



Lampiran 1. Dokumentasi Observasi



ENDIDIKAN



Lampiran 2 Dokumentasi Survei Awal



Lampiran 3. Hasil Survei Awal

Responden	Peringkat Warung Ko-Vaitnam	Alasan singkat
R1	4	Karena lumayan panas kalau siang, jadi lebih cocok untuk malam
R2	4	Tempatnya cukup nyaman, tapi saat saya berkunjung pelayanan agak lambat jadi rasanya kurang maksimal dibanding kedai lain.
R3	5	Saya menempatkan ko vaitnam di posisi terakhir karena pengalaman saat berkunjung kurang berkesan, terutama dalam waktu menunggu pesanan yang cukup lama.
R4	2	Saya kasih no 2 karena suasananya cukup enak buat duduk santai dan ngobrol.
R5	5	karena menurut saya masih ada beberapa kedai lain yang lebih menarik untuk didatangi.
R6	3	Menurut saya tempatnya lumayan nyaman, jadi masih masuk dalam pilihan kalau lagi cari tempat buat santai, terutama malam
R7	4	Sebenarnya Ko Vaitnam cukup bagus, tapi pengalaman saya waktu ke sana belum terlalu berkesan dibanding tempat lain.
R8	2	karena tempatnya cukup nyaman buat kumpul-kumpul sama teman.
R9	4	Karena tempatnya lumayan enak buat santai, tapi waktu saya datang kemarin rasanya masih biasa saja
R10	4	Karna untuk saya masih ada beberapa tempat yang lebih bagus dan akan lebih sering saya kunjungi

Lampiran 4. Kuesioner Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN

Jalan Udayana No. 11, Singaraja, Telepon. (0362) 26830
E-mail : jurusanmanajemen.undiksha@gmail.com

Kepada Yth. Bapak/Ibu, Saudara/i

Perihal : Kuesioner

Dengan hormat,

Dengan tujuan sebagai syarat menyelesaikan studi di Universitas Pendidikan Ganesha program studi Manajemen, dengan ini saya Ida Ayu Laksmi Dewi bermaksud melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Ko-Vaitnam"

Dengan ini saya mohon kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/Saudari untuk berkenan mengisi kuesioner ini sebagai data yang akan dipergunakan dalam penelitian. Data yang Bapak/Ibu, Saudara/Saudari berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian saja. Atas kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/Saudari yang bersedia berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian ini saya ucapkan terima kasih.

Singaraja, 29 Januari 2026

Peneliti

Ida Ayu Laksmi Dewi

Contact Person: 085951503076

Apakah anda pernah mengunjungi Warung Ko-Vaitnam?

☐ Iya ☐ Tidak

Apakah anda pernah melakukan pemesanan secara langsung di Warung Ko-Vaitnam?

☐ Iya ☐ Tidak

Jika anda menjawab Iya, silahkan melanjutkan mengisi kuesioner.

A. Identitas Responden

Beri tanda centang (✓) pada kotak jawaban

1. Nama Lengkap :
2. Usia :
3. Jenis Kelamin : ☐ Laki – laki ☐ Perempuan
4. Pekerjaan : ☐ Wirausaha ☐ Mahasiswa/Pelajar
☐ Pekerja Kantoran ☐ Belum Bekerja
☐ Karyawan Swasta
☐ Yang lain:
5. Pendapatan : ☐ < Rp. 2.500.000
☐ Rp. 2.500.000 – Rp. 5.000.000
☐ > Rp. 5.000.000

B. Petunjuk Pengisian Responden

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan apa yang ada di lembar pertanyaan kuesioner dengan cara memberikan tanda centang (✓) pada pilihan jawab yang tersedia.

Keterangan:

Kategori Jawaban	Keterangan	Nilai
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
CS	Cukup Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

C. Draf Pernyataan Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
		5	4	3	2	1
Kesesuaian harapan						
1	Saya merasa pelayanan yang saya terima di Warung Ko-Vaitnam sesuai dengan harapan saya.					
Minat beli ulang						
2	Saya memiliki keinginan untuk berkunjung kembali ke Warung Ko-Vaitnam.					
Rekomendasi kepada orang lain						
3	Saya bersedia merekomendasikan Warung Ko-Vaitnam kepada orang lain.					

Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
		5	4	3	2	1
Bukti fisik (<i>tangibles</i>)						
1	Saya menilai fasilitas di Warung Ko-Vaitnam berada dalam kondisi kebersihan yang baik.					
Keandalan (<i>reliability</i>)						
2	Saya merasa Warung Ko-Vaitnam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara konsisten.					
Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)						
3	Saya merasa karyawan Warung Ko-Vaitnam tanggap dalam membantu kebutuhan saya.					
Jaminan (<i>assurance</i>)						
4	Saya menilai karyawan Warung Ko-Vaitnam bersikap profesional dalam memberikan pelayanan.					
Empati (<i>empathy</i>)						
5	Saya merasa karyawan Warung Ko-Vaitnam memahami kebutuhan pelanggan dengan baik.					

Pengalaman Pelanggan

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
		5	4	3	2	1
Pembeda (<i>differentiator</i>)						
1	Saya merasa Warung Ko-Vaitnam memiliki keunikan yang membedakannya dari kedai kopi lain.					

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
		5	4	3	2	1
Emosi (<i>mood</i>)						
2	Saya merasa nyaman selama berada di Warung Ko-Vaitnam.					
Terkenang (<i>memorable</i>)						
3	Saya memiliki pengalaman yang berkesan setelah berkunjung ke Warung Ko-Vaitnam.					
Bentuk Fisik (<i>physical</i>)						
4	Saya merasa suasana di Warung Ko-Vaitnam mendukung kenyamanan saya.					
Kesetiaan (<i>loyal</i>)						
5	Saya merasa selalu ingin kembali berkunjung ke Warung Ko-Vaitnam berdasarkan pengalaman yang saya rasakan.					

Lampiran 5. Tabulasi Data Sampel Kecil

Kualitas Pelayanan						Pengalaman Pelanggan					
P1	P2	P3	P4	P5	Total	P1	P2	P3	P4	P5	Total
4	5	5	3	4	21	5	4	4	5	4	22
5	4	4	3	4	20	4	5	4	4	4	21
4	4	5	4	5	22	3	4	4	5	4	20
4	5	5	4	5	23	5	4	4	4	4	21
5	4	4	5	5	23	4	5	5	5	4	23
4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	5	21
5	5	5	5	4	24	5	4	5	4	5	23
5	4	4	4	4	21	5	4	5	4	3	21
3	3	4	3	2	15	2	3	2	4	3	14
4	5	4	5	4	22	3	4	4	4	4	19
3	2	3	2	3	13	3	2	3	3	2	13
2	3	3	3	2	13	4	3	4	3	3	17
4	3	3	4	4	18	3	3	3	5	4	18
2	2	2	2	3	11	2	3	3	2	3	13
3	3	2	4	3	15	2	3	2	3	2	12
5	5	5	4	5	24	4	5	5	4	4	22
4	5	3	3	5	20	4	4	3	3	4	18
4	4	3	3	4	18	4	5	3	3	4	19
2	3	3	4	3	15	3	2	2	2	3	12
3	4	4	5	3	19	5	5	3	5	3	21
5	5	5	4	5	24	4	4	5	5	5	23
3	3	3	2	3	14	3	4	3	2	4	16
4	4	4	2	3	17	4	5	3	2	3	17
4	3	4	5	4	20	2	3	4	4	2	15
5	5	5	5	4	24	5	5	4	4	5	23
3	4	3	4	3	17	4	3	4	3	3	17
2	2	2	2	4	12	3	2	3	3	2	13
4	5	4	5	5	23	5	4	4	5	4	22
5	5	4	4	5	23	4	4	5	5	5	23
4	2	3	3	2	14	2	2	2	3	2	11

Kepuasan Pelanggan			
P1	P2	P3	Total
4	4	5	13
5	4	5	14
4	3	4	11
3	3	4	10
4	5	4	13
4	4	4	12
5	4	5	14
3	4	4	11
2	3	2	7
4	4	4	12
3	3	3	9
3	3	3	9
3	2	2	7
2	2	3	7
2	2	3	7
5	5	4	14
4	4	4	12
3	4	4	11
4	2	3	9
4	4	3	11
4	4	5	13
3	3	3	9
4	3	3	10
2	3	2	7
5	5	5	15
5	5	4	14
3	2	2	7
5	5	4	14
5	4	5	14
2	2	2	6

Lampiran 6. Tabulasi Data Sampel Besar

Kualitas Pelayanan						Pengalaman Pelanggan					
P1	P2	P3	P4	P5	Total	P1	P2	P3	P4	P5	Total
3	2	2	2	2	11	3	2	2	2	2	11
3	3	2	3	2	13	3	3	2	3	2	13
3	2	3	2	2	12	3	2	1	1	3	10
2	2	1	2	1	8	3	3	3	2	2	13
3	3	2	2	1	11	4	2	3	1	1	11
4	5	5	5	5	24	3	5	4	4	4	20
3	2	2	1	1	9	3	3	2	3	3	14
4	2	3	2	2	13	2	3	2	2	3	12
3	2	2	2	3	12	4	4	3	5	5	21
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	4	24	3	4	3	4	3	17
3	5	4	4	4	20	4	4	5	5	5	23

Kualitas Pelayanan						Pengalaman Pelanggan					
P1	P2	P3	P4	P5	Total	P1	P2	P3	P4	P5	Total
5	5	5	5	4	24	4	4	4	4	5	21
5	5	4	4	3	21	5	4	4	3	3	19
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
4	4	5	5	5	23	5	4	4	4	5	22
4	4	4	3	3	18	4	3	3	2	3	15
2	3	3	2	2	12	3	3	2	3	3	14
4	4	3	4	4	19	3	3	2	2	2	12
2	2	1	1	1	7	3	2	1	1	3	10
3	3	3	2	2	13	4	5	5	5	3	22
2	3	3	3	2	13	3	5	4	4	4	20
2	2	2	2	2	10	5	4	4	3	3	19
4	5	5	5	4	23	4	3	3	3	3	16
4	4	4	3	3	18	4	5	5	5	4	23
3	3	3	3	2	14	4	3	3	3	2	15
3	3	4	4	4	18	3	5	4	4	4	20
4	5	5	5	3	22	5	3	3	5	4	20
4	5	5	4	5	23	4	4	4	5	5	22
4	4	4	4	3	19	5	3	3	4	4	19
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
5	4	5	5	5	24	5	4	5	5	4	23
5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	4	24
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
3	3	3	3	2	14	2	3	3	2	2	12
5	4	4	4	4	21	3	4	3	4	3	17
5	5	5	3	3	21	4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
4	4	4	3	3	18	5	4	4	4	3	20
3	3	3	3	3	15	4	3	3	4	3	17
2	3	3	3	2	13	2	2	2	2	2	10
2	3	3	3	3	14	2	3	2	3	2	12
1	2	2	2	2	9	4	4	4	3	3	18
5	4	4	4	3	20	5	4	4	5	5	23
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
1	2	2	2	2	9	3	4	3	3	3	16
5	5	4	4	3	21	5	4	5	5	4	23
2	3	4	3	3	15	5	5	5	5	5	25
4	3	3	2	3	15	4	4	4	3	3	18
3	3	4	4	4	18	3	3	4	3	4	17
5	5	5	5	5	25	3	4	3	4	4	18
3	4	4	4	4	19	4	5	5	5	5	24
1	3	2	2	2	10	3	1	1	2	2	9
1	2	2	2	1	8	2	2	2	1	1	8
5	4	4	4	4	21	5	5	5	5	5	25

Kualitas Pelayanan						Pengalaman Pelanggan					
P1	P2	P3	P4	P5	Total	P1	P2	P3	P4	P5	Total
5	4	4	4	5	22	1	2	2	2	2	9
5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25	2	4	3	3	3	15
4	4	4	4	4	20	3	4	3	4	3	17
4	3	4	3	4	18	2	2	2	2	2	10
5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24
4	4	4	4	4	20	2	2	2	1	1	8
5	5	4	4	5	23	3	4	3	3	3	16
5	5	5	5	5	25	3	2	2	2	1	10
4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15
5	5	5	5	5	25	4	4	3	3	3	17
4	5	5	4	4	22	4	5	4	3	3	19
5	4	4	4	3	20	5	4	3	3	2	17
4	4	5	5	4	22	4	4	4	4	4	20
3	4	4	3	4	18	2	3	2	2	2	11
5	4	5	4	5	23	4	5	5	5	5	24
4	5	4	5	5	23	4	4	4	4	3	19
5	5	4	5	4	23	4	5	5	4	4	22
5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	5	21
2	3	2	2	2	11	4	4	4	5	5	22
5	5	5	4	4	23	4	5	4	4	4	21
5	4	4	3	4	20	3	5	5	4	5	22
5	5	5	4	5	24	5	4	5	5	5	24
3	3	3	2	2	13	5	3	4	4	4	20
3	2	3	2	2	12	3	3	3	3	3	15
5	4	4	4	5	22	3	4	3	3	3	16
3	3	3	3	2	14	5	4	5	5	4	23
4	4	4	4	4	20	2	3	3	3	2	13
3	3	5	4	5	20	4	2	3	3	4	16
5	5	4	4	4	22	1	2	1	2	2	8
2	2	2	1	1	8	2	2	2	2	2	10
1	2	2	2	2	9	5	4	5	5	5	24
2	3	3	3	2	13	3	3	3	2	2	13
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
3	4	4	4	3	18	4	4	4	4	5	21
4	5	4	3	3	19	4	5	4	4	4	21
4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	4	22
4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
3	4	3	4	3	17	3	4	5	4	4	20
4	4	4	3	5	20	5	4	4	3	4	20
4	5	4	3	3	19	3	3	4	4	5	19
4	4	4	4	5	21	4	5	4	4	4	21
2	3	3	3	2	13	3	4	4	4	3	18
3	5	5	4	3	20	2	3	2	2	2	11

Kualitas Pelayanan						Pengalaman Pelanggan					
P1	P2	P3	P4	P5	Total	P1	P2	P3	P4	P5	Total
5	4	5	5	4	23	3	4	3	3	3	16
3	4	4	4	3	18	5	5	5	4	4	23
1	2	2	1	1	7	2	2	1	1	1	7
5	5	5	5	5	25	4	3	3	3	3	16
5	3	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
1	1	1	2	2	7	4	5	4	3	3	19
2	2	2	1	1	8	3	4	3	4	3	17
2	3	3	4	3	15	4	2	2	2	3	13
5	5	5	5	5	25	4	3	3	4	3	17
5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24
2	3	2	1	1	9	5	4	5	5	4	23
5	5	4	3	3	20	2	3	3	2	2	12
4	4	4	3	3	18	5	5	5	5	4	24
5	3	3	5	4	20	3	4	3	3	3	16
2	3	2	2	2	11	2	3	3	2	3	13
2	3	3	3	2	13	3	3	3	3	3	15
2	4	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14
3	5	5	5	4	22	3	3	2	1	1	10
2	3	3	3	3	14	3	4	3	4	3	17
2	4	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20
2	4	3	3	2	14	5	4	5	5	5	24
5	4	5	5	5	24	5	4	5	4	4	22
2	2	2	2	2	10	4	4	3	3	4	18
1	2	2	2	3	10	3	2	2	2	2	11
2	1	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8
2	3	3	2	2	12	3	2	2	2	1	10
2	3	3	2	3	13	2	4	3	3	3	15
2	3	2	1	1	9	5	5	5	5	4	24

Kepuasan Pelanggan			
P1	P2	P3	Total
4	2	3	9
2	2	2	6
4	4	4	12
3	2	2	7
2	2	3	7
5	5	5	15
3	3	2	8
4	4	3	11
3	3	3	9
5	5	5	15
5	3	3	11
5	4	4	13
5	5	4	14

Kepuasan Pelanggan			
P1	P2	P3	Total
4	3	3	10
5	5	5	15
5	5	5	15
4	3	3	10
4	3	2	9
3	3	3	9
3	3	2	8
3	3	2	8
5	4	4	13
3	2	4	9
5	5	5	15
4	5	5	14
3	3	3	9
4	3	3	10
4	3	3	10
5	5	5	15
3	3	3	9
5	4	3	12
5	4	5	14
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
2	3	2	7
3	3	2	8
5	4	3	12
5	5	5	15
5	3	4	12
5	4	4	13
2	3	3	8
3	2	2	7
3	3	2	8
4	4	4	12
5	5	5	15
4	5	5	14
3	2	1	6
5	5	5	15
5	4	3	12
4	3	3	10
3	3	3	9
5	5	5	15
2	2	3	7
3	3	3	9
2	1	1	4
5	4	5	14
4	3	2	9

Kepuasan Pelanggan			
P1	P2	P3	Total
5	5	5	15
2	2	2	6
4	4	3	11
2	2	2	6
4	5	5	14
3	2	3	8
4	3	2	9
3	3	3	9
2	3	4	9
4	3	3	10
4	3	4	11
4	3	3	10
4	4	4	12
3	4	3	10
5	4	4	13
5	4	3	12
4	3	3	10
4	4	5	13
4	5	4	13
4	4	4	12
5	4	3	12
4	4	5	13
4	4	4	12
3	2	2	7
4	3	2	9
5	5	5	15
4	3	4	11
3	3	3	9
3	4	4	11
3	2	1	6
2	3	2	7
4	4	4	12
4	3	3	10
5	5	4	14
4	4	4	12
5	5	4	14
5	5	5	15
4	5	3	12
5	5	5	15
4	4	4	12
4	4	3	11
5	4	3	12
3	3	2	8
3	2	2	7
2	2	2	6

Kepuasan Pelanggan			
P1	P2	P3	Total
5	5	5	15
1	1	1	3
3	4	3	10
4	5	5	14
2	2	2	6
2	1	1	4
4	2	3	9
4	4	4	12
5	4	5	14
3	2	2	7
4	3	2	9
3	2	2	7
5	4	5	14
3	3	3	9
4	4	3	11
4	3	2	9
4	3	4	11
4	5	5	14
5	5	5	15
4	4	3	11
4	3	3	10
3	2	2	7
3	4	3	10
2	1	1	4
3	3	2	8
2	3	2	7
3	2	2	7



Lampiran 7. Hasil *Output* Perhitungan SPSS *for Windows* Versi 26.0

Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil Uji Validitas Sampel Kecil

1. Kepuasan Pelanggan

		Correlations			
		Y1	Y2	Y3	TOTAL_Y
Y1	Pearson Correlation	1	.744**	.752**	.918**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	.744**	1	.716**	.902**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	.752**	.716**	1	.904**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30
TOTAL_Y	Pearson Correlation	.918**	.902**	.904**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

2. Kualitas Pelayanan

		Correlations					
		P1	P2	P3	P4	P5	TOTAL_X1
P1	Pearson Correlation	1	.683**	.711**	.471**	.641**	.852**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.009	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	.683**	1	.745**	.551**	.674**	.894**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.002	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	.711**	.745**	1	.509**	.509**	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.004	.004	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	.471**	.551**	.509**	1	.419*	.724**
	Sig. (2-tailed)	.009	.002	.004		.021	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	.641**	.674**	.509**	.419*	1	.788**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.004	.021		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL_X1	Pearson Correlation	.852**	.894**	.844**	.724**	.788**	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).

3. Pengalaman Pelanggan

		Correlations				
		X1	X2	X3	X4	X5
X1	Pearson Correlation	1	.627**	.603**	.408*	.575**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.025	.001
	N	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.627**	1	.513**	.377*	.635**
	Sig. (2-tailed)	.000		.004	.040	.000
	N	30	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	.603**	.513**	1	.566**	.598**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004		.001	.000
	N	30	30	30	30	30
X4	Pearson Correlation	.408*	.377*	.566**	1	.473**
	Sig. (2-tailed)	.025	.040	.001		.008
	N	30	30	30	30	30
X5	Pearson Correlation	.575**	.635**	.598**	.473**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.008	
	N	30	30	30	30	30
TOTAL_X2	Pearson Correlation	.813**	.793**	.824**	.714**	.824**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	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).

Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil

1. Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.894	3

2. Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.878	5

3. Pengalaman Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.852	5

Hasil Uji Validitas Sampel Besar

1. Kepuasan Pelanggan

		Correlations			
		P1	P2	P3	Kepuasan Pelanggan
P1	Pearson Correlation	1	.769**	.717**	.890**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	130	130	130	130
P2	Pearson Correlation	.769**	1	.835**	.943**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	130	130	130	130
P3	Pearson Correlation	.717**	.835**	1	.930**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	130	130	130	130
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	.890**	.943**	.930**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	130	130	130	130

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

2. Kualitas Pelayanan

		Correlations				
		P1	P2	P3	P4	P5
P1	Pearson Correlation	1	.769**	.798**	.753**	.766**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130
P2	Pearson Correlation	.769**	1	.858**	.805**	.754**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130
P3	Pearson Correlation	.798**	.858**	1	.867**	.849**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	130	130	130	130	130
P4	Pearson Correlation	.753**	.805**	.867**	1	.869**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	130	130	130	130	130
P5	Pearson Correlation	.766**	.754**	.849**	.869**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	130	130	130	130	130
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.892**	.904**	.948**	.933**	.924**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130

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

3. Pengalaman Pelanggan

		Correlations					
		P1	P2	P3	P4	P5	Pengalaman Pelanggan
P1	Pearson Correlation	1	.577**	.736**	.703**	.675**	.825**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
P2	Pearson Correlation	.577**	1	.829**	.772**	.704**	.862**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
P3	Pearson Correlation	.736**	.829**	1	.853**	.788**	.941**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
P4	Pearson Correlation	.703**	.772**	.853**	1	.852**	.938**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
P5	Pearson Correlation	.675**	.704**	.788**	.852**	1	.903**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	130	130	130	130	130	130
Pengalaman Pelanggan	Pearson Correlation	.825**	.862**	.941**	.938**	.903**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	130	130	130	130	130	130

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

Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar

1. Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.910	3

2. Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.953	5

3. Pengalaman Pelanggan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.937	5

Hasil Uji Analisis Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	130	7.00	25.00	17.7308	5.49671
Pengalaman Pelanggan	130	7.00	25.00	17.7308	4.96935
Kepuasan Pelanggan	130	3.00	15.00	10.6077	3.05123
Valid N (listwise)	130				

Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		130
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.14991829
Most Extreme Differences	Absolute	.071
	Positive	.071
	Negative	-.049
Test Statistic		.071
Asymp. Sig. (2-tailed)		.182 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

2. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.831	.798		2.294	.023		
	Kualitas Pelayanan	.230	.038	.415	6.063	.000	.834	1.198
	Pengalaman Pelanggan	.265	.042	.431	6.297	.000	.834	1.198

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

3. Uji Heterokedastisita dengan Uji Glejser

Coefficients^a

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2.174	.499		4.357	.000
	Kualitas Pelayanan	-.043	.024	-.175	-1.823	.071
	Pengalaman Pelanggan	.014	.026	.052	.539	.591

a. Dependent Variable: Abs_RES

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.831	.798		2.294	.023
	Kualitas Pelayanan	.230	.038	.415	6.063	.000
	Pengalaman Pelanggan	.265	.042	.431	6.297	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Uji F (Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	604.735	2	302.368	64.403	.000 ^b
	Residual	596.257	127	4.695		
	Total	1200.992	129			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Pengalaman Pelanggan, Kualitas Pelayanan

Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.710 ^a	.504	.496	2.167

a. Predictors: (Constant), Pengalaman Pelanggan, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Lampiran 8. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner



Lampiran 9. Riwayat Hidup

RIWAYAT HIDUP



Ida Ayu Laksmi Dewi lahir di Singaraja pada tanggal 11 November 2003. Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak Ida Bagus Anom dan Ibu Dharmawati. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Kini penulis beralamat di Jalan Kartika Panji, Kecamatan Sukasada, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 2 Banyuasri dan lulus pada tahun 2016. Kemudian penulis melanjutkan di SMP Negeri 2 Singaraja dan lulus pada tahun 2019. Pada tahun 2022, penulis lulus dari SMA Negeri 4 Singaraja jurusan MIPA dan melanjutkan ke S1 Jurusan Manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha. Pada semester akhir tahun 2026 penulis telah menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Ko-Vaitnam”.

