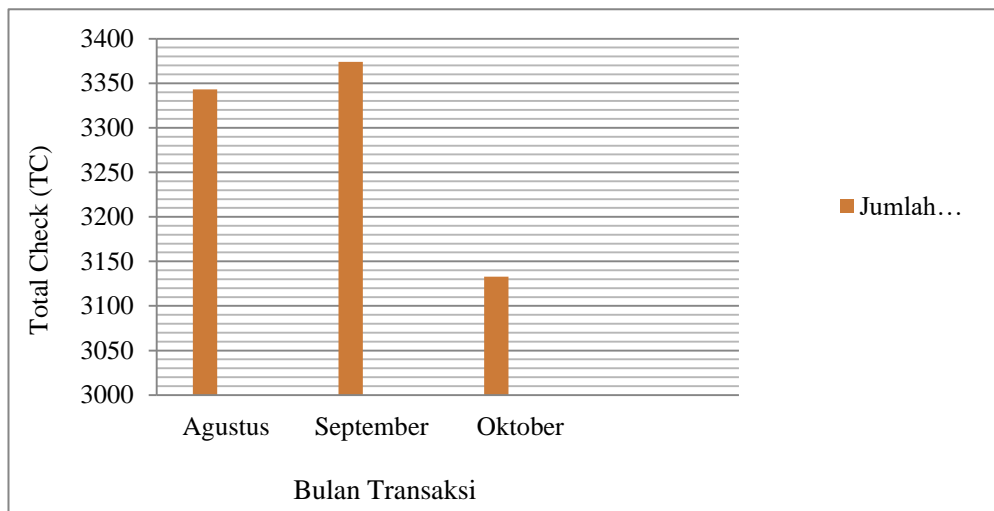




LAMPIRAN

Lampiran 01. Data *Total Check* Dankecafe Singaraja Bulan Agustus-Oktober 2023



Lampiran 02. Kuesioner Penelitian



PENGAUH KUALITAS PELAYANAN DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DANKECAFE SINGARAJA

Kepada Yth, Bapak/Ibu, Saudara/i Hal: pengisian Kuesioner

Dengan Hormat,

Dalam rangka penyelesaian Tugas Skripsi yang sedang saya lakukan di Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha, dengan ini saya mengadakan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Pelanggan Dankecafe Singaraja”

Maka dengan ini, saya mohon kepada Bapak/Ibu, Saudara,/i untuk berkenan mengisi kuesioner ini sesuai dengan keadaan sebenarnya sebagai data yang akan dipergunakan dalam penelitian. Demikian yang saya sampaikan, atas kerjasamanya saya mengucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

Made Darma Kertiya Kusuma

NIM. 2017041117

KUESIONER PENELITIAN
Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan
Pelanggan Dankecafe Singaraja

Identitas Responden

1. Nama:
2. Jenis Kelamin:
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
3. Usia:
 - a. 17-25 tahun
 - b. 26-30 tahun
 - c. 31-35 tahun
 - d. 36-40 tahun
4. Pekerjaan
 - a. Pelajar/Mahasiswa
 - b. Wiraswasta
 - c. Pegawai Swasta
 - d. Pegawai Negeri
5. Apakah anda pernah melakukan pembelian lebih dari satu kali di Dankecafe Singaraja?
 - a. Iya
 - b. Tidak

Petunjuk pengisian:

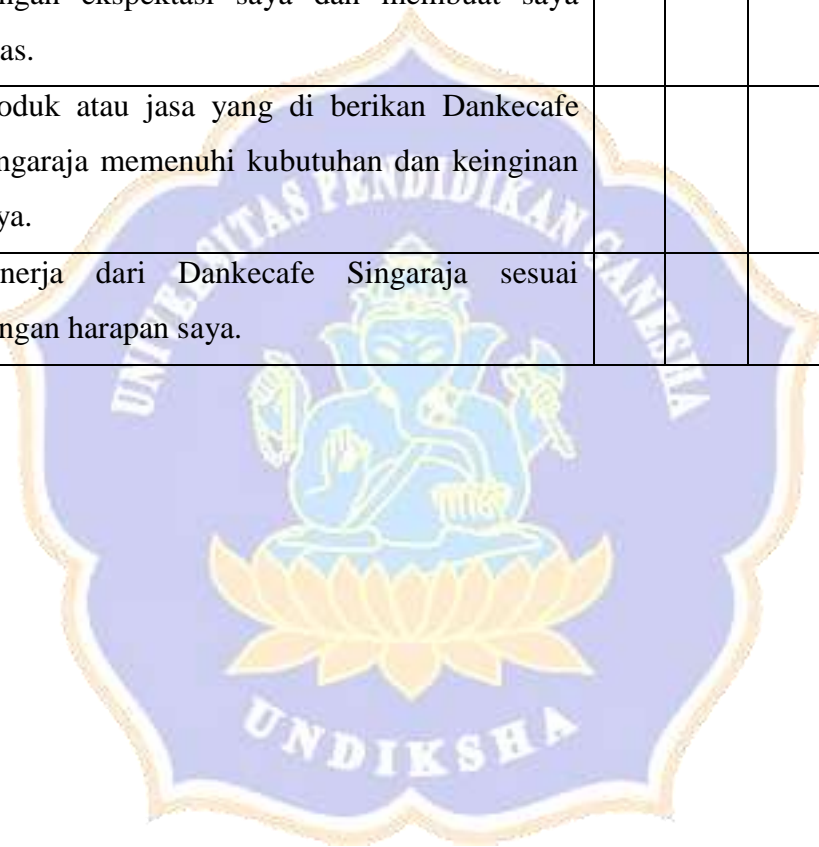
Pilihlah jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibuk, Saudara/i. setiap pertanyaan hanya memiliki satu pilihan jawaban. Setiap nilai atau skor akan mewakili tingkat kesesuaian dengan pendapat Bapak/Ibuk, Saudara/i. berikut merupakan uraian jawaban:

Keterangan	Arti	Angka
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
R	Ragu-Ragu	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Draf Pertanyaan

No	Pertanyaan	Tanggapan				
		SS	S	R	TS	STS
	Kualitas Pelayanan					
1	Fasilitas yang disediakan Dankecafe Singaraja lengkap, dalam keadaan baik dan bersih.					
2	Karyawan Dankecafe Singaraja memberikan pelayanan yang akurat dalam memberikan informasi.					
3	Karyawan Dankecafe Singaraja tanggap dan cekatan dalam melayani kebutuhan saya.					
4	Karyawan Dankecafe Singaraja sopan dan dapat dipercaya sehingga menumbuhkan kepercayaan pelanggan.					
5	Karyawan Dankecafe Singaraja ramah serta memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial					
	Store Atmosphere					
1	Desain bangunan Dankecafe Singaraja memiliki kesan yang modern dan nyaman.					
2	Pencahayaan, aroma ruangan, dan alunan musik pada Dankecafe Singaraja menceptakan kesan nyaman.					
3	Dankecafe Singaraja memiliki Tata letak dan					

	penepatan barang yang baik, sehingga memberikan ruang gerak yang nyaman dan leluasa untuk saya					
	Kepuasan Pelanggan					
1	Saya akan membeli kembali produk minuman dan makanan yang ditawarkan Dankecafe Singaraja.					
2	Kinerja produk Dankecafe Singaraja sesuai dengan ekspektasi saya dan membuat saya puas.					
3	Produk atau jasa yang di berikan Dankecafe Singaraja memenuhi kubutuhan dan keinginan saya.					
4	Kinerja dari Dankecafe Singaraja sesuai dengan harapan saya.					



Lampiran 03. Data Hasil Penyebaran Kuesioner

NO	Kualitas Pelayanan					Total	No	<i>Store atmosphere</i>			Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5			X2.1	X2.2	X2.3	
1	5	4	4	4	2	19	1	5	5	4	14
2	5	4	4	4	4	21	2	5	5	5	15
3	5	4	4	4	4	21	3	5	4	5	14
4	4	3	4	4	3	18	4	5	4	4	13
5	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	12
6	5	5	5	5	5	25	6	5	4	5	14
7	4	4	4	4	4	20	7	4	4	3	11
8	4	4	4	4	4	20	8	4	5	4	13
9	4	4	4	4	4	20	9	4	4	4	12
10	4	3	4	4	4	19	10	3	4	3	10
11	5	5	5	5	5	25	11	3	3	3	9
12	4	4	4	3	4	19	12	4	3	4	11
13	5	4	4	5	5	23	13	5	5	5	15
14	5	5	4	4	4	22	14	4	5	3	12
15	5	5	4	5	4	23	15	5	5	5	15
16	4	5	5	5	5	24	16	5	5	5	15
17	5	5	5	4	4	23	17	4	4	4	12
18	5	5	4	5	5	24	18	5	5	5	15
19	5	4	4	3	3	19	19	4	4	3	11
20	4	4	4	4	4	20	20	4	4	4	12
21	4	4	4	4	4	20	21	4	4	4	12
22	5	5	5	5	5	25	22	4	4	5	13
23	3	4	4	4	3	18	23	4	3	3	10
24	5	5	5	5	5	25	24	5	5	4	14
25	4	4	4	4	4	20	25	4	4	4	12
26	4	4	4	5	4	21	26	4	5	4	13
27	5	4	4	4	4	21	27	5	4	5	14
28	4	4	4	4	4	20	28	4	2	5	11
29	4	4	4	4	4	20	29	4	4	4	12
30	4	5	4	4	5	22	30	4	3	4	11
31	5	4	4	5	5	23	31	5	5	5	15
32	4	4	4	4	4	20	32	4	5	4	13
33	5	5	5	5	5	25	33	4	4	3	11
34	5	4	5	5	5	24	34	5	4	4	13
35	4	4	5	4	5	22	35	5	4	4	13
36	4	5	3	4	4	20	36	5	4	3	12
37	4	4	4	4	4	20	37	4	3	4	11
38	4	3	3	4	4	18	38	3	3	4	10
39	4	3	3	4	3	17	39	5	4	3	12
40	5	5	5	5	5	25	40	4	4	4	12
41	4	5	5	5	5	24	41	5	4	5	14
42	4	4	4	4	4	20	42	5	5	5	15
43	4	5	5	5	5	24	43	4	4	4	12

44	3	4	4	4	4	19	44	4	3	3	10
45	4	3	4	4	4	19	45	4	4	3	11
46	4	4	4	4	2	18	46	4	5	4	13
47	4	4	4	5	4	21	47	5	4	5	14
48	5	5	5	5	5	25	48	5	5	5	15
49	5	5	5	4	5	24	49	5	5	4	14
50	5	5	5	4	5	24	50	4	4	4	12
51	5	4	5	4	2	20	51	5	2	4	11
52	5	4	4	5	5	23	52	4	5	5	14
53	4	4	4	4	4	20	53	4	4	4	12
54	4	4	4	4	4	20	54	4	4	4	12
55	5	4	4	4	5	22	55	4	5	4	13
56	4	4	4	4	4	20	56	4	4	4	12
57	5	4	4	4	4	21	57	5	4	4	13
58	5	4	5	5	5	24	58	4	4	4	12
59	5	5	5	5	5	25	59	5	5	5	15
60	4	4	4	4	4	20	60	4	4	4	12
61	5	5	4	4	4	22	61	4	5	4	13
62	4	4	4	4	4	20	62	4	4	4	12
63	4	4	4	4	4	20	63	2	4	4	10
64	4	4	4	4	4	20	64	4	4	4	12
65	4	2	2	2	2	12	65	5	3	5	13
66	4	4	5	5	5	23	66	3	4	4	11
67	5	5	5	5	5	25	67	5	5	4	14
68	5	5	4	4	4	22	68	4	5	4	13
69	4	4	4	4	4	20	69	5	3	3	11
70	4	3	4	4	3	18	70	5	4	4	13
71	5	4	4	3	3	19	71	5	4	4	13
72	4	3	2	4	3	16	72	4	4	4	12
73	4	4	4	4	4	20	73	4	4	4	12
74	4	4	4	4	4	20	74	4	4	4	12
75	4	4	4	3	3	18	75	5	4	4	13
76	4	4	4	4	4	20	76	4	4	4	12
77	4	4	4	4	4	20	77	3	4	4	11
78	4	5	4	4	5	22	78	5	4	5	14
79	5	3	3	4	5	20	79	5	4	5	14
80	5	5	5	5	5	25	80	3	3	1	7
81	5	5	5	5	5	25	81	5	5	5	15
82	4	4	4	4	5	21	82	5	4	5	14
83	5	5	5	5	5	25	83	5	5	5	15
84	5	5	4	5	5	24	84	4	5	5	14
85	4	4	5	5	4	22	85	5	4	4	13
86	4	4	4	4	5	21	86	4	5	5	14
87	4	3	3	5	5	20	87	3	4	4	11
88	5	2	5	5	5	22	88	5	1	5	11
89	4	4	4	4	4	20	89	4	4	4	12

90	4	4	4	4	4	20	90	4	4	4	12
91	4	5	4	5	4	22	91	5	5	4	14
92	4	4	4	4	4	20	92	4	4	4	12
93	5	4	4	4	4	21	93	4	4	4	12
94	4	5	5	5	5	24	94	5	5	5	15
95	5	5	4	5	5	24	95	5	5	5	15
96	5	4	4	5	4	22	96	4	4	4	12
97	5	4	4	4	4	21	97	5	4	4	13
98	5	5	4	4	4	22	98	4	4	4	12
99	4	4	4	4	4	20	99	5	4	4	13
100	4	4	4	4	4	20	100	4	4	4	12
101	4	4	4	4	4	20	101	4	4	4	12
102	4	4	4	4	4	20	102	4	4	4	12
103	4	5	4	5	4	22	103	4	4	4	12
104	5	5	4	5	5	24	104	4	4	4	12
105	5	5	5	5	5	25	105	5	5	5	15
106	5	5	5	4	4	23	106	4	4	4	12
107	5	5	4	4	5	23	107	4	5	5	14
108	4	4	4	4	4	20	108	4	4	4	12
109	5	5	5	5	5	25	109	5	5	5	15
110	5	5	5	5	5	25	110	5	5	5	15
111	5	5	5	5	5	25	111	5	5	5	15
112	5	5	5	5	5	25	112	4	3	4	11
113	5	5	5	5	5	25	113	4	4	3	11
114	5	4	5	4	4	22	114	5	5	5	15
115	4	4	4	3	4	19	115	5	4	4	13
116	5	4	4	4	4	21	116	5	4	4	13
117	5	5	5	5	5	25	117	5	5	4	14
118	4	4	3	4	4	19	118	4	4	4	12
119	5	4	4	4	4	21	119	5	4	4	13
120	5	4	3	4	3	19	120	5	5	5	15

No	Kepuasan Pelanggan				Total
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	
1	4	5	4	5	18
2	5	5	5	5	20
3	4	5	4	5	18
4	3	3	4	3	13
5	4	4	4	4	16
6	5	5	5	4	19
7	3	3	4	4	14
8	4	5	4	5	18
9	4	4	4	4	16
10	2	3	4	4	13
11	5	5	4	4	18
12	4	4	4	4	16
13	5	4	5	5	19
14	4	5	4	4	17
15	5	5	4	5	19
16	5	5	5	5	20
17	4	5	4	4	17
18	4	4	4	4	16
19	5	4	3	3	15
20	4	4	4	4	16
21	4	4	4	4	16
22	5	5	5	5	20
23	4	4	4	4	16
24	4	4	4	4	16
25	4	4	4	4	16
26	4	5	4	4	17
27	5	5	5	4	19
28	4	4	3	4	15
29	4	4	4	4	16
30	5	4	5	5	19
31	3	3	4	4	14
32	4	4	4	4	16
33	5	4	4	4	17
34	4	4	4	4	16
35	4	5	5	4	18
36	5	4	5	5	19
37	3	3	4	3	13
38	3	4	4	4	15
39	3	3	3	4	13
40	5	5	5	5	20
41	4	4	5	5	18
42	5	5	4	4	18
43	5	4	4	4	17
44	3	4	4	4	15

45	4	3	4	3	14
46	5	5	5	5	20
47	5	4	4	4	17
48	5	5	5	5	20
49	4	4	5	4	17
50	4	4	4	4	16
51	3	5	4	5	17
52	5	5	5	5	20
53	4	4	4	4	16
54	4	5	5	5	19
55	4	4	4	4	16
56	4	4	4	4	16
57	3	4	4	4	15
58	4	4	4	4	16
59	5	5	5	5	20
60	4	4	4	4	16
61	5	5	5	4	19
62	4	4	4	4	16
63	4	4	4	4	16
64	4	4	4	4	16
65	4	3	3	2	12
66	5	5	4	4	18
67	5	5	5	5	20
68	4	4	4	4	16
69	4	5	4	4	17
70	4	3	4	4	15
71	5	4	4	4	17
72	3	3	3	3	12
73	4	4	4	4	16
74	5	4	4	4	17
75	4	4	4	5	17
76	4	4	4	4	16
77	4	4	4	4	16
78	4	4	4	4	16
79	4	4	4	4	16
80	5	4	3	4	16
81	5	5	5	5	20
82	5	4	5	4	18
83	4	5	5	5	19
84	4	5	5	4	18
85	4	4	4	4	16
86	5	5	4	5	19
87	4	3	5	5	17
88	5	5	5	5	20
89	4	4	4	4	16
90	4	4	4	4	16

91	5	5	4	5	19
92	4	4	4	4	16
93	4	4	4	4	16
94	5	5	5	5	20
95	5	5	4	5	19
96	4	4	4	4	16
97	4	4	4	4	16
98	4	4	5	4	17
99	4	4	4	4	16
100	4	4	4	4	16
101	4	4	4	4	16
102	4	4	4	4	16
103	4	4	4	5	17
104	3	4	4	4	15
105	5	5	5	5	20
106	4	4	4	4	16
107	5	4	5	4	18
108	4	4	4	5	17
109	5	5	5	5	20
110	5	5	5	5	20
111	5	5	5	5	20
112	5	4	4	3	16
113	5	5	5	5	20
114	4	4	4	4	16
115	4	4	4	4	16
116	4	4	4	4	16
117	5	5	4	5	19
118	4	4	4	4	16
119	4	4	4	4	16
120	5	3	4	4	16

Lampiran 04 Hasil *Output* SPSS

1. *Output* SPSS Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Kuesioner Kualitas Pelayanan

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total
X1.1	Pearson Correlation	1	.405**	.389**	.357**	.333**	.620**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120
X1.2	Pearson Correlation	.405**	1	.582**	.489**	.509**	.787**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120
X1.3	Pearson Correlation	.389**	.582**	1	.559**	.530**	.799**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120
X1.4	Pearson Correlation	.357**	.489**	.559**	1	.665**	.802**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120
X1.5	Pearson Correlation	.333**	.509**	.530**	.665**	1	.814**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	120	120	120	120	120	120
Total	Pearson Correlation	.620**	.787**	.799**	.802**	.814**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	120	120	120	120	120	120

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.823	5



2. Output SPSS Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Kuesioner *Store Atmosphere*

		X2.1	X2.2	X2.3	Total
X2.1	Pearson Correlation	1	.261**	.477**	.744**
	Sig. (2-tailed)		.004	.000	.000
	N	120	120	120	120
X2.2	Pearson Correlation	.261**	1	.346**	.730**
	Sig. (2-tailed)	.004		.000	.000
	N	120	120	120	120
X2.3	Pearson Correlation	.477**	.346**	1	.798**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	120	120	120	120
Total	Pearson Correlation	.744**	.730**	.798**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	120	120	120	120

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

Cronbach's Alpha	N of Items
.625	3



3. Output SPSS Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan

		Correlations				
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Total
Y1.1	Pearson Correlation	1	.571**	.455**	.410**	.776**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120
Y1.2	Pearson Correlation	.571**	1	.509**	.625**	.849**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120
Y1.3	Pearson Correlation	.455**	.509**	1	.602**	.779**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	120	120	120	120	120
Y1.4	Pearson Correlation	.410**	.625**	.602**	1	.811**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	120	120	120	120	120
Total	Pearson Correlation	.776**	.849**	.779**	.811**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	120	120	120	120	120

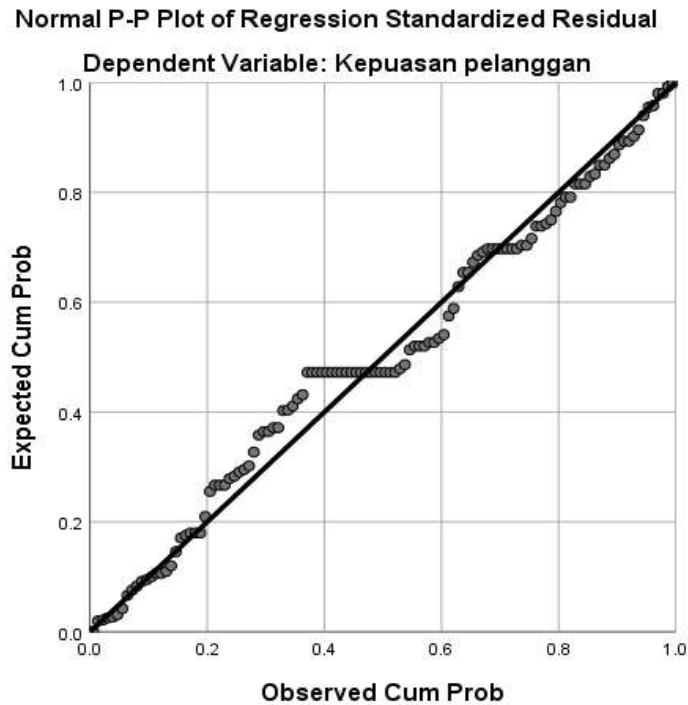
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.815	4



4. Output SPSS Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardize d Residual
N		120
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.40097749
Most Extreme Differences	Absolute	.105
	Positive	.067
	Negative	-.105
Test Statistic		.105
Asymp. Sig. (2-tailed)		.129 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

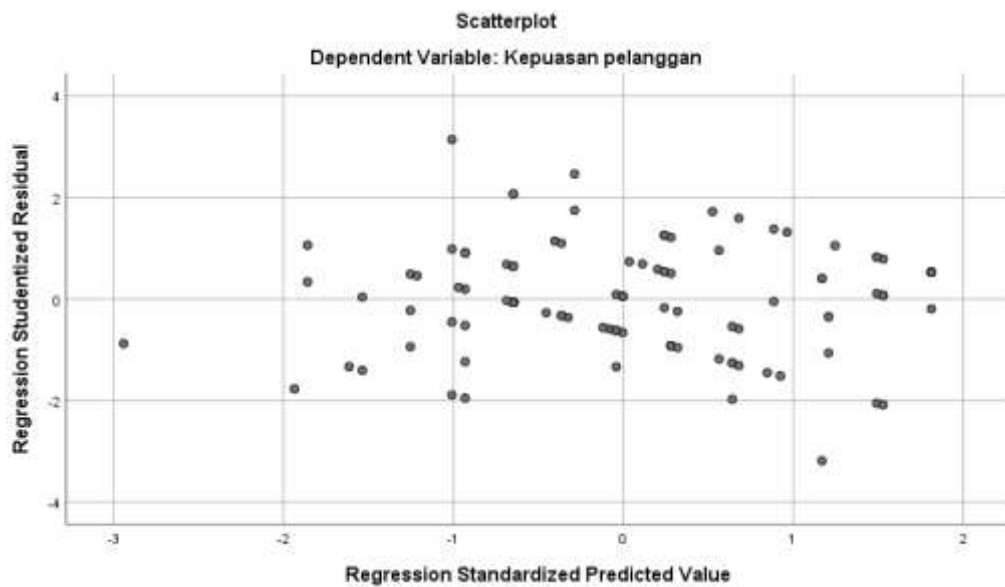
c. Lilliefors Significance Correction.

Uji Multikolinieritas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.409	1.380		2.471	.015		
	Kualitas pelayanan	.415	.057	.525	7.330	.000	.902	1.108
	Store atmosphere	.365	.089	.294	4.112	.000	.902	1.108

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

Uji Heteroskedastisitas



5. Output SPSS Hasil uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.677 ^a	.459	.449	1.41290

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

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	197.901	2	98.950	49.567	.000 ^b
	Residual	233.566	117	1.996		
	Total	431.467	119			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

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

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.409	1.380		2.471	.015
	Kualitas Pelayanan	.415	.057	.525	7.330	.000
	Store Atmosphere	.365	.089	.294	4.112	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Correlations

		Kualitas Pelayanan	Store Atmosphere	Kepuasan Pelanggan
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.312**	.617**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000
	N	120	120	120
Store Atmosphere	Pearson Correlation	.312**	1	.458**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000
	N	120	120	120
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	.617**	.458**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	120	120	120

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

Lampiran 05. Dokumentasi





Lampiran 06. Riwayat Hidup

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Made Darma Kertiya Kusuma Lahir di Tajun 20 September 2001. Penulis adalah anak kedua dari tiga bersaudara dari pasangan suami istri Bapak Ketut Serama dan Ibu Nyoman Budiarsini. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu, yang beralamat di Br. Dinas Pudeh, Desa Tajun, Kecamatan Kubutambahan, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. Penulis mengawali pendidikan formal di pendidikan sekolah dasar di SD N 1 Tajun dan lulus pada tahun 2014. Kemudian melanjutkan di SMP N 3 Kubutambahan dan lulus pada tahun 2017. Kemudian melanjutkan di SMA N 3 Singaraja jurusan IPS dan lulus pada tahun 2020. Kemudian melanjutkan S1 Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha. Pada semester akhir 2024 penulis telah menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Pelanggan Dankecafe Singaraja” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Sarjana Manajemen.