

Lampiran 01. 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,

Dalam rangka menyelesaikan studi di Universitas Pendidikan Ganesha pada Jurusan Manajemen, dengan ini saya mengadakan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Brand Image* terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai *Coffee Shop* Satu Lima di Kota Singaraja”**. 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 terimakasih.

Singaraja, 25 Januari 2023

Peneliti,

Luh Dila Sintia Dewi
NIM. 1917041188

KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Brand Image* terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai *Coffee Shop* Satu Lima di Kota Singaraja

A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan
3. Usia :
4. Alamat :
5. Pendapatan Perbulan :
 1. 0 - Rp. 500.000
 2. Rp. 600.000 – Rp. 1000.000
 3. Rp. 1.100.000 - Rp. 2.000.000
 4. Rp. 2.100.000 - Rp. 3.000.000
 5. Rp. 3.100.000 - Rp. 4.000.000
 6. Rp. 4.100.000 - Rp. 5.000.000
 7. >Rp. 5.000.000
6. Sudah berapa kali anda mengunjungi/membeli produk Kedai *Coffee Shop* Satu Lima Singaraja?
 () Kurang dari 3 kali () Lebih dari 3 kali

Berikan tanda centang (√) dan silahkan anda menjawab pernyataan diatas, pada kolom pilihan jawaban yang tersedia.

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Mohon dengan hormat, bantuan dan kesediaan saudara untuk menjawab seluruh pertanyaan/ Pernyataan dalam kuesioner ini.
2. Berikan tanda centang (√) pada jawaban yang saudara anggap paling sesuai.
3. Setelah mengisi kuesioner ini mohon saudara dapat memberikan kembali kepada yang menyerahkan kuesioner ini pertama kali.
4. Terdapat 5 (lima) pilihan jawaban yang tersedia untuk masing-masing pernyataan, yaitu:

- SS : Sangat Setuju, diberi Skor (5)
 S : Setuju, diberi Skor (4)
 N : Netral, diberi Skor (3)
 TS : Tidak Setuju, diberi Skor (2)
 STS : Sangat Tidak Setuju, diberi Skor (1)

C. Draf Pertanyaan Kuesioner

KUALITAS PELAYANAN						
No	Pertanyaan	Jawaban Alternatif				
		SS	S	N	TS	STS
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1	Fasilitas yang disediakan Kedai Satu Lima dalam keadaan baik dan bersih.					
2	Kedai Satu Lima memberikan pelayanan yang handal dan akurat.					
3	Pelayanan Kedai Satu Lima cepat, tanggap dan ramah dalam melayani kebutuhan konsumen.					
4	Kedai Satu Lima memberikan pelayanan yang baik dan jelas dalam menyampaikan informasi mengenai produknya.					
5	Kedai Satu Lima memberikan pelayanan tanpa memandang status social.					

BRAND IMAGE						
No	Pertanyaan	Jawaban Alternatif				
		SS	S	N	TS	STS
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1	Kedai Satu Lima Singaraja memiliki nama, dan logo/merek yang mudah diingat oleh konsumen.					
2	Kedai Satu Lima Singaraja memilikiproduk yang menarik dan desain tempat yang nyaman.					
3	Kedai Satu Lima memiliki reputasi yang baik dikalangan masyarakat atau konsumen.					
KEPUASAN PELANGGAN						
No	Pertanyaan	Jawaban Alternatif				
		SS	S	N	TS	STS

		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1	Kedai Satu Lima memiliki kualitas pelayanan dan produk yang baik dan berkualitas.					
2	Jika saya ingin nongkrong/ada waktu luang untuk bersantai, saya akan mengunjungi atau membeli produk di Kedai Satu Lima Singaraja.					
3	Saya akan merekomendasikan Kedai Satu Lima kepada kerabat dan teman-teman, karena memiliki kualitas yang baik dan banyak tersedia produk yang ditawarkan.					
4	Kedai Satu Lima memberikan kualitas pelayanan dan produk sesuai dengan harapan konsumen.					



Lampiran 02. Tabulasi Data 30 Responden

Tabulasi Data Pengujian Instrumen Penelitian

No Res	Kualitas Pelayanan (X ₁)					Total X ₁	Brand Image (X ₂)			Total X ₂
	P1X ₁	P2X ₁	P3X ₁	P4X ₁	P5X ₁		P1X ₂	P2X ₂	P3X ₂	
1	2	3	2	3	4	14	5	4	5	14
2	4	3	2	4	3	16	2	5	5	12
3	5	5	5	4	5	24	5	5	5	15
4	5	5	5	5	5	25	5	5	4	14
5	5	5	5	4	5	24	5	5	5	15
6	5	4	5	5	5	24	5	5	4	14
7	5	4	5	5	4	23	5	4	5	14
8	2	1	2	3	3	11	3	4	4	11
9	4	4	4	5	5	22	5	5	3	13
10	4	4	5	5	5	23	4	4	4	12
11	5	5	5	5	5	25	5	5	4	14
12	2	3	2	2	2	11	2	2	1	5
13	4	4	5	5	5	23	4	4	4	12
14	3	5	4	4	4	20	4	5	3	12
15	1	5	2	1	1	10	4	5	3	12
16	4	4	5	5	5	23	5	5	5	15
17	4	4	5	5	5	23	4	5	4	13
18	2	3	2	3	3	13	3	2	2	7
19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
21	4	5	5	4	5	23	5	4	4	13
22	2	3	2	2	3	12	3	2	2	7
23	4	3	3	4	4	18	3	4	4	11
24	4	4	5	4	4	21	3	5	4	12
25	4	4	4	4	4	20	4	4	5	13
26	4	2	3	4	3	16	3	3	3	9
27	2	4	3	3	4	16	2	4	5	11
28	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
29	4	5	5	5	5	24	4	5	4	13
30	2	3	2	2	2	11	3	3	3	9

No Res	Kepuasan Pelanggan (Y)				Total Y
	P1Y	P2Y	P3Y	P4Y	
1	5	5	5	5	20
2	5	5	5	5	20
3	4	5	5	5	19
4	5	5	5	5	20
5	5	5	5	5	20
6	5	4	4	5	18
7	5	4	4	5	18
8	2	2	3	4	11
9	3	4	3	4	14
10	3	4	4	5	16
11	5	5	5	5	20
12	2	3	3	4	12
13	3	4	4	5	16
14	3	4	3	2	12
15	2	2	3	3	10
16	5	5	5	4	19
17	5	5	5	5	20
18	3	3	3	3	12
19	5	5	5	4	19
20	5	5	5	5	20
21	5	4	4	4	17
22	4	2	4	5	15
23	3	4	4	3	14
24	3	4	4	4	15
25	4	4	5	4	17
26	3	4	4	4	15
27	4	3	5	5	17
28	5	5	5	5	20
29	5	5	3	5	18
30	3	4	4	4	15

Lampiran 03. Hasil Uji Instrumen

1. Hasil Uji Validitas Sampel Kecil (30)

Variabel Kualitas Pelayanan (X₁)

		<i>Correlations</i>					
		P1X ₁	P2X ₁	P3X ₁	P4X ₁	P5X ₁	Total.X ₁
P1X ₁	<i>Pearson Correlation</i>	1	.486**	.842**	.873**	.784**	.911**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>		.007	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P2X ₁	<i>Pearson Correlation</i>	.486**	1	.696**	.389*	.523**	.691**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.007		.000	.034	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P3X ₁	<i>Pearson Correlation</i>	.842**	.696**	1	.839**	.861**	.965**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P4X ₁	<i>Pearson Correlation</i>	.873**	.389*	.839**	1	.881**	.910**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	.034	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P5X ₁	<i>Pearson Correlation</i>	.784**	.523**	.861**	.881**	1	.921**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	.003	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Total.X ₁	<i>Pearson Correlation</i>	.911**	.691**	.965**	.910**	.921**	1
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.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).							

Variabel Brand Image (X₂)

		<i>Correlations</i>			
		P1X ₂	P2X ₂	P3X ₂	Total.X ₂
P1X ₂	<i>Pearson Correlation</i>	1	.558**	.444*	.798**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>		.001	.014	.000
	N	30	30	30	30
P2X ₂	<i>Pearson Correlation</i>	.558**	1	.659**	.876**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.001		.000	.000
	N	30	30	30	30
P3X ₂	<i>Pearson Correlation</i>	.444*	.659**	1	.840**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.014	.000		.000
	N	30	30	30	30
Total.X ₂	<i>Pearson Correlation</i>	.798**	.876**	.840**	1
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).					

Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

<i>Correlations</i>						
		P1Y	P2Y	P3Y	P4Y	Total.Y
P1Y	<i>Pearson Correlation</i>	1	.723**	.710**	.597**	.918**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>		.000	.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30
P2Y	<i>Pearson Correlation</i>	.723**	1	.643**	.395*	.835**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000		.000	.031	.000
	N	30	30	30	30	30
P3Y	<i>Pearson Correlation</i>	.710**	.643**	1	.572**	.859**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	.000		.001	.000
	N	30	30	30	30	30
P4Y	<i>Pearson Correlation</i>	.597**	.395*	.572**	1	.743**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.001	.031	.001		.000
	N	30	30	30	30	30
Total.Y	<i>Pearson Correlation</i>	.918**	.835**	.859**	.743**	1
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	.000	.000	.000	
	N	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).						



2. Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil (30)

Variabel Kualitas Pelayanan (X₁)

<i>Case Processing Summary</i>			
		N	%
<i>Cases</i>	<i>Valid</i>	30	100.0
	<i>Excluded^a</i>	0	.0
	<i>Total</i>	30	100.0

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

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.929	5

Variabel Brand Image (X₂)

<i>Case Processing Summary</i>			
		N	%
<i>Cases</i>	<i>Valid</i>	30	100.0
	<i>Excluded^a</i>	0	.0
	<i>Total</i>	30	100.0

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

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.786	3

Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

<i>Case Processing Summary</i>			
		N	%
<i>Cases</i>	<i>Valid</i>	30	100.0
	<i>Excluded^a</i>	0	.0
	<i>Total</i>	30	100.0

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

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.858	4

Lampiran 04. Tabulasi Data 120 Responden

Tabulasi Data Keseluruhan

No Res	Kualitas Pelayanan (X_1)					Total X_1	Brand Image (X_2)			Total X_2
	P1 X_1	P2 X_1	P3 X_1	P4 X_1	P5 X_1		P1 X_2	P2 X_2	P3 X_2	
1	2	3	2	3	4	14	5	4	5	14
2	4	3	2	4	3	16	2	5	5	12
3	5	5	5	4	5	24	5	5	5	15
4	5	5	5	5	5	25	5	5	4	14
5	5	5	5	4	5	24	5	5	5	15
6	5	4	5	5	5	24	5	5	4	14
7	5	4	5	5	4	23	5	4	5	14
8	2	1	2	3	3	11	3	4	4	11
9	4	4	4	5	5	22	5	5	3	13
10	4	4	5	5	5	23	4	4	4	12
11	5	5	5	5	5	25	5	5	4	14
12	2	3	2	2	2	11	2	2	1	5
13	4	4	5	5	5	23	4	4	4	12
14	3	5	4	4	4	20	4	5	3	12
15	1	5	2	1	1	10	4	5	3	12
16	4	4	5	5	5	23	5	5	5	15
17	4	4	5	5	5	23	4	5	4	13
18	2	3	2	3	3	13	3	2	2	7
19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
21	4	5	5	4	5	23	5	4	4	13
22	2	3	2	2	3	12	3	2	2	7
23	4	3	3	4	4	18	3	4	4	11
24	4	4	5	4	4	21	3	5	4	12
25	4	4	4	4	4	20	4	4	5	13
26	4	2	3	4	3	16	3	3	3	9
27	2	4	3	3	4	16	2	4	5	11
28	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
29	4	5	5	5	5	24	4	5	4	13
30	2	3	2	2	2	11	3	3	3	9
31	4	4	4	4	5	21	4	4	4	12
32	3	5	5	5	5	23	5	5	5	15
33	4	4	4	4	4	20	4	4	5	13
34	4	3	3	3	3	16	4	3	2	9
35	4	4	4	4	4	20	5	4	4	13
36	2	2	2	2	2	10	2	2	2	6
37	4	4	4	4	4	20	4	4	5	13

38	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
39	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
40	5	5	5	4	4	23	5	5	5	15
41	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
42	3	3	3	3	3	15	2	2	3	7
43	5	5	5	4	5	24	5	4	4	13
44	2	3	3	2	3	13	2	2	3	7
45	5	5	5	4	5	24	5	4	4	13
46	3	4	4	4	4	19	4	3	3	10
47	4	4	4	4	4	20	4	5	5	14
48	3	1	3	3	3	13	4	1	1	6
49	5	5	5	5	4	24	5	5	5	15
50	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
51	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
52	4	3	4	4	4	19	4	4	5	13
53	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
54	4	4	4	4	4	20	4	4	5	13
55	5	5	5	5	5	25	4	5	5	14
56	4	4	4	5	5	22	4	4	5	13
57	3	2	3	2	2	12	2	2	2	6
58	4	5	5	5	5	24	5	5	5	15
59	3	3	3	2	3	14	2	3	3	8
60	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
61	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
62	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
63	3	4	3	3	3	16	3	4	3	10
64	2	3	2	2	2	11	3	1	2	6
65	4	2	2	3	3	14	2	3	3	8
66	5	5	5	5	5	25	4	5	5	14
67	4	4	4	4	4	20	4	4	5	13
68	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
69	4	4	4	5	5	22	5	5	5	15
70	3	4	5	4	5	21	5	5	5	15
71	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
72	5	5	5	4	5	24	5	5	5	15
73	4	4	4	5	5	22	5	5	5	15
74	5	5	5	4	5	24	5	5	5	15
75	5	5	5	5	5	25	4	3	5	12
76	4	4	5	4	4	21	5	4	4	13
77	3	3	4	3	3	16	4	4	5	13
78	3	3	3	4	4	17	5	5	5	15

79	3	2	2	4	3	14	5	5	5	15
80	5	5	4	3	3	20	5	3	5	13
81	3	3	5	3	3	17	5	5	5	15
82	2	4	3	4	3	16	4	4	4	12
83	4	4	4	3	5	20	5	4	4	13
84	4	4	5	3	4	20	5	5	5	15
85	3	4	3	5	5	20	5	4	4	13
86	1	2	2	2	2	9	5	5	5	15
87	2	3	2	2	3	12	5	5	5	15
88	4	3	4	3	3	17	5	5	5	15
89	4	4	4	3	2	17	5	3	4	12
90	3	3	3	3	3	15	5	4	5	14
91	5	5	5	5	5	25	5	4	4	13
92	5	3	2	4	3	17	4	5	5	14
93	3	3	3	3	3	15	5	4	4	13
94	3	4	4	3	3	17	5	4	5	14
95	3	2	2	1	2	10	3	2	2	7
96	4	4	5	4	3	20	5	5	5	15
97	5	5	5	5	5	25	3	3	3	9
98	2	3	4	4	4	17	5	5	5	15
99	5	5	4	4	4	22	4	4	3	11
100	3	2	1	2	4	12	2	2	2	6
101	3	3	5	3	3	17	5	5	5	15
102	2	4	3	4	3	16	4	4	4	12
103	4	4	4	3	5	20	5	4	4	13
104	4	4	5	3	4	20	5	5	5	15
105	3	4	3	5	5	20	5	4	4	13
106	1	2	2	2	2	9	5	5	5	15
107	2	3	2	2	3	12	5	5	5	15
108	4	3	4	3	3	17	5	5	5	15
109	4	4	4	3	2	17	5	3	4	12
110	3	3	3	3	3	15	5	4	5	14
111	5	5	5	5	5	25	5	4	4	13
112	5	3	2	4	3	17	4	5	5	14
113	3	3	3	3	3	15	5	4	4	13
114	3	4	4	3	3	17	5	4	5	14
115	3	2	2	1	2	10	3	2	2	7
116	4	4	5	4	3	20	5	5	5	15
117	5	5	5	5	5	25	3	3	3	9
118	2	3	4	4	4	17	5	5	5	15
119	5	5	4	4	4	22	4	4	3	11
120	3	2	1	2	4	12	2	2	2	6

No Res	Kepuasan Pelanggan (Y)				Total Y
	P1Y	P2Y	P3Y	P4Y	
1	5	5	5	5	20
2	5	5	5	5	20
3	4	5	5	5	19
4	5	5	5	5	20
5	5	5	5	5	20
6	5	4	4	5	18
7	5	4	4	5	18
8	2	2	3	4	11
9	3	4	3	4	14
10	3	4	4	5	16
11	5	5	5	5	20
12	2	3	3	4	12
13	3	4	4	5	16
14	3	4	3	2	12
15	2	2	3	3	10
16	5	5	5	4	19
17	5	5	5	5	20
18	3	3	3	3	12
19	5	5	5	4	19
20	5	5	5	5	20
21	5	4	4	4	17
22	4	2	4	5	15
23	3	4	4	3	14
24	3	4	4	4	15
25	4	4	5	4	17
26	3	4	4	4	15
27	4	3	5	5	17
28	5	5	5	5	20
29	5	5	3	5	18
30	3	4	4	4	15
31	5	5	5	5	20
32	4	5	5	4	18
33	4	4	5	4	17
34	3	2	3	2	10
35	5	5	5	5	20
36	2	2	2	2	8
37	5	4	4	4	17
38	5	5	4	5	19

39	3	3	2	3	11
40	5	4	4	4	17
41	4	5	5	5	19
42	3	3	3	3	12
43	4	4	4	4	16
44	2	3	4	2	11
45	5	5	5	4	19
46	2	3	2	3	10
47	4	4	4	3	15
48	3	2	3	4	12
49	5	5	5	5	20
50	4	4	4	4	16
51	5	5	5	5	20
52	3	4	4	2	13
53	4	4	4	4	16
54	5	5	5	5	20
55	4	4	4	5	17
56	5	4	5	5	19
57	2	2	3	2	9
58	5	5	5	4	19
59	3	3	3	2	11
60	4	5	5	5	19
61	5	5	5	4	19
62	4	4	4	4	16
63	3	3	3	3	12
64	3	3	2	2	10
65	3	3	3	3	12
66	5	5	5	5	20
67	4	4	4	5	17
68	5	5	5	5	20
69	4	5	4	3	16
70	5	5	5	5	20
71	5	5	5	5	20
72	5	5	5	5	20
73	5	4	5	5	19
74	5	5	5	5	20
75	5	5	5	5	20
76	5	5	4	5	19
77	5	5	5	5	20
78	4	4	3	4	15
79	5	5	5	5	20

80	5	5	4	5	19
81	5	5	5	5	20
82	5	5	5	5	20
83	5	5	4	5	19
84	4	4	4	5	17
85	3	4	4	5	16
86	5	4	5	5	19
87	4	5	4	5	18
88	5	3	4	5	17
89	4	4	3	5	16
90	5	5	3	4	17
91	5	5	5	5	20
92	5	5	5	2	17
93	3	2	4	5	14
94	5	5	4	4	18
95	2	1	3	2	8
96	5	5	5	5	20
97	5	5	5	5	20
98	5	5	5	5	20
99	5	5	4	5	19
100	4	4	2	3	13
101	5	5	5	5	20
102	5	5	5	5	20
103	5	5	4	5	19
104	4	4	4	5	17
105	3	4	4	5	16
106	5	4	5	5	19
107	4	5	4	5	18
108	5	3	4	5	17
109	4	4	3	5	16
110	5	5	3	4	17
111	5	5	5	5	20
112	5	5	5	2	17
113	3	2	4	5	14
114	5	5	4	4	18
115	2	1	3	2	8
116	5	5	5	5	20
117	5	5	5	5	20
118	5	5	5	5	20
119	5	5	4	5	19
120	4	4	2	3	13

Lampiran 05. Deskripsi Data Responden

Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin					
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Laki-laki	54	45.0	45.0	45.0
	Perempuan	66	55.0	55.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Usia Responden

Usia Responden					
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	18-20 Tahun	33	27.5	27.5	27.5
	21-25 Tahun	59	49.2	49.2	76.7
	26-30 Tahun	16	13.3	13.3	90.0
	31-35 Tahun	12	10.0	10.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Kunjungan

Berapa kali mengunjungi Kedai Satu Lima					
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Kurang dari 3 kali	39	32.5	32.5	32.5
	Lebih dari 3 kali	81	67.5	67.5	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Tingkat Penghasilan/Gaji Perbulan Responden

Tingkat Penghasilan/Gaji Perbulan Responden					
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	0 - Rp. 500.000	3	2.5	2.5	2.5
	Rp. 600.000 - Rp. 1.000.000	7	5.8	5.8	8.3
	Rp. 1.100.000 - Rp. 2.000.000	33	27.5	27.5	35.8
	Rp. 2.100.000 - Rp. 3.000.000	43	35.8	35.8	71.7
	Rp. 3.100.000 - Rp. 4.000.000	16	13.3	13.3	85.0
	Rp. 4.100.000 - Rp. 5.000.000	12	10.0	10.0	95.0
	> Rp. 5.000.000	6	5.0	5.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Lampiran 06. Hasil Uji Instrumen

1. Hasil Uji Validitas Sampel Besar (120)

Variabel Kualitas Pelayanan (X₁)

		<i>Correlations</i>					
		P1X ₁	P2X ₁	P3X ₁	P4X ₁	P5X ₁	Total.X ₁
P1X ₁	<i>Pearson Correlation</i>	1	.641**	.694**	.684**	.643**	.843**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>		.000	.000	.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120
P2X ₁	<i>Pearson Correlation</i>	.641**	1	.768**	.656**	.663**	.854**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000		.000	.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120
P3X ₁	<i>Pearson Correlation</i>	.694**	.768**	1	.716**	.689**	.893**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	.000		.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120
P4X ₁	<i>Pearson Correlation</i>	.684**	.656**	.716**	1	.819**	.890**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	.000	.000		.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120
P5X ₁	<i>Pearson Correlation</i>	.643**	.663**	.689**	.819**	1	.874**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	.000	.000	.000		.000
	N	120	120	120	120	120	120
Total.X ₁	<i>Pearson Correlation</i>	.843**	.854**	.893**	.890**	.874**	1
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	120	120	120	120	120	120

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

Variabel Brand Image (X₂)

		<i>Correlations</i>			
		P1X ₂	P2X ₂	P3X ₂	Total.X ₂
P1X ₂	<i>Pearson Correlation</i>	1	.665**	.655**	.857**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>		.000	.000	.000
	N	120	120	120	120
P2X ₂	<i>Pearson Correlation</i>	.665**	1	.801**	.918**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000		.000	.000
	N	120	120	120	120
P3X ₂	<i>Pearson Correlation</i>	.655**	.801**	1	.916**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	.000		.000
	N	120	120	120	120
Total.X ₂	<i>Pearson Correlation</i>	.857**	.918**	.916**	1
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	.000	.000	
	N	120	120	120	120

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

Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

<i>Correlations</i>						
		P1Y	P2Y	P3Y	P4Y	Total.Y
P1Y	<i>Pearson Correlation</i>	1	.796**	.678**	.619**	.906**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>		.000	.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120
P2Y	<i>Pearson Correlation</i>	.796**	1	.646**	.533**	.873**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000		.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120
P3Y	<i>Pearson Correlation</i>	.678**	.646**	1	.591**	.842**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	.000		.000	.000
	N	120	120	120	120	120
P4Y	<i>Pearson Correlation</i>	.619**	.533**	.591**	1	.804**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	.000	.000		.000
	N	120	120	120	120	120
Total.Y	<i>Pearson Correlation</i>	.906**	.873**	.842**	.804**	1
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	.000	.000	.000	
	N	120	120	120	120	120

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



2. Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar (120)

Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

<i>Case Processing Summary</i>			
		N	%
<i>Cases</i>	<i>Valid</i>	120	100.0
	<i>Excluded^a</i>	0	.0
	<i>Total</i>	120	100.0

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

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.920	5

Variabel Brand Image (X_2)

<i>Case Processing Summary</i>			
		N	%
<i>Cases</i>	<i>Valid</i>	120	100.0
	<i>Excluded^a</i>	0	.0
	<i>Total</i>	120	100.0

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

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.879	3

Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

<i>Case Processing Summary</i>			
		N	%
<i>Cases</i>	<i>Valid</i>	120	100.0
	<i>Excluded^a</i>	0	.0
	<i>Total</i>	120	100.0

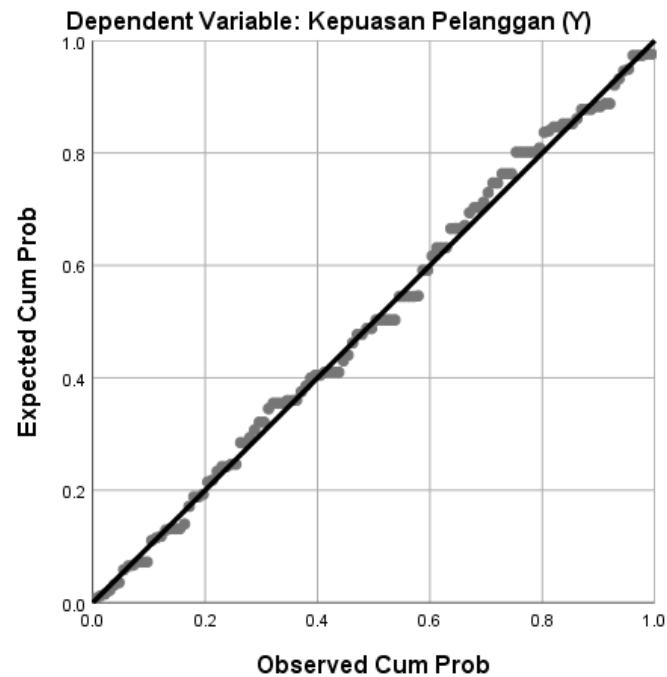
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.878	4

Lampiran 07. Hasil Uji Klasik

1. Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

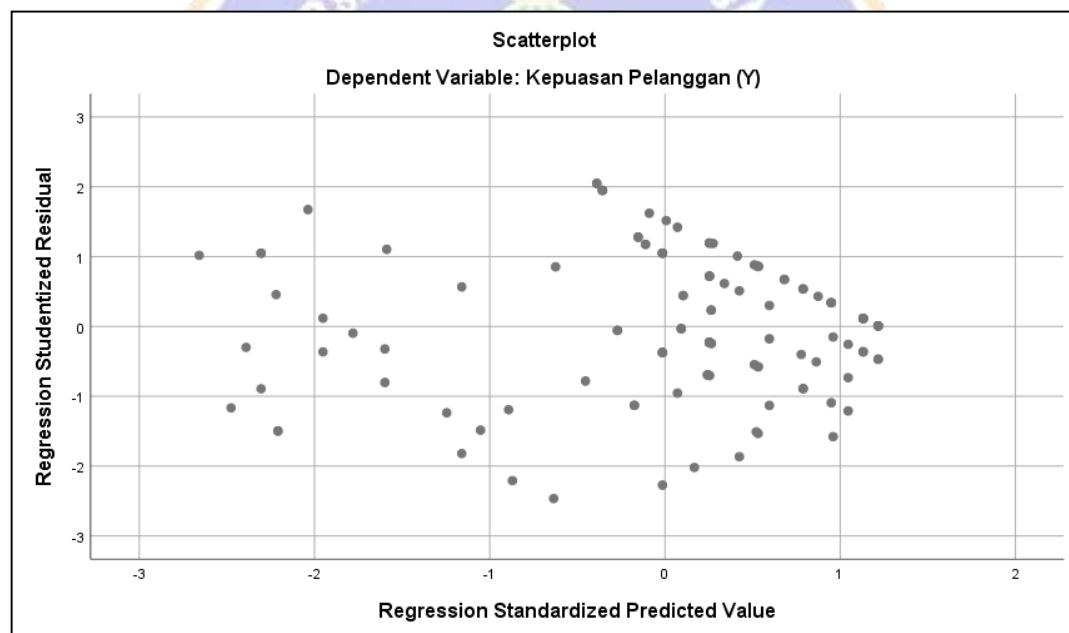
		Unstandardize d Residual
N		120
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.10001076
Most Extreme Differences	Absolute	.054
	Positive	.039
	Negative	-.054
Test Statistic		.054
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

2. Hasil Uji Multikolinieritas

<i>Coefficients^a</i>								
Model		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	T	Sig.	<i>Collinearity Statistics</i>	
		B	<i>Std. Error</i>	Beta			<i>Tolerance</i>	VIF
1	(Constant)	4.001	.980		4.082	.000		
	Kualitas Pelayanan (X ₁)	.222	.050	.308	4.489	.000	.718	1.393
	Brand Image (X ₂)	.695	.084	.569	8.290	.000	.718	1.393

a. *Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)*

3. Hasil Uji Heteroskedastisitas



<i>Coefficients^a</i>						
Model		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.
		B	<i>Std. Error</i>	Beta		
1	(Constant)	3.561	.549		6.481	.000
	Kualitas Pelayanan (X ₁)	-.049	.028	-.181	-1.747	.083
	Brand Image (X ₂)	-.077	.047	-.170	-1.638	.104

a. *Dependent Variable: Abs_Res*

Lampiran 08. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

1. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

<i>Coefficients^a</i>						
Model		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.
		B	<i>Std. Error</i>	Beta		
1	<i>(Constant)</i>	4.001	.980		4.082	.000
	Kualitas Pelayanan (X_1)	.222	.050	.308	4.489	.000
	<i>Brand Image</i> (X_2)	.695	.084	.569	8.290	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)



Lampiran 09. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)**1. Koefisien Determinasi (R^2)**

<i>Model Summary</i>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.778 ^a	.605	.598	2.118
a. Predictors: (Constant), Brand Image (X_2), Kualitas Pelayanan (X_1)				



Lampiran 10. Hasil Uji Hipotesis

1. Uji t (Parsial)

<i>Coefficients^a</i>						
Model		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	<i>(Constant)</i>	4.001	.980		4.082	.000
	Kualitas Pelayanan (X_1)	.222	.050	.308	4.489	.000
	<i>Brand Image</i> (X_2)	.695	.084	.569	8.290	.000
a. <i>Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)</i>						

2. Hasil Uji F (Simultan)

<i>ANOVA^a</i>						
Model		<i>Sum of Squares</i>	<i>Df</i>	<i>Mean Square</i>	F	Sig.
1	<i>Regression</i>	802.530	2	401.265	89.460	.000 ^b
	<i>Residual</i>	524.795	117	4.485		
	<i>Total</i>	1327.325	119			
a. <i>Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)</i>						
b. <i>Predictors: (Constant), Brand Image (X_2), Kualitas Pelayanan (X_1)</i>						

RIWAYAT HIDUP



Luh Dila Sintia Dewi, lahir di Kota Singaraja pada tanggal 01 Mei 2001. Penulis lahir sebagai anak pertama dari pasangan suami istri Made Arya Wijaya dan Ni Gusti Ayu Made Sudiyani. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Penulis beralamat di Jalan Gunung Batur Gang. 7 No. 5, Banjar Paketan, Kelurahan Paket Agung, Singaraja, Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng, Bali.

Penulis pertama kali menempuh pendidikan di SD Negeri 1 dan 2 Paket Agung Singaraja hingga tamat, dan melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 2 Singaraja dan lulus pada tahun 2016. Kemudian penulis menempuh pendidikan di SMA Negeri 1 Singaraja jurusan IPA, dan lulus pada tahun 2019. Setelah lulus SMA, penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi di Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja dengan mengambil Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi. Pada semester akhir tahun 2023 penulis menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Brand Image* terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai *Coffee Shop* Satu Lima di Kota Singaraja

