

LAMPIRAN

Lampiran 01. Data Penjualan Warung Ko-Vaitnam Singaraja pada 8 Bulan terakhir di Tahun 2021.

Bulan	Target Penjualan (Rupiah)	Jumlah Penjualan (Rupiah)	Keterangan
Januari	15.000.000	13.750.000	Tidak Tercapai
Februari	15.000.000	14.320.000	Tidak Tercapai
Maret	15.000.000	14.510.000	Tidak Tercapai
April	15.000.000	14.860.000	Tidak Tercapai
Mei	15.000.000	13.930.000	Tidak Tercapai
Juni	15.000.000	13.626.000	Tidak Tercapai
Juli	15.000.000	7.110.000	Tidak Tercapai
Agustus	15.000.000	7.350.000	Tidak Tercapai

Lampiran 02. Kuesioner Penelitian**KUESIONER PENELITIAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Kepada Yth.

Bapak/Ibu, Saudara/i

Hal : Pengisian Kuesioner

Dengan Hormat,

Dengan rangka menyelesaikan studi di Universitas Pendidikan Ganesha pada Program Studi S1 Manajemen, dengan ini saya bermaksud mengadakan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan di Warung Ko-Vaitnam Singaraja".

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

Singaraja, 20 Januari 2022

Peneliti

Ida Ayu Yulia Mardewi Putri
NIM.1817041186

Identitas Responden

Nama Lengkap :
 Alamat :
 Jenis Kelamin : () Laki-laki () Perempuan
 Umur :

Apakah anda pernah berkunjung dan melakukan pembelian di Warung Ko-Vaitnam Singaraja minimal lebih dari 2 kali ?

() YA () TIDAK

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

1. Kriteria Responden

- a. Pelanggan Warung Ko-Vaitnam Singaraja usia 17-35.
- b. Pelanggan yang berkunjung dan melakukan pembelian di Warung Ko-Vaitnam Singaraja minimal lebih dari 2 kali.

2. Petunjuk

- a. Isilah identitas responden yang disediakan.
- b. Pilih salah satu alternatif jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan keadaan yang anda alami dengan memberikan tanda centang (✓) pada kolom alternatif yang telah disediakan.
- c. Keterangan jawaban sebagai berikut.
 - 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
 - 2 = Tidak Setuju (TS)
 - 3 = Netral (N)
 - 4 = Setuju (S)
 - 5 = Sangat Setuju (SS)

3. Draf Pertanyaan

A. Variabel Kualitas Pelayanan

No	Item Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1

1	Karyawan warung Ko-Vaitnam Singaraja berpenampilan rapi					
2	Karyawan warung Ko-Vaitnam Singaraja memberikan pelayanan yang tepat					
3	Karyawan warung Ko-Vaitnam Singaraja menanggapi keluhan pelanggan dengan baik					
4	Karyawan warung Ko-Vaitnam Singaraja memiliki sikap ramah dan sopan					
5	Lokasi warung Ko-Vaitnam Singaraja mudah di akses					

B. Variabel Kepuasan Pelanggan

No	Item Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
6	Pelayanan yang diberikan oleh warung Ko-Vaitnam Singaraja sesuai dengan yang diharapkan pelanggan					
7	Berminat untuk berkunjung kembali ke warung Ko-Vaitnam lain waktu					
8	Bersedia merekomendasikan pelayanan warung Ko-Vaitnam Singaraja kepada teman dan keluarga					

C. Variabel Loyalitas Pelanggan

No	Item Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
9	Saya akan melakukan pembelian ulang di Warung Ko-Vaitnam Singaraja					
10	Saya memilih untuk berkunjung ke warung Ko-Vaitnam Singaraja dibanding warkop lainnya					

11	Warung Ko-Vaitnam Singaraja adalah warkop yang tepat untuk berkumpul dengan orang terdekat					
----	--	--	--	--	--	--



Lampiran 03. Tabulasi Data Penelitian

No	Kualitas Pelayanan (X1)						Kepuasan Pelanggan (X2)				Loyalitas Pelanggan (Y)			
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	T.X1	X2.1	X2.2	X3.3	T.X2	Y1	Y2	Y3	T.Y
1	5	5	5	5	5	25	4	4	4	12	4	3	4	11
2	4	4	3	3	3	17	2	2	3	7	3	2	3	8
3	3	4	4	5	5	21	4	5	3	12	5	3	4	12
4	5	4	5	4	4	22	4	5	5	14	5	5	4	14
5	4	3	4	3	4	18	3	2	4	9	3	3	3	9
6	5	5	5	5	4	24	5	5	4	14	5	5	5	15
7	5	5	5	5	4	24	4	5	5	14	4	5	4	13
8	5	5	5	5	4	24	4	5	5	14	5	5	5	15
9	4	3	3	2	3	15	3	4	4	11	3	2	3	8
10	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	12
11	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	3	4	11
12	4	4	3	4	4	19	4	4	4	12	3	3	4	10
13	5	3	3	4	3	18	4	3	3	10	3	3	3	9
14	4	5	4	3	4	20	4	3	4	11	3	5	3	11
15	4	5	5	5	4	23	5	5	4	14	5	5	4	14
16	4	4	4	4	4	20	5	5	4	14	5	5	4	14
17	4	4	4	4	3	19	3	3	4	10	4	3	4	11
18	1	1	3	3	2	10	2	4	3	9	2	4	3	9
19	4	4	4	4	5	21	4	5	5	14	4	3	5	12
20	4	5	4	4	3	20	4	3	4	11	3	4	5	12
21	5	4	3	4	3	19	4	4	4	12	4	3	3	10
22	4	5	4	5	5	23	5	4	5	14	4	4	5	13
23	5	4	5	5	4	23	5	4	5	14	4	3	4	11
24	4	4	4	4	5	21	5	5	5	15	4	4	5	13
25	4	4	4	4	5	21	5	5	5	15	4	4	5	13
26	4	4	3	4	4	19	4	4	4	12	4	4	4	12
27	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	15
28	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	15
29	4	4	5	5	5	23	4	4	4	12	4	5	4	13
30	5	5	5	5	5	25	5	5	4	14	5	5	5	15
31	3	4	3	4	4	18	3	3	4	10	3	2	2	7
32	5	5	5	5	4	24	4	4	4	12	4	4	4	12
33	4	3	4	3	5	19	4	4	4	12	5	3	5	13
34	4	4	4	5	5	22	5	4	4	13	4	4	3	11
35	3	4	3	4	3	17	4	4	3	11	3	2	2	7
36	5	5	4	5	4	23	4	4	4	12	4	5	5	14
37	4	4	4	5	5	22	5	5	5	15	5	4	5	14
38	4	4	4	5	4	21	5	5	4	14	5	5	5	15
39	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	15

40	4	4	3	3	4	18	4	4	3	11	4	5	4	13
41	4	4	3	3	5	19	4	4	3	11	3	4	4	11
42	3	4	3	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
43	5	4	4	5	5	23	5	5	5	15	4	4	4	12
44	4	4	3	5	5	21	5	5	5	15	5	3	4	12
45	3	4	4	4	3	18	4	4	3	11	3	3	3	9
46	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	12
47	4	4	4	4	3	19	4	3	4	11	3	5	3	11
48	4	4	5	4	3	20	4	4	4	12	4	3	3	10
49	4	4	4	5	4	21	4	5	5	14	4	4	5	13
50	4	5	4	5	5	23	5	5	4	14	5	4	5	14
51	4	5	4	4	4	21	4	5	5	14	4	3	4	11
52	5	5	5	5	4	24	5	5	5	15	5	4	5	14
53	5	4	4	5	4	22	4	4	4	12	4	4	4	12
54	4	5	4	5	5	23	5	4	4	13	5	4	4	13
55	2	2	2	2	2	10	2	2	2	6	2	2	2	6
56	5	4	4	5	4	22	4	5	5	14	4	3	4	11
57	5	5	3	4	5	22	4	4	5	13	3	4	5	12
58	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	15
59	5	5	5	5	5	25	5	5	4	14	5	4	5	14
60	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	15
61	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	15
62	4	3	4	3	4	18	4	3	4	11	4	3	4	11
63	3	3	4	4	4	18	3	3	2	8	3	4	5	12
64	5	4	4	5	4	22	5	4	4	13	5	3	3	11
65	5	5	5	4	5	24	5	5	5	15	5	5	5	15
66	4	5	4	5	3	21	4	4	4	12	5	5	4	14
67	3	3	3	3	2	14	4	3	3	10	4	2	4	10
68	3	4	4	5	5	21	5	5	5	15	5	5	5	15
69	4	4	4	4	4	20	3	4	5	12	4	3	3	10
70	4	4	4	5	4	21	4	5	5	14	4	4	4	12
71	5	4	3	4	5	21	3	3	4	10	3	4	5	12
72	4	3	5	3	4	19	5	2	3	10	3	4	4	11
73	4	4	3	4	5	20	4	4	4	12	4	3	4	11
74	4	4	3	3	4	18	3	3	3	9	4	3	3	10
75	4	4	3	4	5	20	4	4	4	12	4	4	4	12
76	4	4	3	4	3	18	3	3	3	9	3	3	4	10
77	5	5	5	5	5	25	4	4	5	13	4	4	5	13
78	4	5	5	4	5	23	4	5	4	13	5	4	5	14
79	4	5	4	5	4	22	4	4	5	13	5	4	4	13
80	4	4	4	4	4	20	4	2	4	10	3	4	4	11

Lampiran 04. Deskripsi Data Responden

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	31	38.8	38.8	38.8
	Perempuan	49	61.3	61.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-20	6	7.5	7.5	7.5
	21-25	59	73.8	73.8	81.3
	26-30	9	11.3	11.3	92.5
	31-35	6	7.5	7.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	



Lampiran 05. Hasil Uji Instrumen

a) Uji Validitas Instrumen

Kualitas Pelayanan (X₁)

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.640**	.537**	.464**	.416**	.776**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80
X1.2	Pearson Correlation	.640**	1	.554**	.643**	.490**	.847**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80
X1.3	Pearson Correlation	.537**	.554**	1	.552**	.375**	.768**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.001	.000
	N	80	80	80	80	80	80
X1.4	Pearson Correlation	.464**	.643**	.552**	1	.486**	.806**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80
X1.5	Pearson Correlation	.416**	.490**	.375**	.486**	1	.716**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000		.000
	N	80	80	80	80	80	80
X1	Pearson Correlation	.776**	.847**	.768**	.806**	.716**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80	80

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

Kepuasan Pelanggan (X₂)

		Correlations			
		X2.1	X2.2	X2.3	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.634**	.531**	.836**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	80	80	80	80
X2.2	Pearson Correlation	.634**	1	.634**	.895**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80
X2.3	Pearson Correlation	.531**	.634**	1	.836**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	80	80	80	80
X2	Pearson Correlation	.836**	.895**	.836**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80

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

Loyalitas Pelanggan (Y)

		Correlations			
		Y1	Y2	Y3	Y
Y1	Pearson Correlation	1	.479**	.559**	.806**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	80	80	80	80
Y2	Pearson Correlation	.479**	1	.582**	.839**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80
Y3	Pearson Correlation	.559**	.582**	1	.852**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	80	80	80	80
Y	Pearson Correlation	.806**	.839**	.852**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80

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

b) Uji Reliabelitas Instrumen**Kualitas Pelayanan (X_1)****Reliability Statistics**

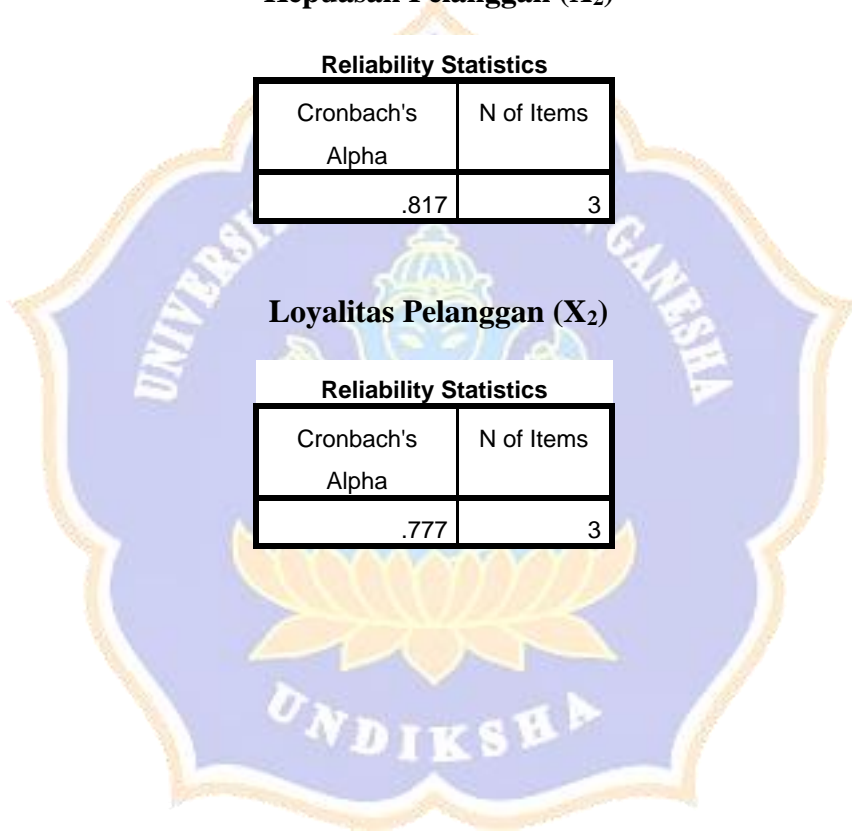
Cronbach's Alpha	N of Items
.841	5

Kepuasan Pelanggan (X_2)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.817	3

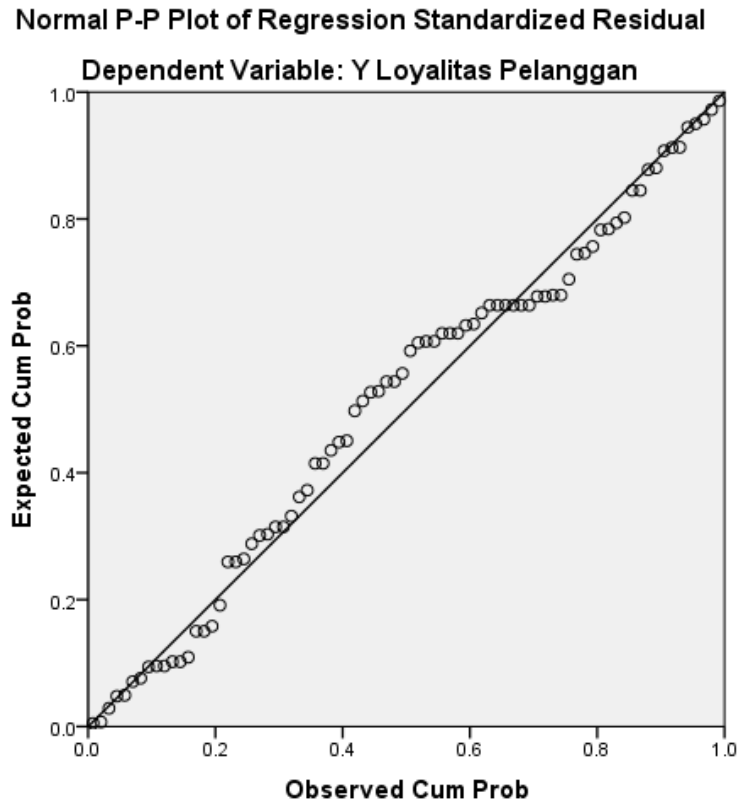
Loyalitas Pelanggan (X_2)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.777	3



Lampiran 06. Hasil Uji Asumsi Klasik

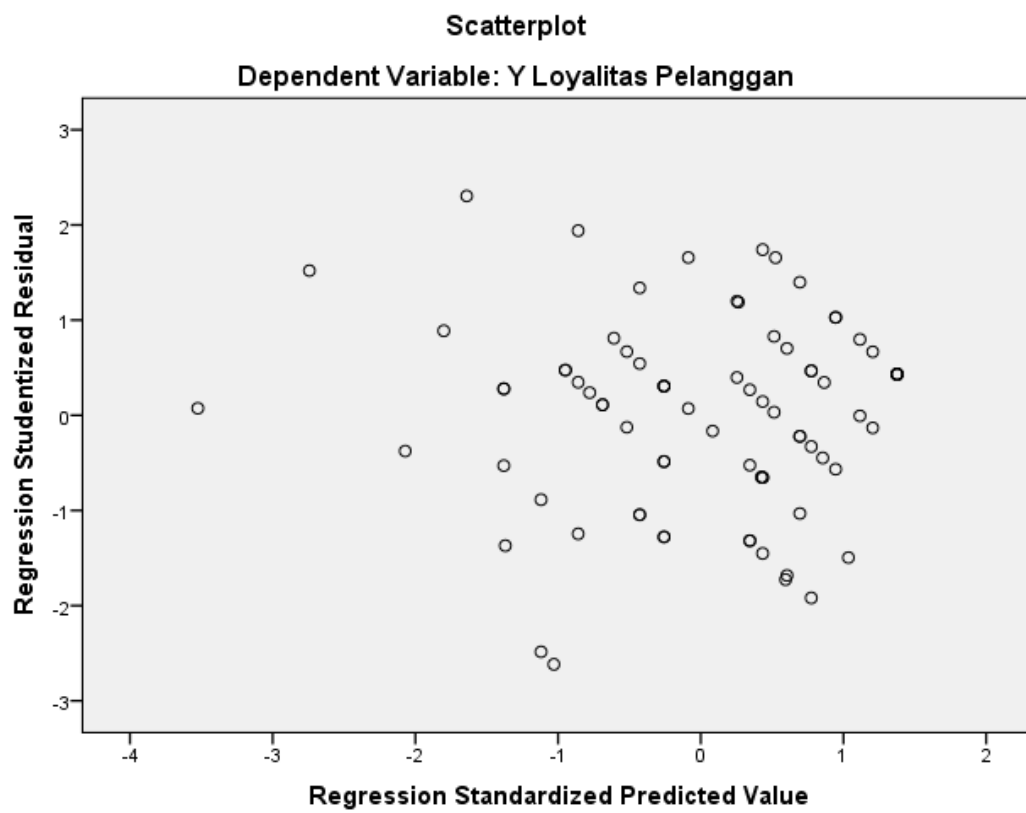
Uji Normalitas



Uji Multikolinieritas

Collinearity Statistics	
Tolerance	VIF
.416	2.403
.416	2.403

Uji Heteroskedastisitas



Lampiran 07. Hasil Uji Analisis Regresi Berganda. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X₁) dan Kepuasan Pelanggan (X₂) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.812 ^a	.659	.650	1.271

a. Predictors: (Constant), X2 Kepuasan Pelanggan, X1 Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Y Loyalitas Pelanggan

Uji F (Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	240.393	2	120.197	74.461	.000 ^b
	Residual	124.294	77	1.614		
	Total	364.688	79			

a. Dependent Variable: Y Loyalitas Pelanggan

b. Predictors: (Constant), X2 Kepuasan Pelanggan, X1 Kualitas Pelayanan

Uji t (Parsial)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	.216	.998		.216	.829			
X1 Kualitas Pelayanan	.297	.072	.423	4.103	.000	.760	.424	.273
X2 Kepuasan Pelanggan	.455	.106	.441	4.279	.000	.765	.438	.285

a. Dependent Variable: Y Loyalitas Pelanggan