

Lampiran 1 Profil Responden

Timestamp	No	Jenis Kelamin	Tempat Tinggal	Pekerjaan	Usia
23/11/2023 16:48:21	1	Perempuan	Sidoarjo	Mahasiswa	21 - 25
07/12/2023 0:40:20	2	Laki - Laki	Luar Sidoarjo	Pelajar	21 - 25
07/12/2023 0:41:49	3	Laki - Laki	Sidoarjo	Mahasiswa	21 - 25
07/12/2023 0:43:41	4	Laki - Laki	Luar Sidoarjo	Mahasiswa	21 - 25
07/12/2023 1:52:59	5	Laki - Laki	Sidoarjo	Mahasiswa	15 - 20
07/12/2023 10:30:24	6	Laki - Laki	Sidoarjo	Mahasiswa	21 - 25
07/12/2023 19:00:24	7	Laki - Laki	Luar Sidoarjo	Mahasiswa	21 - 25
08/12/2023 12:02:16	8	Perempuan	Sidoarjo	Mahasiswa	21 - 25
08/12/2023 12:05:06	9	Laki - Laki	Luar Sidoarjo	Karyawan Swasta	25 - 30
08/12/2023 12:07:24	10	Laki - Laki	Sidoarjo	Karyawan Swasta	30 >
08/12/2023 12:12:57	11	Laki - Laki	Luar Sidoarjo	Usaha sendiri	25 - 30
08/12/2023 12:21:30	12	Laki - Laki	Luar Sidoarjo	Mahasiswa	21 - 25
08/12/2023 12:27:51	13	Laki - Laki	Luar Sidoarjo	Mahasiswa	21 - 25
08/12/2023 12:32:32	14	Laki - Laki	Luar Sidoarjo	Karyawan	21 - 25
08/12/2023 12:42:52	15	Laki - Laki	Luar Sidoarjo	Barista	21 - 25
09/12/2023 9:21:56	16	Laki - Laki	Sidoarjo	Mahasiswa	21 - 25
10/12/2023 10:51:20	17	Perempuan	Luar Sidoarjo	Karyawan swasta	25 - 30
10/12/2023 10:53:41	18	Perempuan	Luar Sidoarjo	Mahasiswa	21 - 25
10/12/2023 10:55:57	19	Perempuan	Sidoarjo	Mahasiswa	21 - 25
10/12/2023 10:58:23	20	Perempuan	Luar Sidoarjo	Fotografer	21 - 25
10/12/2023 11:01:13	21	Perempuan	Luar Sidoarjo	Mahasiswa,	21 - 25
10/12/2023 11:03:34	22	Perempuan	Luar Sidoarjo	Usaha sendiri	25 - 30
10/12/2023 11:07:56	23	Perempuan	Sidoarjo	Karyawan toko	25 - 30
10/12/2023 11:11:21	24	Perempuan	Luar Sidoarjo	Mahasiswa	21 - 25
10/12/2023 11:13:21	25	Perempuan	Luar Sidoarjo	Karyawan swasta	25 - 30

10/12/2023 11:15:42	26	Perempuan	Luar Sidoarjo	Ibu rumah tangga	25 - 30
10/12/2023 11:18:52	27	Perempuan	Luar Sidoarjo	Mahasiswa	21 - 25
10/12/2023 11:21:29	28	Perempuan	Luar Sidoarjo	Karyawan Toko	21 - 25
10/12/2023 11:26:34	29	Perempuan	Sidoarjo	Karyawan swasta	21 - 25, 25 - 30
10/12/2023 11:30:55	30	Perempuan	Luar Sidoarjo	Karyawan swasta	21 - 25
10/12/2023 12:31:07	31	Perempuan	Luar Sidoarjo	Barista	21 - 25
10/12/2023 14:53:03	32	Perempuan	Luar Sidoarjo	Mahasiswa	21 - 25
10/12/2023 14:55:35	33	Laki - Laki	Luar Sidoarjo	Mekanik bengkel	25 - 30
10/12/2023 15:05:24	34	Laki - Laki	Luar Sidoarjo	Usaha sendiri	25 - 30
10/12/2023 15:10:12	35	Laki - Laki	Luar Sidoarjo	Usaha sendiri	25 - 30
10/12/2023 15:16:47	36	Laki - Laki	Sidoarjo	Usaha sendiri	25 - 30
10/12/2023 15:19:11	37	Laki - Laki	Luar Sidoarjo	Freelance	30 >
10/12/2023 15:22:18	38	Perempuan	Sidoarjo	Mahasiswa	21 - 25
10/12/2023 15:28:58	39	Laki - Laki	Sidoarjo	Karyawan	25 - 30
10/12/2023 18:17:42	40	Laki - Laki	Sidoarjo	Karyawan	25 - 30
10/12/2023 18:21:06	41	Laki - Laki	Sidoarjo	Mahasiswa	21 - 25
10/12/2023 18:23:07	42	Laki - Laki	Sidoarjo	Ojek online	25 - 30
10/12/2023 18:40:10	43	Laki - Laki	Sidoarjo	Karyawan swasta	25 - 30
10/12/2023 18:45:07	44	Laki - Laki	Sidoarjo	Mahasiswa	21 - 25
10/12/2023 18:52:12	45	Laki - Laki	Sidoarjo	Karyawan Swasta	25 - 30
12/12/2023 12:50:04	46	Perempuan	Sidoarjo	Karyawan Toko	25 - 30
12/12/2023 13:05:39	47	Perempuan	Sidoarjo	Mahasiswa	21 - 25
12/12/2023 13:07:40	48	Perempuan	Sidoarjo	Mahasiswa	21 - 25
12/12/2023 13:16:24	49	Perempuan	Sidoarjo	Karyawan Toko	21 - 25
12/12/2023 13:21:10	50	Perempuan	Sidoarjo	Barista	25 - 30
12/12/2023 13:27:36	51	Perempuan	Sidoarjo	Karyawan swasta	25 - 30

12/12/2023 13:32:09	52	Perempuan	Sidoarjo	Barista	21 - 25
12/12/2023 13:36:46	53	Perempuan	Sidoarjo	Pegawai Bank	25 - 30
12/12/2023 13:40:26	54	Perempuan	Sidoarjo	Pegawai Bank	25 - 30
12/12/2023 13:44:39	55	Perempuan	Sidoarjo	Mahasiswa	21 - 25
12/12/2023 13:49:39	56	Perempuan	Sidoarjo	Pegawai Bank	25 - 30
12/12/2023 13:53:54	57	Perempuan	Sidoarjo	Mahasiswa	21 - 25
12/12/2023 14:03:12	58	Perempuan	Sidoarjo	Barista	21 - 25
12/12/2023 14:27:28	59	Laki - Laki	Sidoarjo	Karyawan swasta	30 >
12/12/2023 14:31:06	60	Laki - Laki	Sidoarjo	Karyawan swasta	25 - 30
12/12/2023 19:38:19	61	Laki - Laki	Sidoarjo	Karyawan swasta	25 - 30
12/12/2023 19:42:09	62	Laki - Laki	Sidoarjo	Usaha sendiri	25 - 30
12/12/2023 19:45:32	63	Laki - Laki	Sidoarjo	Mahasiswa,	21 - 25
12/12/2023 20:00:41	64	Perempuan	Sidoarjo	Mahasiswa	21 - 25
12/12/2023 20:16:25	65	Perempuan	Luar Sidoarjo	Barista	21 - 25
12/12/2023 20:17:41	66	Perempuan	Sidoarjo	Mahasiswa	21 - 25
12/12/2023 20:18:49	67	Perempuan	Sidoarjo	Barista	21 - 25
12/12/2023 20:20:00	68	Perempuan	Sidoarjo	Karyawan	25 - 30
12/12/2023 20:21:40	69	Perempuan	Sidoarjo	Mahasiswa	21 - 25
12/12/2023 20:22:56	70	Perempuan	Luar Sidoarjo	Karyawan Swasta	21 - 25
12/12/2023 20:30:28	71	Laki - Laki	Sidoarjo	Usaha sendiri	21 - 25
12/12/2023 20:31:55	72	Perempuan	Sidoarjo	Mahasiswa	21 - 25
12/12/2023 20:33:05	73	Perempuan	Sidoarjo	Usaha sendiri	21 - 25
12/12/2023 20:45:23	74	Perempuan	Sidoarjo	Pegawai toko	21 - 25
12/12/2023 20:46:12	75	Perempuan	Sidoarjo	Mahasiswa	21 - 25
12/12/2023 20:48:12	76	Perempuan	Sidoarjo	Mahasiswa	21 - 25
12/12/2023 20:49:57	77	Perempuan	Sidoarjo	Mahasiswa, Usaha salon	25 - 30

12/12/2023 20:50:52	78	Perempuan	Sidoarjo	Mahasiswa	21 - 25
12/12/2023 20:51:39	79	Perempuan	Sidoarjo	Mahasiswa	21 - 25
13/12/2023 15:28:55	80	Perempuan	Sidoarjo	Pegawai Bank	25 - 30
13/12/2023 15:31:19	81	Perempuan	Luar Sidoarjo	Barista	21 - 25
13/12/2023 15:33:48	82	Perempuan	Luar Sidoarjo	Karyawan Swasta	21 - 25
13/12/2023 15:35:54	83	Perempuan	Luar Sidoarjo	Barista	21 - 25
13/12/2023 15:38:00	84	Perempuan	Luar Sidoarjo	Pegawai Bank	21 - 25
13/12/2023 15:39:37	85	Perempuan	Luar Sidoarjo	Mahasiswa	21 - 25
13/12/2023 15:53:00	86	Perempuan	Luar Sidoarjo	Pegawai Bank	21 - 25
13/12/2023 15:56:15	87	Perempuan	Sidoarjo	Mahasiswa	21 - 25
13/12/2023 15:58:33	88	Laki - Laki	Luar Sidoarjo	Barista	21 - 25
13/12/2023 16:01:07	89	Perempuan	Luar Sidoarjo	Mahasiswa	21 - 25
13/12/2023 16:04:04	90	Laki - Laki	Luar Sidoarjo	Karyawan	21 - 25
13/12/2023 16:06:25	91	Laki - Laki	Sidoarjo	Karyawan	21 - 25
13/12/2023 16:08:11	92	Laki - Laki	Luar Sidoarjo	Mahasiswa	21 - 25
13/12/2023 16:09:58	93	Perempuan	Luar Sidoarjo	Barista	21 - 25
13/12/2023 16:12:14	94	Laki - Laki	Sidoarjo	Karyawan	21 - 25
13/12/2023 16:16:01	95	Perempuan	Sidoarjo	Mahasiswa	21 - 25
13/12/2023 16:17:45	96	Laki - Laki	Sidoarjo	Mahasiswa	21 - 25

Lampiran 2 Uji Validitas

X1. Customer Value

		Correlations						
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	C_Value
X1.1	Pearson Correlation	1	.249*	-.147	.089	.251*	.010	.369**
	Sig. (2-tailed)		.014	.153	.388	.014	.927	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96
X1.2	Pearson Correlation	.249*	1	.248*	.357**	.166	.279**	.629**
	Sig. (2-tailed)	.014		.015	<.001	.107	.006	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96
X1.3	Pearson Correlation	-.147	.248*	1	.315**	.107	.384**	.605**
	Sig. (2-tailed)	.153	.015		.002	.301	<.001	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96
X1.4	Pearson Correlation	.089	.357**	.315**	1	.245*	.330**	.634**
	Sig. (2-tailed)	.388	<.001	.002		.016	.001	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96
X1.5	Pearson Correlation	.251*	.166	.107	.245*	1	.302**	.578**
	Sig. (2-tailed)	.014	.107	.301	.016		.003	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96
X1.6	Pearson Correlation	.010	.279**	.384**	.330**	.302**	1	.687**
	Sig. (2-tailed)	.927	.006	<.001	.001	.003		<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96
C_Value	Pearson Correlation	.369**	.629**	.605**	.634**	.578**	.687**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	96	96	96	96	96	96	96

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

X2. Customer Experience

		Correlations						
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	C_Experience
X2.1	Pearson Correlation	1	.357**	.283**	.178	.357**	.384**	.664**
	Sig. (2-tailed)		<.001	.005	.083	<.001	<.001	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96
X2.2	Pearson Correlation	.357**	1	.013	.201*	1.000**	.258*	.766**
	Sig. (2-tailed)	<.001		.899	.050	<.001	.011	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96
X2.3	Pearson Correlation	.283**	.013	1	.154	.013	.136	.367**
	Sig. (2-tailed)	.005	.899		.135	.899	.188	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96
X2.4	Pearson Correlation	.178	.201*	.154	1	.201*	.177	.540**
	Sig. (2-tailed)	.083	.050	.135		.050	.084	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96
X2.5	Pearson Correlation	.357**	1.000**	.013	.201*	1	.258*	.766**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.899	.050		.011	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96
X2.6	Pearson Correlation	.384**	.258*	.136	.177	.258*	1	.618**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.011	.188	.084	.011		<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96
C_Experience	Pearson Correlation	.664**	.766**	.367**	.540**	.766**	.618**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	96	96	96	96	96	96	96

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

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

X3. Word Of Mouth

		Correlations							
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	WOM
X3.1	Pearson Correlation	1	.152	-.097	-.011	-.233*	.112	.309**	.212*
	Sig. (2-tailed)		.140	.348	.915	.022	.275	.002	.038
	N	96	96	96	96	96	96	96	96
X3.2	Pearson Correlation	.152	1	.342**	.468**	.311**	.523**	.624**	.732**
	Sig. (2-tailed)	.140		<.001	<.001	.002	<.001	<.001	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96
X3.3	Pearson Correlation	-.097	.342**	1	.631**	.654**	.316**	.306**	.691**
	Sig. (2-tailed)	.348	<.001		<.001	<.001	.002	.002	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96
X3.4	Pearson Correlation	-.011	.468**	.631**	1	.494**	.266**	.297**	.671**
	Sig. (2-tailed)	.915	<.001	<.001		<.001	.009	.003	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96
X3.5	Pearson Correlation	-.233*	.311**	.654**	.494**	1	.430**	.342**	.701**
	Sig. (2-tailed)	.022	.002	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96
X3.6	Pearson Correlation	.112	.523**	.316**	.266**	.430**	1	.777**	.762**
	Sig. (2-tailed)	.275	<.001	.002	.009	<.001		<.001	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96
X3.7	Pearson Correlation	.309**	.624**	.306**	.297**	.342**	.777**	1	.800**
	Sig. (2-tailed)	.002	<.001	.002	.003	<.001	<.001		<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96
WOM	Pearson Correlation	.212*	.732**	.691**	.671**	.701**	.762**	.800**	1
	Sig. (2-tailed)	.038	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	96	96	96	96	96	96	96	96

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

Y. Customer Satisfaction

		Correlations					
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	C_Satisfaction
Y1.1	Pearson Correlation	1	.302**	.502**	.122	.429**	.773**
	Sig. (2-tailed)		.003	<.001	.235	<.001	<.001
	N	96	96	96	96	96	96
Y1.2	Pearson Correlation	.302**	1	.149	.034	.267**	.533**
	Sig. (2-tailed)	.003		.146	.744	.009	<.001
	N	96	96	96	96	96	96
Y1.3	Pearson Correlation	.502**	.149	1	.260*	.265**	.759**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.146		.010	.009	<.001
	N	96	96	96	96	96	96
Y1.4	Pearson Correlation	.122	.034	.260*	1	.154	.405**
	Sig. (2-tailed)	.235	.744	.010		.135	<.001
	N	96	96	96	96	96	96
Y1.5	Pearson Correlation	.429**	.267**	.265**	.154	1	.656**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.009	.009	.135		<.001
	N	96	96	96	96	96	96
C_Satisfaction	Pearson Correlation	.773**	.533**	.759**	.405**	.656**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	96	96	96	96	96	96

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

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 3 Uji Reabilitas

X1. Customer Value

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.608	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	20.70	3.918	.113	.644
X1.2	20.56	3.322	.431	.531
X1.3	20.75	3.116	.299	.591
X1.4	20.70	3.392	.459	.527
X1.5	20.73	3.379	.344	.562
X1.6	20.89	2.987	.456	.510

X2. Customer Experience

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.684	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	21.36	3.034	.490	.621
X2.2	21.23	2.726	.612	.573
X2.3	21.44	3.680	.174	.706
X2.4	21.17	3.151	.270	.698
X2.5	21.23	2.726	.612	.573
X2.6	21.23	2.957	.370	.662

X3. Word Of Mouth

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.784	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	19.57	25.279	.044	.825
X3.2	20.27	19.757	.616	.738
X3.3	20.03	20.346	.568	.748
X3.4	20.02	20.715	.546	.752
X3.5	20.39	18.029	.506	.766
X3.6	20.32	18.916	.644	.730
X3.7	20.27	17.715	.681	.719

Y. Customer Satisfaction

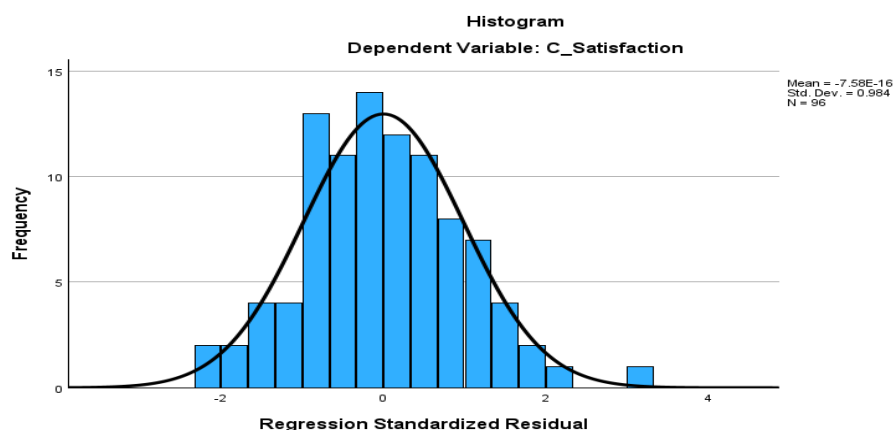
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.632	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	16.49	2.589	.581	.474
Y1.2	16.33	3.319	.280	.626
Y1.3	16.57	2.289	.458	.551
Y1.4	16.38	3.753	.219	.644
Y1.5	16.10	2.979	.428	.559

Lampiran 4 Uji Normalitas



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.37190668
Most Extreme Differences	Absolute	.046
	Positive	.046
	Negative	-.045
Test Statistic		.046
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.	.892
	99% Confidence Interval	
	Lower Bound	.884
	Upper Bound	.900

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Lampiran 5 Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	C_Value	.298	3.358
	C_Experience	.309	3.233
	WOM	.927	1.079

a. Dependent Variable: C_Satisfaction

Lampiran 6 Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.233	1.106		1.115	.268
	C_Value	.096	.074	.246	1.299	.197
	C_Experience	-.095	.075	-.233	-1.257	.212
	WOM	-.005	.017	-.028	-.263	.793

a. Dependent Variable: ABRESID

Lampiran 7 Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.540	1.855		.830	.409
	C_Value	.611	.124	.625	4.930	<.001
	C_Experience	.140	.127	.137	1.104	.272
	WOM	.007	.029	.019	.258	.797

a. Dependent Variable: C_Satisfaction

Lampiran 8 Uji T Parsial

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.540	1.855		.830	.409
	C_Value	.611	.124	.625	4.930	<.001
	C_Experience	.140	.127	.137	1.104	.272
	WOM	.007	.029	.019	.258	.797

a. Dependent Variable: C_Satisfaction

Lampiran 9 Uji F Simultan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	227.104	3	75.701	38.951	<.001 ^b
	Residual	178.802	92	1.944		
	Total	405.906	95			

a. Dependent Variable: C_Satisfaction

b. Predictors: (Constant), WOM, C_Experience, C_Value

Lampiran 10 Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.748 ^a	.559	.545	1.394

a. Predictors: (Constant), WOM, C_Experience, C_Value

b. Dependent Variable: C_Satisfaction

Lampiran 11 Kuisioner Penelitian

KUISONER PENELITIAN

Responden yang terhormat,

Untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam penyelesaian pendidikan pada Program Studi Manajemen Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Saya Dimas Octavianto Nugraha Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis jurusan Manajemen di Universitas 17 Agustus 19945 Surabaya, melakukan penelitian dengan judul.

**“ PENGARUH *CUSTOMER VALUE, CUSTOMER EXPERIENCE, WORD OF MOUTH*
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA BURGER KING WARU
SIDOARJO”**

Sehubungan dengan itu, saya mohon kesediaan Anda, untuk mengisi kuisioner ini sesuai dengan petunjuk pengisiannya. Informasi yang anda berikan merupakan bantuan yang sangat berarti dalam menyelesaikan penelitian ini. Untuk mendapatkan data – data yang objektif, saya berharap agar Saudara/i menjawab pernyataan berikut ini dengan jujur sesuai dengan keadaan sebenarnya yang Anda rasakan. Kuisioner ini tidak untuk dipublikasikan, melainkan untuk kepentingan penelitian semata. Atas bantuan dan kerjasamanya saya ucapkan terimakasih.

Identitas Responden

Berikan tanda centang (☑) pada salah satu jawaban yang anda pilih.

1. Nama :.....
2. Jenis Kelamin
☐ Pria ☐ Wanita
3. Tempat Tinggal
☐ Sidoarjo ☐ Luar Sidoarjo
4. Pekerjaan
☐ Mahasiswa ☐ Pelajar
☐ Lainnya, sebutkan (.....)
5. Usia
☐ 15-20 ☐ 21-25
☐ 26-30 ☐ >30

Jawablah pernyataan berikut dengan memberi tanda centang (☑) pada kolom yang disediakan sesuai dengan pendapat anda.

Adapun makna kodenya sebagai berikut

SS (5) = Sangat setuju

S (4) = Setuju

N (3) = Netral

TS (2) = Tidak setuju

STS (1) = Sangat tidak setuju

CUSTOMER VALUE (X1)

No.	PERNYATAAN	PENILAIAN				
	<i>Emotional value</i>	SS	S	N	TS	STS
1	Saya Merasa senang jika berkunjung ke Burger King Waru Sidoarjo					
2	Saya suka mengkonsumsi produk Burger King Waru Sidoarjo					
	<i>Social Value</i>					
1	Saya percaya Burger King Waru Sidoarjo memiliki manfaat lebih bagi konsumen					
2	Burger King Waru Sidoarjo terkenal di kalangan konsumen					
	<i>Quality Value</i>					
1	Burger King Waru Sidoarjo memiliki produk yang disukai konsumen					
2	Burger King Waru Sidoarjo memiliki kualitas baik sesuai yang dijanjikan					
<i>CUSTOMER EXPERIENCE (X2)</i>						

No.	PERNYATAAN	PENILAIAN				
	<i>Sense (Nalar)</i>	SS	S	N	TS	STS
1	Desain atau tata ruang Burger King Waru Sidoarjo terlihat menarik					
2	Tampilan logo atau simbol merek Burger King mudah dikenal					
	<i>Feel (Perasaan)</i>					
1	Saya merasa nyaman makan di Burger King Waru Sidoarjo					
2	Saya mendapatkan pelayanan yang ramah dan sopan dari karyawan Burger King Waru Sidoarjo					
	<i>Think (Pemikiran)</i>					
1	Karyawan selalu siap dan tanggap untuk dimintai bantuan					
2	Burger King Waru Sidoarjo menjamin kebersihannya					
WORD OF MOUTH (X3)						

No.	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		SS	S	N	TS	STS
	Membicarakan					
1	Saya yakin informasi yang disalurkan dari mulut ke mulut lebih efektif bagi pemasaran sebuah produk					
2	Saya mengetahui Burger King Waru Sidoarjo dari teman atau kerabat saya					
	Mempromosikan					
1	Saya meyakinkan saudara dan teman saya untuk membeli di Burger King Waru Sidoarjo					
2	Saya bercerita tentang kelebihan ketika mengunjungi Burger King Waru Sidoarjo					
	Merekomendasikan					
1	Saya pernah menyarankan kepada teman atau saudara saya untuk ke Burger King waru Sidoarjo					
2	Saya mengunjungi Burger King Waru Sidoarjo karena seseorang yang suka mengutarakan pendapatnya tentang Burger King Waru Sidoarjo di depan umum					
3	Saya membeli produk di Burger King Waru Sidoarjo karena seseorang yang sudah membeli di Burger King Waru Sidoarjo					
CUSTOMER SATISFACTION (Y)						

No.	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		SS	S	N	TS	STS
	Kualitas produk					
1	Kualitas produk Burger King Waru Sidoarjo lebih baik dari biaya yang dikeluarkan					
2	Kualitas produk Burger King Waru Sidoarjo lebih baik bila dibandingkan dengan produk milik perusahaan lain					
	Harga produk					

1	Produk yang dijual Burger King Waru Sidoarjo memiliki harga terjangkau					
2	Harga produk Burger King Waru Sidoarjo lebih murah dibandingkan dengan perusahaan makanan cepat saji lainnya					
Kualitas pelayanan						
1	Pelayanan di Burger King Waru Sidoarjo memuaskan konsumen					

Lampiran 12 Turnitin

PENGARUH CUSTOMER VALUE, CUSTOMER EXPERIENCE, WORD OF MOUTH TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DI BURGER KING WARU SIDOARJO

ORIGINALITY REPORT

18%

SIMILARITY INDEX

17%

INTERNET SOURCES

13%

PUBLICATIONS

14%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.stimart-amni.ac.id	2%
	Internet Source	
2	ejournal.stiewidyagamalumajang.ac.id	1%
	Internet Source	
3	Submitted to vitka	1%
	Student Paper	
4	jurnal.abulyatama.ac.id	1%
	Internet Source	
5	jurnalfe.ustjogja.ac.id	1%
	Internet Source	
6	lib.unnes.ac.id	1%
	Internet Source	
7	repository.ar-raniry.ac.id	1%
	Internet Source	
8	repository.uhn.ac.id	1%
	Internet Source	
9	Submitted to stie-pembangunan	1%
	Student Paper	

10	media.neliti.com Internet Source	1 %
11	jurnal.stie-mandala.ac.id Internet Source	1 %
12	idr.uin-antasari.ac.id Internet Source	1 %
13	Shafira Amelia Fadhil, Panji Pamungkas, Enok Maryani. "Pengaruh Atraksi dan Fasilitas Wisata terhadap Kepuasan Pengunjung di Situ Cileunca", Manajemen dan Pariwisata, 2022 Publication	1 %
14	ejurnal.ung.ac.id Internet Source	1 %
15	repository.upi.edu Internet Source	1 %
16	Submitted to Universitas Negeri Manado Student Paper	1 %
17	ejournal.nusantaraglobal.ac.id Internet Source	1 %
18	Setiawan Halawa, Ayler Beniah Ndraha. "ANALISIS PENGOPTIMALAN KEPEMIMPINAN PARTISIPATIF UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN, PENYULUHAN DAN KONSULTASI PERPAJAKAN (KP2KP) GUNUNGSITOLI", JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)., 2023 Publication	1 %
19	eprints.kwikkiangie.ac.id Internet Source	1 %
20	openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id Internet Source	1 %

Exclude quotes

Off

Exclude matches

< 30 words

Exclude bibliography Off