

Lampiran**Lampiran 1. Data Laporan Penjualan *coffee shop* Yang Headquarter****Singaraja Triwulan Ketiga Tahun 2022**

Bulan	Frekuensi Transaksi	Penjualan (Rupiah)
Juli	1090	19.075.000
Agustus	1120	20.100.000
September	1311	22.980.000



Lampiran 02. Kuisisioner Penelitian



KUESIONER PENELITIAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

Kepada

Yth. Bapak/Ibu, Saudara/i

Hal: Pengisian Kuesioner

Dengan hormat, dalam rangka menyelesaikan studi di Universitas Pendidikan Ganesha, Jurusan Manajemen, Program Studi S1 Manajemen, dengan ini saya melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Di *Coffee Shop* Yang Headquartes Singaraja”**.

Maka dengan ini, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/I untuk berkenan mengisi kuesioner ini. Atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu, Saudara/i yang telah berpartisipasi dalam pengisian kuesioner penelitian ini diucapkan terima kasih.

Singaraja,

Peneliti

Jirdi Jayyidan Syalabi

1. Identitas Responden

(Beri tanda √ pada kotak jawaban)

- 1) Nama :
- 2) Usia :
- 3) Jenis Kelamin :
- 4) Pernah melakukan pembelian secara langsung lebih dari 2 kali di *coffee shop*

Yang Headquarters Singaraja?

Ya

Tidak

Jika anda menjawab Ya, silakan lanjutkan mengisi kuesioner dan jika anda menjawab Tidak, silakan berhenti mengisi kuesioner.

2. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan memberikan tanda centang (√) pada pilihan jawaban yang tersedia.

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

3. Draft Pernyataan Kepuasan Pelanggan

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Kepuasan Pelanggan (Y)	5	4	3	2	1
1	Saya merasa puas ketika berbelanja di <i>coffee shop</i> Yang Headquarters Singaraja					
2	Saya akan membeli kembali produk minuman dan makanan <i>coffee shop</i> Yang Headquarters Singaraja					
3	Makanan dan minuman di <i>coffee shop</i> Yang Headquarters Singaraja sangat sesuai dengan apa yang saya harapkan					
4	Saya akan merekomendasikan <i>coffee shop</i> Yang Headquarters Singaraja kepada teman dan kerabat terdekat.					

4. Draft Pernyataan Kualitas Pelayanan

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Kualitas Pelayanan (X ₁)	5	4	3	2	1
1	Barista <i>coffee shop</i> Yang Headquarters Singaraja Memberikan Pelayanan yang akurat kepada saya tanpa ada kesalahan					
2	Barista <i>coffee shop</i> Yang Headquarters Singaraja cepat dan tanggap dalam melayani Ketika saya membutuhkan sesuatu					
3	Barista <i>coffee shop</i> Yang Headquarters Singaraja menjelaskan secara baik dan detail bila ada yang saya tanyakan mengenai minuman atau makanan.					
4	Barista <i>coffee shop</i> Yang Headquarters Singaraja cepat dan tanggap dalam melayani Ketika saya membutuhkan sesuatu					

5. Draft Pernyataan Citra Merek

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
-----	------------	----	---	---	----	-----

	Citra Merek (X_2)	5	4	3	2	1
1	Produk <i>Coffee shop</i> Yang Headquarters Singaraja sudah dikenal oleh banyak orang					
2	Produk <i>Coffee shop</i> Yang Headquarters Singaraja memiliki kualitas dan produk yang baik.					
3	Produk <i>Coffee shop</i> Yang Headquarters Singaraja memiliki ciri khas dalam setiap produk minuman dan makananya					



Lampiran 03. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah, dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal dan Kuesioner Secara Total Variabel Kualitas Pelayanan Brand Image, dan Kepuasan Pelanggan.

Ketentuan skor tertinggi, skor terendah, dan interval rentangan skor kuesioner kualitas pelayanan.

1. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor

Kuesioner Awal:

- 1) Apabila jawaban SS diberikan skor 5
- 2) Apabila jawaban S diberikan skor 4
- 3) Apabila jawaban N diberikan skor 3
- 4) Apabila jawaban TS diberikan skor 2
- 5) Apabila jawaban STS diberikan skor 1
 - a) Skor Tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden
 - b) Skor Terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Nilai Tertinggi = 5

Nilai Terendah = 1

Jumlah Pertanyaan = 4

Jumlah Responden = 120

Skor Tertinggi = $5 \times 4 \times 120 = 2.400$

Skor Terendah = $1 \times 4 \times 120 = 480$

Interval = $\frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Interval}} = \frac{2.400-480}{5} = 384$

Rentang Skor Variable

Rentang Skor	Keterangan Responden
2019 – 2404	Sangat Tinggi
1.635 – 2108	Tinggi
1250 – 1.634	Sedang
865 – 1249	Rendah
480 – 864	Sangat Rendah

Ketentuan skor tertinggi, skor terendah, dan interval rentangan skor kuesioner citra merek.

1. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor

Kuesioner Awal:

- 1) Apabila jawaban SS diberikan skor 5
 - 2) Apabila jawaban S diberikan skor 4
 - 3) Apabila jawaban N diberikan skor 3
 - 4) Apabila jawaban TS diberikan skor 2
 - 5) Apabila jawaban STS diberikan skor 1
- a) Skor Tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden
 - b) Skor Terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Nilai Tertinggi = 5

Nilai Terendah = 1

Jumlah Pertanyaan = 3

Jumlah Responden = 120

Skor Tertinggi = $5 \times 3 \times 120 = 1800$

Skor Terendah = $1 \times 3 \times 120 = 360$

Interval = $\frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Interval}} = \frac{1800 - 360}{5} = 288$

Rentang Skor Variabel

Rentang Skor	Keterangan Responden
1516 – 1804	Sangat Tinggi
1227 – 1515	Tinggi
938 – 1226	Sedang
649 – 937	Rendah
360 – 648	Sangat Rendah

Ketentuan skor tertinggi, skor terendah, dan interval rentangan skor kuesioner kepuasan pelanggan.

1. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor

Kuesioner

- 1) Apabila jawaban SS diberikan skor 5
- 2) Apabila jawaban S diberikan skor 4
- 3) Apabila jawaban N diberikan skor 3
- 4) Apabila jawaban TS diberikan skor 2
- 5) Apabila jawaban STS diberikan skor 1

(a) Skor Tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden

(b) Skor Terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Nilai Tertinggi = 5

Nilai Terendah = 1

Jumlah Pertanyaan = 4

Jumlah Responden = 120

Skor Tertinggi = $5 \times 4 \times 120 = 2400$

Skor Terendah = $1 \times 4 \times 120 = 480$

Interval = $\frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Interval}} = \frac{2400 - 480}{5} = 384$

Rentang Skor Variable

Rentang Skor	Keterangan Responden
2019 – 2404	Sangat Tinggi
1.635 – 2108	Tinggi
1250 – 1.634	Sedang
865 – 1249	Rendah
480 – 864	Sangat Rendah



Lampiran 04: Tabulasi Data Kuesioner

No	Kualitas Pelayanan (X ₁)				Total X ₁	Citra Merek (X ₂)			Total X ₂	Kepuasan Pelanggan (Y)				Total Y
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4		X2.1	X2.2	X2.3		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	
1	5	5	5	4	19	4	5	5	14	5	5	5	5	20
2	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20
3	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
4	5	5	5	5	20	4	4	5	13	4	5	4	5	18
5	4	4	3	3	14	4	3	3	10	4	3	3	3	13
6	4	5	4	4	17	4	5	4	13	4	5	4	5	18
7	5	5	5	5	20	4	4	5	13	5	5	5	5	20
8	5	4	5	4	18	5	4	4	13	4	4	4	5	17
9	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	3	4	3	14
10	5	4	5	5	19	5	4	3	12	3	4	5	5	17
11	5	5	5	4	19	4	4	5	13	4	5	5	5	19
12	3	4	3	4	14	4	3	3	10	4	4	3	3	14
13	4	4	5	4	17	5	5	4	14	4	5	4	5	18
14	5	5	5	5	20	4	4	5	13	4	5	4	4	17
15	5	5	5	5	20	4	3	3	10	4	3	3	3	13
16	4	5	4	4	17	4	5	4	13	4	5	4	5	18
17	5	5	5	5	20	4	4	5	13	5	5	5	5	20
18	5	4	5	4	18	5	4	4	13	4	4	4	5	17
19	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	3	4	3	14
20	5	4	5	5	19	5	4	3	12	3	4	5	5	17
21	5	5	5	4	19	4	4	5	13	4	5	5	5	19
22	5	5	4	3	17	5	4	5	14	5	5	5	5	20
23	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20
24	5	4	5	4	18	5	4	5	14	5	5	5	5	20
25	5	4	4	5	18	4	5	4	13	4	4	5	5	18
26	4	5	4	5	18	4	4	4	12	5	4	4	4	17
27	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	4	5	19
28	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20
29	5	4	5	5	19	3	3	3	9	3	4	4	3	14
30	4	5	5	5	19	4	4	4	12	4	4	4	4	16
31	4	5	5	5	19	4	4	5	13	4	4	4	4	16
32	5	5	4	4	18	3	3	3	9	5	3	3	5	16
33	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20
34	5	5	5	5	20	4	4	5	13	4	4	4	4	16
35	5	5	4	4	18	3	3	3	9	3	4	4	3	14
36	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20

No	Kualitas Pelayanan (X ₁)				Total X ₁	Citra Merek (X ₂)			Total X ₂	Kepuasan Pelanggan (Y)				Total Y
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4		X2.1	X2.2	X2.3		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	
37	4	4	4	4	16	5	5	4	14	4	4	4	4	16
38	4	4	4	4	16	5	5	5	15	5	5	5	5	20
39	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
40	4	4	4	4	16	5	5	5	15	4	4	4	4	16
41	4	4	4	4	16	4	3	4	11	4	4	4	4	16
42	4	4	4	4	16	4	4	5	13	4	4	4	4	16
43	4	4	5	5	18	5	5	4	14	5	5	5	5	20
44	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20
45	5	5	5	5	20	5	5	5	15	4	5	5	4	18
46	4	4	4	4	16	5	5	5	15	4	5	4	4	17
47	4	5	4	5	18	5	5	5	15	5	4	4	5	18
48	5	4	5	5	19	4	3	3	10	4	4	4	4	16
49	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20
50	5	5	4	4	18	5	5	5	15	4	4	4	4	16
51	2	2	3	2	9	3	2	3	8	3	3	2	3	11
52	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20
53	4	4	4	4	16	5	5	5	15	4	4	4	4	16
54	5	5	5	4	19	5	5	4	14	4	4	4	4	16
55	3	4	4	4	15	5	4	4	13	4	4	4	4	16
56	5	5	4	4	18	5	5	4	14	4	4	4	4	16
57	5	5	5	5	20	5	5	4	14	4	4	4	4	16
58	4	5	4	5	18	4	4	4	12	5	5	5	5	20
59	5	4	5	5	19	5	5	5	15	5	5	5	5	20
60	4	5	5	5	19	5	5	5	15	5	5	5	5	20
61	5	4	4	5	18	5	4	5	14	5	5	5	5	20
62	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
63	4	5	4	4	17	4	4	5	13	5	5	5	5	20
64	4	5	4	4	17	4	4	4	12	4	5	4	4	17
65	5	5	5	5	20	5	5	5	15	4	3	3	3	13
66	5	5	5	5	20	4	4	5	13	5	5	5	5	20
67	5	4	5	4	18	5	4	4	13	4	4	4	5	17
68	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	3	4	3	14
69	5	4	5	5	19	5	4	3	12	3	4	5	5	17
70	5	5	5	4	19	4	4	5	13	4	5	5	5	19
71	5	5	4	3	17	5	4	5	14	5	5	5	5	20
72	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20
73	5	4	4	4	17	5	5	5	15	5	5	5	5	20

No	Kualitas Pelayanan (X ₁)				Total X ₁	Citra Merek (X ₂)			Total X ₂	Kepuasan Pelanggan (Y)				Total Y
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4		X2.1	X2.2	X2.3		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	
74	4	5	4	5	18	5	4	5	14	5	5	5	5	20
75	5	4	5	5	19	4	5	4	13	3	4	5	5	17
76	5	5	5	4	19	4	4	4	12	4	5	4	5	18
77	3	3	5	2	13	5	5	5	15	5	5	5	5	20
78	5	4	5	5	19	4	3	3	10	4	4	4	4	16
79	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20
80	5	5	4	4	18	5	5	5	15	4	4	4	4	16
81	3	3	4	3	13	4	4	4	12	4	4	3	4	15
82	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20
83	4	4	4	4	16	5	5	5	15	4	4	4	4	16
84	4	4	5	5	18	5	5	5	15	5	5	4	4	18
85	4	4	3	3	14	3	4	4	11	3	4	3	3	13
86	3	4	3	3	13	3	5	4	12	3	3	3	3	12
87	3	3	4	4	14	4	3	3	10	4	3	4	4	15
88	3	3	3	3	12	3	5	5	13	3	3	3	3	12
89	3	3	3	3	12	3	4	4	11	3	3	3	3	12
90	4	4	3	4	15	4	4	4	12	4	3	4	4	15
91	4	4	4	4	16	4	5	5	14	4	4	4	4	16
92	4	5	4	4	17	5	5	5	15	5	4	4	4	17
93	5	5	5	4	19	4	5	5	14	4	5	5	5	19
94	3	5	4	4	16	4	4	4	12	4	3	4	4	15
95	4	5	4	4	17	5	5	5	15	5	4	4	4	17
96	4	4	4	4	16	4	5	5	14	4	4	4	4	16
97	5	5	5	4	19	4	4	5	13	4	5	5	5	19
98	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20
99	4	4	5	5	18	4	4	4	12	4	4	4	4	16
100	3	3	4	3	13	3	3	3	9	3	3	3	3	12
101	5	5	4	4	18	5	5	4	14	5	5	4	4	18
102	3	3	5	5	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
103	3	3	4	4	14	5	4	4	13	3	4	3	3	13
104	3	3	5	4	15	4	4	4	12	3	4	3	3	13
105	3	3	4	3	13	4	4	4	12	3	4	4	4	15
106	3	3	4	4	14	4	5	4	13	3	3	4	4	14
107	5	5	5	4	19	3	3	3	9	5	5	4	4	18
108	5	4	4	4	17	4	5	4	13	4	4	4	4	16
109	4	4	5	4	17	3	3	3	9	4	5	4	4	17
110	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20

No	Kualitas Pelayanan (X ₁)				Total X ₁	Citra Merek (X ₂)			Total X ₂	Kepuasan Pelanggan (Y)				Total Y
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4		X2.1	X2.2	X2.3		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	
111	4	4	5	4	17	4	4	4	12	4	4	4	4	16
112	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
113	4	4	5	5	18	4	5	4	13	4	5	4	4	17
114	5	4	4	4	17	5	5	5	15	4	4	4	4	16
115	4	4	4	5	17	4	3	4	11	4	5	4	4	17
116	5	4	3	3	15	4	4	4	12	4	4	5	5	18
117	4	4	4	4	16	4	4	3	11	4	3	4	4	15
118	4	4	5	5	18	4	4	4	12	4	4	4	4	16
119	4	4	5	4	17	4	3	4	11	4	3	4	4	15
120	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20



Lampiran 05: Uji Kualitas Data Variabel Kualitas Pelayanan (X₁)

		Correlations				Total_X 1
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	
X1.1	Pearson Correlation	1	.683**	.535**	.506**	.850**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120
X1.2	Pearson Correlation	.683**	1	.377**	.488**	.793**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120
X1.3	Pearson Correlation	.535**	.377**	1	.632**	.775**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	120	120	120	120	120
X1.4	Pearson Correlation	.506**	.488**	.632**	1	.812**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	120	120	120	120	120
Total_X 1	Pearson Correlation	.850**	.793**	.775**	.812**	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
.823	4



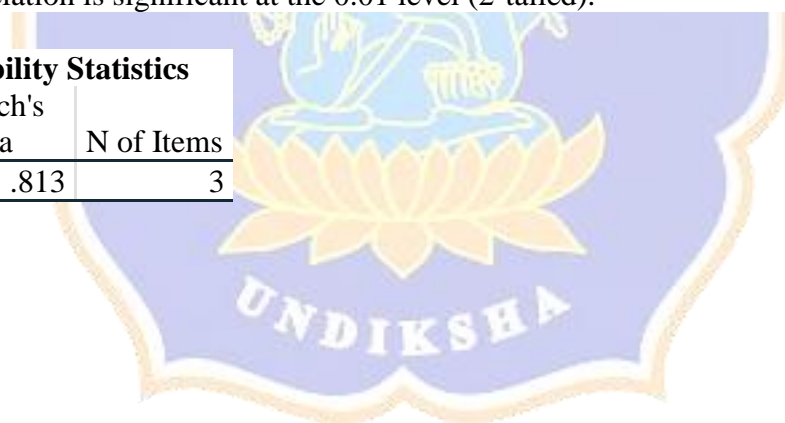
Lampiran 06: Uji Kualitas Data Variabel Citra Merek (X₂)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	Total_X 2
X2.1	Pearson Correlation	1	.608**	.502**	.812**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	120	120	120	120
X2.2	Pearson Correlation	.608**	1	.663**	.893**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	120	120	120	120
X2.3	Pearson Correlation	.502**	.663**	1	.853**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	120	120	120	120
Total_X 2	Pearson Correlation	.812**	.893**	.853**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	120	120	120	120

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.813	3



Lampiran 07: Uji Kualitas Data Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

		Correlations				
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Total_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.597**	.562**	.596**	.793**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120
Y.2	Pearson Correlation	.597**	1	.688**	.699**	.869**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120
Y.3	Pearson Correlation	.562**	.688**	1	.811**	.887**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	120	120	120	120	120
Y.4	Pearson Correlation	.596**	.699**	.811**	1	.902**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	120	120	120	120	120
Total_Y	Pearson Correlation	.793**	.869**	.887**	.902**	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
.886	4



Lampiran 08: Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		120
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.56530177
Most Extreme Differences	Absolute	.068
	Positive	.056
	Negative	-.068
Test Statistic		.068
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

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 Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
1 (Constant)	.830	1.325		.626	.532		
Kualitas Pelayanan	.521	.071	.489	7.360	.000	.845	1.183
Citra Merek	.547	.089	.409	6.149	.000	.845	1.183

3. Uji Heterokedastisitas

		Coefficients^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.070	.831		1.287	.201
	Kualitas Pelayanan	-.035	.044	-.080	-.797	.427
	Citra Merek	.058	.056	.105	1.047	.297

Lampiran 09: Pengujian Hipotesis

1. Koefisien Regresi dan Uji t

Model		Coefficients ^a		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients B	Std. Error			
1	(Constant)	.830	1.325		.626	.532
	Kualitas Pelayanan	.521	.071	.489	7.360	.000
	Citra Merek	.547	.089	.409	6.149	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

2. Uji F

Model		ANOVA ^a				Sig.
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	
1	Regression	376.396	2	188.198	75.519	.000 ^b
	Residual	291.570	117	2.492		
	Total	667.967	119			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Citra Merek, Kualitas Pelayanan

3. Koefisien Determinasi

Model	Model Summary			
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.751 ^a	.563	.556	1.57862

a. Predictors: (Constant), Citra Merek, Kualitas Pelayanan