




LAMPIRAN

Lampiran 1: KUESIONER PENELITIAN

	KUESIONER PENELITIAN PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN <i>STORE ATMOSPHERE</i> TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KFC
---	---

Kepada

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir skripsi yang sedang saya lakukan di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha, saya bermaksud mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Pelanggan KFC”.

Maka saya mengharapkan kesediaan bapak/ibu/saudara/i untuk mengisi angket ini sesuai dengan keadaan sebenarnya sebagai data yang akan dipergunakan dalam penelitian. Demikian yang saya sampaikan, atas kerjasamanya saya mengucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

Made Anggi Raditya Satrya

NIM. 1717041121

KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Pelanggan KFC

Identitas Responden

1. Nama :.....
2. Jenis Kelamin :
 - a. Pria
 - b. Wanita
3. Usia :
 - a. < 17 tahun
 - b. 17-22 tahun
 - c. 23-28 tahun
 - d. 29-34 tahun
 - e. 35-40 tahun
 - f. > 40 tahun
4. Pernah melakukan pembelian secara langsung lebih dari 2 kali pada gerai KFC Singaraja :
 - a. IYA
 - b. TIDAK

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

Petunjuk Pengisian

1. Isilah identitas responden yang disediakan.
2. Pilihlah salah satu alternatif jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan keadaan yang anda alami dengan memberikan tanda centang (✓) pada kolom alternatif yang telah disediakan.
3. Keterangan jawaban sebagai berikut:

Keterangan	Arti	Angka
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
R	Ragu-ragu	3
TS	Tidak setuju	2
STS	Sangat tidak setuju	1

Draft Pertanyaan

No	Pertanyaan	Tanggapan				
	Kualitas Pelayanan (X₁)	SS	S	R	TS	STS
1	Fasilitas yang disediakan KFC seperti kursi, meja, wastafel, dll dalam keadaan baik dan bersih.					
2	Karyawan KFC cekatan dalam melayani kebutuhan saya.					
3	Ketika saya membutuhkan sesuatu, karyawan KFC memiliki waktu luang untuk membantu saya.					
4	Karyawan KFC bersikap sopan dan sabar kepada saya.					
5	Karyawan KFC memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial.					
	Store Atmosphere (X₂)	SS	S	R	TS	STS
1	KFC memiliki tata letak yang baik, sehingga memberikan ruang gerak yang nyaman untuk saya.					
2	Musik yang diputar pada gerai KFC memberikan kesan santai dan nyaman.					
3	Aroma di dalam gerai membuat saya betah dan nyaman ketika berada di dalam gerai KFC					

4	Penataan warna dan pencahayaan pada gerai KFC serasi dan sesuai dengan tema.					
5	Desain bangunan pada gerai KFC memberikan kesan yang modern dan nyaman.					
	Kepuasan Pelanggan (Y)	SS	S	R	TS	STS
1	Saya akan membeli kembali produk makanan dan minuman yang ditawarkan oleh KFC.					
2	Saya akan merekomendasikan KFC kepada teman saya sebagai restoran yang baik.					
3	Saya akan datang kembali ke gerai KFC dan mencoba produk lain yang ditawarkan oleh KFC.					
4	KFC adalah restoran cepat saji yang memiliki kualitas yang sangat baik.					



Lampiran 2 : HASIL DATA PERNYATAAN RESPONDEN

No	KUALITAS PELAYANAN (X1)					TOTAL X1	STORE ATMOSPHERE (X2)					TOTAL X2	KEPUASAN PELANGGAN (Y)				TOTAL Y
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5		Y1	Y2	Y3	Y4	
1	4	4	5	4	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
2	3	3	2	4	4	16	2	3	4	4	5	18	5	5	5	4	19
3	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
4	4	4	3	4	4	19	5	5	5	4	5	24	4	4	4	4	16
5	5	3	3	4	4	19	2	5	5	5	5	22	5	3	3	3	14
6	5	4	4	4	4	21	3	5	3	4	5	20	4	4	4	4	16
7	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	4	21	4	4	5	4	17
8	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
9	5	5	4	5	5	24	5	3	4	5	4	21	4	4	4	4	16
10	5	4	4	4	4	21	4	5	5	5	4	23	4	4	4	4	16
11	5	5	5	5	5	25	4	3	5	5	5	22	5	5	5	5	20
12	4	4	4	4	5	21	5	5	4	4	5	23	4	4	4	3	15
13	4	4	4	4	5	21	5	5	4	4	5	23	4	4	4	3	15
14	4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	4	18	4	3	4	4	15
15	4	3	3	4	4	18	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	16
16	4	3	4	4	3	18	4	4	4	4	4	20	5	5	5	4	19
17	4	5	3	4	5	21	5	4	4	5	5	23	3	2	3	3	11
18	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
19	4	4	3	4	4	19	4	3	4	4	5	20	4	4	5	5	18
20	5	5	5	5	5	25	5	4	5	4	5	23	5	5	5	5	20
21	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	20

22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16
23	5	5	5	5	4	24	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	19
24	4	4	4	4	5	21	4	4	3	3	3	17	4	3	3	3	13
25	5	4	4	4	5	22	4	5	4	5	5	23	4	4	4	5	17
26	5	4	5	5	4	23	5	3	4	4	5	21	5	3	4	4	16
27	5	4	4	4	5	22	5	4	5	5	5	24	4	4	4	4	16
28	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
29	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24	4	4	5	5	18
30	5	5	4	4	4	22	4	4	5	4	5	22	4	5	4	5	18
31	4	3	3	4	4	18	3	3	4	4	4	18	4	4	4	3	15
32	5	4	5	4	3	21	5	4	4	4	4	21	4	5	5	4	18
33	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	5	22	5	4	5	4	18
34	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
35	5	4	3	4	5	21	5	4	5	4	5	23	4	3	4	4	15
36	5	5	4	5	5	24	5	4	5	4	4	22	5	5	5	5	20
37	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
38	5	5	2	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
39	3	3	3	4	4	17	4	3	3	4	4	18	4	2	2	3	11
40	5	4	3	4	4	20	5	3	4	4	4	20	4	4	4	4	16
41	5	4	4	5	5	23	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	19
42	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	5	4	4	5	18
43	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	4	4	3	4	15
44	5	5	5	5	5	25	5	4	5	4	4	22	4	4	4	5	17
45	5	4	4	4	5	22	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	17
46	5	4	4	4	4	21	5	4	5	4	5	23	5	5	5	5	20

47	5	4	3	4	4	20	5	5	4	4	4	22	5	5	5	4	19
48	5	4	5	5	4	23	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20
49	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
50	4	5	3	4	4	20	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	16
51	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
52	5	5	4	5	5	24	4	4	5	5	5	23	5	5	4	5	19
53	5	4	3	4	4	20	5	4	5	5	5	24	4	4	4	5	17
54	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
55	4	4	3	5	4	20	3	3	4	4	4	18	3	3	4	4	14
56	4	5	4	5	5	23	4	3	4	4	5	20	5	4	5	5	19
57	4	4	3	4	4	19	5	5	5	4	5	24	5	4	5	4	18
58	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
59	5	5	5	4	5	24	4	4	4	4	4	20	5	4	5	5	19
60	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
61	4	5	4	5	5	23	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	20
62	4	4	4	5	5	22	4	3	4	4	3	18	3	4	4	5	16
63	4	3	3	3	3	16	4	3	4	4	3	18	4	3	4	3	14
64	4	5	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
65	5	4	4	3	4	20	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	20
66	5	4	4	4	4	21	4	3	5	4	5	21	5	4	4	4	17
67	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
68	5	4	5	5	4	23	4	4	4	5	5	22	4	1	4	4	13
69	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	16
70	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19
71	4	3	4	4	5	20	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	13

72	4	3	4	4	4	19	4	2	4	4	4	18	4	4	3	4	15
73	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	4	21	4	5	5	5	19
74	5	4	5	4	5	23	5	3	3	5	5	21	5	3	3	5	16
75	4	3	4	4	5	20	3	3	3	4	3	16	4	3	4	5	16
76	5	4	4	5	5	23	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	16
77	4	4	4	4	4	20	4	1	3	4	4	16	4	4	4	5	17
78	5	5	4	4	4	22	4	3	4	5	5	21	4	4	4	5	17
79	4	3	4	5	4	20	4	3	3	4	4	18	4	4	4	4	16
80	5	3	4	4	3	19	5	4	4	5	5	23	4	4	4	3	15
81	5	5	5	5	5	25	5	4	5	4	5	23	4	4	5	4	17
82	4	4	5	5	4	22	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	16
83	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
84	4	4	4	4	5	21	4	3	4	3	4	18	4	4	3	4	15
85	4	3	3	3	3	16	4	5	4	3	3	19	4	4	4	3	15
86	4	5	5	5	5	24	5	3	3	4	5	20	3	4	3	4	14
87	4	3	3	3	4	17	4	3	5	3	3	18	3	3	4	3	13
88	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
89	4	5	5	4	5	23	4	4	4	5	5	22	4	5	4	5	18
90	5	5	5	5	5	25	5	3	5	5	5	23	5	4	5	5	19
91	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
92	5	4	5	4	4	22	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	13
93	4	4	4	4	5	21	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	17
94	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20
95	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
96	4	4	4	4	3	19	4	4	4	5	4	21	5	4	5	4	18

97	5	4	4	5	4	22	4	5	5	4	4	22	4	4	5	4	17
98	5	5	4	5	5	24	5	3	4	4	4	20	5	4	5	4	18
99	4	5	4	4	5	22	4	3	4	5	5	21	4	4	4	4	16
100	5	4	3	4	5	21	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	14
101	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16
102	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
103	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
104	5	4	3	4	5	21	4	4	5	4	5	22	5	4	4	4	17
105	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16



Lampiran 3 : DESKRIPSI DATA RESPONDEN

JENIS KELAMIN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	45	42.9	42.9	42.9
	Wanita	60	57.1	57.1	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

USIA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-22 tahun	81	77.1	77.1	77.1
	23-28 tahun	18	17.1	17.1	94.3
	29-34 tahun	5	4.8	4.8	99.0
	35-40 tahun	1	1.0	1.0	100.0
	Total	105	100.0	100.0	



Lampiran 4 : HASIL OUTPUT PENGHITUNGAN SPSS 26 FOR WINDOWS, KUALITAS PELAYANAN (X_1), STORE ATMOSPHERE (X_2), DAN KEPUASAN PELANGGAN (Y)

HASIL UJI RELIABILITAS KUALITAS PELAYANAN

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.805	5

HASIL UJI RELIABILITAS STORE ATMOSPHERE

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.759	5

HASIL UJI RELIABILITAS KEPUASAN PELANGGAN

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.840	4

HASIL UJI VALIDITAS KUALITAS PELAYANAN

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	T.X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.466**	.396**	.392**	.296**	.657**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.002	.000
	N	105	105	105	105	105	105
X1.2	Pearson Correlation	.466**	1	.504**	.580**	.594**	.837**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	105	105	105	105	105	105
X1.3	Pearson Correlation	.396**	.504**	1	.514**	.354**	.768**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	105	105	105	105	105	105
X1.4	Pearson Correlation	.392**	.580**	.514**	1	.496**	.781**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	105	105	105	105	105	105
X1.5	Pearson Correlation	.296**	.594**	.354**	.496**	1	.717**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000		.000
	N	105	105	105	105	105	105
T.X1	Pearson Correlation	.657**	.837**	.768**	.781**	.717**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	105	105	105	105	105	105

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

HASIL UJI VALIDITAS *STORE ATMOSPHERE*

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	T.X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.321**	.374**	.326**	.344**	.661**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.001	.000	.000
	N	105	105	105	105	105	105
X2.2	Pearson Correlation	.321**	1	.510**	.360**	.332**	.741**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000	.001	.000
	N	105	105	105	105	105	105
X2.3	Pearson Correlation	.374**	.510**	1	.380**	.405**	.737**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	105	105	105	105	105	105
X2.4	Pearson Correlation	.326**	.360**	.380**	1	.641**	.723**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000	.000
	N	105	105	105	105	105	105
X2.5	Pearson Correlation	.344**	.332**	.405**	.641**	1	.733**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000		.000
	N	105	105	105	105	105	105
T.X2	Pearson Correlation	.661**	.741**	.737**	.723**	.733**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	105	105	105	105	105	105

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

HASIL UJI VALIDITAS KEPUASAN PELANGGAN

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	T.Y
Y1	Pearson Correlation	1	.563**	.600**	.472**	.786**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	105	105	105	105	105
Y2	Pearson Correlation	.563**	1	.673**	.573**	.868**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	105	105	105	105	105
Y3	Pearson Correlation	.600**	.673**	1	.533**	.852**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	105	105	105	105	105
Y4	Pearson Correlation	.472**	.573**	.533**	1	.783**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	105	105	105	105	105
T.Y	Pearson Correlation	.786**	.868**	.852**	.783**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	105	105	105	105	105

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

REGRESSION

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Pelanggan	17.03	2.229	105
Kualitas Pelayanan	21.60	2.408	105
Store Atmosphere	21.44	2.365	105

Correlations

		Kepuasan Pelanggan	Kualitas Pelayanan	Store Atmosphere
Pearson Correlation	Kepuasan Pelanggan	1.000	.532	.577
	Kualitas Pelayanan	.532	1.000	.610
	Store Atmosphere	.577	.610	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Pelanggan	.	.000	.000
	Kualitas Pelayanan	.000	.	.000
	Store Atmosphere	.000	.000	.
N	Kepuasan Pelanggan	105	105	105
	Kualitas Pelayanan	105	105	105
	Store Atmosphere	105	105	105

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Store Atmosphere, Kualitas Pelayanan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.621 ^a	.385	.373	1.765	.385	31.932	2	102	.000	2.005

a. Predictors: (Constant), Store Atmosphere, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	199.033	2	99.516	31.932	.000 ^b
	Residual	317.882	102	3.116		
	Total	516.914	104			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Store Atmosphere, Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.162	1.748		1.809	.001					
	Kualitas Pelayanan	.265	.091	.287	2.925	.004	.532	.278	.227	.628	1.593
	Store Atmosphere	.379	.092	.403	4.108	.000	.577	.377	.319	.628	1.593

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Kualitas Pelayanan	Store Atmosphere
1	1	2.989	1.000	.00	.00	.00
	2	.006	21.464	1.00	.22	.17
	3	.005	25.239	.00	.77	.83

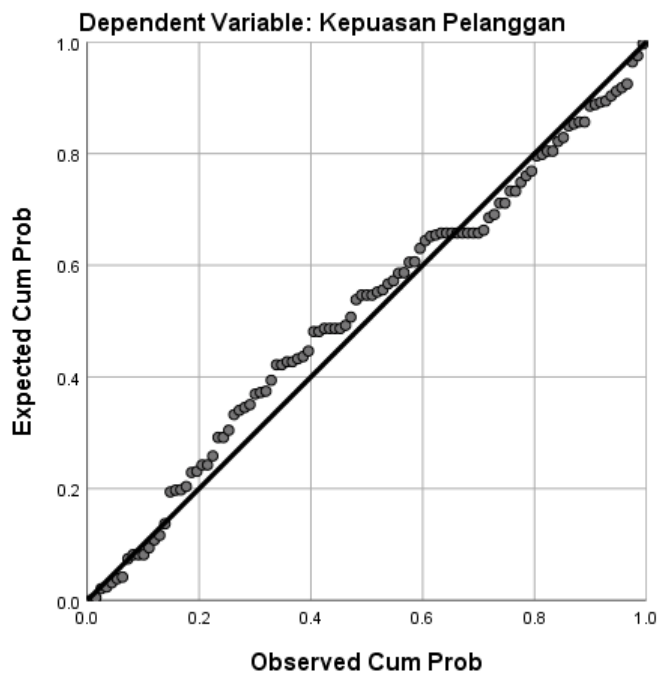
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Residuals Statistics^a

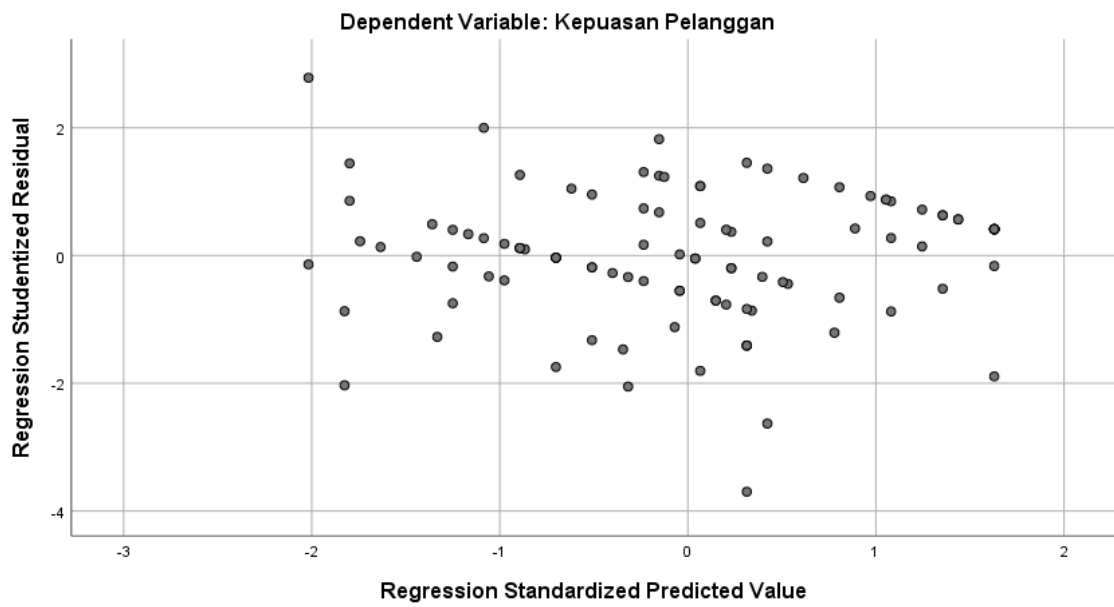
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	14.24	19.28	17.03	1.383	105
Std. Predicted Value	-2.017	1.629	.000	1.000	105
Standard Error of Predicted Value	.177	.463	.289	.075	105
Adjusted Predicted Value	13.93	19.40	17.03	1.388	105
Residual	-6.462	4.762	.000	1.748	105
Std. Residual	-3.660	2.697	.000	.990	105
Stud. Residual	-3.698	2.785	.001	1.005	105
Deleted Residual	-6.595	5.074	.003	1.802	105
Stud. Deleted Residual	-3.955	2.883	-.002	1.023	105
Mahal. Distance	.057	6.154	1.981	1.535	105
Cook's Distance	.000	.169	.010	.021	105
Centered Leverage Value	.001	.059	.019	.015	105

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot



RIWAYAT HIDUP



Made Anggi Raditya Satrya lahir di Denpasar pada tanggal 9 Mei 1999. Penulis lahir sebagai anak kedua dari pasangan I Nyoman Suarta dan Ni Luh Putu Sriasih. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Penulis beralamat di Jalan Setia Budi Gang.III/2 Desa Pemecutan Kaja, Kecamatan Denpasar Utara, Kota Denpasar, Provinsi Bali. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 4 Pemecutan dan lulus pada tahun 2011. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 4 Denpasar dan lulus pada tahun 2014. Setelahnya penulis melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 4 Denpasar dengan mengambil jurusan IPA dan lulus pada tahun 2017, setelah lulus penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi di Universitas Pendidikan Ganesha dengan mengambil jurusan Manajemen sampai pada penulisan skripsi ini penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha jurusan Manajemen.

