

LAMPIRAN



Lampiran 01 : Surat Pengumpulan Data Penelitian

1. Surat Pengumpulan Data Uji Hipotesisi



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS EKONOMI**

Jalan Udayana No. 11 Singaraja-Bali. Telepon : (0362) 26830
Email : feundiksha@gmail.com Website : <http://www.fe.undiksha.ac.id/>

Nomor : 1090/UN48.13/DL/2020

Singaraja, 5 Agustus 2020

Lamp. : -

Hal : *Pengumpulan Data*

Kepada Yth. **Owner Kedai Van Sheva**
di
Tempat

Dengan Hormat,

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha menerangkan bahwa mahasiswa/i tersebut dibawah ini :

Nama : Ni Putu Gabriella Nikita Rindya Agustine

NIM. : 1417011019

Fakultas : Ekonomi

Jurusan/Prodi. : Ekonomi & Akuntansi/Pendidikan Ekonomi

Bermaksud mengadakan penelitian lapangan untuk menempuh atau menyusun tugas akhir, skripsi dan melengkapi tugas lainnya. Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon ijin agar mahasiswa kami dapat diterima dan diberikan data di tempat yang Bapak/Ibu/Sdr. Pimpin.

Demikian surat ini kami buat agar bisa digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih.

✍ Dekan,

Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si.
NIP. 197906162002121003

JAWABAN SURAT PERMOHONAN PENELITIAN

Lamp : 1 (Satu)

Hal : Jawaban Atas Surat Permohonan Penelitian

Kepada Yth.

**Dekan Fakultas Ekonomi & Akuntansi
Bapak Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si
Di Tempat**

Dengan Hormat,

Yang bertanda tangann dibawah ini:

Nama : **I Wayan Pasek Widnyana**
Jabatan : **Owner Kedai Van Sheva**

Menerangkan,

Nama : **Ni Putu Gabriella Nikita Rindya Agustine**
NIM : **1417011019**
Jurusan : **Ekonomi & Akuntansi**
Universitas : **Universitas Pendidikan Ganesha**

Berdasarkan surat yang kami terima dari Universitas Pendidikan Ganesha "UNDIKSHA" Singaraja, mahasiswa bersangkutan telah disetujui untuk melakukan penelitian pada Kedai kami sebagai syarat penyusunan skripsi dengan judul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kedai Van Sheva Tegallalang Gianyar

Demikian surat ini kami sampaikan, dan atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

**Tegallalang, 8 Agustus 2020
Hormat Kami,
Owner Kedai Van Sheva**



I Wayan Pasek Widnyana



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS EKONOMI

Jalan Udayana No. 11 Singaraja-Bali. Telepon : (0362) 26830
Email : feundiksha@gmail.com Website : <http://www.fe.undiksha.ac.id/>

Nomor : 1028/UN48.13/DL/2020
Lamp. : -
Hal : *Pengumpulan Data*

Singaraja, 10 Juni 2020

Kepada Yth. *Warung Makan Arfan 'm*
di
Tempat

Dengan Hormat,

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha menerangkan bahwa mahasiswa/i tersebut dibawah ini :

Nama : Ni Putu Gabriella Nikita Rindya Agustine
NIM. : 1417011019
Fakultas : Ekonomi
Jurusan/Prodi. : Ekonomi & Akuntansi/Pendidikan Ekonomi

Bermaksud mengadakan penelitian lapangan untuk menempuh atau menyusun tugas akhir, skripsi dan melengkapi tugas lainnya. Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon ijin agar mahasiswa kami dapat diterima dan diberikan data di tempat yang Bapak/Ibu/Sdr. Pimpin.

Demikian surat ini kami buat agar bisa digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih.

✍ Dekan,

Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si.
NIP. 197906162002121003

JAWABAN SURAT PERMOHONAN PENELITIAN

Lamp : 1 (Satu)

Hal : Jawaban Atas Surat Permohonan Penelitian

Kepada Yth.

**Dekan Fakultas Ekonomi & Akuntansi
Bapak Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si
Di Tempat**

Dengan Hormat,

Yang bertanda tangann dibawah ini:

Nama : **I Wayan Arya Sanjaya**
Jabatan : **Owner Warung Makan Arfam'm**

Menerangkan,

Nama : **Ni Putu Gabriella Nikita Rindya Agustine**
NIM : **1417011019**
Jurusan : **Ekonomi & Akuntansi**
Universitas : **Universitas Pendidikan Ganesha**

Berdasarkan surat yang kami terima dari Universitas Pendidikan Ganesha "UNDIKSHA" Singaraja, mahasiswa bersangkutan telah disetujui untuk melakukan penelitian pada Kedai kami sebagai syarat penyusunan skripsi dengan judul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kedai Van Sheva Tegallalang Gianyar

Demikian surat ini kami sampaikan, dan atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Tegallalang, 13 Juni 2020

Hormat Kami,

Owner Warung Makan Arfam'm



[Handwritten Signature]
I Wayan Arya Sanjaya

Lampiran 02 : Data Responden Penelitian

No	Nama Responden	Jenis Kelamin
1	Agung Lestari Purtri	P

2	Gede Adimas	L
3	Dwi Aritya	P
4	Yuli Anita Sari	P
5	Aditya Putra	L
6	Andre Dwi Lesmana	L
7	Anjas Dwi Pranata	L
8	Gia Hendrayana	L
9	Intan Pratiwi	P
10	Mutia Resita	P
11	Ayu Tria Juniarti	P
12	Diah Savitri	P
13	Andika Krisna Darmawan	L
14	Winari Firda Yani	P
15	Lucika Tawang Patni	P
16	Toni Antara	L
17	Meilan Nelsia	P
18	Made Rio	L
19	Ayu Sukma Dewi	P
20	Lia Apriliana	P
21	Juni Tiara Dewi	P
22	Komang Krisnawati	P
23	Deden Yoga Febriartha	L
24	Dida Ari Saputra	L

25	Surya Astama	L
26	Dea Adinda	P
27	Angelina	P
28	Wina Aprianti	P
29	Satya Raditya	L
30	Nyoman Pitorianto	L
31	Cahyadi	L
32	Edwin Saputra	L
33	Eka Putra	L
34	Santiani	P
35	Astini	P
36	Juliani Dwi Anggreni	P
37	Pinarti	P
38	Sri Lestari	P
39	Risnayanti	P
40	Dio	L
41	Dwik Mahendra	L
42	Wira Sanjaya	L
43	Diah Suryaningsih	P
44	Intan	P
45	Meilani Ayundari	P
46	Komang Regi	L
47	Ade Ariyanto	L
48	Aldi Eka Putra	L

49	Riski Peranata	L
50	Anik Novianti	P
51	Rika Damayanti	P
52	Ayu Made Puspita Putri	P
53	Nadila Putri	P
54	Tirta Saputra	L
55	Gabriel Saka Narendra Tama	L
56	Pramitha Dwi Ramadhani	P
57	Agestria Chaerunisya	P
58	Riska Amelia Putri	P
59	Ferdi Ananta Sudista	L
60	Tomy Indra Mahendra Putra	L
61	Dwi Niti Lestari	P
62	Kadek Agus Setia Budi	L
63	Malika Andina	P
64	Alca Labila	P
65	Devangga Abdinegara	L
66	Tandika Winata	L
67	Yowanda Betricia	P
68	Putri Utami	P
69	Lanang Purwadi	L
70	Wika Novita Sari	P
71	Nonik Arianti	P

72	Adi Dharmawan	L
73	Eka Septiani	P
74	Herlina Chandra Winata	P
75	Putra Wiguna	L
76	Aulia Riska Noviana	P
77	Putri Nandini	P
78	Ryan Dwi Cahyadi	L
79	Reno Axeliano Virgo	L
80	Ridho Ramadhan	L
81	Anak Agung Gede Raka Raditya	L
82	Dewa Nyoman Ari Setiadi	L
83	I Gede Surya Mataram	L
84	I Kadek Adi Darmawan	L
85	I Kadek Dede	L
86	I Kadek Juniawan	L
87	Made Juara	L
88	Made Sujana	L
89	Sang Ayu Made Ari	P
90	Ni Wayan Widiani	P
91	Putu Pramayasa	L
92	Wayan Ika	P
93	Putu Valentino	L
94	Wayan Agus Buda	L

95	Ni Wayan Asri	P
96	Putu Suardani	P
97	Arya Martama	L
98	Wayan Wisna	L
99	Ayu Wardani	P
100	Dewi Antari	P
101	Nia Suksma	P
102	Kadek Tia	P
103	Dinda Savari Valentina	P
104	Galah Raka Suta	L
105	Windu Prasetya	L
106	Juni Adi Putra	L
107	Nyoman Triadi	L
108	Nyoman Wiguna	L
110	Ayu Dwi Linda Yanti	P
111	Widhi Sastra	L
112	Krisna	L
113	Periawan	L
114	Wiani	P
115	Yanti	P
116	Soni	L
117	Made Suarni	P
118	Komang Suliastri	P
119	Diah Indrayani	P

120	Yoga Somawardana	L
121	Widya Astiti	P
122	Desak Made Kertiani	P
123	Kadek Arta	L
124	Yoga Surya	L
125	Ardana	L
126	Andy	L
127	Hary Yanti	P
128	Juli Artini	P
129	Juliani	P
130	Triyasni	P
131	Sastrawan	L
132	Putra Sudariawan	L
133	Adi Murtana	L
134	Satria Bagus	L
135	Nyoman Damiyanti	P
136	Ayu Sukma Dewi	P
137	Mioga Pratiwi	P
138	Wayan Nuarsa	L
139	Ernawati	P
140	Cahyana Dwi Putra	L
141	Putu Mertayasa	L
142	Santi	P

143	Sarniti	P
144	Kadek Sukami	P
145	Kadek Wiani	P
146	Duiani	P
147	Putu Purwantari	P
148	Nyoman Ari	P
149	Made Tantri	P
150	Ugu Surya Kirana	L
151	Made Tegar	L
152	Komang Adi Putra	L
153	Ni Wayan Sugiantari	P
154	Riska Febrianti	P
155	Wayan Waka	L
156	Wayan Tino	L
157	Arya Pratama	L
158	Gita Arsani Putri	P
159	Dina Wati	P
160	Wayan Wastra	P
161	Rasmadi Wijaya	P
162	Ripa Cahyani Putri	P
163	Jepun Sarini	P
164	Wayan Marianai	P
165	Suweca	L

166	Dodik	L
167	Kadek Dio	L
168	Ermawan	L
169	Wira Sanjaya	L
170	Budiastuti	P
171	Komang Regi	P
172	Kadek Intan	P
173	Nopi Sapitri	P
174	Aldi Eka Putra	L
175	Riski Pranata	L
176	Diah Sukraningsih	P
177	Yulia Sari	P
178	Sukradiani	P
179	Ketut Sandiasih	P
180	Edo Harianto	L

Lampiran 03 : Data Responden Uji Valid

No	Nama Responden	Jenis Kelamin
----	----------------	---------------

1	Wirat Aditya Wibawa	L
2	Ida Bagus Kade Candra Aditya	L
3	Kadek Fitri Wulandari	P
4	Pradiva Andryana	L
5	Ayu Erlita Candra Dewi	P
6	Winda Kusuma Dewi	P
7	Ayu Kompyang Purwandani	P
8	Yuda Pramana Putra	L
9	Rifal Ananta Diantari	P
10	Putu Surya Bagaskara	L
11	Made Sugita Adi Nugraha	L
12	Krisna Aditya	L
13	Rahma Suryawati	P
14	Ayu Clarisa Mahadewi	P
15	Pebi Wahyuni	P
16	Elissa Damayanti	P
17	Anlie Berliana Putri	P
18	Sugita Adi Nugraha	L
19	Bagus Tri Pramana Putra	L
20	Krisna Wijaya	L
21	Brata Mustika	L
22	Sandra Gita	P
23	Ayu Putri Pinatih	P
24	Virgiantari	P

25	Ayu Sukma	P
26	Rio Risnanda	L
27	Vero Prasmita	L
28	Ana Aprianti	P
29	Gupta Raditya	L
30	Novelia Mega Putri	P



Lampiran 04 : Hasil Uji Asumsi Klasik

1 Uji Normalitas : Kolmogrov - Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		180
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.42239819
Most Extreme Differences	Absolute	.127
	Positive	.054
	Negative	-.127
Kolmogorov-Smirnov Z		1.703
Asymp. Sig. (2-tailed)		.685
a. Test distribution is Normal.		

Dari tabel One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test dapat dilihat nilai Asymp. Sig bernilai yang diperoleh adalah 0.685 lebih besar dari 0.05. Sehingga, dapat dinyatakan bahwa data residual berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	27.310	2.042		13.375	.000		
	Kualitas Pelayan	-.028	.028	-.075	-.999	.319	.978	1.022
	Kualitas Produk	.043	.029	.112	1.480	.141	.978	1.022

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Berdasarkan tabel diatas dapat dapat dilihat bahwa nilai *VIF* (*Variance Inflation Factor*) pada kedua variabel sebesar 1.022 lebih kecil dari 10 dan nilai

tolerance yang diperoleh lebih besar dari 0.1. Jadi, dapat dinyatakan bahwa kedua variabel tersebut bebas atau tidak terjadi multikolinearitas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.103	1.170		.943	.347
	Kualitas Pelayan	.010	.016	.046	.610	.543
	Kualitas Produk	-.009	.017	-.042	-.557	.578

a. Dependent Variable: Abs_Res

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi dari variabel kualitas pelayanan sebesar $0.543 > 0.05$, dan nilai signifikansi variabel kualitas produk sebesar $0.578 > 0.05$. Jadi dapat dinyatakan bahwa kedua variabel tersebut tidak mengandung gejala heteroskedastisitas.

Lampiran 05 : Hasil Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji t) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	28.986	1.564		18.535	.000
	Kualitas Pelayanan	.017	.028	.046	.618	.038

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber Output SPSS versi 16.0 for Windows

Berdasarkan tabel *Coefficients* di atas, diperoleh nilai t_{hitung} 0.618 dengan nilai signifikansi $0.038 < 0.05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak, yang artinya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

2. Uji Parsial (Uji t) Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	25.963	1.532		16.943	.000
	Kualitas Produk	.039	.029	.100	1.347	.018

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber Output SPSS versi 16.0 for Windows

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai t_{hitung} 1.247 dengan nilai signifikansi $0.018 < 0.05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak, yang artinya terdapat pengaruh antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.

3. Uji Simultan (Uji F) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.061	2	2.530	1.234	.029 ^a
	Residual	362.851	177	2.050		
	Total	367.911	179			
a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan						
b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen						

Sumber Output SPSS versi 16.0 *for Windows*

Berdasarkan tabel di atas, maka diperoleh nilai f_{hitung} 1.234 dengan nilai signifikansi sebesar $0.029 < 0.05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya terdapat pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.

Lampiran 06 : Kuesioner Uji Coba

Kuesioner Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen

Kuesioner Penelitian

I. Identitas Responden

Pada bagian ini Bapak/Ibu dimohon untuk mengisi data identitas Bapak/Ibu.

Data identitas Bapak/Ibu akan dijaga kerahasiannya.

- 1) Nama pelanggan :
- 2) Jenis Kelamin :

II. Petunjuk Pengisian

- 1) Bacalah setiap butir pernyataan dengan cermat sebelum anda menjawab.
- 2) Pilihlah salah satu jawaban dengan memberikan tanda *checklist* (✓) pada kotak jawaban yang anda anggap paling sesuai, dimana pada kolom telah tersedia alternative jawaban sebagai berikut.

Sangat Setuju (SS) = 5

Setuju (S) = 4

Kurang Setuju (KS) = 3

Tidak Setuju (TS) = 2

Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

- 3) Jawablah semua pernyataan yang ada dengan jujur dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

III. Daftar Pernyataan Kuesioner

1. Variabel Kualitas Pelayanan

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
Berwujud (<i>Tangible</i>)						
Sarana dan Prasarana						
1	Warung makan Arfam'm memiliki tempat yang nyaman					
2	Lokasi warung makan Arfam'm mudah untuk ditemukan					
3	Fasilitas pelengkap yang disediakan oleh warung makan Arfam'm (kursi, meja, wastafel, dll) bersih dan dalam keadaan baik					
4	Karyawan warung makan Arfam'm berpenampilan bersih dan rapi					
5	Peralatan makan yang digunakan di warung makan Arfam'm lengkap					
6	Warung makan Arfam'm memiliki area parker yang luas					
Keandalan (<i>Reliability</i>)						
Hidangan dan alat saji						
7	Karyawan warung makan Arfam'm memiliki kemampuan dalam mengolah menu makanan dan minuman yang disajikan					
8	Karyawan warung makan Arfam'm cekatan dalam menangani kebutuhan akan pesanan anda					
Prosedur penerimaan konsumen dengan benar dan ramah						
9	Karyawan warung makan Arfam'm memberikan perhatian serius terhadap konsumen ketika tempat penuh					
10	Karyawan warung makan Arfam'm memberikan perhatian kepada setiap kebutuhan konsumen					
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
Standar Pelayanan						
11	Saya tidak terlalu lama mengantri dalam memesan makanan ataupun minuman					
12	Saya tidak terlalu lama menerima menu yang saya pesan					

13	Ketika saya membutuhkan sesuatu karyawan akan cepat untuk membantu					
Jaminan (<i>Assurance</i>)						
Sikap Karyawan						
14	Karyawan warung makan Arfam'm memiliki pengetahuan tentang menu yang dipesan					
15	Karyawan warung makan Arfam'm selalu bersikap sopan dan ramah					
16	Karyawan warung makan Arfam'm sangat sigap dan cekatan didalam melayani konsumen					
Empati (<i>Empathy</i>)						
Perhatian Konsumen						
17	Karyawan warung makan Arfam'm memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan					
18	Karyawan warung makan Arfam'm memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial					
19	Karyawan warung makan Arfam'm memberikan perhatian secara individual					

2. Variabel Kualitas Produk

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
Kinerja (<i>Performance</i>)						
Rasa Makanan						
1	Rasa makanan dan minuman di warung makan Arfam'm selalu konsisten sehingga sangat nikmat di lidah					
2	Rasa menu makanan dan minuman yang ditawarkan oleh warung makan Arfam'm memiliki ciri khas tersendiri					
Porsi Makanan						

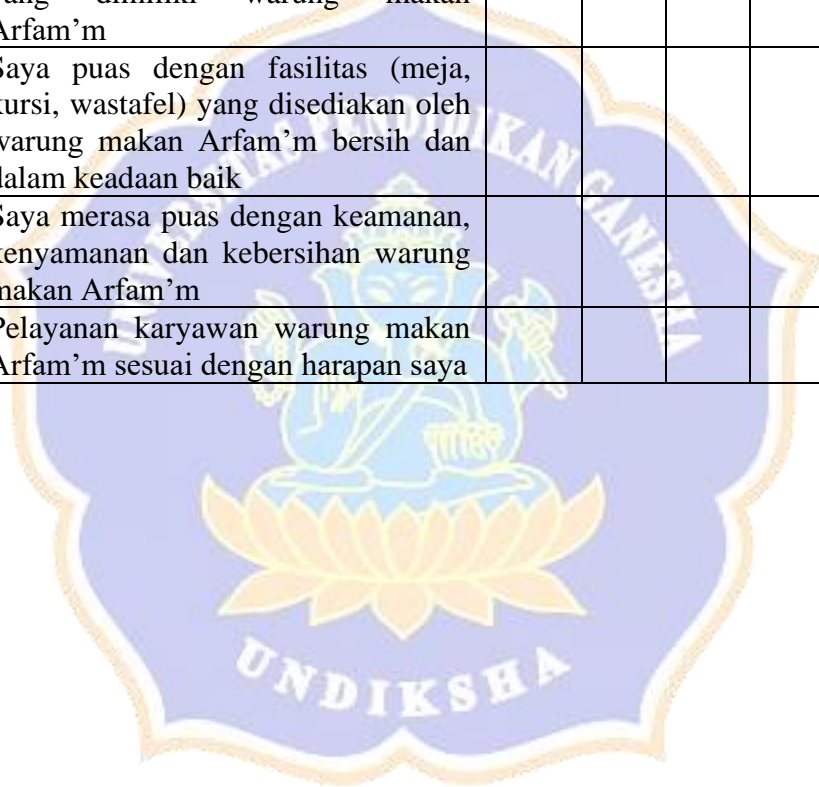
3	Porsi makanan dan minuman di warung makan Arfam'm sangat pas dengan harga yang ditawarkan					
4	Porsi makanan dan minuman yang disajikan oleh warung makan Arfam'm sesuai dengan keinginan/kebutuhan konsumen					
Fitur (Features)						
Tampilan Makanan						
5	Menu makanan dan minuman yang disajikan oleh warung makan Arfam'm sangat menarik					
6	Tampilan menu yang disajikan oleh warung makan Arfam'm tidak jauh berbeda dari gambar yang dipasang pada buku menu					
Variasi Makanan						
7	Menu makanan dan minuman yang disajikan oleh warung makan Arfam'm bervariasi/bermacam-macam					
8	Berbagai menu minuman segar yang disediakan yang dapat menghilangkan dahaga					
Keandalan (Reliability)						
Kehigienisan Makanan						
9	Tidak ada gangguan alat disekitar tempat saya makan					
10	Karyawan warung makan Arfam'm selalu menjaga kebersihan makanan yang disajikan					
Kesegaran Makanan						
11	Kualitas bahan yang akan diolah selalu segar					
12	Saya suka dengan kualitas produk warung makan Arfam'm yang disajikan lengkap serta masih terasa segar					
Kesesuaian (Conformance)						
Standar Mutu Makanan						
13	Menu yang disajikan oleh karyawan warung makan Arfam'm selalu mempunyai cita rasa yang enak					

14	Menu yang disediakan oleh karyawan warung makan Arfam'm dimasak dengan teknik olah yang tepat dengan tingkat kematangan yang sesuai					
Usia produk (<i>Durability</i>)						
Ketahanan Makanan						
15	Hasil makanan dan minuman yang disajikan oleh warung makan Arfam'm dapat bertahan lama					
16	Saya senang membeli makanan di warung makan Arfam'm karena kalau dibawa pulangpun makanan tidak mudah basi					
Estetika (<i>Aesthetics</i>)						
Keunikan Makanan						
17	Presentasi makanan yang dihidangkan sangat unik dan menggugah selera makan					
18	Aroma dan rasa dari setiap menu yang disajikan warung makan Arfam'm berbeda dengan warung makan lainnya					
Persepsi Kualitas (<i>Perceived Quality</i>)						
Persepsi konsumen terhadap makanan						
19	Saya merasa tidak ada keluhan selama mengonsumsi makanan dan minuman di warung makan Arfam'm					
20	Informasi produk yang disampaikan sesuai dengan kualitas produk					

3. Variabel Kepuasan Konsumen

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
Kepuasan						
Kepuasan Terhadap Produk						
1	Saya merasa puas terhadap makanan dan minuman yang disajikan oleh warung makan Arfam'm					

2	Saya merasa puas karena produk yang disajikan sangat berkualitas					
Kepuasan Terhadap Pelayanan						
3	Saya puas dengan pelayanan yang cepat dan tepat					
4	Saya merasa puas dengan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan warung makan Arfam'm dalam menyajikan pesanan					
5	Saya merasa puas dengan kesopanan yang dimiliki karyawan warung makan Arfam'm					
6	Saya merasa puas dengan keramahan yang dimiliki warung makan Arfam'm					
7	Saya puas dengan fasilitas (meja, kursi, wastafel) yang disediakan oleh warung makan Arfam'm bersih dan dalam keadaan baik					
8	Saya merasa puas dengan keamanan, kenyamanan dan kebersihan warung makan Arfam'm					
9	Pelayanan karyawan warung makan Arfam'm sesuai dengan harapan saya					



Lampiran 07 : Data Hasil Uji Coba Kuesioner Untuk Uji Validitas Dan Reliabilitas

Variabel Kualitas Pelayanan

Responden	PERNYATAAN																			JML
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	
1	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	86
2	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	83
3	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	88
4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	78
5	4	4	4	3	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	75
6	4	4	5	2	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	2	74
7	5	4	5	4	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	85
8	2	5	5	3	4	4	2	5	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	75
9	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	68
10	4	5	3	2	4	2	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5	2	76
11	4	4	4	4	3	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	78
12	5	5	5	4	3	3	4	2	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	78
13	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	82
14	5	4	3	5	2	5	5	5	5	4	3	4	5	3	5	4	4	5	2	78
15	4	4	5	5	2	5	4	5	5	4	3	5	3	5	5	5	5	4	5	83
16	4	4	5	2	2	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	2	81
17	4	3	5	5	5	5	4	2	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	81
18	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	90
19	5	4	4	5	5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	87
20	5	2	5	4	4	2	4	5	5	5	4	4	2	4	3	5	4	5	4	76
21	2	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	2	82
22	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	88
23	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	2	82
24	4	3	3	3	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	72
25	5	5	3	2	4	2	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	2	2	75
26	4	4	4	4	3	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	78
27	5	5	5	4	3	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	83
28	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	84
29	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	4	4	5	5	86
30	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	4	2	85



Variabel Kualitas Produk

Responde	PERNYATAAN																				JML
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	
1	3	4	5	2	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	2	4	5	2	75
2	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	90
3	4	5	5	3	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	83
4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	74
5	4	5	3	2	4	2	5	2	5	4	4	4	4	5	5	3	2	2	5	2	72
6	3	4	4	4	4	4	3	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
7	3	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	87
8	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	5	2	5	5	4	84
9	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	4	4	5	4	5	90
10	2	4	5	5	4	5	4	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	89
11	4	5	4	4	5	4	4	2	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	87
12	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	3	4	5	4	4	3	2	4	5	80
13	2	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	3	5	5	4	5	5	4	4	83
14	2	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	90
15	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	2	5	5	5	5	5	5	4	5	92
16	3	4	5	2	4	4	3	2	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	2	75
17	5	4	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	2	4	4	87
18	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	95
19	2	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	2	5	5	88
20	4	5	5	4	3	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	90
21	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	92
22	3	5	5	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	2	5	5	88
23	4	5	2	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	88
24	2	4	5	5	4	5	2	5	5	4	3	5	4	2	5	5	5	4	5	5	84
25	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	90
26	4	4	4	5	4	4	5	2	5	4	4	3	4	5	4	4	2	5	4	5	81
27	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	3	5	5	4	2	5	4	4	78
28	2	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	90
29	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	2	5	5	2	5	5	89
30	3	4	5	2	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	2	79

Variabel Kepuasan Konsumen

Responden	PERNYATAAN									JML
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	
1	4	4	4	4	3	4	5	5	2	35
2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	39
3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	36
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	34
5	4	4	5	5	3	2	5	4	2	34
6	4	4	4	4	4	4	4	5	4	37
7	4	5	4	5	4	5	4	5	4	40
8	5	4	4	4	5	5	5	4	4	40
9	4	5	3	5	4	5	4	4	5	39
10	5	4	5	5	5	4	5	5	5	43
11	5	5	4	5	4	5	4	5	4	41
12	3	4	5	4	4	2	4	5	5	36
13	5	3	5	5	4	5	4	5	4	40
14	5	5	5	5	4	5	4	5	3	41
15	2	5	5	5	5	5	5	5	5	42
16	4	4	5	4	5	4	5	4	2	37
17	5	5	5	4	4	2	4	5	4	38
18	5	4	5	5	5	5	5	4	5	43
19	5	5	5	4	5	5	5	4	5	43
20	4	5	4	5	5	5	5	4	4	41
21	4	5	3	4	5	5	5	4	4	39
22	5	5	4	4	5	5	5	5	5	43
23	4	4	4	5	4	5	4	5	5	40
24	5	4	5	5	5	4	5	4	5	42
25	5	5	4	5	4	5	4	4	4	40
26	5	4	5	4	4	5	4	5	5	41
27	5	3	5	2	4	5	4	4	4	36
28	5	5	5	5	4	5	4	5	3	41
29	5	5	5	5	5	2	5	5	5	42
30	4	4	4	4	5	4	5	4	2	36

Lampiran 08 : Hasil Spss Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen

Hasil SPSS Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

		Correlations																			
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	.019	-.019	.269	-.069	-.211	.172	-.172	.289	.005	-.267	.239	.221	-.011	.090	-.113	.242	-.024	.261	.251
	Sig. (2-tailed)	.30	.922	.923	.155	.716	.284	.362	.364	.121	.978	.154	.203	.241	.956	.673	.551	.198	.898	.184	.180
P2	Pearson Correlation	.019	1	.060	-.042	-.160	-.113	-.058	.114	.282	.051	-.207	.017	.521*	.312	.509*	-.043	.100	-.098	-.117	.311
	Sig. (2-tailed)	.922	.30	.751	.825	.399	.553	.760	.548	.132	.790	.273	.931	.003	.063	.004	.823	.801	.605	.539	.095
P3	Pearson Correlation	-.019	.060	1	.263	-.083	.197	-.459	-.084	.240	.378	.315	.319	-.084	.328	.204	.357	.241	.180	.370	.497
	Sig. (2-tailed)	.923	.751	.30	.160	.661	.296	.011	.735	.201	.140	.090	.085	.657	.077	.280	.052	.199	.341	.044	.005
P4	Pearson Correlation	.269	-.042	.263	1	.220	.497*	.058	-.164	.246	.125	-.183	.359	.257	-.040	.136	-.170	.268	.302	.620*	.668*
	Sig. (2-tailed)	.151	.825	.160	.242	.005	.761	.387	.190	.512	.334	.052	.170	.835	.474	.370	.152	.104	.000	.000	.000
P5	Pearson Correlation	-.069	-.160	-.083	.220	1	.014	.036	-.083	-.277	.164	.190	.092	.168	.096	-.101	-.088	.113	.071	.161	.229
	Sig. (2-tailed)	.716	.399	.661	.242	.30	.941	.851	.664	.139	.387	.314	.630	.376	.615	.594	.642	.554	.708	.395	.224
P6	Pearson Correlation	-.211	-.113	.197	.497*	.014	1	-.175	.030	.048	.111	.072	.342	.298	-.017	.083	-.218	.222	.221	.118	.363
	Sig. (2-tailed)	.284	.553	.266	.005	.941	.354	.875	.797	.560	.704	.884	.110	.627	.863	.247	.217	.240	.530	.048	.040
P7	Pearson Correlation	.172	-.058	-.459*	.058	.036	-.175	1	.119	.339	-.580*	.053	-.189	.061	-.165	-.118	.081	-.146	-.058	-.018	.019
	Sig. (2-tailed)	.362	.760	.011	.761	.851	.354	.532	.087	.001	.779	.317	.749	.385	.536	.670	.441	.761	.934	.920	.30
P8	Pearson Correlation	-.172	.114	-.064	-.164	-.083	.030	.119	1	.026	.032	-.179	-.084	-.196	.046	-.036	.048	.022	-.149	-.280	.044
	Sig. (2-tailed)	.384	.548	.735	.387	.664	.875	.532	.30	.892	.868	.345	.981	.299	.808	.893	.796	.909	.433	.134	.817
P9	Pearson Correlation	.289	.282	.240	.246	-.277	-.049	.339	.026	1	-.094	.239	.013	.102	.331	.497*	.136	.043	.015	.073	.462*
	Sig. (2-tailed)	.121	.132	.201	.190	.139	.797	.067	.882	.820	.203	.845	.591	.074	.005	.474	.821	.938	.702	.007	.007
P10	Pearson Correlation	.005	.051	.276	.125	.164	.111	-.580*	.032	-.094	1	.005	.304	-.083	.288	.332	-.012	.316	.323	.031	.325
	Sig. (2-tailed)	.978	.790	.140	.512	.387	.560	.001	.868	.620	.30	.978	.103	.663	.123	.073	.951	.089	.082	.870	.079
P11	Pearson Correlation	-.267	.207	.315	.183	-.180	.072	.053	.179	.239	.005	1	-.143	.090	.053	.038	-.048	-.175	-.024	.414	.370*
	Sig. (2-tailed)	.154	.273	.090	.334	.314	.704	.779	.345	.203	.978	.143	.090	.637	.760	.842	.801	.355	.898	.023	.044
P12	Pearson Correlation	.239	.017	.319	.359	.092	.342	-.189	-.004	.013	.304	1	.188	.479*	.146	.237	.950*	.118	.315	.598*	
	Sig. (2-tailed)	.203	.931	.085	.052	.630	.064	.317	.981	.945	.103	.452	.326	.007	.443	.207	.000	.534	.990	.001	
P13	Pearson Correlation	-.011	.312	.328	-.040	.096	-.017	-.165	.046	.331	.288	.053	.479*	.061	1	.304	.531*	.599*	-.098	-.042	.470*
	Sig. (2-tailed)	.956	.093	.077	.825	.815	.927	.365	.868	.074	.123	.760	.807	.751	.103	.003	.000	.846	.824	.009	.009
P15	Pearson Correlation	.080	.509*	.204	.136	-.101	.083	-.118	-.026	.497*	.332	.038	.146	.236	.304	1	.105	.202	.370*	-.039	.547*
	Sig. (2-tailed)	.673	.004	.280	.474	.594	.663	.536	.893	.005	.073	.842	.443	.210	.103	.30	.579	.286	.044	.836	.002
P16	Pearson Correlation	-.113	-.043	.357	-.170	-.088	-.218	.081	.049	.136	-.012	-.048	.237	-.276	.531*	.105	1	.363	.104	-.113	.168
	Sig. (2-tailed)	.551	.823	.052	.370	.642	.347	.670	.796	.474	.951	.801	.207	.137	.003	.579	.30	.30	.30	.30	.30
P17	Pearson Correlation	.242	.100	.241	.288	.113	.232	-.146	.022	.043	.316	-.175	.950*	.180	.599*	.202	.303	1	.188	.255	.596*
	Sig. (2-tailed)	.198	.601	.199	.152	.554	.217	.441	.909	.821	.089	.355	.000	.340	.000	.286	.104	.821	.374	.174	.001
P18	Pearson Correlation	-.024	-.098	.180	.302	.071	.221	-.058	-.149	.015	.323	-.024	.118	.120	-.088	.370	.104	.168	1	.155	.418*
	Sig. (2-tailed)	.898	.605	.341	.104	.708	.240	.761	.433	.938	.082	.898	.534	.529	.646	.044	.583	.374	.413	.022	.022
P19	Pearson Correlation	.261	-.117	.370*	.820*	.161	.119	-.016	-.280	.073	.831	.414	.315	-.009	-.042	-.039	-.113	.255	.155	1	.484*
	Sig. (2-tailed)	.164	.539	.044	.000	.395	.530	.934	.134	.702	.870	.023	.890	.963	.824	.836	.552	.174	.413	.005	.005
TOTAL	Pearson Correlation	.251	.311	.497*	.688*	.229	.363	.019	.044	.482*	.325	.370	.588*	.379*	.470*	.547*	.188	.596*	.418*	.494*	1
	Sig. (2-tailed)	.160	.095	.005	.000	.224	.049	.920	.817	.007	.079	.044	.001	.039	.009	.002	.319	.001	.022	.005	.000

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



Lampiran 09 : Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1. Uji Validitas

Pengujian validitas setiap butir pernyataan pada kuesioner digunakan analisis item, yang mengkorelasikan skor tiap butir pertanyaan dengan skor total yang merupakan jumlah setiap skor butir pertanyaan. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *Product Moment (Pearson's Correlation)* dengan bantuan program *IBM SPSS 24.0 for Windows*. Hasil uji validitas instrumen yang disajikan di bawah ini.

Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Peayanan

No.	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	Item 1	0,51	0,361	Tidak Valid
2	Item 2	0,31	0,361	Tidak Valid
3	Item 3	0,496	0,361	Valid
4	Item 4	0,668	0,361	Valid
5	Item 5	0,251	0,361	Tidak Valid
6	Item 6	0,363	0,361	Valid
7	Item 7	0,019	0,361	Tidak Valid
8	Item 8	0,044	0,361	Tidak Valid
9	Item 9	0,048	0,361	Valid
10	Item 10	0,325	0,361	Tidak Valid
11	Item 11	0,37	0,361	Valid
12	Item 12	0,587	0,361	Valid
13	Item 13	0,379	0,361	Valid
14	Item 14	0,47	0,361	Valid
15	Item 15	0,547	0,361	Valid
16	Item 16	0,188	0,361	Tidak Valid
17	Item 17	0,596	0,361	Valid
18	Item 18	0,418	0,361	Valid
19	Item 19	0,494	0,361	Valid

Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Produk

No.	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	Item 1	0,155	0,361	Tidak Valid
2	Item 2	0,391	0,361	Valid
3	Item 3	0,262	0,361	Tidak Valid
4	Item 4	0,583	0,361	Valid
5	Item 5	0,462	0,361	Valid
6	Item 6	0,591	0,361	Valid
7	Item 7	0,372	0,361	Valid
8	Item 8	0,442	0,361	Valid
9	Item 9	0,059	0,361	Tidak Valid
10	Item 10	0,534	0,361	Valid
11	Item 11	0,406	0,361	Valid
12	Item 12	0,250	0,361	Tidak Valid
13	Item 13	0,638	0,361	Valid
14	Item 14	0,229	0,361	Tidak Valid
15	Item 15	0,371	0,361	Valid
16	Item 16	0,464	0,361	Valid
17	Item 17	0,663	0,361	Valid
18	Item 18	0,219	0,361	Tidak Valid
19	Item 19	0,045	0,361	Tidak Valid
20	Item 20	0,613	0,361	Valid

Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Konsumen

No.	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	Item 1	0,48	0,361	Valid
2	Item 2	0,603	0,361	Valid
3	Item 3	0,282	0,361	Tidak Valid
4	Item 4	0,551	0,361	Valid
5	Item 5	0,557	0,361	Valid

No.	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
6	Item 6	0,521	0,361	Valid
7	Item 7	0,336	0,361	Tidak Valid
8	Item 8	0,345	0,361	Tidak Valid
9	Item 9	0,663	0,361	Valid

Kriteria keputusan valid item kuesioner dinyatakan apabila nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Nilai r_{tabel} pada sampel (n) = 30 orang adalah 0,361 Berdasarkan *output* pada tabel di atas, nilai r_{hitung} pada kuesioner kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Kedai Van Sheva Tegallalang, Gianyar, 31 item lebih besar dari $r_{tabel} = 0,3$ sehingga 31 item pernyataan dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen penelitian dinilai melalui besaran koefisien *Alpha Cronbach*, yang menunjukkan konsistensi internal item-item yang mendasari sebuah variabel. Hasil uji reliabilitas disajikan pada tabel di bawah ini.

Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.662	19

Berdasarkan hasil perhitungan maka dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian variabel kualitas pelayanan adalah reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* > 0.60 yaitu 0.662

Uji Reliabilitas Kualitas Produk

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.694	20

Berdasarkan hasil perhitungan maka dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian variabel kualitas pelayanan adalah reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* >0.60 yaitu 0.694

Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.608	9

Berdasarkan hasil perhitungan maka dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian variabel kualitas pelayanan adalah reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* >0.60 yaitu 0.608

Lampiran 10 : Kuesioner Penelitian

Kuesioner Penelitian

IV. Identitas Responden

Pada bagian ini Bapak/Ibu dimohon untuk mengisi data identitas Bapak/Ibu.

Data identitas Bapak/Ibu akan dijaga kerahasiannya.

3) Nama pelanggan :

4) Jenis Kelamin :

V. Petunjuk Pengisian

4) Bacalah setiap butir pernyataan dengan cermat sebelum anda menjawab.

5) Pilihlah salah satu jawaban dengan memberikan tanda *checklist* (✓) pada kotak jawaban yang anda anggap paling sesuai, dimana pada kolom telah tersedia alternative jawaban sebagai berikut.

Sangat Setuju (SS) = 5

Setuju (S) = 4

Kurang Setuju (KS) = 3

Tidak Setuju (TS) = 2

Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

6) Jawablah semua pernyataan yang ada dengan jujur dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya

VI. Daftar Pernyataan

4. Kualitas Pelayanan

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
Berwujud (<i>Tangible</i>)						
Sarana dan Prasarana						
1	Fasilitas pelengkap yang disediakan oleh kedai Van Sheva (kursi, meja, wastafel, dll) bersih dan dalam keadaan baik					
2	Karyawan warung makan Kedai Van Sheva berpenampilan bersih dan rapi					
3	Kedai Van Sheva memiliki area parkir yang luas					
Keandalan (<i>Reliability</i>)						
Hidangan dan alat saji						
4	Karyawan kedai Van Sheva memiliki kemampuan dalam mengolah menu makanan dan minuman yang disajikan					
Prosedur penerimaan konsumen dengan benar dan ramah						
5	Karyawan kedai Van Sheva memberikan perhatian serius terhadap konsumen ketika tempat penuh					
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
Standar Pelayanan						
6	Saya tidak terlalu lama mengantri dalam memesan makanan ataupun minuman					
7	Saya tidak terlalu lama menerima menu yang saya pesan					
8	Ketika saya membutuhkan sesuatu karyawan akan cepat untuk membantu					
Jaminan (<i>Assurance</i>)						
Sikap Karyawan						
9	Karyawan kedai Van Sheva memiliki pengetahuan tentang menu yang dipesan					
10	Karyawan kedai Van Sheva selalu bersikap sopan dan ramah					
Empati (<i>Empathy</i>)						

Perhatian Konsumen					
11	Karyawan kedai Van Sheva memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan				
12	Karyawan kedai Van Sheva memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial				
13	Karyawan kedai Van Sheva memberikan perhatian secara individual				

5. Kualitas Produk

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
Kinerja (Performance)						
Rasa Makanan						
1	Rasa menu makanan dan minuman yang ditawarkan oleh kedai Van Sheva memiliki ciri khas tersendiri					
Porsi Makanan						
2	Porsi makanan dan minuman yang disajikan oleh kedai Van Sheva sesuai dengan keinginan/kebutuhan konsumen					
Fitur (Features)						
Tampilan Makanan						
3	Menu makanan dan minuman yang disajikan oleh kedai Van Sheva sangat menarik					
4	Tampilan menu yang disajikan oleh kedai Van Sheva tidak jauh berbeda dari gambar yang dipasang pada buku menu					
Variasi Makanan						
5	Menu makanan dan minuman yang disajikan oleh kedai Van Sheva bervariasi/bermacam-macam					
6	Berbagai menu minuman segar yang disediakan yang dapat menghilangkan dahaga					

Keandalan (<i>Reliability</i>)					
Kehigienisan Makanan					
7	Karyawan kedai Van Sheva selalu menjaga kebersihan makanan yang disajikan				
Kesegaran Makanan					
8	Kualitas bahan yang akan diolah selalu segar				
Kesesuaian (<i>Conformance</i>)					
Standar Mutu Makanan					
9	Menu yang disajikan oleh karyawan kedai Van Sheva selalu mempunyai cita rasa yang enak				
Usia produk (<i>Durability</i>)					
Ketahanan Makanan					
10	Saya senang membeli makanan di kedai Van Sheva karena kalau dibawa pulangpun makanan tidak mudah basi				
Estetika (<i>Aesthetics</i>)					
Keunikan Makanan					
11	Presentasi makanan yang dihidangkan sangat unik dan menggugah selera makan				
Persepsi Kualitas (<i>Perceived Quality</i>)					
Persepsi konsumen terhadap makanan					
12	Informasi produk yang disampaikan sesuai dengan kualitas produk				

6. Kepuasan Konsumen

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
Kepuasan						
Kepuasan Terhadap Produk						
1	Saya merasa puas terhadap makanan dan minuman yang disajikan oleh kedai Van Sheva					

2	Saya merasa puas karena produk yang disajikan sangat berkualitas					
Kepuasan Terhadap Pelayanan						
3	Saya merasa puas dengan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan kedai Van Sheva dalam menyajikan pesanan					
4	Saya merasa puas dengan kesopanan yang dimiliki karyawan kedai Van Sheva					
5	Saya merasa puas dengan keramahan yang dimiliki karyawan kedai Van Sheva					
6	Pelayanan karyawan kedai Van Sheva sesuai dengan harapan saya					



Lampiran 11 : Data Ordinal Hasil Kuesioner

Variabel Kualitas Pelayanan

1. Dimensi Kualitas Pelayanan

NO	PERNYATAAN													JUMLAH
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	
1	3	5	3	3	4	3	4	3	4	5	3	5	3	48
2	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	49
3	4	3	4	5	3	5	3	4	3	4	5	4	3	50
4	5	4	4	5	4	5	3	4	3	4	3	4	4	52
5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	51
6	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	53
7	3	4	3	4	5	4	3	5	3	4	5	3	4	50
8	5	3	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	3	53
9	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	47
10	3	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	3	55
11	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	53
12	5	4	3	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	55
13	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	54
14	3	5	5	5	4	3	4	5	3	5	4	5	3	54
15	5	5	5	5	4	3	5	3	5	5	5	4	5	59
16	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	63
17	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	58
18	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	64
19	4	3	4	5	4	3	5	5	3	4	5	5	3	53
20	5	4	5	5	5	4	4	3	4	3	4	5	4	55
21	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	59
22	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	61

23	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	59
24	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	47
25	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	2	5	55
26	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	53
27	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	57
28	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	56
29	3	5	5	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	58
30	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	4	5	60
31	3	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	4	54
32	3	5	5	4	5	3	4	3	5	4	5	4	5	55
33	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	55
34	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	60
35	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	3	5	4	58
36	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	59
37	3	3	5	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	53
38	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	60
39	5	4	4	5	5	4	5	3	5	4	4	5	5	58
40	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	60
41	5	4	4	4	5	5	3	5	5	4	5	4	5	58
42	3	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	58
43	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	58
44	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	46
45	4	5	3	2	4	5	5	5	5	4	4	4	4	54
46	3	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	4	54
47	3	5	5	4	5	3	4	3	5	4	5	4	5	55
48	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	55
49	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	60
50	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	3	5	4	58

51	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	59
52	3	3	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	55
53	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	60
54	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	60
55	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	60
56	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	3	54
57	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	62
58	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	60
59	3	4	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	54
60	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	60
61	4	5	5	3	4	4	4	5	3	5	5	4	4	55
62	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	48
63	4	5	3	2	4	5	3	5	5	4	4	4	4	52
64	3	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	4	54
65	3	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	57
66	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	55
67	5	4	3	3	5	3	5	5	3	4	3	4	3	50
68	5	4	3	5	4	5	3	5	5	4	3	5	4	55
69	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	5	3	5	49
70	4	4	4	5	4	4	5	2	5	4	4	3	4	52
71	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	3	52
72	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	62
73	3	5	3	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	58
74	3	4	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	54
75	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	60
76	5	5	4	3	5	5	5	3	5	4	5	5	5	59
77	4	5	5	4	5	4	3	5	4	4	5	5	5	58
78	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	56

79	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	60
80	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	63
81	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
82	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	64
83	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54
84	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	63
85	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	53
86	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	53
87	4	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	59
88	5	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	56
89	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
90	5	5	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	60
91	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50
92	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43
93	5	3	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	51
94	4	3	5	4	3	3	3	4	3	3	3	5	3	46
95	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	62
96	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	54
97	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	53
98	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	53
99	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	62
100	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	55
101	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	56
102	4	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	59
103	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	64
104	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
105	3	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	5	55
106	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	59

107	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	60
108	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	59
109	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	55
110	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	61
111	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	52
112	4	4	5	4	3	3	5	3	4	5	5	5	4	54
113	5	5	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	3	55
114	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	3	5	5	57
115	4	3	4	3	5	5	4	5	4	5	5	4	4	55
116	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	59
117	4	3	4	4	4	3	4	3	5	5	5	5	4	53
118	3	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	53
119	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	57
120	3	4	4	5	3	3	4	3	5	4	4	5	4	51
121	5	4	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	5	57
122	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	59
123	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	54
124	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	5	53
125	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	4	59
126	4	4	4	5	4	3	3	3	5	4	4	4	3	50
127	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	3	4	4	56
128	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	54
129	5	5	3	4	5	5	4	5	5	3	3	5	5	57
130	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	56
131	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	57
132	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	55
133	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	55
134	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	59

135	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	56
136	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	53
137	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	61
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	54
139	4	3	5	5	3	3	4	3	3	4	4	5	4	50
140	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	59
141	4	4	4	4	3	3	4	3	3	5	4	4	4	49
142	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	59
143	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	55
144	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	55
145	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	55
146	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	56
147	4	5	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	5	52
148	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	56
149	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	56
150	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	59
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	53
152	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	3	4	3	53
153	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	54
154	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	5	3	54
155	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	58
156	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	57
157	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	59
158	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	55
159	5	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	5	57
160	3	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	54
161	5	5	3	4	5	3	5	4	4	4	5	5	4	56
162	4	4	5	5	3	5	4	4	5	4	4	4	5	56

163	5	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5	57
164	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	57
165	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	54
166	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	54
167	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	50
168	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	49
169	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	54
170	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	3	55
171	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	59
172	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	56
173	4	4	4	4	5	4	3	4	5	3	5	4	5	54
174	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	57
175	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	58
176	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	59
177	4	4	4	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	57
178	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	50
179	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	53
180	5	4	4	5	3	4	5	5	4	5	5	4	5	58
JUMLAH													10012	

2. Variabel Kualitas Produk

NO	Pernyataan												JUMLAH
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	
1	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	49
2	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	54
3	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	54
4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	51
5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	52

6	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	50
7	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	4	4	54
8	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	51
9	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	56
10	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	53
11	5	4	5	4	4	2	5	5	5	4	5	4	52
12	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	3	5	49
13	4	4	3	4	5	4	4	5	3	4	5	4	49
14	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	54
15	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	58
16	4	4	4	4	3	2	3	4	4	5	4	4	45
17	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	53
18	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	57
19	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	56
20	5	4	3	5	4	5	5	4	5	5	4	4	53
21	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	55
22	5	3	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	55
23	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	55
24	4	5	4	5	2	5	4	3	4	5	5	5	51
25	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	55
26	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	51
27	4	4	3	4	3	4	4	5	3	4	4	4	46
28	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	54
29	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	58
30	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	49
31	3	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	52
32	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	51
33	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	55

34	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	3	5	53
35	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	53
36	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	48
37	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	50
38	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	56
39	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	54
40	3	4	5	2	4	4	3	4	5	3	4	4	45
41	5	4	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	54
42	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	56
43	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	54
44	4	5	5	4	3	5	4	5	5	5	4	4	53
45	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	55
46	3	5	5	3	5	4	5	4	5	4	5	5	53
47	4	5	2	5	4	5	5	5	5	5	4	4	53
48	4	4	5	5	4	5	2	5	5	4	3	5	51
49	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	54
50	4	4	4	5	4	4	5	2	5	4	4	3	48
51	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	48
52	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	56
53	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	55
54	3	4	5	2	4	4	4	5	5	3	4	4	47
55	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	55
56	4	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	55
57	3	5	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	53
58	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	51
59	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	55
60	4	5	5	5	4	4	4	5	3	5	5	4	53
61	3	3	3	5	4	4	4	5	4	4	3	4	46

62	4	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	51
63	3	4	4	4	4	4	3	5	5	3	5	4	48
64	3	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	52
65	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	51
66	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	44
67	4	5	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	49
68	3	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	50
69	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	54
70	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	51
71	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	55
72	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	56
73	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	54
74	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	52
75	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	51
76	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	57
77	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	55
78	5	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	51
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	49
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	59
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	59
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	49
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48

90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	59
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	49
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	58
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	49
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	38
102	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	59
103	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	49
105	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
106	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
107	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	59
108	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
109	5	5	5	4	4	5	3	5	3	5	4	4	52
110	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	56
111	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	56
112	5	5	5	5	3	4	5	4	4	4	5	3	52
113	4	4	5	4	5	5	5	3	5	3	4	5	52
114	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	55
115	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	58
116	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	51
117	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	56

118	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	55
119	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	55
120	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	51
121	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	53
122	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	52
123	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	50
124	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	53
125	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
126	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	55
127	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	50
128	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	49
129	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	53
130	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	49
131	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	55
132	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	52
133	4	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	54
134	3	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	51
135	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	55
136	5	3	5	3	4	4	5	4	4	5	5	4	51
137	4	5	5	5	3	5	5	3	3	4	4	3	49
138	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	58
139	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	54
140	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	5	4	53
141	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	56
142	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	57
143	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	57
144	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	57
145	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	55

146	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	56
147	5	4	5	4	5	4	5	5		5	5	5	52
148	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	57
149	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	52
150	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	55
151	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	52
152	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	54
153	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	54
154	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	54
155	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	51
156	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	52
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
158	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	51
159	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	51
160	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	54
161	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	52
162	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	51
163	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	50
164	5	3	4	3	4	5	5	4	4	4	5	5	51
165	4	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	50
166	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	55
167	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	53
168	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	58
169	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	51
170	5	5	3	3	5	4	3	5	4	5	5	3	50
171	5	5	5	5	4	3	5	4	3	4	5	5	53
172	4	5	5	5	3	5	5	3	5	3	5	5	53
173	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	55

174	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	57
175	3	3	4	5	4	3	5	5	5	4	5	5	51
176	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	54
177	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58
178	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	52
179	5	5	5	3	5	5	3	5	3	5	3	5	52
180	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	57
JUMLAH													9522

3. Variabel Kepuasan Konsumen

NO	PERNYATAAN						JUMLAH
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	
1	4	5	5	5	4	5	28
2	5	5	5	4	5	5	29
3	5	4	5	5	5	5	29
4	4	5	4	5	4	5	27
5	5	5	5	5	5	5	30
6	5	5	4	5	5	5	29
7	5	5	5	4	5	5	29
8	5	5	4	5	5	5	29
9	5	5	5	5	5	5	30
10	5	4	5	5	5	5	29
11	5	5	5	5	5	5	30
12	5	4	4	5	4	5	27
13	5	5	5	4	5	4	28
14	5	5	5	5	5	5	30
15	5	5	5	5	5	5	30
16	4	5	5	5	5	4	28

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

45	5	5	5	5	4	5	29
46	5	5	5	5	5	5	30
47	4	4	4	4	5	4	25
48	5	5	5	4	4	5	28
49	4	4	4	5	4	4	25
50	5	5	5	4	4	4	27
51	5	4	5	5	5	5	29
52	5	5	5	4	4	5	28
53	5	5	4	5	5	4	28
54	5	4	4	4	5	5	27
55	4	4	5	4	4	5	26
56	5	5	5	5	5	4	29
57	4	4	4	4	4	5	25
58	5	5	5	5	4	5	29
59	5	5	5	4	5	5	29
60	4	5	5	5	4	4	27
61	5	5	5	5	5	5	30
62	5	5	5	5	4	5	29
63	5	4	5	5	5	5	29
64	5	5	5	5	4	4	28
65	5	5	5	5	5	5	30
66	5	5	5	5	5	5	30
67	5	4	4	4	5	4	26
68	5	5	5	5	5	5	30
69	5	5	5	5	4	5	29
70	5	5	5	5	5	5	30
71	5	5	5	5	5	4	29
72	5	5	5	5	5	5	30

73	4	4	4	4	5	5	26
74	5	5	5	5	5	5	30
75	5	4	5	5	5	5	29
76	5	5	5	4	5	5	29
77	5	4	4	5	5	4	27
78	4	5	5	5	5	5	29
79	5	4	4	4	5	5	27
80	4	5	5	5	5	5	29
81	5	4	4	4	4	4	25
82	4	5	5	5	5	5	29
83	4	4	5	5	5	4	27
84	4	4	4	4	4	4	24
85	5	4	5	5	5	5	29
86	5	5	4	4	4	4	26
87	4	4	4	4	4	5	25
88	5	4	5	5	5	4	28
89	4	5	4	4	4	4	25
90	4	4	5	5	5	5	28
91	5	5	4	4	4	4	26
92	4	4	5	5	4	5	27
93	5	5	4	4	5	4	27
94	4	4	5	5	4	5	27
95	5	5	5	5	5	4	29
96	4	5	5	5	4	5	28
97	5	5	5	5	5	5	30
98	5	5	4	4	4	5	27
99	5	4	5	5	5	5	29
100	5	5	5	5	5	4	29

101	4	5	5	5	5	5	29
102	5	5	5	5	5	5	30
103	5	5	5	5	4	5	29
104	5	4	5	5	5	5	29
105	5	5	5	5	5	5	30
106	5	5	5	4	5	4	28
107	5	4	4	5	5	5	28
108	5	5	5	5	5	5	30
109	4	4	5	4	5	4	26
110	5	4	4	5	5	5	28
111	4	5	5	4	4	4	26
112	4	4	4	4	5	4	25
113	5	5	4	5	5	5	29
114	5	4	5	4	4	4	26
115	4	5	4	5	5	5	28
116	5	4	5	4	4	4	26
117	4	5	4	5	4	5	27
118	4	5	5	4	5	4	27
119	5	4	4	5	4	5	27
120	4	4	5	5	5	5	28
121	5	5	5	4	4	4	27
122	4	4	5	5	5	5	28
123	5	5	4	4	4	4	26
124	4	4	5	4	5	5	27
125	5	5	4	5	5	4	28
126	5	4	5	4	5	5	28
127	5	5	5	5	5	5	30
128	5	5	5	4	4	5	28

129	4	5	5	5	5	5	29
130	4	5	4	4	4	4	25
131	5	4	5	5	4	5	28
132	5	4	4	5	5	5	28
133	4	5	5	5	4	5	28
134	5	5	5	5	5	5	30
135	4	4	4	4	4	5	25
136	4	5	5	5	5	5	29
137	5	4	4	5	4	5	27
138	4	4	4	4	5	4	25
139	5	5	5	5	5	5	30
140	4	4	4	4	5	5	26
141	5	4	5	4	5	4	27
142	4	5	4	5	4	5	27
143	5	5	5	4	5	4	28
144	5	4	4	5	5	4	27
145	5	5	5	4	5	5	29
146	5	4	5	5	5	4	28
147	4	4	5	4	5	5	27
148	5	5	5	5	5	4	29
149	5	4	4	4	5	5	27
150	5	5	5	5	5	4	29
151	5	4	5	5	5	5	29
152	4	5	5	4	4	5	27
153	5	4	5	5	5	5	29
154	5	5	5	4	4	5	28
155	4	5	5	4	5	4	27
156	5	5	5	5	4	5	29

157	4	5	5	4	5	5	28
158	4	4	5	5	5	5	28
159	5	5	5	4	5	5	29
160	4	5	5	5	5	5	29
161	5	5	4	4	4	5	27
162	4	5	5	5	5	5	29
163	5	5	5	5	5	5	30
164	4	5	5	5	5	5	29
165	5	5	4	5	5	5	29
166	5	5	5	4	5	4	28
167	5	4	5	5	5	5	29
168	5	5	4	5	5	5	29
169	4	5	5	5	4	4	27
170	5	4	4	5	5	5	28
171	5	5	4	5	5	4	28
172	5	4	5	5	4	4	27
173	5	4	4	5	5	5	28
174	5	5	5	5	4	4	28
175	5	4	4	5	4	5	27
176	5	5	5	4	5	4	28
177	5	4	4	4	4	4	25
178	4	4	4	5	5	5	27
179	4	5	5	4	4	4	26
180	5	4	4	4	5	5	27
JUMLAH							5044

Lampiran 12 : Dokumentasi



RIWAYAT HIDUP



Ni Putu Gabriella Nikita Rindya Agustine lahir di Sumbersari pada tanggal 5 Agustus 1996. Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak I Gede Tirta Laurezt (Alm) dan Ibu Ni Kadek Dwi Siswanti. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Penulis berasal dari Banjar Dinas Sumbersari, Desa Melaya, Kecamatan Melaya, Kabupaten Jembrana, Provinsi Bali. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 5 Melaya dan lulus pada tahun 2008. Kemudian Penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Melaya dan lulus pada tahun 2011. Pada tahun 2014 penulis lulus dari SMK Negeri 1 Negara Jurusan Pemasaran dan melanjutkan ke jenjang perguruan tinggi di Universitas Pendidikan Ganesha. Pada tahun 2021 penulis telah menyelesaikan Skripsi yang berjudul “ Pengarus Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di Kedai Van Sheva Tegallalang, Gianyar” .