

# LAMPIRAN-LAMPIRAN



## Lampiran 01. Pernyataan pada Platform Google Maps

The screenshot displays the Google Maps interface for 'The Northview Bali - Ngiring Ngiring'. The left panel shows the restaurant's overview with a 4.4 rating from 836 reviews. The right panel shows a detailed review by Reza Salim, a Local Guide with 49 reviews and 10 photos. The review is dated 'a year ago' and is a 5-star rating. The reviewer describes the cafe as having an international vibe, good food, and reasonable prices. The price per person is listed as Rp 75,000-100,000.

**Overview:** The Northview Bali - Ngiring Ngiring

**Reviews:** 4.4 (836)

**Review by Reza Salim:** Local Guide · 49 reviews · 10 photos

★★★★★ a year ago

Walau namanya lokal, tapi vibe nya memang internasional banget. Jdi jangan underrated dlu. Untuk harga makanan, no issue, maksudnya memang d atas rata2, tapi kan memang kita mau menikmati vibe dan view nya, jdi wajar ada harga ekstra yg harus kita bayar. Taste very nice, porsi nya sangat cukup. Even meal snack nya itu mengenyangkan kok. View sdah ga perlu dijelaskan lagi, dateng aja sendiri dan buktikan. Just one issue, for me. Sekali lgi utk sya. Itu adalah service charge nya yg lumayan di 10%. Sya seringnya ketemu cafe yg srvice nya 5-6% dan itu mereka sdah service banget. Ini service nya standard ya (nurut sya) tpi charge nya lebih besar dri normal. Ya mungkin itu aja downside nya sih. Overall 8/10. Will definitely come back

**Service:** Dine in

**Price per person:** Rp 75,000-100,000

## Lampiran 02. Kuesioner Penelitian



**KUESIONER PENELITIAN**  
**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**JURUSAN MANAJEMEN**

---

Kepada

Yth. Bapak/Ibu, Saudara/i

Hal : Pengisian Kuesioner

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan studi di Universitas Pendidikan Ganesha pada program studi S1 Manajemen, saya mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ngiring Ngewedang *Restaurant & Coffee Corner* Kecamatan Banjar Kabupaten Buleleng”**.

Melalui surat ini, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/i untuk berkenan mengisi kuesioner ini secara jujur sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Data yang diperoleh hanya digunakan untuk kepentingan penelitian, sehingga kerahasiaan data akan dijaga sesuai dengan etika penelitian. Atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu, Saudara/I yang turut berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian ini, saya ucapkan terima kasih.

Singaraja, 26 Maret 2024

Peneliti

Fitrina Sandhita Elmi

CP: 081717335185

Apakah Anda pernah berkunjung dan melakukan pembelian di Ngiring Ngewedang *Restaurant & Coffee Corner*?

IYA       TIDAK

Jika Anda menjawab IYA, silahkan lanjutkan mengisi kuesioner, namun jika Anda menjawab TIDAK silahkan berhenti untuk mengisi kuesioner.

### A. Identitas Responden

(Beri tanda centang (✓) pada kotak jawaban)

1. Nama : .....
2. Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan
3. Usia : .....
4. Tingkat Pendidikan
  - SD – SMA/Sederajat
  - Diploma
  - S1
  - S2
  - S3
5. Pekerjaan
 

<input type="checkbox"/> Petani/Nelayan	<input type="checkbox"/> SWASTA
<input type="checkbox"/> ASN/PNS/TNI/POLRI	<input type="checkbox"/> Lainnya
<input type="checkbox"/> BUMN/BUMD	<input type="checkbox"/> Tidak Bekerja
6. Pendapatan
  - < Rp 2.500.000
  - Rp 2.500.000 – Rp 6.000.000
  - > Rp 6.000.000

### B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Silakan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada pada pilihan jawaban yang telah disediakan dengan cara memberi tanda centang (✓)

Keterangan:

SS : Sangat Setuju, diberi Skor (5)

S : Setuju, diberi Skor (4)

N : Netral, diberi Skor (3)

TS : Tidak Setuju, diberi Skor (2)

STS : Sangat Tidak Setuju, diberi Skor (1)

### C. Draf Pernyataan Kuesioner

KEPUASAN PELANGGAN						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1	Saya akan berkunjung dan melakukan pembelian kembali di Ngiring Ngewedang <i>Restaurant &amp; Coffee Corner</i> .					
2	Kinerja jasa yang diberikan Ngiring Ngewedang <i>Restaurant &amp; Coffee Corner</i> sesuai dengan ekspektasi saya.					
3	Ngiring Ngewedang <i>Restaurant &amp; Coffee Corner</i> dapat memenuhi kebutuhan, keinginan dan tujuan saya.					
4	Karyawan Ngiring Ngewedang <i>Restaurant &amp; Coffee Corner</i> melayani dengan baik sesuai dengan yang saya harapkan.					

KUALITAS PELAYANAN						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1	Pelayanan Ngiring Ngewedang <i>Restaurant &amp; Coffee Corner</i> dapat dipercaya dan sering melakukan tanggung jawab sosial.					
2	Karyawan Ngiring Ngewedang <i>Restaurant &amp; Coffee Corner</i> memeberikan pelayanan yang akurat kepada saya sebagai pelanggan tanpa melakukan kesalahan.					
3	Karyawan Ngiring Ngewedang <i>Restaurant &amp; Coffee Corner</i> tanggap membantu saya apabila mengalami					

	kesulitan saat berkunjung dan melakukan pembelian.					
4	Karyawan Ngiring Ngewedang <i>Restaurant &amp; Coffee Corner</i> baik dalam menyampaikan informasi mengenai produknya					
5	Karyawan Ngiring Ngewedang <i>Restaurant &amp; Coffee Corner</i> memberikan pelayanan tanpa membedakan wisatawan asing atau lokal.					

PERSEPSI HARGA						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1	Harga yang ditawarkan relatif terjangkau dengan porsi yang diberikan.					
2	Harga yang ditawarkan Ngiring Ngewedang <i>Restaurant &amp; Coffee Corner</i> sesuai porsi dengan kualitas produk yang didapat.					
3	Produk yang ditawarkan memiliki nilai yang sangat kompetitif di pasar dengan harga yang lebih rendah tanpa mengorbankan kepuasan atau kualitas daripada pesaing.					
4	Harga yang ditawarkan sesuai dengan manfaat dari produknya.					



Lampiran 03. Gambaran Umum Responden

No	Jenis Kelamin	Usia	Tingkat Pendidikan	Pekerjaan	Pendapatan
1	Perempuan	39	SD-SMA/Sederajat	Swasta	> Rp 6.000.000
2	Perempuan	46	SD-SMA/Sederajat	Swasta	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
3	Perempuan	22	SD-SMA/Sederajat	Swasta	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
4	Perempuan	23	Diploma	Swasta	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
5	Laki-laki	35	SD-SMA/Sederajat	Swasta	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
6	Perempuan	29	SD-SMA/Sederajat	Swasta	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
7	Perempuan	19	SD-SMA/Sederajat	Lainnya	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
8	Perempuan	22	Diploma	Swasta	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
9	Perempuan	23	S1	Swasta	> Rp 6.000.000
10	Perempuan	23	SD-SMA/Sederajat	Swasta	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
11	Laki-laki	32	S2	Lainnya	> Rp 6.000.000
12	Perempuan	30	S1	Lainnya	> Rp 6.000.000
13	Laki-laki	40	SD-SMA/Sederajat	Lainnya	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
14	Laki-laki	30	S1	Swasta	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
15	Perempuan	44	S2	Lainnya	> Rp 6.000.000
16	Laki-laki	48	S1	ASN/TNI/POLRI	> Rp 6.000.000
17	Laki-laki	55	SD-SMA/Sederajat	Petani/Nelayan	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
18	Laki-laki	53	SD-SMA/Sederajat	Swasta	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
19	Laki-laki	43	S1	ASN/TNI/POLRI	> Rp 6.000.000
20	Laki-laki	24	SD-SMA/Sederajat	Swasta	> Rp 6.000.000
21	Laki-laki	47	S1	BUMN/BUMD	> Rp 6.000.000
22	Laki-laki	33	Diploma	Swasta	> Rp 6.000.000
23	Perempuan	40	SD-SMA/Sederajat	Lainnya	> Rp 6.000.000
24	Perempuan	34	SD-SMA/Sederajat	Lainnya	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
25	Perempuan	34	S1	Lainnya	> Rp 6.000.000
26	Perempuan	50	SD-SMA/Sederajat	Swasta	> Rp 6.000.000
27	Laki-laki	28	SD-SMA/Sederajat	Lainnya	> Rp 6.000.000
28	Perempuan	30	SD-SMA/Sederajat	Lainnya	> Rp 6.000.000
29	Laki-laki	48	S2	Swasta	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
30	Perempuan	50	S2	Lainnya	> Rp 6.000.000
31	Laki-laki	48	S1	Lainnya	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
32	Laki-laki	56	S3	Lainnya	> Rp 6.000.000
33	Perempuan	31	S1	Swasta	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
34	Laki-laki	52	SD-SMA/Sederajat	Swasta	> Rp 6.000.000
35	Laki-laki	49	SD-SMA/Sederajat	Swasta	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
36	Laki-laki	37	SD-SMA/Sederajat	Lainnya	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
37	Perempuan	41	SD-SMA/Sederajat	Swasta	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
38	Laki-laki	33	SD-SMA/Sederajat	Swasta	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000

39	Laki-laki	26	S1	Swasta	> Rp 6.000.000
40	Perempuan	32	Diploma	Swasta	> Rp 6.000.000
41	Laki-laki	27	S1	Swasta	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
42	Perempuan	34	Diploma	Swasta	> Rp 6.000.000
43	Laki-laki	25	S1	ASN/TNI/POLRI	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
44	Laki-laki	26	S1	Swasta	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
45	Laki-laki	23	SD-SMA/Sederajat	Lainnya	> Rp 6.000.000
46	Laki-laki	45	SD-SMA/Sederajat	Swasta	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
47	Laki-laki	39	SD-SMA/Sederajat	Petani/Nelayan	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
48	Laki-laki	41	S3	Lainnya	> Rp 6.000.000
49	Laki-laki	39	S2	ASN/TNI/POLRI	> Rp 6.000.000
50	Laki-laki	40	S1	ASN/TNI/POLRI	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
51	Perempuan	47	S1	BUMN/BUMD	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
52	Perempuan	31	SD-SMA/Sederajat	Swasta	> Rp 6.000.000
53	Perempuan	30	SD-SMA/Sederajat	Swasta	> Rp 6.000.000
54	Perempuan	31	S2	Swasta	> Rp 6.000.000
55	Perempuan	31	SD-SMA/Sederajat	Swasta	> Rp 6.000.000
56	Perempuan	34	Diploma	Swasta	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
57	Perempuan	20	SD-SMA/Sederajat	Lainnya	< Rp 2.500.000
58	Laki-laki	25	SD-SMA/Sederajat	ASN/TNI/POLRI	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
59	Perempuan	24	SD-SMA/Sederajat	ASN/TNI/POLRI	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
60	Perempuan	23	Diploma	Swasta	> Rp 6.000.000
61	Laki-laki	35	SD-SMA/Sederajat	ASN/TNI/POLRI	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
62	Laki-laki	55	S2	Lainnya	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
63	Laki-laki	36	S3	Lainnya	> Rp 6.000.000
64	Laki-laki	40	SD-SMA/Sederajat	Swasta	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
65	Laki-laki	28	S1	Swasta	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
66	Perempuan	32	S1	Swasta	> Rp 6.000.000
67	Perempuan	40	S1	Swasta	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
68	Laki-laki	39	Diploma	Swasta	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
69	Laki-laki	34	SD-SMA/Sederajat	Lainnya	> Rp 6.000.000
70	Perempuan	30	S2	ASN/TNI/POLRI	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
71	Laki-laki	28	Diploma	BUMN/BUMD	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
72	Perempuan	29	S1	BUMN/BUMD	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
73	Laki-laki	29	S1	Swasta	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
74	Laki-laki	34	SD-SMA/Sederajat	ASN/TNI/POLRI	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
75	Laki-laki	36	S1	Lainnya	> Rp 6.000.000
76	Laki-laki	40	SD-SMA/Sederajat	Lainnya	> Rp 6.000.000
77	Perempuan	34	S1	ASN/TNI/POLRI	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
78	Perempuan	40	S1	ASN/TNI/POLRI	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
79	Perempuan	46	SD-SMA/Sederajat	ASN/TNI/POLRI	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000



80	Perempuan	50	SD-SMA/Sederajat	Lainnya	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
81	Perempuan	48	S2	ASN/TNI/POLRI	> Rp 6.000.000
82	Perempuan	29	S1	BUMN/BUMD	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
83	Laki-laki	40	SD-SMA/Sederajat	Petani/Nelayan	> Rp 6.000.000
84	Laki-laki	37	SD-SMA/Sederajat	Swasta	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
85	Laki-laki	54	S1	Swasta	> Rp 6.000.000
86	Laki-laki	55	S1	ASN/TNI/POLRI	> Rp 6.000.000
87	Perempuan	34	Diploma	Swasta	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
88	Laki-laki	33	Diploma	Petani/Nelayan	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
89	Perempuan	21	SD-SMA/Sederajat	Lainnya	< Rp. 2.500.000
90	Laki-laki	30	S1	Swasta	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
91	Laki-laki	28	S1	Petani/Nelayan	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
92	Laki-laki	26	S1	Swasta	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
93	Perempuan	29	SD-SMA/Sederajat	Swasta	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
94	Perempuan	45	S2	Lainnya	> Rp 6.000.000
95	Perempuan	38	SD-SMA/Sederajat	Swasta	> Rp 6.000.000
96	Laki-laki	33	SD-SMA/Sederajat	Lainnya	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
97	Laki-laki	40	S2	ASN/TNI/POLRI	> Rp 6.000.000
98	Laki-laki	24	SD-SMA/Sederajat	ASN/TNI/POLRI	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
99	Perempuan	28	Diploma	Swasta	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
100	Laki-laki	32	SD-SMA/Sederajat	Lainnya	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
101	Laki-laki	49	S2	Swasta	> Rp 6.000.000
102	Laki-laki	26	SD-SMA/Sederajat	Swasta	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
103	Perempuan	23	SD-SMA/Sederajat	Lainnya	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
104	Perempuan	53	SD-SMA/Sederajat	Swasta	> Rp 6.000.000
105	Perempuan	30	S1	ASN/TNI/POLRI	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
106	Laki-laki	45	S1	Lainnya	> Rp 6.000.000
107	Laki-laki	26	SD-SMA/Sederajat	ASN/TNI/POLRI	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
108	Perempuan	30	SD-SMA/Sederajat	ASN/TNI/POLRI	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
109	Perempuan	26	SD-SMA/Sederajat	ASN/TNI/POLRI	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
110	Laki-laki	50	S1	Swasta	> Rp 6.000.000
111	Laki-laki	45	Diploma	Swasta	> Rp 6.000.000
112	Laki-laki	33	S1	BUMN/BUMD	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
113	Perempuan	28	SD-SMA/Sederajat	Lainnya	> Rp 6.000.000
114	Laki-laki	27	SD-SMA/Sederajat	Swasta	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
115	Perempuan	30	SD-SMA/Sederajat	Lainnya	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
116	Perempuan	40	S2	Lainnya	> Rp 6.000.000
117	Perempuan	34	S1	BUMN/BUMD	> Rp 6.000.000
118	Laki-laki	27	Diploma	Swasta	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
119	Laki-laki	34	S2	ASN/TNI/POLRI	> Rp 6.000.000
120	Laki-laki	42	Diploma	Swasta	> Rp 6.000.000

121	Perempuan	49	S2	Swasta	> Rp 6.000.000
122	Perempuan	51	SD-SMA/Sederajat	Swasta	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
123	Laki-laki	47	SD-SMA/Sederajat	Swasta	> Rp 6.000.000
124	Perempuan	36	S1	ASN/TNI/POLRI	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
125	Perempuan	40	S1	Swasta	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
126	Laki-laki	37	S1	ASN/TNI/POLRI	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
127	Laki-laki	43	S1	Swasta	> Rp 6.000.000
128	Laki-laki	44	Diploma	Swasta	Rp 2.500.000-Rp 6.000.000
129	Laki-laki	46	SD-SMA/Sederajat	Swasta	> Rp 6.000.000
130	Perempuan	40	S2	Lainnya	> Rp 6.000.000



Lampiran 04. Tabulasi Data (Hasil Data Pernyataan Responden)

Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Total	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total
4	5	5	4	18	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	17
5	4	4	5	18	4	5	4	4	4	21	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	4	4	4	5	5	22	4	4	5	5	18
4	5	5	4	18	4	5	5	4	4	22	4	4	4	5	17
5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20
4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
5	5	5	4	19	4	4	5	4	5	22	5	4	4	4	17
5	5	4	4	18	5	5	4	4	3	21	4	4	3	4	15
5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
5	5	5	4	19	5	5	5	4	4	23	4	3	4	4	15
5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
4	5	4	5	18	4	5	4	5	5	23	5	4	5	4	18
5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19
4	4	5	4	17	4	4	5	4	4	21	5	4	4	4	17
4	5	5	4	18	4	5	5	4	5	23	4	4	3	4	15
5	5	4	4	18	5	5	4	4	4	22	2	2	2	2	8
5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	24	4	4	3	3	14
5	4	4	5	18	5	4	4	5	4	22	4	3	3	3	13
4	4	4	3	15	4	4	4	3	3	18	4	3	3	3	13
5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
4	4	4	4	16	4	3	4	3	4	18	3	4	4	4	15
4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	19	3	3	3	3	12
2	3	2	3	10	1	1	1	1	1	5	3	1	2	2	8
5	5	5	5	20	5	5	5	5	3	23	5	4	3	5	17
5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	5	4	3	3	15
4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
4	3	3	2	12	1	1	3	3	1	9	2	1	2	2	7
5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	24	5	4	5	4	18
3	3	5	5	16	3	3	5	5	5	21	2	1	2	2	7
5	5	4	5	19	5	5	4	5	5	24	4	4	4	4	16
4	5	5	5	19	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	19
5	5	4	5	19	5	5	4	5	3	22	4	4	4	5	17
5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19
5	5	4	5	19	5	5	4	5	4	23	4	4	5	3	16
4	5	4	5	18	4	5	4	5	4	22	5	4	5	4	18
5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	4	4	5	18
4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
4	3	5	5	17	4	3	5	5	5	22	2	5	5	5	17

4	4	4	3	15	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	12
3	4	4	4	15	3	4	4	4	3	18	4	4	5	5	18
5	5	4	4	18	4	4	4	4	4	20	5	4	5	5	19
4	4	5	4	17	4	4	5	4	4	21	4	5	4	5	18
5	5	4	4	18	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	16
5	4	4	4	17	5	4	4	4	4	21	4	4	3	3	14
4	4	3	4	15	4	4	3	4	2	17	4	2	3	3	12
5	4	5	5	19	5	4	5	5	4	23	4	4	4	4	16
3	5	5	4	17	3	5	5	4	3	20	5	5	5	5	20
4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	3	5	4	16
5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	19
4	4	3	4	15	4	4	3	4	4	19	4	3	2	2	11
5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	24	1	3	1	2	7
5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	24	5	4	4	5	18
4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
5	5	5	4	19	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	20
5	5	3	4	17	5	5	3	4	4	21	5	2	1	3	11
5	4	5	5	19	5	4	5	5	5	24	4	5	5	5	19
4	4	4	4	16	4	4	3	4	3	18	3	4	4	4	15
5	4	4	3	16	3	3	4	2	3	15	4	3	4	4	15
4	5	4	5	18	4	5	4	5	5	23	5	4	5	5	19
4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
3	4	4	4	15	3	4	4	4	2	17	4	3	3	3	13
5	5	4	4	18	5	5	4	4	5	23	4	5	4	4	17
4	5	4	5	18	4	5	4	5	3	21	5	4	4	5	18
4	5	5	5	19	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20
5	5	5	3	18	5	5	5	3	4	22	4	4	3	4	15
5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	18
5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	24	5	4	5	5	19
5	4	4	4	17	5	4	4	4	5	22	4	4	3	5	16
4	4	5	3	16	3	4	3	4	3	17	4	3	3	3	13
5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	3	3	4	15
5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	17
5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	24	5	5	1	5	16
5	5	3	4	17	5	5	3	4	5	22	5	4	3	4	16
5	5	4	4	18	5	5	4	4	3	21	5	3	4	5	17
5	5	5	3	18	5	5	5	3	5	23	4	4	3	3	14
5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
4	5	5	5	19	4	5	5	5	4	23	5	5	5	5	20
4	5	5	5	19	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20
5	5	4	4	18	5	5	4	4	4	22	4	3	3	3	13

4	5	5	4	18	4	5	5	4	4	22	2	2	3	4	11
4	5	5	5	19	4	5	5	5	4	23	3	4	4	4	15
5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
4	4	3	4	15	4	3	3	4	3	17	4	3	4	4	15
4	3	4	4	15	4	3	4	4	4	19	4	3	4	4	15
5	4	5	5	19	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	20
5	5	4	4	18	5	5	4	4	4	22	4	4	5	4	17
4	5	4	4	17	4	5	4	4	5	22	5	4	5	5	19
5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16
4	3	4	4	15	4	3	4	4	3	18	3	4	4	4	15
3	5	5	3	16	3	5	5	3	4	20	5	5	4	3	17
3	4	5	5	17	3	4	5	5	4	21	5	4	5	5	19
5	4	4	4	17	5	4	4	4	4	21	4	3	4	3	14
4	3	4	4	15	4	3	4	4	4	19	5	3	3	4	15
5	5	5	4	19	4	4	4	3	5	20	5	5	5	5	20
5	5	4	5	19	5	5	3	4	5	22	5	5	5	5	20
3	4	4	4	15	1	1	1	1	1	5	5	4	4	4	17
3	5	4	4	16	4	3	4	4	3	18	5	4	3	4	16
5	4	5	3	17	5	5	3	3	4	20	5	4	3	4	16
4	4	3	4	15	4	5	5	5	4	23	1	1	1	1	4
5	4	4	4	17	4	5	5	5	5	24	4	4	3	3	14
5	5	5	5	20	5	5	4	4	4	22	5	5	5	5	20
4	4	4	5	17	4	5	5	4	4	22	5	5	5	5	20
4	4	5	5	18	4	5	5	5	4	23	5	5	5	5	20
4	4	3	3	14	3	4	3	2	3	15	4	3	3	3	13
4	4	3	4	15	4	4	3	4	3	18	2	2	3	4	11
4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	19	3	4	4	4	15
5	4	5	4	18	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	20
4	5	5	5	19	5	5	4	4	4	22	4	3	4	4	15
5	5	4	4	18	4	5	4	4	5	22	4	3	4	4	15
5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
5	5	5	4	19	4	3	4	4	3	18	4	4	5	4	17
5	4	5	3	17	3	5	5	3	4	20	5	4	5	5	19
4	4	4	5	17	3	4	5	5	4	21	4	4	4	4	16
4	3	5	5	17	5	4	4	4	4	21	3	4	4	4	15
4	4	5	5	18	4	3	5	4	4	20	5	4	4	3	16
5	5	3	4	17	4	4	4	3	5	20	5	4	3	4	16
5	5	5	5	20	4	5	5	4	5	23	4	3	4	3	14
4	4	5	5	18	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	16
5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	24	2	5	5	5	17
4	5	5	3	17	5	4	4	5	4	22	3	3	3	3	12
4	4	4	4	16	4	4	4	3	3	18	4	4	5	5	18
5	5	4	5	19	5	5	3	5	4	22	5	4	5	5	19



4	4	4	5	17	4	2	4	3	4	17	4	5	4	5	18
4	5	4	5	18	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	16
3	4	3	4	14	1	3	3	4	3	14	4	4	3	3	14
5	4	3	3	15	5	5	4	4	3	21	4	4	3	3	14
5	5	4	5	19	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16



Lampiran 05. Hasil Output Perhitungan SPSS for Windws versi 25.0 Uji Validitas dan Realibilitas

### Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan

Correlations						
		Y1	Y2	Y3	Y4	Total
Y1	Pearson Correlation	1	.729**	.579**	.542**	.841**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.002	.000
	N	30	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	.729**	1	.692**	.533**	.867**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.002	.000
	N	30	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	.579**	.692**	1	.644**	.863**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Y4	Pearson Correlation	.542**	.533**	.644**	1	.811**
	Sig. (2-tailed)	.002	.002	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.841**	.867**	.863**	.811**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

### Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Correlations							
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total
X1.1	Pearson Correlation	1	.910**	.728**	.731**	.621**	.909**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.910**	1	.739**	.716**	.650**	.916**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.728**	.739**	1	.773**	.741**	.883**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.731**	.716**	.773**	1	.712**	.871**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.621**	.650**	.741**	.712**	1	.846**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.909**	.916**	.883**	.871**	.846**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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



### Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Harga

Correlations						
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total
X2.1	Pearson Correlation	1	.818**	.740**	.757**	.892**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.818**	1	.849**	.836**	.952**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.740**	.849**	1	.830**	.927**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.757**	.836**	.830**	1	.924**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.892**	.952**	.927**	.924**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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



**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan**

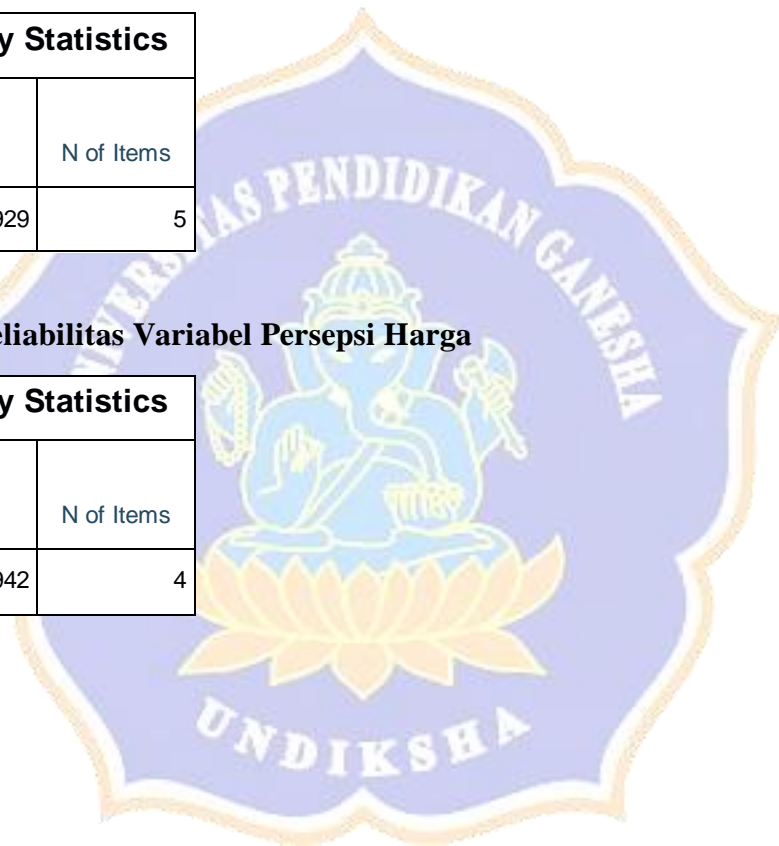
<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.866	4

**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.929	5

**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Persepsi Harga**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.942	4

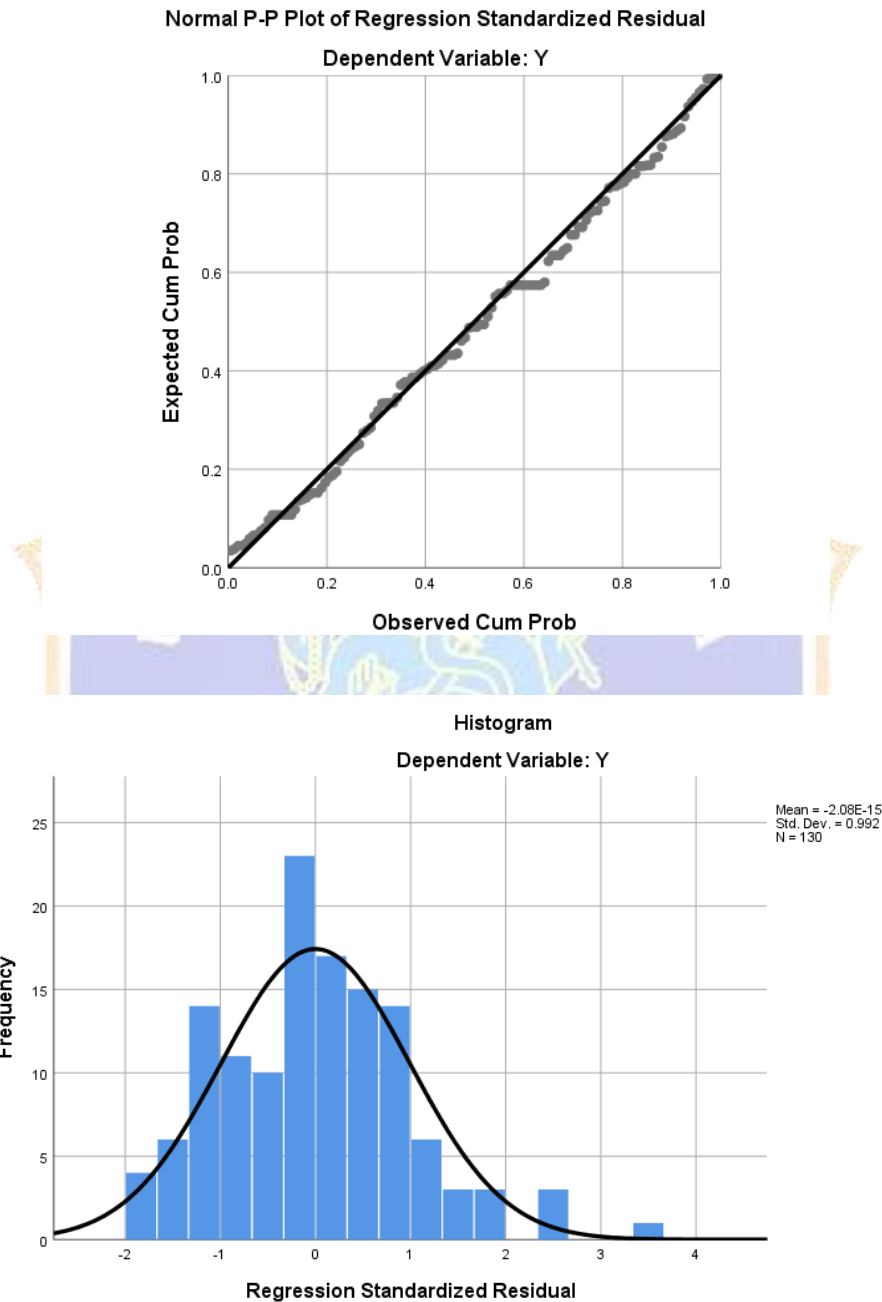




Lampiran 06. Hasil Output Perhitungan SPSS for Windows Versi 25.0 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

a) Grafik Histogram *P-Plot*



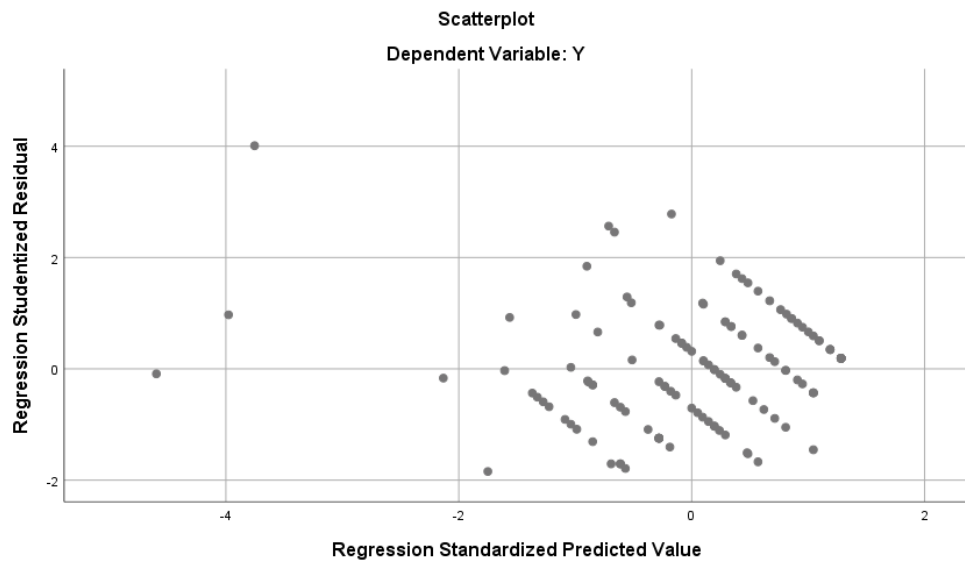
b) *Kolmogorov-Smirnov (K-S)*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		130
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.98019917
Most Extreme Differences	Absolute	.066
	Positive	.066
	Negative	-.034
Test Statistic		.066
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. Uji Multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	X1	.838	1.193
	X2	.838	1.193

3. Uji Heteroskedastisitas
  - a) Scatterplot



Lampiran 07. Hasil Output Perhitungan SPSS for Windows Versi 25.0 Analisis Regresi Linear Berganda

Variables Entered/Removed <sup>a</sup>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X2, X1 <sup>b</sup>	.	Enter
a. Dependent Variable: Y			
b. All requested variables entered.			

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.861 <sup>a</sup>	.741	.736	.98789
a. Predictors: (Constant), X2, X1				
b. Dependent Variable: Y				

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	353.750	2	176.875	181.239	.000 <sup>b</sup>
	Residual	123.942	127	.976		
	Total	477.692	129			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X2, X1						

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.871	.584		11.765	.000
	X1	.394	.027	.724	14.668	.000
	X2	.155	.030	.257	5.212	.000

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Correlations			Collinearity Statistics	
		Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)					
	X1	.828	.793	.663	.838	1.193
	X2	.549	.420	.236	.838	1.193

a. Dependent Variable: Y

Collinearity Diagnostics <sup>a</sup>						
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	X1	X2
1	1	2.965	1.000	.00	.00	.00
	2	.021	11.920	.15	.21	.99
	3	.014	14.739	.85	.78	.00

a. Dependent Variable: Y

Residuals Statistics <sup>a</sup>					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	10.0804	19.8153	17.6923	1.65597	130
Std. Predicted Value	-4.597	1.282	.000	1.000	130
Standard Error of Predicted Value	.087	.451	.138	.060	130
Adjusted Predicted Value	10.0972	19.8111	17.6834	1.68589	130
Residual	-1.79270	3.52332	.00000	.98020	130
Std. Residual	-1.815	3.567	.000	.992	130
Stud. Residual	-1.844	4.008	.004	1.018	130
Deleted Residual	-1.85126	4.45058	.00892	1.03479	130
Stud. Deleted Residual	-1.862	4.272	.007	1.033	130
Mahal. Distance	.004	25.884	1.985	3.808	130
Cook's Distance	.000	1.410	.020	.127	130
Centered Leverage Value	.000	.201	.015	.030	130

a. Dependent Variable: Y



Lampiran 08. Dokumentasi Penelitian



## Lampiran 09. Riwayat Hidup

**RIWAYAT HIDUP**

Fitrina Sandhita Elmi lahir di Lombok pada tanggal 21 juni 2002. Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak Taman dan Ibu Rusmiati. Penulis memiliki satu saudara laki-laki yang bernama Exzhaby Munthaziry. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Islam. Penulis berasal dari Desa Rembitan, Kecamatan Pujut, Kabupaten Lombok Tengah, Provinsi Nusa Tenggara Barat. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 2 Rembitan dan lulus pada tahun 2014. Kemudian penulis melanjutkan di SMP Negeri 1 Pujut dan lulus pada tahun 2017. Pada tahun 2011, penulis lulus dari SMK Negeri 1 Praya Tengah jurusan Akuntansi dan melanjutkan ke S1 Jurusan Manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha. Pada semester akhir tahun 2024 penulis telah menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Ngiring Ngewedang *Restaurant & Coffee Corner* Kecamatan Banjar Kabupaten Buleleng”. Selanjutnya, mulai tahun 2020 sampai dengan penulisan skripsi ini, penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa Program S1 Manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha.