

LAMPIRAN PENELITIAN

Lampiran 1 Lembar Kuisisioner

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/i

Konsumen Es Krim Mixue di Outlet Merr Surabaya

Saya Novita Almaratus Sholikha mahasiswa dari Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya sedang melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Produk, Presepsi harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pembelian Es Krim Mixue Di Outlet Merr Surabaya. Dimana manfaat yang didapat dari kuisisioner ini yaitu peneliti dapat mengelola data-data secara tepat dari data yang diperoleh, data yang didapatkan memberikan masukan dan informasi yang bermanfaat bagi perusahaan.

Saya mohon Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktu mengisi daftar pertanyaan yang sudah saya susun untuk keberhasilan in. Saya mohon Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuisisioner dengan jujur. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam pengisian kuisisioner ini, saya mengucapkan terimakasih.

Data Responden

Nama :

Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan

Usia : < 16 Tahun 16-25 Tahun

> 30 Tahun 26-30 Tahun

Jawablah pertanyaan dibawah ini dengan memberikan tanda (●) pada kolom yang disediakan.

- | | |
|------------------------|-----------|
| 1. Sangat Tidak Setuju | Bobot (1) |
| 2. Tidak Setuju | Bobot (2) |
| 3. Netral | Bobot (3) |
| 4. Setuju | Bobot (4) |
| 5. Sangat Setuju | Bobot (5) |

Lampiran 2 Kualitas Produk (X1)

No	PERNYATAAN	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
Range and type of feantures (keistimewaan)						
1.	Saya merasa es krim yang dijual memiliki varian rasa yang beraneka macam					
2.	Saya merasa es krim yang dijual mempunyai kemasan yang menarik dibandingkan dengan produk lain					
Reliability dan durability (keandalan dan daya tahan)						
3.	Saya merasa es krim yang dijual memiliki ketahanan yang relatif lama					
4.	Saya merasa es krim yang dijual tidak mudah rusak					
Sensory Characteristic (estetika)						
5.	Saya merasa es krim yang dijual memiliki tampilan yang menarik					
6.	Saya merasa tampilan dari es krim memiliki daya tarik yang dapat mempengaruhi daya beli konsumen					
Ethical profile and image (kesan pelanggan)						
7.	Saya merasa es krim yang dijual memberikan reputasi yang baik					

8.	Saya sangat yakin produk es krim mixue memiliki kualitas yang baik demi mendapatkan kesan yang baik bagi konsumen					
----	---	--	--	--	--	--

Lampiran 3 Presepsi Harga (X2)

No	PERNYATAAN	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
Keterjangkauan Harga						
1.	Harga yang ditawarkan terjangkau oleh masyarakat umum					
2.	Konsumen setuju dengan harga produk yang ditawarkan oleh es krim mixue					
Kesesuaian harga dan Kualitas Produk						
3.	Harga yang ditawarkan es krim mixue sesuai dengan kualitas yang ditawarkan					
4.	Harga bervariasi sesuai dengan kualitas produk					
Kesesuaian harga dengan manfaat						
5.	Harga yang ditawarkan es krim mixue sesuai dengan manfaat yang ditawarkan oleh produk yang dipilih					
6.	Harga es krim mixue memiliki manfaat yang diberikan					
Harga sesuai kemampuan atau daya saing dibandingkan produk Lain						
7.	Harga es krim mixue dapat bersaing dengan produk lain					

8.	Harga es krim mixue lebih terjangkau dibandingkan dengan produk es krim lain					
----	--	--	--	--	--	--

Lampiran 4 Kualitas Pelayanan (X3)

No	PERNYATAAN	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
Reliability (kehandalan)						
1.	Memberikan pelayanan tepat waktu kepada pelanggan					
2.	Kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan pelanggan					
Responsivess (daya tanggap)						
3.	Kesigapan karyawan dalam melayani setiap permintaan pelanggan					
4.	Respon yang cepat saat menerima keluhan dari pelanggan					
Assurance (jaminan)						
5.	Kasir yang cepat dalam melayani proses pembayaran					
6.	Pihak outlet memberikan jaminan atas es krim yang rusak dengan menggantinya dengan yang baru					
Emphaty (perhatian)						
7.	Kemampuan karyawan memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian					

8.	Perhatian terhadap kritik dan saran yang diberikan oleh konsumen					
Tangibels (bukti fisik)						
9.	Kondisi fasilitas pendukung (toilet) yang nyaman dan bersih					

Lampiran 5 Kepuasan Konsumen (Y)

No	PERNYATAAN	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
Kesesuaian Dengan Harapan						
1.	Kualitas es krim mixue sesuai dengan yang saya harapkan					
2.	Saya merasa puas dengan hargayang diberikan sesuai dengan jenis Pelayanan					
Minat Berkunjung Kembali						
3.	Es krim mixue memberikan kepuasan dan membuat saya ingin merasakannya kembali					
4.	Saya tidak akan beralih ke es krim lain					
Ketersediaan Merekomendasikan						
5.	Saya bersedia merekomendasikan es krim mixue kepada teman saya					
6.	Saya akan merekomendasikan es krim mixue untuk menjadi pilihan utama disetiap pembelian es krim					

Lampiran 6 Jawaban Responden Variabel Kualitas Prooduk (X1)

No	Pertanyaan								Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	4	4	4	4	5	4	5	5	35
2	4	4	4	4	5	4	5	5	35
3	3	4	5	5	5	5	5	5	37
4	4	5	5	5	5	5	5	4	38
5	4	4	4	4	4	4	5	5	34
6	4	5	4	5	5	5	5	5	38
7	5	4	4	4	4	5	5	4	35
8	5	4	4	5	5	5	5	4	37
9	5	4	4	4	4	4	4	4	33
10	4	5	5	4	5	5	5	5	38
11	4	4	4	4	4	4	3	4	31
12	5	5	5	5	5	5	4	4	38
13	4	4	4	4	4	5	5	5	35
14	4	4	4	4	4	4	4	4	32
15	4	4	4	4	3	4	5	4	32
16	4	5	3	4	5	4	5	5	35
17	4	4	3	3	3	4	4	4	29
18	4	5	4	4	5	5	4	5	36
19	5	5	5	5	5	5	5	5	40
20	5	5	5	4	5	5	5	4	38
21	4	4	5	5	5	5	5	5	38
22	4	4	4	4	4	5	4	5	34
23	4	5	4	5	5	5	4	4	36
24	4	4	5	5	5	5	5	5	38
25	5	4	4	4	4	4	4	4	33
26	5	4	4	4	5	5	3	4	34
27	4	5	5	5	5	4	5	4	37
28	5	5	5	5	5	5	5	5	40
29	5	5	5	5	4	4	4	4	36
30	4	4	4	4	4	5	5	4	34
31	4	4	4	4	5	5	5	5	36

32	4	4	5	5	5	5	5	5	38
33	5	5	5	5	5	5	5	5	40
34	4	3	3	4	4	4	4	4	30
35	3	3	4	3	4	3	4	4	28
36	5	4	4	3	4	5	4	4	33
37	5	5	5	5	5	5	5	5	40
38	5	5	5	5	5	5	5	5	40
39	4	4	4	4	5	4	5	4	34
40	5	5	5	5	5	5	5	5	40
41	5	4	5	4	5	4	5	4	36
42	4	3	4	5	4	5	5	4	34
43	4	4	4	4	3	4	4	4	31
44	5	5	5	5	5	5	4	4	38
45	4	4	4	4	4	5	5	4	34
46	4	5	4	5	4	4	4	4	34
47	4	4	4	4	4	3	4	4	31
48	5	5	5	5	5	5	5	5	40
49	3	4	4	4	3	5	4	5	32
50	5	5	4	4	4	4	4	5	35
51	4	4	4	4	4	4	4	4	32
52	3	4	4	4	4	3	3	4	29
53	4	4	4	4	4	3	4	3	30
54	5	5	5	5	5	5	5	5	40
55	5	4	4	4	4	4	4	4	33
56	4	4	3	3	3	4	4	4	29
57	4	4	4	5	4	5	4	5	35
58	4	4	4	4	5	5	4	4	34
59	4	3	4	4	5	4	4	5	33
60	4	5	4	4	4	4	4	4	33
61	4	5	5	5	5	5	5	5	39
62	4	5	5	5	5	5	5	5	39
63	4	3	5	4	4	4	3	4	31
64	5	5	5	5	4	4	4	5	37
65	5	3	4	3	5	5	4	4	33
66	2	3	3	2	3	4	3	4	24

67	5	4	5	5	5	5	5	4	38
68	4	4	4	4	4	4	4	4	32
69	4	5	5	4	4	4	5	5	36
70	4	4	4	4	4	4	4	5	33
71	4	4	4	4	4	4	4	4	32
72	4	4	4	4	5	4	4	4	33
73	4	5	4	3	5	4	5	4	34
74	3	3	4	4	4	2	3	3	26
75	4	4	2	4	4	4	4	4	30
76	5	5	5	4	4	4	4	4	35
77	5	4	3	4	4	5	4	5	34
78	4	4	4	4	4	3	4	4	31
79	5	4	4	4	4	4	4	5	34
80	3	4	3	3	4	4	4	4	29

Lampiran 7 Jawaban Responden Variabel Presepsi Harga (X2)

No	Pertanyaan								Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	40
2	5	5	5	5	5	5	5	5	40
3	5	4	5	5	3	3	5	5	35
4	5	4	4	4	5	4	4	5	35
5	4	4	4	4	5	4	4	5	34
6	4	5	5	4	4	5	5	5	37
7	5	4	5	5	5	5	4	4	37
8	4	5	5	4	5	4	4	5	36
9	4	4	3	4	3	4	3	3	28
10	5	5	5	5	5	5	5	4	39
11	4	3	2	4	4	4	4	4	29
12	4	5	5	4	5	4	4	5	36
13	4	4	5	5	5	5	4	4	36
14	4	5	5	5	4	4	5	5	37
15	5	4	4	5	4	4	5	5	36
16	4	4	5	4	5	4	4	3	33
17	3	5	3	4	3	4	3	4	29
18	4	4	3	4	4	4	3	4	30
19	5	5	5	5	5	5	5	5	40
20	4	5	5	5	4	4	4	5	36
21	5	3	5	4	3	4	5	4	33
22	4	4	4	4	4	4	4	4	32
23	5	4	4	4	4	4	4	5	34
24	4	4	4	4	4	4	4	4	32
25	5	5	3	5	5	4	3	5	35
26	3	4	4	4	4	4	4	4	31
27	3	5	3	4	4	4	4	4	31
28	5	5	5	5	5	5	5	5	40
29	4	5	5	4	5	5	4	4	36
30	3	4	3	5	5	4	5	4	33
31	5	5	4	5	4	5	5	4	37

32	4	5	4	5	5	4	5	5	37
33	5	5	5	5	5	5	5	5	40
34	4	3	3	3	4	3	4	4	28
35	3	3	3	3	3	3	3	4	25
36	5	5	5	5	5	5	5	5	40
37	5	4	2	5	4	4	3	5	32
38	3	3	3	3	3	3	3	3	24
39	3	3	3	3	4	4	4	4	28
40	5	4	4	5	5	5	4	5	37
41	4	4	3	4	4	4	5	4	32
42	3	3	4	4	4	4	3	5	30
43	4	5	5	5	5	5	5	5	39
44	5	5	5	5	5	5	5	5	40
45	3	5	3	4	4	3	3	3	28
46	5	4	3	5	5	5	4	5	36
47	4	5	5	4	4	4	4	5	35
48	5	5	5	5	5	5	5	5	40
49	2	4	4	3	3	3	5	4	28
50	4	4	4	4	4	4	4	4	32
51	5	5	5	4	5	5	5	4	38
52	5	4	3	5	4	5	4	4	34
53	3	4	2	3	3	4	2	4	25
54	5	5	5	5	5	5	5	5	40
55	4	4	4	4	5	4	3	4	32
56	4	5	5	3	4	3	4	3	31
57	4	5	4	5	5	4	4	5	36
58	4	4	3	4	5	4	3	4	31
59	4	4	3	4	4	4	3	4	30
60	3	4	5	4	4	4	4	5	33
61	5	4	4	5	4	4	4	4	34
62	4	5	4	5	5	5	5	5	38
63	4	4	3	4	4	5	4	4	32
64	4	4	4	4	4	4	4	4	32
65	2	4	5	3	4	4	5	5	32
66	3	3	4	2	4	3	3	3	25

67	3	5	5	4	5	4	5	5	36
68	5	5	4	5	5	5	5	5	39
69	4	5	5	5	5	5	5	5	39
70	3	5	3	3	4	5	5	5	33
71	5	4	4	4	5	4	4	4	34
72	3	3	4	4	5	4	4	3	30
73	5	4	5	5	4	4	4	5	36
74	5	4	4	4	4	5	5	5	36
75	2	4	3	3	4	4	4	5	29
76	4	4	5	4	4	5	5	4	35
77	3	4	3	4	5	4	3	4	30
78	4	4	3	5	5	4	3	4	32
79	4	5	4	3	4	5	4	4	33
80	3	2	2	2	3	3	3	2	20

Lampiran 8 Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

No	Pertanyaan										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	44
2	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	46
3	4	5	5	3	5	4	5	5	5	4	45
4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	46
5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	42
6	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	43
7	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	44
8	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	46
9	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	36
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
11	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	37
12	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	45
13	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	32
14	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	42
15	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	42
16	4	5	5	4	3	5	4	5	4	4	43
17	4	3	5	4	3	3	3	3	3	3	34
18	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	37
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
20	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42
21	5	3	4	5	4	5	4	5	3	4	42
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
23	4	3	5	5	4	3	4	3	4	4	39
24	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	39
25	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	44
26	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
27	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	47
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
29	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	45
30	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	36
31	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	44
32	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	44

33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
34	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	37
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
37	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	44
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
39	1	1	2	2	3	3	3	3	3	2	23
40	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	48
41	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	36
42	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	46
43	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	48
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
45	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	32
46	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	45
47	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	44
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
49	3	5	4	4	4	4	4	3	4	3	38
50	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	41
51	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	46
52	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	45
53	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	34
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
55	3	3	5	3	3	5	4	5	5	3	39
56	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31
57	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	45
58	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
59	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	40
60	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	43
61	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
62	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	44
63	3	3	4	4	4	5	5	3	4	4	39
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
65	5	4	3	3	5	4	4	4	4	5	41
66	4	4	4	3	2	4	3	3	4	4	35
67	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	46

68	4	5	5	3	5	4	5	5	3	5	44
69	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	48
70	3	4	5	5	4	5	4	4	5	5	44
71	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	40
72	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	38
73	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	45
74	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	44
75	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	44
76	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	38
77	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	41
78	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	42
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
80	2	3	3	4	2	3	3	3	3	4	30

Lampiran 9 Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

No	Pertanyaan						Total
	1	2	3	4	5	6	
1	4	4	5	4	4	4	25
2	5	4	4	4	4	4	25
3	3	5	5	4	5	5	27
4	5	4	5	5	5	4	28
5	4	4	5	4	3	4	24
6	5	4	5	5	5	4	28
7	5	4	4	3	4	5	25
8	4	5	5	5	4	4	27
9	4	4	4	4	4	3	23
10	4	4	5	5	5	5	28
11	4	3	4	4	3	3	21
12	5	4	5	5	5	4	28
13	5	4	5	5	3	3	25
14	4	4	5	4	4	5	26
15	4	5	4	5	5	5	28
16	4	4	5	4	5	5	27
17	3	3	4	3	3	3	19
18	4	4	4	4	4	3	23
19	5	5	5	5	5	5	30
20	5	4	5	4	5	5	28
21	5	5	4	4	5	5	28
22	4	4	4	4	4	4	24
23	4	4	4	5	4	4	25
24	5	4	5	5	5	4	28
25	5	3	4	4	4	3	23
26	4	4	4	4	4	4	24
27	5	4	4	5	5	4	27
28	5	5	5	5	5	5	30
29	4	5	4	4	5	4	26
30	4	4	4	4	3	5	24
31	4	5	5	4	4	4	26

32	4	5	5	4	5	5	28
33	5	5	5	5	5	5	30
34	3	3	4	4	3	3	20
35	3	3	3	3	3	3	18
36	5	5	5	5	5	5	30
37	4	4	4	5	4	5	26
38	3	3	3	3	3	3	18
39	4	4	4	4	4	3	23
40	4	4	4	4	5	3	24
41	4	3	4	4	3	4	22
42	4	4	4	4	4	5	25
43	5	5	5	4	5	5	29
44	5	5	5	5	5	5	30
45	5	5	5	5	5	5	30
46	4	4	4	5	5	3	25
47	2	5	5	4	4	2	22
48	5	5	5	5	5	5	30
49	4	4	4	3	4	5	24
50	4	4	5	3	4	4	24
51	4	5	5	5	4	5	28
52	5	5	5	5	5	3	28
53	3	4	4	4	3	2	20
54	5	5	5	5	5	5	30
55	5	3	4	5	4	2	23
56	3	3	3	4	3	3	19
57	5	4	5	5	5	4	28
58	4	4	4	4	4	3	23
59	4	4	4	4	4	3	23
60	4	3	4	4	4	4	23
61	5	4	5	5	5	5	29
62	5	5	5	5	5	4	29
63	5	5	3	3	5	4	25
64	4	4	4	5	5	5	27
65	5	5	4	4	4	4	26
66	5	4	4	3	4	4	24

67	5	4	5	4	5	5	28
68	4	4	4	3	5	3	23
69	4	4	5	5	5	5	28
70	4	5	3	5	4	3	24
71	4	3	3	4	4	4	22
72	3	5	5	3	4	4	24
73	4	4	5	4	4	5	26
74	4	4	5	5	4	4	26
75	5	4	4	5	5	4	27
76	4	3	4	5	4	5	25
77	4	4	4	4	4	4	24
78	4	4	4	4	4	4	24
79	4	4	4	4	3	4	23
80	3	3	3	4	3	4	20

Lampiran 10 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Kualitas Produk (X1)

Item	Jawaban				
	1	2	3	4	5
X1.1	0	1	6	46	27
X1.2	0	0	8	44	28
X1.3	0	1	7	45	27
X1.4	0	1	7	45	27
X1.5	0	0	6	37	37
X1.6	0	1	5	36	38
X1.7	0	0	6	38	36
X1.8	0	0	2	45	33
TOTAL	0	4	47	336	253

Lampiran 11 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Presepsi Harga (X2)

Item	Jawaban				
	1	2	3	4	5
X2.1	0	3	17	32	28
X2.2	0	1	9	37	33
X2.3	0	4	21	24	31
X2.4	0	2	11	35	32
X2.5	0	0	9	35	36
X2.6	0	0	9	43	28
X2.7	0	1	16	33	30
X2.8	0	1	7	34	38
TOTAL	0	12	99	273	256

Lampiran 12 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Kualitas Pelayanan (X3)

Item	Jawaban				
	1	2	3	4	5
X3.1	1	1	17	44	17
X3.2	1	0	20	30	29
X3.3	0	1	13	37	29
X3.4	0	1	13	35	31
X3.5	0	3	14	35	28
X3.6	0	0	14	39	27
X3.7	0	0	9	39	32
X3.8	0	0	19	36	25
X3.9	0	0	13	37	30
X3.10	0	1	9	44	26
TOTAL	2	7	141	376	274

Lampiran 13 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Kepuasan konsumen (Y)

Item	Jawaban				
	1	2	3	4	5
Y1.1	0	1	9	40	30
Y1.2	0	0	13	43	24
Y1.3	0	0	7	37	36
Y1.4	0	0	10	38	32
Y1.5	0	0	13	33	34
Y1.6	0	3	18	30	29
TOTAL	0	4	70	221	185

Lampiran 14 Hasil Pengujian Variabel Kualitas Produk (X1)

Pernyataan	Rhitung	Rtabel	Keputusan
1	0.596	0.2199	Valid
2	0.699	0.2199	Valid
3	0.739	0.2199	Valid
4	0.778	0.2199	Valid
5	0.733	0.2199	Valid
6	0.711	0.2199	Valid
7	0.709	0.2199	Valid
8	0.597	0.2199	Valid

Lampiran 15 Hasil Pengujian Variabel Presepsi Harga (X2)

Pernyataan	Rhitung	Rtabel	Keputusan
1	0.683	0.2199	Valid
2	0.727	0.2199	Valid
3	0.712	0.2199	Valid
4	0.793	0.2199	Valid
5	0.680	0.2199	Valid
6	0.757	0.2199	Valid
7	0.720	0.2199	Valid
8	0.701	0.2199	Valid

Lampiran 16 Hasil Pengujian Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

Pernyataan	Rhitung	Rtabel	Keputusan
1	0.751	0.2199	Valid
2	0.786	0.2199	Valid
3	0.748	0.2199	Valid
4	0.744	0.2199	Valid
5	0.771	0.2199	Valid
6	0.767	0.2199	Valid
7	0.734	0.2199	Valid
8	0.773	0.2199	Valid
9	0.764	0.2199	Valid
10	0.740	0.2199	Valid

Lampiran 17 Hasil Pengujian Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Pernyataan	Rhitung	Rtabel	Keputusan
1	0.705	0.2199	Valid
2	0.701	0.2199	Valid
3	0.719	0.2199	Valid
4	0.637	0.2199	Valid
5	0.824	0.2199	Valid
6	0.699	0.2199	Valid

Lampiran 18 Hasil Pengujian Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keputusan
1	Kualitas Produk	0.848	Reliabel
2	Presepsi Harga	0.864	Reliabel
3	Kualitas Pelayanan	0.917	Reliabel
4	Kepuasan Konsumen	0.804	Reliabel

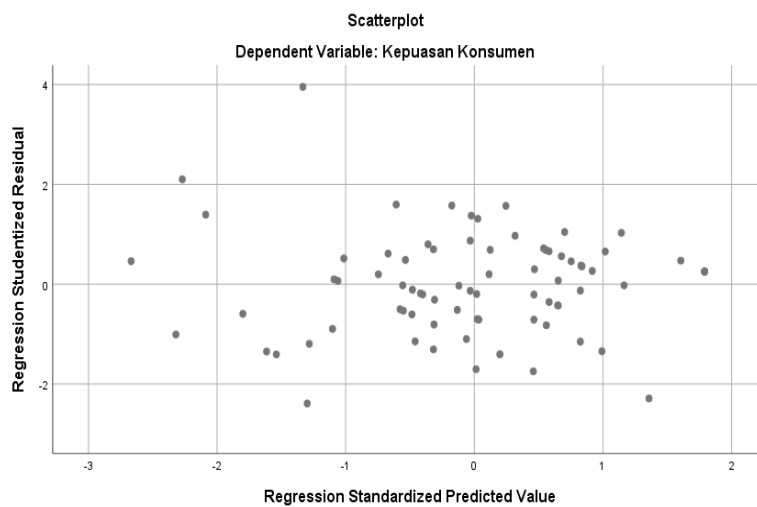
Lampiran 19 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.97832667
Most Extreme Differences	Absolute	.075
	Positive	.075
	Negative	-.055
Test Statistic		.075
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Lampiran 20 Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.956	2.403		1.230	.222		
	Kualitas Produk	.215	.074	.247	2.902	.005	.763	1.311
	Presepsi Harga	.205	.084	.293	2.441	.017	.383	2.608
	Kualitas Pelayanan	.195	.062	.360	3.131	.002	.418	2.393

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Lampiran 21 Uji Heterokedastisitas

Lampiran 22 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.956	2.403		1.230	.222		
	Kualitas Produk	.215	.074	.247	2.902	.005	.763	1.311
	Presepsi Harga	.205	.084	.293	2.441	.017	.383	2.608
	Kualitas Pelayanan	.195	.062	.360	3.131	.002	.418	2.393

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Lampiran 23 Hasil Uji Koefisien Determinasi R²

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.761 ^a	.580	.563	2.017
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Presepsi Harga				
b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen				

Lampiran 24 Hasil Uji t

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.956	2.403		1.230	.222
	Kualitas Produk	.215	.074	.247	2.902	.005
	Presepsi Harga	.205	.084	.293	2.441	.017
	Kualitas Pelayanan	.195	.062	.360	3.131	.002

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Lampiran 25 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	426.699	3	142.233	34.962	.000 ^b
	Residual	309.188	76	4.068		
	Total	735.888	79			
a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Presepsi Harga						

Lampiran 26 Surat Izin Penelitian

	YAYASAN PERGURUAN 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	TERAKREDITASI TERAKREDITASI TERAKREDITASI TERAKREDITASI
	PROGRAM STUDI MANAJEMEN (S1) PROGRAM STUDI AKUNTANSI (S1) PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN (S1) PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN (S2) PROGRAM STUDI DOKTOR ILMU EKONOMI (S3)	
Kampus: Jl. Semolowaru 45 Surabaya 60118, Telp (031) 5931800 Ext 140 , 141, E-mail: feb@untag-sby.ac.id		
Nomor	: 1218/K/FEB/IV/2023	
Lampiran	: -	
Perihal	: Pemohonan Ijin Untuk Mengadakan Penelitian	

Kepada : Yth. Bapak/Ibu Pimpinan ES Krim Mixue di Outlet Merr Surabaya

Dengan hormat,

Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada Program Strata I, maka mahasiswa diwajibkan untuk menyusun dan mempertahankan skripsi sebagai hasil penerapan pelajaran teori serta praktek yang diperoleh berdasarkan penelitian. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dengan ini kami mohon perkenan Bapak / Ibu untuk memberikan ijin kepada mahasiswa :

Nama : NOVITA ALMARATUS SHOLIKHA
 N. P. M : 1211900199
 Fakultas / Program Studi : Ekonomi dan Bisnis / Manajemen
 Alamat : Jl. Lebak Timur Asri IB No. 38
 Telp /HP.083108558139

Guna melakukan penelitian pada :


PEMBELIAN ES KRIM MIXUE DI OUTLET MERR SURABAYA
 untuk memperoleh data sesuai dengan Skripsi yang sedang disusunnya dengan judul "PENGARUH KUALITAS PRODUK, PRESEPSI HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PEMBELIAN ES KRIM MIXUE DI OUTLET MERR SURABAYA"

Demikian permohonan kami, atas perhatiannya kami sampaikan terima kasih.

Surabaya, 10 April 2023


 Dr. Slamet Riyadi, M.Si., Ak. CA
 NPP. 20220.93.0319


Lampiran 27 Kartu Bimbingan Skripsi



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Kampus Jl. Semolowaru 45 Surabaya 60118 Telp. (031) 5931800 Pst 140&141 E-mail: info@untag-sby.ac.id

SEMESTER
Genap / Genap
2023 , 2024

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI



Nama Mahasiswa / NBI : Novita Amarasu Sheritha Lathoria

Nama Pembimbing : Dr. Kha Ayu Sri Brahmayanti

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Penerimaan Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada pembelian Es Krim Mixue Di outlet mixue Surabaya

Mulai Program Skripsi : Semester .8. Thn. Ak. 2019 **Selesai Bimbingan Tanggal.....**

No.	HARI / TANGGAL	KONSENTRASI		PARAF
		BAB / HAL	KETERANGAN REVISI	
1	Rabu, 9/1-23	awal	konsultasi awal	yt
2	Rabu, 23/3-23	proposal	proposal revisi	yt
3	Senin, 3/4-23	proposal	proposal acc	yt
4	Selasa 1/5-23	P. II, III	revisi	yt
5	Senin 8/5-23	P. II, III	acc	yt
6	Selasa 24/5-23	Bab IV, V	revisi	yt
7	Senin 5/6-23	Bab IV	revisi	yt
8	Selasa 13/6-23	Bab IV, V	acc	yt


Perpanjangan I

Semester : _____

Th. Ak. : _____

Paraf Kajur : _____

Surabaya, 13 Juni 2023



(Nama dan tanda tangan Pembimbing)

Lampiran 28 Surat Persetujuan Penelitian



MIXUE ICE CREAM & TEA MERR SURABAYA
 Jl. Dr. Ir. H. Soekarno No. 416 A, Kedung Baruk, Kec. Rungkut,
 Surabaya, Jawa Timur 60298
 Telp. 0821-4076-1121

Nomor :
 Lampiran : -
 Perihal : **Persetujuan Permohonan Ijin Untuk Mengadakan Penelitian**
 Kepada : Prof. Slamet Riyadi, Msi., Ak., Ca
 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
 Di -
Surabaya

Dengan Hormat,

Menindak lanjuti surat dari Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Nomor : 3378/K/FEB/XI/2023 tanggal 11 April 2023 tentang permohonan ijin untuk mengadakan penelitian pada Outlet Es Krim Mixue Merr Surabaya, Bersama ini diberitahakan bahwa kami memberikan ijin mahasiswa sebagaimana tersebut dibawah ini untuk mengadakan penelitian guna memperoleh data sesuai dengan yang disusunnya.

Nama : Novita Almaratus Sholikha
 N.P.M : 1211900199
 Fakultas / Program Studi : Ekonomi dan Bisnis / Manajemen
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualits Produk, Presepsi Harga dan Kualitas
 Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada
 Pembelian Es Krim Mixue di Outlet Merr Surabaya

Demikian surat persetujuan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 11 April 2023
 MIXUE
 SEMOLWARU
 JL. Dr. Ir. H.
 Soekarno No. 416 A Rungkut

Tembusan :

1. Novita Almaratus Sholikha (1211900199)
2. Arsip

Lampiran 29 Hasil Trunitin

PENGARUH KUALITAS PRODUK, PRESPEKSI HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PEMBELIAN ES KRIM MIXUE DI OUTLET MERR SURABAYA

ORIGINALITY REPORT



PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Student Paper	9%
2	repositori.buddhidharma.ac.id Internet Source	3%
3	eprints.ums.ac.id Internet Source	2%
4	Submitted to Universitas Jenderal Soedirman Student Paper	2%
5	Submitted to STIE Perbanas Surabaya Student Paper	2%