

Lampiran I

No.Responden:.....

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN CITA RASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI WARKOP KARAKTER KOPI (KAKO) RANTAUPRAPAT

Petunjuk pengisian kuesioner:

- 1) Mohon diberi tanda *checklist* (✓) pada kolom jawaban Bapak/ Ibu dan teman-teman anggap paling sesuai.
- 2) Setiap pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban saja.
- 3) Mohon memberikan jawaban yang sebenarnya karena tidak akan mempengaruhi pekerjaan Anda.
- 4) Setelah mengisi kuesioner mohon Bapak/Ibu dan teman-teman berikan kepada yang menyerahkan kuesioner.
- 5) Terima Kasih atas partisipasi Anda.

Identitas Responden

- 1) Nama Responden :
- 2) Usia :Tahun
- 3) Jenis Kelamin : ☐ Pria ☐ Wanita
- 4) Pekerjaan :
- 5) Pendapat anda dinyatakan dalam skala 1 s/d 5 yang memiliki makna:
Sangat Setuju (SS) = 5
Setuju (S) = 4
Cukup Setuju (CS) = 3
Tidak Setuju (TS) = 2
Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

Nilai Skala Likert		SS	S	CS	TS	STS
Kualitas Pelayanan						
1	Pelayanan di Warkop Karakter Kopi (KAKO) Rantauprapat yang diberikan selalu konsisten					

2	Karyawan Warkop Karakter Kopi (KAKO) Rantauprapat segera merespon permintaan atau pertanyaan saya.					
3	Karyawan Warkop Karakter Kopi (KAKO) Rantauprapat ramah, sopan, dan professional dalam melayani pelanggan.					
4	Karyawan Warkop Karakter Kopi (KAKO) Rantauprapat berusaha untuk membuat saya merasa nyaman dan dihargai.					
5	Fasilitas di Warkop Karakter Kopi (KAKO) Rantauprapat (misalnya toilet, wifi, dan lain-lain) terawat dengan baik dan berfungsi dengan baik.					

Harga		SS	S	CS	TS	STS
1	Harga makanan dan minuman di Warkop Karakter Kopi (KAKO) Rantauprapat terjangkau bagi Sebagian besar pelanggan.					
2	Anda merasa harga di Warkop Karakter Kopi (KAKO) Rantauprapat ini sebanding dengan harga di Warkop lain yang menawarkan produk serupa.					
3	Harga produk yang anda bayar sesuai dengan kualitas atau kinerja produk yang anda terima.					
4	Harga makanan dan minuman di Warkop Karakter Kopi (KAKO) Rantauprapat sesuai dengan.					

Cita Rasa		SS	S	CS	TS	STS
1	Aroma makanan/minuman yang anda pesan sangat menarik dan menggugah selera.					
2	Rasa makanan/minuman tersebut berkualitas tinggi.					

3	Sensasi di mulut saat mengonsumsi makanan/minuman tersebut sangat memuaskan.					
---	--	--	--	--	--	--

Kepuasan Pelanggan		SS	S	CS	TS	STS
1	Kualitas makanan dan minuman di kafe ini sesuai dengan harapan anda.					
2	Anda akan merekomendasikan kafe ini kepada teman atau keluarga anda.					
3	Anda akan merekomendasikan kafe ini kepada orang lain yang mencari kafe dengan kualitas pelayanan yang baik.					

Terimakasih Atas Waktu dan Kerjasamanya

LAMPIRAN: HASIL OLAH DATA

a. Uji Validitas X1

		Correlations					
		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP
KP1	Pearson Correlation	1	0.534**	0.469**	0.343**	0.348**	0.725**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	102	102	101	102	102	102
KP2	Pearson Correlation	0.534**	1	0.490**	0.240*	0.386**	0.664**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.015	0.000	0.000
	N	102	102	101	102	102	102
KP3	Pearson Correlation	0.469**	0.490**	1	0.559**	0.351**	0.771**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	101	101	101	101	101	101
KP4	Pearson Correlation	0.343**	0.240*	0.559**	1	0.519**	0.726**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.015	0.000		0.000	0.000
	N	102	102	101	102	102	102
KP5	Pearson Correlation	0.348**	0.386**	0.351**	0.519**	1	0.717**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000
	N	102	102	101	102	102	102
KP	Pearson Correlation	0.725**	0.664**	0.771**	0.726**	0.717**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	102	102	101	102	102	102

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

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

b. Uji Validitas X2

Correlations					
	HRG1	HRG2	HRG3	HRG4	HRG

HRG1	Pearson Correlation	1	0.426**	0.333**	0.306**	0.693**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.001	0.002	0.000
	N	102	102	102	102	102
HRG2	Pearson Correlation	0.426**	1	0.344**	0.295**	0.712**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.003	0.000
	N	102	102	102	102	102
HRG3	Pearson Correlation	0.333**	0.344**	1	0.506**	0.766**
	Sig. (2-tailed)	0.001	0.000		0.000	0.000
	N	102	102	102	102	102
HRG4	Pearson Correlation	0.306**	0.295**	0.506**	1	0.730**
	Sig. (2-tailed)	0.002	0.003	0.000		0.000
	N	102	102	102	102	102
HRG	Pearson Correlation	0.693**	0.712**	0.766**	0.730**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	102	102	102	102	102

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

c. Uji Validitas X3

		Correlations				
		CR1	CR2	CR3	CR4	CR
CR1	Pearson Correlation	1	0.233*	0.202*	0.211*	0.615**
	Sig. (2-tailed)		0.019	0.042	0.033	0.000
	N	102	102	102	102	102
CR2	Pearson Correlation	0.233*	1	0.201*	0.250*	0.647**
	Sig. (2-tailed)	0.019		0.043	0.011	0.000
	N	102	102	102	102	102
CR3	Pearson Correlation	0.202*	0.201*	1	0.475**	0.700**
	Sig. (2-tailed)	0.042	0.043		0.000	0.000
	N	102	102	102	102	102

CR4	Pearson Correlation	0.211 [*]	0.250 [*]	0.475 ^{**}	1	0.710 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.033	0.011	0.000		0.000
	N	102	102	102	102	102
CR	Pearson Correlation	0.615 ^{**}	0.647 ^{**}	0.700 ^{**}	0.710 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	102	102	102	102	102

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

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

d. Uji Validitas Y

		Correlations					
		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP
KP1	Pearson Correlation	1	0.303 ^{**}	0.393 ^{**}	0.350 ^{**}	0.160	0.643 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		0.002	0.000	0.000	0.108	0.000
	N	102	102	102	102	102	102
KP2	Pearson Correlation	0.303 ^{**}	1	0.456 ^{**}	0.386 ^{**}	0.234 [*]	0.691 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.002		0.000	0.000	0.018	0.000
	N	102	102	102	102	102	102
KP3	Pearson Correlation	0.393 ^{**}	0.456 ^{**}	1	0.524 ^{**}	0.377 ^{**}	0.774 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	102	102	102	102	102	102
KP4	Pearson Correlation	0.350 ^{**}	0.386 ^{**}	0.524 ^{**}	1	0.503 ^{**}	0.777 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	102	102	102	102	102	102
KP5	Pearson Correlation	0.160	0.234 [*]	0.377 ^{**}	0.503 ^{**}	1	0.630 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.108	0.018	0.000	0.000		0.000
	N	102	102	102	102	102	102
KP	Pearson Correlation	0.643 ^{**}	0.691 ^{**}	0.774 ^{**}	0.777 ^{**}	0.630 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	

	N	102	102	102	102	102	102
--	---	-----	-----	-----	-----	-----	-----

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

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

2. HASIL UJI REABILITAS

a. Uji Reabilitas X1

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	101	99.0
	Excluded ^a	1	1.0
	Total	102	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.785	5

b. Uji Reabilitas X2

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	102	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	102	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.700	4

c. Uji Reabilitas X3

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	102	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	102	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.830	4

d. Uji Reabilitas Y

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	102	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	102	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.740	5

3. HASIL UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual
N	102

Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	1.65816293
Most Extreme Differences	Absolute	0.080
	Positive	0.062
	Negative	-0.080
Test Statistic		0.080
Asymp. Sig. (2-tailed)		0.107 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

4. HASIL UJI MULTIKOLINEARITAS

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.404	2.336		3.597	0.001		
	X1	0.291	0.096	0.306	3.036	0.003	0.741	1.349
	X2	0.023	0.108	0.022	0.215	0.830	0.730	1.370
	X3	0.371	0.101	0.333	3.690	0.000	0.926	1.080

a. Dependent Variable: Y

5. HASIL UJI HETEROSKEDASTISITAS

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics
-------	--	-----------------------------	---------------------------	---	------	-------------------------

		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-2.765	1.171		-2.362	0.020		
	X1	0.099	0.048	0.224	2.065	0.042	0.741	1.349
	X2	-0.048	0.054	-0.098	-0.894	0.374	0.730	1.370
	X3	0.160	0.050	0.307	3.167	0.002	0.926	1.080

a. Dependent Variable: ABS_RES

6. HASIL UJI F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	97.673	3	32.558	11.490	0.000 ^b
	Residual	277.700	98	2.834		
	Total	375.373	101			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

7. HASIL UJI t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.404	2.336		3.597	0.001
	X1	0.291	0.096	0.306	3.036	0.003
	X2	0.023	0.108	0.022	0.215	0.000
	X3	0.371	0.101	0.333	3.690	0.000

a. Dependent Variable: Y

8. HASIL UJI R-SQUARE

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.510 ^a	0.260	0.238	1.683

-
- a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2
 - b. Dependent Variable: Y