

Lampiran 1

KUESIONER

PENGARUH KUALITAS PRODUK, LAYANAN, DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA WARKOP AEK NABARA

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Berilah tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang anda kehendaki pada jawaban yang telah tersedia

- Sangat Setuju (SS)
Setuju (S)
Kurang Setuju (KS)
Tidak Setuju (TS)
Sangat Tidak Setuju (STS)

Identitas Responden

Nama :

Jenis kelamin : P/L *(

A. Pernyataan yang berkaitan dengan pengaruh Kualitas Produk (X₁)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya memutuskan bahwa kualitas makanan di Warkop Aek Nabara lebih baik dibandingkan dengan kualitas makanan di cafe lain.					
2	Saya menyimpulkan bahwa tehnik pengolahan makanan di Warkop Aek					

	Nabara sangat baik dibandingkan dengan tehnik pengolahan makanan di Cafe lain.					
3	Pendapat saya fungsi makanan dan minuman dijual di Warkop Aek Nabara ini sangat bermanfaat bagi konsumen.					
4	Saya mengakui bahwa varian rasa yang ada di Warkop Aek Nabara ini sangat bervariasi dan memiliki tekstur bentuk yang menarik dan kreatif.					

B. Pernyataan yang berkaitan dengan pengaruh Layanan (X_2)

No	Pernyataan	Skala Pengukuran				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Karyawan Warkop Aek Nabara ini memiliki sikap yang ramah					
2	Daya tanggap karyawan Warkop Aek Nabara sangat cepat					
3	Karyawan Warkop Aek Nabara memberi jaminan apabila pelayanan tidak bagus bisa untuk diganti					
4	Karyawan Warkop Aek Nabara memberikan surprise pada Pelanggan					

C. Pernyataan yang berkaitan dengan pengaruh Lokasi (X_3)

No	Pernyataan	Skala Pengukuran				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Warkop Aek Nabara ini mudah dijangkau					
2	Warkop Aek Nabara ini letaknya strategis dipinggir jalan raya					
3	Lalu lintas lancar di sekitaran Warkop Aek					

	Nabara					
4	Tempat parkir luas dan tertib dalam penyusunan letak kendaraan yang diparkirkan					
5	Lingkungan di sekitar Warkop Aek Nabara ini aman karena lokasi yang dilewati banyak masyarakat					

D. Pernyataan yang berkaitan dengan pengaruh Loyalitas Pelanggan (Y)

No	Pernyataan	Skala Pengukuran				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Pemesanan tempat ulang untuk pelanggan Warkop Aek Nabara sangat cepat mengalami peningkatan					
2	Kebiasaan pelanggan dalam memesan makanan dan minuman di Warkop Aek Nabara sangat teliti					
3	Selalu menyukai pelayanan yang dilakukan oleh karyawan Warkop Aek Nabara					
4	Tetap memilih Warkop Aek Nabara apabila pelanggan mengalami keluhan					
5	Yakin bahwa Warkop Aek Nabara tersebut yang terbaik					

Lampiran 2

REKAPITULASI DATA KUESIONER JAWABAN RESPONDEN

X _{1.1}	X _{1.2}	X _{1.3}	X _{1.4}	X _{2.1}	X _{2.2}	X _{2.3}	X _{2.4}	X _{3.1}	X _{3.2}	X _{3.3}	X _{3.4}	X _{4.1}	X _{4.2}	X _{4.3}	X _{4.4}	X _{4.5}	X ₁	X ₂	X ₃	Y
4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	18	18	19	22
5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	19	19	19	20
5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	18	18	17	24
4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17	18	16	20
5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	17	16	18	24
5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	18	17	16	21
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	16	16	17	21
5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	17	16	18	21
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	16	17	17	23
5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	17	16	17	21
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	16	16	19	21
5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	18	17	17	23
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	20	20	16	24
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	16	16	20	21
4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	16	17	18	22
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	16	16	19	21
5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	19	19	20	25
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	16	16	20
4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	19	18	16	25
5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	17	18	19	21
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	20	20	16	25
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	16	16	20	20
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	20	20	17	25
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	16	16	19	20

4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	19	18	20	25
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20	20	25
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	16	16	20	22
4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	17	18	16	22
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	20	20	16	25
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	16	16	18	20
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	16	17	16	22
4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	16	17	19	21
4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	17	17	18	22
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	16	17	17	21
4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	16	18	17	21
5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	17	17	18	21
5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	20	17	19	21
4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	16	19	18	21
4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	17	17	18	22
4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	16	19	17	21
4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	19	19	20	22
5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	18	19	18	23
4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	19	16	17	21
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	20	20	19	23
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	20	20	20	24
4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	19	18	18	20
5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	17	17	17	22
5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	17	19	19	23
4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	17	17	18	22
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	16	17	17	23
5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	17	16	18	23
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	16	16	18	23

5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	18	17	16	25
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	20	20	17	25
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	16	16	19	23
4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	16	17	18	21
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	16	16	20	22
5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	19	19	19	21
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	16	16	16	21
4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	19	18	16	21
5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	17	18	19	23
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	20	20	16	22
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	16	16	19	21
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	20	20	18	23
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	16	16	19	24
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	16	16	19	21
5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	19	19	20	22
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	16	16	17	22
4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	19	18	16	23
5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	17	18	20	22
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	20	20	17	23
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	16	16	19	22
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	20	20	18	23
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	16	16	19	23
5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	20	18	16	21

Lampiran 3

Uji Validitas

Variabel Kualitas Produk (X₁)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	17,90	2,369	,781	,363	,762
P2	17,87	2,051	,798	,501	,671
P3	18,03	2,447	,714	,282	,775
P4	18,00	2,069	,702	,487	,677

Variabel Layanan (X₂)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	17,90	2,369	,636	,363	,762
P2	17,87	2,051	,775	,501	,671
P3	18,03	2,447	,431	,282	,775
P4	18,00	2,069	,421	,487	,677

Variabel Lokasi (X₃)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	17,53	2,533	,705	,308	,836
P2	17,57	3,082	,795	,450	,786
P3	17,70	2,838	,757	,581	,618
P4	17,67	2,644	,700	,516	,755
P5	17,53	2,533	,780	,406	,618

Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	17,53	2,533	,736	,308	,829
P2	17,57	3,082	,686	,450	,917
P3	17,70	2,838	,618	,581	,864
P4	17,67	2,644	,855	,516	,836
P5	17,53	2,533	,618	,406	,829

Lampiran 4

Hasil Uji Reliabilitas

1. Kualitas Produk (X_1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,818	4

2. Layanan (X_2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,667	4

3. Lokasi (X_3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,674	5

4. Loyalitas Pelanggan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,702	5

Lampiran 5

Perhitungan Data Frekuensi Jumlah responden

```
Warning # 849 in column 23. Text: in_ID  
The LOCALE subcommand of the SET command has an invalid parameter.  
It could  
not be mapped to a valid backend locale.  
FREQUENCIES VARIABLES=JK Pendidikan Usia  
/STATISTICS=MINIMUM MAXIMUM MEAN  
/ORDER=ANALYSIS.
```

Frequencies

[DataSet0]

Statistics

		Jenis Kelamin	Pendidikan	Usia
N	Valid	75	75	75
	Missing	0	0	0
Mean		1,45	2,06	1,98
Minimum		1	1	1
Maximum		2	4	4

Frequency Table

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	45	55,0	55,0	55,0
	Perempuan	30	45,0	45,0	100,0
Total		75	100,0	100,0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SLTA	20	23,9	23,9	23,9
	D3	30	56,9	56,9	80,7
	S1	10	8,3	8,3	89,0
	S2	15	11,0	11,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	25 – 30	27	37,6	37,6	37,6
	31 – 40	28	38,5	38,5	76,1
	40 – 50	10	11,9	11,9	88,1
	50 – 60	10	11,9	11,9	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Lampiran 6

Cara menentukan *Histogram*, *Pp Plot*, *Kolmogorov Smirnov* dan *Scatter Plot*

```
REGRESSION  
  /MISSING LISTWISE  
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA  
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)  
  /NOORIGIN  
  /DEPENDENT Y  
  /METHOD=ENTER X1 X2 X3  
  /RESIDUALS HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID) .
```

Regression

[DataSet0]

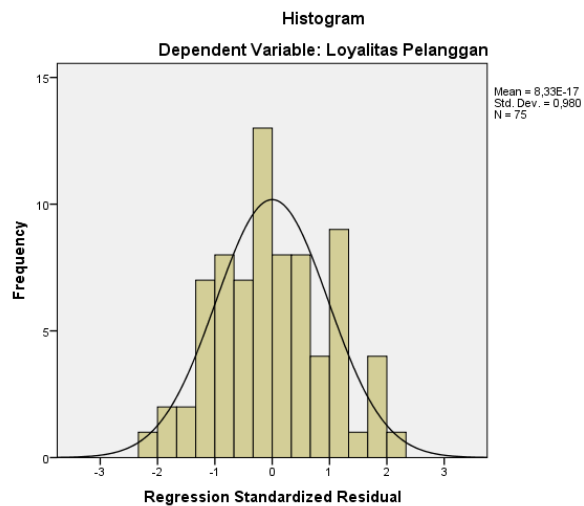
Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Produk, Layanan, Lokasi ^b		Enter

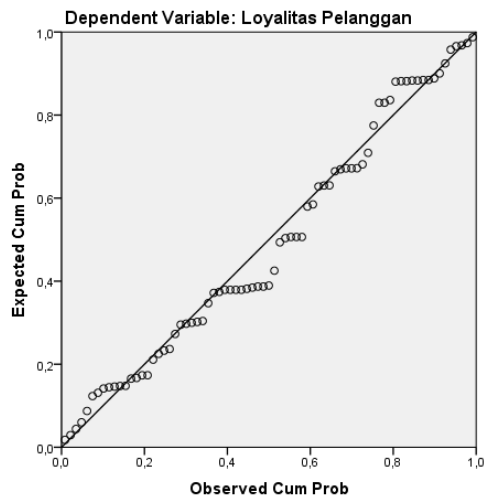
a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. All requested variables entered.

Charts



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

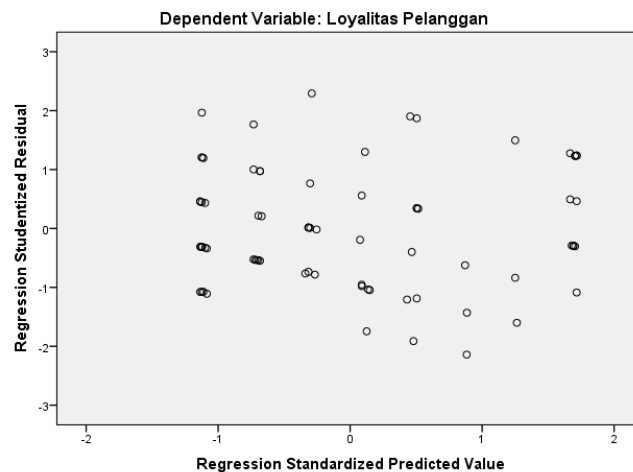
		Unstandardized Residual
N		75
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,89437848
Most Extreme Differences	Absolute	,102
	Positive	,102
	Negative	-,091
Test Statistic		,102
Asymp. Sig. (2-tailed)		,150 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Scatterplot



Lampiran 7

Tabel Uji t

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.1706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.1681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.1656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.1632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.1609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.1586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.1564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.1542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.1521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.1500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.1480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.1461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.1441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.1423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.1404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.1387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.1369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.1352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.1335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.1319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748

Lampiran 8

Tabel F

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81