

LAMPIRAN-LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

KUESIONER PRA SURVEI

Responden yang terhormat,

Bersama ini saya mengharapkan kesediaan saudara/i untuk mengisi daftar pertanyaan suvei tentang Kualitas Pelayanan, Harga, Lingkungan Fisik, dan Kepuasan Konsumen di restoran Sukiya Central Park Mall. Atas kesediaan saudara/i menjawabnya dengan sejujurnya dan sebaik-baiknya saya ucapkan terima kasih.

No.	Pertanyaan
1	Kualitas Pelayanan yang diberikan sangat baik? a. Setuju b. Tidak Setuju Alasan :
2	Harga yang ditetapkan sudah sesuai? a. Setuju b. Tidak Setuju Alasan :
3	Fasilitas Lingkungan Fisik sudah semua terlengkapi? a. Setuju b. Tidak Setuju Alasan :
4	Saya akan datang kembali ke restoran Sukiya Central Park Mall? a. Setuju b. Tidak Setuju Alasan :

LAMPIRAN 2
KUESIONER PENELITIAN

Saya adalah Pipit Ernawati (NIM : 2014-11-112). Mahasiswa Universitas Esa Unggul Fakultas Ekonomi & Bisnis Jurusan Manajemen yang berfokus pada bidang Pemasaran. Penelitian ini dilakukan dalam rangka penyusunan Skripsi S-1 sebagai salah satu persyaratan kelulusan pada Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Esa Unggul. Penelitian ini merupakan mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus di Restoran Sukiya Central Park Mall)”**.

Demi tercapainya tujuan penelitian ini saya mengharapkan ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan sedikit waktu guna mengisi kuesioner penelitian ini.

Atas kerja sama dan kesediaan dalam partisipasi mengisi kuesioner penelitian ini saya ucapkan terima kasih.

A. Data Responden

Silahkan beri tanda silang (X) untuk jawaban yang sesuai.

1. Jenis Kelamin :

Pria

Wanita

2. Usia : tahun

3. Pengeluaran saat makan di restoran Sukiya Central Park Mall :

<100.000

500.001-1.000.000

100.000-250.000

1.000.001-1.500.000

250.001-500.000

>1.500.000

4. Frekuensi makan di restoran Sukiya Central Park Mall :

2 kali

>4 kali

3 kali

4 kali

B. Daftar Isian

Petunjuk Pengisian :

1. Isilah semua nomor dalam angket ini dan sebaiknya jangan ada yang terlewatkan.
2. Pengisian jawaban cukup dengan memberi tanda (X) pada pernyataan yang dianggap sesuai dengan pendapat responden (satu jawaban dalam setiap nomor pernyataan).
3. Pilihan jawaban :
 - a. Sangat Tidak Setuju (STS)
 - b. Tidak Setuju (TS)
 - c. Setuju (S)
 - d. Sangat Setuju (SS)

KUALITAS PELAYANAN (X₁)

NO.	URAIAN	1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
1	Fasilitas wifi memadai				
2	Karyawan Sukiya memberikan pelayanan secara profesional				
3	Karyawan Sukiya memberikan perhatian kepada saya sesuai dengan apa yang saya butuhkan				
4	Bahasa yang digunakan karyawan Sukiya dapat saya mengerti				
5	Pelayanan yang diberikan karyawan Sukiya membuat saya nyaman				
6	Waktu yang diperlukan membuat pemesanan tidak lama				
7	Karyawan Sukiya sigap dalam melayani pesanan saya				
8	Karyawan Sukiya cepat dalam menangani keluhan saya				
9	Karyawan Sukiya ramah dalam melayani saya				
10	Karyawan Sukiya mampu menjawab pertanyaan saya mengenai menu yang ada				

HARGA (X₂)

NO.	URAIAN	1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
11	Harga makanan saya terjangkau				
12	Harga makanan sesuai dengan kemampuan daya beli saya				
13	Harga makanan sesuai dengan kualitas produk				
14	Harga makanan sesuai dengan biaya yang saya keluarkan				
15	Restoran Sukiya memberikan diskon pada setiap transaksi tertentu				
16	Memiliki harga yang cukup bersaing dengan produk lain				
17	Harga makanan sesuai dengan manfaat yang saya rasakan				
18	Harga makanan memiliki manfaat yang lebih baik dibandingkan produk sejenis				

LINGKUNGAN FISIK (X₃)

NO.	URAIAN	1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
19	Temperatur restoran Sukiya sudah cukup nyaman				
20	Pencahayaan pada restoran Sukiya sudah tepat				
21	Pewarnaan coklat kayu menciptakan suasana yang sederhana				
22	Aroma makanan memiliki ciri khas				
23	Saya tidak merasa terganggu dengan suara yang timbul dari restoran Sukiya				
24	Lingkungan restoran Sukiya sangat terjaga kebersihannya				
25	Harmoni musik yang ada di restoran Sukiya menyenangkan				
26	Tata letak interior sudah sesuai pada tempatnya				
27	Tata letak di restoran Sukiya mempermudah saya mencuci tangan				
28	Tata letak di restoran Sukiya mempermudah karyawan Sukiya untuk melakukan pekerjaan mereka				
29	Papan nama restoran Sukiya terlihat jelas di depan				
30	Simbol tulisan Jepang di restoran Sukiya menarik				
31	Dekorasi ruangan mendukung suasana yang ingin dibangun oleh restoran Sukiya				
32	Tanda petunjuk label halal terlihat jelas di dalam restoran Sukiya				

KEPUASAN KONSUMEN (Y)

NO.	URAIAN	1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
33	Saya puas dengan kebersihan di restoran Sukiya				
34	Saya puas dengan kinerja karyawan Sukiya				
35	Saya puas dengan rasa makanan yang disajikan di restoran Sukiya				
36	Saya merasa nyaman dengan karakteristik yang ada di restoran Sukiya				
37	Secara keseluruhan dekorasi-dekorasi yang ada di restoran Sukiya sangat menyenangkan				
38	Saya akan merekomendasikan restoran Sukiya kepada orang lain				
39	Saya puas dengan keseluruhan pelayanan yang diberikan restoran Sukiya Central Park Mall				
40	Saya akan datang kembali ke restoran Sukiya Central Park Mall				

LAMPIRAN 3
TABULASI 30 RESPONDEN

No. Responden	Kualitas Pelayanan										Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
1	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	25
2	1	2	3	4	3	3	3	3	3	3	28
3	2	3	4	3	3	2	2	4	3	3	29
4	2	2	3	4	3	4	4	3	3	4	32
5	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	26
6	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	29
7	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	31
8	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	29
9	2	2	4	4	3	4	4	4	3	4	34
10	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	37
11	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	27
12	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29
13	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	30
14	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	37
15	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	30
16	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28
17	2	2	4	4	3	3	3	4	3	4	32
18	2	3	4	4	4	3	3	4	3	3	33
19	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38
20	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	28
21	2	3	2	4	3	3	3	2	3	3	28
22	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	31
23	1	3	3	3	4	3	3	3	3	2	28
24	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	30
25	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	31
26	2	2	4	3	3	4	4	3	4	3	32
27	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	31
28	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	31
29	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	32
30	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	32

No. Responden	Harga								Total
	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	
1	4	4	3	4	2	4	3	3	27
2	3	3	2	3	2	3	2	3	21
3	3	3	2	3	1	4	3	4	23
4	4	3	3	3	2	4	4	3	26
5	4	4	4	4	2	3	3	3	27
6	4	3	2	4	2	3	2	3	23
7	3	3	3	3	1	2	2	3	20
8	3	4	3	4	2	2	3	3	24
9	3	3	2	3	1	2	2	2	18
10	4	3	3	3	2	3	3	3	24
11	4	3	3	3	1	3	3	4	24
12	4	4	2	4	2	3	3	4	26
13	3	3	2	3	1	3	4	3	22
14	3	3	3	3	2	3	3	3	23
15	4	3	3	4	2	4	4	3	27
16	3	3	3	4	1	3	3	3	23
17	4	3	3	3	1	3	4	3	24
18	4	4	4	4	2	4	4	4	30
19	3	3	3	3	2	3	3	3	23
20	3	3	3	3	2	3	2	3	22
21	3	3	4	4	2	3	3	3	25
22	4	4	3	3	1	3	3	2	23
23	4	3	4	4	2	3	3	3	26
24	4	3	4	4	1	3	4	4	27
25	3	4	3	3	2	3	3	4	25
26	3	3	2	4	2	4	4	3	25
27	3	3	2	3	1	3	3	3	21
28	4	4	3	3	2	3	4	3	26
29	4	3	4	4	1	4	4	3	27
30	3	3	2	3	2	3	3	3	22

No. Responden	<i>Servicescape</i>														Total
	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	
1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	49
2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	55
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	45
4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	50
5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	44
6	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	1	1	37
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	43
9	2	2	1	2	3	3	2	2	4	4	3	2	3	2	35
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	43
11	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	1	38
12	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	50
13	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	46
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
16	4	4	2	4	3	3	3	2	4	4	3	3	4	2	45
17	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	43
18	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	33
19	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	38
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	44
21	2	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	44
22	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	39

No. Responden	<i>Servicescape</i>														Total
	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	
23	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	48
24	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	42
25	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2	2	1	1	41
26	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	42
27	4	4	3	4	3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	48
28	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	2	39
29	4	2	2	2	2	2	3	3	2	2	4	2	2	2	34
30	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	2	40

No. Responden	Kepuasan								Total
	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	
1	3	3	3	3	3	3	4	3	25
2	4	3	3	3	3	3	4	2	25
3	3	3	3	3	3	4	3	3	25
4	4	2	3	3	3	4	4	4	27
5	3	3	3	4	4	3	4	3	27
6	3	4	2	3	3	4	4	2	25
7	3	3	3	3	3	3	3	3	24
8	3	4	3	3	3	3	3	3	25
9	3	3	2	3	3	3	3	2	22
10	3	3	3	3	3	3	4	3	25
11	3	3	2	4	4	3	4	3	26
12	4	3	3	3	3	4	4	3	27
13	3	3	3	3	3	3	3	4	25
14	3	3	3	3	3	3	3	3	24
15	3	3	3	3	4	3	4	4	27
16	3	3	2	3	3	3	3	3	23
17	3	3	3	3	3	3	3	4	25
18	3	3	2	3	3	3	4	4	25
19	3	2	4	4	4	4	4	3	28
20	3	2	3	3	3	3	3	2	22
21	2	2	2	4	4	4	4	3	25
22	3	2	2	3	3	3	4	3	23
23	3	3	3	3	4	3	3	3	25
24	3	3	3	4	4	3	4	4	28
25	3	2	1	3	3	3	3	3	21
26	4	4	3	4	4	4	4	4	31
27	4	3	2	3	4	3	4	3	26
28	4	4	3	4	4	4	4	4	31
29	2	3	3	4	4	3	3	4	26
30	3	3	2	3	4	3	4	3	25

LAMPIRAN 4
TABULASI 100 RESPONDEN

No. Responden	Kualitas Pelayanan										Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
1	1	4	4	2	3	2	3	3	4	3	29
2	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3	28
3	2	4	3	2	2	3	3	2	4	3	28
4	1	4	4	2	2	3	2	3	3	4	28
5	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	30
6	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	31
7	2	3	3	3	4	2	3	4	2	4	30
8	2	2	4	3	2	2	3	4	3	4	29
9	2	4	3	2	3	2	4	3	3	3	29
10	2	2	4	2	3	4	3	3	3	4	30
11	2	2	2	3	2	4	3	3	3	3	27
12	2	4	2	2	3	4	3	3	3	4	30
13	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	30
14	2	3	2	4	3	3	2	3	4	3	29
15	2	3	4	2	2	3	4	3	3	3	29
16	2	2	3	2	3	4	3	3	3	4	29
17	1	2	3	3	3	3	3	4	3	4	29
18	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	28
19	2	3	3	2	3	2	4	3	3	4	29
20	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	28
21	2	3	3	2	3	2	4	3	3	3	28
22	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	31
23	2	3	4	2	4	2	2	3	2	4	28
24	2	3	3	2	2	4	2	4	4	3	29
25	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	31
26	2	4	3	3	2	3	3	3	4	3	30
27	2	3	3	3	4	2	3	3	4	3	30
28	2	3	3	4	2	4	4	2	3	3	30
29	2	4	2	3	3	3	3	3	3	2	28
30	1	4	2	3	3	3	2	3	2	4	27
31	2	4	3	3	3	2	4	3	3	3	30
32	2	4	4	3	3	2	4	3	4	4	33
33	2	4	3	3	2	3	4	3	3	3	30
34	2	3	3	2	4	4	3	3	4	3	31

No. Responden	Kualitas Pelayanan										Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
35	2	2	4	3	3	3	3	4	3	3	30
36	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	31
37	1	3	4	4	3	2	3	3	2	3	28
38	2	3	3	3	3	4	2	2	4	3	29
39	1	4	2	3	3	3	4	4	4	3	31
40	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	36
41	2	3	2	4	4	3	3	3	4	4	32
42	2	4	4	4	3	4	3	3	3	4	34
43	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	31
44	1	3	3	2	4	4	4	3	3	3	30
45	2	3	3	4	2	3	4	3	4	3	31
46	1	4	3	4	3	2	3	3	3	4	30
47	2	4	3	4	3	3	4	2	3	3	31
48	2	4	4	3	2	3	3	3	3	4	31
49	2	3	4	3	2	3	3	2	4	3	29
50	2	2	4	2	4	2	4	3	3	3	29
51	1	2	2	3	3	3	3	3	4	3	27
52	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	32
53	1	3	4	4	4	3	4	3	3	4	33
54	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	32
55	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	32
56	1	3	4	3	4	3	3	3	4	3	31
57	2	2	4	3	3	4	3	3	3	3	30
58	2	2	3	3	4	4	4	3	4	3	32
59	1	3	3	4	3	2	4	4	4	3	31
60	2	4	3	2	2	3	3	3	4	4	30
61	2	4	3	3	4	4	2	2	3	4	31
62	2	2	3	2	4	4	4	3	3	3	30
63	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	30
64	2	2	4	2	3	3	3	4	4	4	31
65	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	27
66	2	4	3	2	3	2	4	3	4	3	30
67	2	3	2	3	3	4	3	4	3	2	29
68	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	33
69	2	4	2	4	4	2	4	3	3	4	32
70	2	3	4	4	3	2	4	4	4	3	33

No. Responden	Kualitas Pelayanan										Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
71	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	32
72	1	3	3	2	2	3	2	4	3	3	26
73	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	32
74	2	3	3	2	3	3	2	2	3	4	27
75	2	3	3	2	4	4	4	3	3	4	32
76	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	34
77	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	26
78	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	29
79	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	25
80	2	3	3	2	4	4	4	3	3	3	31
81	2	3	2	4	4	3	4	4	3	3	32
82	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	32
83	2	4	3	3	2	4	3	3	3	4	31
84	2	4	2	3	3	3	4	3	3	4	31
85	1	3	3	4	4	3	2	4	4	3	31
86	2	4	2	3	2	4	3	3	3	4	30
87	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	27
88	2	4	2	4	2	3	3	4	4	3	31
89	2	3	2	2	2	2	3	4	3	3	26
90	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	31
91	2	4	3	2	3	3	3	4	3	4	31
92	1	3	3	4	3	4	3	3	2	4	30
93	2	3	4	2	4	3	4	3	2	4	31
94	1	4	3	4	4	3	3	3	3	4	32
95	2	4	3	3	3	3	2	3	4	4	31
96	2	3	3	3	2	4	3	3	4	4	31
97	2	3	3	3	2	4	4	3	3	4	31
98	2	4	3	3	4	4	4	4	3	3	34
99	1	2	4	2	3	3	3	4	3	3	28
100	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	28

No. Responden	Harga								
	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	Total
1	4	4	3	4	4	3	3	4	29
2	3	4	4	3	3	3	3	3	26
3	3	3	3	3	4	3	4	4	27
4	4	3	4	4	3	3	4	4	29
5	4	4	3	3	4	4	3	2	27
6	4	4	4	4	3	3	4	3	29
7	3	4	4	3	2	3	4	4	27
8	3	4	4	4	3	4	4	4	30
9	3	3	3	3	3	3	3	4	25
10	4	4	4	4	4	4	2	3	29
11	4	3	3	3	3	4	3	3	26
12	4	3	3	2	4	3	3	3	25
13	3	3	3	4	3	3	3	3	25
14	3	3	4	4	4	4	4	3	29
15	4	4	3	4	4	3	3	3	28
16	3	4	4	3	3	3	4	3	27
17	4	3	3	3	2	3	4	3	25
18	4	3	3	3	3	3	4	2	25
19	3	4	3	4	3	3	4	4	28
20	3	3	4	2	3	4	4	4	27
21	3	3	3	4	3	3	4	4	27
22	4	4	3	4	3	3	3	4	28
23	4	3	3	3	3	4	3	2	25
24	4	4	3	3	4	4	3	4	29
25	3	3	4	4	4	3	3	4	28
26	3	3	4	3	4	4	4	2	27
27	3	4	3	3	3	4	3	3	26
28	4	3	4	3	4	4	4	2	28
29	4	4	3	3	4	4	3	3	28
30	3	3	3	3	3	4	3	4	26
31	4	3	3	3	3	3	3	2	24
32	3	4	4	4	4	4	4	3	30
33	3	3	4	4	4	4	3	3	28
34	4	4	4	4	4	3	3	3	29
35	4	4	4	4	4	3	2	3	28

No. Responden	Harga								
	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	Total
36	3	3	4	3	4	4	4	3	28
37	3	3	3	3	3	3	3	2	23
38	4	3	3	3	3	3	3	4	26
39	4	4	4	3	2	4	2	3	26
40	4	3	3	4	3	3	4	3	27
41	3	3	4	4	2	3	3	3	25
42	3	4	4	4	3	4	3	4	29
43	3	4	3	4	3	3	3	4	27
44	3	3	3	3	3	4	3	4	26
45	2	3	3	3	3	4	3	3	24
46	2	4	4	3	3	4	2	2	24
47	2	4	4	3	3	2	2	4	24
48	4	4	4	4	4	4	4	3	31
49	3	2	2	3	3	3	2	3	21
50	4	3	3	4	3	4	3	3	27
51	4	3	4	4	4	4	4	3	30
52	2	3	3	3	3	4	2	2	22
53	2	4	4	4	3	2	3	3	25
54	4	3	4	3	3	4	3	2	26
55	1	4	4	2	2	4	4	4	25
56	3	3	3	3	3	4	3	4	26
57	4	4	4	4	3	3	3	4	29
58	3	4	3	2	3	4	3	2	24
59	3	4	2	4	3	4	4	3	27
60	2	3	4	3	3	4	4	4	27
61	2	4	3	3	3	4	3	4	26
62	3	3	4	3	3	4	4	3	27
63	2	3	4	3	4	4	4	2	26
64	3	3	3	4	4	4	3	2	26
65	4	4	4	4	4	4	3	2	29
66	3	3	3	3	4	4	4	3	27
67	4	4	3	4	4	3	4	2	28
68	4	3	4	4	4	4	4	3	30
69	3	4	4	4	4	4	4	3	30
70	3	3	4	4	3	4	2	4	27

No. Responden	Harga								
	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	Total
71	3	3	3	3	3	2	3	2	22
72	3	3	3	3	3	4	3	3	25
73	3	4	3	3	3	4	2	4	26
74	4	3	3	3	3	3	3	3	25
75	3	4	4	4	4	1	1	2	23
76	3	2	3	4	4	4	2	2	24
77	3	4	3	3	3	3	2	2	23
78	3	3	3	3	4	3	4	3	26
79	3	3	3	3	3	3	4	4	26
80	4	3	3	3	4	2	4	2	25
81	4	3	2	2	3	3	4	1	22
82	4	4	4	4	4	4	4	3	31
83	3	4	3	4	4	3	3	2	26
84	3	4	4	4	4	4	4	3	30
85	3	3	3	4	4	3	2	4	26
86	3	4	4	4	4	4	3	3	29
87	3	3	3	3	4	4	4	4	28
88	3	4	2	4	4	4	4	4	29
89	3	3	2	3	3	3	3	3	23
90	3	3	4	4	4	2	3	3	26
91	2	4	3	3	3	4	3	4	26
92	3	3	3	3	4	2	4	4	26
93	4	3	4	4	3	4	4	3	29
94	4	4	3	4	4	3	3	3	28
95	4	4	3	3	3	3	2	4	26
96	3	3	3	3	3	3	3	2	23
97	1	3	3	3	2	4	4	4	24
98	3	4	3	3	4	4	4	3	28
99	3	3	3	3	3	4	3	3	25
100	3	4	4	4	3	4	3	4	29

No. Responden	Servicescape														Total
	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	
1	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	52
2	2	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	47
3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	50
4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	50
5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	52
6	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	48
7	3	4	2	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	3	48
8	4	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	47
9	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	45
10	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	49
11	4	3	3	3	4	2	4	4	3	3	3	4	3	4	47
12	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	50
13	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	47
14	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	51
15	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	46
16	4	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	4	3	46
17	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	50
18	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	47
19	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	51
20	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	50
21	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	50
22	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	49
23	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	46
24	3	4	3	4	4	2	4	4	3	3	4	4	3	4	49
25	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	45

No. Responden	Servicescape														Total
	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	
26	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	51
27	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	48
28	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	47
29	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	49
30	1	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	46
31	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	46
32	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	50
33	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	45
34	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	49
35	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	46
36	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	51
37	3	3	4	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	42
38	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	44
39	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	44
40	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	46
41	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	48
42	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	51
43	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	47
44	3	4	3	3	4	4	2	4	3	3	3	4	3	4	47
45	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	51
46	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	51
47	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	49
48	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	49
49	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	47
50	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	48

No. Responden	Servicescape														Total
	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	
51	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	51
52	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	44
53	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	46
54	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	49
55	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	51
56	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	49
57	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	49
58	3	4	3	3	4	4	3	4	3	2	3	4	3	4	47
59	3	3	3	3	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	48
60	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	50
61	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	49
62	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	50
63	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	50
64	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	50
65	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	49
66	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	53
67	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	52
68	3	3	3	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	48
69	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	50
70	4	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	49
71	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	47
72	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	43
73	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	48
74	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	47
75	4	1	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	45

No. Responden	Servicescape														Total
	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	
76	4	3	2	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	49
77	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	46
78	4	3	3	4	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	45
79	4	3	4	3	2	2	3	3	2	4	3	4	1	4	42
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	54
81	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	52
82	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	53
83	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	4	3	4	48
84	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	53
85	4	2	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	48
86	3	3	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	50
87	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	44
88	4	3	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4	2	3	47
89	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	45
90	3	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	4	2	3	44
91	2	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	47
92	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	48
93	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	2	43
94	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43
95	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	2	4	4	48
96	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	45
97	4	3	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	46
98	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	51
99	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	49
100	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	44

No. Responden	Kepuasan Konsumen								Total
	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	
75	4	4	4	4	3	3	3	4	29
76	4	3	4	4	4	4	4	4	31
77	4	3	3	3	3	4	3	3	26
78	3	3	3	4	3	4	3	4	27
79	3	3	3	3	3	4	3	2	24
80	3	3	3	4	3	4	4	4	28
81	3	3	3	3	3	4	3	3	25
82	4	4	4	4	4	4	3	4	31
83	4	3	4	4	3	3	4	4	29
84	4	4	4	4	4	4	4	4	32
85	3	3	4	4	3	3	3	4	27
86	4	4	4	4	4	3	4	4	31
87	3	3	3	4	4	4	3	3	27
88	4	3	4	4	4	4	3	4	30
89	3	4	4	3	3	3	3	3	26
90	3	4	4	4	4	3	3	3	28
91	4	3	3	3	4	3	3	3	26
92	3	3	3	4	4	4	3	4	28
93	3	4	4	3	4	4	4	3	29
94	4	3	4	4	3	3	3	4	28
95	4	4	3	4	3	4	3	3	28
96	3	3	3	4	3	3	3	3	25
97	3	3	3	4	4	4	3	4	28
98	4	4	3	4	4	4	4	4	31
99	3	4	4	3	4	3	3	3	27
100	4	4	4	3	4	3	3	3	28

LAMPIRAN 5

KARAKTERISTIK RESPONDEN

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Keterangan	Jumlah	Presentase
1.	Laki-laki	35	35%
2.	Perempuan	65	65%
TOTAL		100	100%

Responden Berdasarkan Usia

No.	Keterangan	Jumlah	Presentase
1.	17-22 tahun	45	45%
2.	23-25 tahun	25	25%
3.	26-30 tahun	15	15%
4.	31-35 tahun	10	10%
5.	36-40 tahun	3	3%
6.	> 40 tahun	2	2%
TOTAL		100	100%

Responden Berdasarkan Pengeluaran Saat Melakukan Pembelian

Pengeluaran	Jumlah Responden	Presentase
< Rp100.000,00	20	20%
Rp100.000,00 - Rp250.000,00	52	52%
Rp250.001,00 - Rp500.000,00	23	23%
Rp500.001,00 - Rp1.000.000,00	3	3%
Rp1.000.001,00 - Rp1.500.000,00	2	2%
> Rp1.500.001,00	0	0%
TOTAL	100	100%

Responden Berdasarkan Frekuensi Makan

Frekuensi Makan	Jumlah Responden	Presentase
2 kali	57	57%
3 kali	16	16%
4 kali	10	10%
> 4 kali	7	7%
TOTAL	100	100%

Correlations												
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Skor_Total
P8	Pearson Correlation	,164	,139	,730**	,266	,319	,123	,078	1	,049	,383*	,534**
	Sig. (2-tailed)	,385	,463	,000	,156	,086	,519	,682		,797	,037	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P9	Pearson Correlation	,120	,318	,207	,048	,326	,356	,418*	,049	1	,252	,543**
	Sig. (2-tailed)	,529	,086	,272	,800	,078	,053	,022	,797		,179	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P10	Pearson Correlation	,408*	,197	,283	,329	,021	,586**	,504**	,383*	,252	1	,692**
	Sig. (2-tailed)	,025	,296	,130	,076	,914	,001	,005	,037	,179		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Skor_Total	Pearson Correlation	,413*	,504**	,594**	,473**	,541**	,759**	,686**	,534**	,543**	,692**	1
	Sig. (2-tailed)	,023	,004	,001	,008	,002	,000	,000	,002	,002	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).												
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).												

Correlations										
		P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	Skor_Tot al
Skor_Tot al	Pearson Correlatio n	,667*	,450*	,636*	,626*	,373*	,628*	,666*	,467*	1
	Sig. (2- tailed)	,000	,013	,000	,000	,043	,000	,000	,009	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).										
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).										

		Correlations														
		P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	Skor_Total
P29	Pearson Correlation	,327	,050	,090	,236	,047	,188	,357	,221	,054	,324	1	,542**	,447*	,486**	,565**
	Sig. (2-tailed)	,078	,793	,636	,209	,805	,320	,053	,241	,775	,080		,002	,013	,006	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P30	Pearson Correlation	,122	,229	,477**	,314	,258	,346	,286	,312	,218	,343	,542**	1	,474**	,684**	,703**
	Sig. (2-tailed)	,522	,224	,008	,091	,169	,061	,125	,093	,247	,063	,002		,008	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P31	Pearson Correlation	,191	,242	,073	,411*	,229	,236	,113	,179	,191	,232	,447*	,474**	1	,587**	,603**
	Sig. (2-tailed)	,312	,197	,702	,024	,224	,209	,553	,345	,312	,218	,013	,008		,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P32	Pearson Correlation	,117	,154	,379*	,346	,112	,199	,125	,310	,041	,070	,486**	,684**	,587**	1	,601**
	Sig. (2-tailed)	,538	,417	,039	,061	,555	,292	,511	,096	,831	,714	,006	,000	,001		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Skor_Total	Pearson Correlation	,557**	,693**	,552**	,628**	,652**	,748**	,633**	,436*	,403*	,524**	,565**	,703**	,603**	,601**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,002	,000	,000	,000	,000	,016	,027	,003	,001	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Correlations										
		P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	Skor_Total
P38	Pearson Correlation	,292	,070	,211	,318	,123	1	,339	,079	,528**
	Sig. (2-tailed)	,117	,713	,264	,087	,517		,067	,679	,003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P39	Pearson Correlation	,355	,024	,000	,339	,389*	,339	1	,107	,559**
	Sig. (2-tailed)	,055	,901	1,000	,067	,034	,067		,574	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P40	Pearson Correlation	,035	,122	,234	,316	,321	,079	,107	1	,563**
	Sig. (2-tailed)	,854	,522	,213	,089	,084	,679	,574		,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Skor_Total	Pearson Correlation	,430*	,442*	,513*	,630*	,608*	,528*	,559*	,563*	1
	Sig. (2-tailed)	,018	,014	,004	,000	,000	,003	,001	,001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).										
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).										

LAMPIRAN 7
UJI RELIABILITAS

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,640	40

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	121,07	34,823	-,149	,650
P2	120,13	34,326	-,057	,652
P3	119,57	34,323	-,050	,649
P4	119,50	32,879	,171	,633
P5	119,67	33,678	,087	,639
P6	119,70	34,631	-,098	,655
P7	119,63	34,240	-,047	,652
P8	119,73	34,823	-,135	,652
P9	119,77	33,082	,165	,634
P10	119,63	34,861	-,135	,654
P11	119,40	33,283	,129	,636
P12	119,63	34,378	-,053	,647
P13	120,00	34,483	-,082	,657
P14	119,47	33,844	,034	,643
P15	121,27	32,202	,334	,623
P16	119,77	31,909	,320	,622
P17	119,77	31,013	,372	,615
P18	119,77	33,289	,129	,636
P19	119,63	31,482	,379	,617
P20	119,73	32,202	,302	,624
P21	119,90	30,438	,543	,603
P22	119,63	33,068	,133	,636
P23	119,83	33,178	,177	,633

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P24	121,23	31,633	,472	,613
P25	121,27	30,685	,430	,608
P26	121,30	31,597	,404	,615
P27	121,10	33,266	,146	,636
P28	121,07	33,857	,029	,647
P29	121,07	32,202	,265	,625
P30	121,40	30,731	,510	,605
P31	121,57	31,978	,215	,630
P32	121,93	31,030	,343	,616
P33	120,97	34,309	,005	,645
P34	121,43	34,875	-,091	,654
P35	121,60	32,593	,224	,629
P36	121,10	34,645	-,049	,647
P37	120,97	34,171	,028	,643
P38	121,10	32,576	,352	,623
P39	120,77	32,185	,381	,620
P40	122,67	31,678	,435	,614

LAMPIRAN 8 UJI HIPOTESIS

Analisis Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, Hasil Koefisien Determinasi

Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,309	3,003		,103	,918
Kualitas Pelayanan (X1)	,247	,069	,265	3,597	,001
Harga(X2)	,389	,063	,463	6,169	,000
Servicescape (X3)	,208	,053	,302	3,932	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	165,189	3	55,063	32,429	,000 ^b
Residual	163,001	96	1,698		
Total	328,190	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

b. Predictors: (Constant), Servicescape (X3), Kualitas Pelayanan (X1), Harga(X2)

Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,709 ^a	,503	,488	1,30305

a. Predictors: (Constant), Servicescape (X3), Kualitas Pelayanan (X1), Harga(X2)