



LAMPIRAN

Lampiran 0.1 Kuesioner Penelitian



PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN IKAN BAKAR MINA SEGARA TEMUKUS

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 Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ikan Bakar Mina Segara Temukus”. 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, 7 Mei 2023
Peneliti

Joya Kurniasari
NIM.1917041216

KUESIONER PENELITIAN

“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Ikan Bakar Mina Segara Temukus”

A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan
3. Usia : th
4. Alamat :
5. Apakah anda sudah beberapa kali membeli produk pada Rumah Makan Ikan Bakar Mina Segara Temukus?

Lebih dari 2 kali pembelian

Kurang dari 2 kali pembelian

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

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner:

Pilihlah salah satu dari lima alternatif pilihan jawaban pada setiap butir pertanyaan yang sesuai dengan pendapat anda sebagai responden. Berikan tanda centang (√) pada kolom yang tersedia sesuai dengan keadaan sebenarnya. Dengan pilihan jawaban yang tersedia sebagai berikut.

SS : Sangat Setuju (5)

S : Setuju (4)

N : Netral (3)

TS : Tidak Setuju (2)

STS : Sangat Tidak Setuju (1)

(coret yang tidak perlu*)

C. Draft Kuesioner Penelitian

Kualitas Produk						
No	Pertanyaan	Jawaban Alternatif				
		SS	S	N	TS	STS
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1	Makanan dan minuman yang ditawarkan pada Rumah Makan Ikan Bakar Mina Segara Temukus memiliki kombinasi warna yang pas dan menarik untuk dinikmati					
2	Makanan dan minuman di Rumah Makan Ikan Bakar Mina Segara Temukus memiliki bentuk/tampilan yang menarik dan menggugah selera					
3	Makanan dan minuman di Rumah Makan Ikan Bakar Mina Segara Temukus disajikan dengan porsi sesuai keinginan					
4	Makanan dan minuman di Rumah Makan Ikan Bakar Mina Segara Temukus mengeluarkan aroma yang khas dan membangkitkan selera					
5	Makanan dan minuman di Rumah Makan Ikan Bakar Mina Segara Temukus dibuat dengan tingkat kematangan yang pas, sehingga terasa nikmat ketika dinikmati					
6	Makanan dan minuman di di Rumah Makan Ikan Bakar Mina Segara Temukus memiliki karakter rasa yang sangat enak untuk dinikmati					

Kualitas Pelayanan						
No	Pertanyaan	Jawaban Alternatif				
		SS	S	N	TS	STS
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1	Fasilitas yang disediakan Rumah Makan Ikan Bakar Mina Segara Temukus seperti wastafel, sabun cuci tangan, meja, dan kursi dalam keadaan baik dan bersih					

2	Karyawan Rumah Makan Ikan Bakar Mina Segara Temukus handal dan akurat dalam pelayanannya					
3	Karyawan Rumah Makan Ikan Bakar Mina Segara Temukus cepat, tanggap dan ramah dalam melayani kebutuhan saya					
4	Karyawan Rumah Makan Ikan Bakar Mina Segara Temukus baik dalam penyampaian informasi mengenai produknya					
5	Karyawan Rumah Makan Ikan Bakar Mina Segara Temukus memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial					

Kepuasan Pelanggan						
No	Pertanyaan	Jawaban Alternatif				
		SS	S	N	TS	STS
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1	Saya merasa puas telah berkunjung ke Rumah Makan Ikan Bakar Mina Segara Temukus					
2	Saya berminat membeli kembali makanan/minuman di Rumah Makan Ikan Bakar Mina Segara Temukus terlebih lagi ketika ada menu baru yang ditawarkan					
3	Saya akan merekomendasikan Rumah Makan Ikan Bakar Mina Segara Temukus kepada orang lain					
4	Secara keseluruhan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang di tawarkan di Rumah Makan Ikan Bakar Mina Segara Temukus sesuai dengan harapan saya					

Lampiran 0.2 Tabulasi Data Pengujian Instrumen 30 Responden

No Res	Kualitas Produk (X ₁)						Total X ₂	Kualitas Pelayanan (X ₂)					Total X ₂	Kepuasan Pelanggan (Y)				Total Y
	P1X ₁	P2X ₁	P3X ₁	P4X ₁	P5X ₁	P6X ₁		P1X ₂	P2X ₂	P3X ₂	P4X ₂	P5X ₂		P1Y	P2Y	P3Y	P4Y	
1	5	4	5	4	5	4	27	5	5	5	4	5	5	5	4	5	19	
2	4	5	4	5	4	3	25	4	4	3	5	5	5	4	4	5	18	
3	5	4	4	5	5	5	28	4	4	5	5	4	5	4	4	5	16	
4	5	5	4	3	4	5	26	5	5	3	5	5	5	5	5	5	20	
5	3	4	2	3	3	3	18	5	3	2	3	4	5	5	5	5	20	
6	3	5	5	3	1	3	20	4	3	2	4	3	5	4	5	5	19	
7	5	4	5	3	5	5	27	4	5	3	4	5	5	5	5	5	19	
8	3	3	4	4	3	4	21	5	1	2	3	3	2	2	3	4	11	
9	5	5	3	5	3	5	26	3	4	4	5	5	3	4	3	4	14	
10	4	4	3	4	4	4	23	4	4	5	5	5	3	4	4	5	16	
11	5	5	4	3	4	4	25	5	5	4	5	5	5	5	5	5	20	
12	3	4	1	2	1	2	13	3	3	2	2	2	2	3	3	4	12	
13	4	3	4	4	3	4	22	4	5	5	5	5	3	4	4	5	16	
14	4	5	3	5	3	5	25	3	5	4	4	4	3	4	3	2	12	
15	4	1	5	1	1	1	13	1	5	2	1	1	1	2	3	3	10	
16	5	5	5	3	5	5	28	4	4	1	5	5	5	5	4	4	19	
17	4	5	4	3	4	3	23	2	4	5	3	5	5	5	5	5	20	
18	3	4	2	4	4	4	21	5	3	4	3	3	3	3	3	3	12	
19	4	4	4	5	4	5	26	4	4	4	4	4	3	3	5	4	17	
20	5	5	4	5	5	5	29	5	4	5	5	5	5	5	5	5	20	
21	4	4	4	4	4	4	24	4	2	3	4	5	4	4	4	4	17	
22	3	2	2	3	4	3	17	3	3	4	2	3	2	4	4	5	15	
23	3	4	1	4	4	4	20	4	3	3	4	4	3	4	4	3	14	
24	3	5	4	4	4	4	24	3	4	5	4	4	3	4	4	4	15	
25	4	4	5	5	5	4	27	4	4	3	4	4	4	4	5	4	17	
26	3	2	3	3	3	3	17	5	3	3	4	3	4	4	4	4	15	
27	2	4	4	4	5	2	21	3	4	1	3	4	3	3	5	5	17	
28	5	3	5	5	3	5	26	5	4	5	5	5	5	5	5	5	20	
29	4	4	4	5	4	5	26	4	5	3	5	5	5	5	3	5	18	
30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	2	2	2	2	4	4	4	15	

Lampiran 0.3 Hasil Output SPSS Uji Validitas dan Uji Reabilitas Sampel Kecil (N=30)

Output SPSS Uji Validitas dan Uji Reabilitas Kualitas Produk (X₁)

a. Uji Validitas Kualitas Produk (X₁)

		Correlations						
		P1X ₁	P2X ₁	P3X ₁	P4X ₁	P5X ₁	P6X ₁	TX ₁
P1X ₁	Pearson Correlation	1	.298	.506**	.242	.338	.639**	.715**
	Sig. (2-tailed)		.110	.004	.198	.068	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P2X ₁	Pearson Correlation	.298	1	.077	.382*	.337	.462*	.615**
	Sig. (2-tailed)	.110		.686	.037	.068	.010	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P3X ₁	Pearson Correlation	.506**	.077	1	.116	.224	.213	.528**
	Sig. (2-tailed)	.004	.686		.542	.234	.258	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30
P4X ₁	Pearson Correlation	.242	.382*	.116	1	.493**	.660**	.704**
	Sig. (2-tailed)	.198	.037	.542		.006	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P5X ₁	Pearson Correlation	.338	.337	.224	.493**	1	.519**	.721**
	Sig. (2-tailed)	.068	.068	.234	.006		.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P6X ₁	Pearson Correlation	.639**	.462*	.213	.660**	.519**	1	.840**
	Sig. (2-tailed)	.000	.010	.258	.000	.003		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
TX ₁	Pearson Correlation	.715**	.615**	.528**	.704**	.721**	.840**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003	.000	.000	.000	
	N	30	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).								

b. Uji Reabilitas Kualitas Produk (X₁)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.770	6

c. Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_2)

Correlations							
		P1X ₂	P2X ₂	P3X ₂	P4X ₂	P5X ₂	TX ₂
P1X ₂	Pearson Correlation	1	-.158	.141	.545**	.411*	.535**
	Sig. (2-tailed)		.404	.456	.002	.024	.002
	N	30	30	30	30	30	30
P2X ₂	Pearson Correlation	-.158	1	.329	.358	.388*	.533**
	Sig. (2-tailed)	.404		.076	.052	.034	.002
	N	30	30	30	30	30	30
P3X ₂	Pearson Correlation	.141	.329	1	.413*	.442*	.690**
	Sig. (2-tailed)	.456	.076		.023	.014	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P4X ₂	Pearson Correlation	.545**	.358	.413*	1	.832**	.889**
	Sig. (2-tailed)	.002	.052	.023		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P5X ₂	Pearson Correlation	.411*	.388*	.442*	.832**	1	.871**
	Sig. (2-tailed)	.024	.034	.014	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TX ₂	Pearson Correlation	.535**	.533**	.690**	.889**	.871**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.002	.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).							

d. Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan (X_2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.751	5

e. Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)

Correlations						
		P1Y	P2Y	P3Y	P4Y	TY
P1Y	Pearson Correlation	1	.633**	.697**	.550**	.899**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.002	.000
	N	30	30	30	30	30
P2Y	Pearson Correlation	.633**	1	.506**	.405*	.792**
	Sig. (2-tailed)	.000		.004	.026	.000
	N	30	30	30	30	30
P3Y	Pearson Correlation	.697**	.506**	1	.548**	.828**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004		.002	.000
	N	30	30	30	30	30
P4Y	Pearson Correlation	.550**	.405*	.548**	1	.745**
	Sig. (2-tailed)	.002	.026	.002		.000
	N	30	30	30	30	30
TY	Pearson Correlation	.899**	.792**	.828**	.745**	1
	Sig. (2-tailed)	.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).						

f. Uji Reabilitas Kepuasan Pelanggan (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.830	4

Lampiran 0.4 Tabulasi Data Keseluruhan (N=100)

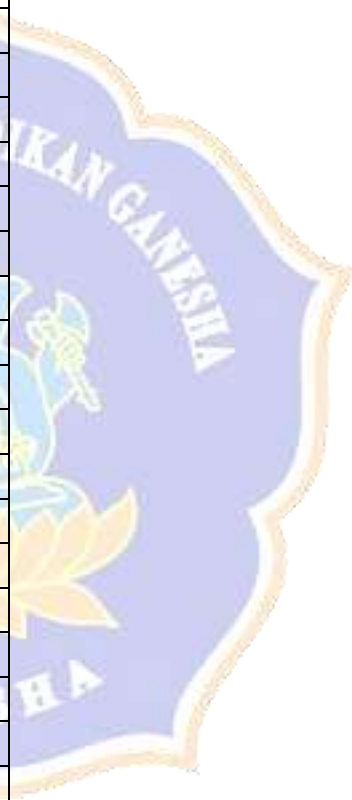
No Res	Kualitas Produk (X ₁)						Total X ₁	Kualitas Pelayanan (X ₂)					Total X ₂
	P1X ₁	P2X ₁	P3X ₁	P4X ₁	P5X ₁	P6X ₁		P1X ₂	P2X ₂	P3X ₂	P4X ₂	P5X ₂	
1	5	4	5	4	5	4	27	5	5	5	4	5	24
2	4	5	4	5	4	3	25	4	4	3	5	5	21
3	5	4	4	5	5	5	28	4	4	5	5	4	22
4	5	5	4	3	4	5	26	5	5	3	5	5	23
5	3	4	2	3	3	3	18	5	3	2	3	4	17
6	3	5	5	3	1	3	20	4	3	2	4	3	16
7	5	4	5	3	5	5	27	4	5	3	4	5	21
8	3	3	4	4	3	4	21	5	1	2	3	3	14
9	5	5	3	5	3	5	26	3	4	4	5	5	21
10	4	4	3	4	4	4	23	4	4	5	5	5	23
11	5	5	4	3	4	4	25	5	5	4	5	5	24
12	3	4	1	2	1	2	13	3	3	2	2	2	12
13	4	3	4	4	3	4	22	4	5	5	5	5	24
14	4	5	3	5	3	5	25	3	5	4	4	4	20
15	4	1	5	1	1	1	13	1	5	2	1	1	10
16	5	5	5	3	5	5	28	4	4	1	5	5	19
17	4	5	4	3	4	3	23	2	4	5	3	5	19
18	3	4	2	4	4	4	21	5	3	4	3	3	18
19	4	4	4	5	4	5	26	4	4	4	4	4	20
20	5	5	4	5	5	5	29	5	4	5	5	5	24
21	4	4	4	4	4	4	24	4	2	3	4	5	18
22	3	2	2	3	4	3	17	3	3	4	2	3	15
23	3	4	1	4	4	4	20	4	3	3	4	4	18
24	3	5	4	4	4	4	24	3	4	5	4	4	20
25	4	4	5	5	5	4	27	4	4	3	4	4	19
26	3	2	3	3	3	3	17	5	3	3	4	3	18
27	2	4	4	4	5	2	21	3	4	1	3	4	15
28	5	3	5	5	3	5	26	5	4	5	5	5	24
29	4	4	4	5	4	5	26	4	5	3	5	5	22
30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	2	2	2	12
31	4	4	4	5	4	5	26	4	4	4	4	5	21
32	5	5	5	4	5	4	28	3	5	5	5	5	23
33	4	4	5	5	5	5	28	4	4	4	4	4	20
34	4	3	2	2	2	2	15	4	3	3	3	3	16
35	5	4	4	5	4	5	27	4	4	4	4	4	20
36	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	10
37	4	4	5	5	5	5	28	4	4	4	4	4	20
38	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25
39	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15
40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	4	23
41	4	4	4	5	4	5	26	4	4	4	4	4	20

42	2	2	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15
43	5	4	4	4	4	4	25	5	5	5	4	5	24
44	2	2	3	2	3	2	14	2	3	3	2	3	13
45	5	4	4	4	4	4	25	5	5	5	4	5	24
46	4	3	3	4	3	4	21	3	4	4	4	4	19
47	4	5	5	4	5	4	27	4	4	4	4	4	20
48	4	1	1	3	1	3	13	3	1	3	3	3	13
49	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	4	24
50	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
51	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25
52	4	4	5	4	5	4	26	4	3	4	4	4	19
53	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
54	4	4	5	5	5	5	28	4	4	4	4	4	20
55	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	25
56	4	4	5	5	5	5	28	4	4	4	5	5	22
57	2	2	2	2	2	2	12	3	2	3	2	2	12
58	5	5	5	5	5	5	30	4	5	5	5	5	24
59	2	3	3	3	3	3	17	3	3	3	2	3	14
60	5	5	5	4	5	4	28	5	5	5	5	5	25
61	4	4	4	5	4	5	26	4	4	4	4	4	20
62	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
63	3	4	3	3	3	3	19	3	4	3	3	3	16
64	3	1	2	2	2	2	12	2	3	2	2	2	11
65	2	3	3	3	3	3	17	4	2	2	3	3	14
66	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	25
67	4	4	5	5	5	5	28	4	4	4	4	4	20
68	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25
69	5	5	5	4	5	4	28	4	4	4	5	5	22
70	5	5	5	4	5	4	28	3	4	5	4	5	21
71	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25
72	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	5	24
73	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	5	5	22
74	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	5	24
75	4	3	5	4	5	4	25	5	5	5	5	5	25
76	5	4	4	5	4	5	27	4	4	5	4	4	21
77	4	4	5	5	5	5	28	3	3	4	3	3	16
78	5	5	5	5	5	5	30	3	3	3	4	4	17
79	5	5	5	5	5	5	30	3	2	2	4	3	14
80	5	3	5	5	5	5	28	5	5	4	3	3	20
81	5	5	5	5	5	5	30	3	3	5	3	3	17
82	4	4	4	4	4	4	24	2	4	3	4	3	16
83	5	4	4	3	4	3	23	4	4	4	3	5	20
84	5	5	5	5	5	5	30	4	4	5	3	4	20
85	5	4	4	5	4	5	27	3	4	3	5	5	20
86	5	5	5	5	5	5	30	1	2	2	2	2	9
87	5	5	5	5	5	5	30	2	3	2	2	3	12

88	5	5	5	4	5	4	28	4	3	4	3	3	17
89	5	3	4	5	4	5	26	4	4	4	3	2	17
90	5	4	5	5	5	5	29	3	3	3	3	3	15
91	5	4	4	5	4	5	27	5	5	5	5	5	25
92	4	5	5	5	5	5	29	5	3	2	4	3	17
93	5	4	4	5	4	5	27	3	3	3	3	3	15
94	5	4	5	5	5	5	29	3	4	4	3	3	17
95	3	2	2	2	2	2	13	3	2	2	1	2	10
96	4	4	3	4	3	4	22	5	5	4	4	4	22
97	2	2	2	3	2	3	14	3	2	1	2	4	12
98	5	5	5	5	5	5	30	2	3	4	4	4	17
99	5	5	5	5	5	5	30	4	4	5	4	3	20
100	3	3	3	4	3	4	20	5	5	5	5	5	25

No. Res	Kepuasan Pelanggan (Y)				Total Y
	P1Y	P2Y	P3Y	P4Y	
1	5	5	4	5	19
2	5	4	4	5	18
3	3	4	4	5	16
4	5	5	5	5	20
5	5	5	5	5	20
6	5	4	5	5	19
7	4	5	5	5	19
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	3	5	4	17
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	4	5	19
97	4	4	2	3	13
98	5	5	5	5	20
99	5	5	5	5	20
100	5	5	5	5	20

Lampiran 0.5 Hasil Output SPSS Uji Validitas dan Uji Reabilitas Sampel Penelitian (N=100)

1. Output Uji Validitas dan Uji Reabilitas Variabel Kualitas Produk

a. Uji Validitas Kualitas produk (X_1)

Correlations								
		P1X ₁	P2X ₁	P3X ₁	P4X ₁	P5X ₁	P6X ₁	TX ₁
P1X ₁	Pearson Correlation	1	.609**	.656**	.602**	.609**	.710**	.812**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P2X ₁	Pearson Correlation	.609**	1	.608**	.620**	.686**	.644**	.816**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P3X ₁	Pearson Correlation	.656**	.608**	1	.607**	.754**	.629**	.837**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P4X ₁	Pearson Correlation	.602**	.620**	.607**	1	.724**	.892**	.867**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P5X ₁	Pearson Correlation	.609**	.686**	.754**	.724**	1	.728**	.885**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P6X ₁	Pearson Correlation	.710**	.644**	.629**	.892**	.728**	1	.896**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
TX ₁	Pearson Correlation	.812**	.816**	.837**	.867**	.885**	.896**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

b. Uji Reabilitas Kualitas Produk (X_1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.924	6

c. Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_2)

Correlations							
		P1X ₂	P2X ₂	P3X ₂	P4X ₂	P5X ₂	TX ₂
P1X ₂	Pearson Correlation	1	.468**	.469**	.613**	.560**	.750**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P2X ₂	Pearson Correlation	.468**	1	.642**	.616**	.624**	.813**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P3X ₂	Pearson Correlation	.469**	.642**	1	.569**	.569**	.801**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P4X ₂	Pearson Correlation	.613**	.616**	.569**	1	.828**	.880**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P5X ₂	Pearson Correlation	.560**	.624**	.569**	.828**	1	.868**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TX ₂	Pearson Correlation	.750**	.813**	.801**	.880**	.868**	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).

d. Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan (X_2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.880	5

e. Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)

Correlations						
		P1Y	P2Y	P3Y	P4Y	TY
P1Y	Pearson Correlation	1	.774**	.706**	.647**	.907**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
P2Y	Pearson Correlation	.774**	1	.659**	.574**	.871**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
P3Y	Pearson Correlation	.706**	.659**	1	.627**	.856**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
P4Y	Pearson Correlation	.647**	.574**	.627**	1	.826**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
TY	Pearson Correlation	.907**	.871**	.856**	.826**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

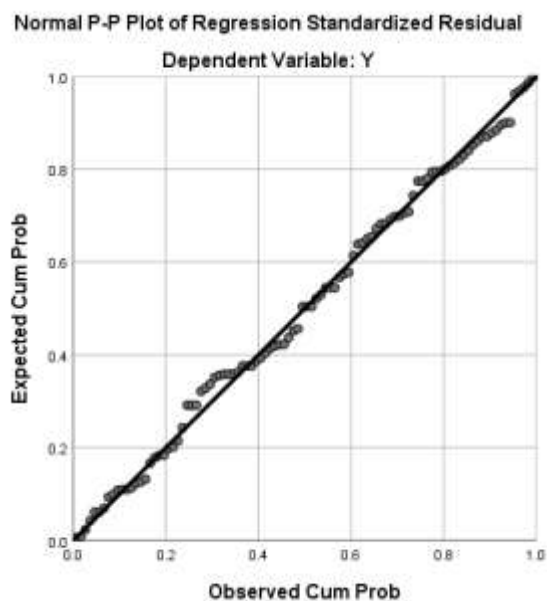
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

f. Uji Reabilitas Kepuasan Pelanggan (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.887	4

Lampiran 0. 6 Hasil Output Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas dan Uji Kolmogorov- Smirnov



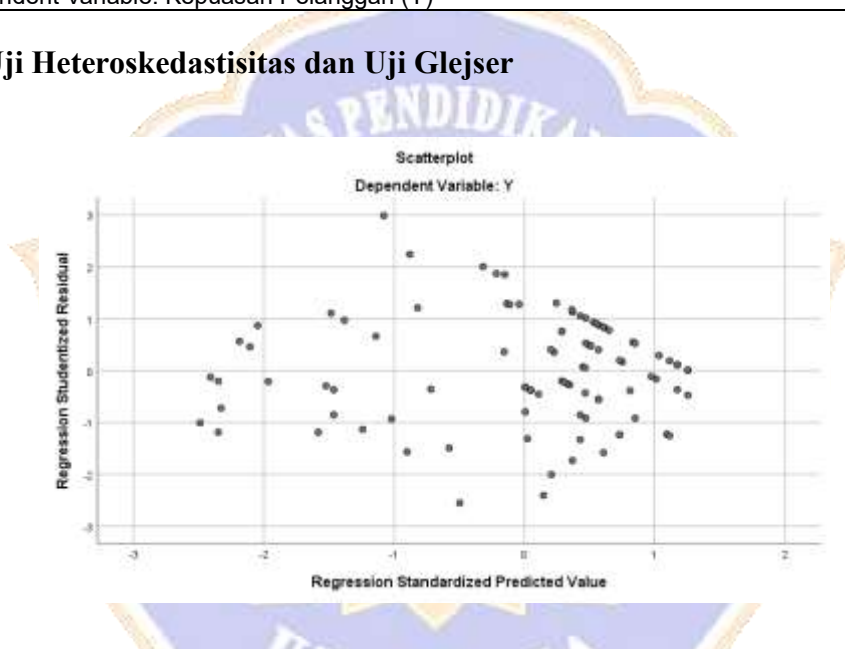
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.08748837
Most Extreme Differences	Absolute	.050
	Positive	.047
	Negative	-.050
Test Statistic		.050
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

2. Uji Multikolonieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.415	1.090		3.133	.002		
	Kualitas Produk (X ₁)	.373	.051	.589	7.365	.000	.616	1.622
	Kualitas Pelayanan (X ₂)	.215	.063	.271	3.390	.001	.616	1.622

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

3. Uji Heteroskedastisitas dan Uji Glejser



Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.933	.649		4.522	.000
	Kualitas Produk (X ₁)	-.029	.030	-.120	-.945	.347
	Kualitas Pelayanan (X ₂)	-.031	.038	-.103	-.813	.418

a. Dependent Variable: ABS_RES

Lampiran 0.7 Hasil Output SPSS Uji Analisis Regresi Linier Berganda

1. Determinasi R²

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.786 ^a	.618	.610	2.10890
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X ₂), Kualitas Produk (X ₁)				
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)				

2. Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	697.347	2	348.673	78.398	.000 ^b
	Residual	431.403	97	4.447		
	Total	1128.750	99			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X ₂), Kualitas Produk (X ₁)						

3. Uji T

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.415	1.090		3.133	.002		
	Kualitas produk (X ₁)	.373	.051	.589	7.365	.000	.616	1.622
	Kualitas pelayanan (X ₂)	.215	.063	.271	3.390	.001	.616	1.622
a. Dependent Variable: Y								

RIWAYAT HIDUP



Joya Kurniasari, lahir di Singaraja pada tanggal 2 Maret 2001. Penulis lahir sebagai anak pertama dari pasangan Bapak Agusman Jojo dan Ibu Sariya. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Islam. Penulis berasal dari Banjar Dinas Bunut Panggang Desa Kaliasem, Kecamatan Banjar, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. Penulis pertama kali menempuh pendidikan sekolah dasar di MI Hasanuddin Kaliasem hingga tamat pada tahun 2013, dan melanjutkan pendidikan sekolah menengah pertama di SMP Negeri 2 Singaraja dan lulus pada tahun 2016. Pada tahun 2019, penulis lulus dari MAN 1 Buleleng jurusan Ilmu Pengetahuan Alam dan melanjutkan S1 Jurusan Manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha. Pada semester akhir tahun 2023 penulis telah menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Ikan Bakar Mina Segara Temukus”.

