

DAFTAR PUSTAKA

- Buchari, Alma.
2011. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa.
Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Fandy, Tjiptono. 2011. Service Management
Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2. Yogyakarta:
Andi.
- Ferdinand, Augusty. 2006. Metode Penelitian Manajemen:
Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi,
Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen. Semarang:
Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate
dengan Program IBM SPSS 21. Semarang: Badan
Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gremler dan Brown dalam Hasan Ali. 2008. Marketing.
Yogyakarta: Medpress (anggota IKAPI).
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik : Konsep,
Dimensi, Indikator dan Implementasinya.
Yogyakarta: Gava Media.
- Hurriyati, Ratih.
2005. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen.
Bandung: Alfabeta.
- J, William Stanton. 2012. Stanton "Dasar-
Dasar Pemasaran Manajemen". Yogyakarta:
Danang Sunyoto.

- Jasfar, F. 2005. *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. *Principles Of Marketing*. Fourteenth Edition. England: Pearson Education.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2014. *Principles of Marketing*. 12th Edition. Jilid 1 Terjemahan oleh Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.
- McIlroy, A and Barnett, S. 2000. Building Customer Relationships: Do Discount Cards Work? *Managing Service Quality*, 10 (6):347-355.
- Priansa, Donni. 2017. *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai*. Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: Andi.
- Setyaningrum, Ari J U. 2015. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta.
- Sumarni, Murtidan John Soeprihanto. 2010 Pengantar Bisnis (Dasar-dasar Ekonomi Perusahaan). Edisikelima. Yogyakarta: Libert.
- Tunggal, Amin Widjaja. 2008. DasarDasar Customer Relationship Management. Jakarta: Harvarindo.
- Wulandari, Nur, dan Mudiantono. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen KOPIKITA Semarang). Journal Of Management. ISSN:2337-3792. Volume 2. Nomor 2. Universitas Diponegoro Semarang.
- Yuniarti, dan Vinna Sri. 2015. Perilaku Konsumen Teori dan Praktisi. Bandung: CV Pustaka Seta.

Nomor Responden :

KUISIONER PENELITIAN

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/ Sdr/Sdri

Di tempat

Dalam rangka menunjang kegiatan penelitian yang akan dilakukan peneliti untuk meraih gelar sarjana program Strata 1 jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Adi Buana Surabaya, dengan judul ***“Pengaruh Service Quality dan, Physical Evidence terhadap Customer Loyalty Kameyama BoulangeriedanPatisserie Surabaya”***.Peneliti sangat mengharapkan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi daftar pernyataan dan memberikan informasi sehingga dapat memberi bobot penelitian ini.

Demikian yang dapat disampaikan, peneliti mengucapkan terima kasih atas kesediaannya untuk mengisi kuisisioner ini:

Hormat Saya,

Karina Sekar Sari

A. DATA RESPONDEN :

Sebelum menjawab pertanyaan dalam kuesioner ini, mohon Saudara mengisi data berikut terlebih dahulu. (Jawaban yang saudara berikan akan diperlakukan secara rahasia). Lingkari untuk jawaban pilihan saudara.

1. Nama :.....(dirahasiakan)
2. Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan
3. Berapa usia anda saat ini ?
 1. 18 - 22 tahun
 2. 22 - 27 tahun
 3. 27 - 32 tahun
 4. > 32 tahun
4. Apa pendidikan terakhir saudara ?
 1. SD
 2. SMP
 3. SMA/SMK
 4. Lainnya.....

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Mohon dengan hormat, bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk menjawab seluruh pernyataan yang ada dalam kuesioner ini.
2. Berilah tanda centang (✓) pernyataan berikut yang sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya pada kolom yang tersedia.
3. Ada (lima) Alternatif jawaban dengan pembobotan sebagai berikut :

N o	Pilihan Jawaban	Bobot
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Ragu-ragu	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Service Quality (X₁)

N o	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	RG	TS	STS
Indikator Kualitas Layanan						
<i>Reliability / Kehandalan</i>						
1	Memberikan pelayanan yang tepat pada waktu yang dijanjikan					
2	Menginformasikan kepada konsumen tentang promosi produk					
<i>Responsiveness / Daya Tanggap</i>						

4	Menerima kritik dan saran dari konsumen					
5	Bersedia membantu konsumen ketika mengalami kesulitan mencari barang yang akan dibeli					
Assurance / Jaminan						
7	Mampu berkomunikasi dengan baik					
8	Memiliki kemampuan yang memadai untuk menjawab pertanyaan konsumen					
Empathy / Empati						
10	Layanan yang diberikan tanpa membedakan konsumen					
11	Mampu menjaga hubungan baik dengan konsumen					
Tangibles / Bukti Fisik						
13	Fasilitas Fisik Kameyama Boulangerie and Patisserie terlihat nyaman					
15	Ruangan cukup menarik dan indah					

Physical Evidence (X₂)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	RG	TS	STS
Indikator <i>Physical Evidence</i>						
Lingkungan						
1	Suasana yang tercipta di Kameyama Boulangerie dan Patisserie sangat nyaman					
2	Kebersihan ruangan dalam Kameyama Boulangerie dan Patisserie terjaga					
Tata letak						
3	Tata letak (layout) dan penataan ruangan sudah baik					
4	Sistem penataan letak (layout) di Kameyama Boulangerie dan Patisserie rapi					
Fasilitas tambahan						
5	Tersedia TV yang dapat mengurangkan asajenuh					
6	Tersedia tabloid, koran lokal maupun nasional					

Customer Loyalty(Y)
















No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	RG	TS	STS
Indikator Customer Loyalty						
PembelianUlang						
1	Saya akan berencana melakukan pembelian ulang di Kameyama BoulangerieandPatisserie					
2	Saya tertarik mereferensikan ke orang lain tentang Kameyama BoulangerieandPatisserie					
Kebiasaanmengkonsumsimerek						
3	Saya mengkonsumsi karena ajakan teman					
4	Saya tertarik mengkonsumsi karena gaya hidup bersama teman					
Rasa suka yang besarpadamerek						
5	Kualitas rasa dari Kameyama Boulangerieand Patisserie hingga kini masih dapat dipercaya					
6	Merek Kameyama BoulangerieandPatisserie memenuhi harapan konsumen					
Ketetapanpadamerek						
7	Produk Kameyama Boulangerie and Patisserie mempunyai ciri khas pada setiap produk					
8	Produk Kameyama BoulangerieandPatisserie					

	sangat mudah diingat oleh konsumen					
--	------------------------------------	--	--	--	--	--

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama Mahasiswa : Karina Sekar Sari
2. NIM : 151500060
3. Program Studi : Manajemen
4. Tanggal Mengajukan Skripsi :
5. Judul Skripsi : Pengaruh *Service Quality* dan
Physical Evidence
Terhadap
Customer Loyalty Pada
Kameyama
Boulangerie and
Patisserie
6. Dosen Pembimbing : Dra. Christina
Menuk S,
SE.,MM
Widhayani Puri S,
S.Sos.,
SE.,MSM
7. Konsultasi :

No	Tanggal	Paraf Pembimbing	Uraian/Kegiatan
1	22/10/2018		Identitas Masalah dan Buat Judul

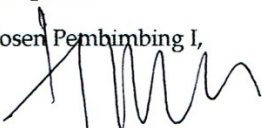
No	Tanggal	Paraf Pembimbing	Uraian/Kegiatan
1	22/10/2018		Identitas Masalah dan Buat Judul
2	25/10/2018		Buat Matrik
3	1/11/2018		Judul Acc, Matrik dan Bab I
4	29/11/2018		Bab I Revisi
5	6/12/2018		Revisi Bab I
6	17/1/2019		Revisi Bab I
7	14/3/2019		Revisi Bab I dan Buat Bab II
8	28/3/2019		Revisi Bab I dan Bab II
9	13/5/2019		Revisi I - III
10	20/5/2019		Revisi Bab II
11	23/5/2019		Revisi Bab II
12	28/5/2019		Bab I - III
13	10/6/2019		Bab II - III
14	27/6/2019		Bab I acc, Bab II dan III
15	1/7/2019		Siapkan Seminar

16	12/7/2019	f	Revisi Bab IV
17	20/7/2019	f. nu	Bab II - V, Lengkapi dan Artikel
18	23/7/2019	nu	Artikel dan Lengkapi

Tanggal selesai menulis skripsi : 24 Juli 2019

Mengetahui,

Dosen Pembimbing I,



Dra. Christina Menuk S. SE., MM

NIP: 195808081982032001

Surabaya, 24 Juli 2019

Dosen Pembimbing II,



Widhayani Puri S. Sos., SE., MSM

NPP: 1507733/ DY

NIM/Program Studi : 15150060/Manajemen

DAFTAR HADIR PESERTA SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Pengaruh *Service Quality, Physical Evidence dan Customer Loyalty* pada Kameyama Boulangerie and Patisserie Surabaya

Nama : Karina Sekar Sari
Program Studi/Angkatan : Manajemen/2015
NIM : 151500060
Hari, Tanggal : Selasa, 2 Juli 2019

NO	NAMA	NIM	TTD
1	JUSTINA FEBRIANI	15-150-0089	[Signature]
2	Qoirah Umah	151500162	[Signature]
3	Elviyana N.F	151500197	[Signature]
4	Amaliya R.W	151500206	[Signature]
5	Windhi Dwi A.	151500118	[Signature]
6	Wensy Ratna	151500238	[Signature]
7	Dwi Cahyaning A	151500181	[Signature]
8	Atis Nur m.	151500024	[Signature]
9	FINCKI A	151500026	[Signature]
10	Mawar Widya Putri	151500063	[Signature]
11	Intan Putri Aristawati	151500153	[Signature]
12	Khuzanau Syafira	171500209	[Signature]
13	Alisa Qotrun Nada	171500238	[Signature]
14	Aulia Navita Sari	171500007	[Signature]

15	Nurul Silfyah Isnaini	171500218	
16	Ade Radita Sari	171500100	
17	Puspita Ayu M.	171500208	
18	Tri Anggun M.	171500207	
19	M. Rizaldi S.	151500098	
20	Alhamdulillah M.	151500175	
21	Priananda Dony A	151500076	
22	Mayog Mega P.	171500129	
23	Hanif Debby A.	171500152	
24	Mertha. Viviani	171500187	
25	Milati Dewi	171500047	
26	Arsya Puspa D	171500061	
27	Hermin Asmarani	151600131	
28	Ika Agustina M.	15.150.0061	
29	Selvia Damayanti	151500251	
30			

Surabaya, 2 Juli 2019

Dosen Pembimbing II

Dosen Pembimbing I,

Dra. Christina Menuk S. S.E., MM

NIP : 19580808198203 2 001

Widhiyani Puri S, S.Sos., S.E., MSM

NPP : 1507733/DY



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

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

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

BERITA ACARA
BIMBINGAN REVISI SKRIPSI

Nama : Karina Sekar Sari
NIM / Program Studi : 15-150-0060 / Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Service Quality dan Physical Evidence terhadap Customer Loyalty pada Kameyama Boulangerie and Patisserie
Tanggal Ujian Skripsi : 29 juli 2019
Penguji : 1. I Ketut Surabagiarta, Drs, SE., M.M
2. Aji Prasetyo, S.EI, MSA, D.

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf, Penguji
1	29/7/19	Bab III, IV - revisi	[Signature]
2	29/7/19	- ada - revisi	[Signature]
3	29/7/19	- ada - revisi	[Signature]
4	29/7/19	- ada - revisi	[Signature]
5	29/7/19	- ada - revisi	[Signature]
6			
7			
8			

Penguji I, [Signature]

Surabaya, _____
Penguji II, _____



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

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

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

BERITA ACARA
BIMBINGAN REVISI SKRIPSI

Nama : Karina Sekar Sari
NIM / Program Studi : 15.150.0060 / Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Service Quality dan Physical Evidence terhadap Customer Loyalty pada Kameyama Balangerie and Patisserie
Tanggal Ujian Skripsi : 29 Juli 2019
Penguji : 1. I Ketut Surabagiarta, Dcs., SE., M. M
2. Aji Prasetyo, S. ET., MSA, DR

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Penguji
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			

Penguji I,

Surabaya, _____
Penguji II,
