

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN

Kuesioner ini diperuntukkan untuk konsumen Lelucky Kopi Surabaya yang sudah melakukan pembelian produk atau berkunjung sebanyak minimal dua kali.

I. IDENTITAS PENELITI

Nama : Rika Meyta Putri Mulyadi
NBI : 1211900221
Asal Universitas : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Fakultas/Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis/Manajemen

II. JUDUL PENELITIAN

“Pengaruh persepsi harga, kualitas produk, kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen pada Lelucky Kopi di Surabaya”

III. IDENTITAS RESPONDEN

(Beri tanda ✓ pada kotak jawaban)

1. Nama Responden :

2. Jenis kelamin : Laki laki Perempuan

3. Usia : 17-25 tahun 26-35 tahun

35-40 tahun > 40 tahun

IV. PENTUNJUK PENGISIAN

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan memberikan tanda (✓) pada pilihan jawaban yang tersedia.

Keterangan :

STS = Sangat Tidak Setuju (skor 1)

TS = Tidak Setuju (skor 2)

N = Netral (skor 3)

S = Setuju (skor 4)

SS = Sangat Setuju (skor 5)

X1.PERSEPSI HARGA

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
(X1.1)Keterjangkauan Harga						
X1.1.1	Lelucky Kopi menetapkan harga makanan dan minuman sesuai harapan konsumen.					
X1.1.2	Harga makanan dan minuman di Lelucky Kopi sangat terjangkau bagi konsumen.					
(X1.2)Daya Saing						
X1.2.1	Harga yang ditetapkan Lelucky Kopi lebih murah dibandingkan dengan kedai kopi yang lain.					
X1.2.2	Lelucky Kopi memberikan diskon harga makanan dan minuman kepada pelanggan tetapnya.					
(X1.3)Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk						
X1.3.1	Harga pada Lelucky Kopi sesuai dengan kualitas makanan dan minuman.					
X1.3.2	Harga pada Lelucky Kopi lebih murah jika dibandingkan dengan kualitasnya.					
(X1.4)Kesesuaian Harga dengan Kualitas Pelayanan						
X1.4.1	Harga makanan dan minuman di Lelucky Kopi sesuai dengan manfaat yang saya rasakan.					
X1.4.2	Saya tidak mempermasalahkan harga Lelucky Kopi dalam memenuhi kebutuhan.					

(X2). Kualitas Produk

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
(X2.1) Kinerja						
X2.1.1	Lelucky Kopi menyajikan menu dengan cita rasa yang sesuai harapan konsumen.					
X2.1.2	Lelucky Kopi menyajikan menu yang membuat konsumen merasa terkesan.					
(X2.2) Keandalan						
X2.2.1	Menu yang ada pada Lelucky Kopi sesuai dengan kebutuhan konsumen					
X2.2.2	Menu yang tersedia pada Lelucky Kopi dapat diandalkan kualitasnya.					
(X2.3) Fitur						
X2.3.1	Lelucky Kopi menawarkan menu yang lebih bervariasi daripada kedai lainnya.					
X2.3.2	Saya merasa aroma minuman kopi di Lelucky Kopi mempunyai daya tarik tersendiri.					
(X2.4) Daya Tahan						
X2.4.1	Ketahanan rasa pada setiap menu makanan dan minuman di Lelucky Kopi tidak cepat berubah rasa atau aromanya.					
X2.4.2	Semua menu pada Lelucky Kopi memiliki kemasan yang sesuai dengan standar sehingga membuat produk lebih higienis.					
(X2.5) Konsisten						
X2.5.1	Lelucky Kopi menawarkan menu yang terjamin kehalalannya dan layak untuk dikonsumsi.					
X2.5.2	Lelucky Kopi membuat menu yang dihidangkan pada pelanggan dengan bahan-bahan yang terjamin kualitasnya.					

Kualitas Pelayanan (X3)

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
(X3.1) Keandalan						
X3.1.1	Karyawan Lelucky Kopi sigap dalam melayani pelanggan.					
X3.1.2	Karyawan Lelucky Kopi memberikan pelayanan dengan tepat.					
(X3.2) Daya Tanggap						
X3.2.1	Karyawan Lelucky Kopi cepat tanggap dalam melayani keluhan konsumen.					
X3.2.2	Lelucky Kopi memberikan pelayanan yang tanggap dalam menjelaskan menu yang tidak diketahui konsumen.					
(X3.3) Jaminan						
X3.3.1	Karyawan Lelucky Kopi tidak pernah lupa memberikan struck pembelian kepada konsumen.					
X3.2.3	Lelucky Kopi selalu menjaga kebersihan dan kesegaran makanan dan minuman.					
(X3.4) Empati						
X3.4.1	Karyawan Lelucky Kopi berupaya untuk memahami keinginan pelanggan.					
X3.4.2	Karyawan Lelucky Kopi melayani dan menghargai setiap pelanggan tanpa membedakan.					
(X3.5) Bukti Fisik						
X3.5.1	Tempat parkir Lelucky Kopi yang luas dan aman.					
X3.5.2	Kondisi ruangan Lelucky Kopi di tata dengan bersih dan rapi					

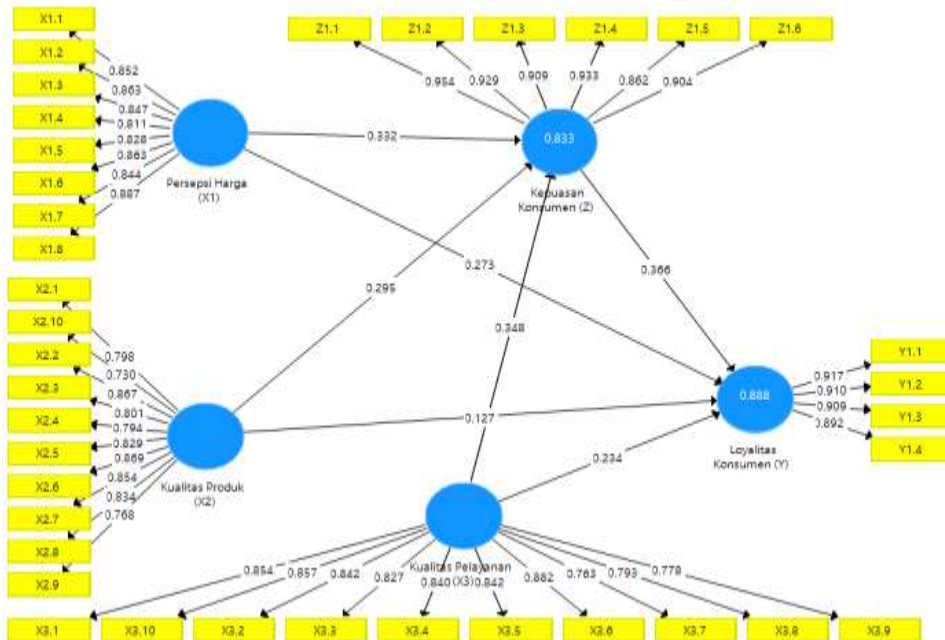
Loyalitas Konsumen(Y)

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
(Y1) Pembelian ulang						
Y.1.1	Saya akan kembali mengunjungi Lelucky Kopi dalam waktu dekat.					
Y.1.2	Saya akan kembali mengunjungi Lelucky Kopi secara berulang.					
(Y2) Rekomendasi Konsumen						
Y.2.1	Saya akan merekomendasikan Lelucky Kopi kepada orang lain (teman, sahabat, kerabat).					
Y.2.2	Saya akan mengajak orang lain/keluarga saya untuk membeli produk di Lelucky Kopi.					

Kepuasan Konsumen (Z)

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
(Z1) Kesesuaian harapan						
Z.1.1	Saya merasa puas dengan makanan dan minuman yang disajikan Lelucky Kopi					
Z.1.2	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Lelucky Kopi.					
(Z2) Minat berkunjung kembali						
Z.2.1	Lelucky Kopi memberikan kepuasan dan membuat saya ingin berkunjung lagi .					
Z.2.2	Saya berminat untuk berkunjung kembali karena varian menu yang dihidangkan pada Lelucky Kopi sangat memuaskan.					
(Z3) Kesiediaan merekomendasikan						
Z.3.1	Saya bersedia merekomendasikan Lelucky Kopi kepada orang terdekat saya karena faktor pelayanan yang sangat nyaman.					
Z.3.2	Saya bersedia merekomendasikan Lelucky Kopi kepada orang terdekat saya karena faktor harga yang terjangkau.					

Lampiran 3. Nilai Outer Loading



Lampiran 4. Result For OuterLoding

	Persepsi Harga (X1)	Kualitas Produk (X2)	Kualitas Pelayanan (X3)	Loyalitas Konsumen (Y)	Kepuasan Konsumen (Z)	Keterangan
X1.1	0.852					Valid
X1.2	0.863					Valid
X1.3	0.847					Valid
X1.4	0.811					Valid
X1.5	0.828					Valid
X1.6	0.863					Valid
X1.7	0.844					Valid
X1.8	0.887					Valid
X2.1		0.798				Valid
X2.10		0.73				Valid

	Persepsi Harga (X1)	Kualitas Produk (X2)	Kualitas Pelayanan (X3)	Loyalitas Konsumen (Y)	Kepuasan Konsumen (Z)	Keterangan
X2.2		0.867				Valid
X2.3		0.801				Valid
X2.4		0.794				Valid
X2.5		0.829				Valid
X2.6		0.869				Valid
X2.7		0.854				Valid
X2.8		0.834				Valid
X2.9		0.768				Valid
X3.1			0.854			Valid
X3.10			0.857			Valid
X3.2			0.842			Valid
X3.3			0.827			Valid
X3.4			0.84			Valid
X3.5			0.842			Valid
X3.6			0.882			Valid
X3.7			0.763			Valid
X3.8			0.793			Valid
X3.9			0.778			Valid
Y1.1				0.917		Valid
Y1.2				0.91		Valid
Y1.3				0.909		Valid
Y1.4				0.892		Valid
Z1.1					0.954	Valid
Z1.2					0.929	Valid
Z1.3					0.909	Valid
Z1.4					0.933	Valid
Z1.5					0.862	Valid
Z1.6					0.904	Valid

Lampiran 5. Nilai Discrimint Validity (Cross Loding)

	Persepsi Harga (X1)	Kualitas Produk (X2)	Kualitas Pelayanan (X3)	Loyalitas Konsumen (Y)	Kepuasan Konsumen (Z)
X1.1	0.852	0.71	0.757	0.783	0.759
X1.2	0.863	0.695	0.732	0.803	0.73
X1.3	0.847	0.651	0.714	0.753	0.713
X1.4	0.811	0.655	0.601	0.714	0.66
X1.5	0.828	0.645	0.675	0.718	0.715
X1.6	0.863	0.644	0.673	0.714	0.741
X1.7	0.844	0.705	0.677	0.725	0.733
X1.8	0.887	0.707	0.783	0.773	0.752
X2.1	0.653	0.798	0.673	0.67	0.628
X2.10	0.554	0.73	0.657	0.616	0.627
X2.2	0.624	0.867	0.624	0.687	0.7
X2.3	0.599	0.801	0.643	0.656	0.665
X2.4	0.713	0.794	0.73	0.755	0.791
X2.5	0.704	0.829	0.679	0.715	0.752
X2.6	0.669	0.869	0.695	0.721	0.743
X2.7	0.635	0.854	0.696	0.7	0.666
X2.8	0.627	0.834	0.642	0.681	0.656
X2.9	0.703	0.768	0.636	0.679	0.626
X3.1	0.717	0.775	0.854	0.795	0.778
X3.10	0.695	0.722	0.857	0.736	0.722
X3.2	0.738	0.751	0.842	0.788	0.785
X3.3	0.693	0.662	0.827	0.747	0.698
X3.4	0.702	0.654	0.84	0.739	0.746
X3.5	0.662	0.676	0.842	0.731	0.714
X3.6	0.752	0.781	0.882	0.781	0.785
X3.7	0.59	0.514	0.763	0.619	0.599
X3.8	0.651	0.575	0.793	0.656	0.639
X3.9	0.64	0.634	0.778	0.682	0.664
Y1.1	0.803	0.775	0.806	0.917	0.836
Y1.2	0.772	0.78	0.796	0.91	0.818
Y1.3	0.82	0.762	0.81	0.909	0.817
Y1.4	0.803	0.754	0.785	0.892	0.83

	Persepsi Harga (X1)	Kualitas Produk (X2)	Kualitas Pelayanan (X3)	Loyalitas Konsumen (Y)	Kepuasan Konsumen (Z)
Z1.1	0.807	0.798	0.841	0.865	0.954
Z1.2	0.79	0.795	0.794	0.847	0.929
Z1.3	0.804	0.802	0.808	0.855	0.909
Z1.4	0.803	0.789	0.801	0.858	0.933
Z1.5	0.763	0.715	0.713	0.794	0.862
Z1.6	0.726	0.734	0.786	0.771	0.904

Lampiran 6. Nilai Cronbach's alpha dan Composite reliability

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Persepsi Harga (X1)	0.945	0.946	0.954	0.722
Kualitas Produk (X2)	0.944	0.945	0.952	0.665
Kualitas Pelayanan (X3)	0.949	0.952	0.956	0.687
Kepuasan Konsumen (Z)	0.961	0.962	0.969	0.838
Loyalitas Konsumen (Y)	0.928	0.928	0.949	0.823

Lampiran 7. R-Square

	R Square	R Square Adjusted
Loyalitas Konsumen (Y)	0.888	0.883
Kepuasan Konsumen (Z)	0.833	0.828

Lampiran 8. Path Coefficients

	Originl Sample (O)	Sampe Mean (M)	Standard Deviatin (STDEV)	T Statistics (O/STDE)	P Values
Persepsi Harga (X1) -> Loyalitas Konsumen (Y)	0.273	0.262	0.13	2.107	0.036
Persepsi Harga (X1) -> Kepuasan Konsumen (Z)	0.332	0.338	0.11	3.017	0.003
Kualitas Produk (X2) -> Loyalitas Konsumen (Y)	0.127	0.125	0.062	2.051	0.041
Kualitas Produk (X2) -> Kepuasan Konsumen (Z)	0.295	0.297	0.095	3.086	0.002
Kualitas Pelayanan (X3) -> Loyalitas Konsumen (Y)	0.234	0.244	0.104	2.246	0.025
Kualitas Pelayanan (X3) -> Kepuasan Konsumen (Z)	0.348	0.338	0.101	3.431	0.001
Kepuasan Konsumen (Z) -> Loyalitas Konsumen (Y)	0.366	0.369	0.127	2.874	0.004

Lampiran 9. Surat Balasan Perizinan Penelitian

Lelucky Kopi
Jln. Ngagel Kebonsari No.27 Surabaya, Jawa Timur

Perihal : Persetujuan Izin Untuk Mengadakan Penelitian

Kepada Yth : Yth. Bapak Dr. Slamet Riyadi, M.si., Ak., CA.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dengan hormat,

Bersama dengan surat ini, saya pimpinan owner /pemilik Lelucky Kopi di Surabaya memberikan izin kepada :

Nama : Rika Meyta Putri Mulyadi

NBI : 1211900221

Untuk melaksanakan penelitian di tempat Leluckykopi di Ngagel Kebonsari No.27 Surabaya dengan judul "Pengaruh persepsi harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen pada Lelucky Kopi di Surabaya".


Demikian surat jawaban saya atas permohonan yang diajukan oleh yang bersangkutan diatas.

Surabaya, 06 Maret 2023

Hormat Saya,

Raihan Bramanta

Lampiran 10. Kartu Bimbingan Skripsi

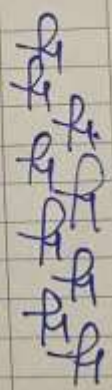

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Kampus: Jl. Semolowari 47 Surabaya 60112, Telp. (031) 8015289, E-mail: info@untag-sb.ac.id

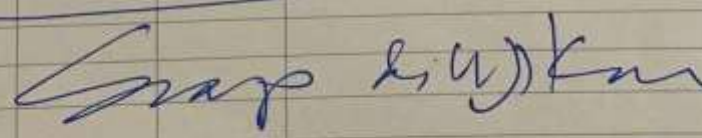
SEMESTER
 Gasal / Genap
2022, 2023

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

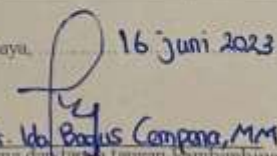
Nama Mahasiswa / NBI : Rika Meyta Putri Mulyadi Kizinggawati
 Nama Pembimbing : Dr. Iba Bagus Compera, MM
 Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen pada Lelucky kopi di Surabaya

Mulai Program Skripsi : Semester Thn. Ak Selesai Bimbingan Tanggal

No.	HARI / TANGGAL	KONSENTRASI		PARAF
		BAB / HAL	KETERANGAN REVISI	
1	Senin/27-02-23		Konsultasi Judul	
2	Selasa/28-02-23		Acc Judul	
3	Selasa/28-03-23		Revisi bab 1,2,3	
4	Jumat/31-03-23		Revisi bab 1,2,3	
5	Selasa/4 April 2023		ACC proposal (bab 1,2,3)	
6	Selasa/16 Mei 2023		Pengajuan bab 4 & 5	
7	Selasa/23 Mei		Revisi bab 4 & 5	
8	Jumat/9 Juni		Revisi bab 4 & 5	
9	Jumat/16 Juni 23		ACC bab 4 & 5	



Perpanjangan I _____
 Semester _____
 Th. Ak _____
 Paraf Kojur _____

Surabaya, 16 Juni 2023

Dr. Iba Bagus Compera, MM
 (Nama dan tanda tangan Pembimbing)

Lampiran 11. Hasil *Turnitin* Jurnal

PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN PADA LELUCKY KOPI DI SURABAYA

ORIGINALITY REPORT

19%	21%	8%	10%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	unars.ac.id Internet Source	6%
2	repository.untag-sby.ac.id Internet Source	5%
3	download.garuda.ristekdikti.go.id Internet Source	4%
4	Submitted to vitka Student Paper	3%
5	thesis.binus.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes On Exclude matches < 62 words
 Exclude bibliography On