LAMPIRAN – LAMPIRAN

Lampiran 01: Data Laporan Penjualan Kedai Yang *Coffee* Singaraja Triwulan Kedua Tahun 2020

Tabel 01
Laporan Penjualan Kedai Yang *Coffee* Singaraja Triwulan Kedua Tahun 2020

Bulan	Frekuensi Transaksi	Penjualan (Rupiah)
April	1095	Rp 16.428.537
Mei	1659	Rp 24.892.661
Juni	2.186	Rp 32.780.343

Sumber: Data Internal Kedai Yang *Coffee* 2020

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
UNDIKSHA

Lampiran 02: Kuesioner Penelitian

	KUESIONER PENELITIAN PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KEDAI YANG *COFFEE* SINGARAJA

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 Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kedai Yang *Coffee* Singaraja".

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

Hormat Saya,

I Gede Mulya Pradipta
NIM. 1717041242

KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Kedai Yang *Coffee* Singaraja

Identitas Responden

1. Nama :.....
2. Jenis Kelamin :
   - a. Pria
   - b. Wanita
3. Usia :
   - a. 17 – 20 Tahun
   - b. 21 – 30 Tahun
   - c. 31 – 40 Tahun
   - d. 41 – 50 Tahun
4. Pernah melakukkan pembelian secara langsung lebih dari 2 kali di Kedai Yang Coffee Singaraja :
   - a. IYA
   - b. TIDAK

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

Petunjuk Pengisian

1. Isilah identitas responden yang disediakan.
2. Berliah tanda centang (√) pada kolom jawaban yang menurut bapak/ibu/saudara/i jawaban yang tepat.
3. Keterangan jawaban sebagai berikut:

Keterangan	Arti	Angka
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak setuju	2
STS	Sangat tidak setuju	1

Draft Pertanyaan

No	Pertanyaan	Tanggapan				
	Kualitas Produk (X_1)	SS	S	N	TS	STS
1	Saya menyukai minuman dan makanan di Kedai Yang *Coffee* Singaraja karena kualitas rasa yang konsisten.					
2	Minuman dan makanan pada Kedai Yang *Coffee* Singaraja disajikan menarik dan menggugah selera.					
3	Saya menyukai minuman dan makanan di Kedai Yang *Coffee* Singaraja karena bisa untuk dikonsumsi pada keesokan hari dengan mengikuti anjuran penyimpanan yang tepat.					
4	Kualitas rasa, tampilan makanan dan minuman di Kedai Yang *Coffee* Singaraja sangat sesuai dengan apa yang tertera di menu.					
	Kualitas Pelayanan (X_2)	SS	S	N	TS	STS
1	Barista Kedai Yang *Coffee* Singaraja berpenampilan rapi, sopan dan melayani dengan ramah.					
2	Barista Kedai Yang *Coffee* Singaraja cepat tanggap dalam melayani ketika saya membutukan sesuatu.					
3	Barista Kedai Yang *Coffee* Singaraja menjelaskan secara baik dan detail bila ada yang saya tanyakan mengenai minuman atau makanan.					
4	Barista Kedai Yang *Coffee* Singaraja memberikan rasa percaya dan nyaman kepada saya.					
5	Barista Kedai Yang *Coffee* Singaraja memberikan pelayanan yang akurat kepada saya tanpa ada kesalahan.					
	Kepuasan Konsumen (Y)	SS	S	N	TS	STS
1	Saya merasa puas ketika berbelanja di Kedai Yang *Coffee* Singaraja.					

2	Saya akan membeli kembali produk minuman dan makanan Kedai Yang *Coffee* Singaraja.					
3	Saya akan merekomendasikan Kedai Yang *Coffee* Singaraja kepada teman dan kerabat terdekat.					
4	Makanan dan minuman di Kedai Yang *Coffee* Singaraja sangat sesuai dengan apa yang saya harapkan.					

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
UNDIKSHA

Lampiran 03: Data Hasil Pernyataan Responden

No	Kualitas Produk				
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Total
1	5	5	5	5	20
2	4	4	4	4	16
3	4	4	4	4	16
4	4	5	3	4	16
5	4	4	3	4	15
6	4	4	3	4	15
7	5	5	5	5	20
8	4	5	4	4	17
9	4	4	3	4	15
10	5	5	5	5	20
11	4	4	4	5	17
12	5	5	5	5	20
13	5	5	5	4	19
14	5	4	4	5	18
15	3	3	3	3	12
16	5	5	5	3	18
17	5	5	4	5	19
18	5	5	5	5	20
19	4	4	4	4	16
20	4	4	4	4	16
21	5	5	5	5	20
22	5	5	5	5	20
23	4	4	3	3	14
24	5	5	5	5	20
25	2	4	5	3	14
26	4	4	4	4	16
27	4	4	4	5	17
28	3	5	4	4	16
29	4	4	4	4	16
30	5	4	4	5	18
31	4	4	3	3	14
32	4	4	4	4	16
33	5	5	4	5	19
34	5	5	5	5	20
35	4	4	4	4	16
36	3	3	3	4	13
37	4	4	4	5	17
38	5	5	5	5	20

39	5	5	5	5	20
40	4	4	3	4	15
41	4	5	4	4	17
42	4	4	4	3	15
43	4	5	5	5	19
44	5	5	5	5	20
45	4	4	4	4	16
46	4	4	4	4	16
47	5	5	4	3	17
48	5	5	5	5	20
49	4	4	3	5	16
50	4	4	3	5	16
51	5	5	5	5	20
52	3	3	3	3	12
53	4	4	4	4	16
54	4	5	3	5	17
55	5	5	5	5	20
56	4	3	3	4	14
57	4	4	3	4	15
58	4	4	5	4	17
59	4	3	4	4	15
60	5	4	5	4	18
61	5	4	5	4	18
62	5	4	4	4	17
63	4	4	3	3	14
64	4	3	3	4	14
65	5	5	5	5	20
66	4	4	4	4	16
67	2	2	3	3	10
68	4	4	4	4	16
69	5	5	5	5	20
70	4	5	4	4	17
71	3	3	4	3	13
72	5	5	5	5	20
73	5	5	4	5	19
74	5	5	4	4	18
75	5	5	5	5	20
76	5	5	5	5	20
77	3	4	4	4	15
78	4	4	4	4	16
79	4	4	4	4	16
80	5	5	4	4	18
81	5	5	4	5	19

82	4	4	3	3	14
83	5	5	5	4	19
84	5	4	4	4	17
85	4	4	4	5	17
86	5	5	5	5	20
87	4	5	2	3	14
88	4	5	5	5	19
89	4	5	4	4	17
90	4	4	4	4	16
91	4	4	4	4	16
92	5	5	5	5	20
93	4	4	3	4	15
94	4	4	4	4	16
95	3	4	4	4	15
96	5	5	5	5	20
97	5	5	5	5	20
98	5	4	3	4	16
99	4	4	4	4	16
100	4	4	4	4	16
101	5	4	4	4	17
102	4	4	4	4	16
103	4	4	4	4	16
104	3	4	2	4	13
105	4	4	4	4	16
106	4	4	4	4	16
107	4	4	4	4	16
108	4	4	3	4	15
109	4	4	4	4	16
110	5	4	4	4	17
111	5	5	5	5	20
112	4	4	4	4	16
113	3	4	3	2	12
114	4	4	5	4	17
115	4	4	4	5	17
116	3	4	3	3	13
117	4	5	4	5	18
118	5	5	5	5	20
119	4	4	4	4	16
120	5	5	5	5	20
121	4	4	4	4	16
122	4	4	4	4	16
123	4	3	4	3	14
124	4	5	5	5	19

125	4	5	4	4	17
126	4	4	4	4	16
127	5	4	4	4	17
128	5	5	5	5	20
129	3	3	3	4	13
130	3	3	3	3	12

No	Kualitas Pelayanan					
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Total
1	5	4	5	5	4	23
2	5	5	5	4	5	24
3	4	4	5	5	4	22
4	4	4	5	3	3	19
5	4	4	4	4	4	20
6	4	4	4	5	4	21
7	5	5	5	5	5	25
8	4	4	4	4	4	20
9	4	4	5	4	4	21
10	5	5	5	5	5	25
11	4	5	4	5	4	22
12	5	5	5	5	5	25
13	5	4	5	4	5	23
14	4	5	5	5	4	23
15	3	4	4	3	4	18
16	2	3	3	3	3	14
17	4	5	5	4	5	23
18	5	5	5	5	5	25
19	4	4	4	4	4	20
20	4	3	4	4	3	18
21	5	5	5	5	5	25
22	5	5	5	5	5	25
23	4	4	4	5	5	22
24	5	5	5	5	5	25
25	5	4	5	3	5	22
26	4	4	4	4	4	20
27	4	5	5	5	5	24
28	2	2	4	4	4	16
29	4	4	5	5	4	22
30	5	4	4	5	4	22
31	4	5	3	4	3	19
32	4	4	4	4	4	20
33	4	5	5	4	4	22

34	5	5	5	5	5	25
35	4	4	4	4	4	20
36	3	2	4	3	4	16
37	5	4	4	4	4	21
38	5	5	5	5	5	25
39	5	5	5	5	5	25
40	3	5	4	4	3	19
41	5	5	5	4	4	23
42	4	4	4	4	4	20
43	5	5	5	5	5	25
44	4	4	4	4	4	20
45	4	4	4	4	4	20
46	4	4	4	5	4	21
47	4	4	3	4	4	19
48	5	5	5	5	5	25
49	5	5	5	4	4	23
50	4	4	4	4	4	20
51	5	5	5	5	5	25
52	4	4	4	4	4	20
53	4	5	5	4	5	23
54	4	4	5	4	3	20
55	5	5	5	5	5	25
56	3	4	4	3	3	17
57	4	4	5	5	4	22
58	5	5	4	4	5	23
59	4	3	3	4	4	18
60	4	5	4	4	4	21
61	4	5	4	4	4	21
62	4	4	4	4	4	20
63	4	4	5	4	4	21
64	4	4	4	4	4	20
65	5	5	5	5	5	25
66	4	5	3	4	3	19
67	4	5	5	4	4	22
68	4	4	4	4	4	20
69	5	5	5	5	5	25
70	4	4	5	5	5	23
71	4	4	4	4	4	20
72	5	5	5	5	5	25
73	4	4	4	5	4	21
74	4	5	4	4	4	21
75	5	5	5	5	5	25
76	5	5	5	5	5	25

77	4	4	4	4	4	20
78	4	4	4	4	4	20
79	4	4	4	4	4	20
80	4	5	4	4	4	21
81	5	5	5	5	5	25
82	4	4	3	3	3	17
83	5	5	5	4	4	23
84	4	4	4	4	4	20
85	5	4	4	5	5	23
86	5	5	5	5	5	25
87	4	3	3	5	2	17
88	4	5	4	5	5	23
89	4	4	5	4	4	21
90	4	4	4	4	4	20
91	4	4	4	4	4	20
92	5	5	5	5	5	25
93	4	4	4	4	4	20
94	4	4	4	4	4	20
95	4	4	4	4	4	20
96	5	4	4	4	4	21
97	5	5	5	5	5	25
98	5	4	4	4	4	21
99	4	4	4	4	4	20
100	4	4	4	4	4	20
101	5	4	5	4	4	22
102	4	4	4	4	4	20
103	4	4	4	4	4	20
104	4	4	4	4	5	21
105	4	4	4	4	4	20
106	4	4	4	4	4	20
107	4	4	4	4	4	20
108	4	4	4	4	4	20
109	4	4	4	4	4	20
110	5	5	5	5	5	25
111	5	5	5	5	5	25
112	4	4	4	4	4	20
113	5	4	5	5	4	23
114	4	4	4	3	4	19
115	4	4	5	4	5	22
116	4	4	4	4	4	20
117	5	5	5	5	5	25
118	5	5	5	5	5	25
119	4	4	3	4	4	19

120	5	5	5	5	5	25
121	4	4	5	5	4	22
122	4	4	4	4	3	19
123	3	3	3	3	3	15
124	4	5	4	5	5	23
125	4	5	4	4	5	22
126	4	4	4	4	4	20
127	4	5	5	5	5	24
128	5	5	5	5	5	25
129	4	5	4	4	4	21
130	3	3	3	3	3	15

No	Kepuasan Konsumen				
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Total
1	5	4	4	5	18
2	4	4	4	4	16
3	4	5	5	5	19
4	4	4	4	4	16
5	4	4	4	4	16
6	5	4	3	4	16
7	5	5	5	5	20
8	4	4	5	4	17
9	5	5	5	4	19
10	5	5	5	5	20
11	5	5	4	4	18
12	5	5	5	5	20
13	4	5	4	5	18
14	4	5	5	4	18
15	3	4	4	3	14
16	4	4	3	1	12
17	4	5	5	5	19
18	5	5	5	5	20
19	5	4	4	4	17
20	4	4	4	4	16
21	5	5	5	5	20
22	5	5	5	5	20
23	5	5	4	4	18
24	5	5	5	5	20
25	5	4	5	5	19
26	4	4	4	4	16
27	4	5	4	5	18

28	4	4	3	5	16
29	4	4	5	4	17
30	5	4	5	5	19
31	4	4	4	4	16
32	4	4	4	4	16
33	4	5	4	4	17
34	5	5	5	5	20
35	5	5	5	4	19
36	4	4	4	4	16
37	5	5	5	5	20
38	5	5	5	5	20
39	5	5	5	5	20
40	4	5	4	4	17
41	5	4	4	4	17
42	4	4	5	3	16
43	5	5	5	5	20
44	4	4	4	4	16
45	4	4	4	4	16
46	4	4	4	4	16
47	4	4	5	4	17
48	5	5	5	5	20
49	5	4	5	5	19
50	4	3	4	4	15
51	5	5	5	5	20
52	3	3	4	3	13
53	5	5	4	4	18
54	4	4	4	4	16
55	5	5	5	5	20
56	4	4	3	3	14
57	5	4	5	4	18
58	4	4	5	4	17
59	3	3	3	3	12
60	5	4	5	4	18
61	5	4	5	4	18
62	4	4	4	4	16
63	5	5	4	4	18
64	4	4	4	4	16
65	5	4	5	4	18
66	5	4	5	4	18
67	3	3	3	3	12
68	4	4	4	4	16
69	5	5	5	5	20
70	5	5	5	5	20

71	4	4	4	4	16
72	5	5	5	5	20
73	5	4	5	4	18
74	5	4	4	5	18
75	5	5	5	5	20
76	5	5	5	5	20
77	4	4	4	4	16
78	4	4	4	4	16
79	4	3	3	3	13
80	5	5	5	5	20
81	5	5	5	5	20
82	4	3	3	4	14
83	5	5	5	5	20
84	4	4	5	4	17
85	5	5	5	5	20
86	5	5	5	5	20
87	3	3	3	2	11
88	5	5	5	4	19
89	4	4	5	4	17
90	3	3	3	4	13
91	4	4	4	4	16
92	5	5	5	5	20
93	4	5	5	4	18
94	4	4	4	4	16
95	4	5	5	4	18
96	4	4	5	5	18
97	5	5	5	5	20
98	4	4	4	4	16
99	4	4	4	4	16
100	4	4	4	4	16
101	4	5	4	4	17
102	4	4	4	4	16
103	4	4	4	4	16
104	4	4	4	4	16
105	4	4	4	4	16
106	4	4	4	4	16
107	4	5	4	5	18
108	4	4	4	4	16
109	4	4	4	4	16
110	5	5	5	4	19
111	5	5	5	5	20
112	4	4	5	4	17
113	4	4	2	3	13

114	4	4	4	5	17
115	5	5	5	5	20
116	3	3	3	3	12
117	4	5	4	5	18
118	5	5	5	5	20
119	4	4	5	4	17
120	5	5	5	5	20
121	4	5	5	5	19
122	4	4	4	4	16
123	3	3	3	3	12
124	5	5	5	4	19
125	5	5	4	4	18
126	4	4	4	4	16
127	4	4	5	4	17
128	5	5	5	5	20
129	5	4	5	4	18
130	3	3	3	3	12

Lampiran 04: Deskripsi Data Responden

JENISKELAMIN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	62	47.7	47.7	47.7
	2.00	68	52.3	52.3	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

USIA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.00	35	26.9	26.9	26.9
	1.00	92	70.8	70.8	97.7
	2.00	3	2.3	2.3	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

Lampiran 05: Hasil Uji Instrumen *Output Spss 20 For Windows*, Kualitas Produk (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2) dan Kepuasan Konsumen (Y)

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X_1)

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.575**	.462*	.675**	.848**
	Sig. (2-tailed)		.001	.010	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.575**	1	.637**	.441*	.798**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.015	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.462*	.637**	1	.427*	.785**
	Sig. (2-tailed)	.010	.000		.018	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.675**	.441*	.427*	1	.796**
	Sig. (2-tailed)	.000	.015	.018		.000
	N	30	30	30	30	30
X1	Pearson Correlation	.848**	.798**	.785**	.796**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.692**	.671**	.478**	.617**	.870**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.008	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.692**	1	.612**	.502**	.658**	.865**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.005	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.671**	.612**	1	.352	.581**	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.056	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.478**	.502**	.352	1	.432*	.696**
	Sig. (2-tailed)	.008	.005	.056		.017	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	.617**	.658**	.581**	.432*	1	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.017		.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.870**	.865**	.780**	.696**	.810**	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).

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y
Y1	Pearson Correlation	1	.356	.304	.416*	.662**
	Sig. (2-tailed)		.053	.102	.022	.000
	N	30	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	.356	1	.503**	.439*	.719**
	Sig. (2-tailed)	.053		.005	.015	.000
	N	30	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	.304	.503**	1	.517**	.779**
	Sig. (2-tailed)	.102	.005		.003	.000
	N	30	30	30	30	30
Y4	Pearson Correlation	.416*	.439*	.517**	1	.838**
	Sig. (2-tailed)	.022	.015	.003		.000
	N	30	30	30	30	30
Y	Pearson Correlation	.662**	.719**	.779**	.838**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	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).

Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk

Cronbach's Alpha	N of Items
.853	4

Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

Cronbach's Alpha	N of Items
.876	5

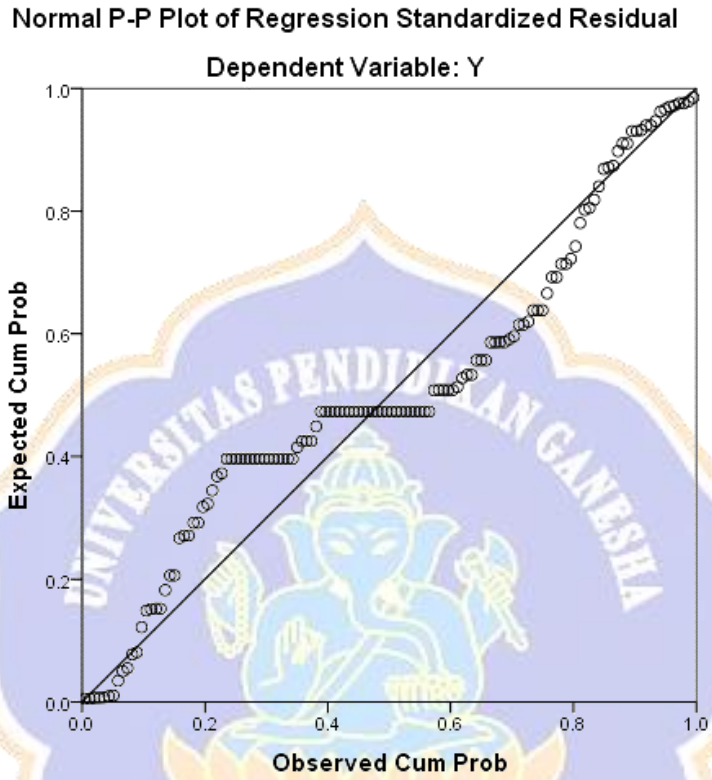
Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen

Cronbach's Alpha	N of Items
.875	4

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
UNDIKSHA

Lampiran 06: Hasil Uji Asumsi Klasik *Output Spss 20 For Windows*, Kualitas Produk (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Kepuasan Konsumen (Y)

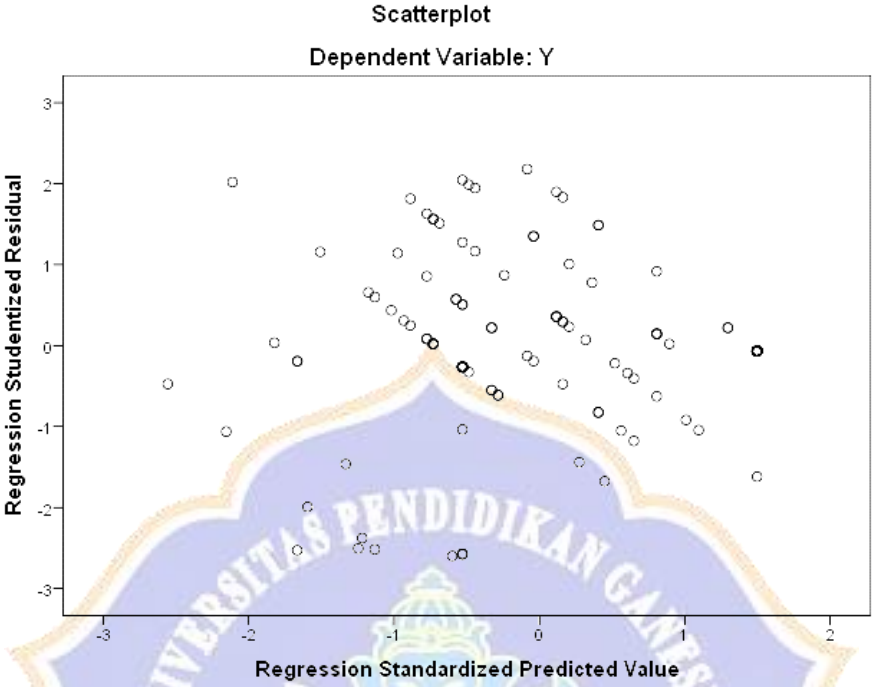
Hasil Uji Normalitas



Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients[a]			
Model		Collinearity Statistic	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	X1	.535	1.870
	X2	.535	1.870
a. Dependent Variabel: Kepuasan Konsumen			

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Lampiran 07: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda *Output SPSS 20 For Windows*, Kualitas Produk (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), Kepuasan Konsumen (Y)

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.819[a]	.670	.665	1.30557	.670	129.056	2	127	.000

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	439.957	2	219.978	129.056	.000[b]
	Residual	216.474	127	1.705		
	Total	656.431	129			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.370	1.004		1.365	.175					
	X1	.371	.068	.378	5.431	.000	.728	.434	.277	.535	1.870
	X2	.452	.061	.512	7.354	.000	.770	.547	.375	.535	1.870

a. Dependent Variable: Y

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
UNDIKSHA