

## Lampiran 1 : Surat Izin Penelitian dan Pengambilan Data



### UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4 , Telp- Fax, 031-8281183 Surabaya 60234

Website : <http://www.fe.unipasby.ac.id>

Nomor : 2209/07 /01/FE/B/ X /2022  
Lampiran : -  
Perihal : Ijin Penelitian dan Pengambilan Data

Kepada Yth:  
Bapak/Ibu Pimpinan  
Singgah Sawah Cafe, Resto & Pool  
Ds. Penambangan, RT.12/RW.03, Kec. Balongbendo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur, 61263  
di-  
Sidoarjo

Sesuai Kurikulum Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, maka mahasiswa wajib menulis Skripsi/Tugas Akhir dalam bentuk Laporan Penelitian dan Artikel Ilmiah. Berkaitan dengan hal tersebut mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin penelitian kepada mahasiswa kami yang tersebut dibawah ini :

Nama : Miftakul Laila Ajeng Suryaningih  
NIM : 191500193  
Prodi : Manajemen  
Judul : Pengaruh *Store Atmosphere* Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Singgah Sawah Cafe, Resto & Pool Di Balongbendo, Sidoarjo

Demikian atas perkenan serta kebijaksanaan Bapak/Ibu kami sampaikan terima kasih.

Surabaya, 04 Oktober 2022  
D e k a n  
  
**Tony Sugiyo Wijowo, SE., M.Pd., M.SM**  
NIP : 0709494/DY

## Lampiran 2 : Surat Balasan Izin Penelitian



Singgah Sawah Café, Resto & Pool  
Ds. Penambangan, RT. 12 / RW. 03,  
Kecamatan Balongbendo, Kabupaten Sidoarjo  
Kode Pos, 61263, Jawa Timur  
Telp : 081259339088

Hal : Balasan

Kepada Yth. :  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Di Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan adanya surat dari instansi Bapak/Ibu No. 2209107/01/FEB/X/2022 pada tanggal 14 Oktober 2022. Perihal ijin penelitian, maka dengan ini kami sampaikan tidak keberatan untuk memberikan ijin kepada mahasiswa :

Nama : Miftakhul Laila Ajeng Suryaningsih  
NIM : 191500193  
Program Studi : Manajemen  
Universitas : PGRI Adi Buana Surabaya

Telah kami setuju untuk melakukan penelitian di Singgah Sawah Café, Resto & Pool dengan permasalahan yang berjudul "Pengaruh *Store Atmosphere*, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Singgah Sawah Café, Resto & Pool Di Balongbendo, Sidoarjo"

Demikian pemberitahuan ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu kami sampaikan terimakasih.

Sidoarjo, 20 Oktober 2022  
Singgah Sawah Café, Resto & Pool

SINGGAH  
SAWAH  
KOLAM RENANG

Lusiana (Manajer)

### Lampiran 3 : Berita Acara Bimbingan Skripsi



**UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Kampus : Jl. DukuhMenanggal XII/4, Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234  
Website : <http://www.unipasby.ac.id>

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama	: Miftakul Laila Ajeng Suryaningsih
Prodi / NIM	: Manajemen / 191500193
Judul Skripsi	: Pengaruh Store Atmosphere Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Singgah Sawah Cafe, Resto & Pool Di Balongbendo, Sidoarjo
Dosen Pembimbing	: Drs. Suharyanto, M.M
Periode Kepembimbingan	: 17 September 2022 s/d 17 Maret 2023

**URAIAN KEGIATAN KEPEMBIMBINGAN :**

NO	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	KET.	TANDA TANGAN
1	25 - IX - 22	Materi	ace	yp
2	1 - X - 22	Bab I	Rev. ace	yp
3	2 - X - 22	Bab I	ace	yp
4	13 - X - 22	Bab II	RW	yp
5	14 - X - 22	Bab II	ace	yp
6	25 - X - 22	Bab III	RW	yp
7	27 - X - 22	Bab III	ace	yp
8	28 - I - 23	Bab IV & V	RW	yp
9	29 - I - 23	Bab IV & V	ace	yp

Bimbingan selesai pada tanggal :

Dosen Pembimbing,

*Suharyanto*  
Drs. Suharyanto M.M.



Mahasiswa,

5 *Miftakul Laila A.S.*  
Miftakul Laila A.S.

## Lampiran 4 : Lembar Persetujuan Ujian Proposal Skripsi

### LEMBAR PERSETUJUAN

Proposal Skripsi : Pengaruh *Store Atmosphere*, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Singgah Sawah Cafe, Resto & Pool Di Balongbendo, Sidoarjo.

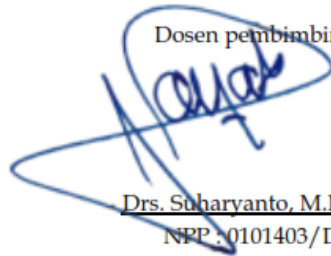
#### Identitas Mahasiswa

- a. Nama Mahasiswa : Miftakhul Laila Ajeng Suryaningsih
- b. NIM : 191500193
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Proposal skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak diuji:

Tanggal : 03 November 2022

Dosen pembimbing



Drs. Suharyanto, M.M.  
NPP : 0101403/DY

## Lampiran 5 : Berita Acara Ujian Proposal Skripsi



### UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4 , Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234  
Website : <http://www.fe.unipasby.ac.id>

#### BERITA ACARA UJIAN PROPOSAL SKRIPSI

Pada hari ini Selasa tanggal 22 November 2022 bertempat di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya telah dilaksanakan Ujian Proposal Skripsi Semester Ganjil / Genap \*) Tahun Akademik 2022 / 2023

Nama Mahasiswa	:	Miftakul Laila Ajeng Suryaningstih
NIM	:	191500193
Program Studi	:	Manajemen
Judul Proposal	:	Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Singgah Sawah Cafe, Resto & Pool Di Balongbendo, Sidoarjo

Dihadiri oleh :

No.	NIM	Nama Mahasiswa	Tanda Tangan
1.	191500221	Vina Widiasari	1.
2.	191500041	Helma Setya W.	2.
3.	191500195	Tabala Khairun N	3.
4.	191500159	Yusma Anggun R.	4.
5.	191500043	Vernicia Rista Sulianty	5.
6.	191500049	Nur aini Ailisyah F	6.
7.	191500187	FIRIA INZAGHI	7.
8.	191500165	NIKITA Finsca W P	8.
9.	191500078	Adrietya Sephan Yulanda	9.
10.	191500166	Sundira Jumrotin Ardana	10.
11.	191500207	Elly Nurul Fauziah	11.
12.	191500181	Tarisa Dwi Savitri	12.
13.	191500092	Inda Ti Wulan Nugroho	13.
14.	191500196	M. Nur Hafid K	14.
15.	191500166	Pradi Yulianira	15.

Surabaya, 22 November 2022

Penguji : Dr. Fachrudiy Asj'ari, S.Psi., MM  
Pembimbing : Drs. Suharyanto, M.M

## Lampiran 6 : Catatan Ujian Proposal Skripsi

**UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4 , Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234  
Website : <http://www.fe.unipasby.ac.id>

---

### CATATAN UJIAN PROPOSAL SKRIPSI

1.	Nama	Miftakul Laila Ajeng Suryaningih
2.	NIM	191500193
3.	Program Studi	Manajemen
4.	Judul Proposal	Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> , Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Singgah Sawah Café, Resto & Pool Di Balongbendo, Sidoarjo

Bab/ Halaman	Perbaikan/Koreksi
Judul	Kata suasana kafe pada judul di rubah menjadi <i>store atmosphere</i> .
Bab 1	<ul style="list-style-type: none"><li>• Permasalahan pada setiap variabel lebih dijabarkan lagi.</li><li>• Menambahkan hubungan antar variabel pada bab 1, dengan menjadikan jurnal sebagai bahan rujukan.</li><li>• Memperbaiki kalimat pada tujuan penelitian</li></ul>
Bab 2	<ul style="list-style-type: none"><li>• Menambahkan definisi atau pengertian. Minimal 3 ahli dalam satu variabel</li><li>• Memperbaiki kalimat pada hipotesis penelitian.</li></ul>
Bab 3	<ul style="list-style-type: none"><li>• Memperbaiki gambar rancangan penelitian dengan memasukkan wawancara dan dokumentasi pada kolom metode pengumpulan data.</li></ul>

Surabaya, 22 November 2022  
Penguji,

  
Dr. Fachrudin Asj'ati, S.Psi., MM

## Lampiran 7 : Surat Pengantar Plagiasi



### FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4 , Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234

Website : <http://www.unipasby.ac.id>

### SURAT PENGANTAR PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Dosen : Drs. Suharyanto., M.M

Menerangkan bahwa artikel ilmiah atas :

Nama Mahasiswa : Miftakhul Laila Ajeng Suryaningih

NIM : 191500193

Prodi : Manajemen

Judul : Pengaruh *Store Atmosphere*, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap  
Kepuasan Pelanggan Pada Singgah Sawah Café, Resto & Pool Di  
Balongbendo, Sidoarjo.

Telah memenuhi syarat untuk dilakukan cek plagiasi

Surabaya, 01 Februari 2023

Drs. Suharyanto, M.M.  
NPP : 0101403/DY

## Lampiran 8 : Surat Pernyataan Bebas Plagiasi



### FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4 , Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234  
Website : <http://www.unipasby.ac.id>

#### SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini :  
Nama : I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M.  
Jabatan : Ketua Program Studi Manajemen

Menyatakan bahwa

Nama : Miftakhul Laila Ajeng Suryaningih  
NIM : 191500193  
Prodi : Manajemen

Telah melakukan uji plagiasi dengan judul artikel "*Pengaruh Store Atmosphere, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Singgah Sawah Cafe, Resto & Pool Di Balongbendo, Sidoarjo*" dengan hasil Similarity Index 13% sehingga layak untuk mengikuti sidang skripsi.

Demikian surat pernyataan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 02 Februari 2023  
Ketua Program Studi Manajemen,  
  
I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M.



## Lampiran 9 : Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi



### UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4 , Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234

Website : <http://www.fe.unipasby.ac.id>

#### BERITA ACARA BIMBINGAN REVISI SKRIPSI

Nama : Miftakhul Laila Ajeng Suryaningsih  
NIM/ Program Studi : 191500193/ Manajernen  
Judul Skripsi : Pengaruh *Store Atmosphere*, Harga, Dan kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Singgah Sawah Café, Resto & Pool Di Balongbendo, Sidoarjo  
Tanggal Ujian Skripsi : 16 Februari 2023  
Penguji : 1. Dra. Christina Menuk Srihandayani, S.E., M.M  
2. I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf	
			Penguji I	Penguji II
1.	27 Februari 2023	Latar Belakang		
2.	27 Februari 2023	Penelitian Terdahulu		
3.	27 Februari 2023	Uji Determinasi		
4.	27 Februari 2023	Analisis Deskriptif		
5.	27 Februari 2023	Daftar Pustaka		

Surabaya, 27 Februari 2023

Penguji I

Dra. Christina Menuk Srihandayani, S.E., M.M.  
NPP. 195808081982032001

Penguji II

I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M.  
NPP. 1109598 /DY

## Lampiran 10 : Kuesioner Penelitian

### KUESIONER PENELITIAN PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SINGGAH SAWAH CAFE, RESTO & POOL DI BALONGBENDO, SIDOARJO.

---

Kepada Yth,  
Bapak / ibu / Saudara Responden  
Pelanggan Singgah Sawah Café, Resto & Pool

Dengan hormat,

Dalam rangka memenuhi Tugas Akhir (Skripsi), maka bersama ini saya selaku peneliti dari Universitas PGRI Adi Buana Surabaya memohon kesediaan Bapak/ Ibu / Saudara untuk memberikan dukungan kepada saya dengan mengisi kuesioner seperti di bawah ini. Saya selaku peneliti akan menjaga kerahasiaan identitas dan pendapat yang terdapat dalam kuesioner ini. Atas kesediaan dan kepercayaannya, saya mengucapkan banyak terimakasih.

#### 1. IDENTITAS RESPONDEN

- a. Jenis Kelamin :
- |                                      |                                    |
|--------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Laki - Laki | <input type="checkbox"/> Perempuan |
|--------------------------------------|------------------------------------|
- b. Usia
- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ≤ 20 - 25 tahun | <input type="checkbox"/> 31 - 36 tahun |
| <input type="checkbox"/> 26 - 30 tahun   | <input type="checkbox"/> > 37 tahun    |
- c. Pekerjaan
- |  |
|--|
| <input type="checkbox"/> Mahasiswa       |
| <input type="checkbox"/> Pegawai Negeri  |
| <input type="checkbox"/> Karyawan Swasta |
| <input type="checkbox"/> Lain - Lain     |

- d. Berapa kali anda berkunjung ke Singgah Sawah Café, Resto & Pool ?
- 2 kali
  - 3 kali
  - > 3 kali

## 2. PETUNJUK PENGISIAN

- a. Bacalah dengan teliti setiap pernyataan dan pilihlah jawaban menurut pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara dan yang paling sesuai dengan keadaan sebenarnya.
- b. Berilah tanda centang ( $\checkmark$ ) pada pilihan jawaban Bapak/ Ibu/ Saudara kehendaki pada kolom yang dianggap paling sesuai.
- c. Setiap pernyataan hanya membutuhkan satu jawaban saja.
- d. Identitas dan isi jawaban dijaga kerahasiaannya.

Keterangan :

No	Jawaban	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Ragu-Ragu (RR)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

## 3. Daftar Pernyataan

### A. *Store Atmosphere/Suasana Kafe (X<sub>1</sub>)*

No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
<i>Exterior (Bagian Luar Toko)</i>						
1.	Desain papan nama Singgah Sawah Café, Resto & Pool menarik dan tampak jelas.					

2.	Desain Singgah Sawah Café, Resto & Pool dari luar terlihat unik dan menarik.					
3.	Singgah Sawah Café, Resto & Pool memiliki lahan parkir yang luas.					
<b>Interior (Bagian Dalam Toko)</b>						
4.	Kondisi ruangan Singgah Sawah Café, Resto & Pool bersih.					
5.	Warna dan pencahayaan di Singgah Sawah Café, Resto & Pool sudah sesuai dan meningkatkan daya tarik kafe.					
6.	Dapur Singgah Sawah Café, Resto & Pool di desain dengan tema klasik dan terlihat menarik.					
<b>Layout (Tata Letak)</b>						
7.	Jarak antar meja di Singgah Sawah Café, Resto & Pool memudahkan saya untuk berlalu lalang.					
8.	Penataan produk di Singgah Sawah Café, Resto & Pool terlihat rapi dan menarik.					
9.	Area ruangan di Singgah Sawah Café, Resto & Pool terasa luas.					
<b>Interior Point Of Display (Pemajangan Informasi)</b>						
10.	Singgah Sawah Café, Resto & Pool menyediakan petunjuk yang jelas (seperti toilet, musholla dll)					
11.	Singgah Sawah Café, Resto & Pool menyediakan informasi yang jelas terkait diskon atau promo.					
12.	Singgah Sawah Café, Resto & Pool					

	memberikan petunjuk dan informasi yang jelas untuk reservasi.					
--	---	--	--	--	--	--

### B. Harga (X<sub>2</sub>)

No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
<b>Keterjangkauan Harga</b>						
13.	Harga produk yang ditawarkan Singgah Sawah Café, Resto & Pool dapat dijangkau oleh semua kalangan.					
14.	Harga produk Singgah Sawah Café, Resto & Pool tidak mahal.					
15.	Harga produk Singgah Sawah Café, Resto & Pool sesuai dengan kemampuan daya beli masyarakat.					
<b>Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Produk</b>						
16.	Harga yang ditawarkan Singgah Sawah Café, Resto & Pool sesuai dengan kualitas produk yang diberikan.					
17.	Singgah Sawah Café, Resto & Pool menawarkan harga murah dengan kualitas produk yang baik.					
18.	Harga yang ditawarkan Singgah Sawah Café, Resto & Pool sesuai dengan hasil yang saya inginkan.					
<b>Kesesuaian Harga Dengan Manfaat Produk</b>						
19.	Harga produk Singgah Sawah Café, Resto & Pool memiliki kesesuaian manfaat yang lebih baik dibandingkan produk café lainnya.					
20.	Harga produk Singgah Sawah Café, Resto & Pool sesuai dengan manfaat					

	yang dijanjikan.					
21.	Harga produk Singgah Sawah Café, Resto & Pool memberikan manfaat sesuai harapan pelanggan.					
<b>Daya Saing Harga</b>						
22.	Harga yang ditawarkan Singgah Sawah Café, Resto & Pool dapat bersaing dengan café lainnya.					
23.	Harga produk Singgah Sawah Café, Resto & Pool lebih ekonomis dibandingkan café lainnya.					
24.	Harga produk Singgah Sawah Café, Resto & Pool lebih bervariasi daripada café lainnya.					

### C. Kualitas Pelayanan ( $X_3$ )

No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
<b>Reliabilitas (<i>Reliability</i>)</b>						
25.	Pegawai Singgah Sawah Café, Resto & Pool memberikan pelayanan yang tepat dan akurat.					
26.	Pegawai Singgah Sawah Café, Resto & Pool sangat ramah.					
27.	Pegawai Singgah Sawah Café, Resto & Pool cepat dalam menangani pesanan pelanggan.					
<b>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>						

28.	Pegawai Singgah Sawah Café, Resto & Pool sigap dalam menangani keluhan pelanggan.					
29.	Pegawai Singgah Sawah Café, Resto & Pool selalu siap dan tanggap untuk dimintai bantuan.					
30.	Pegawai Singgah Sawah Café, Resto & Pool tidak membiarkan pelanggan berdiri untuk menunggu saat tempat penuh.					
<b>Jaminan (Assurance)</b>						
31.	Pegawai Singgah Sawah Café, Resto & Pool memberi jaminan profesionalisme dalam melayani pelanggan.					
32.	Pegawai Singgah Sawah Café, Resto & Pool segera mengganti jika ada pesanan yang tidak sesuai.					
33.	Ketika pesanan tidak sesuai, pegawai Singgah Sawah Café, Resto & Pool segera minta maaf.					
<b>Empati (Empathy)</b>						
34.	Pegawai Singgah Sawah Café, Resto & Pool memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan status sosial.					
35.	Pegawai Singgah Sawah Café, Resto & Pool memiliki kepekaan dalam memahami keinginan pelanggan.					
36.	Pegawai Singgah Sawah Café, Resto & Pool memiliki perhatian yang baik pada pelanggan.					

<b>Bukti Fisik (Tangibles)</b>						
37.	Singgah Sawah Café, Resto & Pool memiliki fasilitas yang lengkap.					
38.	Pegawai Singgah Sawah Café, Resto & Pool berpenampilan rapi dan menarik.					
39.	Pegawai Singgah Sawah Café. Resto & Pool selalu menjaga kebersihan.					

#### D. Kepuasan Pelanggan (Y)

No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
<b>Kesesuaian Harapan</b>						
40.	Produk yang dijual Singgah Sawah Café, Resto & Pool sesuai dengan harapan saya.					
41.	Pelayanan yang diberikan pegawai Singgah Sawah Café, Resto & Pool sesuai dengan harapan saya.					
42.	Fasilitas penunjang yang disediakan sesuai dengan harapan saya.					
<b>Minat Berkunjung Kembali</b>						
43.	Saya berniat berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh pegawai memuaskan.					
44.	Saya berniat berkunjung kembali karena kualitas dan manfaat produk yang memuaskan.					
45.	Saya berniat berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.					
<b>Ketersediaan Merekomendasikan</b>						



46.	Saya akan menyarankan ke keluarga dan teman untuk melakukan pembelian di Singgah Sawah Café, Resto & Pool karena pelayanan yang memuaskan.					
47.	Saya akan menyarankan ke keluarga dan teman untuk melakukan pembelian di Singgah Café, Resto & Pool karena fasilitas yang disediakan lengkap.					
48.	Saya akan menyarankan ke keluarga dan teman untuk melakukan pembelian di Singgah Sawah Café, Resto & Pool karena kualitas yang memuaskan.					

## Lampiran 11 : Tabulasi Data Jawaban Responden

### 1. Store Atmosphere ( $X_1$ )

Res	X1. 1_1	X1. 1_2	X1. 1_3	X1. 2_1	X1. 2_2	X1. 2_3	X1. 3_1	X1. 3_2	X1. 3_3	X1. 4_1	X1. 4_2	X1. 4_3	Total
1	3	4	5	4	4	2	5	5	5	4	4	5	50
2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	58
3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	57
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
6	5	5	5	4	5	4	4	2	5	4	5	4	52
7	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	57
8	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	55
9	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	54
10	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	51
11	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	2	52
12	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	53
13	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	48
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
15	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	55



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











8	5	4	5	4	4	5	2	5	5	5	4	4	52
9	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	55
10	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	54
11	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58
12	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	57
13	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	52
14	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	3	51
15	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	57
16	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	56
17	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	54
18	5	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	51
19	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	52
20	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5	5	5	52
21	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	55
22	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50
23	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	52
24	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	57
25	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	53

26	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58
27	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	51
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	51
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	50
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
32	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	57
33	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	52
34	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	53
35	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	54
36	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58
37	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	54
38	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	57
39	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	56
40	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	53
41	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	54
42	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	51
43	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	5	3	50

44	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	56
45	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	54
46	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	53
47	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	55
48	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	54
49	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	52
50	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	2	4	51
51	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	54
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
54	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	51
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
56	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	56
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
59	5	4	5	4	3	5	4	5	5	5	4	4	53
60	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	56
61	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	54

62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
63	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	53
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
65	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	53
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
67	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	53
68	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	54
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
70	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	54
71	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	53
72	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	52
73	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	54
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	50
75	5	4	5	4	2	5	3	5	5	5	4	5	52
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
77	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	53
78	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	56
79	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	54

80	5	5	5	5	3	5	3	4	5	5	3	5	53
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
82	4	5	4	5	5	2	5	4	4	5	5	4	52
83	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	54
84	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	58
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
86	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	54
87	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	55
88	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	55
89	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	50
90	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	54
91	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	56
92	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	2	52
93	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	54
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
95	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	54
96	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	52
97	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	50



### 3. Kualitas Pelayanan ( $X_3$ )

Res	X3. 1_1	X3. 1_2	X3. 1_3	X3. 2_1	X3. 2_2	X3. 2_3	X3. 3_1	X3. 3_2	X3. 3_3	X3. 4_1	X3. 4_2	X3. 4_3	X3. 5_1	X3. 5_2	X3. 5_3	Total
1	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	66
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	74
3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	65
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	66
6	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	65
7	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	67
8	5	4	2	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	62
9	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	72
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	71
12	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	70
13	4	5	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5	5	65
14	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	4	4	4	4	60
15	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	69

16	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	69
17	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	62
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	65
19	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	66
20	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	65
21	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	65
22	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	3	5	5	5	5	65
23	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	70
24	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	64
25	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	66
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
27	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	3	4	62
28	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	68
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
30	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	66
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	66
32	4	5	5	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	2	5	60
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	65





52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
56	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	64
57	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	67
58	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	68
59	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	67
60	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	72
61	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	63
62	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	69
63	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	72
64	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	2	4	4	5	5	60
65	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	66
66	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	64
67	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	64
68	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	64
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	64

70	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	4	4	66
71	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	67
72	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	64
73	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	70
74	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
75	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	65
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
77	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	67
78	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	65
79	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	65
80	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	70
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	65
82	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	66
83	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	5	64
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	74
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
86	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	67
87	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	64



106	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
107	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
108	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
109	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
110	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
111	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
112	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75

#### 4. Kepuasan Pelanggan (Y)

Resp.	Y1_1	Y1_2	Y1_3	Y2_1	Y2_2	Y2_3	Y3_1	Y3_2	Y3_3	TOTAL Y
1	2	4	5	4	5	5	5	5	5	40
2	5	4	4	4	4	4	4	5	5	39
3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	40
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	3	5	5	4	4	5	4	5	40
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
7	4	5	4	5	4	5	4	5	4	40

8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
9	4	4	4	4	4	5	5	5	5	40
10	4	4	4	5	5	5	4	5	4	40
11	4	4	5	5	4	5	4	5	2	38
12	4	4	4	5	4	5	5	5	4	40
13	4	5	3	5	5	5	5	5	5	42
14	4	5	5	4	5	4	5	4	5	41
15	4	4	5	3	5	5	4	5	5	40
16	4	4	4	5	4	5	5	4	5	40
17	4	4	5	5	5	5	3	4	5	40
18	4	4	4	4	5	4	5	5	5	40
19	4	4	4	4	3	4	4	5	4	36
20	5	4	4	5	4	5	4	5	4	40
21	4	4	4	4	4	4	5	5	5	39
22	4	4	5	5	4	5	4	5	5	41
23	4	4	5	4	5	4	5	4	5	40
24	4	5	5	4	5	4	5	4	4	40
25	4	4	5	5	4	5	4	4	5	40

26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
27	4	4	5	4	5	4	4	5	5	40
28	4	4	4	3	4	5	5	5	5	39
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
30	4	4	5	5	5	5	4	4	4	40
31	4	4	5	4	4	5	5	5	5	41
32	4	5	5	4	4	5	5	3	5	40
33	4	4	4	5	5	5	4	5	5	41
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
35	3	5	4	5	3	5	5	5	5	40
36	4	5	4	4	5	4	5	4	5	40
37	4	5	5	5	4	4	5	5	4	41
38	5	5	5	4	5	5	5	5	5	44
39	5	5	4	4	4	5	4	4	5	40
40	5	5	5	4	5	5	4	4	4	41
41	4	4	5	5	5	4	5	5	4	41
42	5	5	5	3	5	5	5	5	2	40
43	5	4	4	5	4	5	5	5	5	42

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



62	4	4	4	5	5	5	5	5	4	41
63	4	5	3	4	4	5	4	3	5	37
64	4	4	4	5	4	5	4	5	5	40
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
66	5	5	5	4	4	5	5	5	4	42
67	5	4	5	4	5	5	4	4	4	40
68	5	5	4	4	5	5	5	5	5	43
69	4	4	3	5	3	5	4	5	5	38
70	4	4	5	5	5	5	4	5	5	42
71	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
73	4	4	5	5	4	4	5	4	5	40
74	5	4	4	4	5	4	5	3	4	38
75	5	5	4	4	4	4	5	5	4	40
76	5	5	5	5	5	4	4	5	4	42
77	4	4	5	5	5	5	4	5	4	41
78	4	4	4	4	5	5	5	4	4	39
79	5	5	5	4	5	4	5	5	5	43

80	3	4	5	5	4	4	3	4	4	36
81	5	4	5	4	5	5	4	4	4	40
82	4	4	5	4	5	5	4	4	5	40
83	4	5	5	4	5	4	5	5	5	42
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
85	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44
86	4	5	5	3	4	5	5	5	5	41
87	4	5	5	4	5	5	5	4	5	42
88	5	5	4	4	5	4	4	5	5	41
89	5	4	4	5	5	4	3	5	5	40
90	4	4	5	4	4	5	5	5	4	40
91	5	5	5	5	2	5	5	5	4	41
92	5	5	4	4	5	5	4	5	5	42
93	5	4	4	5	5	4	4	5	5	41
94	5	5	5	4	4	4	5	5	5	42
95	5	5	4	4	5	5	5	4	5	42
96	5	5	2	5	5	5	5	4	5	41
97	4	4	4	5	4	4	5	5	5	40



## Lampiran 12 : Distribusi Frekuensi Jawaban Responden

### 1. *Store Atmosphere* ( $X_1$ )

#### X1.1\_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	.9	.9	.9
Ragu-Ragu	1	.9	.9	1.8
Setuju	46	41.1	41.1	42.9
Sangat Setuju	64	57.1	57.1	100.0
Total	112	100.0	100.0	

#### X1.1\_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-Ragu	1	.9	.9	.9
Setuju	38	33.9	33.9	34.8
Sangat Setuju	73	65.2	65.2	100.0
Total	112	100.0	100.0	

#### X1.1\_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-Ragu	1	.9	.9	.9
Setuju	33	29.5	29.5	30.4
Sangat Setuju	78	69.6	69.6	100.0
Total	112	100.0	100.0	

#### X1.2\_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	.9	.9	.9
Ragu-Ragu	2	1.8	1.8	2.7
Setuju	58	51.8	51.8	54.5
Sangat Setuju	51	45.5	45.5	100.0
Total	112	100.0	100.0	

**X1.2\_2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.9	.9	.9
	Ragu-Ragu	4	3.6	3.6	4.5
	Setuju	52	46.4	46.4	50.9
	Sangat Setuju	55	49.1	49.1	100.0
	Total	112	100.0	100.0	

**X1.2\_3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1.8	1.8	1.8
	Ragu-Ragu	3	2.7	2.7	4.5
	Setuju	55	49.1	49.1	53.6
	Sangat Setuju	52	46.4	46.4	100.0
	Total	112	100.0	100.0	

**X1.3\_1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.9	.9	.9
	Ragu-Ragu	2	1.8	1.8	2.7
	Setuju	42	37.5	37.5	40.2
	Sangat Setuju	67	59.8	59.8	100.0
	Total	112	100.0	100.0	

**X1.3\_2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	3.6	3.6	3.6
	Setuju	45	40.2	40.2	43.8
	Sangat Setuju	63	56.3	56.3	100.0
	Total	112	100.0	100.0	

**X1.3\_3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-Ragu	3	2.7	2.7	2.7
Setuju	46	41.1	41.1	43.8
Sangat Setuju	63	56.3	56.3	100.0
Total	112	100.0	100.0	

**X1.4\_1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	46	41.1	41.1	41.1
Sangat Setuju	66	58.9	58.9	100.0
Total	112	100.0	100.0	

**X1.4\_2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	.9	.9	.9
Ragu-Ragu	1	.9	.9	1.8
Setuju	54	48.2	48.2	50.0
Sangat Setuju	56	50.0	50.0	100.0
Total	112	100.0	100.0	

**X1.4\_3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	.9	.9	.9
Ragu-Ragu	1	.9	.9	1.8
Setuju	49	43.8	43.8	45.5
Sangat Setuju	61	54.5	54.5	100.0
Total	112	100.0	100.0	

## 2. Harga (X<sub>2</sub>)

### X2.1\_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	35	31.3	31.3	31.3
Sangat Setuju	77	68.8	68.8	100.0
Total	112	100.0	100.0	

### X2.1\_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-Ragu	1	.9	.9	.9
Setuju	47	42.0	42.0	42.9
Sangat Setuju	64	57.1	57.1	100.0
Total	112	100.0	100.0	

### X2.1\_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-Ragu	1	.9	.9	.9
Setuju	30	26.8	26.8	27.7
Sangat Setuju	81	72.3	72.3	100.0
Total	112	100.0	100.0	

### X2.2\_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	.9	.9	.9
Ragu-Ragu	2	1.8	1.8	2.7
Setuju	34	30.4	30.4	33.0
Sangat Setuju	75	67.0	67.0	100.0
Total	112	100.0	100.0	

**X2.2\_2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.9	.9	.9
	Ragu-Ragu	3	2.7	2.7	3.6
	Setuju	44	39.3	39.3	42.9
	Sangat Setuju	64	57.1	57.1	100.0
	Total	112	100.0	100.0	

**X2.2\_3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.9	.9	.9
	Setuju	38	33.9	33.9	34.8
	Sangat Setuju	73	65.2	65.2	100.0
	Total	112	100.0	100.0	

**X2.3\_1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.9	.9	.9
	Ragu-Ragu	3	2.7	2.7	3.6
	Setuju	47	42.0	42.0	45.5
	Sangat Setuju	61	54.5	54.5	100.0
	Total	112	100.0	100.0	

**X2.3\_2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	43	38.4	38.4	38.4
	Sangat Setuju	69	61.6	61.6	100.0
	Total	112	100.0	100.0	



**X2.3\_3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-Ragu	1	.9	.9	.9
Setuju	41	36.6	36.6	37.5
Sangat Setuju	70	62.5	62.5	100.0
Total	112	100.0	100.0	

**X2.4\_1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	36	32.1	32.1	32.1
Sangat Setuju	76	67.9	67.9	100.0
Total	112	100.0	100.0	

**X2.4\_2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	.9	.9	.9
Ragu-Ragu	1	.9	.9	1.8
Setuju	49	43.8	43.8	45.5
Sangat Setuju	61	54.5	54.5	100.0
Total	112	100.0	100.0	

**X2.4\_3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	.9	.9	.9
Ragu-Ragu	2	1.8	1.8	2.7
Setuju	40	35.7	35.7	38.4
Sangat Setuju	69	61.6	61.6	100.0
Total	112	100.0	100.0	

### 3. Kualitas Pelayanan (X<sub>3</sub>)

#### X3.1\_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-Ragu	1	.9	.9	.9
Setuju	58	51.8	51.8	52.7
Sangat Setuju	53	47.3	47.3	100.0
Total	112	100.0	100.0	

#### X3.1\_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-Ragu	2	1.8	1.8	1.8
Setuju	49	43.8	43.8	45.5
Sangat Setuju	61	54.5	54.5	100.0
Total	112	100.0	100.0	

#### X3.1\_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	2	1.8	1.8	1.8
Ragu-Ragu	1	.9	.9	2.7
Setuju	59	52.7	52.7	55.4
Sangat Setuju	50	44.6	44.6	100.0
Total	112	100.0	100.0	

#### X3.2\_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	.9	.9	.9
Ragu-Ragu	1	.9	.9	1.8
Setuju	56	50.0	50.0	51.8
Sangat Setuju	54	48.2	48.2	100.0
Total	112	100.0	100.0	

**X3.2\_2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	.9	.9	.9
Ragu-Ragu	1	.9	.9	1.8
Setuju	60	53.6	53.6	55.4
Sangat Setuju	50	44.6	44.6	100.0
Total	112	100.0	100.0	

**X3.2\_3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	2	1.8	1.8	1.8
Ragu-Ragu	2	1.8	1.8	3.6
Setuju	55	49.1	49.1	52.7
Sangat Setuju	53	47.3	47.3	100.0
Total	112	100.0	100.0	

**X3.3\_1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-Ragu	2	1.8	1.8	1.8
Setuju	52	46.4	46.4	48.2
Sangat Setuju	58	51.8	51.8	100.0
Total	112	100.0	100.0	

**X3.3\_2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-Ragu	3	2.7	2.7	2.7
Setuju	36	32.1	32.1	34.8
Sangat Setuju	73	65.2	65.2	100.0
Total	112	100.0	100.0	

**X3.3\_3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.9	.9	.9
	Setuju	36	32.1	32.1	33.0
	Sangat Setuju	75	67.0	67.0	100.0
	Total	112	100.0	100.0	

**X3.4\_1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	1	.9	.9	.9
	Setuju	32	28.6	28.6	29.5
	Sangat Setuju	79	70.5	70.5	100.0
	Total	112	100.0	100.0	

**X3.4\_2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.9	.9	.9
	Ragu-Ragu	5	4.5	4.5	5.4
	Setuju	31	27.7	27.7	33.0
	Sangat Setuju	75	67.0	67.0	100.0
	Total	112	100.0	100.0	

**X3.4\_3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	45	40.2	40.2	40.2
	Sangat Setuju	67	59.8	59.8	100.0
	Total	112	100.0	100.0	

**X3.5\_1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	46	41.1	41.1	41.1
	Sangat Setuju	66	58.9	58.9	100.0
	Total	112	100.0	100.0	

**X3.5\_2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	.9	.9	.9
Ragu-Ragu	2	1.8	1.8	2.7
Setuju	36	32.1	32.1	34.8
Sangat Setuju	73	65.2	65.2	100.0
Total	112	100.0	100.0	

**X3.5\_3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	33	29.5	29.5	29.5
Sangat Setuju	79	70.5	70.5	100.0
Total	112	100.0	100.0	

**4. Kepuasan Pelanggan (Y)****Y1\_1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	.9	.9	.9
Ragu-Ragu	1	.9	.9	1.8
Setuju	55	49.1	49.1	50.9
Sangat Setuju	55	49.1	49.1	100.0
Total	112	100.0	100.0	

**Y1\_2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-Ragu	2	1.8	1.8	1.8
Setuju	50	44.6	44.6	46.4
Sangat Setuju	60	53.6	53.6	100.0
Total	112	100.0	100.0	

**Y1\_3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-Ragu	3	2.7	2.7	2.7
Setuju	38	33.9	33.9	36.6
Sangat Setuju	71	63.4	63.4	100.0
Total	112	100.0	100.0	

**Y2\_1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-Ragu	4	3.6	3.6	3.6
Setuju	46	41.1	41.1	44.6
Sangat Setuju	62	55.4	55.4	100.0
Total	112	100.0	100.0	

**Y2\_2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-Ragu	3	2.7	2.7	2.7
Setuju	38	33.9	33.9	36.6
Sangat Setuju	71	63.4	63.4	100.0
Total	112	100.0	100.0	

**Y2\_3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	43	38.4	38.4	38.4
Sangat Setuju	69	61.6	61.6	100.0
Total	112	100.0	100.0	

**Y3\_1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-Ragu	3	2.7	2.7	2.7
Setuju	38	33.9	33.9	36.6
Sangat Setuju	71	63.4	63.4	100.0
Total	112	100.0	100.0	

**Y3\_2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-Ragu	2	1.8	1.8	1.8
Setuju	30	26.8	26.8	28.6
Sangat Setuju	80	71.4	71.4	100.0
Total	112	100.0	100.0	

**Y3\_3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	2	1.8	1.8	1.8
Setuju	22	19.6	19.6	21.4
Sangat Setuju	88	78.6	78.6	100.0
Total	112	100.0	100.0	

## Lampiran 13 : Hasil Uji Instrumen Penelitian

### 1. Uji Validitas

#### A. Store Atmosphere (X<sub>1</sub>)

Correlations

		X1.1_1	X1.1_2	X1.1_3	X1.2_1	X1.2_2	X1.2_3	X1.3_1	X1.3_2	X1.3_3	X1.4_1	X1.4_2	X1.4_3	TOTAL
X1.1_1	Pearson Correlation	1	.484**	.496**	.328**	.359**	.261**	.234**	.231**	.153	.260**	.100	.098	.560**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.005	.013	.014	.106	.006	.293	.303	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
X1.1_2	Pearson Correlation	.484**	1	.482**	.395**	.265**	.237**	.213*	.276**	.172	.170	-.040	.122	.535**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.005	.012	.024	.003	.070	.072	.678	.200	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
X1.1_3	Pearson Correlation	.496**	.482**	1	.309**	.275**	.446**	.441**	.312**	.191	.151	.106	-.005	.592**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.003	.000	.000	.001	.043	.111	.266	.958	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
X1.2_1	Pearson Correlation	.328**	.395**	.309**	1	.414**	.447**	.234**	.341**	.352**	.320**	.260**	.408**	.669**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.013	.000	.000	.001	.006	.000	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
X1.2_2	Pearson Correlation	.359**	.265**	.275**	.414**	1	.401**	.329**	.370**	.348**	.217*	.228*	.266**	.628**
	Sig. (2-tailed)	.000	.005	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.021	.016	.005	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
X1.2_3	Pearson Correlation	.261**	.237**	.446**	.447**	.401**	1	.393*	.372**	.252**	.292**	.300**	.306**	.660**
	Sig. (2-tailed)	.005	.012	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.007	.002	.001	.001	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
X1.3_1	Pearson Correlation	.234**	.213*	.441**	.234**	.329**	.393**	1	.518**	.320**	.389**	.370**	.270**	.660**
	Sig. (2-tailed)	.013	.024	.000	.013	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.004	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
X1.3_2	Pearson Correlation	.231**	.275**	.312**	.341**	.370**	.372**	.516**	1	.394**	.178	.196*	.304**	.626**
	Sig. (2-tailed)	.014	.003	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.060	.039	.001	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
X1.3_3	Pearson Correlation	.153	.172	.191	.352**	.348**	.252**	.320**	.394**	1	.381**	.258**	.327**	.574**
	Sig. (2-tailed)	.106	.070	.043	.000	.000	.007	.001	.000	.000	.000	.006	.000	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
X1.4_1	Pearson Correlation	.260**	.170	.151	.320**	.217*	.292**	.389**	.178	.381**	1	.474**	.470**	.594**
	Sig. (2-tailed)	.006	.072	.111	.001	.021	.002	.000	.060	.000	.000	.000	.000	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
X1.4_2	Pearson Correlation	.100	-.040	.106	.260**	.228*	.300**	.370**	.196*	.258**	.474**	1	.493**	.515**
	Sig. (2-tailed)	.293	.678	.266	.006	.016	.001	.000	.039	.006	.000	.000	.000	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
X1.4_3	Pearson Correlation	.098	.122	-.005	.408**	.266**	.306**	.270**	.304**	.327**	.470**	.493**	1	.559**
	Sig. (2-tailed)	.303	.200	.958	.000	.005	.001	.004	.001	.000	.000	.000	.000	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
TOTAL	Pearson Correlation	.560**	.535**	.592**	.689**	.628**	.660**	.660**	.626**	.574**	.594**	.515**	.559**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112

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

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



## B. Harga (X<sub>2</sub>)

Correlations

		X2.1_1	X2.1_2	X2.1_3	X2.2_1	X2.2_2	X2.2_3	X2.3_1	X2.3_2	X2.3_3	X2.4_1	X2.4_2	X2.4_3	TOTAL
X2.1_1	Pearson Correlation	1	.572**	.467**	.329**	.322**	.357**	.294**	.322**	.376**	.258**	.248**	.161	.577**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.001	.000	.002	.001	.000	.006	.009	.090	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
X2.1_2	Pearson Correlation	.572**	1	.478**	.313**	.258**	.367**	.382**	.327**	.378**	.273**	.244**	.403**	.617**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.006	.000	.000	.000	.000	.004	.009	.000	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
X2.1_3	Pearson Correlation	.467**	.478**	1	.425**	.366**	.498**	.386**	.436**	.351**	.463**	.363**	.226*	.673**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.017	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
X2.2_1	Pearson Correlation	.329**	.313**	.425**	1	.577**	.463**	.494**	.438**	.563**	.395**	.337**	.286*	.693**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
X2.2_2	Pearson Correlation	.322**	.258**	.366**	.577**	1	.502**	.491**	.536**	.589**	.330**	.374**	.263*	.689**
	Sig. (2-tailed)	.001	.006	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.005	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
X2.2_3	Pearson Correlation	.357**	.367**	.498**	.463**	.502**	1	.404**	.573**	.449**	.360**	.383**	.353**	.703**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
X2.3_1	Pearson Correlation	.294**	.382**	.386**	.494**	.491**	.404**	1	.627**	.539**	.278**	.473**	.506**	.728**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.003	.000	.000	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
X2.3_2	Pearson Correlation	.322**	.327**	.436**	.438**	.536**	.573**	.627**	1	.589**	.330**	.439**	.361**	.736**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
X2.3_3	Pearson Correlation	.376**	.378**	.351**	.563**	.589**	.449**	.539**	.589**	1	.418**	.453**	.412**	.754**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
X2.4_1	Pearson Correlation	.258**	.273**	.463**	.395**	.330**	.360**	.278**	.330**	.418**	1	.484**	.482**	.630**
	Sig. (2-tailed)	.006	.004	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.000		.000	.000	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
X2.4_2	Pearson Correlation	.248**	.244**	.363**	.337**	.374**	.383**	.473**	.439**	.453**	.484**	1	.537**	.666**
	Sig. (2-tailed)	.009	.009	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
X2.4_3	Pearson Correlation	.161	.403**	.226*	.286**	.263**	.353**	.506**	.361**	.412**	.482**	.537**	1	.625**
	Sig. (2-tailed)	.090	.000	.017	.002	.005	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
TOTAL	Pearson Correlation	.577**	.617**	.673**	.693**	.689**	.703**	.728**	.736**	.754**	.630**	.666**	.625**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112

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

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

## C. Kualitas Pelayanan (X<sub>3</sub>)

**Correlations**

		X3.1_1	X3.1_2	X3.1_3	X3.2_1	X3.2_2	X3.2_3	X3.3_1	X3.3_2	X3.3_3	X3.4_1	X3.4_2	X3.4_3	X3.5_1	X3.5_2	X3.5_3	TOTAL
X3.1_1	Pearson Correlation	1	.631**	.587	.462	.496*	.363	.411	.352*	.224	.126	.288*	.247*	.231	.261	.235	.665*
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.017	.187	.002	.009	.014	.005	.013	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
X3.1_2	Pearson Correlation	.631**	1	.589	.524*	.491**	.426*	.430*	.313*	.171	.364**	.200	.209*	.227*	.393*	.323*	.705**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.001	.072	.000	.034	.027	.016	.000	.001	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
X3.1_3	Pearson Correlation	.587**	.589**	1	.696**	.474**	.375*	.504**	.319**	.308*	.261*	.188	.293**	.232*	.271**	.328*	.719**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.001	.001	.005	.047	.002	.014	.004	.000	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
X3.2_1	Pearson Correlation	.462**	.524**	.696**	1	.605**	.430*	.482*	.488**	.336*	.319*	.180	.175	.195*	.187*	.197*	.706**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.001	.057	.065	.039	.048	.037	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
X3.2_2	Pearson Correlation	.496**	.491**	.474**	.605**	1	.529**	.519**	.427**	.384*	.295*	.370*	.254*	.239*	.272*	.173	.735**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.002	.000	.007	.011	.004	.069	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
X3.2_3	Pearson Correlation	.363**	.426**	.375**	.430**	.529**	1	.687**	.336**	.359**	.276**	.212*	.169	.325**	.255*	.126	.664**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.003	.025	.074	.000	.007	.187	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
X3.3_1	Pearson Correlation	.411**	.430**	.504**	.482**	.519**	.687**	1	.257**	.376**	.354**	.148	.220*	.312**	.264*	.272*	.701**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.006	.000	.000	.120	.020	.001	.005	.004	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
X3.3_2	Pearson Correlation	.352**	.313**	.319**	.488**	.427**	.336**	.257**	1	.498**	.242*	.243*	.161	.176	.076	.065	.561**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.001	.000	.000	.000	.006		.000	.010	.010	.089	.064	.426	.496	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
X3.3_3	Pearson Correlation	.224	.171	.308*	.336*	.384*	.359**	.376**	.498**	1	.167	.148	.143	.194*	.115	.097	.508**
	Sig. (2-tailed)	.017	.072	.001	.000	.000	.000	.000	.000		.078	.119	.134	.040	.227	.310	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
X3.4_1	Pearson Correlation	.126	.364**	.261**	.319**	.295**	.276**	.354**	.242*	.167*	1	.277**	.246**	.024	.127	.059	.460**
	Sig. (2-tailed)	.187	.000	.005	.001	.002	.003	.000	.010	.078		.003	.009	.798	.180	.538	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
X3.4_2	Pearson Correlation	.288**	.200*	.198*	.180	.370**	.212*	.148	.243**	.148	.277**	1	.391**	.115	.296*	.293*	.485**
	Sig. (2-tailed)	.002	.034	.047	.057	.000	.025	.120	.010	.119	.003		.000	.228	.002	.002	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
X3.4_3	Pearson Correlation	.247**	.209*	.283**	.175	.254**	.169	.220*	.161	.143	.246**	.391**	1	.393**	.330*	.249*	.486**
	Sig. (2-tailed)	.009	.027	.002	.065	.007	.074	.020	.099	.134	.009	.000		.002	.000	.008	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
X3.5_1	Pearson Correlation	.231**	.227**	.232**	.195*	.230**	.325**	.312**	.176	.194*	.024	.115	.293**	1	.456**	.379**	.491**
	Sig. (2-tailed)	.014	.016	.014	.039	.011	.000	.001	.064	.040	.798	.228	.002		.000	.000	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
X3.5_2	Pearson Correlation	.261**	.393**	.271**	.187*	.272**	.255**	.264**	.076	.115	.127	.296**	.330**	.458**	1	.609**	.546**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.004	.048	.004	.007	.005	.426	.227	.180	.002	.000	.000		.000	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
X3.5_3	Pearson Correlation	.235**	.323**	.328**	.197*	.173	.126	.272**	.065	.097	.059	.283*	.249*	.378**	.609**	1	.485**
	Sig. (2-tailed)	.013	.001	.000	.037	.069	.187	.004	.496	.310	.538	.002	.008	.000	.000		.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
TOTAL	Pearson Correlation	.665**	.705**	.719**	.706**	.735**	.664**	.701**	.561**	.508**	.460**	.485**	.486**	.491**	.546**	.485**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112

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

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

## D. Kepuasan Pelanggan (Y)

### Correlations

		Y1_1	Y1_2	Y1_3	Y2_1	Y2_2	Y2_3	Y3_1	Y3_2	Y3_3	TOTAL
Y1_1	Pearson Correlation	1	.554**	.268**	.157	.294**	.234	.165	.210*	.158	.623**
	Sig. (2-tailed)		.000	.004	.097	.002	.013	.082	.027	.097	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
Y1_2	Pearson Correlation	.554**	1	.417**	.149	.266**	.134	.452**	.173	.195*	.690**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.118	.005	.160	.000	.068	.039	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
Y1_3	Pearson Correlation	.268**	.417**	1	.127	.361**	.190*	.348**	.142	.078	.606**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000		.182	.000	.045	.000	.136	.415	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
Y2_1	Pearson Correlation	.157	.149	.127	1	.142	.327**	.160	.260**	.090	.496**
	Sig. (2-tailed)	.097	.118	.182		.136	.000	.092	.006	.345	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
Y2_2	Pearson Correlation	.294**	.266**	.361**	.142	1	.111	.179	.048	.134	.523**
	Sig. (2-tailed)	.002	.005	.000	.136		.243	.059	.613	.159	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
Y2_3	Pearson Correlation	.234	.134	.190*	.327**	.111	1	.071	.197*	.205*	.496**
	Sig. (2-tailed)	.013	.160	.045	.000	.243		.459	.038	.030	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
Y3_1	Pearson Correlation	.165	.452**	.348**	.160	.179	.071	1	.166	.139	.554**
	Sig. (2-tailed)	.082	.000	.000	.092	.059	.459		.081	.143	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
Y3_2	Pearson Correlation	.210*	.173	.142	.260**	.048	.197*	.166	1	.243**	.482**
	Sig. (2-tailed)	.027	.068	.136	.006	.613	.038	.081		.010	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
Y3_3	Pearson Correlation	.158	.195*	.078	.090	.134	.205*	.139	.243**	1	.436**
	Sig. (2-tailed)	.097	.039	.415	.345	.159	.030	.143	.010		.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
TOTAL	Pearson Correlation	.623**	.690**	.606**	.496**	.523**	.496**	.554**	.482**	.436**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112

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

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

## 2. Uji Reliabilitas

### A. *Store Atmosphere* ( $X_1$ )

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.840	12

### B. Harga ( $X_2$ )

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.814	12

### C. Kualitas Pelayanan ( $X_3$ )

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.870	15

### D. Kepuasan Pelanggan ( $Y$ )

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.707	9

## Lampiran 14 : Hasil Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		112
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.15953256
Most Extreme Differences	Absolute	.051
	Positive	.047
	Negative	-.051
Test Statistic		.051
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

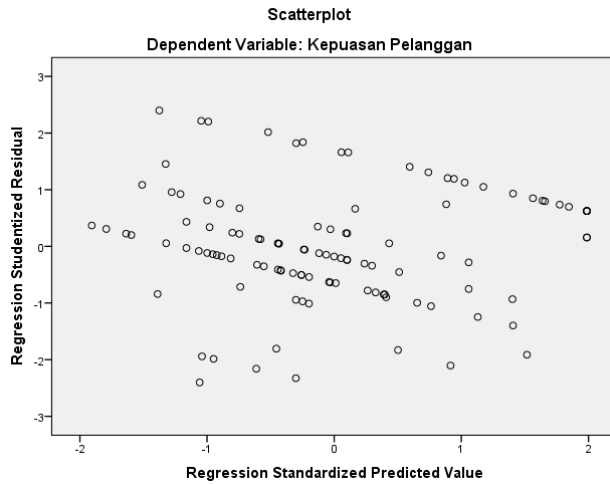
### 2. Uji Multikolinearitas

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	17.658	4.320		4.088	.000		
	Store Atmosphere	.133	.060	.200	2.201	.030	.873	1.145
	Harga	.161	.068	.226	2.386	.019	.809	1.236
	Kualitas Pelayanan	.111	.052	.203	2.151	.034	.813	1.229

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

### 3. Uji Heteroskedastisitas



### 4. Uji Autokorelasi

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.468 <sup>a</sup>	.219	.197	2.18932	2.079

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

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

## Lampiran 15 : Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	17.658	4.320		4.088	.000
	Store Atmosphere	.133	.060	.200	2.201	.030
	Harga	.161	.068	.226	2.386	.019
	Kualitas Pelayanan	.111	.052	.203	2.151	.034

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

## Lampiran 16 : Hasil Uji Hipotesis

### 1. Uji-t (Parsial)

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	17.658	4.320		4.088	.000
	Store Atmosphere	.133	.060	.200	2.201	.030
	Harga	.161	.068	.226	2.386	.019
	Kualitas Pelayanan	.111	.052	.203	2.151	.034

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

### 2. Uji-F (Simultan)

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	145.057	3	48.352	10.088	.000 <sup>b</sup>
	Residual	517.657	108	4.793		
	Total	662.714	111			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

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