

## Lampiran 1



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

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

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

Nomor : 706742 /01/FEB/ XI /2020  
Lampiran : -  
Perihal : Ijin Penelitian dan Pengambilan Data

Kepada Yth:  
Bapak/Ibu Pimpinan  
Warung Kopi Pantura  
Jl. Raya Bringkang, Desa Bringkang, Kecamatan Menganti  
di -  
Gresik

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 : Moch. Ma'arif Andri Yanto  
NIM : 171500148  
Prodi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung Kopi Pantura di Kecamatan Menganti

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

Surabaya, 23 November 2020

Drs. H. Teguh Purwanto, M.M.  
NIP. 19601222.199003.1001

## Lampiran 2

### LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak  
untuk diuji

Tanggal :

Surabaya, 01 April 2021

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'M' followed by a cursive flourish.

Moch. Munir Rachman, Drs., Ec., M.Si., Dr.

NPP: 1601751/DY |





### Lampiran 3

## BERITA ACARA REVISI SKRIPSI

### BERITA ACARA REVISI SKRIPSI

Nama : Moch. Ma'Arif Andri Yanto  
NIM : 171500148  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung Kopi Pantura Di Kecamatan Menganti  
Dosen Penguji : 1. Dra. Ch. Menek Sri H. S.E., M.M  
2. Drs. Suharyanto, M.M

Materi Kepembimbingan :

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Penguji	
			Penguji 1	Penguji 2
1	19/04/2021	Bab 1.2.4		
2	23/04/2021	Kerangka Konseptual		
3	06/05/2021	Distribusi Frekuensi		
4	11/06/2021	Bab 3 & Kelengkapan		

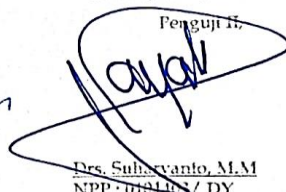
Surabaya, 17 Juni 2021

Penguji I



Dra. Ch. Menek Sri H. S.E., M.M  
NPP : 195808051982032001

Penguji II



Drs. Suharyanto, M.M  
NPP : 01911017 DY

## Lampiran 4

### BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Moch. Ma'Arif Andri Yanto  
NIM : 171500148  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung Kopi Pantura Di Kecamatan Menganti  
Dosen Pembimbing : Moch. Munir Rachman, Drs., Ec., M.Si., Dr

Materi Kepembimbingan :

No	Tanggal	Materi Bimbingan	Keterangan	Tanda Tangan
1	21/10/2020	Judul	Acc	
2	15/12/2020	Bab 1	Revisi	
3	16/12/2020	Bab 1	Acc	
4	16/12/2020	Bab 2	Acc	
5	20/01/2021	Bab 3	Revisi	
6	21/01/2021	Bab 3	acc	
7	17/03/2021	Bab 4	Revisi	
8	23/03/2021	Bab 4	Acc	
9	23/03/2021	bab 5 + Artikel	Revisi	
10	25/03/2021	bab 5 + Artikel	Acc	

Tanggal selesai menulis skripsi :

Surabaya, 01 April 2021



Moch. Munir Rachman, Drs., Ec., M.Si., Dr.

NPP: 1601751/DY

## Lampiran 5



### 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.unipabdy.ac.id>

#### BERITA ACARA UJIAN PROPOSAL SKRIPSI

Pada hari Kamis, 1 February 2021 bertempat di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya telah dilaksanakan Ujian Proposal Skripsi Semester Ganjil / Genap \*) Tahun Akademik 2020/2021

Nama Mahasiswa	: Moch. Ma'arif Andri Yanto
NIM	: 171500148
Program Studi	: Manajemen
Judul Proposal	: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung Kopi Pantura Di Kecamatan Menganti.

Dihadiri oleh :

No	NIM	Nama Mahasiswa	Tanda Tangan
1	171500094	Dian Ayu Lestary	
2	171500133	Moh. Farid Muktiyono Effendy	
3	171500201	Firda Nur Aini	
4	191600267	Amirotun Nisfih	
5	171500199	Ericha Nurfadila	
6	171500223	Moch. Fahrul Novaldi	
7	195300068	Aulia Nurrahma	
8	171500010	Deslaidy Dwi Sisbi Susanto	
9	171500231	Alivia Nur Hasana	
10	171500076	Yulianti Fincha Seroja	
11	191600148	Regina wijayanti	
12	171500244	Lailia murti firdaus	
13	171500092	Sailendra Sonya	
14	171500089	Aisyatun Nahdhiyah	
15	171500181	Wahyu Priyanto	
16	171500021	Bimbi Arbianto	
17	171600212	Nurmala Indria Alfiyana	

Surabaya, 1 February 2021

Penguji : Ferry Hariawan, ( )  
S.E., M.M.

Pembimbing : Moch. Munir ( )  
Rachman, Drs., Ec.,  
M.Si., Dr.

Lampiran 6

KUESIONER

A. DATA RESPONDEN

Petunjuk : isilah titik-titik ini dan berilah tanda contreng (√) pada kotak yang tersedia sebaai jawaban yang menggambarkan identitas diri sendiri saudara.

Nama : .....

- Jenis Kelamin

Laki - Laki

Wanita

- Usia

15-20 tahun

41-60 tahun

21-40 tahun

> 60 tahun

- Pekerjaan

Pelajar / Mahasiswa

Wirausaha

Karyawan Swasta / PNS

Sopir

Guru / Dosen

Lainnya : .....

- Dari mana anda mengetahui tentang Warung Kopi

Pantura

Referensi keluarga / Teman

Ketika melewati Warung Kopi Pantura

Iklan

Internet (website, blog)

Media sosial (twiter, FB dll)

- Sudah berapa kali anda mengunjungi Warung Kopi

Pantura

1 Kali

$\geq 3$  Kali

2 Kali

- Penghasilan Perbulan

<500.000

500.000 - 1.500.000

1.500.000 - 2.500.000

>2.500.000

## B. PETUNJUK PENGISIHAN

Pilih jawaban yang paling tepat dan sesuai dengan kondisi anda dengan memberikan tanda centang (✓) pada salah satu alternatif yang telah tersedia. Setiap pertanyaan terdiri dari 5 (lima) pilihan jawaban :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

1. Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
Bukti langsung						
1.	Warung Kopi Pantura memiliki fasilitas fisik yang memadai (seperti alat makan, meja, kursi)					
2.	Tempat parkir Warung Kopi Pantura yang luas dan aman					
3	Karyawan Warung Kopi Pantura terampil dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen					
Keandalan						
4.	Warung Kopi Pantura buka dalam setiap hari					
5.	Karyawan Warung Kopi Pantura dipercaya tanpa melakukan kesalahan					
6.	Karyawan Warung Kopi Pantura memberikan pelayanan yang cepat dan tepat					
Ketanggapan						
7	Karyawan Warung Kopi Pantura cepat tanggap dalam melayani konsumen					
8.	Karyawan Warung Kopi Pantura siap					



	memberikan pelayanan saat dibutuhkan konsumen					
9.	Karyawan Warung Kopi Pantura selalu terbuka terhadap kritik dan saran					
Jaminan						
10.	Warung Kopi Pantura memiliki pelayanan yang ramah dan sopan					
11.	Karyawan Warung Kopi Pantura jelas dalam memberikan informasi suatu produk					
12.	Warung Kopi Pantura selalu menjaga kebersihan dan kesegaran makanan dan minuman					
Empati						
13.	Karyawan Warung Kopi Pantura lebih mendahulukan kepentingan konsumen					
14.	Karyawan Warung Kopi Pantura melayani dan menghargai setiap konsumen tanpa membedakan					

15.	Karyawan Warung Kopi Pantura memberikan perhatian secara penuh kepada konsumen					
-----	--	--	--	--	--	--

## 2. Variabel Kualitas Produk

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
Kinerja						
1.	Makanan dan minuman yang terdapat di Warung Kopi Pantura memiliki kualitas baik					
2.	Menu yang ditawarkan di Warung Kopi Pantura beragam					
3.	Makanan dan minuman yang terdapat di Warung Kopi Pantura memiliki rasa yang enak					
Keandalan						
4.	Makanan dan minuman yang terdapat di Warung Kopi Pantura memiliki rasa yang konsisten					
5.	Porsi yang diberikan sesuai dengan standar konsumen					
6.	Warung Kopi Pantura bersedia mengganti					

	makanan / minuman dengan baru apabila tidak sesuai dengan standar					
Estetika						
7.	Produk yang terdapat di Warung Kopi Pantura memiliki tampilan yang menarik					
8.	Penyajian makanan di Warung Kopi Pantura Menarik					
9	Penyajian minuman di Warung Kopi Pantura Menarik					
Fitur						
10.	Saya membeli di Warung Kopi Pantura Karena harganya terjangkau					
11.	Saya membeli di Warung Kopi Pantura Karena makanan dan minuman bervariasi					
12.	Warung Kopi Pantura memiliki produk makanan dan minuman sesuai keinginan saya					

3. Variabel Kepuasan Konsumen

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
Kesesuaian harapan						
1.	Produk Warung Kopi Pantura yang dijual sesuai dengan harapan konsumen					
2.	Kepuasan terhadap profesionalitas karyawan dalam memberikan tanggapan terhadap konsumen					
3.	Terpenuhinya keinginan dan harapan konsumen saat melakukan pembelian					
Minat berkunjung Kembali						
4.	Melakukan pembelian berulang Warung Kopi Pantura					
5.	Menjadikan Warung Kopi Pantura menjadi pilihan utama					
6.	Menjadi Pelanggan di Warung Kopi Pantura					
Kesediaan merekomendasi						
7.	Menyarankan kepada teman-teman untuk membeli di Warung Kopi Pantura					

8.	Kesedian konsumen untuk merekomendasikan Warung Kopi Pantura ke orang lain					
9.	Menyarankan kepada kerabat untuk membeli di Warung Kopi Pantura					

Lampiran 7, Tabulasi

No	Variabel Kualitas Pelayanan															To tal
	Bukti Langsung			Keandalan			Ketanggapan			Jaminan			Empati			
	Ite m 1	Ite m 2	Ite m 3	Ite m 1	Ite m 2	Ite m 3	Ite m 1	Ite m 2	Ite m 3	Ite m 1	Ite m 2	Ite m 3	Ite m 1	Ite m 2	Ite m 3	
Res 1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
Res 2	5	5	5	3	5	4	3	4	5	4	3	5	3	5	3	62
Res 3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	69
Res 4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	66
Res 5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	66
Res 6	5	4	3	5	3	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4	61
Res 7	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	70
Res	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	71

8																
Res 9	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	69
Res 10	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	68
Res 11	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	66
Res 12	5	5	3	3	4	4	4	3	4	5	3	4	5	3	3	58
Res 13	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	72
Res 14	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
Res 15	3	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	68
Res 16	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	4	3	5	5	4	66
Res 17	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	67
Res 18	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	72
Res	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	69

19																
Res 20	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	68
Res 21	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	73
Res 22	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	71
Res 23	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	71
Res 24	5	4	3	5	3	4	5	3	4	5	4	3	3	5	4	60
Res 25	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	3	4	5	5	4	67
Res 26	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
Res 27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	73
Res 28	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	71
Res 29	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	3	65
Res	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	67



30																
Res 31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
Res 32	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	56
Res 33	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50
Res 34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
Res 35	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
Res 36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
Res 37	5	4	3	2	3	4	5	4	3	3	3	4	5	4	5	57
Res 38	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	72
Res 39	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	54
Res 40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
Res	4	5	5	5	5	3	4	3	3	3	4	3	4	4	5	60

41																
Res 42	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	5	4	55
Res 43	5	4	5	4	4	5	5	3	3	5	3	3	3	5	4	61
Res 44	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	64
Res 45	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	60
Res 46	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	62
Res 47	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	5	3	3	62
Res 48	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	65
Res 49	5	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	55
Res 50	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	55
Res 51	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	62
Res	4	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	66

52																
Res 53	4	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	66
Res 54	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	66
Res 55	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	61
Res 56	4	4	5	3	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	62
Res 57	5	5	5	5	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	60
Res 58	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5	4	2	3	58
Res 59	4	3	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	60
Res 60	5	3	4	4	4	3	5	4	4	4	3	3	4	4	4	58
Res 61	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	63
Res 62	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	65
Res	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	61

63																
Res 64	4	4	4	5	3	4	5	5	3	4	5	3	4	5	3	61
Res 65	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63
Res 66	5	5	4	5	5	5	3	4	4	4	3	5	5	4	4	65
Res 67	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	3	3	3	3	3	60
Res 68	1	3	3	4	4	4	5	4	2	4	3	3	5	5	4	54
Res 69	4	3	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	61
Res 70	4	3	4	3	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	60
Res 71	5	4	5	5	4	5	4	4	3	5	4	4	5	5	4	66
Res 72	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	63
Res 73	4	4	4	3	5	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	57
Res	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	63



No	Variabel Kualitas Produk												Total
	Kinerja			Keandalan			Estetika			Fitur			
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 1	Item 2	Item 3	Item 1	Item 2	Item 3	Item 1	Item 2	Item 3	
Res 1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	57
Res 2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	45
Res 3	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	53
Res 4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	55
Res 5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	57
Res 6	4	3	5	4	3	4	5	3	5	4	5	3	48
Res 7	4	4	3	3	4	5	4	3	3	5	5	4	47
Res 8	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	56

Res 9	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	58
Res 10	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	55
Res 11	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	58
Res 12	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	49
Res 13	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	57
Res 14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
Res 15	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	57
Res 16	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	53
Res 17	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	57
Res 18	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	56
Res	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	54

19													
Res 20	5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	4	5	54
Res 21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
Res 22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
Res 23	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	57
Res 24	3	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4	5	50
Res 25	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	54
Res 26	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	55
Res 27	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	52
Res 28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
Res 29	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	5	3	47





40													
Res 41	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	43
Res 42	4	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	3	48
Res 43	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	45
Res 44	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	45
Res 45	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	43
Res 46	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	46
Res 47	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	47
Res 48	4	3	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	49
Res 49	4	3	3	4	4	5	3	3	3	5	3	2	42
Res 50	3	3	3	4	3	5	3	3	3	4	3	3	40

Res 51	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	47
Res 52	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	53
Res 53	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	53
Res 54	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	44
Res 55	4	4	3	5	4	3	4	5	4	3	3	4	46
Res 56	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	53
Res 57	4	4	4	3	5	4	4	5	3	4	4	3	47
Res 58	4	1	4	4	3	4	3	4	5	5	5	5	47
Res 59	4	3	4	5	5	5	3	4	4	4	5	3	49
Res 60	4	5	5	5	4	4	3	4	5	4	3	5	51
Res	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	3	50

61													
Res 62	4	4	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	50
Res 63	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	52
Res 64	5	4	4	3	4	4	3	3	4	5	3	3	45
Res 65	5	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	48
Res 66	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	51
Res 67	4	4	3	5	3	4	4	4	5	4	3	4	47
Res 68	5	4	4	5	4	4	3	2	3	4	5	3	46
Res 69	4	5	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	49
Res 70	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	49
Res 71	5	4	4	5	4	3	5	4	3	5	4	4	50



No	Variabel Kepuasan Konsumen									Total
	Indikator Kesesuaian Harapan (X3.1)			Indikator Berkunjung Kembali (X2.2)			Indikator Merekomendasi (X2.3)			
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 1	Item 2	Item 3	Item 1	Item 2	Item 3	
Res 1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44
Res 2	5	4	3	4	5	4	3	4	5	37
Res 3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	42
Res 4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	39
Res 5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	43
Res 6	5	5	3	5	5	4	4	5	5	41
Res 7	5	5	5	4	5	5	5	5	5	44
Res 8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
Res 9	4	4	4	5	5	5	5	4	4	40
Res 10	5	4	4	5	5	5	4	4	4	40
Res 11	4	5	4	5	5	5	5	5	4	42
Res 12	4	3	3	4	3	3	4	3	3	30

Res 13	5	5	5	4	5	5	5	4	4	42
Res 14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
Res 15	3	4	5	5	4	3	5	4	3	36
Res 16	5	4	4	5	5	5	5	3	5	41
Res 17	5	5	5	4	4	5	4	5	4	41
Res 18	5	4	5	4	5	5	5	4	5	42
Res 19	4	5	5	4	4	5	5	4	5	41
Res 20	5	4	5	5	5	5	4	4	4	41
Res 21	5	4	5	5	5	5	4	4	4	41
Res 22	5	4	5	5	5	5	4	4	4	41
Res 23	5	5	5	4	5	4	5	5	5	43
Res 24	4	5	3	3	4	4	5	4	3	35
Res 25	5	5	4	4	4	5	5	4	4	40
Res 26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
Res 27	4	4	4	4	3	5	3	3	3	33
Res 28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
Res 29	3	3	3	3	3	5	4	4	5	33
Res 30	4	5	4	4	4	4	4	4	4	37

Res 31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
Res 32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
Res 33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
Res 34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
Res 35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
Res 36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
Res 37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
Res 38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
Res 39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
Res 40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
Res 41	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33
Res 42	4	4	4	3	4	4	3	4	4	34
Res 43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
Res 44	5	4	3	5	5	3	4	4	4	37
Res 45	5	4	4	3	3	4	4	3	3	33
Res 46	5	5	4	4	4	3	3	4	4	36
Res 47	3	3	3	4	3	4	3	3	3	29
Res 48	4	4	4	3	4	4	3	3	3	32







No	X1	X2	Y
Res 1	74	57	44
Res 2	62	45	37
Res 3	69	53	42
Res 4	66	55	39
Res 5	66	57	43
Res 6	61	48	41
Res 7	70	47	44
Res 8	71	56	36
Res 9	69	58	40
Res 10	68	55	40
Res 11	66	58	42
Res 12	58	49	30
Res 13	72	57	42
Res 14	62	36	27
Res 15	68	57	36
Res 16	66	53	41
Res 17	67	57	41
Res 18	72	56	42
Res 19	69	54	41
Res 20	68	54	41
Res 21	73	60	41
Res 22	71	60	41
Res 23	71	57	43
Res 24	60	50	35

Res 25	67	54	40
Res 26	74	55	45
Res 27	73	52	33
Res 28	71	60	45
Res 29	65	47	33
Res 30	67	55	37
Res 31	45	36	27
Res 32	56	48	36
Res 33	50	44	45
Res 34	60	48	36
Res 35	59	48	36
Res 36	60	48	36
Res 37	57	48	27
Res 38	72	60	45
Res 39	54	43	36
Res 40	60	48	36
Res 41	60	43	33
Res 42	55	48	34
Res 43	61	45	36
Res 44	64	45	37
Res 45	60	43	33
Res 46	62	46	36
Res 47	62	47	29
Res 48	65	49	32
Res 49	55	42	40

Res 50	55	40	34
Res 51	62	47	36
Res 52	66	53	36
Res 53	66	53	33
Res 54	66	44	34
Res 55	61	46	34
Res 56	62	53	37
Res 57	60	47	34
Res 58	58	47	35
Res 59	60	49	37
Res 60	58	51	36
Res 61	63	50	38
Res 62	65	50	36
Res 63	61	52	33
Res 64	61	45	37
Res 65	63	48	35
Res 66	65	51	37
Res 67	60	47	39
Res 68	54	46	36
Res 69	61	49	40
Res 70	60	49	37
Res 71	66	50	36
Res 72	63	48	38
Res 73	57	49	38
Res 74	63	47	40

Res 75	61	50	42
Res 76	62	47	33
Res 77	62	47	36
Res 78	63	49	36
Res 79	60	50	30
Res 80	64	50	37
Res 81	59	51	37
Res 82	60	48	36

## Lampiran 8 : Hasil Uji Deskriptif Karakteristik Responden

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	66	80.5	80.5	80.5
	Wanita	16	19.5	19.5	100.0
Total		82	100.0	100.0	

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15-20 Tahun	8	9.8	9.8	9.8
	21-40 Tahun	57	69.5	69.5	79.3
	41-60 Tahun	15	18.3	18.3	97.6
	> 60 Tahun	2	2.4	2.4	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

**Perkerjaan**

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar / Mahasiswa	11	13.4	13.4	13.4
	Karyawan Swasta / PNS	28	34.1	34.1	47.6
	Guru / Dosen	3	3.7	3.7	51.2
	Wirausaha	20	24.4	24.4	75.6
	Sopir	17	20.7	20.7	96.3
	Lainnya	3	3.7	3.7	100.0
	Total	82	100.0	100.0	



Lampiran 9 : Hasil uji frekuensi jawaban responden variabel Kualitas Pelayanan (X1)

**Warung Kopi Pantura memiliki fasilitas fisik yang memadai (seperti alat makan, meja, kursi)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.2	1.2	1.2
	Neteral	5	6.1	6.1	7.3
	Setuju	38	46.3	46.3	53.7
	Sangat Setuju	38	46.3	46.3	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

**Tempat parkir Warung Kopi Pantura yang luas dan aman**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Neteral	13	15.9	15.9	15.9
	Setuju	48	58.5	58.5	74.4
	Sangat Setuju	21	25.6	25.6	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

**Karyawan Warung Kopi Pantura terampil dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Neteral	12	14.6	14.6	14.6
	Setuju	42	51.2	51.2	65.9
	Sangat Setuju	28	34.1	34.1	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

**Statistics**

		Warung Kopi Pantura memiliki fasilitas fisik yang memadai (seperti alat makan, meja, kursi)	Tempat parkir Warung Kopi Pantura yang luas dan aman	Karyawan Warung Kopi Pantura terampil dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen
N	Valid	82	82	82
	Missing	0	0	0
Mean		4.37	4.10	4.20
Std. Error of Mean		.079	.071	.075
Median		4.00	4.00	4.00
Mode		4 <sup>a</sup>	4	4
Minimum		1	3	3

Maximum		5	5	5
Sum		358	336	344
Percentiles	10	4.00	3.00	3.00
	20	4.00	4.00	4.00
	25	4.00	4.00	4.00
	30	4.00	4.00	4.00
	40	4.00	4.00	4.00
	50	4.00	4.00	4.00
	60	5.00	4.00	4.00
	70	5.00	4.00	5.00
	75	5.00	5.00	5.00
	80	5.00	5.00	5.00
90	5.00	5.00	5.00	

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

#### Warung Kopi Pantura buka dalam setiap hari

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.2	1.2	1.2
	Neteral	11	13.4	13.4	14.6
	Setuju	28	34.1	34.1	48.8
	Sangat Setuju	42	51.2	51.2	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

**Karyawan Warung Kopi Pantura dipercaya tanpa melakukan kesalahan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Neteral	12	14.6	14.6	14.6
	Setuju	43	52.4	52.4	67.1
	Sangat Setuju	27	32.9	32.9	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

**Karyawan Warung Kopi Pantura memberikan pelayanan yang cepat dan tepat**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Neteral	11	13.4	13.4	13.4
	Setuju	35	42.7	42.7	56.1
	Sangat Setuju	36	43.9	43.9	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

**Statistics**

		Warung Kopi Pantura buka dalam setiap hari	Karyawan Warung Kopi Pantura dipercaya tanpa melakukan kesalahan	Karyawan Warung Kopi Pantura memberikan pelayanan yang cepat dan tepat
N	Valid	82	82	82
	Missing	0	0	0
Mean		4.35	4.18	4.30
Std. Error of Mean		.084	.074	.077
Median		5.00	4.00	4.00

Mode		5	4	5
Minimum		2	3	3
Maximum		5	5	5
Sum		357	343	353
Percentiles	10	3.00	3.00	3.00
	20	4.00	4.00	4.00
	25	4.00	4.00	4.00
	30	4.00	4.00	4.00
	40	4.00	4.00	4.00
	50	5.00	4.00	4.00
	60	5.00	4.00	5.00
	70	5.00	5.00	5.00
	75	5.00	5.00	5.00
	80	5.00	5.00	5.00
	90	5.00	5.00	5.00

**Karyawan Warung Kopi Pantura cepat tanggap dalam melayani konsumen**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Neteral	5	6.1	6.1	6.1
	Setuju	46	56.1	56.1	62.2
	Sangat Setuju	31	37.8	37.8	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

**Karyawan Warung Kopi Pantura siap memberikan pelayanan saat dibutuhkan konsumen**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Neteral	13	15.9	15.9	15.9
	Setuju	43	52.4	52.4	68.3
	Sangat Setuju	26	31.7	31.7	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

**Karyawan Warung Kopi Pantura selalu terbuka terhadap kritik dan saran**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.2	1.2	1.2
	Neteral	17	20.7	20.7	22.0
	Setuju	34	41.5	41.5	63.4
	Sangat Setuju	30	36.6	36.6	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

**Statistics**

		Karyawan Warung Kopi Pantura cepat tanggap dalam melayani konsumen	Karyawan Warung Kopi Pantura siap memberikan pelayanan saat dibutuhkan konsumen	Karyawan Warung Kopi Pantura selalu terbuka terhadap kritik dan saran
N	Valid	82	82	82
	Missing	0	0	0

Mean		4.32	4.16	4.13
Std. Error of Mean		.065	.075	.086
Median		4.00	4.00	4.00
Mode		4	4	4
Minimum		3	3	2
Maximum		5	5	5
Sum		354	341	339
Percentiles	10	4.00	3.00	3.00
	20	4.00	4.00	3.00
	25	4.00	4.00	4.00
	30	4.00	4.00	4.00
	40	4.00	4.00	4.00
	50	4.00	4.00	4.00
	60	4.00	4.00	4.00
	70	5.00	5.00	5.00
	75	5.00	5.00	5.00
	80	5.00	5.00	5.00
	90	5.00	5.00	5.00

**Warung Kopi Pantura memiliki pelayan yang ramah dan sopan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Neteral	10	12.2	12.2	12.2
	Setuju	42	51.2	51.2	63.4
	Sangat Setuju	30	36.6	36.6	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

**Karyawan Warung Kopi Pantura jelas dalam memberikan informasi suatu produk**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Neteral	18	22.0	22.0	22.0
	Setuju	40	48.8	48.8	70.7
	Sangat Setuju	24	29.3	29.3	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

**Warung Kopi Pantura selalu menjaga kebersihan dan kesegaran makanan dan minuman**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Neteral	14	17.1	17.1	17.1
	Setuju	44	53.7	53.7	70.7
	Sangat Setuju	24	29.3	29.3	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

**Statistics**

		Warung Kopi Pantura memiliki pelayan yang ramah dan sopan	Karyawan Warung Kopi Pantura jelas dalam memberikan informasi suatu produk	Warung Kopi Pantura selalu menjaga kebersihan dan kesegaran makanan dan minuman
N	Valid	82	82	82
	Missing	0	0	0
Mean		4.24	4.07	4.12



Std. Error of Mean		.073	.079	.074
Median		4.00	4.00	4.00
Mode		4	4	4
Minimum		3	3	3
Maximum		5	5	5
Sum		348	334	338
Percentiles	10	3.00	3.00	3.00
	20	4.00	3.00	4.00
	25	4.00	4.00	4.00
	30	4.00	4.00	4.00
	40	4.00	4.00	4.00
	50	4.00	4.00	4.00
	60	4.00	4.00	4.00
	70	5.00	4.10	4.10
	75	5.00	5.00	5.00
	80	5.00	5.00	5.00
	90	5.00	5.00	5.00

### Karyawan Warung Kopi Pantura lebih mendahulukan kepentingan konsumen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Neteral	9	11.0	11.0	11.0
	Setuju	40	48.8	48.8	59.8
	Sangat Setuju	33	40.2	40.2	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

**Karyawan Warung Kopi Pantura melayani dan menghargai setiap konsumen tanpa membeda-bedakan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.2	1.2	1.2
	Neteral	9	11.0	11.0	12.2
	Setuju	36	43.9	43.9	56.1
	Sangat Setuju	36	43.9	43.9	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

**Karyawan Warung Kopi Pantura memberikan perhatian secara penuh**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.2	1.2	1.2
	Neteral	12	14.6	14.6	15.9
	Setuju	53	64.6	64.6	80.5
	Sangat Setuju	16	19.5	19.5	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

**Statistics**

		Karyawan Warung Kopi Pantura lebih mendahulukan kepentingan konsumen	Karyawan Warung Kopi Pantura melayani dan menghargai setiap konsumen tanpa membeda-bedakan	Karyawan Warung Kopi Pantura memberikan perhatian secara penuh kepada konsumen
N	Valid	82	82	82
	Missing	0	0	0

Mean		4.29	4.30	4.02
Std. Error of Mean		.073	.079	.069
Median		4.00	4.00	4.00
Mode		4	4 <sup>a</sup>	4
Minimum		3	2	2
Maximum		5	5	5
Sum		352	353	330
Percentiles	10	3.00	3.00	3.00
	20	4.00	4.00	4.00
	25	4.00	4.00	4.00
	30	4.00	4.00	4.00
	40	4.00	4.00	4.00
	50	4.00	4.00	4.00
	60	4.80	5.00	4.00
	70	5.00	5.00	4.00
	75	5.00	5.00	4.00
	80	5.00	5.00	4.40
90	5.00	5.00	5.00	

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Hasil uji frekuensi jawaban responden variabel Kualitas Produk (X2)

**Makanan dan minuman yang terdapat di Warung Kopi Pantura memiliki kualitas baik**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Neteral	12	14.6	14.6	14.6
	Setuju	39	47.6	47.6	62.2
	Sangat Setuju	31	37.8	37.8	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

**Menu yang ditawarkan di Warung Kopi Pantura beragam**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.2	1.2	1.2
	Neteral	14	17.1	17.1	18.3
	Setuju	33	40.2	40.2	58.5
	Sangat Setuju	34	41.5	41.5	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

**Makanan dan minuman yang terdapat di Warung Kopi Pantura memiliki rasa yang enak**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Neteral	17	20.7	20.7	20.7
	Setuju	38	46.3	46.3	67.1
	Sangat Setuju	27	32.9	32.9	100.0

Total	82	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

**Statistics**

		Makanan dan minuman yang terdapat di Warung Kopi Pantura memiliki kualitas baik	Menu yang ditawarkan di Warung Kopi Pantura beragam	Makanan dan minuman yang terdapat di Warung Kopi Pantura memiliki rasa yang enak
N	Valid	82	82	82
	Missing	0	0	0
Mean		4.23	4.21	4.12
Std. Error of Mean		.076	.090	.080
Median		4.00	4.00	4.00
Mode		4	5	4
Minimum		3	1	3
Maximum		5	5	5
Sum		347	345	338
Percentiles	10	3.00	3.00	3.00
	20	4.00	4.00	3.00
	25	4.00	4.00	4.00
	30	4.00	4.00	4.00
	40	4.00	4.00	4.00
	50	4.00	4.00	4.00
	60	4.00	5.00	4.00
	70	5.00	5.00	5.00
	75	5.00	5.00	5.00

80	5.00	5.00	5.00
90	5.00	5.00	5.00

**Makanan dan minuman yang terdapat di Warung Kopi Pantura memiliki rasa yang konsisten**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Neteral	12	14.6	14.6	14.6
	Setuju	45	54.9	54.9	69.5
	Sangat Setuju	25	30.5	30.5	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

**Porsi yang diberikan sesuai dengan standar konsumen**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Neteral	14	17.1	17.1	17.1
	Setuju	43	52.4	52.4	69.5
	Sangat Setuju	25	30.5	30.5	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

**Warung Kopi Pantura bersedia mengganti makanan/ minuman dengan baru apabila tidak sesuai dengan standar**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Neteral	9	11.0	11.0	11.0
	Setuju	32	39.0	39.0	50.0

Sangat Setuju	41	50.0	50.0	100.0
Total	82	100.0	100.0	

		Statistics		
		Makanan dan minuman yang terdapat di Warung Kopi Pantura memiliki rasa yang konsisten	Porsi yang diberikan sesuai dengan standar konsumen	Warung Kopi Pantura bersedia mengganti makanan / minuman dengan baru apabila tidak sesuai dengan standar
N	Valid	82	82	82
	Missing	0	0	0
Mean		4.16	4.13	4.39
Std. Error of Mean		.073	.075	.075
Median		4.00	4.00	4.50
Mode		4	4	5
Minimum		3	3	3
Maximum		5	5	5
Sum		341	339	360
Percentiles	10	3.00	3.00	3.00
	20	4.00	4.00	4.00
	25	4.00	4.00	4.00
	30	4.00	4.00	4.00
	40	4.00	4.00	4.00
	50	4.00	4.00	4.50
	60	4.00	4.00	5.00

	70	5.00	5.00	5.00
	75	5.00	5.00	5.00
	80	5.00	5.00	5.00
	90	5.00	5.00	5.00

**Produk yang terdapat di Warung Kopi Pantura memiliki tampilan yang menarik**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Neteral	17	20.7	20.7	20.7
	Setuju	45	54.9	54.9	75.6
	Sangat Setuju	20	24.4	24.4	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

**Penyajian makanan di Warung Kopi Pantura Menarik**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.2	1.2	1.2
	Neteral	17	20.7	20.7	22.0
	Setuju	45	54.9	54.9	76.8
	Sangat Setuju	19	23.2	23.2	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

**Penyajian minuman di Warung Kopi Pantura Menarik**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Neteral	17	20.7	20.7	20.7



Setuju	40	48.8	48.8	69.5
Sangat Setuju	25	30.5	30.5	100.0
Total	82	100.0	100.0	

### Statistics

		Produk yang terdapat di Warung Kopi Pantura memiliki tampilan yang menarik	Penyajian makanan di Warung Kopi Pantura Menarik	Penyajian minuman di Warung Kopi Pantura Menarik
N	Valid	82	82	82
	Missing	0	0	0
Mean		4.04	4.00	4.10
Std. Error of Mean		.075	.078	.079
Median		4.00	4.00	4.00
Mode		4	4	4
Minimum		3	2	3
Maximum		5	5	5
Sum		331	328	336
Percentiles	10	3.00	3.00	3.00
	20	3.00	3.00	3.00
	25	4.00	4.00	4.00
	30	4.00	4.00	4.00
	40	4.00	4.00	4.00
	50	4.00	4.00	4.00
	60	4.00	4.00	4.00
	70	4.00	4.00	5.00

75	4.25	4.00	5.00
80	5.00	5.00	5.00
90	5.00	5.00	5.00

**Saya membeli di Warung Kopi Pantura Karena harganya terjangkau**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Neteral	11	13.4	13.4	13.4
	Setuju	41	50.0	50.0	63.4
	Sangat Setuju	30	36.6	36.6	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

**Saya membeli di Warung Kopi Pantura Karena makanan dan minuman bervariasi**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Neteral	11	13.4	13.4	13.4
	Setuju	37	45.1	45.1	58.5
	Sangat Setuju	34	41.5	41.5	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

**Warung Kopi Pantura memiliki produk makanan dan minuman sesuai keinginan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.2	1.2	1.2

Netral	18	22.0	22.0	23.2
Setuju	40	48.8	48.8	72.0
Sangat Setuju	23	28.0	28.0	100.0
Total	82	100.0	100.0	

### Statistics

		Saya membeli di Warung Kopi Pantura Karena harganya terjangkau	Saya membeli di Warung Kopi Pantura Karena makanan dan minuman bervariasi	Warung Kopi Pantura memiliki produk makanan dan minuman sesuai keinginan saya
N	Valid	82	82	82
	Missing	0	0	0
Mean		4.23	4.28	4.04
Std. Error of Mean		.074	.076	.082
Median		4.00	4.00	4.00
Mode		4	4	4
Minimum		3	3	2
Maximum		5	5	5
Sum		347	351	331
Percentiles	10	3.00	3.00	3.00
	20	4.00	4.00	3.00
	25	4.00	4.00	4.00
	30	4.00	4.00	4.00
	40	4.00	4.00	4.00

50	4.00	4.00	4.00
60	4.00	5.00	4.00
70	5.00	5.00	4.00
75	5.00	5.00	5.00
80	5.00	5.00	5.00
90	5.00	5.00	5.00

Hasil uji frekuensi jawaban responden variabel Kepuasan Konsumen (Y)

**Produk Warung Kopi Pantura yang dijual sesuai dengan harapan konsumen**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Neteral	12	14.6	14.6	14.6
	Setuju	35	42.7	42.7	57.3
	Sangat Setuju	35	42.7	42.7	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

**Kepuasan terhadap profesionalitas karyawan dalam memberikan tanggapan terhadap konsumen**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Neteral	9	11.0	11.0	11.0
	Setuju	49	59.8	59.8	70.7
	Sangat Setuju	24	29.3	29.3	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

**Terpenuhinya keinginan dan harapan konsumen saat melakukan pembelian**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Neteral	15	18.3	18.3	18.3
	Setuju	46	56.1	56.1	74.4
	Sangat Setuju	21	25.6	25.6	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

**Statistics**

		Produk Warung Kopi Pantura yang dijual sesuai dengan harapan konsumen	Kepuasan terhadap profesionalitas karyawan dalam memberikan tanggapan terhadap konsumen	Terpenuhinya keinginan dan harapan konsumen saat melakukan pembelian
N	Valid	82	82	82
	Missing	0	0	0
Mean		4.28	4.18	4.07
Std. Error of Mean		.078	.067	.073
Median		4.00	4.00	4.00
Mode		4 <sup>a</sup>	4	4
Minimum		3	3	3
Maximum		5	5	5
Sum		351	343	334
Percentiles	10	3.00	3.00	3.00
	20	4.00	4.00	4.00

25	4.00	4.00	4.00
30	4.00	4.00	4.00
40	4.00	4.00	4.00
50	4.00	4.00	4.00
60	5.00	4.00	4.00
70	5.00	4.10	4.00
75	5.00	5.00	5.00
80	5.00	5.00	5.00
90	5.00	5.00	5.00

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

#### Melakukan pembelian berulang Warung Kopi Pantura

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Neteral	15	18.3	18.3	18.3
	Setuju	45	54.9	54.9	73.2
	Sangat Setuju	22	26.8	26.8	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

#### Menjadikan Warung Kopi Pantura menjadi pilihan utama

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Neteral	16	19.5	19.5	19.5
	Setuju	41	50.0	50.0	69.5
	Sangat Setuju	25	30.5	30.5	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

### Menjadi Pelanggan di Warung Kopi Pantura

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Neteral	12	14.6	14.6	14.6
	Setuju	42	51.2	51.2	65.9
	Sangat Setuju	28	34.1	34.1	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

### Statistics

		Melakukan pembelian berulang Warung Kopi Pantura	Menjadikan Warung Kopi Pantura menjadi pilihan utama	Menjadi Pelanggan di Warung Kopi Pantura
N	Valid	82	82	82
	Missing	0	0	0
Mean		4.09	4.11	4.20
Std. Error of Mean		.074	.078	.075
Median		4.00	4.00	4.00
Mode		4	4	4
Minimum		3	3	3
Maximum		5	5	5
Sum		335	337	344
Percentiles	10	3.00	3.00	3.00
	20	4.00	3.60	4.00
	25	4.00	4.00	4.00
	30	4.00	4.00	4.00
	40	4.00	4.00	4.00

50	4.00	4.00	4.00
60	4.00	4.00	4.00
70	4.00	5.00	5.00
75	5.00	5.00	5.00
80	5.00	5.00	5.00
90	5.00	5.00	5.00

**Menyarankan kepada teman-teman untuk membeli di Warung Kopi Pantura**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Neteral	13	15.9	15.9	15.9
	Setuju	44	53.7	53.7	69.5
	Sangat Setuju	25	30.5	30.5	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

**Kesedian konsumen untuk merekomendasikan Warung Kopi Pantura ke orang lain**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Neteral	12	14.6	14.6	14.6
	Setuju	52	63.4	63.4	78.0
	Sangat Setuju	18	22.0	22.0	100.0
	Total	82	100.0	100.0	



### Menyarankan kepada kerabat untuk membeli di Warung Kopi Pantura

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Neteral	19	23.2	23.2	23.2
	Setuju	45	54.9	54.9	78.0
	Sangat Setuju	18	22.0	22.0	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

### Statistics

		Menyarankan kepada teman-teman untuk membeli di Warung Kopi Pantura	Kesedian konsumen merekomendasikan Warung Kopi Pantura ke orang lain	Menyarankan kepada kerabat untuk membeli di Warung Kopi Pantura
N	Valid	82	82	82
	Missing	0	0	0
Mean		4.15	4.07	3.99
Std. Error of Mean		.074	.067	.075
Median		4.00	4.00	4.00
Mode		4	4	4
Minimum		3	3	3
Maximum		5	5	5
Sum		340	334	327
Percentiles	10	3.00	3.00	3.00
	20	4.00	4.00	3.00

25	4.00	4.00	4.00
30	4.00	4.00	4.00
40	4.00	4.00	4.00
50	4.00	4.00	4.00
60	4.00	4.00	4.00
70	5.00	4.00	4.00
75	5.00	4.00	4.00
80	5.00	5.00	5.00
90	5.00	5.00	5.00

## Lampiran 10 : Hasil Output SPSS

### Hasil Uji Validitas Variabel (X1)

	Item-Total Statistics			
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Warung Kopi Pantura memiliki fasilitas fisik yang memadai (seperti alat makan, meja, kursi)	8.29	1.049	.512	.350
Tempat parkir Warung Kopi Pantura yang luas dan aman	8.56	1.360	.356	.586
Karyawan Warung Kopi Pantura terampil dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen	8.46	1.264	.384	.550

	Item-Total Statistics			
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted

Warung Kopi Pantura buka dalam setiap hari	8.49	1.265	.489	.524
Karyawan Warung Kopi Pantura dipercaya tanpa melakukan kesalahan	8.66	1.610	.365	.680
Karyawan Warung Kopi Pantura memberikan pelayanan yang cepat dan tepat	8.54	1.313	.550	.440

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Karyawan Warung Kopi Pantura cepat tanggap dalam melayani konsumen	8.29	1.592	.424	.659
Karyawan Warung Kopi Pantura siap memberikan pelayanan saat dibutuhkan konsumen	8.45	1.238	.577	.459

Karyawan Warung Kopi Pantura selalu terbuka terhadap kritik dan saran	8.48	1.141	.484	.600
---	------	-------	------	------

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Warung Kopi Pantura memiliki pelayan yang ramah dan sopan	8.20	1.319	.279	.534
Karyawan Warung Kopi Pantura jelas dalam memberikan informasi suatu produk	8.37	1.025	.439	.268
Warung Kopi Pantura selalu menjaga kebersihan dan kesegaran makanan dan minuman	8.32	1.232	.327	.463

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Karyawan Warung Kopi Pantura lebih mendahulukan kepentingan konsumen	8.33	1.310	.330	.618
Karyawan Warung Kopi Pantura melayani dan menghargai setiap konsumen tanpa membedakan	8.32	1.059	.454	.439
Karyawan Warung Kopi Pantura memberikan perhatian secara penuh kepada konsumen	8.60	1.206	.462	.437

## Hasil Uji Validitas Variabel (X2)

	<b>Item-Total Statistics</b>			
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Makanan dan minuman yang terdapat di Warung Kopi Pantura memiliki kualitas baik	8.33	1.680	.493	.586
Menu yang ditawarkan di Warung Kopi Pantura beragam	8.35	1.466	.464	.629
Makanan dan minuman yang terdapat di Warung Kopi Pantura memiliki rasa yang enak	8.44	1.558	.525	.541

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Makanan dan minuman yang terdapat di Warung Kopi Pantura memiliki rasa yang konsisten	8.52	1.438	.649	.711
Porsi yang diberikan sesuai dengan standar konsumen	54.24	34.113	.656	.222
Warung Kopi Pantura bersedia mengganti makanan / minuman dengan baru apabila tidak sesuai dengan standar	53.99	35.025	.535	.269



**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Produk yang terdapat di Warung Kopi Pantura memiliki tampilan yang menarik	8.10	1.398	.475	.565
Penyajian makanan di Warung Kopi Pantura Menarik	8.13	1.278	.528	.491
Penyajian minuman di Warung Kopi Pantura Menarik	8.04	1.394	.421	.638

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
--	----------------------------	--------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

Saya membeli di Warung Kopi Pantura Karena harganya terjangkau	8.32	1.306	.514	.422
Saya membeli di Warung Kopi Pantura Karena makanan dan minuman bervariasi	8.27	1.433	.386	.596
Warung Kopi Pantura memiliki produk makanan dan minuman sesuai keinginan saya	8.51	1.290	.416	.562

### Hasil Uji Validitas Variabel (Y)

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Produk Warung Kopi Pantura yang dijual sesuai dengan harapan konsumen	8.26	1.230	.568	.679

Kepuasan terhadap profesionalitas karyawan dalam memberikan tanggapan terhadap konsumen	8.35	1.293	.687	.547
Terpenuhinya keinginan dan harapan konsumen saat melakukan pembelian	8.46	1.412	.489	.762

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Melakukan pembelian berulang Warung Kopi Pantura	8.30	1.350	.632	.594
Menjadikan Warung Kopi Pantura menjadi pilihan utama	8.28	1.241	.670	.542

Menjadi Pelanggan di Warung Kopi Pantura	8.20	1.591	.433	.814
--	------	-------	------	------

## Hasil Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas indikator  
X1.1

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.606	3

Uji Reliabilitas indikator  
X1.2

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.654	3

Uji Reliabilitas indikator  
X1.3

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.674	3

Uji Reliabilitas indikator  
X1.4

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.534	3

Uji Reliabilitas indikator  
X1.5

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.604	3

Uji Reliabilitas indikator  
X2.1

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.678	3

Uji Reliabilitas indikator  
X2.2

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.602	3

Uji Reliabilitas indikator  
X2.3

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.662	3

Uji Reliabilitas indikator  
X2.4

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.627	3

Uji Reliabilitas indikator  
Y.1

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.749	3

Uji Reliabilitas indikator  
Y.2

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.746	3

Uji Reliabilitas indikator  
Y.3

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.764	3

## Uji Asumsi Klasik

### Uji Multikolonieritas

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

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Pelayanan	.511	1.958
	Kualitas Produk	.511	1.958

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

### Uji Heteroskedastisitas glejser

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

Model		Sig.
1	(Constant)	.097
	X1	.804
	X2	.678

a. Dependent Variable: ABS\_RES

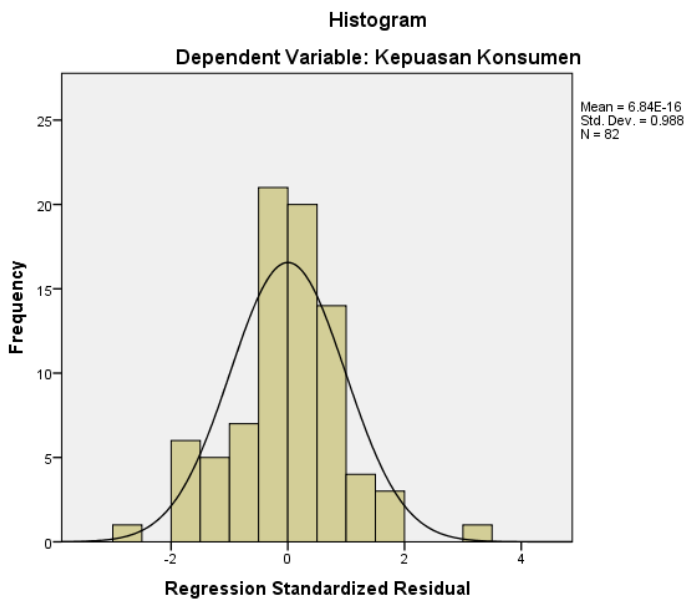
### Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual	
	Mean	Std. Deviation
N		82
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.39098750

Most Extreme Differences	Absolute	.075
	Positive	.069
	Negative	-.075
Test Statistic		.075
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.





## Linear Berganda

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.834	4.339		2.497	.015
	Kualitas Pelayanan	.169	.094	.227	1.785	.078
	Kualitas Produk	.315	.098	.409	3.223	.002

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

## Uji-t 1

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.075	4.528		2.888	.005
	Kualitas Pelayanan	.381	.071	.513	5.345	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

## Uji-t 2

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.409		4.342	.000
	Kualitas Produk	.437	.568	6.171	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

## Uji-F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	498.854	2	249.427	21.156	.000 <sup>b</sup>
	Residual	931.402	79	11.790		
	Total	1430.256	81			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan



