


## LAMPIRAN


### Lampiran 1. Kartu Bimbingan



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

**SEMESTER**  
Gasal / Genap  
**2022, 2023**

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**




**Nama Mahasiswa / NBI:** Moch Hafeth Fathual/111900163

**Nama Pembimbing:** Dr. Ida Bagus Compena, M.M.

**Judul Skripsi:** Pengaruh persepsi harga, lokasi, kualitas pelayanan terhadap keputusan pelanggan dan loyalitas pelanggan pada kangen gogya cafe di Jl. Lintah Wetan

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

No.	HARI / TANGGAL	KONSENTRASI		PARAF
		BAB / HAL	KETERANGAN REVISI	
1.	Jum/et, 17-02-23		Konsultasi judul	A
2.	Jum/et, 24-02-23		ACC judul	A
3.	Kamis, 02-03-23		Revisi Bab 1, 2, 3	A
4.	Wabes, 08-03-23		Revisi proposal (Bab 1, 2, 3)	A
5.	Jum/et, 24-03-23		Revisi proposal (Bab 1, 2, 3)	A
6.	Kamis, 06-04-23		ACC proposal (Bab 1, 2, 3)	A
7.	Kamis, 27-04-23		Kustodian	A
8.	Kamis, 05-05-23		Revisi Bab IV, V	A
9.	Jum/et, 09-06-23		Revisi Bab IV, V	A
10.	Jum/et, 15-06-23		Acc Bab. IV, V	A
				


**Perpanjangan I**

Semester : \_\_\_\_\_

Th. Ak. : \_\_\_\_\_

Paraf Kajur : \_\_\_\_\_

Surabaya, **23 - 06 - 2023**

  
**Dr. Ida Bagus Compena, M.M.**  
 (Nama dan tanda tangan Pembimbing)

CS Dipindai dengan CamScanner

## Lampiran 2. Kuisisioner Penelitian

Kuesioner ini diperuntukkan untuk konsumen Kangen Jogja Café Lidah Wetan yang sudah melakukan pembelian produk atau berkunjung sebanyak minimal dua kali.

### IDENTITAS PENELITI

Nama : Moch.Hafidh Fahrizal  
 Asal Universitas : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
 Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis/Manajemen

### JUDUL PENELITIAN

“Pengaruh Persepsi Harga,Lokasi,Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Kangen Jogja Café Surabaya”

### IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan
3. Usia :  17-23 tahun  24-29 tahun  
 30-35 tahun  < 35 tahun

### I. PETUNJUK PENGISIAN

Pilihlah salah satu jawaban dari setiap pernyataan yang paling sesuai dengan keadaan atau perasaan diri Anda, dengan cara memberikan tanda *check list* (√) pada kolom jawaban yang tersedia.

Keterangan pilihan :

STS	= Sangat Tidak Setuju	(Skor 1)
TS	= Tidak Setuju	(Skor 2 )
N	= Netral	(Skor 3)
S	= Setuju	(Skor 4)
SS	= Sangat Setuju	(Skor 5)

## TABEL KUISIONER

### X1. Persepsi Harga

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
<b>X1.1</b>	<b>Harga Sesuai dengan kualitas produk</b>					
X1.1.1	Apakah harga kangen jogja cafe sesuai dengan kualitas produknya					
X1.1.2	Apakah harga kangen jogja cafe beda dengan harga produk cafe lain					
<b>X1.2</b>	<b>Perbandingan Harga</b>					
X1.2.1	Harga produk kangen jogja cafe beda dengan cafe lain					
X1.2.2	Harga produk kangen jogja cafe sesuai dengan produk cafe					
<b>X1.3</b>	<b>Harga terjangkau oleh konsumen</b>					
X1.3.1	Harga di kangen jogja cafe apakah sangat terjangkau					
X1.3.2	Harga di kangen jogja cafe apakah sangat terjangkau dengan cafe lain					
<b>X1.4</b>	<b>Harga sesuai dengan harapan konsumen</b>					
X1.4.1	Harga di kangen jogja cafe apakah sangat diharapkan oleh pelanggan					
X1.4.2	Harga di kangen jogja cafe apakah pelanggan ada harapan kembali lagi					

### X2. Lokasi

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
<b>X2.1</b>	<b>Akses</b>					
X2.1.1	Lokasi menuju kangen jogja café sangat mudah dijangkau					
X2.1.2	Lokasi kangen jogja café mudah ditempuh dengan transportasi pribadi atau umum					

<b>X2.2</b>	<b>Visibilitas</b>					
X2.2.1	Bangunan kangen jogja cafe dapat dilihat dengan jelas oleh pengendara atau pejalan kaki					
X2.2.2	Lokasi yang strategis membuat kangen jogja café dapat ditemukan dengan mudah					
<b>X2.3</b>	<b>Lalu lintas</b>					
X2.3.1	Lalu lintas disekitar kangen jogja café lancar dan terhindar dari kemacetan					
X2.3.2	Lokasi kangen jogja café dekat dengan jalan raya dan banyak orang berlalu lalang					
<b>X2.4</b>	<b>Tempat parker</b>					
X2.4.1	Tempat parkir kangen jogja cafe apakah sangat terjangkau					
X2.4.2	Tempat parkir kangen jogja cafe apakah bisa buat roda dua dan roda empat					
<b>X2.5</b>	<b>Ekspansi</b>					
X2.5.1	Apakah kangen jogja cafe tempat nya cukup luas					
X2.5.2	Kangen jogja cafe apakah butuh perluasan tempat					
<b>X2.6</b>	<b>Lingkungan</b>					
X2.6.1	Lingkungan kangen jogja cafe sangat mendukung					
X2.6.2	Apakah lingkungan kangen jogja cafe sangat dekat sama kampus atau dll					
<b>X2.7</b>	<b>Persaingan</b>					
X2.7.1	Kangen jogja cafe banyak pesaingnya					

X2.7.2	Apakah kangen jogja cafe bersaing dengan cafe lainnya					
<b>X2.8</b>	<b>Peraturan pemerintah</b>					

X2.8.1	Apakah kangen jogja cafe tidak dengan tempat ibadah					
X2.8.1	Apakah kangen jogja cafe bertempat di pemukiman					

### X3.Kualitas Pelayanan

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
<b>X3.1</b>	<b>Keandalan (reability)</b>					
X3.1.1	Kemampuan pelayanan karyawan kangen jogja cafe dapat dipercaya					
X3.1.2	Apakah kangen jogja cafe konsisten dalam pelayanan					
<b>X3.2</b>	<b>Kesadaran (awareness)</b>					
X3.2.1	Apakah karyawan kangen jogja cafe membantu pelanggan					
X3.2.2	Apakah karyawan melayani disaat pelanggan meminta tolong ke karyawan kangen jogja cafe					
<b>X3.3</b>	<b>Perhatian (attention)</b>					
X3.3.1	Karyawan kangen jogja cafe memperhatikan pelanggan					
X3.3.2	Karyawan kangen jogja cafe menerima informasi dari pelanggan					
<b>X3.4</b>	<b>Ketepatan (accuracy)</b>					
X3.4.1	Karyawan kangen jogja cafe melayani pelanggan dengan baik					
X3.4.2	Apakah kangen jogja cafe pelayanan yang sangat cukup					

**Z1.Kepuasan Pelanggan**

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
<b>Z1.1</b>	<b>Pemenuhan ekspektasi pelanggan</b>					
Z1.1.1	Apakah pelanggan dapat membandingkan produk kangen jogja cafe					
Z1.1.2	Pelanggan kangen jogja cafe ada harapan produk cafe dengan melebihi ekspektasi					
<b>Z1.2</b>	<b>Keinginan membeli kembali</b>					
Z1.2.1	Pelanggan kangen jogja cafe apakah ada keinginan kembali lagi					
Z1.2.2	Apakah pelanggan kangen jogja cafe membeli produk kembali					

**Y1.Loyalitas Pelanggan**

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
<b>Y1.1</b>	<b>Mengatakan hal positif tentang perusahaan kepada orang lain</b>					
Y1.1.1	Pelanggan kangen jogja cafe mengatakan hal positif tentang cafe ini					
Y1.1.2	Pelanggan kangen jogja cafe mengatakan hal positif terhadap cafe lain					
<b>Y1.2</b>	<b>Merekomendasikan perusahaan kepada orang lain yang meminta saran</b>					
Y1.2.1	Pelanggan kangen jogja cafe merekomendasikan dengan cafe lain					
Y1.2.2	Pelanggan kangen jogja cafe merekomendasikan dan meminta saran dengan orang lain					

<b>Y1.3</b>	<b>Mendorong orang lain agar melakukan pembelian</b>					
Y1.3.1	Pelanggan kangen jogja cafe mendorong orang lain untuk membeli produk nya					
Y1.3.2	Pelanggan kangen jogja cafe melakukan pembelian produknya kepada pelanggan baru					
<b>Y1.4</b>	<b>Mempertimbangkan untuk menjadi pilihan pertama dalam melakukan pembelian produk atau jasa. Berkeinginan untuk melakukan pembelian ulang di waktu yang akan datang</b>					
Y1.4.1	Pelanggan kangen jogja mempertimbangkan produk cafe					
Y1.4.2	Pelanggan kangen jogja cafe mempertimbangkan agar pelanggan dapat kembali diwaktu yang akan datang					



**Lampiran 3. Kuisisioner Melalui Google Form Untuk Ditujukan Ke Responden**



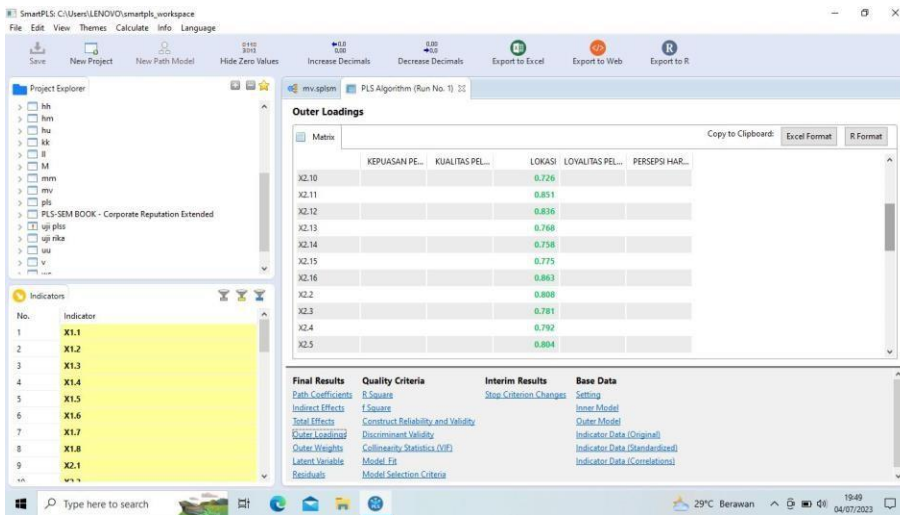
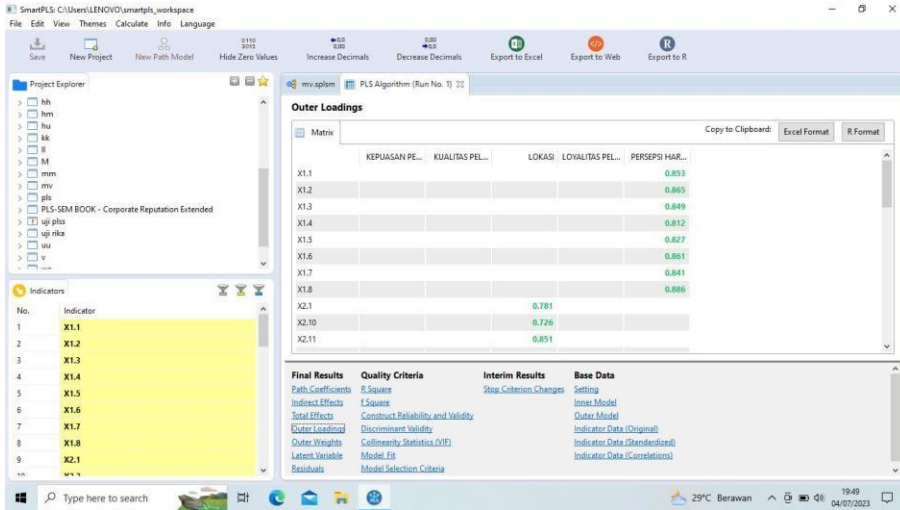


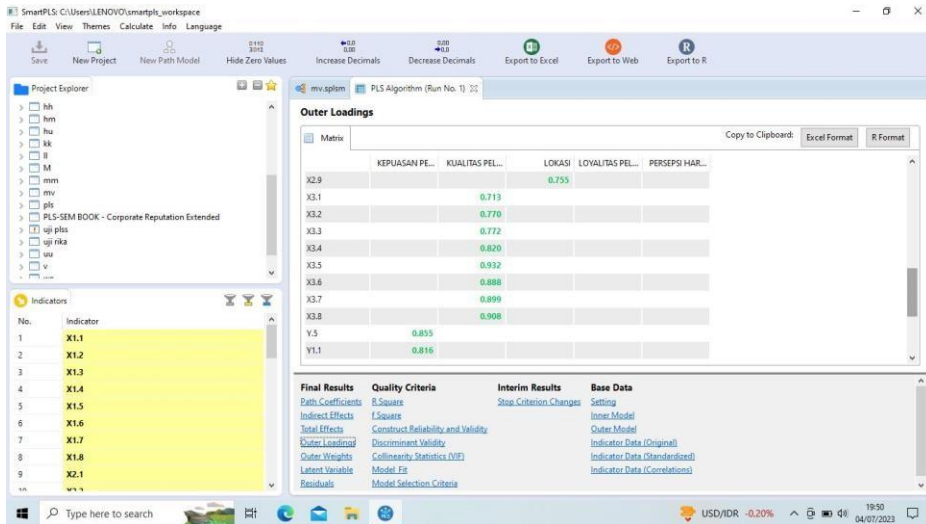
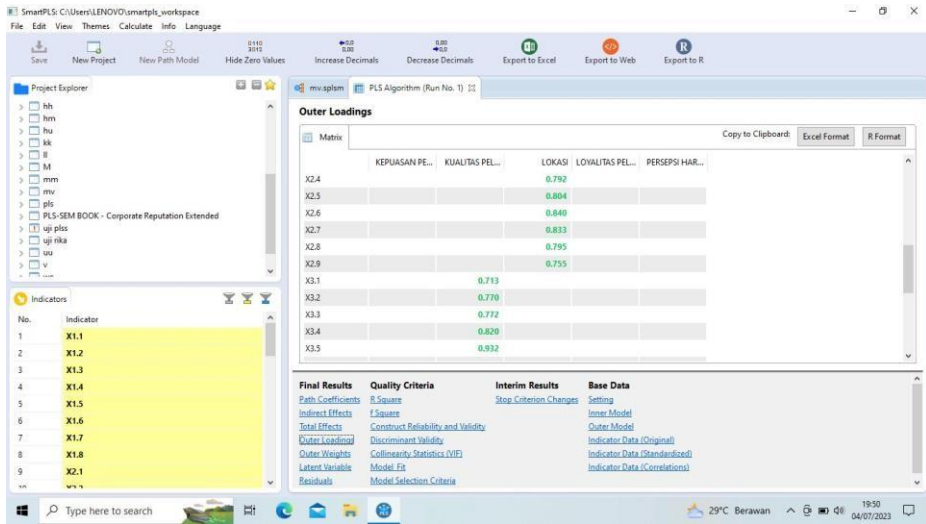




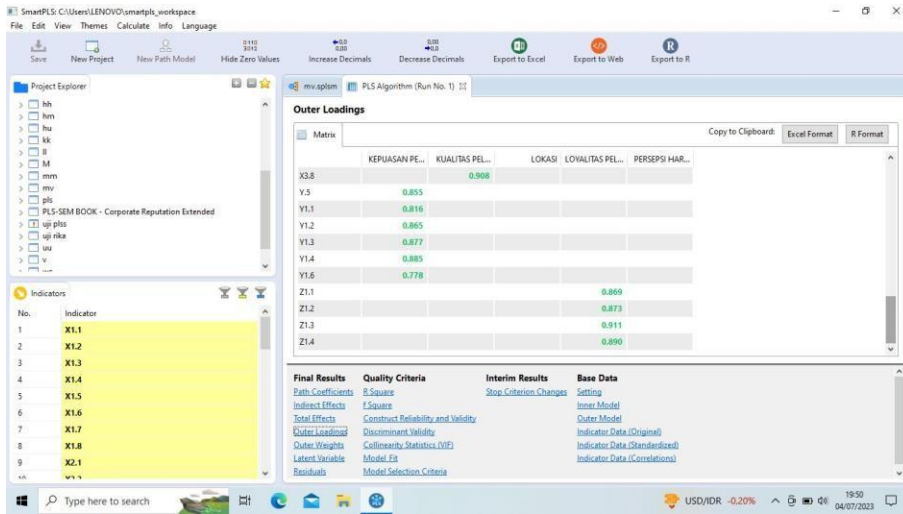


## Lampiran 5. Outer Loading

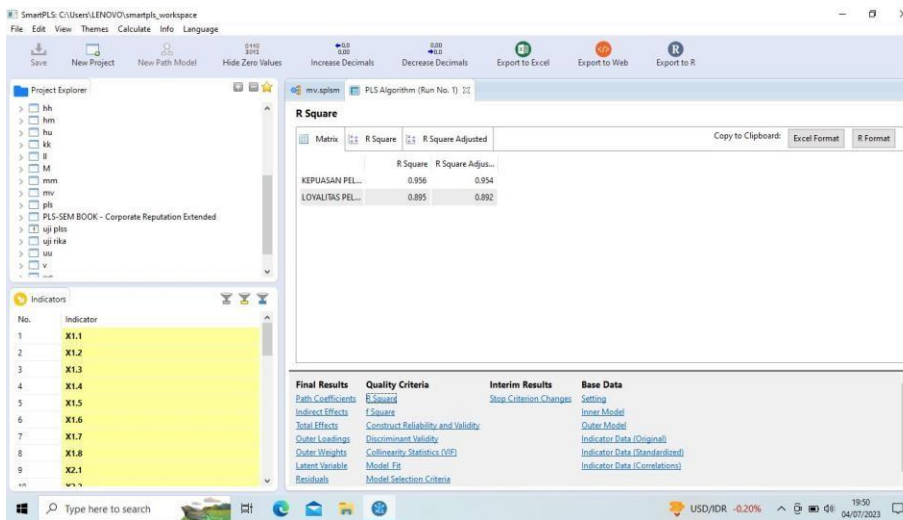




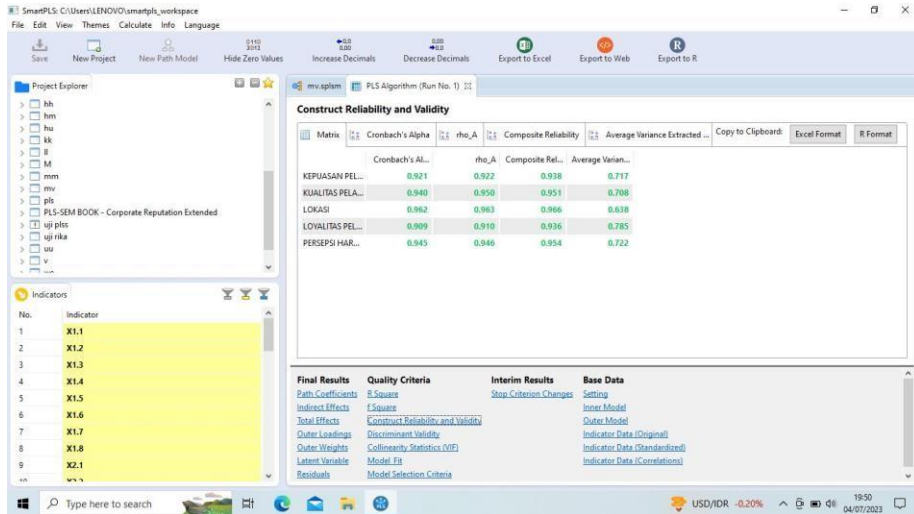




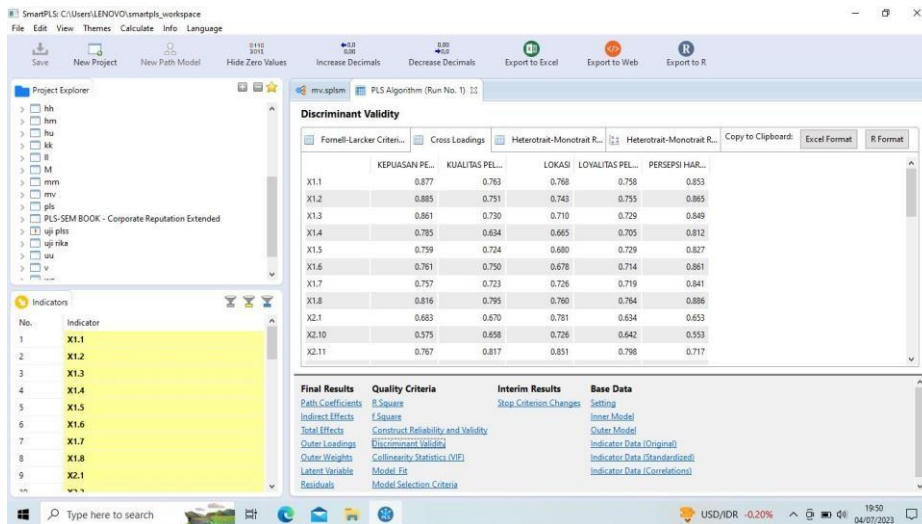
### Lampiran 6. R Square



## Lampiran 7. Konstruk Rehabilitas Dan Validitas



## Lampiran 8. Validitas Diskriminan



SmartPLS C:\Users\LENOVO\smartpls\_workspace

File Edit View Themes Calculate Info Language

Save New Project New Path Model Hide Zero Values Increase Decimals Decrease Decimals Export to Excel Export to Web Export to R

Project Explorer

- Mh
- hm
- hu
- ka
- M
- mm
- mv
- pls
- PLS-SEM BOOK - Corporate Reputation Extended
- up pls
- up rka
- uu
- v
- vv

Indicators

No.	Indicator
1	X1.1
2	X1.2
3	X1.3
4	X1.4
5	X1.5
6	X1.6
7	X1.7
8	X1.8
9	X2.1

inv.splm PLS Algorithm (Run No. 1)

### Discriminant Validity

	Fornell-Larcker Criter...	Cross Loadings	Heterotrait-Monotrait R...	Heterotrait-Monotrait R...	Copy to Clipboard	Excel Format	R Format
	KEPUASAN PE...	KUALITAS PEL...	LOKASI	LOVALTAS PEL...	PERSEPSI HAR...		
X2.11	0.787	0.817	0.881	0.798	0.717		
X2.12	0.789	0.801	0.836	0.808	0.738		
X2.13	0.722	0.758	0.768	0.726	0.693		
X2.14	0.721	0.802	0.758	0.726	0.701		
X2.15	0.708	0.782	0.775	0.706	0.662		
X2.16	0.795	0.837	0.863	0.785	0.755		
X2.2	0.670	0.681	0.808	0.693	0.624		
X2.3	0.613	0.658	0.781	0.671	0.599		
X2.4	0.716	0.797	0.792	0.777	0.713		
X2.5	0.738	0.720	0.804	0.757	0.704		
X2.6	0.717	0.726	0.840	0.764	0.669		

Final Results Quality Criteria Interim Results Base Data

Path Coefficients R-Square Step Criterion Changes Setting

Indirect Effects [Squares Inner Model

Total Effects Construct Reliability and Validity Outer Model

Outer Loadings [Discriminant Validity Indicator Data (Original)

Outer Weights Collinearity Statistics (VIF) Indicator Data (Standardized)

Latent Variable Model Fit Indicator Data (Correlations)

Residuals Model Selection Criteria

USD/IDR -0.20%

19:51 04/07/2023

SmartPLS C:\Users\LENOVO\smartpls\_workspace

File Edit View Themes Calculate Info Language

Save New Project New Path Model Hide Zero Values Increase Decimals Decrease Decimals Export to Excel Export to Web Export to R

Project Explorer

- Mh
- hm
- hu
- ka
- M
- mm
- mv
- pls
- PLS-SEM BOOK - Corporate Reputation Extended
- up pls
- up rka
- uu
- v
- vv

Indicators

No.	Indicator
1	X1.1
2	X1.2
3	X1.3
4	X1.4
5	X1.5
6	X1.6
7	X1.7
8	X1.8
9	X2.1

inv.splm PLS Algorithm (Run No. 1)

### Discriminant Validity

	Fornell-Larcker Criter...	Cross Loadings	Heterotrait-Monotrait R...	Heterotrait-Monotrait R...	Copy to Clipboard	Excel Format	R Format
	KEPUASAN PE...	KUALITAS PEL...	LOKASI	LOVALTAS PEL...	PERSEPSI HAR...		
X3.5	0.738	0.720	0.804	0.757	0.704		
X2.6	0.717	0.726	0.840	0.764	0.669		
X2.7	0.661	0.687	0.833	0.665	0.636		
X2.8	0.648	0.660	0.795	0.638	0.627		
X2.9	0.691	0.625	0.755	0.645	0.704		
X3.1	0.606	0.713	0.627	0.639	0.590		
X3.2	0.619	0.770	0.661	0.628	0.649		
X3.3	0.651	0.772	0.695	0.667	0.639		
X3.4	0.730	0.820	0.794	0.745	0.696		
X3.5	0.853	0.932	0.852	0.912	0.807		
X3.6	0.827	0.888	0.838	0.885	0.790		

Final Results Quality Criteria Interim Results Base Data

Path Coefficients R-Square Step Criterion Changes Setting

Indirect Effects [Squares Inner Model

Total Effects Construct Reliability and Validity Outer Model

Outer Loadings [Discriminant Validity Indicator Data (Original)

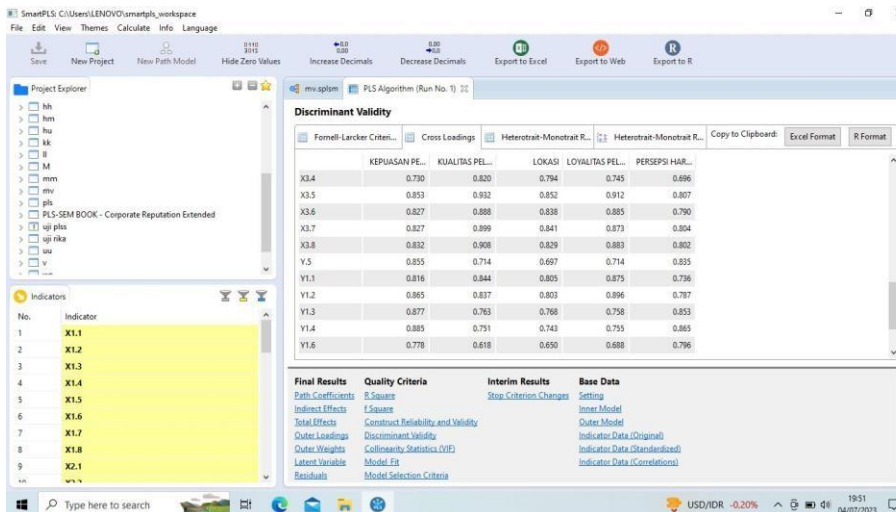
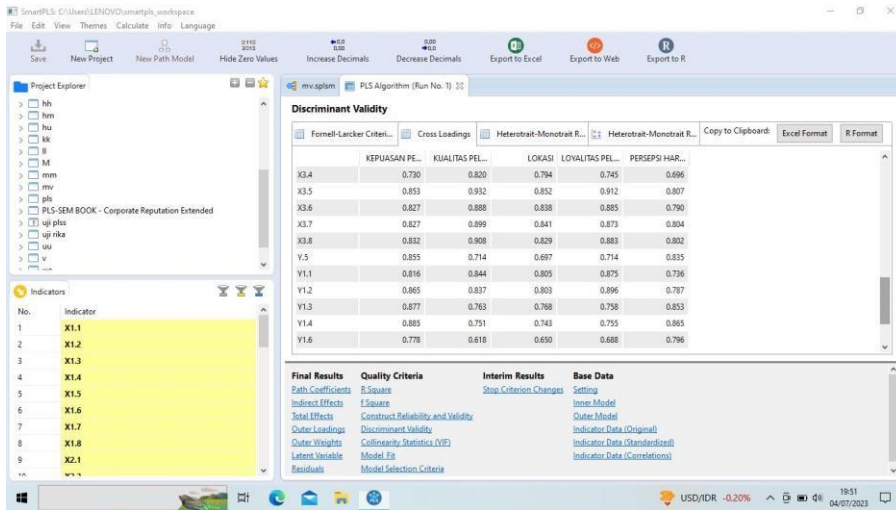
Outer Weights Collinearity Statistics (VIF) Indicator Data (Standardized)

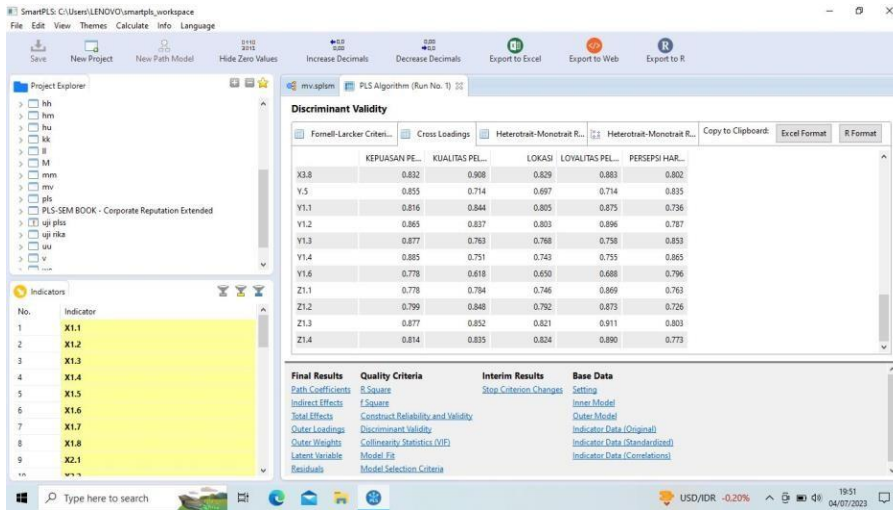
Latent Variable Model Fit Indicator Data (Correlations)

Residuals Model Selection Criteria

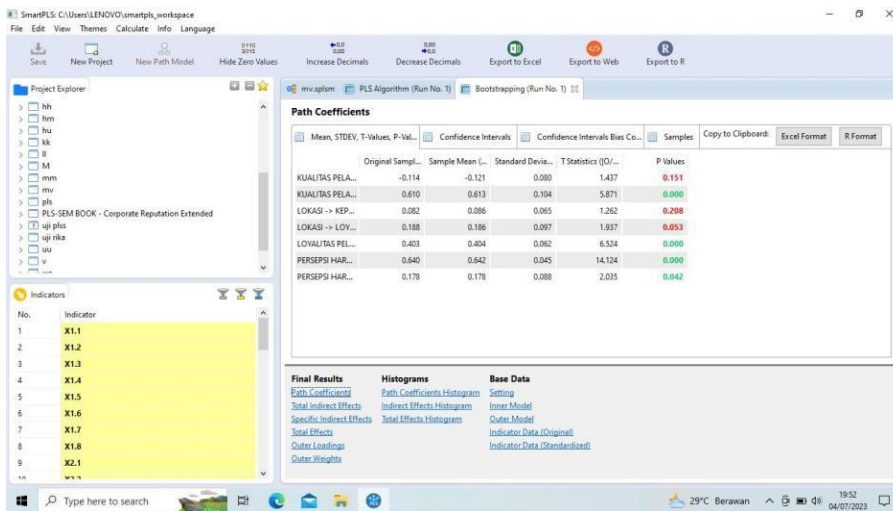
USD/IDR -0.20%

19:51 04/07/2023





### Lampiran 9. Path Coefficients











## Lampiran 11. Hasil Turnitin

### PENGARUH PERSEPSI HARGA, LOKASI, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN KANGEN JOGJA CAFE SURABAYA

#### ORIGINALITY REPORT

<b>20%</b> SIMILARITY INDEX	<b>20%</b> INTERNET SOURCES	<b>6%</b> PUBLICATIONS	<b>13%</b> STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	------------------------------

#### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>repository.unej.ac.id</b> Internet Source	<b>7%</b>
<b>2</b>	<b>jom.unpak.ac.id</b> Internet Source	<b>6%</b>
<b>3</b>	<b>jim.unsam.ac.id</b> Internet Source	<b>4%</b>
<b>4</b>	<b>dspace.uui.ac.id</b> Internet Source	<b>3%</b>

Exclude quotes  On

Exclude matches  < 75 words

Exclude bibliography  On

## Lampiran 12. Surat Izin Penelitian



Kangen Jogja Cafe  
Jl.Lidah Wetan Gg.X1 No.12,Kec.Lakarsantri,Kota Surabaya

---

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 Kangen Jogja Cafe Jl.Lidah Wetan,Gg X1,Kec.Lakarsantri, Kota Surabaya memberikan izin kepada :

Nama : Moch.Hafidh Fahrizal

NBI : 1211900168

Untuk melaksanakan penelitian di tempat Kangen Jogja Cafe Jl.Lidah Wetan,Gg X1,Kec.Lakarsantri, Kota Surabaya dengan judul “Pengaruh Persepsi harga,Lokasi,Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan loyalitas Pelanggan Pada Kangen Jogja Cafe Di Jl.Lidah Wetan”.

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

Surabaya, 06 Maret 2023

Hormat Saya,

Budi (Owner)