

LAMPIRAN

Lampiran. 1 Kuesioner Penelitian

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
**KUESIONER PENELITIAN “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KEPERCAYAAN MEREK DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN BELI KOPI SURABAYA TIMUR”**

Yth, Responden Penelitian
Pelanggan Belikopi Surabaya

Dengan Hormat,
Saya mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Nama: Eva Yuliani
NPM: 1212000344

Sedang mengadakan penelitian untuk penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Merek Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Beli Kopi Surabaya Timur”

Saya mohon kesediaan saudara/i untuk meluangkan waktu sejenak untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Dan sebelumnya Saya ucapkan terimakasih atas kesediaan saudara telah mengisi kuesioner penelitian ini. Berikut ini adalah petunjuk pengisian kuesioner.

1. Isilah identitas di kolom identitas responden yang telah di sediakan.
2. Pilihlah salah satu jawaban yang paling tepat dengan memberi tanda checklist (v) menurut pendapat rekan-rekan pada kolom yang disediakan.
3. Jawablah setiap bagian kuesioner ini sesuai dengan petunjuk pengisian yang ada.
4. Pastikan anda telah memberikan jawaban bagi setiap pernyataan dan tidak ada pernyataan yang terlewatkan.
5. Kerahasiaan identitas dan jawaban anda dijamin oleh peneliti.

Terimakasih atas bantuannya, jawaban anda sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini

Hormat Saya

Eva Yuliani

IDENTITAS PELANGGAN

Data Responden	
Nama	
Umur	
Jenis Kelamin	
Domisili	

I. PETUNJUK PENGISIAN

Pilih salah satu jawaban yang paling tepat dengan memberi tanda checklist menurut pendapat teman-teman pada kolom yang disajikan:

STS = Sangat Tidak Setuju (1)

TS = Tidak Setuju (2)

KS = Kurang Setuju (3)

S = Setuju (4)

SS = Sangat Setuju (5)

Kuesioner ini hanya di isi oleh responden pelanggan Beli Kopi Surabaya. Apabila anda bukan pelanggan Beli Kopi Surabaya, anda tidak perlu melanjutkan pengisian kuesioner ini. Terimakasih.

II. DAFTAR PERTANYAAN

No	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
Kualitas Pelayanan (X1)						
1	Beli Kopi Memberikan pelayanan dengan baik					
2	Beli Kopi Bersedia menanggapi keluhan dan masukan pelanggan.					
3	Fasilitas pendukung cukup menunjang di Beli Kopi					
4	Karyawan tanggap dalam melayani kebutuhan pelanggan.					
5	Karyawan melayani pelanggan sesuai prosedur dengan cepat dan tepat					

6	Sikap ramah karyawan terhadap konsumen					
7	Memberikan kepercayaan terhadap kualitas produk.					
8	Jaminan kenyamanan yang diberikan Beli Kopi					
9	Pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan					
10	Perhatian kepada setiap kebutuhan.					
11	Keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan.					
12	Kondisi fisik mencerminkan kualitas produk atau layanan yang ditawarkan					
13	Beli Kopi Memiliki Fasilitas Yang Memadai					
14	Kondisi lingkungan Beli Kopi yang bersih dan nyaman.					
15	Memiliki pelayanan yang baik					

No	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
Kepercayaan Merek (X2)						
1	Produk Beli Kopi aman untuk dikonsumsi					
2	Produk Beli Kopi sesuai dengan keinginan.					
3	Beli Kopi menjaga informasi pribadi					
4	Beli Kopi menjaga kerahasiaan informasi dengan baik					
5	Beli Kopi ini memberikan informasi yang jelas tentang data pelanggan akan digunakan.					

6	Beli Kopi menjaga kerahasiaan data dengan ketat dan tidak membagikannya dengan pihak ketiga tanpa izin.					
7	Pengalaman saat mengunjungi Beli Kopi ini selalu memuaskan.					
8	Beli Kopi ini memberikan pengalaman pelanggan yang personal dan unik.					
9	Setiap kunjungan ke Beli Kopi ini selalu menghadirkan pengalaman yang positif dan menyenangkan.					
10	Beli Kopi ini selalu memberikan informasi yang akurat dan berguna tentang produk dan layanan mereka.					
11	Beli Kopi ini transparan dalam memberikan informasi tentang produk, harga, dan promosi.					
12	Informasi yang diberikan oleh Beli Kopi ini membantu saya untuk membuat keputusan yang lebih baik saat memesan produk					

No	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
Kepuasan (X3)						
1	Akan melakukan pembelian ulang karna harga sesuai dengan harapan.					
2	Membantu dalam memberikan informasi yang di butuhkan.					
3	Kemudahan dalam memperoleh pelayanan					
4	Pelayanan yang diberikan sesuai harapan					

6	Memiliki fasilitas dan lingkungan yang nyaman dan bersih.					
7	Kesesuaian harga dengan kualitas makanan membuat minat ulang berkunjung kembali					
8	Akan mengajak rekan dan keluarga untuk nongkrong di Beli Kopi					

No	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
Loyalitas Konsumen (Y)						
1	Berencana melakukan pembelian ulang di Beli Kopi					
2	Produk yang bagus membuat pembelian ulang di beli kopi					
3	Kualitas layanan yang baik membuat pembelian ulang.					
4	Akan merekomendasikan Beli Kopi kepada teman dan keluarga.					
5	Akan merekomendasikan lewat media social.					
6	Merekomendasikan produk yang terjangkau dengan kualitas baik					
7	Tidak berminat untuk berpindah ke produk lain.					
8	Kualitas layanan yang baik membuat saya tidak minat untuk berpindah.					
9	Produk yang baik tidak minat untuk berpindah					
10	Sering membicarakan hal positif kepada Beli Kopi					

11	Dengan kualitas produk yang baik saya membicarakan hal yang positif kepada beli kopi.					
12	Beli Kopi Membicarakan hal positif di social media.					

KEPERCAYAAN MEREK												TOTAL	
X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	49
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	57
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	50
4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	3	51
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
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	48
4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	53
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	49
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	54
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
5	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	3	47
4	2	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	38
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
4	2	4	3	4	5	4	5	5	4	4	2	4	46
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	44
5	5	4	4	3	4	4	4	2	3	2	4	4	44
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	57
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	52
3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	45
5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	56
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	59
4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	52
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
1	3	4	1	3	2	3	2	3	3	2	3	3	30
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
2	4	3	3	4	3	5	5	3	4	2	4	2	42
5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	47
4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	56
4	3	5	3	5	4	5	3	4	3	4	5	4	48
4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	3	39
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	5	5	52
5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	2	4	47
4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	51
4	3	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	46
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
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	48
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	4	4	5	4	5	5	4	3	3	3	3	3	49
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
5	4	5	5	4	5	3	4	3	4	4	5	4	51
5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	4	5	55
4	4	4	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	42
4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	55
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	52
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	51
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	53
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	55
5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	56
4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	55
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	5	48
5	4	4	5	5	4	3	3	5	5	5	4	5	52
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	54
5	4	5	5	3	3	3	3	4	5	4	4	4	48
5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	52
2	3	5	1	3	5	3	5	4	5	4	3	4	53
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	48
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
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	49
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	58
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	58
4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	42
4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	51
5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	54
5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	52
4	5	4	5	3	5	3	5	4	5	5	5	5	53
5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	54
5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	5	52
5	4	5	4	5	4	4	5	3	5	4	5	5	54

KEPUASAN PELANGGAN									
X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	TOTAL
4	3	4	4	4	4	4	4	5	36
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	5	4	4	5	4	4	5	5	43
4	5	4	4	4	5	5	4	4	40
5	5	4	4	4	4	4	5	4	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	5	5	4	5	4	5	5	5	42
5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	4	4	4	4	5	5	5	4	40
4	4	4	5	4	4	5	4	4	38
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	3	3	4	3	3	3	3	4	32
4	2	4	2	4	2	4	2	2	26
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	3	4	4	5	4	3	4	4	35
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
3	4	4	4	4	3	3	4	3	32
4	4	4	4	4	5	4	3	4	37
3	3	4	4	4	3	3	3	3	31
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	4	4	4	5	5	5	5	5	41
4	4	4	4	5	5	4	4	4	38
3	4	4	3	4	5	4	4	3	34
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
2	2	2	3	3	3	3	3	2	24
4	5	5	5	5	5	5	4	4	41
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
3	4	3	4	5	4	3	2	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
3	3	3	3	3	3	3	2	3	26
4	4	4	3	4	4	3	4	5	34
3	3	3	3	4	4	4	4	3	31
4	3	3	5	3	4	5	5	2	34
4	3	4	4	3	4	3	3	3	32
5	5	5	4	5	4	4	4	4	40
2	3	4	5	4	4	4	4	4	34
3	3	5	3	2	4	2	3	5	30
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
3	4	5	5	5	3	2	5	3	35
3	4	4	3	3	5	4	3	3	34
4	4	4	5	5	5	4	5	5	41
4	4	3	2	3	4	5	5	2	32
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	4	4	4	4	4	5	4	5	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
3	4	4	5	4	3	3	4	4	34
4	4	4	4	3	3	3	4	4	31
3	4	5	5	2	3	2	4	3	31
5	4	5	5	5	4	5	4	5	42
3	4	4	4	4	4	4	4	3	34
5	5	5	5	5	4	5	4	5	43
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	5	5	5	4	5	4	4	4	40
5	5	4	4	4	4	4	4	4	37
5	5	5	5	5	5	5	5	3	43
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	4	5	4	5	4	5	5	5	41
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	4	4	4	5	4	5	5	4	39
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	4	4	4	4	3	5	4	38
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
4	5	5	4	5	4	5	4	4	40
4	5	4	5	5	4	5	5	5	42
4	4	5	4	4	4	4	4	5	39
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	4	4	4	5	5	5	5	5	45
4	4	5	4	5	4	4	4	4	41
1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
5	4	4	4	4	4	5	4	5	39
5	5	4	4	3	4	3	5	4	37
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	4	4	4	4	5	5	5	5	41
3	3	4	4	4	4	1	1	2	26
4	4	4	4	4	4	4	4	4	37
5	4	4	4	4	5	4	4	4	38
3	3	5	5	5	5	4	5	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	5	4	4	5	5	5	5	5	43
3	4	4	4	3	4	3	4	3	31
5	5	4	4	4	5	4	4	4	40
4	5	5	4	4	5	4	4	5	40
5	5	4	5	5	4	4	4	4	41
4	4	4	5	4	5	4	4	5	40
5	4	4	4	5	4	4	5	5	40
5	4	5	4	4	4	4	4	5	39
4	5	4	4	5	4	4	4	5	40
5	5	4	5	5	4	4	4	5	41
4	4	4	5	4	4	4	4	5	40
5	4	4	4	5	4	4	4	5	40
5	4	5	4	4	4	4	4	5	39
4	5	4	4	5	4	4	5	5	41

LOYALITAS KONSUMEN														TOTAL
Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12	TOTAL		
4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	49	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	58	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	
4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	2	5	50	
4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	49	
5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	57	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	58	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	49	
4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	54	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	47	
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	50	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	57	
4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	52	
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	46	
4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	48	
4	4	3	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	51	
2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	5	2	37
4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	58	
4	5	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	3	46	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	59	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	38	
5	3	3	3	3	1	3	3	4	4	5	3	4	41	
3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	5	4	44	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	51	
3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	44	
5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	48	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	59	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	
5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	52	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	
4	3	4	5	4	3	3	5	4	3	4	4	1	43	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	38	
4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	44	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	40	
5	3	2	5	4	4	3	3	4	5	5	5	2	45	
4	4	1	4	2	2	2	3	3	3	3	4	4	36	
5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	57	
4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	45	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	
5	3	3	3	3	3	3	5	4	5	3	4	4	45	
4	4	5	5	4	5	3	5	5	4	4	4	5	53	
4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	55	
4	4	5	5	5	5	4	3	4	3	4	4	5	51	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	47	
5	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	4	4	54	
4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	48	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	59	
5	3	3	3	4	3	3	3	4	5	5	3	4	45	
3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	5	3	39	
4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	5	36	
4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	56	
4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	47	
4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	58	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	59	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	58	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	50	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	49	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	48	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	57	
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	52	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	59	
5	5	4	5	3	3	3	4	4	4	4	5	5	50	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	38	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	56	
5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	55	
4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	56	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	59	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	59	
5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	56	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	14	
4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	44	
3	5	4	5	5	3	5	4	4	5	5	4	5	52	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	58	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	
5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	53	
5	3	1	2	1	3	3	4	1	1	4	5	3	33	
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47	
4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	55	
3	4	5	4	4	2	3	3	3	2	4	4	5	41	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	48	
4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	5	45	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	59	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	59	
4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	55	
4	3	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	5	43	
5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	51	
5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	54	
4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	2	50	
4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	52	
4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	49	
5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	56	
4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	53	
4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	43	
5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	51	
5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	54	
4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	2	50	
4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	52	
4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	49	
5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	56	
4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	53	
4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5	56	
4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	5	53	

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
X1.15	Pearson Correlation	.586	.446	.429	.507	.612	.507	.599	.531	.732	.670	.775	.589	.741	.706	.718
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
Total	Pearson Correlation	.699	.750	.739	.805	.764	.801	.719	.835	.739	.709	.711	.706	.779	.707	.718
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102

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

X2. Kepercayaan Merek

Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	Total
X2.1 Pearson Correlation	1	.649**	.624**	.769**	.613**	.673**	.426**	.489**	.480**	.569**	.620**	.548**	.679**

	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
X2.2	Pearson Correlation	.649**	1	.668**	.700**	.585**	.657**	.639**	.610**	.572**	.593**	.687**	.680**	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
X2.3	Pearson Correlation	.624**	.668**	1	.663**	.546**	.707**	.686**	.557**	.625**	.629**	.647**	.607**	.755**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
X2.4	Pearson Correlation	.769**	.700**	.663**	1	.604**	.747**	.481**	.536**	.477**	.616**	.684**	.655**	.749**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
X2.5	Pearson Correlation	.613**	.585**	.546**	.604**	1	.666**	.603**	.469**	.566**	.601**	.599**	.584**	.744**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
X2.6	Pearson Correlation	.673**	.657**	.707**	.747**	.666**	1	.661**	.694**	.652**	.692**	.716**	.624**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
X2.7	Pearson Correlation	.426**	.639**	.686**	.481**	.603**	.661**	1	.656**	.706**	.530**	.579**	.590**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
X2.8	Pearson Correlation	.489**	.610**	.557**	.536**	.469**	.694**	.656**	1	.659**	.699**	.630**	.614**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
X2.9	Pearson Correlation	.480**	.572**	.625**	.477**	.566**	.652**	.706**	.659**	1	.704**	.758**	.581**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	
X2.10	Pearson Correlation	.569**	.593**	.629**	.616**	.601**	.692**	.530**	.699**	.704**	1	.632**	.585**	.782**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
X2.11	Pearson Correlation	.620**	.687**	.647**	.684**	.599**	.716**	.579**	.630**	.758**	.632**	1	.655**	.793**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
X2.12	Pearson Correlation	.548**	.680**	.607**	.655**	.584**	.624**	.590**	.614**	.581**	.585**	.655**	1	.747**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
Total	Pearson Correlation	.679**	.810**	.755**	.749**	.744**	.806**	.778**	.766**	.771**	.782**	.793**	.747**	1

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102
X3.6	Pearson Correlation	.568*	.684*	.601*	.570*	.662*	1	.666*	.623*	.793*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102
X3.7	Pearson Correlation	.656*	.618*	.510*	.480*	.684*	.666*	1	.692*	.746*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102
X3.8	Pearson Correlation	.627*	.680*	.540*	.626*	.540*	.623*	.692*	1	.791*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102
Tota l	Pearson Correlation	.798*	.848*	.766*	.736*	.777*	.793*	.746*	.791*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102

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

Y. Loyalitas Konsumen

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Total
Y1	Pearson Correlation	1	.591**	.544**	.596**	.616**	.509**	.562**	.463**	.620**	.590**	.656**	.578**	.736**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
Y1	Pearson Correlation	.656**	.670**	.685**	.689**	.718**	.667**	.642**	.658**	.760**	.723**	1	.768**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
Y2	Pearson Correlation	.578**	.696**	.627**	.645**	.625**	.640**	.554**	.687**	.646**	.623**	.766**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
Total	Pearson Correlation	.736**	.789**	.756**	.815**	.781**	.732**	.688**	.745**	.805**	.792**	.818**	.776**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102

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

Reliability

X1. Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.955	15

X2. Kepercayaan Merek

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.951	12

X3. Kepuasan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.927	8

Y. Loyalitas Konsumen

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.953	12

Kolmogorov - Smirnov**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		102
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.04532005
Most Extreme Differences	Absolute	.160
	Positive	.112
	Negative	-.160
Test Statistic		.160
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Multicollinearity**Coefficients^a**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan	.203	4.924
	Kepercayaan Merek	.166	6.007
	Kepuasan	.182	5.493

a. Dependent Variable: Loyalitas Konsumen

Heterosidacticity

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.949	1.345		4.423	.000
	Kualitas Pelayanan	-.068	.043	-.330	-1.561	.122
	Kepercayaan Merek	.093	.062	.351	1.507	.135
	Kepuasan	-.124	.087	-.317	-1.420	.159

a. Dependent Variable: Abs_RES

Autocorelation

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.934 ^a	.872	.868	3.09158	2.000

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Merek

b. Dependent Variable: Loyalitas Konsumen

Regression

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.501	1.051		1.428	.157
	Kualitas Pelayanan	.263	.055	.400	4.745	.000
	Kepercayaan Merek	.243	.066	.280	3.664	.000
	Kepuasan	.226	.053	.305	4.248	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Konsumen

Partial Corellation

		Correlations			
		Kualitas Pelayanan	Kepercayaan Merek	Kepuasan	Loyalitas Konsumen
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.873**	.860**	.830**

	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	102	102	102	102
Kepercayaan Merek	Pearson Correlation	.873**	1	.887**	.839**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	102	102	102	102
Kepuasan	Pearson Correlation	.860**	.887**	1	.932**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	102	102	102	102
Loyalitas Konsumen	Pearson Correlation	.830**	.839**	.932**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	102	102	102	102

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

F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6370.623	3	2123.541	222.177	.000 ^b
	Residual	936.671	98	9.558		
	Total	7307.294	101			

a. Dependent Variable: Loyalitas Konsumen

b. Predictors: (Constant), Kepuasan, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Merek

T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	6.351	3.011		2.
	Kualitas Pelayanan	.694	.047	.830	14.

a. Dependent Variable: Loyalitas Konsumen

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	4.178	3.050		1.370	.3
	Kepercayaan Merek	.902	.059	.839	15.414	.0

a. Dependent Variable: Loyalitas Konsumen

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.319	1.980		.161	.872
	Kepuasan	1.479	.057	.932	25.723	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Konsumen


Coefficient Determination

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.934 ^a	.872	.868	3.09158

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Merek

Lampiran. 4 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: feb@untag-sby.ac.id

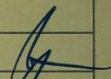
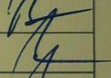

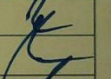
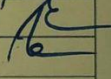
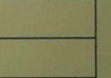

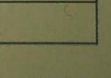
SEMESTER
Gasal / Genap

2023 / 2024

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa / NBI : Eva Yuliani
 Nama Pembimbing : Dr. A. Haliq, MM
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Kepercayaan Merek dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen Beli Kopi Surabaya
 Mulai Program Skripsi : Semester 7 Thn. Ak. Selesai Bimbingan Tanggal.....

No.	HARI / TANGGAL	KONSENTRASI		PARAF
		BAB / HAL	KETERANGAN REVISI	
1	19-9-23		konsultasi judul	
2	4-10-23	Bab1	Revisi	
3	17-10-23	Bab2,3	Revisi	
4	18-10-23	Bab2,3	kec	
5	23-11-23		keputusan → Revisi	
6	25-11-23		kec	
7	22-12-23	Bab4,5	Revisi	
8	2-1-24	Bab4,5	kec Keputusan UJ deskripsi	

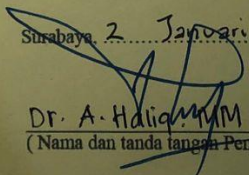
Perpanjangan I _____

Semester : _____

Th. Ak. : _____

Paraf Kajur : _____

Surabaya, 2 Januari 2024



Dr. A. Haliq, MM
(Nama dan tanda tangan Pembimbing)

Lampiran. 5 Hasil Uji Plagiasi

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN MEREK DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN BELI KOPI SURABAYA TIMUR

ORIGINALITY REPORT

18%	18%	5%	6%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	adoc.pub Internet Source	3%
2	Submitted to Udayana University Student Paper	3%
3	jurnal.stie-aas.ac.id Internet Source	3%
4	www.kompasiana.com Internet Source	3%
5	repository.ulb.ac.id Internet Source	2%
6	repository.lppm.unila.ac.id Internet Source	2%
7	ejournal.iainponorogo.ac.id Internet Source	2%