	4	2	5	5	16	3	1	5	2	11
85	4	3	2	3	2	14	3	2	4	1	10	2	4	4	3	13
86	1	3	3	4	4	15	3	5	3	4	15	3	4	4	4	15
87	3	3	4	2	4	16	5	4	4	4	17	3	3	3	4	13
88	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	12	3	4	4	4	15
89	4	4	5	4	4	21	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15
90	4	3	3	4	5	19	4	4	4	4	16	3	3	4	3	13
91	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
92	4	4	4	3	4	19	4	3	4	3	14	3	3	3	4	13
93	5	4	4	5	4	22	3	3	4	4	14	2	3	3	4	12
94	5	4	4	3	4	20	5	5	5	4	19	4	5	5	4	18
95	2	2	3	3	3	13	3	3	2	2	10	3	3	3	3	12
96	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
97	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	15	3	4	4	4	15
98	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20

99	4	5	4	4	4	21	5	5	4	4	18	4	5	4	4	17
100	3	4	5	4	5	21	3	4	3	3	13	3	4	3	4	14
101	3	4	4	4	4	19	4	3	4	5	16	3	4	4	4	15
102	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19
103	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
104	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
105	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
106	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14
107	3	3	4	3	5	18	3	3	3	3	12	4	3	3	4	14
108	4	3	3	3	4	17	3	3	3	3	12	4	5	4	4	17
109	5	4	4	4	4	21	3	3	4	3	13	3	3	3	4	13
110	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17
111	4	3	3	4	4	18	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13
112	4	5	4	5	5	23	5	4	4	5	18	4	4	4	5	17
113	4	3	4	4	3	18	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12
114	4	4	5	4	5	22	5	5	5	4	19	5	5	4	4	18
115	4	4	4	4	4	20	4	5	3	3	15	4	4	4	4	16
116	4	5	4	5	4	22	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
117	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
118	4	5	5	4	4	22	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17
119	4	4	5	3	4	20	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19
120	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	18	4	5	4	5	18
121	5	4	4	4	5	22	4	5	5	4	18	3	5	4	5	17
122	4	4	3	3	4	18	4	3	4	3	14	3	3	4	4	14
123	5	4	3	4	4	20	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15
124	4	4	5	3	4	20	5	4	4	4	17	5	4	5	4	18

125	5	5	4	3	4	21	3	5	3	3	14	4	5	5	5	19
126	5	4	4	3	5	21	5	4	4	4	17	5	5	5	4	19
127	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14
128	4	4	5	4	5	22	4	5	4	4	17	3	5	5	5	18
129	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17
130	4	5	4	3	5	21	4	4	4	3	15	3	4	4	4	15



### Lampiran 07. Output SPSS Uji Validasi dan Uji Reliabilitas

#### Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)

Correlations							
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTALX1
X1.1	Pearson Correlation	1	.536**	.495**	.478**	.324**	.738**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X1.2	Pearson Correlation	.536**	1	.646**	.597**	.450**	.830**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X1.3	Pearson Correlation	.495**	.646**	1	.555**	.541**	.829**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X1.4	Pearson Correlation	.478**	.597**	.555**	1	.450**	.796**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X1.5	Pearson Correlation	.324**	.450**	.541**	.450**	1	.698**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	130	130	130	130	130	130
TOTALX1	Pearson Correlation	.738**	.830**	.829**	.796**	.698**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	130	130	130	130	130	130

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

### Uji Validitas Nilai Pelanggan (X<sub>2</sub>)

Correlations						
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TOTALX2
X2.1	Pearson Correlation	1	.544**	.620**	.479**	.815**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130
X2.2	Pearson Correlation	.544**	1	.460**	.488**	.766**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130
X2.3	Pearson Correlation	.620**	.460**	1	.622**	.840**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	130	130	130	130	130
X2.4	Pearson Correlation	.479**	.488**	.622**	1	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	130	130	130	130	130
TOTALX2	Pearson Correlation	.815**	.766**	.840**	.808**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	130	130	130	130	130

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



### Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

Correlations						
		Y1	Y2	Y3	Y4	TOTALY
Y1	Pearson Correlation	1	.655**	.555**	.536**	.862**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130
Y2	Pearson Correlation	.655**	1	.477**	.676**	.868**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130
Y3	Pearson Correlation	.555**	.477**	1	.478**	.743**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	130	130	130	130	130
Y4	Pearson Correlation	.536**	.676**	.478**	1	.800**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	130	130	130	130	130
TOTALY	Pearson Correlation	.862**	.868**	.743**	.800**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	130	130	130	130	130

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

### Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	130	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	130	100.0

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.837	5

### Uji Reliabilitas Nilai Pelanggan (X<sub>2</sub>)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	130	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	130	100.0

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.822	4

### Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	130	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	130	100.0

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.832	4



### Lampiran 08. Uji Regresi Linier Berganda dan Uji Asumsi Klasik

Descriptive Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
KepuasanPelanggan	16.59	2.646	130
KualitasPelayanan	21.09	2.870	130
NilaiPelanggan	16.68	2.510	130

Correlations				
		KepuasanPelanggan	KualitasPelayanan	NilaiPelanggan
Pearson Correlation	KepuasanPelanggan	1.000	.742	.790
	KualitasPelayanan	.742	1.000	.801
	NilaiPelanggan	.790	.801	1.000
Sig. (1-tailed)	KepuasanPelanggan	.	.000	.000
	KualitasPelayanan	.000	.	.000
	NilaiPelanggan	.000	.000	.
N	KepuasanPelanggan	130	130	130
	KualitasPelayanan	130	130	130
	NilaiPelanggan	130	130	130

Variables Entered/Removed <sup>a</sup>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	NilaiPelanggan, KualitasPelayana n <sup>b</sup>	.	Enter
a. Dependent Variable: KepuasanPelanggan			
b. All requested variables entered.			

Model Summary <sup>b</sup>									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.811 <sup>a</sup>	.658	.652	1.561	.658	121.914	2	127	.000
a. Predictors: (Constant), NilaiPelanggan, KualitasPelayanan									
b. Dependent Variable: KepuasanPelanggan									



ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	594.002	2	297.001	121.914	.000 <sup>b</sup>
	Residual	309.390	127	2.436		
	Total	903.392	129			
a. Dependent Variable: KepuasanPelanggan						
b. Predictors: (Constant), NilaiPelanggan, KualitasPelayanan						

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)	1.064			1.034		1.029	.305	
	KualitasPelayanan	.281	.080	.304	3.513	.001	.742	.298	.182	.359	2.784
	NilaiPelanggan	.576	.091	.546	6.307	.000	.790	.488	.327	.359	2.784
a. Dependent Variable: KepuasanPelanggan											

Collinearity Diagnostics <sup>a</sup>						
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	KualitasPelayanan	NilaiPelanggan
1	1	2.984	1.000	.00	.00	.00
	2	.012	15.632	.94	.05	.16
	3	.004	27.626	.06	.95	.84
a. Dependent Variable: KepuasanPelanggan						

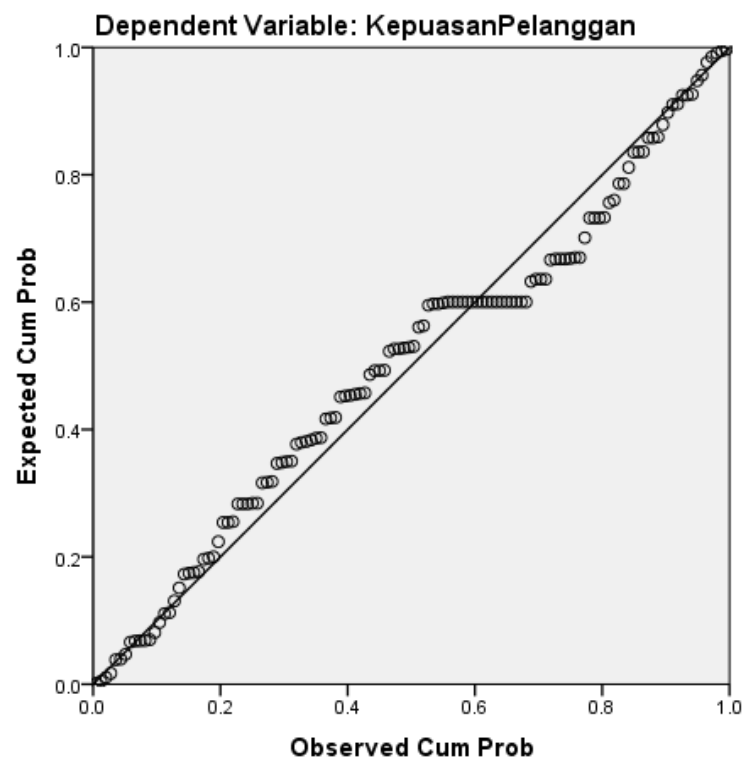
Residuals Statistics <sup>a</sup>					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	10.47	19.60	16.59	2.146	130
Std. Predicted Value	-2.851	1.403	.000	1.000	130
Standard Error of Predicted Value	.141	.518	.227	.070	130
Adjusted Predicted Value	10.35	19.62	16.59	2.148	130
Residual	-4.743	4.251	.000	1.549	130
Std. Residual	-3.039	2.724	.000	.992	130
Stud. Residual	-3.072	2.772	.000	1.005	130
Deleted Residual	-4.847	4.404	-.001	1.590	130
Stud. Deleted Residual	-3.180	2.849	-.001	1.017	130
Mahal. Distance	.067	13.211	1.985	2.045	130
Cook's Distance	.000	.097	.009	.018	130
Centered Leverage Value	.001	.102	.015	.016	130

a. Dependent Variable: KepuasanPelanggan

## 1. Uji Normalitas

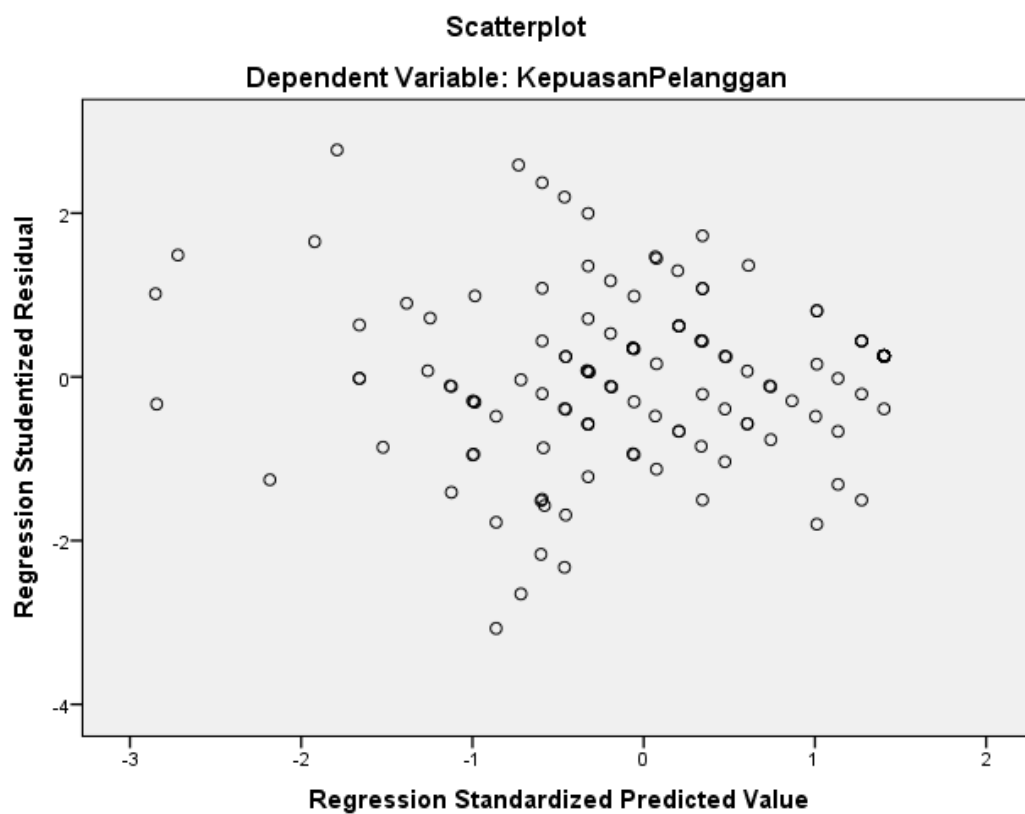


Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		130
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.54866909
Most Extreme Differences	Absolute	.098
	Positive	.098
	Negative	-.073
Kolmogorov-Smirnov Z		1.118
Asymp. Sig. (2-tailed)		.164
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

## 2. Uji Heteroskedastisitas



Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.340	.653		5.117	.000
	KualitasPelayanan	-.016	.050	-.044	-.311	.756
	NilaiPelanggan	-.111	.058	-.272	-1.928	.056

a. Dependent Variable: ABS\_RES



## RIWAYAT HIDUP



Desak Putu Cynthia Bella lahir di Singaraja, 04 November 1999. Penulis lahir dari pasangan Bapak Dewa Nyoman Laba dan Ibu Putu Muliani. Penulis berkembangsaan Indonesia dan bergagama Hindu. Kini penulis beralamat di Dusun Dinas Dauh Margi gang pulau buru 1 no 2, Desa Pamaron, Kecamatan

Buleleng, Kabupaten Buleleng, Provensi Bali. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD 3 Banjar Jawa dan lulus pada tahun 2012. Kemudian penulis melanjutkan di SMP Negeri 2 Singaraja dan lulus pada tahun 2015, penulis lulus dari SMA Negeri 2 Singaraja dan melanjutkan ke S1 Manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha. Pada semester akhir di tahun 2022 penulis telah menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan pada Kedai Kopi Nau Krisna Beach Street.

