



LAMPIRAN

Lampiran 01. Kuesioner Penelitian



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PANAMENA SINGARAJA

Kepada Yth. Bapak/Ibu, Saudara/i

Hal: Pengisian Kuesioner

Dengan Hormat,

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

Oleh karena itu, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/i untuk berkenan mengisi kuesioner ini sesuai dengan keadaan yang sebenar-benarnya 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 terimakasih.

Singaraja, 25 Februari 2023

Peneliti

Dewa Gede Kumara Dana

NIM. 1917041053

KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Pelanggan di Panamena Singaraja

Bagian I. Identitas Responden

1. Nama Lengkap :
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 setidaknya sebanyak duakali di Panamena Singaraja?
 - a. Ya
 - b. Tidak

Petunjuk Pengisian:

Pilihlah jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Saudara/i. Setiap pernyataan hanya memiliki satu 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

Bagian II. Butir Pertanyaan

No	Pertanyaan	Tanggapan				
		SS	S	R	TS	STS
	Kualitas Pelayanan (X1)					
1	Karyawan Panamena sangat cekatan dalam melayani kebutuhan saya sebagai pelanggan					
2	Karyawan Panamena memiliki kemampuan yang sangat baik dalam membuat kopi					
3	Panamena senantiasa menyediakan fasilitas seperti kursi dan meja yang layak sehingga membuat pelanggan merasa nyaman					
4	Karyawan Panamena senantiasa menjamin keaslian produk kopinya kepada pelanggan					
5	Karyawan Panamena selalu peduli akan kebutuhan pelanggan					
	Store Atmosphere (X2)	SS	S	R	TS	STS
1	Panamena memiliki tempat parkir yang luas sehingga saya merasa nyaman dalam memarkir kendaraan saya					
2	Panamena memiliki layout ruangan yang baik sehingga memberikan ruang gerak yang nyaman untuk saya.					
3	Penataan warna dan pencahayaan ruangan panamena sangat serasi serta sesuai dengan gaya kekinian sehingga membuat saya merasa nyaman					
4	Sarana toilet Panamena sangat terjaga kebersihannya					
	Kepuasan Pelanggan (Y)	SS	S	R	TS	STS
1	Panamena merupakan kedai kopi terbaik					
2	Saya akan merekomendasikan Panamena kepada orang lain sebagai kedai kopi yang baik					
3	Saya selalu membeli kembali kopi yang dijual di kedai Panamena					
4	Saya akan datang kembali untuk mencoba produk lain yang ditawarkan oleh panamena					

Lampiran 02. Tabulasi Tanggapan Responden

No.	Kualitas Pelayanan (X1)					Total X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
1	5	4	4	4	5	22
2	5	5	5	5	5	25
3	5	4	5	5	5	24
4	5	4	5	3	4	21
5	5	4	5	4	4	22
6	5	4	4	4	4	21
7	5	5	4	5	5	24
8	5	4	4	5	5	23
9	5	4	5	5	5	24
10	4	4	4	5	4	21
11	4	4	5	5	5	23
12	5	5	5	4	4	23
13	4	4	4	4	5	21
14	4	4	4	4	4	20
15	5	4	4	4	4	21
16	4	4	4	4	4	20
17	4	5	5	5	3	22
18	4	4	4	5	4	21
19	4	4	4	4	4	20
20	4	4	4	4	4	20
21	4	4	5	4	4	21
22	4	4	4	4	4	20
23	4	4	4	4	4	20
24	5	5	5	5	5	25
25	4	4	4	4	4	20
26	4	4	4	4	4	20
27	4	4	4	4	3	19
28	5	5	5	4	4	23
29	4	5	5	4	5	23
30	5	5	5	5	5	25
31	5	4	5	4	5	23
32	4	4	4	4	4	20
33	3	5	4	5	4	21
34	5	5	5	4	5	24
35	4	5	4	5	4	22
36	4	5	4	4	4	21
37	4	4	4	4	4	20
38	4	4	4	4	4	20
39	4	4	4	4	5	21
40	5	5	5	5	5	25

41	5	4	4	4	4	21
42	4	4	4	5	5	22
43	4	4	4	4	4	20

No.	Kualitas Pelayanan (X1)					Total X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
44	5	5	4	4	5	23
45	5	5	5	4	4	23
46	5	4	5	5	5	24
47	5	5	5	4	5	24
48	5	4	4	4	4	21
49	4	4	4	4	4	20
50	4	4	4	4	4	20
51	4	4	4	3	4	19
52	4	4	4	4	3	19
53	5	5	4	5	5	24
54	5	4	5	5	4	23
55	4	4	4	4	4	20
56	4	3	4	4	4	19
57	4	4	4	4	4	20
58	4	4	4	4	4	20
59	4	5	4	4	5	22
60	4	5	4	5	4	22
61	5	5	5	4	5	24
62	4	4	4	4	4	20
63	4	5	4	5	5	23
64	4	4	4	4	5	21
65	4	5	4	5	4	22
66	5	5	5	5	5	25
67	5	2	4	5	5	21
68	4	4	4	4	4	20
69	4	4	5	4	4	21
70	4	5	4	4	4	21
71	4	4	4	4	3	19
72	4	5	4	4	5	22
73	4	4	4	4	4	20
74	4	4	4	4	4	20
75	5	5	5	4	4	23
76	4	4	4	4	4	20
77	4	4	4	4	4	20
78	5	4	5	5	3	22
79	4	4	4	4	4	20
80	5	5	5	5	1	21
81	5	5	5	5	5	25
82	4	5	5	4	4	22

83	5	4	4	3	4	20
84	5	4	4	5	4	22
85	4	4	4	4	4	20
86	4	4	4	5	5	22
87	4	5	5	4	4	22

No.	Kualitas Pelayanan (X1)					Total X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
88	5	5	5	5	5	25
89	4	3	4	4	4	19
90	5	4	5	4	4	22

No.	Store Atmosphere (X2)				Total X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	
1	4	4	5	4	17
2	5	5	5	5	20
3	3	5	5	4	17
4	5	4	5	4	18
5	5	4	4	4	17
6	4	5	5	4	18
7	4	5	5	4	18
8	4	5	4	3	16
9	5	5	5	5	20
10	4	5	5	4	18
11	4	4	4	4	16
12	5	5	4	4	18
13	2	4	5	5	16
14	4	4	5	4	17
15	4	4	4	4	16
16	3	4	3	3	13
17	2	3	4	4	13
18	3	4	4	4	15
19	5	4	4	4	17
20	4	4	4	4	16
21	3	4	4	4	15
22	3	3	4	5	15
23	3	4	4	4	15
24	5	5	5	5	20
25	3	4	4	3	14
26	4	4	4	4	16
27	3	4	4	4	15
28	5	4	5	5	19
29	4	4	3	4	15
30	4	5	5	5	19
31	4	5	4	5	18

32	2	3	4	4	13
33	5	5	5	4	19
34	5	4	5	5	19
35	4	5	4	5	18
36	2	4	4	4	14
37	4	4	4	4	16
38	4	4	4	4	16

No.	Store Atmosphere (X2)				Total X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	
39	3	3	3	4	13
40	5	5	5	5	20
41	3	3	4	4	14
42	4	4	5	5	18
43	3	2	5	5	15
44	4	5	5	5	19
45	4	5	5	5	19
46	5	5	5	5	20
47	5	5	4	5	19
48	4	4	4	4	16
49	4	4	4	4	16
50	4	4	4	4	16
51	4	5	3	4	16
52	3	3	4	4	14
53	5	4	5	4	18
54	5	4	4	5	18
55	3	4	4	4	15
56	4	4	5	5	18
57	4	4	4	4	16
58	4	5	4	4	17
59	5	5	4	4	18
60	4	4	4	4	16
61	4	4	4	4	16
62	4	4	4	4	16
63	5	4	5	3	17
64	4	4	5	4	17
65	5	4	5	5	19
66	4	4	5	5	18
67	4	5	5	4	18
68	3	4	4	4	15
69	3	3	4	4	14
70	5	4	4	5	18
71	4	4	5	4	17
72	5	4	4	4	17
73	3	4	4	4	15

74	4	4	4	4	16
75	2	5	4	3	14
76	5	5	5	5	20
77	4	4	4	4	16
78	2	4	4	5	15
79	4	5	5	4	18
80	3	5	5	5	18
81	5	5	5	5	20
82	4	5	5	4	18

No.	Store Atmosphere (X2)				Total X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	
83	5	4	5	4	18
84	4	4	5	5	18
85	4	4	4	4	16
86	4	4	4	4	16
87	5	5	4	5	19
88	5	5	5	5	20
89	2	2	4	2	10
90	5	5	5	4	19

No.	Kepuasan Pelanggan (Y)				Total Y
	Y1	Y2	Y3	Y4	
1	4	5	5	4	18
2	5	5	5	5	20
3	4	5	3	5	17
4	3	5	4	4	16
5	4	4	4	4	16
6	4	4	4	4	16
7	5	5	5	5	20
8	4	4	4	5	17
9	5	5	5	5	20
10	4	4	4	5	17
11	4	4	4	4	16
12	5	5	5	4	19
13	5	5	5	5	20
14	3	4	4	4	15
15	4	4	4	4	16
16	3	4	3	4	14
17	3	4	3	4	14
18	4	4	4	4	16
19	4	4	4	4	16
20	4	4	4	4	16
21	4	3	4	4	15
22	3	4	4	4	15

23	4	4	4	4	16
24	5	5	5	5	20
25	4	4	4	4	16
26	4	4	4	4	16
27	4	4	4	4	16
28	5	5	5	5	20
29	3	4	4	4	15
30	4	5	5	5	19
31	5	5	4	4	18
32	4	4	4	4	16
33	5	5	5	5	20



No.	Kepuasan Pelanggan (Y)				Total Y
	Y1	Y2	Y3	Y4	
34	5	5	4	5	19
35	5	4	5	5	19
36	2	4	4	4	14
37	4	4	4	4	16
38	4	4	4	4	16
39	3	3	2	3	11
40	5	5	5	5	20
41	4	4	4	4	16
42	4	4	3	5	16
43	4	4	4	5	17
44	4	4	5	5	18
45	4	4	5	5	18
46	4	5	4	5	18
47	5	4	5	4	18
48	4	4	4	4	16
49	4	4	4	4	16
50	4	4	4	4	16
51	3	4	3	4	14
52	4	4	4	4	16
53	4	4	5	5	18
54	4	4	4	5	17
55	4	4	4	4	16
56	4	3	4	4	15
57	3	4	4	4	15
58	4	5	5	5	19
59	4	4	4	4	16
60	4	4	4	4	16
61	4	4	4	4	16
62	4	4	4	4	16
63	5	4	5	5	19
64	4	4	4	4	16
65	4	4	5	5	18
66	5	4	4	4	17
67	4	5	5	4	18
68	3	4	3	4	14
69	4	4	4	4	16
70	3	4	4	4	15
71	3	4	4	4	15
72	4	4	4	5	17
73	4	4	4	4	16
74	4	4	4	4	16
75	5	5	4	5	19

76	4	4	4	4	16
77	4	4	4	4	16



No.	Kepuasan Pelanggan (Y)				
	Y1	Y2	Y3	Y4	Total Y
78	3	5	5	4	17
79	4	4	4	4	16
80	4	4	4	5	17
81	5	5	5	5	20
82	4	5	4	4	17
83	3	4	5	5	17
84	4	4	4	5	17
85	4	4	4	4	16
86	4	4	4	4	16
87	5	5	4	4	18
88	5	5	5	5	20
89	1	3	3	3	10
90	5	5	4	4	18



Lampiran 03. Deskripsi Responden

Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Pria	48	53,3%
2	Wanita	42	46,7%
Total		90	100%

Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	17 – 20	21	23,3%
2	21 – 30	69	76,7%
Total		90	100%



Lampiran 04. Hasil Output SPSS

1) Uji Validitas Reliabilitas

a. Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL.X1
	Pearson Correlation	1	.173	.548**	.204	.248*	.664**
X1.1	Sig. (2-tailed)		.103	.000	.053	.019	.000
	N	90	90	90	90	90	90
	Pearson Correlation	.173	1	.400**	.233*	.132	.615**
X1.2	Sig. (2-tailed)	.103		.000	.027	.216	.000
	N	90	90	90	90	90	90
	Pearson Correlation	.548**	.400**	1	.226*	.122	.688**
X1.3	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.032	.251	.000
	N	90	90	90	90	90	90
	Pearson Correlation	.204	.233*	.226*	1	.216*	.588**
X1.4	Sig. (2-tailed)	.053	.027	.032		.041	.000
	N	90	90	90	90	90	90
	Pearson Correlation	.248*	.132	.122	.216*	1	.599**
X1.5	Sig. (2-tailed)	.019	.216	.251	.041		.000
	N	90	90	90	90	90	90
	Pearson Correlation	.664**	.615**	.688**	.588**	.599**	1
TOTAL. X1	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	90	90	90	90	90	90

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

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

Store Atmosphere (X2)

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TOTAL.X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.482**	.350**	.338**	.809**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.001	.000
	N	90	90	90	90	90
X2.2	Pearson Correlation	.482**	1	.329**	.275**	.730**
	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.009	.000
	N	90	90	90	90	90
X2.3	Pearson Correlation	.350**	.329**	1	.411**	.676**
	Sig. (2-tailed)	.001	.002		.000	.000
	N	90	90	90	90	90
X2.4	Pearson Correlation	.338**	.275**	.411**	1	.662**
	Sig. (2-tailed)	.001	.009	.000		.000
	N	90	90	90	90	90
TOTAL.X2	Pearson Correlation	.809**	.730**	.676**	.662**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	90	90	90	90	90

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

Kepuasan Pelanggan (Y)

		Correlations				
		Y1	Y2	Y3	Y4	TOTAL.Y
Y1	Pearson Correlation	1	.528**	.533**	.500**	.835**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90
Y2	Pearson Correlation	.528**	1	.518**	.470**	.770**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90
Y3	Pearson Correlation	.533**	.518**	1	.547**	.814**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	90	90	90	90	90
Y4	Pearson Correlation	.500**	.470**	.547**	1	.767**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	90	90	90	90	90
TOTAL.Y	Pearson Correlation	.835**	.770**	.814**	.767**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	90	90	90	90	90

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

b. Uji Reliabilitas

Kualitas Pelayanan (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.608	5

Store Atmosphere (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.687	4

Kepuasan Pelanggan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.802	4

2. Uji Asumsi Klasik

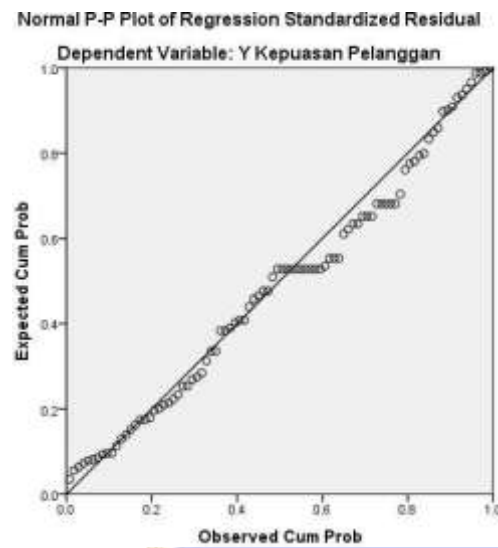
a. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		90
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.19807141
	Absolute	.122
Most Extreme Differences	Positive	.122
	Negative	-.050
Kolmogorov-Smirnov Z		1.162
Asymp. Sig. (2-tailed)		.134

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.



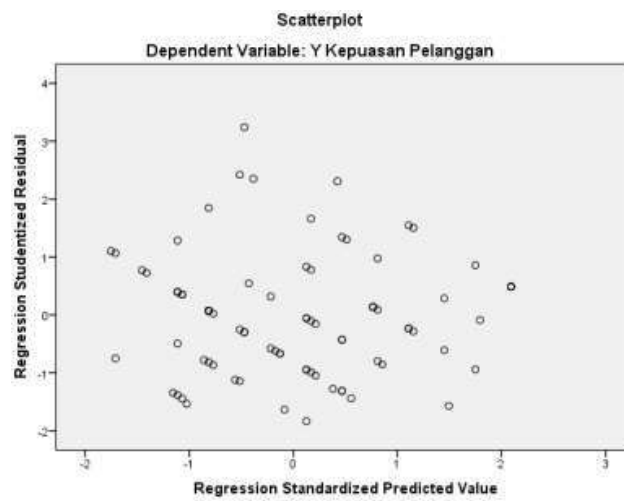
b. Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1.746	1.559		1.120	.266		
1 X1 Kualitas Pelayanan	.417	.086	.430	4.876	.000	.680	1.470
X2 Store Atmosphere	.364	.080	.401	4.557	.000	.680	1.470

a. Dependent Variable: Y Kepuasan Pelanggan

c. Uji Heteroskedastisitas



2) Analisis Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1.746	1.559		1.120	.266		
1 X1 Kualitas Pelayanan	.417	.086	.430	4.876	.000	.680	1.470
X2 Store Atmosphere	.364	.080	.401	4.557	.000	.680	1.470

a. Dependent Variable: Y Kepuasan Pelanggan

3) Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.735 ^a	.541	.530	1.138

a. Predictors: (Constant), X2 Store Atmosphere, X1 Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Y Kepuasan Pelanggan

4) F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	132.597	2	66.298	51.183	.000 ^b
Residual	112.692	87	1.295		
Total	245.289	89			

a. Dependent Variable: Y Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), X2 Store Atmosphere, X1 Kualitas Pelayanan



Lampiran 05. Riwayat Hidup Penulis

RIWAYAT HIDUP



Dewa Gede Kumara Dana lahir di Jakarta, pada tanggal 5 Agustus 2001. Penulis berkewarganegaraan Indonesia dan beragama Hindu. Saat ini penulis beralamat di Br. Tojan Kanginan, Pering, Blahbatuh. Penulis menyelesaikan pendidikan sekolah dasar di SDN 2 Gianyar dan lulus pada tahun 2013. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan menengah pertama di SMPN 1 Gianyar sampai tahun 2016, dan menengah atas di SMAN 1 Blahbatuh sampai tamat pada tahun 2019.

Setelah menyelesaikan jenjang menengah, penulis melanjutkan studi S1 di Universitas Pendidikan Ganesha, mengambil program studi S1 Manajemen. Sebagai bukti telah menyelesaikan pendidikan S1 pada program studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha, penulis menyusun tugas akhir berjudul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Store Atmosphere terhadap Kepuasan Pelanggan di Panamena Singaraja.*

UNDIKSHA