

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN

Berkaitan dengan penyelesaian skripsi di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA USAHA KULINER BURGER BANGOR DI WILAYAH SIDOARJO”**. Dengan kerendahan hati saya sebagai peneliti, saya mohon kesediaan anda untuk mengisi kuesioner dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan. Kesungguhan dalam memberikan jawaban akan sangat bermanfaat dan membantu keberhasilan terhadap penelitian ini. Saya menyadari hal ini akan mengganggu aktivitas atau ketenangan saudara. Atas kesediaan saudara saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

Anodya Farandy Angesti

I. Identitas Bapak / Ibu / Saudara/i

Kepada YTH. Saudara untuk menjawab setiap pertanyaan yang saya berikan dengan jujur dan sebenar-benarnya.

Berilah tanda *checklist* (\surd) pada pilihan kotak yang tersedia di bawah ini.

1. Nama Responden :

2. Usia :

17 – 22 tahun
23 – 28 tahun

29 – 33 tahun
34 – 39 tahun

3. Berapa kali anda membeli produk Burger Bangor

1 – 2 kali
3 – 4 kali

5 – 6 kali
 ≥ 7 kali

II. Petunjuk Pengisian

Pilih salah satu jawaban yang mewakili diri Anda dan memberi tanda (\surd). Berikan jawaban terhadap pertanyaan dalam kuesioner ini yang menurut anda sesuai dengan realita dengan memberikan tanda (\surd) pada setiap kolom pertanyaan yang disediakan.

Skor jawaban di bagi menjadi 5 kriteria sebagai berikut :

1. Sangat Tidak Setuju (STS) / berbobot 1
2. Tidak Setuju (TS) / berbobot 2
3. Netral (N) / berbobot 3
4. Setuju (S) / berbobot 4
5. Sangat Setuju (SS) / berbobot 5

Timestamp	Nama	Usia	Jenis Kelamin
5/17/2023 23:56:24	abdillah ingsun tp	23 - 28 tahun	Laki – Laki
5/17/2023 23:59:33	Hendrik Kurniawan	23 - 28 tahun	Laki – Laki
5/18/2023 0:20:55	Sapipit Amalia	23 - 28 tahun	Perempuan
5/18/2023 0:22:46	Naufal Chriestian Ardiansyah	17 - 22 tahun	Laki – Laki
5/18/2023 0:22:47	Rizky Satrya	17 - 22 tahun	Laki – Laki
5/18/2023 0:24:56	Loving	17 - 22 tahun	Perempuan
5/18/2023 0:25:22	Risky Fernanda P.	17 - 22 tahun	Laki – Laki
5/18/2023 0:42:26	Sigit prayoga	17 - 22 tahun	Laki – Laki
5/18/2023 1:12:41	Anisa Dwi Andriani	23 - 28 tahun	Perempuan
5/18/2023 1:17:39	Sari ayu	17 - 22 tahun	Perempuan
5/18/2023 1:38:37	Vela	17 - 22 tahun	Perempuan
5/18/2023 6:07:58	Rikaa	17 - 22 tahun	Perempuan
5/18/2023 6:37:03	Ayu Ardana	17 - 22 tahun	Perempuan
5/18/2023 7:14:43	Linda Andini	17 - 22 tahun	Perempuan
5/18/2023 7:47:38	Valerina	17 - 22 tahun	Perempuan
5/18/2023 8:18:59	Dela Ayustikasari	23 - 28 tahun	Perempuan

5/18/2023 8:27:07	Risma amilza	23 - 28 tahun	Perempuan
5/18/2023 9:20:16	Desiani	23 - 28 tahun	Perempuan
5/18/2023 9:32:47	Tria	29 - 35 tahun	Perempuan
5/18/2023 9:40:55	Nurul	29 - 35 tahun	Perempuan
5/18/2023 10:30:27	Wildan Afnian	17 - 22 tahun	Laki – Laki
5/18/2023 10:41:56	Aden Fadli	17 - 22 tahun	Laki – Laki
5/18/2023 10:44:35	Alif Dwi R	17 - 22 tahun	Laki – Laki
5/18/2023 11:11:15	Nurmalita Salsabila Sani	17 - 22 tahun	Perempuan
5/18/2023 11:44:15	Naufal Chriestian Ardiansyah	17 - 22 tahun	Laki – Laki
5/18/2023 11:50:16	Putri Ika	29 - 35 tahun	Perempuan
5/18/2023 11:50:17	hariyanto	23 - 28 tahun	Laki – Laki
5/18/2023 11:55:31	Amanda Ajeng Pratiwi	17 - 22 tahun	Perempuan
5/18/2023 12:00:34	Fitria Bella	17 - 22 tahun	Perempuan
5/18/2023 12:04:11	Vega	17 - 22 tahun	Perempuan
5/18/2023 12:05:01	Novita Rosalina	17 - 22 tahun	Perempuan
5/18/2023 12:16:40	Mutia	17 - 22 tahun	Perempuan
5/18/2023 12:19:56	J	17 - 22 tahun	Perempuan
5/18/2023 12:26:14	Kristianus marko talur	23 - 28 tahun	Laki – Laki
5/18/2023 12:30:55	xavier apieres	23 - 28 tahun	Laki – Laki
5/18/2023 12:32:17	Intan	17 - 22 tahun	Perempuan
5/18/2023 12:35:17	Dimas Warsito Putro	17 - 22 tahun	Laki – Laki
5/18/2023 12:53:19	Top Global 1 Franco	17 - 22 tahun	Laki – Laki
5/18/2023 12:56:38	Achmad praseptyo nugroho	17 - 22 tahun	Laki – Laki
5/18/2023 13:07:06	Veirent Elizabeth Agustin	23 - 28 tahun	Perempuan

5/18/2023 13:07:47	Della Nanda A	17 - 22 tahun	Perempuan
5/18/2023 13:09:19	Naomi Makatita	23 - 28 tahun	Perempuan
5/18/2023 13:30:08	Husen Bondan	17 - 22 tahun	Laki – Laki
5/18/2023 14:22:58	Rizal Firdaus S	23 - 28 tahun	Laki – Laki
5/18/2023 14:30:01	Ravelino	17 - 22 tahun	Laki – Laki
5/18/2023 15:16:39	Yunita eka prastiwi	29 - 35 tahun	Perempuan
5/18/2023 15:18:56	Moch Fahri Fardiansyah	17 - 22 tahun	Laki – Laki
5/18/2023 15:35:47	Rika Meyta	17 - 22 tahun	Perempuan
5/18/2023 15:55:03	Ilung	> 40 tahun	Laki – Laki
5/18/2023 16:38:15	Septia	17 - 22 tahun	Perempuan
5/18/2023 16:56:18	Trilli utami	> 40 tahun	Perempuan
5/18/2023 16:57:00	wahyu wildan prasetyo	17 - 22 tahun	Laki – Laki
5/18/2023 16:57:50	Fransiskus Mario	23 - 28 tahun	Laki – Laki
5/18/2023 17:06:56	Dewi Kurnia Sari	23 - 28 tahun	Perempuan
5/18/2023 17:13:43	dep	17 - 22 tahun	Perempuan
5/18/2023 17:24:39	Mei Ratna Sari	17 - 22 tahun	Perempuan
5/18/2023 19:58:40	Adin	29 - 35 tahun	Perempuan
5/18/2023 21:12:19	Devina	17 - 22 tahun	Perempuan
5/18/2023 21:49:58	Faisal Fani	23 - 28 tahun	Laki – Laki
5/18/2023 22:06:41	Priyo Utomo	> 40 tahun	Laki – Laki
5/18/2023 22:27:54	Ahmad Arif Kurniawan	23 - 28 tahun	Laki – Laki
5/18/2023 22:39:11	Alifia	17 - 22 tahun	Perempuan
5/18/2023 23:46:59	Nisa	17 - 22 tahun	Perempuan
5/19/2023 17:01:44	Choiron	23 - 28 tahun	Laki – Laki

5/19/2023 19:31:46	Ivanda febrianti	17 - 22 tahun	Perempuan
5/19/2023 19:52:55	Ayu Haryanti Ningrum	23 - 28 tahun	Perempuan
5/19/2023 23:20:41	Nurul Madaniyah	> 40 tahun	Perempuan
5/20/2023 10:50:27	Leli Eka Virgianti	17 - 22 tahun	Perempuan
5/20/2023 14:55:36	Pipit	17 - 22 tahun	Perempuan
5/21/2023 14:53:00	Yoga Gerdy Pradana	23 - 28 tahun	Laki – Laki
5/21/2023 14:53:10	Adi	23 - 28 tahun	Laki – Laki
5/21/2023 14:55:05	Puput	17 - 22 tahun	Perempuan
5/22/2023 14:55:07	Cahya	17 - 22 tahun	Laki – Laki
5/23/2023 14:55:08	Ani	17 - 22 tahun	Perempuan
5/23/2023 14:59:11	Lucas	23 - 28 tahun	Laki – Laki
5/24/2023 15:05:11	Stiven	23 - 28 tahun	Laki – Laki
5/25/2023 15:15:20	Tama	23 - 28 tahun	Laki – Laki
5/26/2023 15:20:23	Aldi	17 - 22 tahun	Laki – Laki
5/27/2023 15:22:10	Bunga	17 - 22 tahun	Perempuan
5/28/2023 15:30:11	Muhammad	17 - 22 tahun	Laki – Laki
5/29/2023 16:55:30	Yesaya	29 - 35 tahun	Laki – Laki
5/30/2023 16:57:12	Ilham	29 - 35 tahun	Laki – Laki
5/31/2023 17:30:11	Adinda Putri	23 - 28 tahun	Perempuan
6/1/2023 17:15:15	Diajeng	23 - 28 tahun	Perempuan
6/2/2023 22:40:00	Sari	23 - 28 tahun	Perempuan
6/3/2023 21:30:11	Siti	23 - 28 tahun	Perempuan
6/4/2023 10:48:18	Yogi	17 - 22 tahun	Laki – Laki
6/5/2023 10:49:20	Gusti	17 - 22 tahun	Laki – Laki

6/6/2023 10:50:05	Rudy	17 - 22 tahun	Laki – Laki
6/7/2023 15:44:23	Ical	17 - 22 tahun	Laki – Laki
6/8/2023 5:11:11	Layla	29 - 35 tahun	Perempuan
6/9/2023 12:30:11	Lili	29 - 35 tahun	Perempuan
6/10/2023 20:45:55	Surya	29 - 35 tahun	Laki – Laki
6/11/2023 19:17:59	Gita Putri	> 40 tahun	Perempuan
6/12/2023 19:38:26	Prasetya	> 40 tahun	Laki – Laki
6/13/2023 18:48:41	Aming Nur Fadillah	> 40 tahun	Laki – Laki
6/14/2023 15:54:34	Sulistya	17 - 22 tahun	Perempuan
6/15/2023 14:15:21	Andre	23 - 28 tahun	Laki – Laki

Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

No.	Pernyataan	Jawaban
-----	------------	---------

		STS	TS	N	S	SS
Reliability (Keandalan)		1	2	3	4	5
1	Pegawai Burger Bangor sigap dalam melayani pelanggan					
2	Pegawai Burger Bangor mampu memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan					
3	Pelayanan pegawai Burger Bangor tepat waktu					
Responsiviness (Daya Tanggap)		1	2	3	4	5
1	Pelayanan saat di kasir Burger Bangor sangat cepat					
2	Pegawai menginformasikan promo yang ada di Burger Bangor					
3	Pegawai Burger Bangor tanggap dalam menjelaskan bahan produk pada pelanggan yang belum mengetahui					
Assurane (Jaminan)		1	2	3	4	5
1	Pegawai Burger Bangor selalu jujur dalam memberikan uang kembalian					
2	Merasa aman dan nyaman dalam transaksi di Burger Bangor					
3	Bahan dan produk dapat membantu kebutuhan pelanggan yang memiliki sifat konsumtif					
Emphaty (Perhatian)		1	2	3	4	5
1	Pegawai Burger Bangor sangat ramah pada calon pembeli					
2	Pegawai Burger Bangor selalu memberikan salam dan sapaan pada calon pembeli					
3	Pegawai Burger Bangor memberikan perhatian individual kepada para pelanggannya					

Tangibles (Bukti Fisik)		1	2	3	4	5
1	Kondisi ruangan Burger Bangor di tata dengan rapi					
2	Kondisi ruangan Burger Bangor di tata dengan bersih					
3	Penampilan pegawai Burger Bangor sangat bersih dan rapi					
4	Kondisi ruangan Burger Bangor sangat sejuk					
5	produk - produk Burger Bangor yang jualkan sangat higienis					

Variabel Promosi (X2)

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
Periklanan (Advertising)		1	2	3	4	5
1	Saya mendapatkan informasi promosi melalui media sosial Burger Bangor					
2	Saya mengenal Burger Bangor melalui papan reklame					
3	Saya mengenal Burger Bangor melalui brosur yang saya dapatkan					
Promosi Penjualan (Sales Promotion)		1	2	3	4	5
1	Saya tertarik pada produk Burger Bangor karena promo yang diberikan _____					
2	Saya tertarik pada produk Burger Bangor dari segi kreatifitas tampilan brosur					

3	meskipun sedang promo Burger Bangor tidak mengurangi kualitas produk					
Penjualan Perseorangan (Personal Selling)		1	2	3	4	5
1	Saya tertarik dengan Burger Bangor karena bahan baku yang berkualitas tinggi					
2	Saya rela membeli produk-produk Burger Bangor karena rasa, harga dan kualitas yang tidak mengecewakan					
3	Saya termotivasi untuk membeli produk Burger Bangor karena harga yang relatif murah dan bahan baku yang berkualitas					
Pemasaran Langsung (Direct Marketing)		1	2	3	4	5
1	Katalog Burger Bangor sangat bervariasi					
2	Saya mendapatkan penawaran langsung melalui kasir Burger Bangor					
3	Saya mendapatkan informasi Burger Bangor dari teman - teman saya yang sudah mencobanya					
Konsultasi Produk (Produk Consultation)		1	2	3	4	5
1	Saya percaya bahwa bahan baku Burger Bangor halal dan 100% berkualitas					
2	Burger Bangor selalu menyiapkan produk dengan sangat bersih					
3	Burger Bangor selalu memanjakan pelanggannya melalui produk yang dijualnya					

Variabel Citra Merek (X3)

No.	Pernyataan	Jawaban			
		STS	TS	N	S
Citra Merek (Atribut)		1	2	3	4
1	Merek Burger Bangor yang telah dikenal banyak orang				
2	Merek Burger Bangor mudah diingat				
3	Merek Burger Bangor yang mudah dicari				
4	Produk Burger Bangor mampu memberikan kesan positif pada pelanggan				
5	Produk Burger Bangor yang berkualitas dan bermutu tinggi				
6	Merek Burger Bangor mudah di ucapkan				

7	Bahan baku Burger Bangor yang berkualitas				
8	Burger Bangor mempunyai ciri khas di setiap produk				

Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
Kualitas Produk		1	2	3	4	5
1	Saya merasa puas dengan berbagai macam produk yang tersedia di Burger Bangor					
2	Saya merasa puas dengan kualitas produk yang tersedia di Burger Bangor					
3	Saya merasa puas dengan berbagai macam varian produk yang disajikan untuk pelanggan					
Harga		1	2	3	4	5

1	Saya merasa puas dengan harga produk yang ditawarkan oleh Burger Bangor					
2	Saya merasa puas dengan adanya promo yang diberikan oleh Burger Bangor					
3	Saya merasa puas dengan produk dan harga yang ditawarkan karena sesuai kebutuhan dan terjangkau bagi pelanggan					
Kualitas Pelayanan		1	2	3	4	5
1	Saya sangat puas dengan kinerja karyawan yang tanggap dan cekatan di Burger Bangor					
2	Saya sangat puas dengan kebersihan dan kenyamanan pada outlet Burger Bangor					
3	Saya puas dengan keramahan karyawan Burger Bangor dalam melayani pelanggan					
Faktor Emosional		1	2	3	4	5
1	Saya merasa tidak sabar untuk membeli Burger Bangor melalui sosial media					
2	Saya lebih menyukai untuk membeli Burger Bangor secara langsung					
3	Saya merasa lebih senang membeli di outlet secara langsung karena nyaman dan kondusif					

**Lampiran 2 Rekapitulasi Data Tanggapan Responden
Tabel X1 (Kualitas Pelayanan)**

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	X1.16	X1.17	TOTAL
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	79
5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	74
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	3	68
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	79
4	4	4	5	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	73
5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	76
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	74
5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	78
4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	69
4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	78
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	69
5	4	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	77
4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	61
4	4	4	4	4	2	4	4	1	4	4	3	4	4	3	4	3	60
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	66
5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	81
5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
4	4	3	3	3	4	5	4	5	3	5	4	3	3	3	4	4	64
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	64
5	5	4	3	5	4	3	3	2	5	5	4	4	5	5	5	4	71
3	4	4	4	3	5	5	4	3	4	3	4	3	5	4	5	4	67

3	4	5	3	4	2	5	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	66
4	4	4	3	4	5	3	4	5	4	3	3	2	3	3	5	62	
4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	75		
5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	76	

Variabel X2 (Promosi)

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	X2.15	TOTAL
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	77
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	70
5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	81
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	80
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	80
5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	74
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	78
4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	78
3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	67
4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	79
3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	62
2	2	2	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	66
4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	62
4	4	2	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	62
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	83
2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67

5	5	3	3	4	5	4	5	5	4	5	5	4	67
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85	
4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	57	
5	5	4	3	3	5	4	4	5	4	5	4	72	
5	4	5	3	5	3	3	3	4	4	4	4	70	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	
5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	74	
5	3	4	5	3	4	5	3	4	4	4	4	67	
5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	80	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	
4	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	43	
4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	65	
4	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	65	
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	83	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85	
4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	67	
4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	71	
5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	76	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	64	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	
4	3	2	4	5	4	3	3	4	4	5	5	59	
5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	77	
4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	54	
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	64	
4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	64	
5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	77	
3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	60	
4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	58	

5	5	5	5	5	75
5	5	5	5	5	80
4	5	5	4		80
4	4	4	4		68
4	3	3	3		53
3	4	4	4		66
4	5	5	5		71
5	5	5	5		85
5	5	5	5		77
5	5	5	4		78
4	3	4	3		59
4	4	4	4		63
4	4	4	3		58
3	3	3	3		51
4	4	4	4		72
5	4	3	5		72
5	4	5	4		76
3	3	3	3		62
4	4	5	3		71
4	4	5	3		76
4	5	4	3		74
5	3	3	3		69
5	4	5	4		69
3	4	4	5		66
3	4	5	4		58
3	3	3	3		64
4	3	5	4		70
5	3	4	4		71
3	4	4	4		66
4	5	5	5		73
4	4	4	5		73
5	4	5	4		68

3	3	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	68
4	4	3	3	3	5	4	3	4	4	5	66	
5	4	4	3	3	3	3	2	5	3	4	60	
5	4	5	4	5	3	4	3	4	4	5	69	
5	4	5	4	3	3	4	3	5	4	3	67	
5	4	4	5	5	3	3	3	3	4	3	65	
4	4	5	4	3	3	4	5	4	5	5	68	
4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	73	
			5	5	5	5	4	3	3	3	75	
			5	4	4	3	3	4	5	4	71	

X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	TOTAL
5	5	5	5	40
5	5	5	5	40
4	4	4	4	32
4	4	5	5	36
4	5	5	4	33
5	5	5	5	39
4	4	4	4	31
5	5	5	5	40
5	5	5	5	39
4	5	4	5	36
3	3	3	3	24

4	5	4	4	5	36
5	5	5	5	5	39
5	5	5	5	5	39
4	5	5	5	5	35
4	4	4	4	4	30
3	4	3	3	4	29
5	3	4	4	4	27
4	3	5	4	4	34
5	5	5	5	5	39
5	5	5	5	5	38
5	5	5	5	5	39
3	3	3	3	4	26
4	4	4	4	4	31
4	3	3	3	4	26
4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	5	34
4	5	4	4	5	35
5	3	3	3	4	33
4	3	4	4	5	33
4	5	5	5	5	34
5	5	5	5	5	40
4	3	4	4	3	32
4	4	3	3	5	33
3	3	4	4	5	31
4	3	4	4	3	31
5	3	3	3	3	31
4	4	5	5	5	34
5	4	4	4	4	34
5	5	5	5	4	33
3	3	4	4	5	32

36
33
29
32
35
32
32
28
31
29
36
33
31

Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Y1.9	Y1.10	Y1.11	Y1.12	TO
4	3	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4
3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	4	4	3	4	5	5	5	5	3	5	3	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5

4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	54
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	52	
4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	50	
4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	44	
4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	53	
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	47	
5	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	5	3	5	5	5	52	
4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	43	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	46	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49	
3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	48	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	
3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	43	
3	5	2	4	5	3	4	4	5	3	4	5	5	3	3	3	48	
5	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	46	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	50	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	47	
4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	44	
5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	56	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	51	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	55	

4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
5	5	4	4	4	4	4	4	4	55
4	4	4	5	5	5	5	5	5	54
4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	3	4	4	4	4	4	47
4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
5	3	2	4	4	4	4	3	44	
5	4	4	4	5	4	4	4	53	
3	3	3	3	3	3	3	3	36	
4	4	4	4	4	4	4	4	48	
4	4	4	3	4	4	4	4	47	
5	3	3	3	4	4	5	5	51	
3	4	4	4	3	3	3	3	42	
4	4	4	3	4	4	4	4	47	
4	4	4	4	4	4	4	4	48	
4	5	5	5	5	5	5	5	55	
5	5	4	4	5	5	5	5	59	
5	4	4	4	5	5	5	5	55	
3	3	3	3	3	3	5	5	45	
4	4	4	4	4	4	4	4	48	
3	3	3	3	4	4	3	3	37	
4	4	2	4	4	4	4	4	49	
5	5	5	5	5	5	5	5	60	
5	5	5	5	5	5	5	5	60	
5	5	3	4	4	4	4	4	56	
4	4	4	4	4	4	4	4	51	
4	4	4	3	3	3	4	4	43	
4	4	4	4	4	4	4	4	48	
4	4	4	3	3	3	4	4	42	

4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	42
4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	54
4	3	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	3	47
4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3	49
5	5	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	53
4	5	4	5	3	4	4	5	4	3	4	4	3	49
4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	50
5	5	3	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	52
5	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	47
5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	48
4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	51
4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	53
4	5	4	5	4	4	3	3	4	5	5	5	4	49
4	4	3	4	3	4	3	3	5	5	5	5	5	49
3	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	47
4	5	5	5	5	5	3	4	3	4	4	4	5	52
4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	55
3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	42
3	2	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	48
4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	53
4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	54
5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	57
5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	53
4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	47

4	3	3	4	3	4	3	5	51
5	4	4	5	4	4	4	4	52
4	3	3	3	4	3	4	3	49
5	5	5	3	3	3	4	4	48
4	5	4	4	5	3	5	3	52

Lampiran 3 Hasil Analisis Responden

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Responden)
1.	Laki-Laki	44
2.	Perempuan	52
Jumlah		96

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Rentang Usia	Jumlah (Responden)
1	17-22 Tahun	51
2	23-28 Tahun	28
3	29-35 Tahun	10
4	>40 Tahun	7
Jumlah		96

Lampiran 4 Hasil Analisis Deskriptif Variabel

Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X₁)

No	Pernyataan	Mean
Reliability (Keandalan)		
1	Pegawai Burger Bangor sigap dalam melayani pelanggan	4,04
2	Pegawai Burger Bangor mampu memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan	4,22
3	Pelayanan pegawai Burger Bangor tepat waktu	4,20
Responsiviness (Daya Tanggap)		

4	Pelayanan saat di kasir Burger Bangor sangat cepat	4,03
5	Pegawai menginformasikan promo yang ada di Burger Bangor	4,19
6	Pegawai Burger Bangor tanggap dalam menjelaskan bahan produk pada pelanggan yang belum mengetahui	4,15
Assurane (Jaminan)		
7	Pegawai Burger Bangor selalu jujur dalam memberikan uang kembalian	4,27
8	Merasa aman dan nyaman dalam transaksi di Burger Bangor	4,37
9	Bahan dan produk dapat membantu kebutuhan pelanggan yang memiliki sifat konsumtif	4,18
Emphaty (Perhatian)		
10	Pegawai Burger Bangor sangat ramah pada calon pembeli	4,20
11	Pegawai Burger Bangor selalu memberikan salam dan sapaan pada calon pembeli	4,25
12	Pegawai Burger Bangor memberikan perhatian individual kepada para pelanggannya	4,08
Tangibles (Bukti Fisik)		
13	Kondisi ruangan Burger Bangor di tata dengan rapi	4,13
14	Kondisi ruangan Burger Bangor di tata dengan bersih	4,20
15	Penampilan pegawai Burger Bangor sangat bersih dan rapi	4,11
16	Kondisi ruangan Burger Bangor sangat sejuk	4,10
17	Produk - produk Burger Bangor yang jualkan sangat higienis	4,15
Rata-rata Variabel Kualitas Pelayanan		4,17

Deskripsi Variabel Promosi (X₂)

No	Pernyataan	Mean
Periklanan (Advertising)		
1	Saya mendapatkan informasi promosi melalui media sosial Burger Bangor	3,99
2	Saya mengenal Burger Bangor melalui papan reklame	3,90
3	Saya mengenal Burger Bangor melalui brosur yang saya dapatkan	3,84
Promosi Penjualan (Sales Promotion)		
4	Saya tertarik pada produk Burger Bangor karena promo yang diberikan	4,03
5	Saya tertarik pada produk Burger Bangor dari segi kreatifitas tampilan brosur	4,03
6	meskipun sedang promo Burger Bangor tidak mengurangi kualitas produk	4,20
Penjualan Perseorangan (Personal Selling)		
7	Saya tertarik dengan Burger Bangor karena bahan baku yang berkualitas tinggi	4,14
8	Saya rela membeli produk-produk Burger Bangor karena rasa, harga dan kualitas yang tidak mengecewakan	4,21
9	Saya termotivasi untuk membeli produk Burger Bangor karena harga yang relatif murah dan bahan baku yang berkualitas	4,00
Pemasaran Langsung (Direct Marketing)		
10	Katalog Burger Bangor sangat bervariasi	4,03
11	Saya mendapatkan penawaran langsung melalui kasir Burger Bangor	4,10

12	Saya mendapatkan informasi Burger Bangor dari teman - teman saya yang sudah mencobanya	4,01
Konsultasi Produk (Produk Consultation)		
13	Saya percaya bahwa bahan baku Burger Bangor halal dan 100% berkualitas	4,14
14	Burger Bangor selalu menyiapkan produk dengan sangat bersih	4,23
15	Burger Bangor selalu memanjakan pelanggannya melalui produk yang dijualnya	4,14
Rata – rata Variabel Promosi		4,07

Deskripsi Variabel Citra Merek (X₃)

No	Pernyataan	Mean
Citra Merek (Atribut)		
1	Merek Burger Bangor yang telah dikenal banyak orang	4,04
2	Merek Burger Bangor mudah diingat	4,28
3	Merek Burger Bangor yang mudah dicari	4,09
4	Produk Burger Bangor mampu memberikan kesan positif pada pelanggan	4,15
5	Produk Burger Bangor yang berkualitas dan bermutu tinggi	4,23
6	Merek Burger Bangor mudah di ucapkan	4,17
7	Bahan baku Burger Bangor yang berkualitas	4,18
8	Burger Bangor mempunyai ciri khas di setiap produk	4,20
Rata – rata Variabel Citra Merek		4,17

Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Pernyataan	Mean
Kualitas Produk		
1	Saya merasa puas dengan berbagai macam produk yang tersedia di Burger Bangor	4,30
2	Saya merasa puas dengan kualitas produk yang tersedia di Burger Bangor	4,18
3	Saya merasa puas dengan berbagai macam varian produk yang disajikan untuk pelanggan	4,20
Harga		
4	Saya merasa puas dengan harga produk yang ditawarkan oleh Burger Bangor	4,08
5	Saya merasa puas dengan adanya promo yang diberikan oleh Burger Bangor	4,21
6	Saya merasa puas dengan produk dan harga yang ditawarkan karena sesuai kebutuhan dan terjangkau bagi pelanggan	4,16
Kualitas Pelayanan		
7	Saya sangat puas dengan kinerja karyawan yang tanggap dan cekatan di Burger Bangor	4,11
8	Saya sangat puas dengan kebersihan dan kenyamanan pada outlet Burger Bangor	4,17
9	Saya puas dengan keramahan karyawan Burger Bangor dalam melayani pelanggan	4,06
Faktor Emosional		
10	Saya merasa tidak sabar untuk membeli Burger Bangor melalui sosial media	3,88
11	Saya lebih menyukai untuk membeli Burger Bangor	4,16

	secara langsung	
12	Saya merasa lebih senang membeli di outlet secara langsung karena nyaman dan kondusif	4,06
Rata-rata Variabel Kepuasan Pelanggan		4,13

Lampiran 5 Hasil Uji Validasi

Hasil Uji Validitas

Variabel	Butir Pertanyaan	r hitung	><	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X ₁)	X _{1.1}	0,632**	>	0,2006	Valid
	X _{1.2}	0,703**	>	0,2006	Valid
	X _{1.3}	0,633**	>	0,2006	Valid
	X _{1.4}	0,600**	>	0,2006	Valid
	X _{1.5}	0,569**	>	0,2006	Valid
	X _{1.6}	0,542**	>	0,2006	Valid
	X _{1.7}	0,651**	>	0,2006	Valid
	X _{1.8}	0,623**	>	0,2006	Valid
	X _{1.9}	0,608**	>	0,2006	Valid
	X _{1.10}	0,742**	>	0,2006	Valid
	X _{1.11}	0,630**	>	0,2006	Valid
	X _{1.12}	0,689**	>	0,2006	Valid
	X _{1.13}	0,717**	>	0,2006	Valid
	X _{1.14}	0,701**	>	0,2006	Valid
	X _{1.15}	0,600**	>	0,2006	Valid
	X _{1.16}	0,648**	>	0,2006	Valid
	X _{1.17}	0,674**	>	0,2006	Valid

Promosi (X ₂)	X _{2.1}	0,546**	>	0,2006	Valid
	X _{2.2}	0,518**	>	0,2006	Valid
	X _{2.3}	0,638**	>	0,2006	Valid
	X _{2.4}	0,630**	>	0,2006	Valid
	X _{2.5}	0,694**	>	0,2006	Valid
	X _{2.6}	0,652**	>	0,2006	Valid
	X _{2.7}	0,683**	>	0,2006	Valid
	X _{2.8}	0,796**	>	0,2006	Valid
	X _{2.9}	0,583**	>	0,2006	Valid
	X _{2.10}	0,586**	>	0,2006	Valid
	X _{2.11}	0,555**	>	0,2006	Valid
	X _{2.12}	0,540**	>	0,2006	Valid
	X _{2.13}	0,743**	>	0,2006	Valid
	X _{2.14}	0,753**	>	0,2006	Valid
	X _{2.15}	0,663**	>	0,2006	Valid
Citra Merek (X ₃)	X _{3.1}	0,625**	>	0,2006	Valid
	X _{3.2}	0,703**	>	0,2006	Valid
	X _{3.3}	0,710**	>	0,2006	Valid
	X _{3.4}	0,693**	>	0,2006	Valid
	X _{3.5}	0,652**	>	0,2006	Valid
	X _{3.6}	0,689**	>	0,2006	Valid
	X _{3.7}	0,792**	>	0,2006	Valid
	X _{3.8}	0,725**	>	0,2006	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y.1	0,672**	>	0,2006	Valid
	Y.2	0,676**	>	0,2006	Valid
	Y.3	0,706**	>	0,2006	Valid
	Y.4	0,701**	>	0,2006	Valid
	Y.5	0,632**	>	0,2006	Valid
	Y.6	0,634**	>	0,2006	Valid
	Y.7	0,670**	>	0,2006	Valid

	Y.8	0,660**	>	0,2006	Valid
	Y.9	0,727**	>	0,2006	Valid
	Y.10	0,591**	>	0,2006	Valid
	Y.11	0,667**	>	0,2006	Valid
	Y.12	0,670**	>	0,2006	Valid

Lampiran 6 Hasil Uji Realibitas

Tabel 4.8
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X ₁)	0,911	Reliabel
Promosi (X ₂)	0,896	Reliabel
Citra Merek (X ₃)	0,849	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,885	Reliabel

Lampiran 7 Hasil Uji Nomalitas

Hasil Uji Normalitas

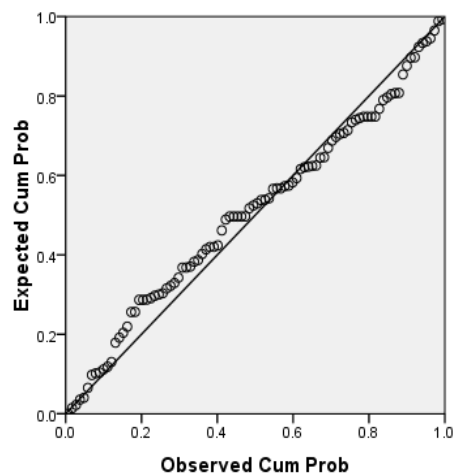
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^a	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	3.62020050
Most Extreme Differences	Absolute	0.096
	Positive	0.074
	Negative	-0.096
Kolmogorov-Smirnov Z		0.943
Asymp. Sig. (2-tailed)		0.337
a. Test distribution is Normal.		

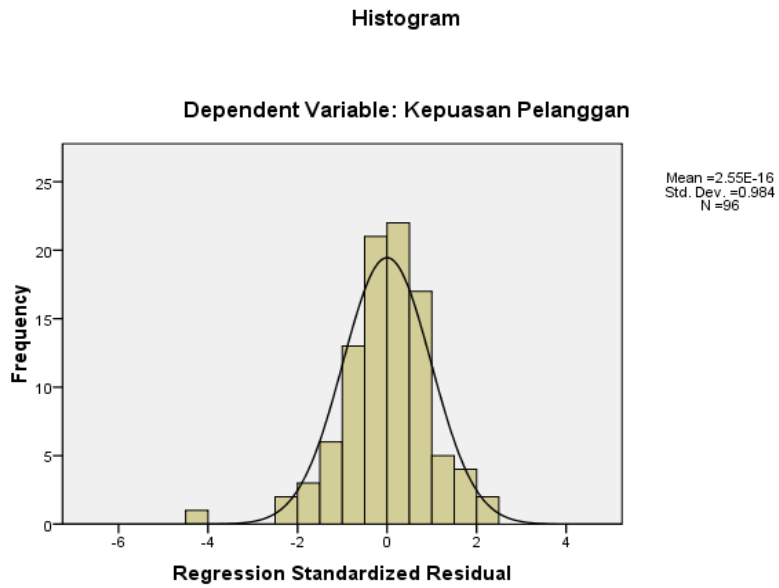
Hasil Uji Normalitas Metode P – P Plot

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan



Hasil Uji Normalitas Metode Grafik Histogram



Sumber : data diolah oleh IBM SPSS, Mei 2023

Lampiran 8 Hasil Uji Multikolinieritas

Hasil Uji Multikolinieritas

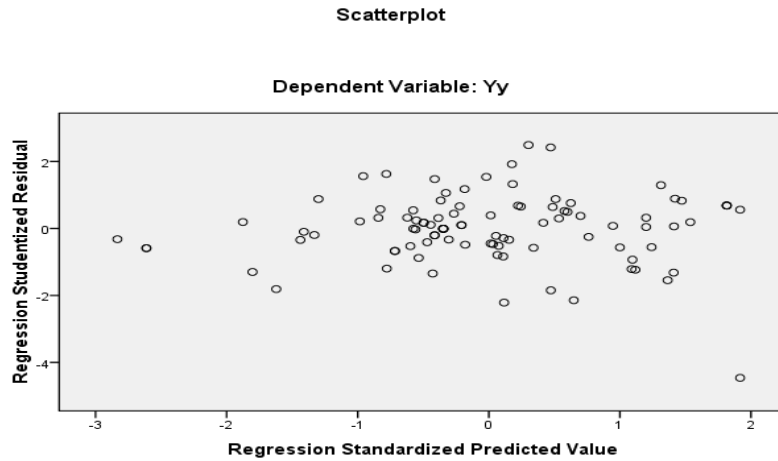
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	8.182	1.253		6.531	0.000		
Kualitas Pelayanan	0.279	0.026	0.485	10.618	0.000	0.399	2.507
Promosi	0.095	0.027	0.180	3.481	0.001	0.313	3.195
Citra Merek	0.451	0.051	0.397	8.814	0.000	0.410	2.438

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Lampiran 9 Hasil Uji Heterokedastisitas

Hasil Uji Heterokedastisitas Scatterplot



Lampiran 10 Hasil Uji Autokorelasi

Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.961 ^a	.923	.921	1.28756	2.508

a. Predictors: (Constant), Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Promosi

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Lampiran 11 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8.182	1.253		6.531	0.000
Kualitas Pelayanan	0.279	0.026	0.485	10.618	0.000
Promosi	0.095	0.027	0.180	3.481	0.001
Citra Merek	0.451	0.051	0.397	8.814	0.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Lampiran 12 Hasil Uji Koefisien Determinan

Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.961 ^a	0.923	0.921	1.28756
a. Predictors: (Constant), Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Promosi				
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan				

Lampiran 13 Hasil Uji F (Simultan)

Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1838.569	3	612.856	369.676	.000 ^a
Residual	152.519	92	1.658		
Total	1991.088	95			

a. Predictors: (Constant), Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Promosi

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Lampiran 14 Hasil Uji t (Parsial)


Hasil Uji t (Parsial)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8.182	1.253		6.531	0.000
Kualitas Pelayanan	0.279	0.026	0.485	10.618	0.000
Promosi	0.095	0.027	0.180	3.481	0.001
Citra Merek	0.451	0.051	0.397	8.814	0.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan


Lampiran 15 Kartu Bimbingan




UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Kampus: Jl. Semolowaru 45 Surabaya 60118, Telp. (031) 5925289, 081216781170 E-mail: fes@untag-sby.ac.id

SEMESTER
Gasal / Genap
2022 / 2023

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI



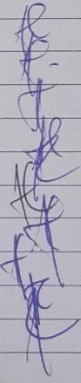


Nama Mahasiswa / NBI : ANODYA FARANDY ANGESTI / 1211900098

Nama Pembimbing : Dr. Ir. HOTMAN PANSAITAN, MM.

Judul Skripsi :
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA USAHA KULINER BURGERSANGOP DI
WILAYAH SIPURASO

Mulai Program Skripsi : Semester 8 Thn. Ak. Selesai Bimbingan Tanggal.....

No.	HARI / TANGGAL	KONSENTRASI		PARAF
		BAB / HAL	KETERANGAN REVISI	
	10/2 '23		judul de	
	15/2 '23		Bab I	
	25/2 '23		Bab II	
	5/3 '23		Bab III	
	10/3 '23		proposal	
	31/3 '23		Acc. ujian proposal	
	2/4 '23		Revisi de	
	20/5 '23		Bab III/IV	
	21/5 '23		bab penutup	
	16/6 '23		Acc. ujian Skripsi	

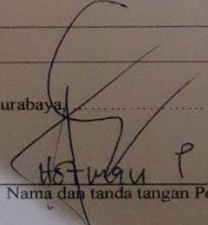
Perpanjangan I _____

Semester _____

Th. Ak. _____

Paraf Kajur _____

Surabaya, _____



(Nama dan tanda tangan Pembimbing)