

**Lampiran 01. Data Penjualan Rumah Kopi Nusantara, Panamena, dan Yang
*Coffee***

No	Bulan	Penjualan (Rp)		
		Rumah Kopi Nusantara	Panamena	Yang <i>Coffee</i>
1	Juli	8.803.000	6.728.000	8.371.000
2	Agustus	9.190.000	6.642.000	7.940.000
3	September	9.962.000	5.988.000	8.442.000



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

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

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 (N) 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 Kualitas Produk

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 (N) 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 = 6

Jumlah Responden = 1

Skor Tertinggi = $5 \times 6 \times 1 = 30$

Skor Terendah = $1 \times 6 \times 1 = 6$

Interval = $\frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Interval}} = \frac{30-6}{5} = 4,8 = 5$

Interval 5

Rentang Skor Variabel

Rentangan Skor	Keterangan Responden
25-30	Sangat Tinggi
19-24	Tinggi
13-18	Sedang
7-12	Rendah
1-6	Sangat Rendah

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 (N) 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

Kuisisioner Awal Kualitas Pelayanan Secara Total

1. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor

Kuisisioner Awal :

- 1) Apabila jawaban (SS) diberikan skor 5
- 2) Apabila jawaban (S) diberikan skor 4
- 3) Apabila jawaban (N) 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 = $\frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Interval}} = \frac{250-50}{40}$

Interval = 5

Rentang Skor Variabel

Rentangan Skor	Keterangan Responden
201-250	Sangat Tinggi
151-200	Tinggi
101-150	Sedang
51-100	Rendah
1-50	Sangat Rendah

Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor

Kuesioner Awal Kualitas Produk Secara Total

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 (N) 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 = 6

Jumlah Responden = 10

Skor Tertinggi = $5 \times 6 \times 10 = 300$

Skor Terendah = $1 \times 6 \times 10 = 60$

Interval = $\frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{5} = \frac{300-60}{5} = 48$

Interval 5

Rentang Skor Variabel

Rentangan Skor	Keterangan Responden
241-300	Sangat Tinggi
181-240	Tinggi
121-180	Sedang
61-120	Rendah
1-60	Sangat Rendah

Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor

Kuesioner Awal Kepuasan Pelanggan Secara Total

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 (N) 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**KUESIONER PENELITIAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**

Kepada

Yth. Bapak/Ibu, Saudara/i

Hal: Pengisian Kuesioner

Dengan Hormat,

Dengan rangka menyelesaikan studi di Undiksha pada Jurusan Manajemen, dengan ini saya mengadakan penelitian berjudul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan** “.

Maka dengan ini, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/i untuk berkenan mengisi kuesioner ini. Atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu, Saudara/i yang turut berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian ini, saya ucapkan terima kasih.

Singaraja, 23 Oktober 2020

Peneliti

Kenny Vimalo

NIM. 1817041032

A. Identitas Responden

(Beri tanda \surd pada kotak jawaban)

1. Nama :
2. Alamat :
3. Usia..... tahun
4. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
5. Pernah melakukan pembelian secara langsung terhadap produk

Rumah Kopi Nusantara :

YA TIDAK

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

B. 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.

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

C. Draft Pertanyaan Kuesioner

a) Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Kepuasan Pelanggan	5	4	3	2	1
1	Ketika saya membutuhkan kopi yang berkualitas, saya akan membelinya di Rumah Kopi Nusantara					
2	Saya akan merekomendasikan Rumah Kopi Nusantara kepada kenalan saya karena kualitas kopi yang diberikan sangat baik.					
3	Rumah Kopi Nusantara merupakan <i>coffee shop</i> yang memiliki kualitas kopi yang					

	sangat baik.					
4	Saya akan datang kembali ke Rumah Kopi Nusantara dan mencoba kopi lain yang ditawarkan oleh Rumah Kopi Nusantara.					

b) Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Kualitas Pelayanan	5	4	3	2	1
1	Fasilitas yang disediakan Rumah Kopi Nusantara seperti kursi, meja, wastafel, dll dalam keadaan baik dan bersih					
2	Karyawan Rumah Kopi Nusantara cekatan dalam melayani kebutuhan saya.					
3	Ketika saya membutuhkan suatu, karyawan Rumah Kopi Nusantara memiliki waktu luang untuk membantu saya.					
4	Karyawan Rumah Kopi Nusantara bersikap sopan dan sabar kepada saya					
5	Karyawan Rumah Kopi Nusantara memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial.					

c) Kualitas Produk

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Kepuasan Produk	5	4	3	2	1
1	Makanan dan minuman di Rumah Kopi Nusantara memiliki kualitas rasa yang baik.					
2	Rasa dari makanan dan minuman Rumah Kopi Nusantara tidak cepat berubah dalam waktu beberapa jam.					
3	Makanan dan minuman Rumah Kopi Nusantara memiliki manfaat yang baik					

	bagi pelanggan.					
4	Minuman dan makanan di Rumah Kopi Nusantara bisa dikonsumsi pada keesokan hari dengan mengikuti anjuran penyimpanan yang tepat.					
5	Rumah Kopi Nusantara selalu melakukan inovasi dan meningkatkan kualitas pada produknya.					
6	Minuman dan makanan pada Rumah Kopi Nusantara disajikan menarik dan menggugah selera.					



Lampiran 04 Tabulasi Data Kuesioner Awal Variabel Kualitas Pelayanan (X₁) dan Kualitas Produk (X₂) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Kepuasan Pelanggan (Y)

Res	KP1	KP2	KP3	KP4	TKP
1	4	5	5	4	18
2	4	3	3	3	13
3	4	3	4	3	14
4	5	4	5	5	19
5	4	4	3	4	15
6	5	4	4	5	18
7	5	4	5	4	18
8	5	4	5	3	17
9	5	5	3	5	18
10	4	5	5	5	19
Jml	45	41	42	41	169

Kualitas Pelayanan (X₁)

Res	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	TKP
1	5	4	5	4	4	22
2	5	5	5	4	4	23
3	3	2	4	2	3	14
4	4	4	3	4	4	19
5	4	5	4	3	4	20
6	5	4	4	4	4	21
7	4	3	4	4	5	20
8	5	5	5	5	5	25
9	3	5	3	5	3	19

10	5	3	5	3	4	20
Jml	43	40	42	38	40	203

Kualitas Produk (X₂)

Res	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	TKP
1	5	3	3	4	4	3	22
2	4	5	5	3	5	5	27
3	5	4	4	5	4	5	27
4	3	5	2	5	5	5	25
5	5	3	2	5	4	2	21
6	4	3	4	4	2	4	21
7	4	4	3	3	5	3	22
8	5	4	5	5	5	5	29
9	5	3	5	4	4	2	23
10	5	5	5	5	5	3	28
Jml	45	39	38	43	43	37	245

Lampiran 05. Deskripsi Data Responden

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	58	58.0	58.0	58.0
Valid Perempuan	42	42.0	42.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Kategori_Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
17-19	6	6.0	6.0	6.0
Valid 20-22	82	82.0	82.0	88.0
23-25	12	12.0	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 06. Tabulasi Data Populasi Penelitian

No	Kepuasan Pelanggan (Y)				TY	Kualitas Pelayanan (X ₁)					TX1	Kualitas Produk (X ₂)						TX2
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	
1	4	5	5	5	19	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	5	5	30
2	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30
3	2	1	2	1	6	2	2	3	3	2	12	2	1	1	2	2	2	10
4	4	4	4	4	16	4	4	5	4	4	21	4	4	3	3	4	5	23
5	4	3	3	4	14	4	4	4	3	4	19	4	4	3	4	4	4	23
6	5	5	5	5	20	5	5	5	3	4	22	3	4	3	5	4	4	23
7	3	3	4	3	13	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
9	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	25	5	4	3	4	4	4	24
10	4	4	3	4	15	4	5	4	4	4	21	4	3	3	4	4	4	22
11	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18
14	4	4	4	4	16	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	5	5	30
15	5	5	5	5	20	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	5	30
16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30
17	5	3	4	3	15	4	1	5	2	3	15	4	4	3	1	4	4	20
18	3	3	4	3	13	3	2	3	3	3	14	4	4	4	3	3	5	23
19	4	4	4	5	17	5	5	4	5	5	24	5	4	4	4	5	5	27
20	3	4	3	4	14	3	4	3	3	3	16	4	4	3	4	3	4	22

No	Kepuasan Pelanggan (Y)				TY	Kualitas Pelayanan (X ₁)					TX1	Kualitas Produk (X ₂)						TX2
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	
21	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30
22	5	4	5	5	19	5	4	5	5	5	24	5	4	5	5	5	5	29
23	4	3	3	4	14	5	5	4	4	5	23	4	4	3	3	4	4	22
24	2	4	3	2	11	2	2	2	2	2	10	2	2	4	4	4	3	19
25	4	4	4	5	17	5	5	4	4	5	23	4	4	4	5	4	4	25
26	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	1	4	4	4	21
27	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	4	5	26
28	3	4	3	3	13	3	3	4	3	5	18	4	4	4	3	3	4	22
29	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
30	4	4	5	4	17	5	5	5	5	5	25	4	4	3	4	5	5	25
31	5	5	4	5	19	5	5	4	5	5	24	5	4	4	4	5	5	27
32	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
33	4	4	4	3	15	5	5	4	4	5	23	4	5	3	2	5	5	24
34	5	5	5	5	20	5	4	4	5	4	22	4	5	4	5	5	4	27
35	4	5	4	5	18	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	4	5	26
36	3	3	4	3	13	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	4	24
37	4	4	3	3	14	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
38	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30
39	4	4	4	3	15	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	5	4	27
40	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	25	3	4	3	4	3	4	21
41	3	2	4	3	12	5	4	3	3	2	17	4	3	4	3	2	4	20
42	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30
43	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30

No	Kepuasan Pelanggan (Y)				TY	Kualitas Pelayanan (X ₁)					TX1	Kualitas Produk (X ₂)						TX2
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	
44	5	4	5	5	19	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	4	4	28
45	5	5	5	4	19	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30
46	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	24	5	5	4	3	5	5	27
47	3	3	3	3	12	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	3	18
48	2	3	4	4	13	3	3	5	5	5	21	5	5	5	5	5	5	30
49	4	3	5	5	17	4	5	4	5	5	23	4	4	4	5	5	5	27
50	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30
51	4	5	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	4	4	22
52	3	3	3	4	13	4	3	3	3	3	16	3	2	3	3	3	3	17
53	4	4	4	4	16	5	5	5	4	4	23	3	4	3	3	4	4	21
54	4	3	3	2	12	1	3	2	2	2	10	3	3	2	2	3	2	15
55	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18
56	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30
57	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	4	23
58	4	4	4	3	15	3	5	5	5	5	23	5	5	3	3	4	4	24
59	3	3	3	4	13	4	4	5	5	5	23	5	4	4	3	3	3	22
60	3	4	4	2	13	2	3	2	3	2	12	3	4	3	2	4	3	19
61	4	5	5	5	19	5	5	4	4	5	23	4	5	4	5	4	4	26
62	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
63	4	4	3	4	15	4	4	3	4	5	20	4	3	3	4	3	4	21
64	4	4	4	5	17	5	5	4	5	5	24	5	4	4	4	5	5	27
65	5	4	5	4	18	5	4	5	4	5	23	5	5	4	4	4	4	26
66	4	5	4	4	17	5	5	4	4	4	22	5	4	3	3	4	4	23

No	Kepuasan Pelanggan (Y)				TY	Kualitas Pelayanan (X ₁)					TX1	Kualitas Produk (X ₂)						TX2
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	
67	5	4	5	4	18	3	5	4	3	5	20	4	5	4	5	5	4	27
68	5	5	5	5	20	4	5	4	4	4	21	5	5	4	4	5	4	27
69	3	4	5	5	17	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	4	24
70	5	5	5	4	19	5	5	4	5	5	24	5	4	3	4	5	4	25
71	5	4	5	4	18	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	5	25
72	4	4	5	4	17	5	5	5	5	5	25	5	4	5	4	5	4	27
73	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	4	25
74	3	4	5	4	16	4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	4	5	27
75	5	4	5	4	18	4	4	5	5	5	23	4	4	5	4	5	4	26
76	5	4	5	4	18	5	4	5	4	5	23	4	4	4	5	5	4	26
77	4	4	4	4	16	3	5	5	4	4	21	5	5	5	4	4	5	28
78	4	5	5	5	19	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30
79	5	5	5	4	19	5	5	4	5	5	24	5	4	5	4	5	5	28
80	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	4	28
81	5	4	5	5	19	4	5	4	5	4	22	5	4	5	4	5	4	27
82	5	4	5	5	19	5	4	4	4	5	22	4	3	4	4	4	4	23
83	5	5	5	5	20	4	4	5	5	4	22	5	4	5	5	5	4	28
84	4	4	4	4	16	5	4	5	4	5	23	4	4	4	5	4	5	26
85	5	3	5	4	17	4	4	3	4	4	19	3	5	5	4	4	3	24
86	4	5	3	5	17	5	4	4	4	5	22	5	3	3	4	4	5	24
87	4	4	4	3	15	4	5	5	4	5	23	5	4	4	3	5	4	25
88	4	5	4	4	17	5	5	5	4	5	24	4	4	4	5	4	5	26
89	4	4	5	5	18	4	4	3	3	4	18	5	4	4	4	5	4	26

No	Kepuasan Pelanggan (Y)				TY	Kualitas Pelayanan (X ₁)					TX1	Kualitas Produk (X ₂)						TX2
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	
90	5	5	5	5	20	5	5	4	5	5	24	4	4	5	4	5	3	25
91	4	4	3	3	14	4	4	4	4	3	19	4	4	3	4	4	3	22
92	4	4	5	5	18	5	4	5	4	4	22	5	4	5	4	4	5	27
93	5	4	5	5	19	5	5	4	4	5	23	5	4	5	4	5	4	27
94	5	5	5	5	20	4	4	5	4	5	22	5	3	5	5	4	4	26
95	4	5	4	3	16	5	3	4	4	3	19	3	4	3	3	4	5	22
96	4	4	5	4	17	4	5	4	5	4	22	5	4	5	4	5	4	27
97	3	5	5	4	17	4	3	4	5	4	20	5	3	3	3	4	5	23
98	5	4	5	5	19	4	4	4	5	4	21	4	5	5	5	5	5	29
99	5	5	5	4	19	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	5	5	26
100	5	4	5	4	18	5	4	4	4	4	21	5	4	5	4	4	4	26



Lampiran 07. Output SPSS Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Populasi

Penelitian

Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X₁)

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total
X1.1	Pearson Correlation	1	.610**	.596**	.567**	.624**	.815**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.610**	1	.500**	.630**	.675**	.820**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.596**	.500**	1	.629**	.701**	.813**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.567**	.630**	.629**	1	.712**	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.624**	.675**	.701**	.712**	1	.889**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.815**	.820**	.813**	.844**	.889**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

Uji Validitas Kualitas Produk (X₂)

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total
X1.1	Pearson Correlation	1	.610**	.596**	.567**	.624**	.815**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.610**	1	.500**	.630**	.675**	.820**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.596**	.500**	1	.629**	.701**	.813**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.567**	.630**	.629**	1	.712**	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.624**	.675**	.701**	.712**	1	.889**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.815**	.820**	.813**	.844**	.889**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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



Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)

		Correlations				
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Total
Y.1	Pearson Correlation	1	.595**	.673**	.615**	.851**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.595**	1	.564**	.616**	.818**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.673**	.564**	1	.652**	.851**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	.615**	.616**	.652**	1	.861**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.851**	.818**	.851**	.861**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X₁)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.892	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	17.09	7.517	.701	.877
X1.2	17.12	7.521	.710	.875
X1.3	17.14	7.839	.711	.875
X1.4	17.14	7.516	.751	.866
X1.5	17.03	7.100	.814	.851

Uji Reliabilitas Kualitas Produk (X₂)**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.871	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	20.57	9.803	.674	.849
X2.2	20.79	9.743	.682	.847
X2.3	20.90	8.939	.702	.845
X2.4	20.88	9.501	.626	.858
X2.5	20.62	9.672	.726	.840
X2.6	20.64	10.132	.635	.855

Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.866	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	12.54	4.271	.728	.824
Y.2	12.57	4.450	.678	.844
Y.3	12.41	4.325	.733	.823
Y.4	12.58	4.024	.730	.825

Lampiran 08. Output SPSS Uji Regresi Linier Berganda dan Uji Asumsi

Klasik

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Pelanggan	16.70	2.695	100
Kualitas Pelayanan	21.38	3.378	100
Kualitas Produk	24.88	3.677	100

Correlations

		Kepuasan Pelanggan	Kualitas Pelayanan	Kualitas Produk
Pearson Correlation	Kepuasan Pelanggan	1.000	.725	.794
	Kualitas Pelayanan	.725	1.000	.745
	Kualitas Produk	.794	.745	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Pelanggan	.	.000	.000
	Kualitas Pelayanan	.000	.	.000
	Kualitas Produk	.000	.000	.
N	Kepuasan Pelanggan	100	100	100
	Kualitas Pelayanan	100	100	100
	Kualitas Produk	100	100	100

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.819 ^a	.671	.664	1.562	.671	98.868	2	97	.000	1.842

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	482.372	2	241.186	98.868	.000 ^b
	Residual	236.628	97	2.439		
	Total	719.000	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Beta	Zero-order	Partial	Part	Tolerance
1	(Constant)	1.177	1.115		1.055	.294					
	Kualitas Pelayanan	.238	.070	.299	3.421	.001	.725	.328	.199	.444	2.250
	Kualitas Produk	.419	.064	.572	6.542	.000	.794	.553	.381	.444	2.250

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Kualitas Pelayanan	Kualitas Produk
1	1	2.981	1.000	.00	.00	.00
	2	.013	14.947	.97	.19	.07
	3	.006	22.863	.03	.81	.92

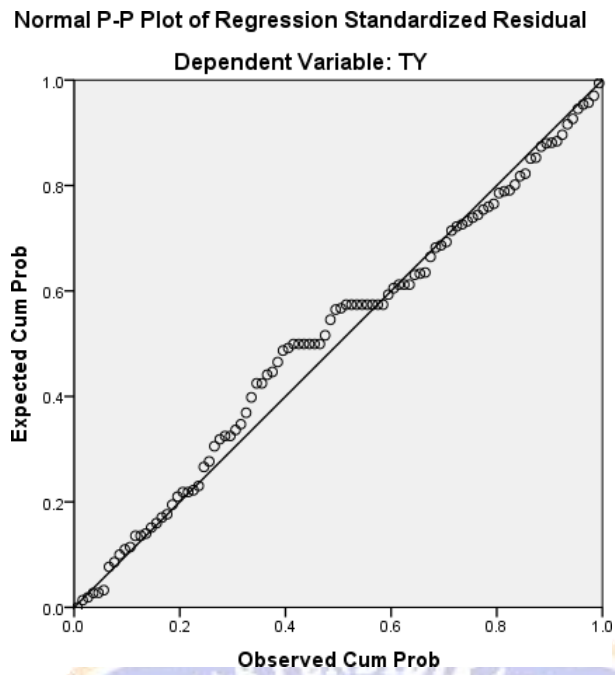
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	8.23	19.71	16.70	2.207	100
Std. Predicted Value	-3.838	1.363	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.160	.657	.253	.095	100
Adjusted Predicted Value	8.71	19.73	16.71	2.202	100
Residual	-5.754	3.940	.000	1.546	100
Std. Residual	-3.684	2.522	.000	.990	100
Stud. Residual	-3.799	2.548	-.002	1.008	100
Deleted Residual	-6.120	4.020	-.006	1.604	100
Stud. Deleted Residual	-4.097	2.624	-.005	1.027	100
Mahal. Distance	.043	16.505	1.980	2.718	100
Cook's Distance	.000	.305	.013	.037	100
Centered Leverage Value	.000	.167	.020	.027	100

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Uji Normalitas



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.54602219
	Absolute	.097
Most Extreme Differences	Positive	.037
	Negative	-.097
Kolmogorov-Smirnov Z		.968
Asymp. Sig. (2-tailed)		.305

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Uji Multikolonieritas

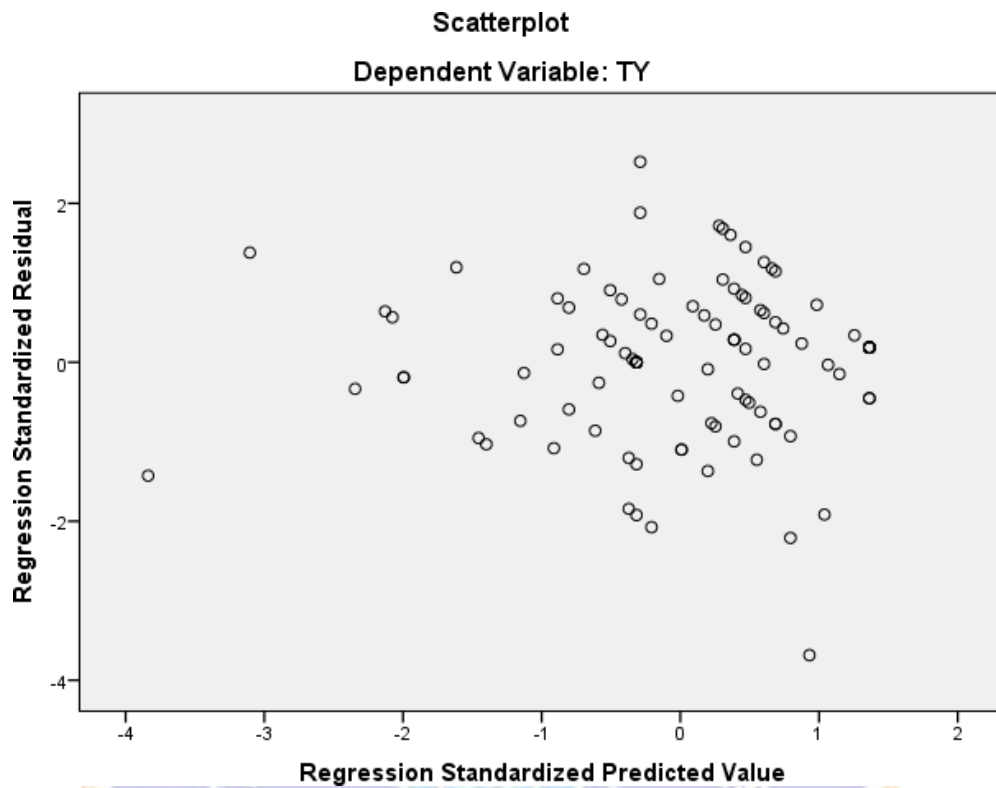
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1.177	1.115		1.055	.294		
1 TX1	.238	.070	.299	3.421	.001	.444	2.250
TX2	.419	.064	.572	6.542	.000	.444	2.250

a. Dependent Variable: TY



Uji Heteroskedastisitas



Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Beta	Zero-order	Partial	Part	Tolerance
(Constant)	1.705	.724		2.355	.021					
1 TX1	-.011	.045	-.038	-.252	.801	-.070	-.026	-.026	.444	2.250
TX2	-.012	.042	-.043	-.283	.778	-.072	-.029	-.029	.444	2.250

a. Dependent Variable: RES_ABS

RIWAYAT HIDUP



Kenny Vimalo lahir di Singaraja pada tanggal 31 Mei 2000. Penulis lahir dari pasangan Bapak Wimmarno Gondo Utomo dan Ibu Made Surijani. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Buddha. Penulis beralamat di Jalan Surapati Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SDK Karya Singaraja dan lulus pada tahun 2012.

Kemudian penulis melanjutkan di SMP Negeri 1 Singaraja dan lulus pada tahun 2015. Pada tahun 2018, penulis lulus dari SMA Negeri 4 Singaraja dan melanjutkan ke S1 Manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha. Pada semester akhir ini di tahun 2022, penulis telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Kopi Nusantara pada Masa Pandemi COVID-19”

