

# LAMPIRAN

## Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

### " Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Variasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan *Drama Roastery Coffee Lab Surabaya*"

#### A. PRAKATA

*Assalammu'alaikum Wr. Wb.*

Sehubungan dengan penyelesaian penelitian dalam menempuh mata kuliah Skripsi yang sedang saya lakukan di Program Studi Administrasi Bisnis Tahun 2022, maka saya memohon Bapak/Ibu/Sdr untuk dapat membantu mengisi pernyataan dalam kuesioner ini. Atas kesediaan dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

*Wassalammu'alaikum Wr.Wb.*

#### B. Identitas Responden

1. Nama : .....[Boleh tidak dituliskan]
2. Jenis Kelamin :  Laki-laki,  Perempuan
3. Usia :
  - 17-23 tahun
  - 24-29 tahun
  - 30-35 tahun
  - 35 > tahun
4. Informasi terkait *Drama Roastery Coffee Lab Surabaya* diperoleh dari:
  - Teman,
  - Saudara,
  - Media Sosial,
  - Komunitas

#### C. Pernyataan Aspek yang Diteliti

Pilihlah jawaban dengan memberi tanda centang pada salah satu jawaban pada kolom yang tersedia yang paling sesuai dengan keadaan Anda saat ini. Adapun penilaian akan dilakukan untuk mengukur tingkat kesetujuan Anda dengan pernyataan yang diberikan.

- 1) Jawaban Sangat Setuju (SS), dengan nilai 5
- 2) Jawaban Setuju (S), dengan nilai 4
- 3) Jawaban Netral / Tidak Tahu (N), dengan nilai 3
- 4) Jawaban Tidak Setuju (TS), dengan nilai 2
- 5) Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS), dengan nilai 1

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
<b>Variabel Kualitas Pelayanan</b>						
Indikator <i>Reliability</i> (keandalan)						
1.	Karyawan Drama Roastery Coffee Lab Surabaya mampu melayani kebutuhan konsumen dengan tepat dan cepat					
2.	Karyawan <i>Drama Roastery Coffee Lab</i> Surabaya melayani dengan sopan dan ramah					
Indikator <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)						
3.	Karyawan <i>Drama Roastery Coffee Lab</i> Surabaya selalu sigap tidak membiarkan anda berdiri lama ketika tempat penuh atau ramai pengunjung dengan memberikan kursi dan meja tambahan.					
4.	Karyawan <i>Drama Roastery Coffee Lab</i> Surabaya selalu tanggap dalam menerima keluhan konsumen secara sopan dalam perkataan maupun sikap					
Indikator <i>Assurance</i> (Jaminan)						
5.	Karyawan <i>Drama Roastery Coffee Lab</i> Surabaya melayani dengan menawarkan berbagai macam menu dan informasi cara penyajian minuman yang tidak diketahui oleh konsumen					
6.	<i>Drama Roastery Coffee Lab</i> Surabaya selalu menjaga kebersihan dan memastikan kesegaran minuman.					
Indikator <i>empathy</i> (Empati)						

7.	Memberikan kemudahan menghubungi manajemen <i>Drama Roastery Coffee Lab</i> jika ada keluhan pelanggan					
8.	Karyawan <i>Drama Roastery Coffee Lab</i> Surabaya selalu memberikan perhatian individual kepada konsumen tanpa membedakan status sosialnya					
<b>Indikator Tangible (Bukti Fisik)</b>						
9.	Kondisi ruangan dan fasilitas <i>Drama Roastery Coffee Lab</i> Surabaya selalu rapi, bersih dan wangi					
10.	Lokasi atau tempat parkir yang luas dan nyaman					
<b>Variabel Variasi Produk</b>						
<b>Indikator Ukuran Produk</b>						
1.	Besar ukuran cup minuman <i>Drama Roastery Coffee Lab</i> Surabaya sesuai dengan keinginan konsumen					
2.	Saya melakukan pembelian karena variasi ukuran produk yang beragam					
<b>Indikator Harga</b>						
3.	Harga produk yang ditawarkan <i>Drama Roastery Coffee Lab</i> Surabaya memiliki persamaan harga yang tinggi dengan <i>Coffee Shop</i> lainnya.					
4.	<i>Drama Roastery Coffee Lab</i> Surabaya memiliki harga produk yang terjangkau					
<b>Indikator Tampilan</b>						
5.	<i>Drama Roastery Coffee Lab</i> Surabaya memiliki warna desain produk kemasan yang menarik					
6.	Tampilan atau penyajian minuman dengan <i>open service</i> sangat menarik konsumen untuk melakukan pembelian ulang					

7.	Produk minuman yang disajikan selalu menarik dengan perpaduan komposisinya					
<b>Indikator Ketersediaan Produk</b>						
8.	Saya melakukan pembelian produk <i>Drama Roastery Coffee Lab</i> Surabaya karena variasi ukuran produk beragam					
9.	Saya melakukan pembelian produk <i>Drama Roastery Coffee Lab</i> Surabaya karena stok produk yang saya inginkan selalu ada					
10.	Saya melakukan pembelian produk <i>Drama Roastery Coffee Lab</i> Surabaya karena variasi merk yang ditawarkan selalu banyak					
<b>Variabel Kepuasan Pelanggan</b>						
<b>Indikator Kesesuaian harapan</b>						
1.	Rasa dari minuman yang diperoleh sesuai dengan keinginan dan puas dengan yang diharapkan					
2.	Pelayanan yang diberikan karyawan sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan karena mampu memberikan kebutuhan konsumen secara cepat dan tepat.					
3.	Fasilitas penunjang yang diberikan <i>Drama Roastery Coffee Lab Surabaya</i> bersih, dan rapi sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan					
<b>Indikator Minat berkunjung kembali</b>						
4.	Pelayanan karyawan ramah selalu menyapa dengan senyum sehingga merasa puas dan tertarik untuk membeli kembali					
5.	Pelayanan <i>open service</i> yang dilakukan <i>Drama Roastery Coffee Lab Surabaya</i> berbeda dengan <i>coffee shop</i> lainnya sehingga menimbulkan kesan menarik dan puas ingin berkunjung kembali.					

6.	Konsumen memutuskan berkunjung kembali karena fasilitas penunjang seperti toilet yang bersih dan memadai.					
7.	Lokasi parkir <i>Drama Roastery Coffee Lab</i> Surabaya luas dan nyaman sehingga menimbulkan kesan ingin berkunjung kembali.					
Indikator Kesiediaan Merekomendasi						
8.	Konsumen menyarankan teman atau kerabatnya untuk membeli produk yang ditawarkan <i>Drama Roastery Coffee Lab</i> Surabaya karena pelayanannya yang memuaskan.					
9.	Konsumen akan merekomendasikan kepada teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan <i>Drama Roastery Coffee Lab</i> Surabaya karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.					
10.	Konsumen akan merekomendasikan kepada teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena rasa dan komposisi dari sebuah produk yang enak.					

## Lampiran 2. Kartu Bimbingan



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

Program Studi : ♦ Administrasi Publik ♦ Administrasi Bisnis ♦ Ilmu Komunikasi  
♦ Magister Administrasi Publik ♦ Magister Ilmu Komunikasi ♦ Doktor Ilmu Administrasi  
Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)  
Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fsip@untag-sby.ac.id

#### KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Via Mauliddyna Alshinta  
NBI : 1121900019  
Program Studi : Administasi Niaga  
Dosen Pembimbing I : Drs. Ute Chairuz M. Nasution, MS  
Dosen Pembimbing II : Dra. Sri Andayani, M.M

Judul Skripsi :

~~Pengaruh Social Media Marketing dan Celebrity Endorsment terhadap Keputusan Pembelian pada Online Shop Scarlett Whitening di Platform Shopee~~  
Pengaruh kualitas Pelayanan dan variasi produk terhadap kepuasan pelanggan Drama Roastery Lab Surabaya. ACC

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
1	7/23 /3	Tambahkan <del>judul</del> belangky <del>maendax/Alimia</del>		§
2.	9/11/23	UT BOK	§	§
3	15/2023	ACC Bab I		§
4.	21/11/23	Sabi ACC & Perbaikan.	§	
5	21/23 /3	Bab II ACC & perbaikan		§
6	29/11/23	BAB II Perbaikan	✓	
7	30/11/23	BAB II ACC	✓	
8	3/2023 /4	Bab III Uji Instrumen Bulanan & Analisis		§
9	10/2023 /4	Bab III ACC.		§



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

Program Studi ♦ Administrasi Publik ♦ Administrasi Bisnis ♦ Ilmu Komunikasi  
♦ Magister Administrasi Publik ♦ Magister Ilmu Komunikasi ♦ Doktor Ilmu Administrasi  
Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)  
Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fisp@untag-sby.ac.id

No.	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
10.	12 Apr	keseluruhan secara DO. S.	✓	
11	03 Mei 23	instruksi bab III ACC & Perb.	✓	
12	15/2023 /5	Bab IV Pembahasan Perb.		✓
		Bab V Perbaikan		
13	5/23 /6	Bab VI & VII ACC	✓	✓
14	08 Juni 23	bab VI Perbaikan	✓	
15	12 Juni 23	bab VII ACC		
16	12 Juni 23	bab VIII Perbaikan	✓	
17	13 Juni 23	bab VIII ACC	✓	

Catatan:

1. Kartu Bimbingan dibawa saat bimbingan
2. Kartu bimbingan diisi oleh Dosen Pembimbing

Bimbingan dinyatakan telah selesai

Tanggal : 13 Juni 23

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

### Lampiran 3. Rekapitulasi Hasil Pengumpulan Kuesioner

#### a. Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	total	Rata-rata
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5,00
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5,00
3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49	4,90
4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	47	4,70
5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	45	4,50
6	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	48	4,80
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5,00
8	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49	4,90
9	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	46	4,60
10	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	48	4,80
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
12	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49	4,90
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5,00
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
15	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	43	4,30
16	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	48	4,80
17	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49	4,90
18	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	44	4,40
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5,00
20	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48	4,80
21	5	5	5	5	5	1	1	3	4	4	38	3,80
22	4	4	4	4	5	2	2	4	4	4	37	3,70
23	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	46	4,60
24	5	5	5	5	5	1	1	2	5	5	39	3,90
25	5	5	5	5	5	2	2	3	5	5	42	4,20
26	5	5	5	4	4	3	3	4	5	5	43	4,30
27	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	46	4,60
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5,00
29	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	46	4,60
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5,00
31	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47	4,70
32	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	45	4,50
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5,00
34	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45	4,50
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5,00
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5,00
37	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	46	4,60
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5,00
39	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45	4,50
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5,00
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5,00
42	4	4	4	3	3	2	5	5	5	4	39	3,90





89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5,00
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5,00
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
92	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	46	4,60
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5,00
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5,00
95	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	47	4,70
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
97	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46	4,60
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5,00
99	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45	4,50
100	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	44	4,40
total	475	476	476	473	475	454	454	465	472	473	4693	469,3
Rata-rata	4,75	4,76	4,76	4,73	4,75	4,54	4,54	4,65	4,72	4,73	46,93	4,693

#### b. Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	total	Rata-rata
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5,00
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5,00
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
6	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	45	4,50
7	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48	4,80
8	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43	4,30
9	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	46	4,60
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5,00
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5,00
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5,00
13	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49	4,90
14	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42	4,20
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41	4,10
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
17	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	35	3,50
18	5	4	4	2	2	2	4	4	4	4	35	3,50
19	5	5	5	5	5	1	1	2	5	5	39	3,90
20	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43	4,30
21	5	5	5	1	1	1	5	5	4	4	36	3,60
22	3	3	3	4	4	2	2	5	5	5	36	3,60
23	3	3	3	2	2	5	5	5	4	4	36	3,60
24	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	48	4,80
25	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42	4,20
26	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45	4,50



73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5,00
74	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46	4,60
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
77	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	43	4,30
78	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	48	4,80
79	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	47	4,70
80	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	45	4,50
81	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	44	4,40
82	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	44	4,40
83	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46	4,60
84	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	48	4,80
85	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	44	4,40
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
87	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42	4,20
88	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	42	4,20
89	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	48	4,80
90	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	48	4,80
91	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	44	4,40
92	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	43	4,30
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5,00
94	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41	4,10
95	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	45	4,50
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
97	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	47	4,70
98	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	43	4,30
99	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	43	4,30
100	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	47	4,70
Tota l	445	446	444	441	437	425	436	445	452	451	4422	442, 2
Rata -rata	4,45	4,46	4,44	4,41	4,37	4,25	4,36	4,45	4,52	4,51	44,2 2	4,42 2



43	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	43	4,30
44	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	43	4,30
45	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	48	4,80
46	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45	4,50
47	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	46	4,60
48	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	45	4,50
49	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	46	4,60
50	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	45	4,50
51	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	47	4,70
52	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	47	4,70
53	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45	4,50
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5,00
55	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	42	4,20
56	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	47	4,70
57	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	45	4,50
58	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	42	4,20
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5,00
60	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	47	4,70
61	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49	4,90
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49	4,90
63	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49	4,90
64	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	48	4,80
65	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49	4,90
66	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	48	4,80
67	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49	4,90
68	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4,10
69	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	44	4,40
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5,00
71	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42	4,20
72	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43	4,30
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5,00
74	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43	4,30
75	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	42	4,20
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
77	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43	4,30
78	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	46	4,60
79	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	44	4,40
80	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	46	4,60
81	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	40	4,00
82	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43	4,30
83	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	42	4,20
84	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	44	4,40
85	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42	4,20
86	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43	4,30
87	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47	4,70
88	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41	4,10

89	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	46	4,60
90	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41	4,10
91	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	43	4,30
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
93	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47	4,70
94	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	47	4,70
95	2	2	2	4	4	5	5	5	5	5	39	3,90
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
97	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	43	4,30
98	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	44	4,40
99	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	44	4,40
100	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	43	4,30
Total	455	444	442	443	435	434	442	444	450	455	4444	444,4
rata-rata	4,55	4,44	4,42	4,43	4,35	4,34	4,42	4,44	4,5	4,55	44,44	4,444







	Sig. (2-tailed)	.130	.080	.146	.020	.038	.000		.000	.002	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.8	Pearson Correlation	.163	.147	.106	.133	.163	.693**	.813**	1	.436**	.415*	.679**
	Sig. (2-tailed)	.105	.144	.292	.187	.105	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.9	Pearson Correlation	.440**	.484**	.432**	.260**	.147	.218*	.312**	.436**	1	.925*	.632**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.009	.145	.029	.002	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.10	Pearson Correlation	.507**	.555**	.502**	.373**	.260**	.314**	.301**	.415**	.925**	1	.701**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.009	.001	.002	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.648**	.698**	.679**	.680**	.612**	.762**	.722**	.679**	.632**	.701*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

## Correlations

### Variabel Variasi Produk (X2)





	Sig. (2-tailed)	.125	.079	.049	.376	.071	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.8	Pearson Correlation	-	-	-	-	.101	.395	.719	1	.673	.511*	.513**
		.037	.082	.086	.034		**	**		**	*	
	Sig. (2-tailed)	.714	.415	.396	.737	.317	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.9	Pearson Correlation	-	-	-	.098	.257	.215	.360	.673	1	.789*	.492**
		.047	.101	.100		**	*	**	**		*	
	Sig. (2-tailed)	.642	.316	.321	.332	.010	.031	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.10	Pearson Correlation	-	-	-	.169	.305	.280	.355	.511	.789	1	.513**
		.068	.053	.052		**	**	**	**	**		
	Sig. (2-tailed)	.500	.603	.607	.094	.002	.005	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.445	.563	.567	.700	.751	.697	.653	.513	.492	.513*	1
		**	**	**	**	**	**	**	**	**	*	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

## Correlations

### Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)





	Sig. (2-tailed)	.146	.653	.917	.013	.001	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.8	Pearson Correlation	.107	- .010	- .096	.090	.200 *	.391 **	.768 **	1	.795 **	.702 **	.698**
	Sig. (2-tailed)	.287	.920	.342	.371	.046	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.9	Pearson Correlation	.137	.031	- .059	- .111	.016	.140	.533 **	.795 **	1	.899 **	.598**
	Sig. (2-tailed)	.174	.763	.557	.272	.872	.165	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.10	Pearson Correlation	.122	.026	- .067	- .157	- .044	.069	.476 **	.702 **	.899 **	1	.535**
	Sig. (2-tailed)	.227	.797	.510	.119	.667	.497	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.530 **	.471 **	.510 **	.585 **	.624 **	.591 **	.713 **	.698 **	.598 **	.535 **	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

## Reliability

Scale: ALL VARIABLES

## Notes



Output Created		10-MAY-2023 15:09:15
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=X1.1 X1.2 X1.3 X1.4 X1.5 X1.6 X1.7 X1.8 X1.9 X1.10 X2.1 X2.2 X2.3 X2.4 X2.5 X2.6 X2.7 X2.8 X2.9 X2.10 Y.1 Y.2 Y.3 Y.4 Y.5 Y.6 Y.7 Y.8 Y.9 Y.10 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.	
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,01

## Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.850	30

## Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Variasi Produk, Kualitas Pelayanan <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. All requested variables entered.

## Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.425 <sup>a</sup>	.180	.164	3.09081

a. Predictors: (Constant), Variasi Produk, Kualitas Pelayanan

## ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	203.991	2	101.996	10.677	.000 <sup>b</sup>
Residual	926.649	97	9.553		
Total	1130.640	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

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

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	20.894	5.124		4.078	.000
Kualitas Pelayanan	.249	.085	.271	2.935	.004
Variasi Produk	.268	.083	.298	3.225	.002

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

### Residuals Statistics<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	39.7628	46.7549	44.4400	1.43545	100
Residual	-7.68178	5.92797	.00000	3.05943	100
Std. Predicted Value	-3.258	1.613	.000	1.000	100
Std. Residual	-2.485	1.918	.000	.990	100

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

## Charts

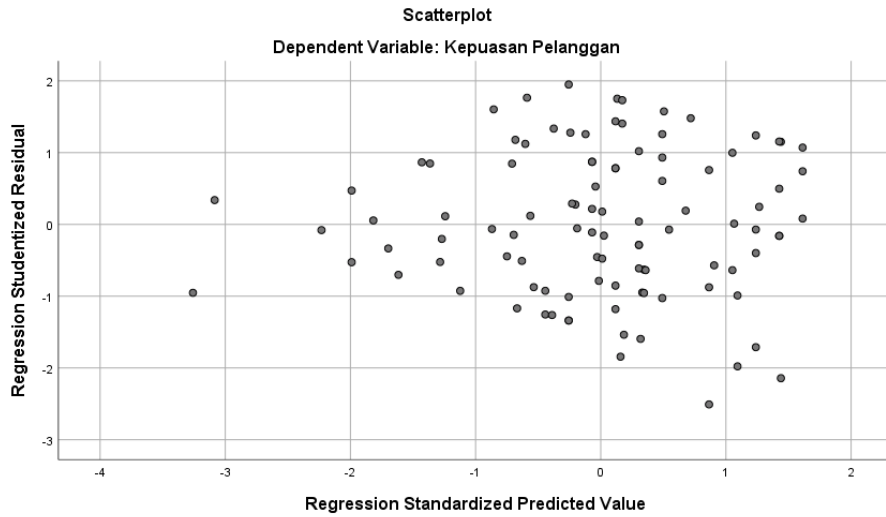
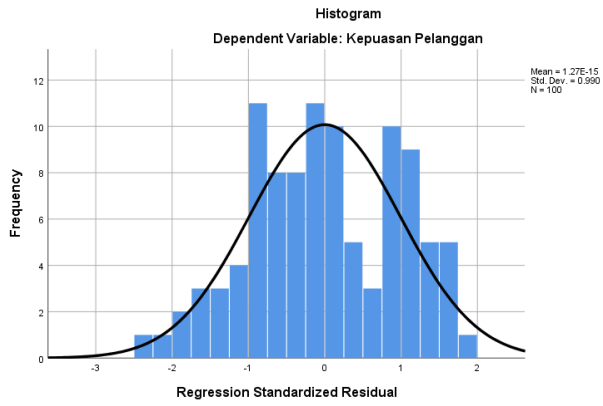
### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.05942620
Most Extreme Differences	Absolute	.078
	Positive	.043
	Negative	-.078
Test Statistic		.078
Asymp. Sig. (2-tailed)		.133 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.



## SK HASIL TURNITIN



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS  
LABORATORIUM OTONOMI DAERAH  
Gedung F Lantai 2 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Jl. Semolowaru No. 45 Surabaya, Telp. (031) 5931800

### SURAT KETERANGAN

Nomor: 385/K/LOD/V/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini penanggung jawab Uji Turnitin dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya

Nama : Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP  
NPP : 20110170735

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Via Mauliddyna  
NBI : 1121900019

Berdasarkan hasil uji turnitin untuk Bab 1,4,5 skripsi mahasiswa tersebut telah di bawah 20%.

Surat Keterangan ini di berikan atas permintaan yang bersangkutan untuk "Pendaftaran ujian skripsi".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 14 Juni 2023  
Kepala Lab. Otoda,

Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP





## LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Via Mauliddyna Alshinta

NIM : 1121900019

Hari/ Tanggal Ujian : Kamis, 22 Juni 2023

Catatan Perbaikan:

① Tipe & format penulisan

② Saian

Surabaya, 26/6/23

Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji 1,

(  
Dra. Ni Made Ida Pratiwi, MM

(  
Dra. Ni Made Ida Pratiwi, MM