LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Kepada
Yth. Bapak/Ibu
Responden Jl. Raya Seroja No. 102, Harapan Jaya, Bekasi Utara,
Bekasi

Dengan Hormat,
Saya yang bertanda tangan dibawah ini :
Nama : Eva Ratnasari

NBI : 1211700038

Prodi : Manajeman

Adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas 17 Agustsus 1945 yang sedang menyusun skripsi dengan judul " PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN PADA WARUNG SATE MADURA CAK ROHIM BEKASI". Oleh karena itu, mohon bantuan Bapak/Ibu untuk menjawab pertanyaan – pertanyaan kuesioner berikut ini.

Demikianlah, saya ucapkan terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini.

Surabaya 19 Desember 2022
Peneliti

(Eva Ratnasari)

A. Profil Responden

Berilah tanda **(√)** untuk setiap jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan diri anda

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : ☐ Laki – Laki ☐ Perempuan
3. Usia : ☐ < 16 Tahun ☐ 16 – 25 Tahun
   ☐ 26 – 30 Tahun ☐ > 30 Tahun
4. Pekerjaan : ☐ Pelajar Sekolah ☐ Mahasiswa
   ☐ Wiraswasta ☐ PNS
   ☐ Lainnya

B. Petunjuk Kuesioner

1. Sebelum mengisi kuesioner ini, mohon Bapak/Ibu/Saudara/I membaca setiap butir pertanyaan yang cermat
2. Saudara tinggal beri tanda *Check list* (√) pada kolom yang sesuai dengan pilihan
3. Untuk butir pertanyaan hanya diperbolehkan salah satu jawaban saja
4. Semua pertanyaan mohon dijawab tanpa ada satupun yang terlewat

C. Keterangan Jawaban

1. SS : Sangat Setuju
2. S : Setuju
3. N : Netral

4. TS : Tidak Setuju
5. STS : Sangat Tidak Setuju

A. VARIABEL PERSEPSI HARGA (X1)

NO	PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
	Keterjangkauan Harga					
1.	Harga sate Madura Cak Rohim sangat terjangkau oleh semua kalangan					
	Kesesuaian harga dengan kualitas produk					
2.	Harga yang ditawarkan Sate Madura Cak Rohim sesuai dengan kualitas produk					
	Kesesuaian harga dengan manfaat produksi					
3.	Harga yang ditawarkan Sate Madura Cak Rohim sesuai dengan manfaat yang ditawarkan oleh produk yang dipilih					
	Daya Saing Harga					
	Harga yang ditawarkan sate Madura Cak Rohim mampu bersaing dengan pesaing usaha sate Madura lainnya					

B. VARIABEL KUALITAS PRODUK (X2)

NO	PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
	Kinerja (Performance)					
1.	Menu di sate Madura Cak rohim sangat lengkap					
	Kehandalan (Reliabilitas)					
2.	kualitas produk sate Madura Cak Rohim disajikan dengan baik dan tidak menimbulkan bau yang tidak enak.					
	Fitur (Features)					
3.	Produk sate Madura Cak Rohim memiliki rasa yang khas dan rasa empuk yang melekat					
	Keawetan (durability)					
4.	Produk sate Madura Cak Rohim disajikan dalam keadaan (panas/ hangat) dan tidak cepat dingin					
	Konsistensi					
5.	Produk sate Madura Cak Rohim bumbu yang disajikan tidak berubah-ubah atau tetap					
	Desain					

6.	Tampilan produk sate Madura Cak Rohim disajikan dengan menarik dan mengundang selera					

C. VARIABEL KUALITAS LAYANAN (X3)

NO	PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
	Berwujud (Tangible)					
1.	Penampilan Karyawan sate Madura Cak Rohim Rapi dan bersih					
	Daya Tanggap (Responsiveness)					
2.	Pelayanan yang diberikan oleh karyawan sate Madura Cak Rohim tanggap saat melayani konsumen					
	Kepastian (Assurance)					
3.	Karyawan warung sate Madura Cak Rohim menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan dengan kemampuan melayani					
	Empati (Emphaty)					
4.	Karyawan warung Sate Madura Cak Rohim berupaya untuk memahami keinginan pelanggan					
	Keandalan (Reliability)					

5.	Karyawan warung sate Madura Cak Rohim memeberikan pelayanan dengan cepat dan tepat					

D. VARIABEL KEPUASAAN PELANGGAN (Y)

NO	PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
	Sistem Keluhan dan Saran					
1.	Saya akan menerima keluhan dan saran bagi setiap konsumen yang berkunjung					
	Pembeli Bayangan					
2.	Saya akan merekomendasikan sate Madura Cak Rohim kepada orang lain					
	Analisis pelanggan yang beralih					
3.	Saya akan memperbaiki produk sate Madura Cak Rohim lebih baik lagi					
	Survei kepuasaan pelanggan					
4.	Saya merasa puas membeli produk sate Madura Cak Rohim					

Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian

SURAT BALASAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nur Hasanah

Jabatan : Owner Warung Sate Madura Cak Rohim

Menerangkan bahwa:

Nama : Eva Ratnasari

Nbi : 1211700038

Fakultas : Ekonomi & Bisnis

Universitas : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Alamat Lengkap : Jl. Al- bahar IV RT.04 RW. 028 No.73, Kelurahan Harapan Jaya, Kecamatan Bekasi Utara, Kota Bekasi

Diberikan izin untuk melakukan penelitian skripsi di Warung Sate Madura Cak Rohim Bekasi dengan judul : **" Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasaan Pelanggan Pada Warung Sate Madura Cak Rohim Bekasi".**

Demikian surat izin penelitian ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bekasi, 15 Oktober 2022

Hormat Saya,

Owner Warung Sate Cak Rohim

Nur Hasanah

Lampiran 3 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Hasil penelitian	Hubungan Dengan Penelitian Ini
1.	Vinny Dwi Rahim	Pengaruh Kualitas	Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh	Penelitian Ini Sama-Sama Menggunakan

	Safavi, Hawignyo (2021)	Pelayanan, dan Citra Merek terhadap Kepuasaan konsumen kartu Xl – Axiata pada pengikut instagram XL-Axiata	signifikan terhadap Kepuasaan Konsumen dan Citra Merek Berpengaruh Positif dan signifikan Terhadap Kepuasaan Konsumen Kartu XL – Axiata pada pengikut instagram XL – Axiata	Variabel Kualitas Pelayanan, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasaan Konsumen
2.	Dadang Suhairi (2019)	Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan kualitas layanan terhadap Kepuasaan Konsumen di PT. Honda Autobest Bandung	Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Layanan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasaan Konsumen Di. PT. Honda Autobest Bandung	Penelitian Ini Sama-Sama Menggunakan Variabel Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasaan Konsumen
3.	Yanto Hermawan, Dina Maylani, Mumuh Mulyana	Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasaan Pelanggan Produk Smartphone Samsung di Bogor	Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan persepsi Harga berpengatruh positif dan signifikan terhadap Kepuasaan Pelanggan Produk Smartphone Samsung di Bogor	Penelitian Ini Sama-Sama menggunakan Variabel Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasaan Pelanggan.
4.	Rabiah (2020)	Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap	Kualitas Produk tidak berpengaruh signifikan dan negatif terhadap kepuasaan konsumen.Harga, dan Kualitas Pelayanan	Variabel Ini Sama-Sama Menggunakan Variabel Harga, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

		Kepuasaan Konsumen Pada Rumah Makan Nesmilo Di Samarinda	Berpengaruh Signifikan Terhadap kepuasaan Konsumen Pada Rumah Makan Nesmilo Samarinda	
5.	Mutiara Zahara, Nando Andreansyah, Relawati (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran KFC Lampung	Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Restoran KFC Lampung	Variabel Ini Sama-Sama Menggunakan Variabel Kualitas Produk, kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.
6.	Akhmad Edi Gunawan, Ahmad Ghufrony (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Persepsi Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasaan Konsumen Express Bahari di Kabupaten Sumenep	Kualitas Pelayanan, Fasilitas,Persepsi Harga dan Promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasaan Konsumen Express Bahari di Kabupaten Sumenep	Variabel Ini Sama-Sama Menggunakan Variabel Kualitas Pelayanan, Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.
7.	Tri Setia Ningtiyas (2019)	Pengaruh Persepsi Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Jasa Pengiriman Barang	Persepsi Harga tidak berpengaruh signfikan terhadap Kepuasan Konsumen dan Lokasi, Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan maupun simultan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Jasa Pengiriman	Variabel ini sama – sama menggunakan variabel Persepsi Harga, Lokasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasaan Konsumen

		Wahana Ekspress	Barang Wahana Ekspress.	

Lampiran 4 Profil Responden

No	Nama	Gender	Umur	Pekerjaan
1	Nailul Nufarohah	Perempuan	17 - 25 Tahun	Mahasiswa
2	Mutmainnatan tammah	Perempuan	17 - 25 Tahun	Lainnya
3	Wasiah	Perempuan	17 - 25 Tahun	Mahasiswa
4	Abrar Zilzal Fulliani	Laki-Laki	17 - 25 Tahun	Mahasiswa
5	Firda miliya yasmin	Perempuan	17 - 25 Tahun	Mahasiswa
6	Nur Aisyah	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar Sekolah
7	Mifta Khuljannah	Perempuan	17 - 25 Tahun	Lainnya
8	Melati	Perempuan	17 - 25 Tahun	Lainnya
9	Indawati	Perempuan	17 - 25 Tahun	Lainnya
10	Siti Nabila	Perempuan	< 16 Tahun	Pelajar Sekolah
11	Aini	Perempuan	17 - 25 Tahun	Mahasiswa

12	Tinaa	Perempuan	17 - 25 Tahun	Lainnya
13	Samsiyah	Perempuan	17 - 25 Tahun	Mahasiswa
14	Muhaimin abdillah	Laki-Laki	17 - 25 Tahun	Wiraswasta
15	Alif	Laki-Laki	26 - 30 Tahun	Wiraswasta
16	Nikmatus Sholichah	Perempuan	17 - 25 Tahun	Mahasiswa
17	Qhoiru Annisa	Perempuan	17 - 25 Tahun	Mahasiswa
18	Syarifatul Jannah	Perempuan	26 - 30 Tahun	Lainnya
19	Masdirah	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar Sekolah
20	Nia Wulandari	Perempuan	17 - 25 Tahun	Wiraswasta
21	Agnina Sahila	Perempuan	17 - 25 Tahun	Lainnya
22	Darsono	Laki-Laki	26 - 30 Tahun	Wiraswasta
23	Sofa al fajar	Laki-Laki	17 - 25 Tahun	Mahasiswa
24	Hoirul Rosid	Laki-Laki	> 30 Tahun	Wiraswasta
25	Siti Rohmah	Perempuan	17 - 25 Tahun	Wiraswasta
26	Abdul Kowi	Laki-Laki	> 30 Tahun	Wiraswasta
27	Laila	Perempuan	17 - 25 Tahun	Lainnya
28	Catherine Feberina A.	Perempuan	17 - 25 Tahun	Mahasiswa

29	Nur Hasanah	Perempuan	17 - 25 Tahun	Wiraswasta
30	Nur Laili Indah S.	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar Sekolah
31	Fathur Rohman	Laki-Laki	26 - 30 Tahun	Wiraswasta
32	Hannah	Perempuan	> 30 Tahun	Lainnya
33	Aprilia Trisiya Dewi	Perempuan	17 - 25 Tahun	Mahasiswa
34	Jappar	Laki-Laki	> 30 Tahun	Wiraswasta
35	Dhian	Perempuan	17 - 25 Tahun	Lainnya
36	Elida Mutiara R.	Perempuan	17 - 25 Tahun	Lainnya
37	Ida Matussilmi	Perempuan	17 - 25 Tahun	Mahasiswa
38	Khoirunnisa Salsabila	Perempuan	17 - 25 Tahun	Lainnya
39	Najah	Perempuan	17 - 25 Tahun	Mahasiswa
40	Arisma Syafitri	Perempuan	17 - 25 Tahun	Lainnya
41	Rifdah Eka Syaputri	Perempuan	17 - 25 Tahun	Mahasiswa
42	Ulfa	Perempuan	26 - 30 Tahun	Lainnya
43	Nanda Puji Puspita S	Perempuan	17 - 25 Tahun	Mahasiswa
44	Fitriani	Perempuan	17 - 25 Tahun	Mahasiswa
45	Faradila	Perempuan	17 - 25 Tahun	Lainnya
46	Nafi'atul Inayah	Perempuan	17 - 25 Tahun	Lainnya
47	Wahyu	Laki-Laki	17 - 25 Tahun	Lainnya
48	Jannah	Perempuan	26 - 30 Tahun	Lainnya
49	Novi	Perempuan	26 - 30 Tahun	Wiraswasta
50	Dyana	Perempuan	17 - 25 Tahun	Mahasiswa
51	Wigia Maritha	Perempuan	17 - 25 Tahun	Lainnya
52	Ayu Wulandari	Perempuan	26 - 30 Tahun	Lainnya
53	Iis	Perempuan	26 - 30 Tahun	Lainnya
54	Nana	Perempuan	26 - 30 Tahun	Wiraswasta
55	Farkhan	Laki-Laki	17- 25 Tahun	Lainnya

56	Majid	Laki-Laki	> 30 Tahun	Lainnya
57	Firdaus	Laki-Laki	26 - 30 Tahun	Wiraswasta
59	Rizda Zuhroida	Perempuan	26 - 30 Tahun	Lainnya
58	Siti Komariyah	Perempuan	> 30 Tahun	PNS
60	Fanni	Perempuan	26 - 30 Tahun	Lainnya
61	Septianur Dwi Rahayu	Perempuan	17 - 25 Tahun	Mahasiswa
62	Ryni Fitriani	Perempuan	26 - 30 Tahun	Lainnya
63	Afifatul Alifah	Perempuan	26 - 30 Tahun	Wiraswasta
64	Dian	Perempuan	26 - 30 Tahun	Lainnya
65	Eidha	Perempuan	17 - 25 Tahun	Lainnya
66	Glery Aldo Biraldi	Laki-Laki	26 - 30 Tahun	Lainnya
67	Milania	Perempuan	17 - 25 Tahun	Lainnya
68	Erika	Perempuan	17 - 25 Tahun	Wiraswasta
69	Firda	Perempuan	26 - 30 Tahun	Lainnya
70	Vivin Endira Syafii	Perempuan	17 - 25 Tahun	Mahasiswa
71	Novian	Perempuan	17 - 25 Tahun	Lainnya
72	Ifa	Perempuan	17 - 25 Tahun	Mahasiswa
73	Novi Dwi	Perempuan	26 - 30 Tahun	Lainnya
74	Munawaroh	Perempuan	17 - 25 Tahun	Lainnya
75	Sumairoh	Perempuan	26 - 30 Tahun	Lainnya
76	Rosidi	Laki-Laki	> 30 Tahun	PNS
77	M Said Marzuki	Laki-Laki	26 - 30 Tahun	Wiraswasta
78	Dewi Aisyah	Perempuan	> 30 Tahun	Lainnya
79	Yunita Maulydina	Perempuan	17 - 25 Tahun	Lainnya
80	Ima	Perempuan	17 - 25 Tahun	Mahasiswa
81	Biby	Perempuan	17 - 25 Tahun	Mahasiswa
82	Astria	Perempuan	26 - 30 Tahun	Wiraswasta
83	Afidah	Perempuan	17 - 25 Tahun	Mahasiswa
84	Abd Gani	Laki-Laki	> 30 Tahun	Wiraswasta
85	Andriana	Perempuan	26 - 30 Tahun	Wiraswasta
86	Firlian Ramadhanta P.	Laki-Laki	<16 Tahun	Lainnya
87	Gabriel Leon Alexa	Laki-Laki	17 - 25 Tahun	Mahasiswa
88	Alex Xavier	Laki-Laki	26 - 30 Tahun	Wiraswasta
89	Selly	Perempuan	17 - 25 Tahun	Wiraswasta
90	Achmad Zainoddin	Laki-Laki	> 30 Tahun	PNS
91	Nurul Azizah	Perempuan	17 - 25 Tahun	Lainnya
92	Hendra Eka	Laki-Laki	> 30 Tahun	PNS
93	Sumartini	Perempuan	> 30 Tahun	Lainnya

94	Watik Nur Aminah	Perempuan	17 - 25 Tahun	Lainnya
95	Uswatun Hasanah	Perempuan	> 30 Tahun	Lainnya
96	Febri Hariyanto	Laki-Laki	17 - 25 Tahun	Mahasiswa
97	Mad Zukdein	Laki-Laki	> 30 Tahun	Wiraswasta
98	Nurul Fadilah	Perempuan	26 - 30 Tahun	Lainnya
99	Siti Julaikah	Perempuan	26 - 30 Tahun	Lainnya
100	Dwi Devina	Perempuan	26 - 30 Tahun	Lainnya

Lampiran 5 Hasil Rekapan Kuesioner Responden

Data Jawaban Responden Pernyataan pada Indikator Variabel Persepsi Harga (X1)

Persepsi Harga (X1)				**TOTAL**
X1		X1		
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	
5	5	5	5	**20**
4	3	3	4	**14**
4	4	4	4	**16**
4	4	4	4	**16**
5	4	4	4	**17**
5	5	4	5	**19**
5	5	5	5	**20**
5	5	5	5	**20**
5	5	5	5	**20**
4	4	4	4	**16**
5	5	5	4	**19**
5	5	5	5	**20**

3	3	3	3	**12**
4	5	5	3	**17**
5	5	5	5	**20**
5	5	4	5	**19**
5	5	5	5	**20**
5	5	5	5	**20**
4	4	4	4	**16**
4	5	3	4	**16**
4	4	4	4	**16**
4	4	4	4	**16**
4	5	4	5	**18**
5	5	5	5	**20**
4	4	4	4	**18**
4	4	4	4	**16**
3	3	3	4	**13**
3	3	3	3	**12**
5	4	5	4	**18**
3	4	4	4	**15**
4	5	4	5	**18**
5	5	5	5	**20**
4	4	4	5	**17**
5	5	5	5	**20**
5	5	5	5	**20**
5	5	5	5	**20**
4	4	4	4	**16**
3	4	4	3	**14**
4	4	5	4	**17**
4	5	4	5	**18**
5	5	5	5	**20**
4	4	4	5	**17**
4	4	4	3	**15**
5	5	5	5	**20**
4	5	5	4	**18**
3	3	3	3	**12**
3	3	3	3	**12**
5	5	5	5	**20**
5	5	4	5	**19**
5	5	5	5	**20**
4	4	3	3	**14**
5	5	5	5	**20**
5	5	5	5	**20**

4	4	4	4	**16**
4	4	4	4	**16**
5	4	4	5	**18**
4	4	4	4	**16**
5	5	5	5	**20**
5	5	5	5	**20**
4	4	4	4	**16**
5	5	4	4	**18**
4	4	4	4	**16**
4	4	4	4	**16**

5	5	5	4	**19**
5	4	4	3	**16**
5	5	5	5	**20**
4	4	4	4	**16**
4	5	5	5	**19**
5	5	5	5	**20**
3	4	3	3	**13**
4	3	4	3	**14**
4	4	4	4	**16**
3	4	3	3	**13**
5	5	5	5	**20**
5	5	5	4	**19**
4	4	4	4	**16**
5	5	4	4	**18**
4	4	4	4	**16**
4	4	4	3	**15**
4	4	4	4	**16**
4	5	5	5	**19**
4	4	4	4	**16**
5	5	5	5	**20**
5	5	5	5	**20**
4	4	4	4	**16**
5	5	5	5	**20**
5	5	5	5	**20**
4	4	4	4	**16**
4	4	4	4	**16**
5	5	5	4	**19**
4	5	5	5	**19**
5	4	4	4	**17**

4	5	5	4	**18**
5	5	5	5	**20**
5	5	5	5	**20**
4	4	4	4	**18**
5	5	5	5	**20**
4	4	4	4	**16**
5	5	5	5	**20**
4	4	4	4	**16**

1. Data Jawaban Responden Pernyataan pada Indikator Variabel Kualitas Produk (X2)

Kualitas Produk (X2)						**TOTAL**
X2		X2		X2		
X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	
3	5	5	3	5	5	**26**
4	4	4	4	4	4	**24**
4	4	4	4	4	4	**24**
4	4	4	4	4	4	**24**
4	4	5	3	4	4	**24**
5	4	5	5	5	5	**29**
5	5	5	5	5	5	**30**
5	5	5	5	5	5	**30**
5	5	5	5	5	5	**30**
4	4	4	4	4	4	**24**
3	3	4	3	5	3	**21**
5	5	5	5	5	5	**30**
3	3	3	3	3	3	**18**
4	5	5	4	4	5	**27**
5	5	5	5	5	5	**30**
5	5	5	5	5	4	**29**
3	5	4	4	4	4	**24**
5	5	5	5	5	5	**30**
5	5	4	5	5	5	**29**
4	5	4	3	4	4	**24**
4	4	4	4	4	4	**24**
4	4	4	4	4	4	**24**
5	5	5	4	4	5	**28**
5	5	5	5	5	5	**30**

5	5	5	5	5	5	**30**
4	4	4	4	4	4	**24**
3	3	3	3	3	3	**18**
5	5	4	5	5	4	**28**
3	3	3	4	4	4	**21**
5	5	5	5	5	5	**30**
4	5	5	5	5	5	**29**
5	5	5	5	5	5	**30**
5	5	5	5	5	5	**30**
4	4	5	5	5	5	**28**
4	5	5	5	5	5	**29**
4	4	4	4	4	4	**24**
3	4	3	4	4	4	**22**
4	4	4	3	5	4	**24**
4	4	4	4	4	4	**24**
5	5	5	5	5	5	**30**
5	4	4	5	4	4	**26**
4	4	4	4	4	4	**24**
5	5	5	5	5	5	**30**
5	4	5	4	4	5	**27**
4	4	4	4	4	3	**23**
3	3	3	3	3	3	**18**
5	5	5	5	5	5	**30**
5	5	5	5	5	5	**30**
5	5	5	5	5	5	**30**
4	5	4	5	5	5	**28**
5	5	5	5	5	5	**30**
5	5	5	5	5	5	**30**
4	4	4	4	4	4	**24**
3	4	4	3	4	4	**22**
4	4	5	5	5	5	**28**
3	4	3	3	2	4	**19**
5	5	5	5	5	5	**30**
5	5	5	5	5	5	**30**
4	4	4	3	4	5	**24**
5	5	5	5	5	4	**29**
4	4	4	4	4	3	**23**

4	4	4	4	4	4	**24**
4	4	4	4	4	4	**24**
4	4	4	4	4	4	**24**
5	4	3	1	1	3	**17**

5	5	5	5	5	5	**30**
4	4	4	4	4	4	**24**
5	5	5	5	5	5	**30**
4	4	4	4	4	4	**24**
4	4	4	4	4	4	**24**
3	4	3	4	4	4	**22**
4	4	4	4	4	4	**24**
4	4	4	4	4	4	**24**
5	5	5	5	5	5	**30**
4	4	4	4	4	4	**24**
4	5	5	4	5	5	**28**
4	4	4	4	4	4	**24**
4	4	4	4	4	4	**24**
4	5	4	4	5	4	**26**
4	4	4	4	4	4	**24**
4	5	5	5	5	5	**29**
4	4	4	4	4	4	**24**
5	5	5	5	5	5	**30**
5	5	5	5	5	5	**30**
4	4	4	4	4	4	**24**
5	5	5	5	5	5	**30**
5	5	5	5	5	5	**30**
4	4	4	4	4	4	**24**
4	4	4	4	4	4	**24**
5	5	5	5	5	4	**29**
5	5	4	5	5	4	**28**
5	4	4	5	4	4	**26**
4	4	4	5	4	4	**25**
5	5	5	5	5	5	**30**
5	5	5	5	5	5	**30**
4	4	4	4	4	4	**24**
5	5	5	5	5	5	**30**
4	4	4	4	4	4	**24**
5	5	5	5	5	5	**30**
4	4	4	3	3	4	**22**

2. Data Jawaban Responden Pernyataan pada Indikator Variabel Kualitas Layanan (X3)

Kualitas Layanan (X3)					**TOTAL**
X3		X3			
X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	
4	4	4	5	5	**22**
4	4	4	4	4	**20**
4	4	4	3	4	**19**

4	4	4	4	4	**20**
4	4	4	4	4	**20**
5	5	5	5	5	**25**
5	5	5	5	5	**25**
5	5	5	5	5	**25**
5	5	5	5	5	**25**
4	4	4	4	4	**20**
3	3	5	2	2	**15**
5	5	5	5	5	**25**
3	3	3	3	3	**15**
5	5	4	4	4	**22**
5	5	5	5	5	**25**
5	5	4	5	5	**24**
4	4	4	4	4	**20**
5	5	5	5	5	**25**
5	5	5	5	5	**25**
4	4	4	4	4	**20**
4	4	4	4	4	**20**
4	4	4	4	4	**20**
4	5	5	3	4	**21**
5	5	5	5	5	**25**
5	5	4	5	5	**24**
4	4	4	4	4	**20**
4	4	4	4	3	**19**
3	3	3	3	3	**15**
5	4	4	5	5	**23**
4	3	4	4	4	**19**
5	5	5	5	5	**25**
5	5	5	5	5	**25**
4	4	4	4	4	**20**
5	5	5	5	5	**25**
5	4	4	5	4	**22**
5	5	5	5	5	**25**
4	4	4	4	4	**20**
4	4	4	4	4	**20**
4	4	4	5	4	**21**
4	4	4	4	5	**21**
5	5	5	5	5	**25**
4	4	5	4	4	**21**
4	4	4	4	4	**20**
5	4	4	5	4	**22**

4	5	4	5	5	**23**
4	3	3	3	3	**16**
3	3	3	3	3	**15**
5	5	5	5	5	**25**
5	5	5	5	5	**25**
5	5	5	5	5	**25**
4	4	4	4	3	**19**
5	5	5	5	5	**25**
5	5	5	5	5	**25**
4	4	4	4	4	**20**
3	3	3	3	3	**15**
5	5	5	5	5	**25**
4	4	4	4	4	**20**
5	5	5	5	5	**25**
5	5	5	5	5	**25**
4	4	4	3	4	**19**
5	5	5	5	4	**24**
4	4	4	4	4	**20**
4	4	4	4	4	**20**
4	5	4	4	4	**21**
5	4	5	2	2	**18**
5	5	5	5	5	**25**
4	4	4	4	4	**20**
5	5	5	5	5	**25**
4	4	4	4	4	**20**
4	4	4	4	4	**20**
4	4	4	4	4	**20**
4	4	4	4	4	**20**
4	4	4	4	4	**20**
5	5	5	5	5	**25**
4	5	5	4	4	**22**
4	4	4	4	4	**20**
5	5	5	5	4	**24**
4	4	4	4	4	**20**
4	4	4	4	4	**20**
4	4	4	4	4	**20**
4	5	5	5	4	**23**
4	4	4	4	4	**20**
5	5	5	5	5	**25**
5	5	5	5	5	**25**
4	4	4	4	4	**20**
5	5	5	5	5	**25**

5	5	5	5	5	**25**
4	4	4	4	4	**20**
4	4	4	4	4	**20**
4	5	5	5	4	**23**
4	5	4	4	4	**21**
4	4	4	5	4	**21**
4	5	4	4	4	**21**
5	5	5	5	5	**25**
5	5	5	5	5	**25**
4	4	4	4	4	**20**
4	4	4	4	4	**20**
4	4	4	4	4	**20**
5	5	5	5	5	**25**
4	4	4	4	4	**20**

4. Data Jawaban Responden Pernyataan pada Indikator Variabel Kepuasaan Pelanggan (Y1)

Kepuasaan Pelanggan (Y1)				**TOTAL**
Y1		Y1		
Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	
5	5	5	5	**20**
4	4	4	3	**15**
4	4	4	4	**16**
4	4	4	4	**16**
4	4	4	4	**16**
5	5	4	4	**18**
5	5	5	5	**20**
5	5	5	5	**20**
5	5	5	5	**20**
4	4	4	4	**16**
5	4	5	4	**18**
5	5	5	5	**20**
3	3	3	4	**13**
3	4	4	4	**15**
5	5	5	5	**20**
5	5	4	5	**19**

4	4	4	4	**16**
4	5	4	5	**18**
5	5	5	5	**20**
4	5	4	4	**17**
4	4	4	4	**16**
4	4	4	4	**16**
4	4	3	5	**16**
5	5	5	5	**20**
5	5	5	3	**18**
4	4	4	4	**16**
4	4	4	4	**16**
4	3	4	3	**14**
5	4	5	5	**19**
4	4	4	4	**16**
4	5	5	5	**19**
5	5	5	5	**20**
4	4	5	5	**18**
5	5	5	5	**20**
4	5	4	5	**18**
5	5	5	5	**20**
4	4	4	4	**16**
4	4	4	4	**16**
4	4	4	5	**17**
4	4	4	4	**16**
5	5	5	5	**20**
4	4	4	5	**17**
4	4	4	4	**16**
5	5	5	5	**20**
5	4	5	5	**19**
4	3	4	3	**14**
3	3	3	3	**12**
5	5	5	5	**20**
5	5	5	5	**20**
5	5	5	5	**20**
4	4	4	4	**16**
5	5	5	5	**20**
5	5	5	5	**20**
4	4	4	4	**16**
4	4	4	4	**16**
5	5	5	5	**20**
4	4	4	4	**16**
5	5	5	5	**20**

5	5	5	5	**20**
4	5	4	4	**17**
4	5	4	5	**18**
4	4	4	4	**16**
4	4	4	4	**16**
4	4	4	4	**16**
5	4	2	1	**12**
5	5	5	5	**20**
4	4	4	4	**16**
5	5	5	5	**20**
4	4	4	4	**16**
4	5	3	5	**17**
4	3	3	4	**14**
4	4	4	4	**16**
4	4	4	4	**16**
4	5	5	5	**19**
4	4	4	4	**16**
4	4	4	5	**17**
4	4	3	5	**16**
4	4	4	4	**16**
4	5	3	5	**17**
4	4	4	4	**16**
4	4	5	4	**17**
4	5	4	5	**18**
5	5	5	5	**20**
5	5	5	5	**20**
4	4	4	4	**16**
5	5	5	5	**20**
5	5	5	5	**20**
4	4	4	4	**16**
4	4	4	4	**16**
5	5	5	5	**20**
5	5	4	5	**19**
4	4	4	5	**17**
5	4	4	4	**17**
5	5	5	5	**20**
5	5	5	5	**20**
4	4	4	4	**16**
4	5	4	4	**17**
4	4	4	4	**16**
5	5	5	5	**20**
4	3	3	3	**13**

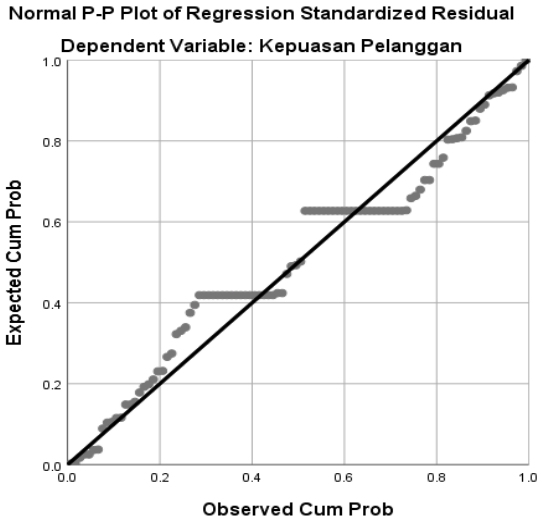
Lampiran 6 Akumulasi Jawaban Responden pada Indikator Variabel Persepsi Harga (X1), Kualitas Produk (X2), Kualitas Layanan (X3), dan Kepuasaan Pelanggan (Y)

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.1	100	3	5	4.37	.646
X1.2	100	3	5	4.44	.625
X1.3	100	3	5	4.34	.655
X1.4	100	3	5	4.31	.692
X2.1	100	3	5	4.32	.665
X2.2	100	3	5	4.43	.590
X2.3	100	3	5	4.38	.632
X2.4	100	1	5	4.32	.764
X2.5	100	1	5	4.40	.711
X2.6	100	3	5	4.38	.616
X3.1	100	3	5	4.36	.578
X3.2	100	3	5	4.38	.616
X3.3	100	3	5	4.36	.578
X3.4	100	2	5	4.33	.711
X3.5	100	2	5	4.27	.679
y1	100	3	5	4.37	.544
y2	100	3	5	4.40	.603
y3	100	2	5	4.29	.656
y4	100	1	5	4.41	.698
Valid N (listwise)	100				

Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik

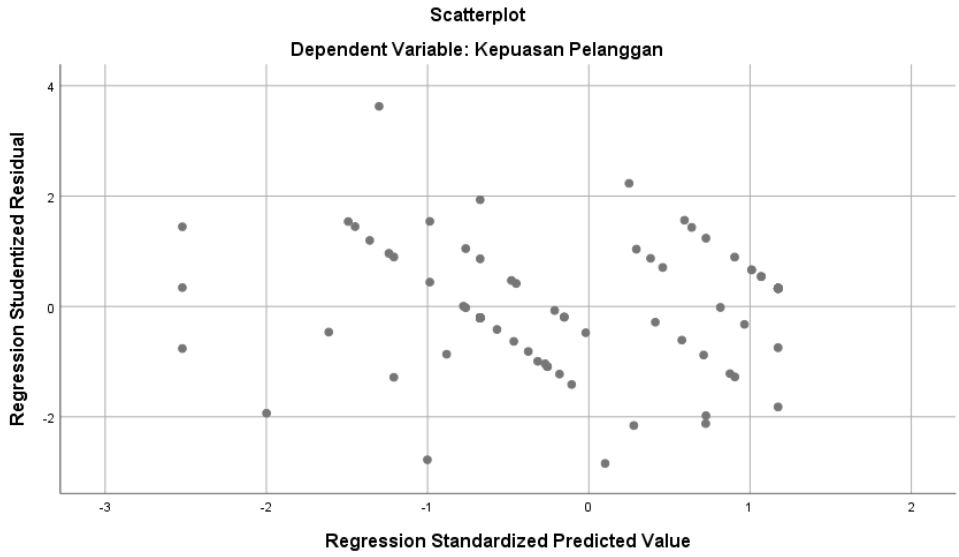
1. Uji Normalitas



2. Uji Multikolinieritas

Coefficients[a]			
Model		**Collinearity Statitics**	
		Tolerance	**VIF**
1	(Constant)		
	Persepsi Harga	**.357**	**2.805**
	Kualitas Produk	**.223**	**4.492**
	Kualitas Layanan	**.209**	**4.790**
a. Dependet Variable : Kepuasaan Pelanggan			

3. Uji Heteroskedastisitas



Lampiran 8 Hasil Uji Instrumen

1. Uji Validitas

1) Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Harga (X1) diolah data SPSS

2) **Correlations**

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Total
X1.1	Pearson Correlation	1	.744**	.750**	.690**	.883**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.744**	1	.791**	.733**	.902**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.750**	.791**	1	.679**	.894**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.690**	.733**	.679**	1	.868**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.883**	.902**	.894**	.868**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

2) Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X2) diolah data SPSS

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	Total
X2.1	Pearson Correlation	1	.701**	.717**	.672**	.539**	.613**	.811**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.701**	1	.776**	.655**	.693**	.768**	.871**

	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.717**	.776**	1	.687**	.782**	.819**	.912**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.672**	.655**	.687**	1	.804**	.684**	.874**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.539**	.693**	.782**	.804**	1	.711**	.875**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.6	Pearson Correlation	.613**	.768**	.819**	.684**	.711**	1	.874**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.811**	.871**	.912**	.874**	.875**	.874**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

3) Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X3) diolah data SPSS

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Total
X3.1	Pearson Correlation	1	.804**	.758**	.765**	.753**	.909**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.804**	1	.804**	.748**	.766**	.920**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.758**	.804**	1	.593**	.599**	.829**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100

X3.4	Pearson Correlation	.765**	.748**	.593**	1	.859**	.900**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.5	Pearson Correlation	.753**	.766**	.599**	.859**	1	.901**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.909**	.920**	.829**	.900**	.901**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

4) Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasaan Pelanggan (Y) diolah data SPSS

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Total
Y1	Pearson Correlation	1	.683**	.687**	.448**	.815**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.683**	1	.623**	.663**	.875**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.687**	.623**	1	.598**	.864**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.448**	.663**	.598**	1	.821**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100

Total	Pearson Correlation	.815**	.875**	.864**	.821**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

2. Uji Reabilitas

1) Hasil Uji Realibilitas Variabel Persepsi Harga (X1) diolah data SPSS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.899	4

2) Hasil Uji Realibilitas Variabel Kualitas Produk (X2) diolah data SPSS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.933	6

3) Hasil Uji Realibilitas Variabel Kualitas Layanan (X3) diolah data SPSS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.900	5

4) Hasil Uji Realibilitas Variabel Kepuasaan Pelanggan (Y) diolah data SPSS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.861	4

Lampiran 9 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

1. Uji F (Simultan)

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	355.735	3	118.578	133.650	.000[b]
	Residual	85.175	96	.887		
	Total	440.910	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan
b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Harga, Kualitas Produk

2. Uji T (Parsial)

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.186	.776		2.815	.006
	Persepsi Harga	.197	.068	.218	2.901	.005
	Kualitas Produk	.310	.058	.508	5.347	.000
	Kualitas Layanan	.170	.073	.227	2.317	.003
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan						

Lampiran 10 Koefisien Determinasi (r)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Squares	Std. Error Of the Estimate
1	,898[8]	.801	.801	.94193
a. Predictors : (Constant), Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Kualitas Produk				

Lampiran 11 Kartu Bimbingan

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

SEMESTER
Gasal / ~~Genap~~
2022 / 2023

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa / NBI : Eva Ratnasari / 1211700038
Nama Pemmbimbing : Dra. ec. Dyah Rini Prihastuty, M.M
Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas layanan Terhadap kepuasaan Pelanggan Pada warung sate Madura cak rohiw Bekasi

Mulai Program Skripsi : Semester 9 Thn. Ak. 2017 Selesai Bimbingan Tanggal .....

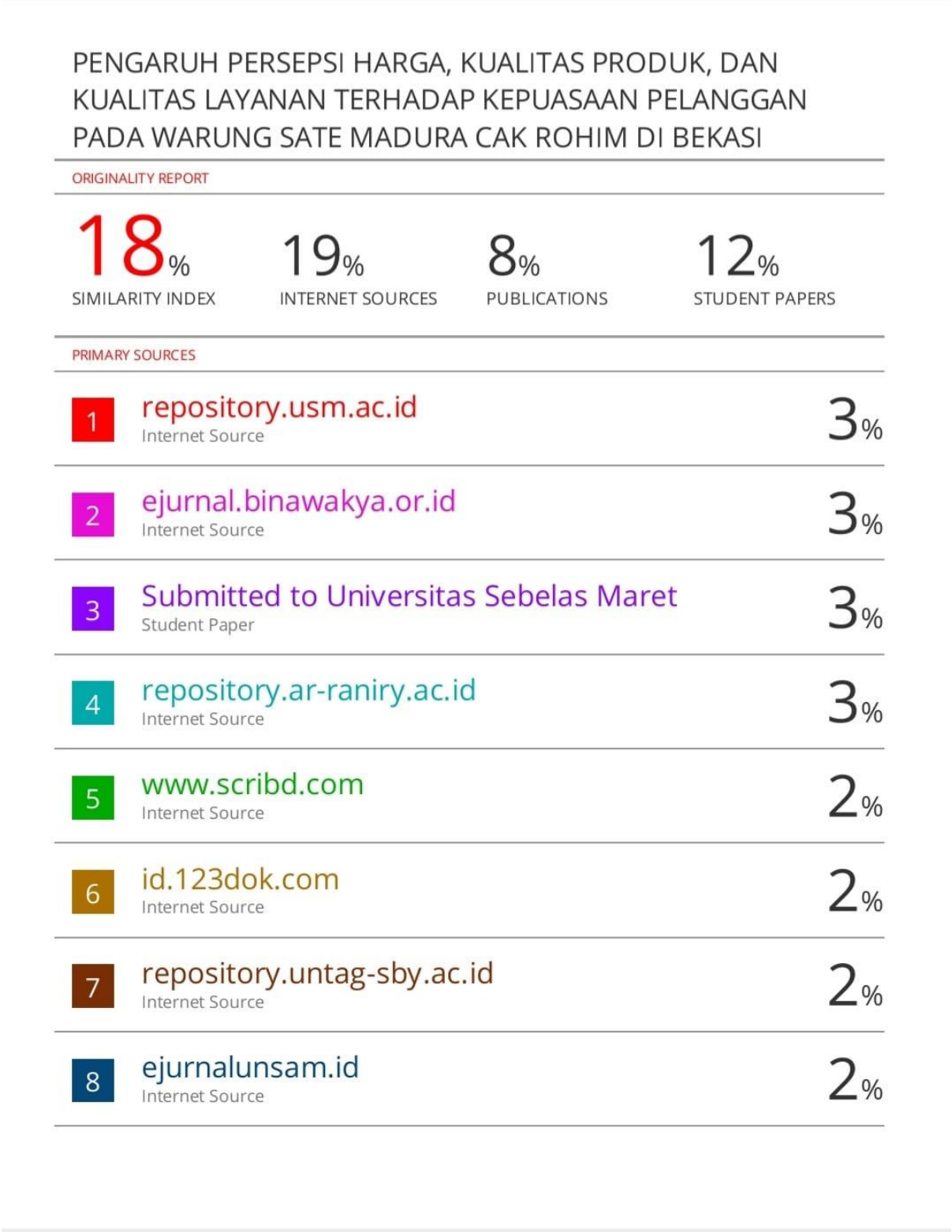
No.	HARI / TANGGAL	KONSENTRASI		PARAF
		BAB / HAL	KETERANGAN REVISI	
1.	25-10-'22	Proposal	revisi	
2.	03-11-'22	Proposal	ACC	
3	15-01-'23	I, II, III	Revisi	
4	25-01-'23	I, II, III	ACC	
5	30-03-'23	IV, V	Revisi	
6	05-04-'23	IV, V	ACC	
7	05-04-'23	abstrak	Revisi	
8	06-04-23	abstrak	ACC	

Perpanjangan I : 14/3 '23
Semester :
Th. Ak. :
Paraf Kajur :

Surabaya, 06 - April 2023

Dra. Ec. Dyah Rini Prihastuty, MM
(Nama dan tanda tangan Pembimbing)

Lampiran 12 Hasil Turnitin



PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN PADA WARUNG SATE MADURA CAK ROHIM DI BEKASI

ORIGINALITY REPORT

18%	19%	8%	12%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.usm.ac.id Internet Source	3%
2	ejurnal.binawakya.or.id Internet Source	3%
3	Submitted to Universitas Sebelas Maret Student Paper	3%
4	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	3%
5	www.scribd.com Internet Source	2%
6	id.123dok.com Internet Source	2%
7	repository.untag-sby.ac.id Internet Source	2%
8	ejurnalunsam.id Internet Source	2%

Exclude quotes	On	Exclude matches	< 47 words
Exclude bibliography	On		