



**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## LAMPIRAN

### Lampiran 01. Surat Permohonan Data dan Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
FAKULTAS EKONOMI

Jalan Udayana No. 11 Singaraja-Bali. Telepon : (0362) 26830  
Website : <http://www.fe.undiksha.ac.id/>

Nomor : 2086/UN48.13.1/DL/2023

Singaraja, 9 November 2023

Lamp. : -

Hal : *Permohonan Data dan Penelitian*

Kepada Yth. **Manajer Akasa Specialty Coffe**  
di-  
Tempat

Dengan Hormat,

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha menerangkan bahwa mahasiswa/i tersebut dibawah ini :

Nama : Ni Kadek Sari Ardiani  
NIM. : 2017041167  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan/Prodi. : Manajemen/Manajemen

Bermaksud mengadakan penelitian lapangan untuk menempuh atau menyusun tugas akhir, skripsi dan melengkapi tugas lainnya. Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon izin agar mahasiswa kami dapat diterima dan diberikan data di tempat yang Bapak/Ibu/Sdr. Pimpin.

Demikian surat ini kami buat agar bisa digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih.

a.n. Dekan,  
Wakil Dekan I,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M. Si.  
NIP. 196810291993032001



Catatan :

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini teranda ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSE
- Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan qr code yang telah tersedia

## Lampiran 02. Kuesioner Penelitian

### “PENGARUH FASILITAS FISIK DAN KUALITAS LAYANAN SERTA HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN AKASA *SPECIALTY COFFEE* DI KINTAMANI”

#### A. IDENTITAS RESPONDEN

Sehubungan dengan penelitian yang saya laksanakan tentang “**Pengaruh Fasilitas fisik dan Kualitas Layanan Serta Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Akasa *Specialty Coffee***”, dimohonkan Bapak/Ibu/Saudara(i) agar bersedia melengkapi kuesioner dibawah ini secara objektif berdasar pada apa yang Bapak/Ibu/Saudara(i) rasakan. Penelitian dilaksanakan guna memperoleh data beserta informasi pada penyusunan skripsi sehingga mendapat gelar sarjana (S1), dan kuesioner ini secara keseluruhan hanya dimanfaatkan guna keperluan Ilmu pengetahuan.

1. Nama :
2. Pekerjaan :
3. Umur :
4. Jenis Kelamin :
5. Apakah anda pernah berkunjung ke Akasa *Specialty Coffee*?  
 YA  TIDAK

#### B. DAFTAR PERTANYAAN

##### Petunjuk Pengisian

Melalui kuisisioner inilah, Bapak/Ibu/Saudara(i) dimohonkan melengkapi penilaian dengan adil serta apa adanya. Melalui pemilihan opsi di alternatif jawaban yang dirasa paling cocok untuk situasi serta suasana Bapak/Ibu/Saudara(i) dapatkan saat berkunjung ke Akasa *Specialty Coffee* di Kintamani.

Keterangan Jawaban ialah:

- SS = Sangat Setuju (berpoin 5)  
 S = Setuju (berpoin 4)  
 N = Netral (berpoin 3)  
 TS = Tidak Setuju (berpoin 2)  
 STS = Sangat Tidak Setuju (berpoin 1)

No	Kepuasan Konsumen	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
<b>Kesesuaian harapan</b>						
1	Fasilitas yang tersedia di Akasa <i>Specialty Coffee</i> di Kintamani sangat lengkap, sepadan dengan keinginan konsumen					
2	Banyak kedai kopi yang menawarkan harga terjangkau, tetapi saya percaya Akasa <i>Specialty Coffee</i> di Kintamani akan memberikan yang terbaik					
<b>Minat berkunjung kembali</b>						
1	Saya memutuskan berkunjung kembali ke Akasa <i>Specialty Coffee</i> di Kintamani, karena fasilitas terjamin dan kualitas layanan memuaskan					
<b>Ketersediaan merekomendasikan</b>						
1	Saya Berminat untuk merekomendasikan teman atau keluarga untuk datang ke Akasa <i>Specialty Coffee</i> di Kintamani					

No	Fasilitas fisik	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
<b>Kelengkapan, kebersihan dan kerapian fasilitas</b>						
1	Kelengkapan fasilitas yang disediakan Akasa <i>Specialty Coffee</i> sangat memadai, mulai dari kebersihannya terjaga dan tata letak yang apik					
<b>Kondisi dan fungsi fasilitas</b>						
1	Kondisi Fasilitas yang ada di Akasa <i>Specialty Coffee</i> berfungsi dengan baik					
<b>Kemudahan menggunakan fasilitas yang ditawarkan</b>						
1	Para konsumen Akasa <i>Specialty Coffee</i> mampu memperoleh fasilitas yang dibutuhkan					

No	Kualitas Layanan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
<b>Bukti fisik (<i>tangible</i>)</b>						
1	Karyawan Akasa <i>Specialty Coffee</i> di Kintamani berpenampilan rapi saat bekerja					
<b>Keandalan (<i>reliability</i>)</b>						
1	Karyawan Akasa <i>Specialty Coffee</i> di Kintamani mampu melayani konsumen secara cepat dan tepat waktu					
<b>Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)</b>						
1	Karyawan Akasa <i>Specialty Coffee</i> di Kintamani memiliki ketersediaan untuk melayani konsumen dengan tanggap					
<b>Jaminan (<i>assurance</i>)</b>						
1	Kualitas layanan yang diberikan Akasa <i>Specialty Coffee</i> di Kintamani menjamin kepuasan konsumen					
<b>Empati (<i>empathy</i>)</b>						
1	Karyawan Akasa <i>Specialty Coffee</i> di Kintamani memberikan perhatian dengan setulus hati dalam melayani konsumennya, ramah dan sopan santun.					

No	Harga	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
<b>Harga terjangkau bagi kemampuan daya beli konsumen</b>						
1	Penetapan biaya produk yang diberikan Akasa <i>Specialty Coffee</i> di Kintamani terjangkau bagi semua kalangan					
<b>Kesesuaian antara harga dengan kualitas</b>						
1	Harga yang dipromosikan oleh Akasa <i>Specialty Coffee</i> di Kintamani sepadan dengan mutunya					
<b>Kepemilikan daya saing pada harga bersama produk lain yang sejenis</b>						
1	Penawaran harga Akasa <i>Specialty Coffee</i> di Kintamani sangat kompetitif dengan pesaing					



21	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	
22	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	3	3	5	5	3	4	4	5	3	3	4	3	5	
24	5	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	
25	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	
26	5	2	2	4	3	5	3	3	4	4	4	3	3	5	4	
27	3	4	2	3	2	3	5	3	4	4	4	3	5	4	3	
28	4	5	3	4	5	5	4	3	3	2	5	5	4	5	5	
29	4	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
30	4	3	3	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	
31	4	3	5	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	
32	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	
33	4	5	3	4	3	3	3	5	4	3	4	5	5	4	5	
34	4	4	5	3	4	4	5	5	4	3	5	4	4	5	5	
35	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	3	5	5	





## Lampiran 04. Tabulasi data Besar

NO	KEPUASAN KONSUMEN			FASILITAS FISIK			KUALITAS LAYANAN					HARGA			
	Y.1	Y.2	Y.3	X1.1	X1.2	X1.3	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X3.1	X3.2	X3.3	
1	3	4	4	5	5	3	4	5	3	5	4	4	4	4	5
2	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
3	2	2	1	5	1	1	1	4	3	4	5	4	3	2	4
4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	4	4	2	2	4	4	1	3	4	2	4	4	4	3
6	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
7	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
8	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5
15	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
16	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
17	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	5	5	3	4	5
18	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	5
19	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
20	4	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5



22	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
23	4	4	3	3	5	5	3	4	4	5	3	3	4	3	3	
24	5	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	5	4	4	5	
25	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	
26	5	2	2	4	3	5	3	3	4	4	4	3	4	4	5	
27	3	4	2	3	2	3	5	3	4	4	4	3	3	3	5	
28	4	5	3	4	5	5	4	3	3	2	5	5	3	4	5	
29	4	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
30	4	3	3	4	5	3	4	5	4	4	4	5	3	3	4	
31	4	3	5	4	4	4	5	3	4	5	5	4	3	3	5	
32	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	3	4	5	
33	4	5	3	4	3	5	3	5	4	3	4	5	4	4	4	
34	4	4	5	3	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	
35	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	3	5	5	
36	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	
37	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	
38	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	
39	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5	
40	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	
41	4	3	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	
42	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	
43	5	5	4	5	5	3	3	5	4	5	4	4	4	5	5	
44	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	
45	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	3	4	4	
46	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	
47	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	

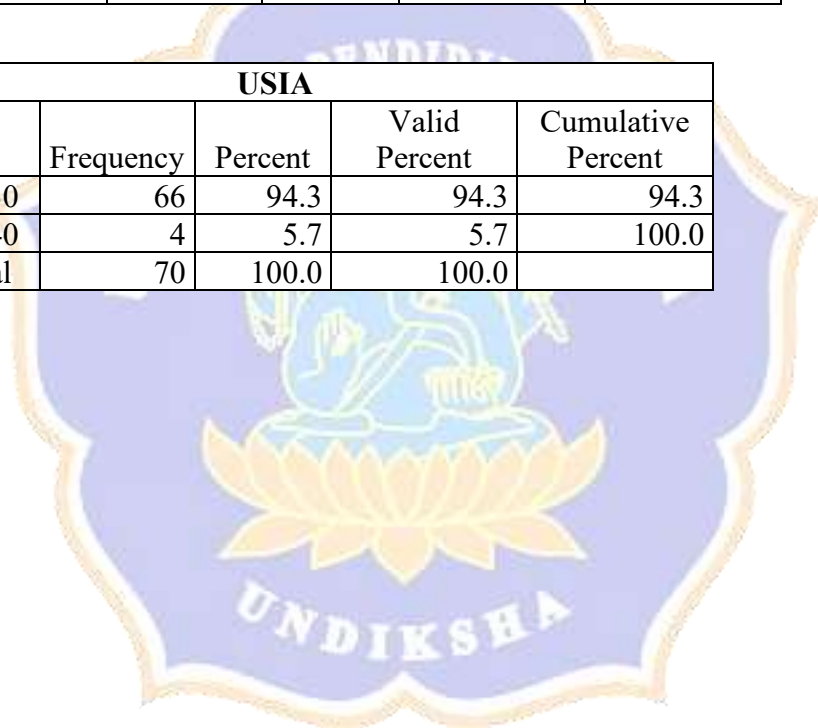
48	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	
49	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	
51	5	4	5	3	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	
52	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
53	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	
54	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	
55	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	
56	5	4	5	3	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	
57	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
60	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	3	3	3	4	
61	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
67	4	3	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	5
70	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5

**Lampiran 05. Deskripsi Data Responden**

<b>Statistics</b>			
		JK	Usia
N	Valid	70	70
	Missing	0	0

<b>JENIS KELAMIN</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	27	38.6	38.6	38.6
	Perempuan	43	61.4	61.4	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

<b>USIA</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15-30	66	94.3	94.3	94.3
	31-40	4	5.7	5.7	100.0
	Total	70	100.0	100.0	



## Lampiran 06 Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas

### (1) Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas fisik (X<sub>1</sub>)

		Correlations			
		X1	X2	X3	TX1
X1	Pearson Correlation	1	.542**	.464**	.811**
	Sig. (2-tailed)		.001	.005	.000
	N	35	35	35	35
X2	Pearson Correlation	.542**	1	.568**	.835**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000
	N	35	35	35	35
X3	Pearson Correlation	.464**	.568**	1	.807**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000		.000
	N	35	35	35	35
TX1	Pearson Correlation	.811**	.835**	.807**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	35	35	35	35
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

### (2) Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X<sub>2</sub>)

		Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TX2
X2.1	Pearson Correlation	1	.576**	.451**	.620**	.556**	.828**
	Sig. (2-tailed)		.000	.007	.000	.001	.000
	N	35	35	35	35	35	35
X2.2	Pearson Correlation	.576**	1	.627**	.635**	.489**	.843**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.003	.000
	N	35	35	35	35	35	35
X2.3	Pearson Correlation	.451**	.627**	1	.473**	.292	.730**
	Sig. (2-tailed)	.007	.000		.004	.088	.000
	N	35	35	35	35	35	35
X2.4	Pearson Correlation	.620**	.635**	.473**	1	.446**	.816**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.004		.007	.000
	N	35	35	35	35	35	35

X2.5	Pearson Correlation	.556**	.489**	.292	.446**	1	.697**
	Sig. (2-tailed)	.001	.003	.088	.007		.000
	N	35	35	35	35	35	35
TX2	Pearson Correlation	.828**	.843**	.730**	.816**	.697**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	35	35	35	35	35	35

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

### (3) Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X<sub>3</sub>)

		Correlations			
		X3.1	X3.2	X3.3	TX3
X3.1	Pearson Correlation	1	.463**	.521**	.791**
	Sig. (2-tailed)		.005	.001	.000
	N	35	35	35	35
X3.2	Pearson Correlation	.463**	1	.675**	.841**
	Sig. (2-tailed)	.005		.000	.000
	N	35	35	35	35
X3.3	Pearson Correlation	.521**	.675**	1	.882**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000
	N	35	35	35	35
TX3	Pearson Correlation	.791**	.841**	.882**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	35	35	35	35

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

**(4) Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)**

<b>Correlations</b>						
		Y1	Y2	Y3	Y4	TY
Y1	Pearson Correlation	1	.472**	.551**	.441**	.808**
	Sig. (2-tailed)		.004	.001	.008	.000
	N	35	35	35	35	35
Y2	Pearson Correlation	.472**	1	.561**	.158	.744**
	Sig. (2-tailed)	.004		.000	.364	.000
	N	35	35	35	35	35
Y3	Pearson Correlation	.551**	.561**	1	.264	.828**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.125	.000
	N	35	35	35	35	35
Y4	Pearson Correlation	.441**	.158	.264	1	.597**
	Sig. (2-tailed)	.008	.364	.125		.000
	N	35	35	35	35	35
TY	Pearson Correlation	.808**	.744**	.828**	.597**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	35	35	35	35	35

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

## Lampiran 07. Hasil Uji Reliabilitas

### (1) Hasil Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas fisik (X<sub>1</sub>)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	35	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.767	3

### (2) Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan (X<sub>2</sub>)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	35	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.841	5



**(3) Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga (X<sub>3</sub>)**

<b>Case Processing Summary</b>			
		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	35	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.787	3

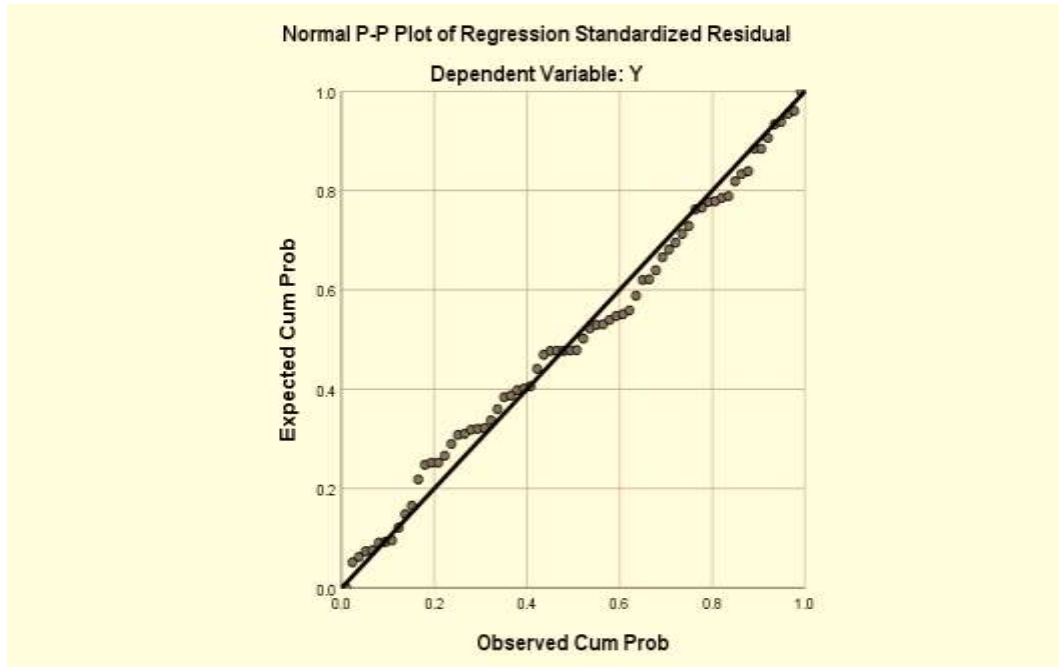
**(4) Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)**

<b>Case Processing Summary</b>			
		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	35	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.732	4

## Lampiran 08. Hasil Output SPSS Uji Asumsi Klasik dan Analisis Regresi Linier Berganda.

### (1) Pengujian Normalitas



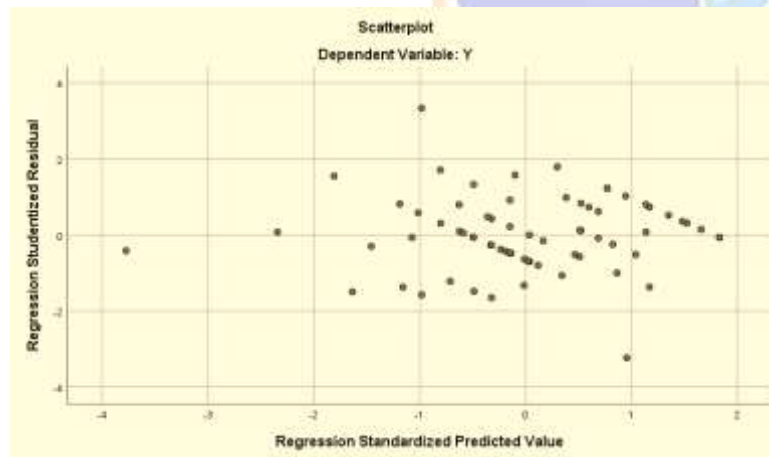
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.42533951
Most Extreme Differences	Absolute	.071
	Positive	.069
	Negative	-.071
Test Statistic		.071
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

## (2) Pengujian Multikolinieritas

Coefficients <sup>a</sup>											
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	.057	1.849		.031	.976					
	X1	.528	.112	.438	4.703	.000	.675	.501	.369	.711	1.407
	X2	.305	.084	.324	3.622	.001	.583	.407	.284	.772	1.295
	X3	.299	.106	.236	2.805	.007	.462	.326	.220	.871	1.147

a. Dependent Variable: Y

## (3) Uji Heteroskedastisitas



### Lampiran 09. Analisis Regresi Linier Berganda

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	204.463	3	68.154	32.089	.000 <sup>b</sup>
	Residual	140.180	66	2.124		
	Total	344.643	69			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1						

Coefficients <sup>a</sup>											
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	.057	1.849		.031	.976					
	X1	.528	.112	.438	4.703	.000	.675	.501	.369	.711	1.407
	X2	.305	.084	.324	3.622	.001	.583	.407	.284	.772	1.295
	X3	.299	.106	.236	2.805	.007	.462	.326	.220	.871	1.147
a. Dependent Variable: Y											

**Lampiran 10. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary <sup>b</sup>									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.770 <sup>a</sup>	.593	.575	1.45737	.593	32.089	3	66	.000
a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1									
b. Dependent Variable: Y									

