

LAMPIRAN

Lampiran 0 1. Hasil Wawancara

Transkrip Wawancara

Waktu Wawancara : 23 Oktober 2024

Lokasi Wawancara : Green Kubu *Café*

Profil Narasumber

Nama : I Made Anom Fribadhi

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Jabatan : Assisten Restaurant Manager

Hasil Wawancara

Saya : Bagaimana awal usaha ini berdiri?

Narasumber : Jadi usaha ini berdiri karena owner melihat peluang usaha *café* kenikian bagus untuk dikembangkan di daerah ini khususnya Tegallalang, karena sekarang ini banyak sekali orang ingin bersantai sambil menikmati alam apalagi daerah disini alamnya masih asri jadi owner berfikir sangat cocok jika membangun usaha *café* disini.

Saya : Apakah sudah ada usaha *café* lain di sini ?

Narasumber : Tentu, ada banyak usaha *café* di Tegallalang. Sebelum usaha ini berdiri sudah ada beberapa usaha *café* yang sudah terlebih dahulu berdiri dari usaha ini.

Saya : Bagaimana tanggapan bapak dengan banyaknya usaha yang sama dan bahkan lebih dulu berdiri dari usaha ini?

Narasumber : Ya biasa saja, setiap usaha kan tidak sama persis. Setiap usaha pastinya memiliki perbedaan, apalagi ini usaha *café* yang memiliki

banyak tema dan memiliki ciri khas berbeda jadi tidak akan ada yang sama persis. Jangankan temanya hidangan yang ditawarkan juga banyak jenisnya mulai dari *Balinese food* hingga *western food*.

Saya : Kenapa usaha *café* ini mengambil tema alam, sedangkan ada banyak tema yang bisa diterapkan?

Narasumber : *Café* ini sebenarnya memiliki konsep “*Back to Nature*” konsep ini diambil karena si *owner* tersendiri sudah Lelah dengan kebisingan kota dan merasa capek setelah melakukan pekerjaan, dan ingin menenangkan pikiran dengan suasana alam.

Saya : Biasanya pelanggan yang bagaimana yang sering berkunjung kesini *domestic* atau mancanegara serta umur berapa saja?

Narasumber : Biasanya pengunjung yang datang kesini kebanyakan anak muda yang rentang usianya dari 20 tahun hingga 25 tahunan. Pengunjung lebih banyak itu kebanyakan yang *domestic*, terkadang juga kami menerima tamu grup dan *walk-in* juga, waktunya juga kalau dari pagi sampai siang itu kebanyakan tamu yang berkunjung itu tamu grup.

Saya : Kunjungan terbanyak itu biasanya terjadi di bulan apa saja pak dan kira-kira sekitar berapa kunjungan?

Narasumber : Biasanya itu disini mengalami *high season* itu pada bulan maret, april, dan mei yang kira-kira mencapai 2 ribu pengunjung, namun selain bulan itu terkadang dibawah 1.500 pengunjung.

Saya : Perbulannya berapa produk diperkirakan bisa terjual pak?

Narasumber : Untuk produk yang terjual biasanya tergantung pengunjung disini, misalkan kita ambil pas *high season* yang mencapai 2 ribu pengunjung biasanya 1 pengunjung itu membeli 2 produk nah 2ribu bisa dikali dengan 2 produk biasa di perkirakan 4 ribu produk yang bisa terjual dalam sebulannya

Saya : Berapa jumlah karyawan disini?

- Narasumber : Kami disini memiliki karyawan sekitar 48 orang serta memiliki jabatan serta job yang berbeda-beda setiap orangnya, kerkadang kita kewalahan melayani pelanggan dengan jumlah staff segitu dengan kita mempunyai 2 sip kerja.
- Saya : Terkait dengan pelayanan, Ketika ada *complain* dari pelanggan apakah ada komplimentari?
- Nasabah : Ketika pelanggan *complain* dengan pelayanan yang kita berikan dari pihak manajemen tentu akan memberikan komplimentari atau menggratiskan makanan yang telah dipesan oleh pelanggan tersebut. Ketika ada *complain* karyawan tidak boleh menghandel *complain* tersebut dan harus *leader* yang menghandel. Nantinya karyawan akan dibimbing dan diberikan upsaling dan SOP engagement
- Saya : Apakah ada Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan?
- Narasumber : Tentu saja, biasanya kami mengadakan pelatihan setiap bulannya dari manajemen sendiri maupun terkadang juga kita mengambil pelatihan di luar supaya karyawan kita mendapat pemahaman baru.
- Saya : Apakah bapak ada planning kedepan untuk keberlangsungan usaha ini mengingat perjembangan jaman saat ini?
- Narasumber : Pasti tentunya kita akan melakukan *reseach* pasar serta mengikuti *trand-trand* yang ada di market yang akan dilakukan 3 bulan sekali, akan tetapi kita akan lebih menekankan dibagian produk tersendiri yang berkembang di pasaran seperti lihat, amati dan, modivikasi

Lampiran 0 2. Hasil Prasurvey

Kuesioner Awal Variabel Kualitas Pelayanan

No	Skor Kualitas Pelayanan					Total	Kategori
	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5		
1	4	5	4	4	4	21	Tinggi
2	2	3	3	2	3	12	Rendah
3	5	5	5	5	5	25	Tinggi
4	4	4	4	3	3	18	Sedang
5	4	3	3	4	4	18	Sedang
6	3	4	4	4	4	19	Sedang
7	3	3	3	3	3	15	Rendah
8	4	3	4	3	3	17	Sedang
9	3	3	4	4	4	18	Tinggi
10	3	3	3	3	4	16	Rendah
Jumlah	35	36	31	35	32	169	Sedang

Kuesioner Awal Variabel Kepuasan Pelanggan

No	Skor Kepuasan Pelanggan					Total	Kategori
	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5		
1	2	3	1	4	4	14	Tinggi
2	2	1	1	3	3	10	Sedang
3	3	2	3	1	2	9	sedang
4	1	2	1	3	3	10	Sedang
5	4	2	3	3	3	15	Tinggi
6	1	2	3	1	1	8	Rendah
7	1	3	3	1	1	9	Sedang
8	3	1	1	3	2	10	Sedang
9	2	3	1	3	3	13	Tinggi

10	2	1	1	2	2	8	Rendah
Jumlah	21	20	18	24	21	106	Sedang

Kuesioner Awal Nilai Pelanggan

No	Skor Nilai Pelanggan				Total	Kategori
	2.1	2.2	2.3	2.4		
1	4	4	4	4	16	Sedang
2	3	3	4	2	12	Rendah
3	5	5	5	5	20	Tinggi
4	4	4	4	4	16	Sedang
5	4	4	4	4	16	Sedang
6	4	4	3	4	15	Sedang
7	3	3	3	3	12	Rendah
8	3	3	4	3	12	Rendah
9	4	3	3	3	12	Rendah
10	4	4	4	4	16	Sedang
Jumlah	38	37	38	36	144	Sedang

Lampiran 0 3. Jenis Komplain pada Ulasan Google Green Kafe Café

 **Sabila**
Local Guide · 29 ulasan

★★★★☆ 3 bulan lalu

Makan di tempat | Sarapan siang | Rp 150.000–175.000

Suasananya luar biasa, tetapi tidak terlalu terkesan dengan layanannya. Ketika saya tiba, tidak ada yang langsung membantu saya—saya harus mencari sendiri staf hanya untuk memeriksa ketersediaan tempat duduk, karena kebetulan saya berkunjung tepat setelah hujan. Beberapa staf juga mengobrol di antara mereka sendiri alih-alih melayani pelanggan.

Saya memesan set menu khasnya dan sangat menikmati ayam bakar dan sayur kacang panjangnya. Sambalnya juga cukup enak! 🍴

Layanan: 1

 **Lina Bui**
Local Guide · 26 ulasan

★★★★☆ 4 bulan lalu

Bawa pulang

Kami memesan di Grab dan menunggu lebih dari satu jam hingga makanan disiapkan. Tanpa tanda-tanda bahwa makanan akan siap, kami membatalkan melalui petugas pengiriman Grab kami dan menerima respons yang buruk dari restoran. Dari pengalaman kami memesan dari restoran melalui Grab, kami tidak menyarankan memesan di sana. Pengalamannya mungkin berbeda jika bersantap secara langsung

Layanan: 1

 **D Daily**
4 ulasan

★★★★☆ 10 menit lalu

Makan siang | Rp 75.000–100.000

Datang dengan 12pax , kami dikasi tempat di lantai atas, server nya cuma 1 org yg incharge Banyak food N/A (western food), Sudah reservasi sebelumnya ,pas dateng table belum ready! Apa fungsi reservasi! Banyak server dilantai bawah kok gak dibantu teman nya dilantai atas kewalahan!

Makanan: 2 | Layanan: 2 | Suasana: 2

Opsi tempat parkir: Tempat parkir berbayar

 **Santi Setiari**
2 ulasan

★★★★☆ 7 bulan lalu

Makan di tempat | Makan siang | Rp 200.000–225.000

Datang ke green kubu order makanan 3 item dan 2 minum dari jam 2 siang sampai jam 4 sore yg datang cuma 2 minum dan 1 item makanan. Saat sudah info mau cancel ternyata main course yg diorder belum dibuatkan sama sekali. Lumayan kecewa dengan pelayanan. Cukup bintang 1 saja dan semoga management bisa diperbaiki lebih baik lagi

Layanan: 1

Lampiran 0 4. Jenis Komplain Green Kubu Café 1 Tahun Terakhir

No	Testimoni	Frekuensi
1	Menawarkan Citarasa makanan dengan beragam varian dengan harga yang terjangkau	37
2	Pelayanan yang dirasakan pelanggan dirasa kurang memuaskan dan buruk	49
3	Penyajian makanan membutuhkan waktu lama dan tidak teliti dengan orderan	27
4	Citarasa dan varian makanan berkurang	16
5	Pelayanan dirasa ramah	10
6	Suasana, fasilitas yang bagus dan direkomendasikan	33



Lampiran 0 5. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN

Kepada

Yth. Bapak/Ibu, Saudara/i

Hal: Pengisian Kuesioner

Dengan Hormat,

Dengan rangka penyelesaian studi di Universitas Pendidikan Ganesha pada Jurusan Manajemen, dengan ini saya mengadakan penelitian yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada *Green Kubu Café Tegallalang* ”** .

Maka dengan ini, saya memohon ketersediaan Bapak/Ibu, Saudara/I untuk berkenan 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 terimakasih.

Gianyar, 6 Mei 2025

Peneliti

Ni Luh Putu Meta Arianti
NIM. 2117041224

A. Identitas Responden

(Berikan tanda ✓ pada kotak jawaban)

1. Nama :
2. Alamat :
3. Usia :
4. Pekerjaan :
5. Jenis kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan
6. Apakah pernah berkunjung dan membeli produk di *Green Kubu Café*?
☐ IYA ☐ TIDAK

Jika anda menjawab IYA, silahkan melanjutkan mengisi kuesioner, namun jika menjawab TIDAK silahkan berhenti untuk mengisi kuesioner.

B. 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.

Keterangan :

- SS : Sangat Setuju
 S : Setuju
 N : Netral
 TS : Tidak Setuju
 STS : Sangat Tidak Setuju

C. Draft Pertanyaan

1. Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Kepuasan Pelanggan	5	4	3	2	1
1	Saya merasa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Green Kubu Cafe Tegallalang sesuai dengan harapan.					

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Kepuasan Pelanggan	5	4	3	2	1
2	Saya merasa puas akan produk/layanan pada Green Kubu Café sehingga tertarik untuk mengunjungi kembali.					
3	Saya merasa produk/layanan pada Green Kubu Café layak untuk direkomendasikan kepada orang lain.					
4	Saya merasa produk/layanan yang diberikan Green Kubu Café sudah memenuhi standar kualitas yang diharapkan.					
5	Saya merasa senang dan puas setelah menggunakan produk/layanan pada Green Kubu Café.					

2. Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Kualitas Pelayanan	5	4	3	2	1
6	Fasilitas yang disediakan Green Kubu Cafe Tegallalang dalam keadaan baik dan bersih.					
7	Karyawan Green Kubu Cafe Tegallalang handal dan akurat dalam pelayannya					
8	Karyawan Green Kubu Cafe Tegallalang cepat, tanggap dan					

	ramah dalam melayani kebutuhan saya.					
9	Karyawan Green Kubu Café memiliki pengetahuan yang memadai untuk menjawab pertanyaan pelanggan.					
10	Karyawan Green Kubu Café memberikan perhatian khusus pada kebutuhan saya sebagai pelanggan.					

3. Nilai Pelanggan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Nilai Pelanggan	5	4	3	2	1
1	Green Kubu Café Tegallalang membuat pelanggan merasa senang dan puas ketika melakukan pembelian.					
2	Green Kubu Café Tegallalang memiliki kemudahan dalam berkomunikasi dan berinteraksi, sehingga pelanggan merasa dihargai.					
3	Green Kubu Café Tegallalang memberikan kualitas jasa yang memuaskan kepada pelanggan.					
4	Green Kubu Café Tegallalang menetapkan harga sesuai dengan kualitas yang ditawarkan.					

Lampiran 0 6. Tabulasi Data Sampel Kecil Variabel Kualitas Pelayanan (X_1), dan Nilai Pelanggan (X_2) terhadap Kepuasan Peelanggan (Y)

NO	Kualitas Pelayanan (X_1)						Nilai Pelanggan (X_2)					Kepuasan Pelanggan (Y)					
	$X_{1.1}$	$X_{1.2}$	$X_{1.3}$	$X_{1.4}$	$X_{1.5}$	TX_1	$X_{2.1}$	$X_{2.2}$	$X_{2.3}$	$X_{2.4}$	TX_2	Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5	TX_Y
1	2	1	2	3	3	11	2	3	2	3	10	3	2	2	1	3	11
2	4	4	5	4	5	22	4	4	4	4	16	4	4	4	5	4	21
3	5	5	5	5	5	25	3	4	4	4	15	3	5	5	5	5	23
4	3	3	2	2	2	12	5	4	4	4	17	2	2	2	3	2	11
5	5	5	5	4	5	24	4	1	2	4	11	3	4	4	3	4	18
6	4	3	3	3	4	17	3	3	4	4	14	1	3	3	4	3	14
7	4	4	4	3	4	19	3	2	4	3	12	3	4	5	4	4	20
8	3	3	3	2	4	15	4	5	4	5	18	4	3	2	2	1	12
9	2	1	5	4	3	15	3	1	2	2	8	3	3	3	2	3	14
10	1	3	3	4	5	16	2	1	3	2	8	5	5	4	2	2	18
11	3	4	5	4	3	19	4	2	3	5	14	2	4	4	2	3	15
12	4	3	4	5	2	18	4	5	5	4	18	3	5	3	1	5	17
13	3	4	4	4	5	20	4	4	1	4	13	1	2	4	5	5	17
14	3	4	5	2	5	19	1	5	4	4	14	2	4	2	2	4	14

15	4	2	1	1	5	13	1	3	5	4	13	3	4	2	3	1	13
16	5	4	3	2	1	15	5	3	4	5	17	1	3	4	2	1	11
17	5	3	4	5	2	19	3	4	3	3	13	2	1	3	4	2	12
18	3	4	1	4	5	17	4	4	4	4	16	3	2	5	5	2	17
19	4	3	4	2	1	14	4	4	4	4	16	3	1	3	4	5	16
20	3	3	3	3	3	15	4	2	3	2	11	1	3	3	4	3	14
21	4	4	4	4	4	20	2	2	1	2	7	1	4	4	4	4	17
22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	3	5	5	4	4	21
23	2	3	3	4	5	17	5	5	5	4	19	2	4	3	4	3	16
24	2	1	2	2	1	8	3	3	4	4	14	2	3	2	3	2	12
25	4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	14	3	4	4	4	4	19
26	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	20	4	5	4	5	4	22
27	3	3	3	3	4	16	3	3	3	4	13	4	4	4	4	4	20
28	4	4	4	4	3	19	2	3	2	3	10	2	4	3	3	4	16
29	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	3	5	5	5	5	23
30	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	1	3	3	3	3	13

Lampiran 0 7. Tabulasi Data Sampel Besar Variabel Kualitas Pelayanan (X_1), dan Nilai Pelanggan (X_2) terhadap Kepuasan Peelanggan (Y)

NO	Kualitas Pelayanan (X_1)						Nilai Pelanggan (X_2)					Kepuasan Pelanggan (Y)					
	$X_{1.1}$	$X_{1.2}$	$X_{1.3}$	$X_{1.4}$	$X_{1.5}$	TX_1	$X_{2.1}$	$X_{2.2}$	$X_{2.3}$	$X_{2.4}$	TX_2	Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5	TX_Y
1	2	1	2	3	3	11	3	2	3	1	9	4	4	4	4	4	20
2	4	4	5	4	5	22	4	5	5	4	18	2	3	3	4	5	17
3	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	2	1	2	2	1	8
4	3	3	2	2	2	12	2	3	2	3	10	4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	4	5	24	4	4	4	4	16	5	4	5	5	5	24
6	4	3	3	3	4	17	3	4	4	4	15	3	3	3	3	4	16
7	4	4	4	3	4	19	5	4	4	4	17	4	4	4	4	3	19
8	3	3	3	2	4	15	4	4	2	1	11	5	5	5	5	5	25
9	2	1	5	4	3	15	3	4	4	3	14	4	4	4	4	4	20
10	1	3	3	4	5	16	3	3	4	2	12	2	3	3	4	4	16
11	3	4	5	4	3	19	4	5	4	5	18	4	4	3	4	4	19
12	4	3	4	5	2	18	3	2	2	1	8	5	5	5	5	5	25
13	3	4	4	4	5	20	2	2	3	1	8	4	4	3	4	3	18
14	3	4	5	2	5	19	4	5	3	2	14	5	5	5	4	4	23

15	4	2	1	1	5	13	4	4	5	5	18	4	4	4	4	4	20
16	5	4	3	2	1	15	4	4	1	4	13	4	4	4	4	4	20
17	5	3	4	5	2	19	1	4	4	5	14	4	4	4	4	4	20
18	3	4	1	4	5	17	1	4	5	3	13	3	3	4	3	3	16
19	4	3	4	2	1	14	5	5	4	3	17	5	5	5	5	5	25
20	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	13	1	1	1	1	1	5
21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	5	5	4	5	23
22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
23	2	3	3	4	5	17	4	2	3	2	11	3	4	5	4	4	20
24	2	1	2	2	1	8	2	2	1	2	7	4	3	4	4	5	20
25	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	5	3	4	3	19
26	5	4	5	5	5	24	5	4	5	5	19	5	5	4	2	3	19
27	3	3	3	3	4	16	3	4	4	3	14	2	4	4	1	3	14
28	4	4	4	4	3	19	3	3	4	4	14	3	5	3	1	5	17
29	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	1	2	4	5	5	17
30	4	4	4	4	4	20	3	4	3	3	13	2	4	3	5	4	18
31	2	3	3	4	4	16	3	4	2	3	12	3	4	2	3	5	17
32	4	4	3	4	4	19	3	4	3	3	13	1	3	4	2	1	11

33	5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	17	2	1	3	4	5	15
34	4	4	3	4	3	18	4	4	4	3	15	3	4	5	5	3	20
35	5	5	5	4	4	23	4	4	4	5	17	3	1	3	4	5	16
36	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	2	3	4	4	5	18
37	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	17	2	1	2	3	3	11
38	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	5	4	5	22
39	3	3	4	3	3	16	4	3	3	3	13	5	5	5	5	5	25
40	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	3	3	2	2	2	12
41	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	5	5	5	4	5	24
42	4	5	5	4	5	23	4	5	5	4	18	4	3	3	3	4	17
43	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	3	4	19
44	5	4	5	5	5	24	4	3	3	4	14	3	3	3	2	4	15
45	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	16	2	1	5	4	3	15
46	4	5	4	4	4	21	5	4	4	5	18	1	3	3	4	5	16
47	5	5	3	4	5	22	2	4	5	2	13	3	4	5	4	3	19
48	4	5	4	4	5	22	4	4	4	4	16	4	3	4	5	2	18
49	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	3	4	2	5	18
50	5	5	5	5	4	24	4	5	4	5	18	2	3	3	1	5	14

51	4	2	3	4	4	17	4	4	3	4	15	1	5	2	3	2	13
52	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	3	4	5	1	2	15
53	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	2	2	3	1	2	10
54	4	4	4	4	4	20	5	3	4	4	16	3	4	3	4	5	19
55	4	4	5	5	4	22	5	5	5	5	20	3	2	3	4	1	13
56	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	16	5	4	2	1	3	15
57	3	3	4	4	4	18	4	3	4	4	15	4	2	5	3	3	17
58	4	3	2	3	3	15	3	3	3	3	12	3	2	5	1	4	15
59	5	4	4	4	4	21	4	5	4	4	17	5	2	4	3	1	15
60	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	12	2	3	2	3	4	14
61	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	5	2	3	1	15
62	4	5	4	5	5	23	5	5	5	5	20	3	2	1	4	3	13
63	3	1	1	2	2	9	3	1	3	1	8	2	1	4	5	3	15
64	2	1	1	2	3	9	4	3	2	1	10	3	2	3	4	5	17
65	3	2	1	2	3	11	3	2	1	1	7	1	2	3	4	1	11
66	1	2	3	2	2	10	3	2	1	2	8	4	1	5	2	3	15
67	1	1	3	4	1	10	1	2	2	1	6	1	4	3	2	1	11
68	1	2	1	2	1	7	2	2	2	2	8	1	1	4	3	3	12

69	3	3	3	3	3	15	1	2	2	2	7	2	4	1	2	3	12
70	2	3	2	2	2	11	2	2	2	2	8	3	1	2	4	1	11
71	2	2	3	1	1	9	2	2	1	1	6	1	1	2	3	4	11
72	1	2	2	1	2	8	1	1	2	2	6	1	2	3	1	4	11
73	2	2	2	2	2	10	1	1	1	2	5	1	3	2	2	4	12
74	3	3	3	4	4	17	4	4	4	4	16	1	2	2	4	3	12
75	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	2	1	2	2	2	9
76	2	1	2	2	2	9	1	2	1	3	7	3	4	2	3	1	13
77	3	3	2	1	1	10	2	1	1	2	6	1	4	3	4	1	13
78	3	2	1	1	2	9	2	3	1	1	7	2	3	2	1	2	10
79	1	1	2	1	2	7	2	3	3	2	10	3	4	2	2	3	14
80	1	2	2	3	2	10	2	3	3	1	9	1	2	1	2	1	7
81	3	1	2	1	1	8	2	2	3	1	8	1	2	3	4	4	14
82	2	2	3	1	1	9	1	2	2	2	7	1	4	3	2	4	14
83	3	1	2	2	1	9	1	1	3	2	7	2	4	2	1	2	11
84	2	2	1	3	2	10	2	1	1	1	5	1	4	1	2	3	11
85	1	2	1	1	1	6	2	2	2	1	7	2	3	3	4	3	15
86	2	2	2	2	3	11	3	2	2	2	9	1	5	3	2	1	12

87	3	2	2	1	3	11	1	2	2	2	7	3	1	1	2	1	8
88	2	2	3	2	2	11	2	2	1	2	7	1	2	1	4	3	11
89	3	2	1	1	1	8	1	2	2	2	7	2	3	3	2	3	13
90	3	3	2	1	1	10	2	2	1	2	7	2	1	1	3	3	10
91	1	2	2	3	2	10	2	2	3	2	9	1	2	2	1	2	8
92	2	3	3	2	2	12	3	2	1	1	7	3	2	2	1	1	9
93	3	2	2	1	1	9	1	1	2	2	6	1	3	1	1	1	7
94	2	2	2	1	1	8	2	1	2	2	7	1	1	2	2	3	9
95	2	3	3	2	3	13	1	2	3	2	8	2	2	4	4	1	13
96	3	2	2	1	1	9	1	2	3	2	8	1	2	1	3	1	8
97	2	3	3	2	3	13	2	2	1	1	6	2	3	1	4	2	12
98	2	1	1	3	3	10	1	2	2	2	7	2	1	2	1	3	9
99	1	2	2	1	2	8	2	2	1	2	7	2	1	2	3	3	11
100	3	2	2	1	1	9	1	2	1	3	7	3	4	5	2	5	19
101	1	3	1	1	1	7	2	1	1	1	5	5	3	2	1	2	13
102	1	1	2	2	3	9	1	1	2	2	6	3	4	5	3	4	19
103	2	2	4	4	1	13	2	2	3	3	10	1	1	2	3	2	9
104	1	2	1	3	1	8	3	1	1	1	6	4	3	4	5	2	18

103	2	3	1	4	2	12	3	2	1	1	7	2	3	2	4	5	16
106	2	1	2	1	3	9	2	1	1	1	5	3	4	5	5	4	21
107	2	1	2	3	3	11	4	4	4	1	13	4	3	3	2	4	16
108	3	4	5	2	5	19	5	4	3	4	16	5	4	2	2	2	15
109	5	3	2	1	2	13	2	3	4	4	13	1	2	2	2	4	11
110	3	4	5	3	4	19	4	4	3	4	15	1	5	4	5	1	16
111	1	1	2	3	2	9	1	1	3	5	10	2	4	5	4	4	19
112	4	3	4	5	2	18	1	3	3	4	11	2	3	1	1	2	9
113	2	3	2	4	5	16	1	1	2	2	6	1	3	5	1	1	11
114	3	4	5	5	4	21	3	2	3	3	11	3	5	4	3	2	17
115	4	3	3	2	4	16	2	2	4	5	13	3	4	1	4	3	15
116	5	4	2	2	2	15	4	2	2	1	9	2	3	5	2	1	13
117	1	2	2	2	4	11	1	1	1	3	6	1	4	1	1	2	9
118	1	5	4	5	1	16	2	4	4	1	11	4	5	4	1	1	15
119	2	4	5	4	4	19	3	3	2	1	9	1	2	2	1	1	7
120	2	3	1	1	2	9	3	5	3	5	16	5	5	5	5	5	25
121	1	3	5	1	1	11	4	4	1	1	10	1	1	1	1	1	5
122	3	5	4	3	2	17	3	1	1	4	9	4	5	5	4	5	23

123	3	4	1	4	3	15	4	3	5	4	16	4	4	4	4	4	20
124	2	3	5	2	1	13	3	2	1	1	7	5	4	5	5	5	24
125	1	4	1	1	2	9	4	4	2	1	11	4	4	4	3	4	19
126	4	5	4	1	1	15	4	2	3	3	12	4	5	4	4	4	21
127	1	2	2	1	1	7	3	3	2	2	10	5	5	3	4	5	22
128	3	3	2	1	2	11	1	2	2	1	6	4	5	4	4	5	22
129	2	2	2	2	1	9	1	2	1	2	6	5	5	5	5	5	25
130	2	1	2	1	2	8	1	1	2	3	7	5	5	5	5	4	24
131	2	2	2	2	2	10	3	3	2	2	10	4	2	3	4	4	17
132	2	2	2	3	3	12	2	2	2	2	8	5	5	5	5	5	25
133	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	6	4	4	4	4	4	20
134	2	2	3	2	3	12	2	1	1	1	5	4	4	4	4	4	20
135	2	2	3	2	2	11	1	1	1	1	4	4	4	5	5	4	22
136	1	2	3	3	3	12	3	1	4	1	9	3	3	4	4	4	18
137	2	1	3	4	1	11	3	1	2	2	8	3	3	4	4	4	18
137	1	2	5	4	1	13	2	3	4	3	12	4	3	2	3	3	15
139	5	1	1	3	2	12	2	3	4	5	14	5	4	4	4	4	21
140	1	2	1	1	3	8	3	4	4	5	16	4	4	3	3	3	17

Lampiran 0 8. Hasil Output SPSS Uji Validitas Sampel Kecil

Uji Validitas Data Variabel Kualitas Pelayanan

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.637**	.412*	.276	.026	.633**
	Sig. (2-tailed)		.000	.024	.140	.890	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.637**	1	.526**	.437*	.446*	.848**
	Sig. (2-tailed)	.000		.003	.016	.013	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.412*	.526**	1	.564**	.188	.752**
	Sig. (2-tailed)	.024	.003		.001	.320	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.276	.437*	.564**	1	.313	.726**
	Sig. (2-tailed)	.140	.016	.001		.092	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.026	.446*	.188	.313	1	.593**
	Sig. (2-tailed)	.890	.013	.320	.092		.001
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.633**	.848**	.752**	.726**	.593**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	
	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).



Uji Validitas Data Variabel Nilai Pelanggan

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	.338	.292	.500**	.667**
	Sig. (2-tailed)		.068	.118	.005	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.338	1	.599**	.630**	.840**
	Sig. (2-tailed)	.068		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.292	.599**	1	.553**	.783**
	Sig. (2-tailed)	.118	.000		.002	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.500**	.630**	.553**	1	.841**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.002		.000
	N	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.667**	.840**	.783**	.841**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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



Uji Validitas Data Variabel Kepuasan Pelanggan

		Correlations					
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	.372 [*]	.193	-.021	.049	.472 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.043	.306	.912	.795	.009
	N	30	30	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	.372 [*]	1	.410 [*]	.024	.323	.654 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.043		.024	.899	.082	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	.193	.410 [*]	1	.572 ^{**}	.437 [*]	.796 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.306	.024		.001	.016	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y4	Pearson Correlation	-.021	.024	.572 ^{**}	1	.375 [*]	.615 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.912	.899	.001		.041	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y5	Pearson Correlation	.049	.323	.437 [*]	.375 [*]	1	.696 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.795	.082	.016	.041		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.472 ^{**}	.654 ^{**}	.796 ^{**}	.615 ^{**}	.696 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.009	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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



Lampiran 0 9. Hasil Output SPSS Uji Reliabilitas Sampel Kecil

Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.744	5

Uji Reliabilitas Nilai Pelanggan

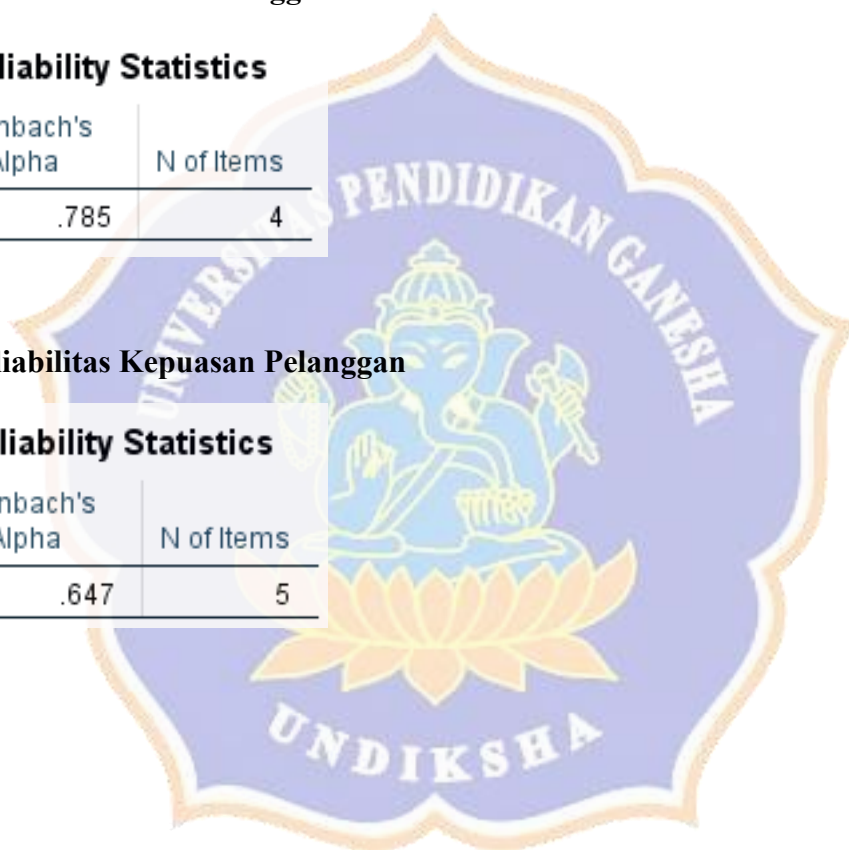
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.785	4

Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan

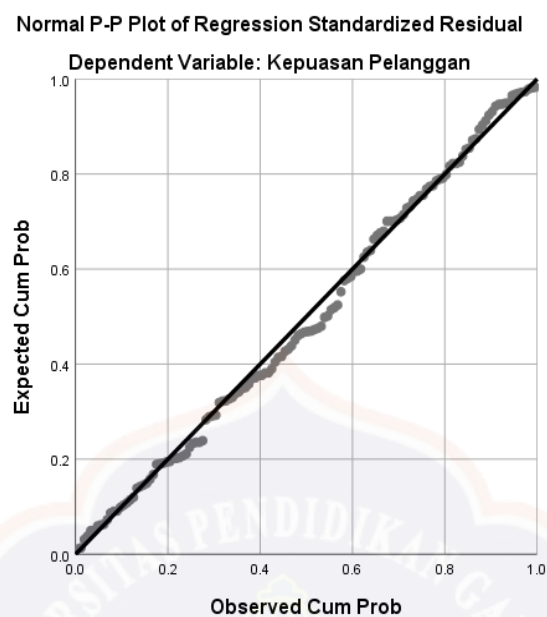
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.647	5



Lampiran 10. Hasil Output SPSS Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas



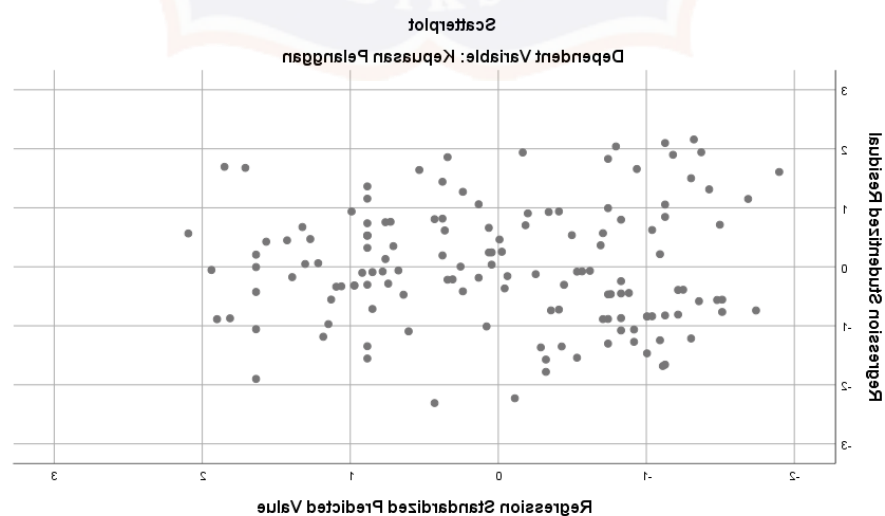
b. Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	14.199	1.215		11.683	.000		
	Kualitas Pelayanan	-.066	.132	-.073	-.500	.618	.338	2.961
	Nilai Pelanggan	.223	.156	.208	1.431	.155	.338	2.961

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

c. Uji Heteroskedastisitas



d. Uji Regresi Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	14.199	1.215		11.683	.000		
	Kualitas Pelayanan	-.066	.132	-.073	-.500	.618	.338	2.961
	Nilai Pelanggan	.223	.156	.208	1.431	.155	.338	2.961

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

e. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.623 ^a	.389	.380	3.82624

a. Predictors: (Constant), NilaiPelanggan_X2, KualitasPelayanan_X1

b. Dependent Variable: Y

f. Uji F (Pengaruh Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1275.295	2	637.647	43.555	.000 ^b
	Residual	2005.698	137	14.640		
	Total	3280.993	139			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), NilaiPelanggan_X2, KualitasPelayanan_X1

g. Uji t (Pengaruh Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.611	.835		10.314	.000
	KualitasPelayanan_X1	.279	.100	.364	2.797	.006
	NilaiPelanggan_X2	.268	.124	.282	2.171	.032

a. Dependent Variable: Y

h. *Uji Kolmogorov Semirnov***One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		140
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.80006849
Most Extreme Differences	Absolute	.056
	Positive	.056
	Negative	-.037
Test Statistic		.056
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.



Lampiran 11. Dokumentasi



(Observasi Awal dan Wawancara)



(Penyebaran Kuesioner)