

**LAMPIRAN****Lampiran 01. Kuesioner Penelitian**

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

Jalan Udayana No. 11, Singaraja, Telepon (0362) 26830

Email : [jurusanmanajemen.undiksha@gmail.com](mailto:jurusanmanajemen.undiksha@gmail.com)

---

Kepada

Yth. Bapak/Ibu, Saudara/I Pelanggan Minuman Coca-Cola di Kota Singaraja

Di tempat

Hal: Pengisian Kuesioner

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan studi di Undiksha pada Jurusan Manajemen, dengan ini saya mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Bottling Coca-Cola di Kota Singaraja”**. Maka dengan ini, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/i untuk berkenaan mengisi kuesioner ini sesuai dengan keadaan sebenarnya sebagai data yang akan dipergunakan dalam penelitian. Atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu, Saudara/i yang turut berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian ini, saya ucapkan terima kasih.

Singaraja, 10 Juni 2024

Peneliti

Agus Prasetyo

## 1. Identitas Responden

(Beri tanda  $\surd$  pada kotak jawaban)

1. Nama Lengkap : .....
2. Alamat : .....
3. Usia : .....tahun
4. Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan
5. Apakah Anda pernah membeli produk minuman coca-cola?  
 IYA  TIDAK
6. Sudah berapa kali Anda membeli produk minuman coca-cola?

Lebih dari 2 kali dalam setahun terakhir

Kurang dari 2 kali dalam setahun terakhir

Jika Anda menjawab “Lebih dari 2 kali dalam setahun terakhir, silahkan lanjutkan mengisi kuesioner ke bagian berikutnya. Namun, jika menjawab “Kurang dari 2 kali dalam setahun terakhir” silahkan berhenti untuk mengisi form kuesioner.

## 2. 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  
 N : Netral  
 TS : Tidak Setuju  
 STS : Sangat Tidak Setuju

### 3. Butir Pernyataan

#### a) Kepuasan pelanggan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Kepuasan pelanggan	5	4	3	2	1
1.	Saya memutuskan membeli produk minuman coca-cola karena rasa yang diberikan berbeda dengan merek minuman lain.					
2.	Saya akan membeli kembali minuman coca-cola jika minuman ini sesuai dengan harapan saya.					
3.	Saya akan merekomendasikan produk coca-cola kepada orang sekitar jika minuman merek ini sesuai dengan harapan saya.					

#### b) Kualitas pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Kualitas pelayanan	5	4	3	2	1
1.	Saya dilayani oleh karyawan perusahaan dengan penampilan yang baik					
2.	Saya dibantu petugas sesuai dengan keluhan yang saya hadapi					
3.	Petugas pelayanan memberikan respon jika saya mengalami keluhan					
4.	Petugas melayani sesuai dengan sop yang berlaku					
5.	Petugas melayani saya dengan sigap dan menghargai setiap pelanggan					

## c) Citra merek

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Citra merek	5	4	3	2	1
1.	Produk coca-cola merupakan merek minuman soda yang mudah dikenali dan mudah didapat di toko-toko.					
2.	Produk coca-cola merupakan merek minuman soda yang memiliki reputasi yang baik					
3.	Produk coca-cola merupakan merek minuman soda yang memiliki daya tarik yang dapat menyegarkan dahaga ketika diminum					



**Lampiran 02. Tabulasi Data Penelitian**

No	Kualitas Pelayanan (X1)						Citra Merek (X2)				Kepuasan Pelanggan (Y)			
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TX1	X2.1	X2.2	X2.3	TX2	Y1	Y2	Y3	TY
1	5	4	5	5	5	24	4	4	5	13	5	5	4	14
2	4	3	4	4	4	19	5	5	4	14	4	4	5	13
3	4	5	5	4	5	23	5	5	5	15	4	5	4	13
4	3	3	3	4	2	15	4	4	5	13	4	3	4	11
5	5	5	4	5	5	24	5	5	4	14	4	5	5	14
6	5	4	5	4	4	22	5	4	4	13	5	5	4	14
7	5	4	5	4	5	23	5	4	5	14	5	4	5	14
8	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	4	5	14
9	4	3	5	4	3	19	4	5	5	14	4	3	5	12
10	4	3	4	3	3	17	3	3	3	9	4	4	3	11
11	3	4	4	4	3	18	5	4	4	13	4	3	3	10
12	5	5	4	4	5	23	5	4	5	14	5	4	5	14
13	3	4	5	5	4	21	3	5	5	13	4	5	4	13
14	5	4	4	5	4	22	5	4	4	13	5	3	5	13
15	4	5	4	5	4	22	5	4	4	13	4	4	5	13
16	4	4	3	4	3	18	4	3	4	11	5	3	4	12
17	4	4	4	4	5	21	5	4	4	13	4	4	4	12
18	4	4	4	4	4	20	5	5	4	14	4	4	4	12
19	3	3	3	3	4	16	4	3	3	10	3	3	4	10
20	4	4	3	3	3	17	4	4	5	13	5	3	3	11

No	Kualitas Pelayanan (X1)						Citra Merek (X2)				Kepuasan Pelanggan (Y)			
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TX1	X2.1	X2.2	X2.3	TX2	Y1	Y2	Y3	TY
21	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	15
22	3	3	3	3	3	15	5	4	4	13	4	4	4	12
23	4	5	4	4	4	21	5	4	5	14	5	4	5	14
24	4	4	5	4	4	21	4	5	5	14	4	4	4	12
25	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	5	3	3	11
26	4	3	3	3	3	16	4	3	3	10	4	4	3	11
27	3	3	3	4	2	15	5	4	4	13	4	3	4	11
28	5	4	5	5	5	24	5	5	5	15	5	5	5	15
29	4	4	3	4	3	18	4	5	4	13	4	4	5	13
30	4	5	4	5	4	22	5	5	5	15	4	4	5	13
31	3	3	3	3	3	15	4	3	3	10	4	3	3	10
32	3	3	4	5	5	20	4	4	4	12	4	4	4	12
33	3	4	3	3	3	16	5	4	4	13	4	4	3	11
34	5	4	5	4	5	23	5	5	4	14	5	5	5	15
35	4	4	5	4	4	21	5	4	5	14	5	5	4	14
36	4	4	4	5	4	21	4	4	4	12	5	4	4	13
37	4	3	3	3	3	16	3	3	3	9	4	3	3	10
38	4	4	4	4	4	20	5	5	4	14	5	5	4	14
39	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	3	3	3	9
40	5	4	3	4	4	20	5	5	4	14	4	5	3	12
41	4	3	4	4	3	18	4	3	4	11	3	3	4	10
42	4	4	3	4	3	18	5	5	5	15	4	4	4	12

No	Kualitas Pelayanan (X1)						Citra Merek (X2)				Kepuasan Pelanggan (Y)			
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TX1	X2.1	X2.2	X2.3	TX2	Y1	Y2	Y3	TY
43	4	4	4	3	3	18	5	5	4	14	5	4	4	13
44	4	4	4	4	4	20	5	5	5	15	4	4	4	12
45	4	4	3	3	5	19	5	5	5	15	4	4	4	12
46	4	3	4	4	4	19	5	4	4	13	4	4	5	13
47	4	4	4	4	5	21	5	5	4	14	4	5	5	14
48	4	5	5	5	4	23	5	4	4	13	5	4	4	13
49	3	3	3	3	3	15	3	2	2	7	3	3	3	9
50	4	4	4	5	3	20	5	4	4	13	5	4	4	13
51	4	4	4	3	3	18	5	4	4	13	4	4	3	11
52	5	4	5	4	5	23	5	5	5	15	4	4	4	12
53	4	4	4	4	4	20	4	5	5	14	4	5	4	13
54	4	4	4	5	5	22	5	5	4	14	4	5	5	14
55	4	3	4	4	3	18	5	4	4	13	4	4	4	12
56	4	3	2	4	3	16	4	4	5	13	4	4	3	11
57	3	3	3	4	4	17	2	3	3	8	3	4	3	10
58	4	3	5	4	4	20	4	4	4	12	4	3	4	11
59	4	4	4	3	3	18	5	5	4	14	5	5	4	14
60	5	5	5	5	5	25	5	4	5	14	4	4	4	12
61	3	3	3	3	5	17	4	4	4	12	4	4	4	12
62	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	15
63	5	4	4	4	4	21	5	5	5	15	4	4	5	13
64	5	5	5	5	4	24	5	5	5	15	5	4	5	14

No	Kualitas Pelayanan (X1)						Citra Merek (X2)				Kepuasan Pelanggan (Y)			
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TX1	X2.1	X2.2	X2.3	TX2	Y1	Y2	Y3	TY
65	4	5	4	5	4	22	5	4	4	13	4	5	4	13
66	3	3	4	3	3	16	4	4	4	12	3	3	4	10
67	4	4	2	4	5	19	5	4	4	13	3	4	4	11
68	4	3	2	5	3	17	4	4	4	12	4	4	2	10
69	3	3	4	3	3	16	5	4	4	13	4	4	3	11
70	5	4	4	4	3	20	3	4	4	11	4	5	4	13
71	3	4	3	4	4	18	4	4	4	12	4	3	4	11
72	4	3	4	3	3	17	5	4	4	13	4	3	4	11
73	4	4	5	4	4	21	5	4	4	13	5	4	4	13
74	4	5	4	5	4	22	5	5	5	15	5	5	4	14
75	4	4	4	4	4	20	5	4	4	13	4	4	4	12
76	3	3	5	5	4	20	4	5	4	13	5	4	3	12
77	5	3	3	3	4	18	5	4	5	14	4	5	4	13
78	4	4	3	4	3	18	4	5	4	13	5	3	4	12
79	3	4	5	5	5	22	5	5	5	15	5	5	4	14
80	4	5	5	4	5	23	5	4	4	13	5	4	3	12
81	5	5	4	4	4	22	5	4	5	14	5	4	4	13
82	4	3	4	3	3	17	5	4	4	13	4	4	3	11
83	4	4	5	4	5	22	5	5	5	15	5	4	4	13
84	5	5	5	4	5	24	5	5	5	15	5	4	5	14
85	4	3	4	3	3	17	4	3	3	10	3	3	4	10
86	5	5	4	5	5	24	5	5	4	14	4	5	4	13



No	Kualitas Pelayanan (X1)						Citra Merek (X2)				Kepuasan Pelanggan (Y)			
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TX1	X2.1	X2.2	X2.3	TX2	Y1	Y2	Y3	TY
87	3	4	4	3	4	18	3	3	3	9	3	4	3	10
88	4	4	4	4	4	20	5	4	4	13	4	4	4	12
89	4	4	4	4	4	20	5	5	5	15	5	5	4	14
90	4	3	3	4	4	18	5	5	5	15	4	4	4	12
91	3	3	4	4	4	18	5	4	4	13	4	4	3	11
92	4	4	4	4	5	21	5	5	4	14	4	5	5	14
93	4	5	4	4	5	22	4	4	4	12	4	5	5	14
94	4	4	5	5	3	21	4	4	4	12	4	3	5	12
95	5	5	5	5	5	25	4	5	5	14	4	4	4	12
96	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	15
97	4	4	4	4	3	19	5	5	4	14	5	4	5	14
98	3	3	4	3	3	16	3	3	2	8	4	3	3	10
99	4	3	3	3	3	16	4	5	4	13	4	4	5	13
100	4	4	4	4	4	20	4	5	4	13	5	4	4	13
101	5	5	4	4	4	22	5	4	5	14	5	4	4	13
102	4	3	4	3	3	17	5	4	4	13	4	4	3	11
103	4	4	5	4	5	22	5	5	5	15	5	4	4	13
104	5	5	5	4	5	24	5	5	5	15	5	4	5	14
105	4	3	4	3	3	17	4	3	3	10	3	3	4	10
106	5	5	4	5	5	24	5	5	4	14	4	5	4	13
107	3	4	4	3	4	18	3	3	3	9	3	4	3	10
108	4	4	4	4	4	20	5	4	4	13	4	4	4	12

No	Kualitas Pelayanan (X1)						Citra Merek (X2)				Kepuasan Pelanggan (Y)			
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TX1	X2.1	X2.2	X2.3	TX2	Y1	Y2	Y3	TY
109	4	4	4	4	4	20	5	5	5	15	5	5	4	14
110	4	3	3	4	4	18	5	5	5	15	4	4	4	12



### Lampiran 03. Tes Uji Statistik

#### 1) Tes Validitas dan Reliabilitas

##### a) Kulaitas Pelayanan (X1)

#### Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Kualitas Pelayanan
X1.1	Pearson Correlation	1	.522**	.543**	.469**	.698**	.797**
	Sig. (2-tailed)		.003	.002	.009	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.522**	1	.414*	.613**	.654**	.788**
	Sig. (2-tailed)	.003		.023	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.543**	.414*	1	.563**	.676**	.796**
	Sig. (2-tailed)	.002	.023		.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.469**	.613**	.563**	1	.515**	.765**
	Sig. (2-tailed)	.009	.000	.001		.004	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.698**	.654**	.676**	.515**	1	.893**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.004		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.797**	.788**	.796**	.765**	.893**	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).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.867	5

b) Citra Merek (X2)



### Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	Citra Merek
X2.1	Pearson Correlation	1	.296	.175	.629**
	Sig. (2-tailed)		.112	.355	.000
	N	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.296	1	.602**	.847**
	Sig. (2-tailed)	.112		.000	.000
	N	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.175	.602**	1	.791**
	Sig. (2-tailed)	.355	.000		.000
	N	30	30	30	30
Citra Merek	Pearson Correlation	.629**	.847**	.791**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.732	3

#### a) Kepuasan Pelanggan (Y)

### Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Kepuasan Pelanggan
Y.1	Pearson Correlation	1	.145	.173	.663**
	Sig. (2-tailed)		.444	.360	.001
	N	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	.145	1	.286	.734**
	Sig. (2-tailed)	.444		.126	.000
	N	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	.173	.286	1	.745**
	Sig. (2-tailed)	.360	.126		.000
	N	30	30	30	30
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	.563**	.734**	.745*	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.736	3

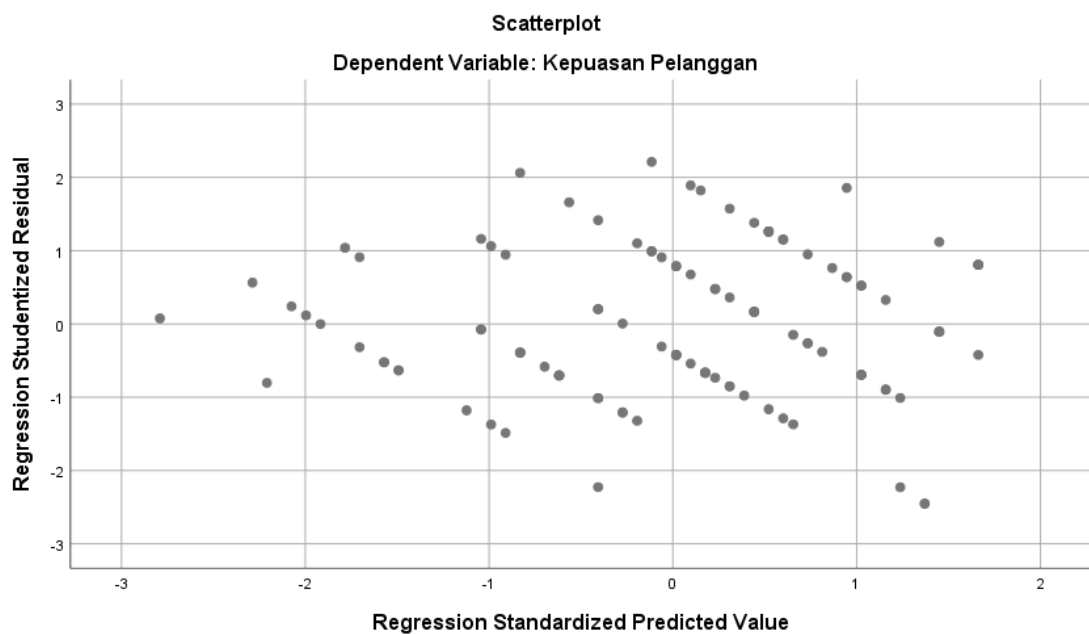
## 2) Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		110
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. deviation	.82243179
Most Extreme Differences	Absolute	.085
	Positive	.085
	Negative	-.068
Test Statistic		.085
Asymp. Sig. (2-tailed)		.115 <sup>c</sup>

## 3) Uji Multikolinearitas

Variabel	Nilai Tolerance	VIF	Ketentuan
Kualitas pelayanan (X1)	0,644	1,553	Tidak terjadi multikolinearitas
Citra Merek (X2)	0,644	1,553	Tidak terjadi multikolinearitas

## 4) Uji Heterokedastisitas



### 5) Tes Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.603	.643		4.048	.000
Kualitas Pelayanan	.258	.035	.493	7.300	.000
Citra Merek	.353	.055	.432	6.397	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

### 6) Tes Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.828 <sup>a</sup>	.685	.679	.83008

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

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

### 7) Tes F (Simultan)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
1	Regression	160.491	2	80.246	116.461	.000 <sup>b</sup>
	Residual	73.727	107	.689		
	Total	234.218	109			

a. Dependent Variable: kepuasan Pelanggan

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

### 8) Tes T (Simultan)

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.603	.643		4.048	.000		
	Kualitas Pelayanan	.258	.035	.493	7.300	.000	.644	1.553
	Citra Merek	.353	.055	.432	6.397	.000	.644	1.553

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan





#### Lampiran 04 Riwayat Hidup



Agus Prasetyo lahir di Singaraja pada tanggal 5 Agustus 2000. Penulis lahir dari pasangan suami istri yaitu Bapak Suroso dan Ibu Lutfiyah. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Islam. Penulis tinggal di Jl. A.Yani Kavling Gelatik No 11, Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali.

Penulis menyelesaikan Pendidikan Dasar di MIN Singaraja dan lulus pada tahun 2012. Selanjutnya penulis melanjutkan sekolah di SMP N 2 Singaraja dan lulus pada tahun 2015. Pada tahun 2018, penulis lulus dari SMA N 2 Singaraja dan melanjutkan ke Perguruan Tinggi Negeri Universitas Pendidikan Ganesha, Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi. Pada tahun 2024 penulis telah menyelesaikan skripsi untuk mendapatkan gelar sarjana dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra merek terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT.Coca Cola Bottling Indonesia di Singaraja”.

