

LAMPIRAN

Lampiran 1 Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.848	13

Lampiran 2 Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.610	.194		13.479	.000
	Brand Image (X1)	.286	.042	.513	6.820	.000
	Kualitas Layanan (X2)	.020	.003	.455	6.040	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas_Pelanggan_Y

Lampiran 3 Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.610	.194		13.479	.000
	Brand Image (X1)	.286	.042	.513	6.820	.000
	Kualitas Layanan (X2)	.020	.003	.455	6.040	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas_Pelanggan_Y

Lampiran 4 Uji F

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.541	2	.771	39.872	.000 ^b
	Residual	1.875	97	.019		
	Total	3.416	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas_Pelanggan_Y

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan (X2), Brand Image (X1)

Lampiran 5 Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.672 ^a	.451	.440	.13902

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan (X2), Brand Image (X1)

b. Dependent Variable: Loyalitas_Pelanggan_Y

Lampiran 6 Kuesioner Penelitian

Dengan Hormat,

Perkenalkan saya mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Prodi Administrasi Bisnis angkatan 2018. Saya sedang melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Brand Image* dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Starbucks Tunjungan Plaza Surabaya”. Penelitian ini bertujuan untuk memenuhi tugas akhir (Skripsi). Mohon kesediaan saudara untuk mengisi survei saya. Terimakasih

A. Data Responden

1. Jenis Kelamin :

Laki-Laki Perempuan

2. Usia :

18 – 25 tahun 26 – 35 tahun

36 – 40 tahun > 40 tahun

3. Pekerjaan :

Pelajar/Mahasiswa Karyawan Swasta

PNS Wirausaha Lainnya

4. Pendapatan :

1 juta – < 2 juta 2 juta – < 3 juta

2 juta – 4 juta > 4 juta

B. Petunjuk Pengisian

Pilihlah Jawaban pada kolom yang telah tersedia dengan memilih salah satu jawaban dengan memberi tanda *checklist* (✓) pada salah satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapat saudara/i.

C. Keterangan Skor Penilaian

Alternatif Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2

Kurang Setuju (KS)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

D. Pernyataan

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
	<i>Brand Image (X1)</i>	STS	TS	KS	S	SS
1	Indikator: Kekuatan (<i>Strength</i>) Starbucks dikenal sebagai merek yang berkualitas					
2	Indikator: Keunikan (<i>Uniqueness</i>) Logo Starbucks yang tertera sangat mudah dikenali					
3	Indikator: Kesukaan (<i>Favorable</i>) Starbucks memiliki <i>image</i> yang baik di kalangan masyarakat					

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
	Kualitas Layanan (X2)	STS	TS	KS	S	SS
1	<p>Indikator: <i>Tangile</i> (Berwujud)</p> <p>1. Kebersihan ruangan Starbucks yang sangat terjaga</p> <p>2. Penampilan barista yang rapi dan sopan</p>					
2	<p>Indikator: <i>Empathy</i> (Empati)</p> <p>Kebutuhan konsumen selalu menjadi prioritas</p>					
3	<p>Indikator: <i>Reliability</i> (Keandalan)</p> <p>Minuman yang dipesan disajikan dengan cepat dan tepat</p>					
4	<p>Indikator: <i>Responsiveness</i> (Cepat Tanggap)</p> <p>Pelayanan yang cepat dan tanggap dalam melayani pelanggan</p>					
5	<p>Indikator: <i>Assurance</i> (Jaminan)</p> <p>1. Sikap ramah barista terhadap konsumen</p> <p>2. Jaminan kenyamanan nongkrong yang diberikan Starbucks</p>					

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
	Loyalitas Pelanggan (Y)	STS	TS	KS	S	SS
1	<p>Indikator: <i>Repeat Purchase</i></p> <p>Saya akan membeli produk Starbucks secara berulang dalam kurun waktu tertentu</p>					
2	<p>Indikator: <i>Retention</i></p> <p>Saya tetap mengonsumsi produk Starbucks meski banyak pesaing dengan jenis produk yang sama</p>					
3	<p>Indikator: <i>Referrals</i></p> <p>Saya akan mengatakan hal yang positif ke orang lain tentang layanan yang telah diberikan oleh Starbucks</p>					

Lampiran 7 Laporan Bimbingan

Data Skripsi Mahasiswa			
N I M	1121800031 - Achmad Rovi Al Hakim		
Nama Mahasiswa	Achmad Rovi Al Hakim		
Info Akademik	Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik - Jurusan Administrasi Niaga Semester : 8		

Bimbingan			
No	Dosen	Topik	Tanggal Bimbingan
1	0701016301 - Dr. Ayun Maduwinarti, M.P.	Tambah LBM	29 Mar 2022
2	0701016301 - Dr. Ayun Maduwinarti, M.P.	Proposal ACC	4 Apr 2022
3	0725026901 - Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M.	Penambahan Latar Belakang	7 Apr 2022
4	0725026901 - Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M.	BAB 1 ACC	21 Apr 2022
5	0725026901 - Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M.	Revisi BAB II	27 Apr 2022
6	0725026901 - Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M.	Revisi BAB II	28 Apr 2022
7	0725026901 - Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M.	BAB II III ACC	25 Mei 2022
8	0701016301 - Dr. Ayun Maduwinarti, M.P.	BAB I - III ACC	25 Mei 2022
9	0725026901 - Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M.	BAB IV Revisi	7 Jun 2022
10	0725026901 - Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M.	BAB IV ACC, BAB V Revisi	9 Jun 2022
11	0701016301 - Dr. Ayun Maduwinarti, M.P.	BAB IV Disempurnakan	14 Jun 2022
12	0725026901 - Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M.	BAB V Revisi	15 Jun 2022
13	0725026901 - Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M.	BAB V ACC	16 Jun 2022
14	0701016301 - Dr. Ayun Maduwinarti, M.P.	BAB IV dan V ACC	20 Jun 2022

Lampiran 8 Lembar Revisi 1



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.

Gedung: F 101. Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)

Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisip@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

NBI dan Nama : Achmad Rovi al Hakim 1121800031
Program Studi : Administrasi Niaga

Memerintahkan untuk mengadakan Revisi Skripsi sbb :

No	Keterangan Revisi
	Revisi sesuai saran

Surabaya, 30/06/2022 17:03:58

Setuju telah direvisi,
Dosen Penguji,

(Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP)

Dosen Penguji,

(Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP)

Lampiran 9 Lembar Revisi 2



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.
Gedung: F 101, Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisip@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

NBI dan Nama : Achmad Rovi al Hakim 1121800031
Program Studi : Administrasi Niaga

Memerintahkan untuk mengadakan Revisi Skripsi sbb :

No	Keterangan Revisi
	Latar Belakang, kerangka pikir

Surabaya, 30/06/2022 16:54:09

Setuju telah direvisi,
Dosen Penguji,

(Drs. Ute Chairuz M. Nasution, MS)

Dosen Penguji,

(Drs. Ute Chairuz M. Nasution, MS)

Lampiran 10 Lembar Revisi 3



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.
Gedung: F 101. Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fsiip@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

NBI dan Nama : Achmad Rovi al Hakim 1121800031
Program Studi : Administrasi Niaga

Memerintahkan untuk mengadakan Revisi Skripsi sbb :


No	Keterangan Revisi
	perbaiki sesuai petunjuk

Surabaya, 30/06/2022 18:36:24

Setuju telah direvisi,
Dosen Penguji,


(Dra. Sri Andayani, MM)

Dosen Penguji,


(Dra. Sri Andayani, MM)

Lampiran 11 Hasil Turnitin

Pengaruh Brand Image dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Starbucks Tunjungan Plaza Surabaya

ORIGINALITY REPORT

14%	13%	7%	7%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	media.neliti.com Internet Source	3%
2	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	2%
3	repository.untag-sby.ac.id Internet Source	2%
4	repository.unpar.ac.id Internet Source	1%
5	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Student Paper	1%
6	www.jurnal-doc.com Internet Source	1%
7	repository.president.ac.id Internet Source	1%
8	journal.feb.unmul.ac.id Internet Source	1%