

# LAMPIRAN



## Lampiran 01. Kuesioner Penelitian



### PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP NIAT BELI ULANG STUDI PADA *SAMMA COFFEE AND EATERY*

Kepada Yth. Bapak/Ibu, Saudara/i

Hal: Pengisian Kuesioner

Dengan Hormat,

Dengan rangka menyelesaikan studi di Undiksha pada Jurusan Manajemen, dengan ini saya bermaksud mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh *Customer experience* dan Kualitas Pelayanan terhadap Niat Beli Ulang Studi Pada *Samma Coffee and Eatery*.”

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. Data yang Bapak/Ibu, Saudara/i berikan akan kami jaga kerahasiannya dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian. Atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu, Saudara/i yang turut berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian ini, saya ucapkan terima kasih.

Singaraja, 10 Desember 2023

Peneliti

I Dewa Putu Priambada

Contact Person: 082146644269

- Apakah Anda sebelumnya pernah datang dan membeli produk *Samma Coffee and Eatery*?

IYA     TIDAK

## 1. Identitas Responden

(Beri tanda  $\surd$  pada kotak jawaban)

1. Nama : .....
2. Alamat : .....
3. Usia : ..... tahun
4. Jenis Kelamin :  Perempuan  Laki-laki
5. Pendidikan Akhir :  SMP-SMA/Sederajat  S2  
 Diploma  S3  
 S1
6. Pekerjaan :  PNS/TNI/POLRI  BUMN/BUMD  Swasta  
 Pelajar/Mahasiswa  Tidak Bekerja
7. Pendapatan :  < Rp. 2.500.000  
 Rp. 2.500.000 – Rp. 5.000.000  
 > Rp. 5.000.000

### 1. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Silahkan Anda pilih jawaban yang menurut Anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan memberikan tanda centang ( $\surd$ ) pada pilihan jawaban yang tersedia.

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

CS : Cukup Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

## 2. Draft Pertanyaan

## a) Niat Beli Ulang

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
	Niat Beli Ulang	5	4	3	2	1
1	Saya berniat untuk membeli kembali produk di <i>Samma Coffee and Eatery</i> .					
2	Saya akan merekomendasikan <i>Samma Coffee and Eatery</i> kepada orang lain.					
3	Saya cenderung tetap memilih produk yang pernah dibeli di <i>Samma Coffee and Eatery</i> walau ada produk lain yang lebih menarik.					
4	Saya ingin terus mencoba merasakan varian menu baru yang ada di <i>Samma Coffee and Eatery</i> .					

## b) Customer experience

No.	Peryantaan	SS	S	CS	TS	STS
	<i>Customer experience</i>	5	4	3	2	1
1	Pelayanan yang diberikan oleh <i>Samma Coffee and Eatery</i> sangat berkesan.					
2	Sistem pembayaran dan menu yang tersedia pada <i>Samma Coffee and Eatery</i> sudah menggunakan teknologi <i>QR Code</i> .					
3	Produk yang tersedia pada <i>Samma Coffee and Eatery</i> sesuai dengan selera.					
4	Produk yang tersedia pada <i>Samma Coffee and Eatery</i> memiliki varian yang lengkap dan beragam.					
5	Pegawai <i>Samma Coffee and Eatery</i> memiliki etika ramah dan santun.					
6	Fasilitas pada <i>Samma Coffee and Eatery</i> sudah lengkap sesuai dengan kebutuhan pelanggan, seperti <i>Wi-Fi</i> , <i>AC</i> , kamar mandi, dll.					

## c) Kualitas Pelayanan

No.	Peryantaan	SS	S	CS	TS	STS
	Kualitas Pelayanan	5	4	3	2	1
1	Pegawai <i>Samma Coffee and Eatery</i> berpenampilan rapi, sopan, dan melayani dengan ramah.					
2	Pegawai <i>Samma Coffee and Eatery</i> dapat melayani kebutuhan pelanggan dengan baik.					
3	Pegawai <i>Samma Coffee and Eatery</i> menjelaskan dengan baik dan detail bila ada pelanggan yang bertanya mengenai minuman atau makanan.					
4	Pegawai <i>Samma Coffee and Eatery</i> memberikan kepercayaan dan juga rasa nyaman dalam hal fasilitas, pelayanan, dan kualitas produk.					
5	Tidak adanya kesalahan dan keterlambatan waktu dalam penyajian pesanan pada <i>Samma Coffee and Eatery</i> .					

## Lampiran 02. Deskripsi Data Responden

### 1. Deskripsi Data Berdasarkan Jenis Kelamin

Keterangan	N=150	
	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin		
a. Laki-laki	88	58,6%
b. Perempuan	62	41,3%
Total	150	100%

### 2. Deskripsi Data Berdasarkan Usia

Keterangan	N=150	
	Jumlah	Persentase
Usia		
a. 17-21	55	36%
b. 22-26	64	64%
c. 27-31	25	16,6%
d. 32-36	6	4%
Total	150	100

### 3. Deskripsi Data Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Keterangan	N=150	
	Jumlah	Persentase
Pendidikan terakhir		
a. SMP/SMA/Sederajat	84	56%
b. Diploma	14	9,3%
c. S1	48	32%
d. S2	5	3,3%
Total	150	100

### 4. Deskripsi Data Berdasarkan Pekerjaan

Keterangan	N=150	
	Jumlah	Persentase
Pekerjaan		
a. PNS	9	6%
b. BUMN/BUMD	5	3,3%
c. Swasta	74	49,3%
d. Pelajar/Mahasiswa	42	28%
e. Belum Bekerja	20	13,3 %
Total	150	100



## 5. Deskripsi Data Berdasarkan Pendapatan

Keterangan	N=150	
	Jumlah	Persentase
Pendapatan		
d. < Rp, 2,500,000	86	57,3%
e. Rp. 2,500,000 – Rp. 5,000,000	49	32,6%
f. > Rp. Rp. 5,000,000	16	10,6%
Total	150	100

### Lampiran 03. Data Penelitian

#### 1. Hasil Kuesioner Untuk Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel *Customer Experience*

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

No.	1	2	3	4	5	6	Total
24	4	4	4	5	4	4	25
25	2	2	3	2	3	2	14
26	5	4	2	5	5	4	25
27	4	4	3	4	4	4	23
28	4	5	5	5	5	5	29
29	5	5	5	5	5	5	30
30	5	5	5	5	4	5	29

## 2. Hasil Kuesioner Untuk Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

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



No.	1	2	3	4	5	Total
22	4	4	3	4	4	19
23	5	4	4	4	4	21
24	4	4	4	4	5	21
25	5	5	4	5	4	23
26	4	4	4	4	4	20
27	4	4	2	5	4	19
28	4	4	4	4	4	20
29	3	3	4	3	3	16
30	4	3	4	5	5	21

### 3. Hasil Kuesioner Untuk Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Niat Beli Ulang

No.	1	2	3	4	Total
1	5	4	5	4	18
2	4	4	5	4	17
3	4	5	4	5	18
4	5	5	3	4	17
5	5	4	4	4	17
6	4	4	4	4	16
7	4	4	4	4	16
8	4	3	5	4	16
9	5	4	3	4	16
10	5	4	4	3	16
11	5	4	4	4	17
12	4	4	5	5	18
13	4	4	4	4	16
14	5	4	5	5	19
15	4	4	5	5	18
16	4	4	4	4	16
17	5	3	4	5	17
18	4	4	4	4	16
19	4	4	4	4	16
20	5	4	4	4	17

No.	1	2	3	4	Total
21	5	5	4	5	19
22	5	5	4	5	19
23	5	4	5	5	19
24	5	4	4	4	17
25	3	3	3	4	13
26	5	4	4	4	17
27	4	4	4	4	16
28	4	5	5	5	19
29	4	5	5	5	19
30	4	3	5	5	17

#### 4. Hasil Kuesioner Untuk Analisis Regresi Linier Berganda Variabel *Customer Experience*

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

No.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Total
23	5	5	5	5	5	5	30
24	4	4	4	5	4	4	25
25	2	2	3	2	3	2	14
26	5	4	2	5	5	4	25
27	4	4	3	4	4	4	23
28	4	5	5	5	5	5	29
29	5	5	5	5	5	5	30
30	5	5	5	5	4	5	29
31	4	4	4	4	5	4	25
32	5	4	4	4	5	4	26
33	4	4	5	4	3	4	24
34	4	4	5	4	5	4	26
35	4	4	4	4	4	4	24
36	3	4	3	4	5	5	24
37	5	5	5	5	5	5	30
38	5	5	4	4	5	5	28
39	4	3	4	4	5	4	24
40	4	5	4	5	4	5	27
41	5	3	4	5	4	3	24
42	5	5	4	4	4	4	26
43	5	4	5	4	5	4	27
44	4	5	4	5	5	4	27
45	5	4	4	4	5	4	26
46	5	4	5	4	4	4	26
47	5	5	5	4	5	4	28
48	4	5	3	4	4	4	24
49	4	4	4	4	3	3	22
50	3	4	4	4	4	5	24
51	5	3	5	5	5	5	28
52	5	5	4	4	5	4	27
53	4	3	4	3	5	5	24
54	4	4	4	4	5	3	24
55	4	3	4	4	4	4	23
56	3	5	3	4	4	4	23
57	3	3	4	4	5	5	24
58	5	5	4	5	4	3	26
59	3	3	4	3	4	5	22
60	5	5	4	5	3	3	25
61	5	4	4	4	4	5	26
62	5	4	5	5	4	5	28

No.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Total
63	4	4	3	4	3	4	22
64	3	4	5	4	3	4	23
65	5	4	5	4	5	4	27
66	4	4	5	5	5	3	26
67	4	5	4	5	4	4	26
68	4	5	4	4	4	4	25
69	4	4	4	4	4	3	23
70	5	5	5	5	4	4	28
71	3	4	4	4	4	5	24
72	4	4	3	4	4	3	22
73	4	5	5	4	3	3	24
74	4	5	4	4	4	5	26
75	5	5	5	5	5	5	30
76	4	4	5	4	3	3	23
77	4	4	4	4	4	4	24
78	5	4	5	4	3	4	25
79	4	5	4	5	5	5	28
80	4	4	5	4	4	4	25
81	4	5	4	5	4	3	25
82	4	4	5	4	4	3	24
83	4	5	3	3	3	4	22
84	5	4	5	4	5	4	27
85	3	4	4	3	4	5	23
86	4	4	5	4	4	4	25
87	4	4	4	4	4	5	25
88	5	3	3	3	4	4	22
89	4	4	5	5	5	5	28
90	5	3	5	4	4	5	26
91	5	5	4	5	5	4	28
92	5	4	4	5	5	4	27
93	3	4	5	5	5	5	27
94	5	5	5	5	4	5	29
95	5	5	4	5	5	5	29
96	4	5	4	4	4	4	25
97	3	4	4	4	4	3	22
98	4	4	5	4	4	3	24
99	4	4	4	3	5	5	25
100	4	2	4	4	3	4	21
101	3	3	3	4	3	4	20
102	4	5	4	4	4	4	25

No.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Total
103	5	5	4	4	5	5	28
104	5	5	5	4	4	5	28
105	4	4	4	4	5	5	26
106	4	5	4	5	4	4	26
107	4	4	4	4	4	4	24
108	4	4	5	4	4	3	24
109	4	3	4	3	4	5	23
110	4	5	3	4	4	4	24
111	5	5	5	5	4	5	29
112	4	4	4	4	5	5	26
113	4	4	3	3	4	3	21
114	4	3	3	5	5	5	25
115	4	4	5	5	5	5	28
116	5	5	4	4	5	5	28
117	4	3	3	4	5	4	23
118	5	4	3	4	3	5	24
119	4	5	4	4	3	4	24
120	4	3	5	4	3	5	24
121	5	5	5	4	5	5	29
122	4	4	5	5	5	4	27
123	5	4	4	4	3	5	25
124	4	4	5	4	3	4	24
125	4	4	4	3	4	4	23
126	5	4	4	4	4	5	26
127	4	5	4	5	5	5	28
128	5	5	5	4	5	5	29
129	4	4	3	4	3	4	22
130	4	4	3	4	4	4	23
131	4	4	4	5	5	5	27
132	4	5	5	5	4	3	26
133	4	5	3	3	4	4	23
134	5	5	4	4	4	3	25
135	5	4	3	4	4	3	23
136	5	5	3	4	4	4	25
137	3	4	4	3	4	4	22
138	5	5	4	4	4	3	25
139	3	3	4	4	4	3	21
140	4	4	5	5	3	3	24
141	4	5	4	4	4	4	25
142	4	4	4	5	5	4	26

No.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Total
143	5	5	5	5	4	5	29
144	4	4	4	4	5	4	25
145	5	4	4	4	5	4	26
146	4	5	5	5	4	3	26
147	4	5	3	3	4	4	23
148	5	5	4	4	4	3	25
149	5	4	3	4	3	5	24
150	4	5	4	4	3	4	24

### 5. Hasil Kuesioner Untuk Analisis Regresi Linier Berganda Variabel Kualitas Pelayanan

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



No.	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total
22	4	5	4	5	4	22
23	4	4	4	3	4	19
24	4	4	3	4	4	19
25	4	5	4	5	5	23
26	4	5	4	5	4	22
27	4	5	5	5	4	23
28	5	5	5	5	5	25
29	4	4	4	5	5	22
30	5	5	4	4	4	22
31	4	5	4	4	4	21
32	5	4	3	3	4	19
33	5	4	3	4	4	20
34	5	4	4	5	4	22
35	5	4	4	4	5	22
36	5	5	5	4	4	23
37	5	5	5	5	5	25
38	5	5	4	4	4	22
39	5	4	5	4	5	23
40	5	5	5	5	5	25
41	5	5	4	4	4	22
42	3	4	4	4	3	18
43	5	4	5	4	5	23
44	5	4	3	3	5	20
45	5	4	3	3	5	20
46	3	4	4	5	5	21
47	5	4	3	5	5	22
48	4	4	4	4	5	21
49	4	3	4	3	4	18
50	3	5	4	5	4	21
51	4	5	4	5	4	22
52	4	5	5	4	4	22
53	5	4	5	5	5	24
54	3	5	5	5	5	23
55	4	4	4	4	4	20
56	4	4	3	4	2	17
57	4	5	5	4	5	23
58	5	3	5	5	5	23
59	5	5	5	5	4	24
60	5	3	3	5	5	21
61	5	4	4	4	4	21

No.	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total
62	5	5	4	4	5	23
63	4	4	5	4	4	21
64	4	4	5	4	4	21
65	3	4	5	4	5	21
66	5	4	3	4	5	21
67	5	4	4	5	4	22
68	5	4	4	3	4	20
69	4	3	4	3	4	18
70	4	4	4	5	4	21
71	4	3	4	3	4	18
72	4	5	4	5	4	22
73	3	3	3	4	4	17
74	4	4	4	4	4	20
75	5	5	5	5	5	25
76	3	5	4	5	4	21
77	5	3	4	3	3	18
78	5	4	5	4	5	23
79	5	4	5	5	3	22
80	5	4	4	4	4	21
81	4	5	4	5	4	22
82	4	3	3	4	3	17
83	4	5	5	5	4	23
84	4	3	4	3	4	18
85	3	2	4	4	4	17
86	5	4	4	5	4	22
87	5	5	5	5	4	24
88	4	5	5	4	5	23
89	5	5	5	5	5	25
90	5	3	5	5	3	21
91	4	5	5	4	4	22
92	3	3	5	5	4	20
93	5	5	4	4	5	23
94	5	5	4	4	5	23
95	5	5	4	5	4	23
96	4	5	4	5	4	22
97	4	5	5	5	4	23
98	5	5	5	5	5	25
99	5	3	5	5	5	23
100	3	4	3	3	3	16
101	4	4	5	4	4	21

No.	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total
102	3	3	5	3	4	18
103	4	4	5	4	5	22
104	5	4	5	5	5	24
105	5	5	5	4	5	24
106	4	4	4	5	5	22
107	5	5	4	4	4	22
108	5	4	4	3	5	21
109	4	4	4	3	3	18
110	5	5	5	4	5	24
111	4	4	4	4	4	20
112	4	5	5	5	5	24
113	5	5	4	5	5	24
114	5	4	4	5	5	23
115	5	4	4	4	4	21
116	4	5	5	4	4	22
117	5	5	5	5	5	25
118	4	5	4	4	4	21
119	3	5	4	5	3	20
120	5	5	5	5	4	24
121	3	5	4	4	5	21
122	5	5	4	4	4	22
123	4	4	4	4	5	21
124	4	4	4	4	5	21
125	5	5	4	5	4	23
126	4	4	5	3	3	19
127	5	5	5	5	5	25
128	5	5	5	3	4	22
129	4	3	4	5	4	20
130	3	3	4	5	5	20
131	4	4	5	4	3	20
132	4	4	5	3	3	19
133	3	5	5	5	4	22
134	4	3	5	5	5	22
135	3	4	3	4	5	19
136	5	5	3	3	3	19
137	3	3	4	3	5	18
138	5	5	4	5	5	24
139	5	5	4	4	4	22
140	3	4	5	5	4	21
141	4	5	4	5	4	22

No.	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total
142	4	4	4	3	4	19
143	4	3	5	4	4	20
144	4	4	3	4	4	19
145	5	5	5	4	4	23
146	4	5	4	5	5	23
147	4	4	4	4	4	20
148	5	5	5	5	5	25
149	4	5	4	5	4	22
150	5	5	4	5	5	24

## 6. Hasil Kuesioner Untuk Analisis Regresi Linier Berganda Variabel Niat Beli Ulang

No.	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Total
1	4	4	5	5	18
2	4	4	5	4	17
3	4	5	4	5	18
4	4	4	4	5	17
5	5	4	4	4	17
6	4	4	4	4	16
7	4	3	5	4	16
8	4	3	5	4	16
9	5	4	3	4	16
10	4	4	4	4	16
11	4	4	4	5	17
12	4	4	5	5	18
13	4	4	4	4	16
14	5	5	5	4	19
15	5	5	4	4	18
16	5	3	4	4	16
17	5	3	4	5	17
18	4	4	4	4	16
19	3	4	4	5	16
20	5	4	4	4	17
21	5	5	4	5	19
22	5	5	5	4	19
23	5	4	5	5	19
24	5	5	3	4	17

No.	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Total
25	3	3	3	4	13
26	5	3	5	4	17
27	4	4	4	4	16
28	4	5	5	5	19
29	4	5	5	5	19
30	4	5	4	4	17
31	5	4	4	4	17
32	5	4	4	4	17
33	5	4	4	4	17
34	4	4	5	4	17
35	4	4	5	4	17
36	4	3	5	5	17
37	5	5	4	5	19
38	5	4	4	5	18
39	5	4	4	5	18
40	5	4	4	5	18
41	5	4	4	4	17
42	4	5	4	4	17
43	5	5	4	4	18
44	4	3	5	5	17
45	5	3	5	4	17
46	5	4	4	5	18
47	5	4	5	4	18
48	4	4	4	5	17
49	4	4	4	3	15
50	5	4	4	4	17
51	4	5	4	4	17
52	5	4	4	3	16
53	3	5	5	5	18
54	5	4	4	5	18
55	5	4	3	4	16
56	4	5	3	3	15
57	5	4	5	4	18
58	4	4	5	5	18
59	3	5	5	4	17
60	4	5	3	5	17
61	4	4	4	5	17
62	5	3	4	3	15
63	5	4	4	4	17
64	4	4	4	4	16
65	5	3	5	5	18
66	5	4	5	3	17

No.	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Total
67	4	4	4	5	17
68	5	4	4	4	17
69	5	4	4	3	16
70	4	5	4	4	17
71	5	3	5	4	17
72	3	4	4	4	15
73	4	4	4	5	17
74	4	5	3	4	16
75	5	5	5	3	18
76	4	4	4	5	17
77	3	5	4	5	17
78	5	4	3	5	17
79	5	4	4	5	18
80	5	4	3	5	17
81	4	5	5	3	17
82	4	4	4	4	16
83	4	4	4	4	16
84	5	4	4	4	17
85	4	5	3	4	16
86	4	4	5	4	17
87	5	4	4	5	18
88	4	3	5	5	17
89	5	4	4	5	18
90	4	5	4	4	17
91	5	3	5	5	18
92	5	5	4	4	18
93	5	4	4	4	17
94	5	4	4	5	18
95	5	4	4	5	18
96	4	4	4	5	17
97	4	4	5	4	17
98	4	4	5	4	17
99	3	5	4	4	16
100	4	3	4	4	15
101	3	5	4	4	16
102	4	4	4	5	17
103	5	5	4	4	18
104	5	4	5	4	18
105	5	5	4	4	18
106	4	5	4	4	17
107	4	4	4	4	16
108	5	4	4	4	17



No.	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Total
109	4	4	4	5	17
110	4	5	4	4	17
111	4	5	4	4	17
112	5	4	4	4	17
113	4	4	5	4	17
114	5	4	4	4	17
115	5	4	4	4	17
116	5	5	4	4	18
117	5	4	4	4	17
118	5	3	5	2	15
119	4	4	5	4	17
120	5	4	5	4	18
121	4	5	4	5	18
122	3	5	5	5	18
123	4	4	5	4	17
124	4	4	5	4	17
125	4	4	5	4	17
126	3	5	4	5	17
127	4	5	5	3	17
128	5	4	4	5	18
129	4	3	4	5	16
130	5	4	4	4	17
131	5	4	4	4	17
132	4	5	4	4	17
133	3	4	4	5	16
134	4	5	3	4	16
135	4	4	4	4	16
136	4	4	4	4	16
137	4	4	4	4	16
138	4	4	5	4	17
139	4	4	4	4	16
140	4	4	5	3	16
141	4	5	4	4	17
142	5	4	4	4	17
143	5	4	4	4	17
144	4	4	5	3	16
145	4	4	5	4	17
146	4	4	5	5	18
147	4	4	5	4	17
148	4	4	5	4	17
149	4	4	5	5	18
150	3	4	3	5	15

**Lampiran 04. Hasil Data Output SPSS**

**1. Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Customer Experience**

**Output SPSS Uji Validitas Kuesioner Customer Experience**

		Correlations					KualitasPelayanan
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
X2.1	Pearson Correlation	1	.563**	.300	.587**	.429*	.773**
	Sig. (2-tailed)		.001	.107	.001	.018	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.563**	1	.222	.540**	.597**	.796**
	Sig. (2-tailed)	.001		.238	.002	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.300	.222	1	.128	.273	.561**
	Sig. (2-tailed)	.107	.238		.501	.145	.001
	N	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.587**	.540**	.128	1	.534**	.745**
	Sig. (2-tailed)	.001	.002	.501		.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	.429*	.597**	.273	.534**	1	.774**
	Sig. (2-tailed)	.018	.000	.145	.002		.000
	N	30	30	30	30	30	30
KualitasPelayanan	Pearson Correlation	.773**	.796**	.561**	.745**	.774**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.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 Customer Experience**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.889	6

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

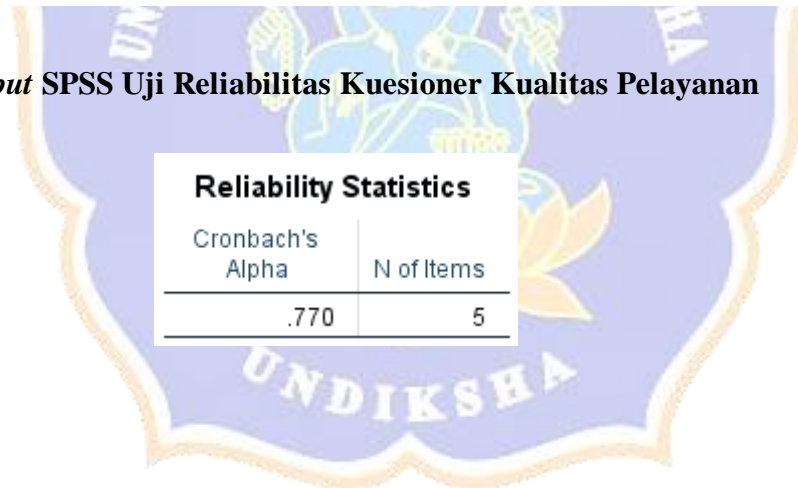
### Output SPSS Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan

		Correlations					KualitasPelayanan
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
X2.1	Pearson Correlation	1	.563**	.300	.587**	.429*	.773**
	Sig. (2-tailed)		.001	.107	.001	.018	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.563**	1	.222	.540**	.597**	.796**
	Sig. (2-tailed)	.001		.238	.002	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.300	.222	1	.128	.273	.561**
	Sig. (2-tailed)	.107	.238		.501	.145	.001
	N	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.587**	.540**	.128	1	.534**	.745**
	Sig. (2-tailed)	.001	.002	.501		.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	.429*	.597**	.273	.534**	1	.774**
	Sig. (2-tailed)	.018	.000	.145	.002		.000
	N	30	30	30	30	30	30
KualitasPelayanan	Pearson Correlation	.773**	.796**	.561**	.745**	.774**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.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
.770	5

### 3. Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Niat Beli Ulang

#### Output SPSS Uji Validitas Kuesioner Niat Beli Ulang

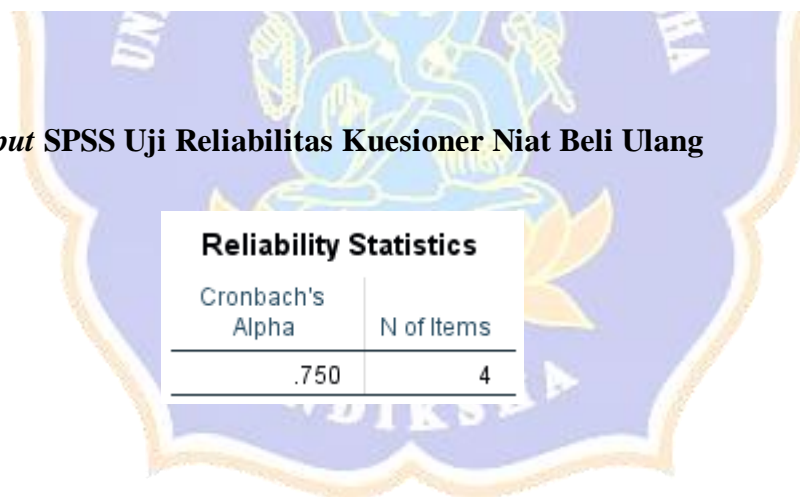
### Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	MinatBeliUlang
Y1.1	Pearson Correlation	1	.317	.559**	.429*	.777**
	Sig. (2-tailed)		.088	.001	.018	.000
	N	30	30	30	30	30
Y1.2	Pearson Correlation	.317	1	.417*	.519**	.698**
	Sig. (2-tailed)	.088		.022	.003	.000
	N	30	30	30	30	30
Y1.3	Pearson Correlation	.559**	.417*	1	.449*	.841**
	Sig. (2-tailed)	.001	.022		.013	.000
	N	30	30	30	30	30
Y1.4	Pearson Correlation	.429*	.519**	.449*	1	.729**
	Sig. (2-tailed)	.018	.003	.013		.000
	N	30	30	30	30	30
MinatBeliUlang	Pearson Correlation	.777**	.698**	.841**	.729**	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).

### Output SPSS Uji Reliabilitas Kuesioner Niat Beli Ulang



Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.750	4

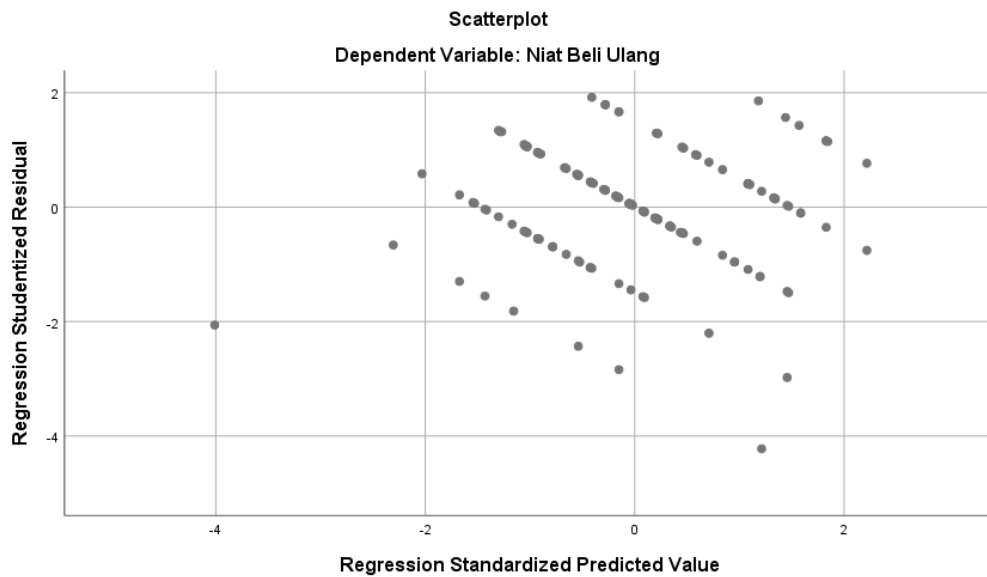
### 4. Output SPSS Uji Asumsi Klasik

#### Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.713	.749		11.634	.000		
	Customer Experience	.253	.022	.662	11.356	.000	.985	1.015
	Kualitas Pelayanan	.088	.026	.195	3.341	.001	.985	1.015

a. Dependent Variable: Niat Beli Ulang

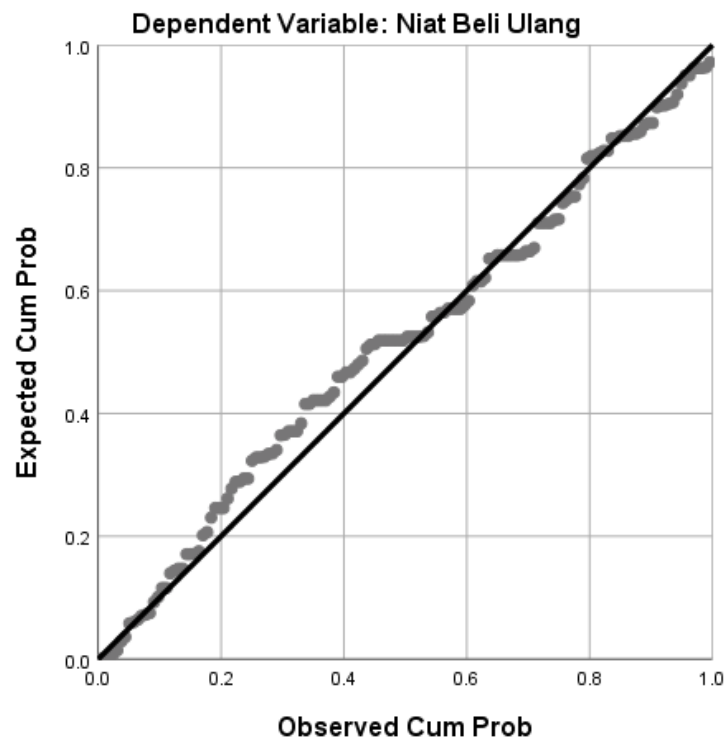
#### Hasil Uji Heteroskedastisitas



**Hasil Uji Normalitas**



**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**



**5. Hasil Output SPSS Analisis Regresi Linier Berganda**

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.713	.749		11.634	.000		
	Customer Experience	.253	.022	.662	11.356	.000	.985	1.015
	Kualitas Pelayanan	.088	.026	.195	3.341	.001	.985	1.015

a. Dependent Variable: Niat Beli Ulang

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.713 <sup>a</sup>	.508	.501	.67240

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Customer Experience

b. Dependent Variable: Niat Beli Ulang

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	68.531	2	34.265	75.788	.000 <sup>b</sup>
	Residual	66.462	147	.452		
	Total	134.993	149			

a. Dependent Variable: Niat Beli Ulang

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Customer Experience



### Correlations

		Niat Beli Ulang	Customer Experience	Kualitas Pelayanan
Pearson Correlation	Niat Beli Ulang	1.000	.686	.275
	Customer Experience	.686	1.000	.121
	Kualitas Pelayanan	.275	.121	1.000
Sig. (1-tailed)	Niat Beli Ulang	.	.000	.000
	Customer Experience	.000	.	.069
	Kualitas Pelayanan	.000	.069	.
N	Niat Beli Ulang	150	150	150
	Customer Experience	150	150	150
	Kualitas Pelayanan	150	150	150



## Lampiran 05. Dokumentasi Penelitian

