

Lampiran 01. Kuesioner Penelitian



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KINTAMANI *ECO BIKE COFFEE*

Kepada Yth. Bapak/Ibu, Saudara/iHal: Pengisian Kuesioner

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir skripsi yang sedang saya lakukan di Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha, saya bermaksud mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Pelanggan Kintamani *Eco Bike Coffee*”.

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, 2 Februari 2023

Peneliti

Made Agus Satria Raharja

NIM. 1917041171

KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Pelanggan Kintamani *Eco Bike Coffee*

Identitas Responden

1. Nama:
2. Jenis Kelamin:
 - a. Pria
 - b. Wanita
3. Usia:
 - a. 17-20 tahun
 - b. 21-30 tahun
 - c. 31-40 tahun
 - d. > 40 tahun
4. Apakah anda pernah melakukan pembelian lebih dari dua kali di Kintamani *Eco Bike Coffee*?
 - a. Iya
 - b. Tidak

Petunjuk Pengisian:

Pilihlah jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Saudara/i. Setiap pernyataan hanya memilikisatu pilihan jawaban. Setiap nilai atau skor akan mewakili tingkat kesesuaian dengan pendapat Saudara/i. Berikut merupakan uraian jawaban:

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

Draft Peetanyaan

No	Pertanyaan	Tanggapan				
	Kualitas Pelayanan (X1)	SS	S	R	TS	STS
1	Karyawan Kintamani <i>Eco Bike Coffee</i> memberikan pelayanan yang akurat dalam memberikan informasi.					
2	Karyawan Kintamani <i>Eco Bike Coffee</i> mudah untuk ditemui dan merespon permintaan pelanggan.					
3	Pelayanan di Kintamani <i>Eco Bike Coffee</i> dapat dipercaya sehingga menumbuhkan kepercayaan pelanggan.					
4	Karyawan Kintamani <i>Eco Bike coffee</i> ramah serta memberikan perhatian khusus kepada pelanggan.					
5	Fasilitas yang disediakan Kintamani <i>Eco Bike Coffee</i> lengkap dan dalam keadaan baik.					
	Store Atmosphere (X2)	SS	S	R	TS	STS
1	Desain bangunan Kintamani <i>Eco Bike Coffee</i> modern dan nyaman.					
2	Alunan musik dan aroma ruangan pada Kintamani <i>Eco Bike Coffee</i> menciptakan kesan nyaman.					
3	Tata letak toko dan penempatan barang pada Kintamani <i>Eco Bike Coffee</i> sangat baik sehingga memberikan ruang gerak yang leluasa.					
4	Tekstur atau bahan pada Kintamani <i>Eco Bike Coffee</i> menghasilkan kesan dan kualitas ruangan yang lebih menarik.					
	Kepuasan Pelanggan (Y)	SS	S	R	TS	STS
1	Saya selalu membeli kembali makanan dan minuman yang dijual Kintamani <i>Eco Bike Coffee</i> .					

2	Saya selalu merekomendasikan Kintamani Eco Bike Coffee kepada orang lain sebagai coffee shop yang baik.					
3	Saya selalu kurang memperhatikan merek lain selain Kintamani Eco Bike Coffee.					
4	Saya selalu mencoba produk lain yang ditawarkan oleh Kintamani Eco Bike Coffee.					



Lampiran 2 : HASIL DATA PERNYATAAN RESPONDEN

Kualitas Pelayanan

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

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total
39	5	4	5	4	5	23
40	5	5	5	4	4	23
41	5	4	5	4	5	23
42	5	4	5	4	5	23
43	5	4	5	5	5	24
44	4	5	4	4	4	21
45	5	4	5	4	5	23
46	4	5	5	3	5	22
47	5	4	5	4	5	23
48	5	4	4	5	4	22
49	5	4	5	4	5	23
50	5	4	5	5	5	24
51	5	5	5	4	4	23
52	5	4	5	5	4	23
53	5	5	4	4	4	22
54	5	4	4	5	4	22
55	5	4	5	4	3	21
56	5	4	4	5	5	23
57	5	4	5	5	4	23
58	5	4	5	4	5	23
59	5	4	4	5	5	23
60	5	4	5	4	5	23
61	5	4	3	4	4	20
62	4	4	4	3	5	20
63	4	4	5	5	4	22
64	3	3	4	5	3	18
65	5	4	5	5	4	23
66	5	4	3	4	4	20
67	5	3	4	3	3	18
68	5	4	4	4	3	20
69	5	5	4	5	4	23
70	5	3	4	3	4	19
71	5	4	4	3	4	20
72	5	5	5	4	4	23
73	5	3	4	5	5	22
74	5	3	4	3	3	18
75	5	4	3	3	3	18
76	5	4	4	5	5	23
77	4	5	4	3	4	20
78	5	4	4	4	4	21
79	4	4	5	4	4	21
80	5	3	3	4	3	18

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total
81	4	3	2	5	5	19
82	5	4	3	4	5	21
83	4	5	5	4	4	22
84	5	3	4	3	4	19
85	5	4	5	4	5	23
86	4	3	5	3	3	18
87	5	4	5	4	3	21
88	5	4	4	4	5	22
89	3	4	5	3	4	19
90	5	3	4	4	5	21

Store Atmosphere

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total
1	5	5	5	4	19
2	4	5	5	5	19
3	5	5	4	5	19
4	5	4	5	4	18
5	5	4	4	4	17
6	5	5	5	4	19
7	5	5	5	5	20
8	5	5	4	4	18
9	4	5	5	5	19
10	4	4	5	4	17
11	4	4	4	4	16
12	5	5	4	4	18
13	5	4	4	4	17
14	5	4	4	4	17
15	4	4	4	4	16
16	4	5	5	5	19
17	4	4	4	4	16
18	5	5	4	4	18
19	4	4	5	4	17
20	5	5	5	4	19
21	5	4	4	5	18
22	5	4	5	4	18
23	4	4	4	4	16
24	5	4	4	4	17
25	4	4	4	4	16
26	5	4	3	4	16
27	4	4	4	4	16
28	4	4	5	5	18

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total
29	4	5	4	4	17
30	5	4	5	4	18
31	5	5	4	4	18
32	5	4	5	5	19
33	4	5	4	4	17
34	5	5	4	5	19
35	5	4	4	4	17
36	4	4	4	4	16
37	4	4	5	4	17
38	4	5	4	5	18
39	4	5	5	4	18
40	4	5	5	4	18
41	5	4	5	5	19
42	5	5	5	5	20
43	4	5	5	4	18
44	4	4	4	4	16
45	4	5	4	5	18
46	5	4	5	4	18
47	5	4	5	4	18
48	4	5	4	4	17
49	4	5	5	5	19
50	5	5	5	4	19
51	4	5	4	4	17
52	5	5	5	4	19
53	5	5	4	4	18
54	5	4	4	4	17
55	5	4	5	4	18
56	5	5	4	5	19
57	5	4	5	4	18
58	4	5	4	5	18
59	4	4	5	4	17
60	5	4	5	5	19
61	4	3	5	5	17
62	5	5	3	4	17
63	4	4	3	4	15
64	4	5	3	5	17
65	4	5	4	4	17
66	4	3	4	4	15
67	4	4	4	4	16
68	5	3	4	4	16
69	5	4	4	5	18
70	4	4	3	4	15

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total
71	4	4	4	4	16
72	4	4	4	5	17
73	4	4	4	5	17
74	3	4	5	3	15
75	4	4	3	4	15
76	3	5	4	4	16
77	4	5	3	4	16
78	5	5	5	5	20
79	4	5	4	3	16
80	4	4	4	4	16
81	5	4	3	3	15
82	5	5	4	5	19
83	5	4	4	4	17
84	3	4	5	3	15
85	5	4	5	4	18
86	3	5	4	3	15
87	5	3	3	5	16
88	5	4	4	5	18
89	3	5	4	3	15
90	4	3	4	5	16

Kepuasan Pelanggan

No	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Total
1	5	4	5	4	18
2	5	5	5	4	19
3	4	5	4	5	18
4	5	4	3	4	16
5	5	4	4	4	17
6	4	5	5	5	19
7	4	4	3	4	15
8	5	5	4	4	18
9	5	5	4	4	18
10	5	4	3	5	17
11	5	4	3	3	15
12	5	4	3	5	17
13	5	5	2	4	16
14	4	4	3	4	15
15	4	4	4	4	16
16	4	5	5	5	19
17	4	4	4	4	16

No	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Total
18	5	4	4	4	17
19	4	5	4	4	17
20	5	4	4	4	17
21	4	4	4	5	17
22	5	5	4	4	18
23	4	4	4	4	16
24	5	4	3	4	16
25	4	4	4	4	16
26	4	5	4	4	17
27	5	3	4	4	16
28	5	4	3	5	17
29	5	4	4	5	18
30	5	4	4	4	17
31	5	4	4	4	17
32	5	5	4	4	18
33	5	5	4	4	18
34	5	4	4	5	18
35	4	4	3	5	16
36	4	4	3	5	16
37	5	5	4	4	18
38	4	4	5	5	18
39	5	5	4	4	18
40	4	5	3	4	16
41	5	4	4	5	18
42	4	5	4	5	18
43	5	5	4	5	19
44	3	4	4	4	15
45	4	5	5	4	18
46	5	5	5	4	19
47	5	4	5	4	18
48	5	4	4	5	18
49	5	4	4	5	18
50	5	5	4	5	19
51	5	4	4	4	17
52	5	5	5	4	19
53	4	4	4	4	16
54	5	4	5	4	18
55	5	3	5	5	18
56	5	5	4	5	19
57	5	4	4	4	17

No	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Total
58	4	5	4	5	18
59	5	4	4	4	17
60	5	4	5	5	19
61	5	5	4	4	18
62	4	3	4	5	16
63	4	5	4	4	17
64	3	3	4	4	14
65	5	4	3	4	16
66	4	4	3	4	15
67	4	3	3	4	14
68	4	5	3	5	17
69	4	5	4	5	18
70	4	3	3	5	15
71	4	5	3	3	15
72	4	4	3	5	16
73	5	5	3	4	17
74	2	3	5	4	14
75	4	3	3	4	14
76	4	4	4	4	16
77	4	4	3	4	15
78	5	4	4	4	17
79	4	4	3	5	16
80	4	4	3	4	15
81	5	3	5	3	16
82	5	4	4	5	18
83	5	4	3	4	16
84	5	3	4	3	15
85	5	4	3	5	17
86	4	3	3	3	13
87	5	4	4	4	17
88	4	5	4	5	18
89	5	4	3	3	15
90	4	4	5	4	17

Lampiran 3: DISKRIPSI DATA RESPONDEN

Deskripsi Data Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Pria	51 orang	56,7%
2	Wanita	39 orang	43,3%
Total		90 orang	100%

Deskripsi Data Berdasarkan Usia

No	Umur	Frekuensi	Presentase
1	17-20	12 orang	13,3%
2	21-30	62 orang	68,9%
3	31-40	15 orang	16,7%
4	41>	1 orang	1,1%
Total		90 orang	100%



Lampiran 4 : Hasil Data *Output SPSS*

1. *Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Kualitas Pelayanan*

Output SPSS Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan

		Correlations					KualitasPelayanan
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
X1.1	Pearson Correlation	1	.498**	.347	.420*	.296	.711**
	Sig. (2-tailed)		.005	.060	.021	.113	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.498**	1	.325	.155	.262	.623**
	Sig. (2-tailed)	.005		.080	.414	.161	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.347	.325	1	.578**	.427*	.787**
	Sig. (2-tailed)	.060	.080		.001	.019	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.420*	.155	.578**	1	.432*	.720**
	Sig. (2-tailed)	.021	.414	.001		.017	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.296	.262	.427*	.432*	1	.687**
	Sig. (2-tailed)	.113	.161	.019	.017		.000
	N	30	30	30	30	30	30
KualitasPelayanan	Pearson Correlation	.711**	.623**	.787**	.720**	.687**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

Output SPSS Uji Reliabilitas Kuesioner Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.779	6

2. Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Store Atmosphere

Output SPSS Uji Validitas Kuesioner Store Atmosphere

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	StoreAtmosp here
X2.1	Pearson Correlation	1	,198	-,075	,031	,476**
	Sig. (2-tailed)		,295	,695	,872	,008
	N	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	,198	1	,122	,323	,673**
	Sig. (2-tailed)	,295		,520	,081	,000
	N	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	-,075	,122	1	,285	,593**
	Sig. (2-tailed)	,695	,520		,127	,001
	N	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	,031	,323	,285	1	,656**
	Sig. (2-tailed)	,872	,081	,127		,000
	N	30	30	30	30	30
StoreAtmosphere	Pearson Correlation	,476**	,673**	,593**	,656**	1
	Sig. (2-tailed)	,008	,000	,001	,000	
	N	30	30	30	30	30

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

Output SPSS Uji Reliabilitas Kuesioner Store Atmosphere



Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,718	5

3. *Output* SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan

Output SPSS Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan

		Correlations				
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	KepuasanPelanggan
Y.1	Pearson Correlation	1	.217	.250	.176	.696**
	Sig. (2-tailed)		.250	.183	.352	.000
	N	30	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	.217	1	.074	-.020	.588**
	Sig. (2-tailed)	.250		.697	.916	.001
	N	30	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	.250	.074	1	.154	.622**
	Sig. (2-tailed)	.183	.697		.416	.000
	N	30	30	30	30	30
Y.4	Pearson Correlation	.176	-.020	.154	1	.471**
	Sig. (2-tailed)	.352	.916	.416		.009
	N	30	30	30	30	30
KepuasanPelanggan	Pearson Correlation	.696**	.588**	.622**	.471**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.009	
	N	30	30	30	30	30

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

Output SPSS Uji Reliabilitas Kuesioner Store Atmosphere



Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.718	5

4. Output SPSS Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

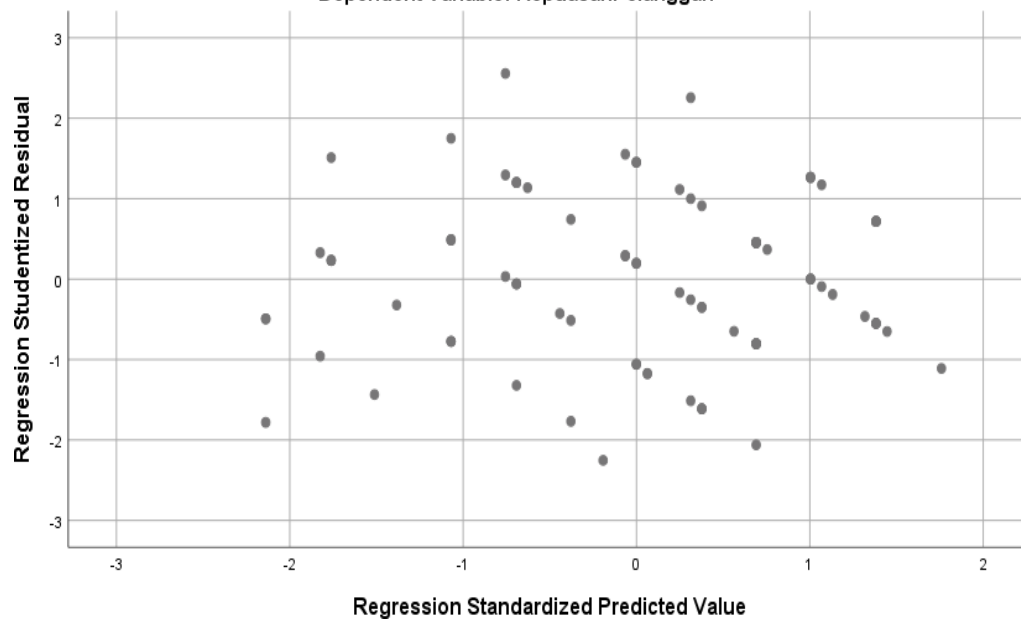
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.148	1.185		.969	.335		
	KualitasPelayanan	.434	.059	.564	7.304	.000	.620	1.612
	StoreAtmosphere	.361	.081	.346	4.474	.000	.620	1.612

a. Dependent Variable: KepuasanPelanggan

Hasil Uji Heteroskedastisitas

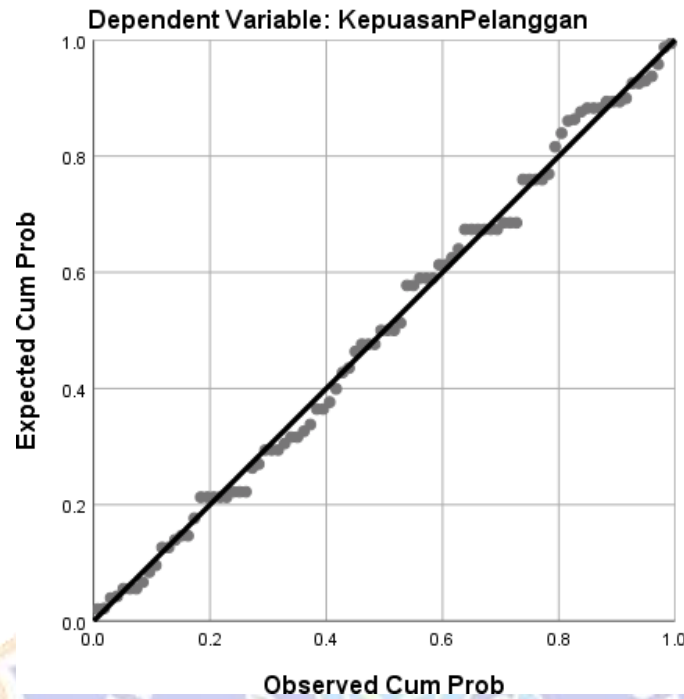
Scatterplot

Dependent Variable: KepuasanPelanggan



Hasil Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



5. Hasil Output SPSS Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.148	1.185		.969	.335
	KualitasPelayanan	.434	.059	.564	7.304	.000
	StoreAtmosphere	.361	.081	.346	4.474	.000

a. Dependent Variable: KepuasanPelanggan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.823 ^a	.678	.671	.80203

a. Predictors: (Constant), StoreAtmosphere, KualitasPelayanan

b. Dependent Variable: KepuasanPelanggan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	117.859	2	58.930	91.612	.000 ^b
	Residual	55.963	87	.643		
	Total	173.822	89			

a. Dependent Variable: KepuasanPelanggan

b. Predictors: (Constant), StoreAtmosphere, KualitasPelayanan

Correlations

		KepuasanPelanggan	KualitasPelayanan	StoreAtmosphere
Pearson Correlation	KepuasanPelanggan	1.000	.777	.693
	KualitasPelayanan	.777	1.000	.616
	StoreAtmosphere	.693	.616	1.000
Sig. (1-tailed)	KepuasanPelanggan	.	.000	.000
	KualitasPelayanan	.000	.	.000
	StoreAtmosphere	.000	.000	.
N	KepuasanPelanggan	90	90	90
	KualitasPelayanan	90	90	90
	StoreAtmosphere	90	90	90



Riwayat Hidup



Made Agus Satria Raharja lahir di Denpasar pada tanggal 13 Januari 2001. Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak I Nyoman Jaya dan Ibu Ni Wayan Rumanis. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Kini penulis bertempat di Br. Tanggahan Peken, Ds. Sulahan, Kec. Susut, Kab. Bangli, Provinsi Bali. Penulis memulai pendidikan dasar di SD Negeri 1 Sulahan dan lulus pada tahun 2013. Lalu, penulis melanjutkan di SMP Negeri 1 Susut dan lulus pada tahun 2016. Pada tahun 2019, penulis lulus dari SMA Negeri 1 Susut dan melanjutkan ke Program Studi S1 Manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha. Selanjutnya, mulai tahun 2019 sampai dengan penulisan skripsi ini, penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi S1 Manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha.

