

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KEPERCAYAAN PELANGGAN DAN CITA RASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MIXUE BRONGGALAN SURABAYA

I. Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin : Laki – Laki Perempuan

Umur : >20 21-30 31-40 <41

Pekerjaan : Pelajar Mahasiswa Bekerja Lainnya

II. Petunjuk Pengisian Kuesioner

- a. Mohon kesedian Bapak/Ibu/Saudara/I untuk memberikan jawaban dengan tanda checklist pada kolom yang tersedia dan dianggap paling sesuai.
SS : Sangat setuju
S : Setuju
KS : Kurang Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju
- b. Setiap pernyataan hanya membutuhkan satu jawaban
- c. Mohon memberikan jawaban yang sebenarnya karena tidak akan mempengaruhi kegiatan anda.
- d. Setelah mengisi kuesioner mohon Bapak/Ibu/Saudara/I untuk bersedia memberikan kembali kepada pemberi kuesioner. Terimakasih atas partisipasi yang anda berikan.

Kulitas Produk

No.	PERNYATAAN	ST S	TS	KS	S	S S
1	Saya memilih Mixue Bronggalan Surabaya karena cocok untuk menemani saya di waktu santai bersama teman.					
2	Saya membeli produk Mixue Bronggalan Surabaya karena tampilannya sesuai dengan trend masa kini.					
3	Menurut saya desain wadah Mixue Bronggalan Surabaya menarik untuk dibagi di sosial media.					
4	Saya mendapatkan informasi merek Mixue Bronggalan Surabaya dari instagram					
5	Wadah produk mixue Bronggalan Surabaya unik sehingga saya ingin berbagi di media sosial.					
6	Menurut saya desain ruangan Mixue menjadi ciri khas mixue.					
7	Saya berkunjung ke Mixue Bronggalan Surabaya karena parkir nya cukup aman.					

Kepercayaan Pelanggan

No.	PERNYATAAN	STS	TS	KS	S	SS
1	Saya membeli ulang produk Mixue Bronggalan Surabaya karena rasanya yang tidak berubah.					
2	Mixue Bronggalan Surabaya memiliki varian yang banyak sehingga memudahkan saya memilih variannya.					
3	Saya mencari informasi tentang komposisi kualitas produk mixue melalui google					
4	Saya membeli produk Mixue Bronggalan Surabaya karena menurut saya bahannya premium.					
5	Saya percaya Mixue Bronggalan Surabaya memakai produk yang tidak membahayakan kesehatan pelanggan.					

6	Ketika saya melihat promosi di sosial media saya percaya bahwa produk Mixue sesuai dengan apa yang di promosikan.					
---	---	--	--	--	--	--

Cita Rasa

No.	PERNYATAAN	STS	TS	KS	S	SS
1	Saya membeli produk Mixue karena tampilannya yang unik.					
2	Ketika saya menikmati produk Mixue mencium bau yang tidak sesuai dengan ekspektasi saya.					
3	Rasa produk Mixue Bronggalan Surabaya sesuai dengan ekspektasi saya.					
4	Menurut saya Mixue Bronggalan Surabaya memiliki tekstur unik.					
5	Menurut saya es cream Mixue TIDAK cepat meleleh.					

Kepuasan Pelanggan

No.	PERNYATAAN	STS	TS	KS	S	SS
1	Menurut saya desain ruangan Mixue Bronggalan Surabaya cukup instagramable					
2	Menurut saya karyawan Mixue Bronggalan Surabaya dapat menjawab pertanyaan konsumen dengan cepat dan baik					
3	Menurut saya karyawan Mixue Bronggalan Surabaya selalu siap untuk merespon permintaan pelanggan.					
4	Menurut saya karyawan Mixue Bronggalan Surabaya memberikan rasa aman ketika saya melakukan transaksi pembelian.					
5	Menurut saya karyawan Mixue Bronggalan Surabaya memberikan pelayanan yang baik tanpa membedakan status sosial.					

32.	5	5	5	5	5	5	5	35
33.	4	4	4	4	5	4	5	30
34.	5	5	5	5	4	5	4	33
35.	5	5	5	5	5	5	5	35
36.	5	5	4	4	5	5	4	32
37.	5	5	5	5	5	5	5	35
38.	5	4	5	5	5	5	5	34
39.	5	5	5	5	5	5	5	35
40.	5	4	5	5	5	4	5	33
41.	4	5	4	4	4	4	4	29
42.	4	5	5	5	4	4	4	31
43.	5	4	5	5	5	4	3	31
44.	4	5	5	5	5	5	5	34
45.	5	4	5	3	5	4	3	29
46.	5	5	5	4	4	4	4	31
47.	5	5	5	5	2	5	4	31
48.	4	5	5	5	5	5	5	34
49.	4	4	3	4	4	5	4	28
50.	4	5	5	4	4	4	4	30
51.	5	5	5	5	5	5	5	35
52.	4	4	4	4	4	4	4	28
53.	4	4	4	4	5	5	4	30
54.	5	5	5	5	5	5	5	35
55.	5	5	5	4	5	5	4	33
56.	5	5	5	4	5	5	4	33
57.	5	5	5	5	5	4	5	34
58.	5	5	5	5	5	5	5	35
59.	4	5	5	5	5	5	5	34
60.	5	4	5	4	5	4	5	32
61.	4	5	5	5	3	3	3	28
62.	5	5	5	5	5	5	5	35
63.	5	5	4	5	4	5	5	33
64.	4	4	5	5	5	3	3	29
65.	5	5	4	4	4	4	4	30
66.	5	5	4	5	3	5	5	32
67.	5	5	5	4	5	4	5	33

68.	4	4	4	4	4	5	4	29
69.	5	5	5	4	5	5	5	34
70.	5	5	5	5	5	4	5	34
71.	5	5	5	5	5	5	5	35
72.	5	5	5	5	5	5	4	34
73.		5	5	5	5	5	5	30
74.	5	5	4	5	4	5	4	32
75.	5	5	5	5	5	5	5	35
76.	5	5	5	5	5	4	5	34
77.	5	5	4	4	5	5	4	32
78.	5	5	5	5	5	5	5	35
79.	4	5	5	4	5	4	5	32
80.	5	5	4	4	4	4	4	30
81.	4	4	4	4	4	5	5	30
82.	5	5	5	4	4	4	4	31
83.	5	5	5	5	5	4	5	34
84.	5	4	5	3	5	5	5	32
85.	5	5	4	3	5	3	5	30
86.	5	4	4	4	4	4	5	30
87.	5	5	5	5	5	5	5	35
88.	5	4	4	5	4	5	5	32
89.	5	5	5	5	4	5	4	33
90.	5	5	5	5	4	4	5	33
91.	3	3	3	4	4	4	4	25
92.	4	4	4	4	4	4	4	28
93.	4	5	5	5	5	5	5	34
94.	4	5	5	5	3	3	3	28
95.	4	5	5	5	5	5	5	34
96.	5	5	5	5	4	4	4	32
97.	4	4	4	4	4	5	4	29
98.	4	5	5	5	4	4	5	32
99.	5	5	5	5	5	5	5	35
100.	3	4	5	5	5	5	5	32

Data Tabulasi Variabel Kepercayaan Pelanggan

No.	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	Total
1.	5	5	5	5	5	5	30
2.	5	5	5	5	5	5	30
3.	5	5	5	5	5	5	30
4.	5	5	5	5	5	5	30
5.	5	5	5	5	5	5	30
6.	5	5	5	5	5	5	30
7.	5	5	5	5	5	5	30
8.	5	5	5	5	5	5	30
9.	5	5	5	5	5	5	30
10.	5	5	5	5	5	5	30
11.	5	5	5	5	5	5	30
12.	5	5	5	5	5	5	30
13.	5	5	5	5	5	5	30
14.	5	5	5	5	5	5	30
15.	5	5	5	5	5	5	30
16.	5	5	5	5	5	5	30
17.	5	5	5	5	5	5	30
18.	5	5	5	5	5	5	30
19.	5	5	5	5	5	5	30
20.	5	5	5	5	5	5	30
21.	5	5	5	5	5	5	30
22.	5	5	5	5	5	5	30
23.	5	5	5	5	5	5	30
24.	5	5	5	5	5	5	30
25.	5	5	5	5	5	5	30
26.	5	5	5	5	5	5	30
27.	5	5	5	5	5	5	30
28.	5	5	5	5	5	5	30
29.	5	5	5	5	5	5	30
30.	5	5	5	5	5	5	30
31.	5	5	5	5	5	4	29
32.	5	5	5	5	5	5	30
33.	5	5	5	5	5	4	29

34.	5	5	5	5	5	5	30
35.	5	5	5	5	5	5	30
36.	5	5	5	5	5	5	30
37.	5	5	5	5	5	5	30
38.	5	5	5	5	5	5	30
39.	5	5	5	5	5	5	30
40.	5	5	5	5	5	5	30
41.	5	5	5	5	5	5	30
42.	5	5	5	5	5	5	30
43.	5	5	5	5	5	5	30
44.	5	5	5	5	5	5	30
45.	5	5	5	5	5	5	30
46.	5	5	5	5	5	5	30
47.	5	5	5	5	5	5	30
48.	5	5	5	5	5	5	30
49.	5	5	5	5	5	5	30
50.	5	5	5	5	5	5	30
51.	5	5	5	5	5	4	29
52.	4	5	5	5	5	5	29
53.	5	5	5	5	5	5	30
54.	5	5	5	5	5	5	30
55.	5	5	5	5	5	5	30
56.	4	5	5	5	5	5	29
57.	5	5	5	5	5	4	29
58.	5	5	5	5	5	5	30
59.	5	5	5	5	5	5	30
60.	5	5	5	5	5	5	30
61.	5	5	5	5	5	5	30
62.	5	5	5	5	5	5	30
63.	5	5	5	5	5	5	30
64.	4	5	5	5	5	5	29
65.	5	5	5	5	5	5	30
66.	4	5	5	5	5	5	29
67.	5	5	5	5	5	5	30
68.	5	5	5	5	5	5	30
69.	5	5	5	5	5	5	30

70.	5	5	5	5	5	4	29
71.	5	5	5	5	5	5	30
72.	5	5	5	5	5	5	30
73.	5	5	5	5	5	5	30
74.	5	5	5	5	5	5	30
75.	5	5	5	5	4	5	29
76.	5	5	5	5	5	4	29
77.	5	5	5	5	5	5	30
78.	5	5	5	5	5	4	29
79.	4	4	5	5	5	4	27
80.	5	5	5	5	5	5	30
81.	4	5	5	5	5	5	29
82.	5	4	5	5	3	5	27
83.	4	3	4	5	5	5	26
84.	5	5	5	4	4	4	27
85.	4	4	4	4	5	5	26
86.	4	5	4	5	4	5	27
87.	5	5	5	4	4	5	28
88.	5	5	5	4	5	4	28
89.	5	5	5	5	4	4	28
90.	5	5	5	5	5	5	30
91.	5	5	4	4	4	4	26
92.	4	4	4	4	5	5	26
93.	5	5	5	5	5	5	30
94.	5	5	4	4	4	4	26
95.	3	3	5	5	5	5	26
96.	5	5	4	4	4	5	27
97.	5	5	5	5	4	4	28
98.	5	5	4	4	4	5	27
99.	5	5	4	3	5	3	25
100.	5	5	4	4	3	5	26

Data Tabulasi Variabel Cita Rasa

No.	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Total
1.	4	4	4	4	4	20
2.	5	4	4	5	4	22
3.	5	5	5	5	5	25
4.	4	4	4	4	4	20
5.	5	5	5	5	4	24
6.	5	5	5	5	5	25
7.	5	4	5	3	2	19
8.	5	5	4	5	5	24
9.	4	5	3	3	4	19
10.	5	4	5	4	3	21
11.	5	5	5	5	5	25
12.	5	5	5	5	5	25
13.	5	5	4	4	5	23
14.	5	5	4	4	5	23
15.	5	5	5	5	5	25
16.	5	5	5	5	5	25
17.	5	4	5	3	2	19
18.	5	5	4	4	3	21
19.	5	5	5	4	4	23
20.	5	4	5	3	2	19
21.	3	3	4	4	5	19
22.	5	4	4	4	5	22
23.	5	5	4	4	3	21
24.	5	5	5	5	5	25
25.	5	5	5	4	5	24
26.	4	4	4	3	3	18
27.	4	4	4	4	4	20
28.	4	4	3	3	3	17
29.	3	4	4	5	4	20
30.	3	3	4	4	4	18
31.	5	4	5	4	5	23
32.	5	5	5	5	5	25
33.	3	4	4	5	4	20

34.	5	5	5	5	5	25
35.	4	4	5	5	4	22
36.	5	5	5	5	5	25
37.	5	5	4	5	5	24
38.	5	5	5	5	5	25
39.	5	5	5	5	5	25
40.	5	5	4	4	5	23
41.	5	5	5	5	5	25
42.	5	5	5	5	5	25
43.	4	4	4	4	5	21
44.	5	5	5	4	5	24
45.	4	4	4	4	4	20
46.	5	5	5	5	4	24
47.	5	4	5	4	5	23
48.	5	5	5	5	4	24
49.	5	5	5	5	4	24
50.	5	5	4	5	3	22
51.	5	5	5	5	5	25
52.	5	4	4	3	3	19
53.	5	5	4	4	4	22
54.	5	5	4	5	4	23
55.	5	5	5	5	4	24
56.	5	5	5	5	5	25
57.	5	5	5	5	5	25
58.	5	5	5	5	5	25
59.	5	5	5	5	5	25
60.	3	3	4	4	4	18
61.	3	3	3	4	4	17
62.	5	5	4	5	4	23
63.	4	4	3	3	3	17
64.	3	4	4	5	5	21
65.	3	4	4	4	4	19
66.	4	5	5	5	5	24
67.	4	4	4	4	4	20
68.	3	3	3	3	3	15
69.	5	4	4	4	5	22

70.	5	5	4	4	4	22
71.	5	5	5	5	5	25
72.	5	5	5	5	5	25
73.	5	5	5	5	5	25
74.	5	4	5	4	5	23
75.	3	4	5	5	5	22
76.	5	4	4	4	5	22
77.	5	5	5	5	4	24
78.	5	5	4	5	4	23
79.	5	5	4	3	4	21
80.	4	4	4	5	4	21
81.	5	5	4	2	4	20
82.	4	4	4	4	4	20
83.	3	4	4	4	4	19
84.	5	5	4	5	4	23
85.	4	4	4	3	3	18
86.	5	4	4	4	5	22
87.	5	5	5	5	5	25
88.	4	5	5	5	5	24
89.	5	4	4	4	5	22
90.	4	4	3	3	3	17
91.	3	3	3	3	3	15
92.	3	3	3	4	4	17
93.	5	5	5	4	4	23
94.	5	4	5	3	2	19
95.	5	5	5	5	5	25
96.	5	5	4	5	4	23
97.	4	4	4	5	5	22
98.	5	5	5	5	5	25
99.	5	5	5	5	5	25
100.	5	5	5	5	5	25

Data Tabulasi Variabel Kepuasan Pelanggan

No.	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Total
1.	5	5	5	5	5	25
2.	4	5	5	5	5	24
3.	5	5	5	5	5	25
4.	5	5	5	5	5	25
5.	5	5	5	5	5	25
6.	5	5	5	5	5	25
7.	5	5	5	5	5	25
8.	5	5	5	5	5	25
9.	4	5	4	4	4	21
10.	5	4	5	5	5	24
11.	5	5	5	5	5	25
12.	5	5	5	5	5	25
13.	5	5	5	5	5	25
14.	5	5	5	5	5	25
15.	4	4	4	4	4	20
16.	4	4	4	4	4	20
17.	5	5	5	4	4	23
18.	5	5	4	5	5	24
19.	5	5	5	5	5	25
20.	4	4	4	4	5	21
21.	5	5	4	4	5	23
22.	5	5	5	5	4	24
23.	4	5	5	5	5	24
24.	5	4	4	5	5	23
25.	5	4	5	5	5	24
26.	4	4	4	4	4	20
27.	3	4	4	4	4	19
28.	4	4	3	4	4	19
29.	4	4	4	5	5	22
30.	3	3	3	3	3	15
31.	5	5	5	5	5	25
32.	5	5	4	5	5	24
33.	4	4	4	4	4	20

34.	5	5	5	5	5	25
35.	5	5	5	4	5	24
36.	5	5	5	5	5	25
37.	5	5	5	5	5	25
38.	5	5	4	5	5	24
39.	5	5	5	5	5	25
40.	5	5	3	4	5	22
41.	5	5	5	4	5	24
42.	5	5	3	5	5	23
43.	5	5	5	5	3	23
44.	5	5	5	5	5	25
45.	5	5	5	5	5	25
46.	5	5	5	5	3	23
47.	3	4	4	5	5	21
48.	5	5	5	4	5	24
49.	5	5	4	4	5	23
50.	4	4	4	4	4	20
51.	5	5	5	5	5	25
52.	4	4	4	4	4	20
53.	5	5	5	5	5	25
54.	5	5	5	5	5	25
55.	5	5	5	3	4	22
56.	5	5	5	4	5	24
57.	5	5	5	4	5	24
58.	5	5	5	5	5	25
59.	5	5	5	5	5	25
60.	4	4	4	5	5	22
61.	5	5	5	5	5	25
62.	5	5	5	4	4	23
63.	4	4	4	4	4	20
64.	5	5	5	5	5	25
65.	5	4	4	4	4	21
66.	5	3	5	5	3	21
67.	5	5	5	5	5	25
68.	5	5	5	5	5	25
69.	5	5	5	5	5	25

70.	5	5	4	5	5	24
71.	5	4	4	5	5	23
72.	3	5	5	5	5	23
73.	4	5	5	5	5	24
74.	4	4	4	5	5	22
75.	5	5	5	5	5	25
76.	5	5	5	5	5	25
77.	5	5	5	4	4	23
78.	5	4	4	5	5	23
79.	4	4	5	4	4	21
80.	4	4	4	4	4	20
81.	4	5	5	5	3	22
82.	5	5	5	5	5	25
83.	5	5	5	5	3	23
84.	4	4	4	3	5	20
85.	3	4	4	4	4	19
86.	4	4	4	5	5	22
87.	5	5	5	5	5	25
88.	5	5	5	5	4	24
89.	3	5	5	5	5	23
90.	5	5	5	5	5	25
91.	3	3	4	4	4	18
92.	3	3	3	3	4	16
93.	5	5	5	5	5	25
94.	3	5	5	4	4	21
95.	5	5	5	5	5	25
96.	5	5	5	5	5	25
97.	5	5	4	4	3	21
98.	5	5	5	4	5	24
99.	5	5	5	5	4	24
100.	5	5	5	5	5	25

Lampiran 3 Tabel Nilai Kritis Distribusi T

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374

Lampiran 4 Deskriptif Berdasarkan Karakteristik Responden

Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis_Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	47	47.0	47.0	47.0
	Perempuan	53	53.0	53.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

1. Berdasarkan Umur

2. **Umur**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<20	20	20.0	20.0	20.0
	21-30	43	43.0	43.0	63.0
	31-40	33	33.0	33.0	96.0
	>41	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

3. Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar	20	20.0	20.0	20.0
	Mahasiswa	25	25.0	25.0	45.0
	Bekerja	51	51.0	51.0	96.0
	Lainnya	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 5 Deskriptif Berdasarkan Rata-rata Jawaban Variabel

1. Kualitas Produk (X1)

2. **Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.1	99	3	5	4.57	.556
X1.2	100	3	5	4.64	.523

X1.3	100	3	5	4.57	.607
X1.4	100	3	5	4.51	.611
X1.5	100	2	5	4.45	.716
X1.6	100	3	5	4.40	.682
X1.7	100	3	5	4.34	.699
Valid N (listwise)	99				

3. Kepercayaan Pelanggan (X2)

4. Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X2.1	100	3	5	4.88	.356
X2.2	100	3	5	4.92	.339
X2.3	100	4	5	4.90	.302
X2.4	100	3	5	4.88	.356
X2.5	100	3	5	4.86	.403
X2.6	100	3	5	4.84	.395
Valid N (listwise)	100				

5. Cita Rasa (X3)

6. Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X3.1	100	3	5	4.56	.715
X3.2	100	3	5	4.50	.628
X3.3	100	3	5	4.41	.637

X3.4	100	2	5	4.35	.757
X3.5	100	2	5	4.29	.832
Valid N (listwise)	100				

7. Kepuasan Pelanggan (Y)

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y1	100	3	5	4.61	.650
Y2	100	3	5	4.67	.551
Y3	100	3	5	4.60	.586
Y4	100	3	5	4.62	.565
Y5	100	3	5	4.62	.616
Valid N (listwise)	100				

Lampiran 6 Uji instrumen

1. Uji Validitas

1). Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X1) Data SPSS

		Correlations							
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8
X1.1	Pearson Correlation	1	.293**	.221*	.081	.105	.133	.087	.406**
	Sig. (2-tailed)		.003	.028	.423	.300	.190	.390	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99
X1.2	Pearson Correlation	.293**	1	.462**	.233*	.086	.096	.200*	.488**

N	99	100	100	100	100	100	100	100	100
---	----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

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

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

2). Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (X2)

		Correlations						
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.673**	.263**	.045	-.048	-.066	.487**
	Sig. (2-tailed)		.000	.008	.660	.636	.514	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.673**	1	.316**	.087	.065	-.021	.555**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.389	.519	.835	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.263**	.316**	1	.734**	.466**	.204*	.792**
	Sig. (2-tailed)	.008	.001		.000	.000	.042	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.045	.087	.734**	1	.445**	.437**	.748**
	Sig. (2-tailed)	.660	.389	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	-.048	.065	.466**	.445**	1	.175	.595**
	Sig. (2-tailed)	.636	.519	.000	.000		.081	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.6	Pearson Correlation	-.066	-.021	.204*	.437**	.175	1	.500**
	Sig. (2-tailed)	.514	.835	.042	.000	.081		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.487**	.555**	.792**	.748**	.595**	.500**	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).

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

3). Hasil Uji Validitas Variabel Cita Rasa (X3)

		Correlations					
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.743**	.555**	.231*	.200*	.699**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.021	.047	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.743**	1	.543**	.500**	.377**	.818**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.555**	.543**	1	.516**	.364**	.770**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	.231*	.500**	.516**	1	.623**	.776**
	Sig. (2-tailed)	.021	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.5	Pearson Correlation	.200*	.377**	.364**	.623**	1	.713**
	Sig. (2-tailed)	.047	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.699**	.818**	.770**	.776**	.713**	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).

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

4). Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

		Correlations				
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
Y1	Pearson Correlation	1	.596**	.462**	.418**	.307**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.002
	N	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.596**	1	.619**	.437**	.371**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.462**	.619**	1	.482**	.218*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.029
	N	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.418**	.437**	.482**	1	.423**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	.307**	.371**	.218*	.423**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.029	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

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

2. Uji Reabilitas

- 1) Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.739	7

- 2) Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan Pelanggan (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.651	6

- 3) Hasil Uji Reliabilitas Variabel Cita Rasa (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.803	5

- 4) Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.791	5

Lampiran 7 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

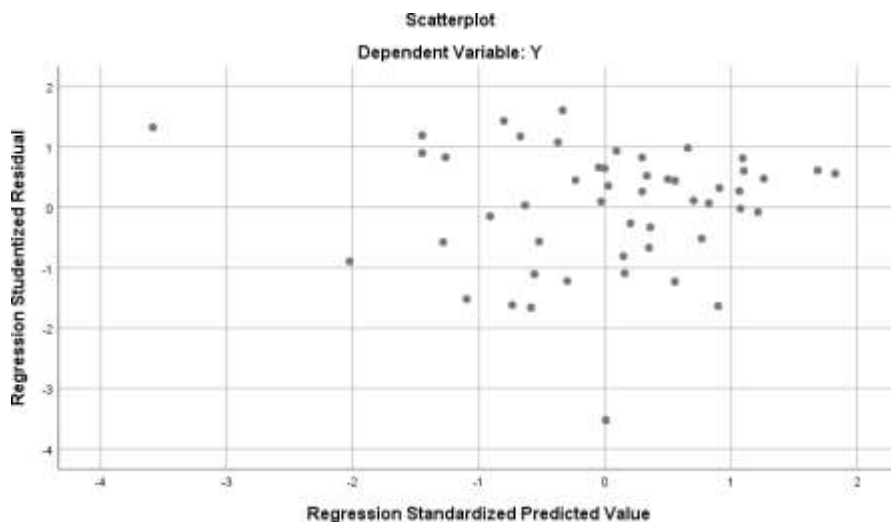
		Unstandardize d Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.84182157
Most Extreme Differences	Absolute	.067
	Positive	.046
	Negative	-.067
Test Statistic		.067
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

2. Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.299	4.781		.481	.632		
	X1	.207	.075	.261	2.759	.007	.829	1.207
	X2	.284	.146	.169	1.950	.054	.986	1.014
	X3	.271	.078	.332	3.491	.001	.820	1.220

a. Dependent Variable: Y

3. Uji Heterokedastisitas



Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.299	4.781		.481	.632		
	X1	.207	.075	.261	2.759	.007	.829	1.207
	X2	.284	.146	.169	1.950	.054	.986	1.014
	X3	.271	.078	.332	3.491	.001	.820	1.220

a. Dependent Variable: Y

LAMPIRAN 7 : Analisis Regresi Linier Berganda & Pengujian Hipotesis

1. Analisis Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.299	4.781		.481	.632		
	X1	.207	.075	.261	2.759	.007	.829	1.207
	X2	.284	.146	.169	1.950	.054	.986	1.014
	X3	.271	.078	.332	3.491	.001	.820	1.220

a. Dependent Variable: Y

2. Uji F (Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	136.922	3	45.641	12.977	.000 ^b
	Residual	337.638	96	3.517		
	Total	474.560	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

3. Uji T (Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.299	4.781		.481	.632		
	X1	.207	.075	.261	2.759	.007	.829	1.207
	X2	.284	.146	.169	1.950	.054	.986	1.014
	X3	.271	.078	.332	3.491	.001	.820	1.220

a. Dependent Variable: Y


4. Koefisien Determinasi (R^2)**Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.537 ^a	.289	.266	1.875

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Lampiran surat setelah penelitian

 **MIXUE BRONGGALAN**
Jl. Bronggalan No.10A, Pasar Kembang, Kec. Tambakselo,
Surabaya, Jawa Timur 60133

SURAT PERNYATAAN

Kepada Yth
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Di tempat

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : felyx stavany Achmad yoesoef
Jabatan : kepala cabang

Dengan ini menyatakan bahwa :


Nama : Viky Ardila
NIM : 1212000071

Mahasiswa S1 jurusan manajemen fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya telah melakukan penelitian untuk penelitian skripsi yang berjudul "PENGARUH KUALITAS PRODUK, KEPERCAYAAN PELANGGAN DAN CITA RASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MENJE BRONGGALAN SURABAYA" yang dilakukan pada bulan november 2023 - desember 2023.


Demikian surat pernyataan ini kami buat. Atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.



Surabaya 28 Desember 2023

Hormat kami,


(felyx stavany Achmad yoesoef)

Lampiran Kartu Bimbingan Skripsi


UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan J. Sudharto 1 Surabaya 60175 Telp. (031) 8510000 Fax. (031) 8510000

SEMESTER
 Ganjil / ~~Ganjil~~
 2023 / 2024

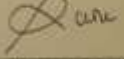
KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa / NIM : Vicky ardhia
 Nama Pembimbing : Dra. Ec. Patnoringih S. M. M.
 Judul Skripsi : Pengaruh kualitas produk, kepercayaan pelanggan dan cita rasa terhadap kepuasan pelanggan pada mixue brandagan Surabaya

Mulai Program Skripsi : Semester 7, Thd. Ak. Selesai Bimbingan Tanggal

No.	HARI / TANGGAL	KONSENTRASI		PARAF
		BAH / HAL	KETERANGAN REVISI	
1	Kamis-14- sept-2023		konsultasi pengajuan judul	Dra
2	rabu-18- sept-2023	Bab 1	Bimbingan Bab 1	Dra
3	Kamis-05- okt-2023	Bab 1	tujuan penelitian no 1	Dra
4	Kamis-02- okt-2023		Revisi bab 1.2.3	Dra
5	Kamis-10- okt-2023		Revisi judul	Dra
6	Senin-13- okt-2023		latar belakang, tujuan penelitian, penelitian terdahulu, UJI F	Dra
7	Sabtu-14- okt-2023	Bab 3	Nama orang huruf kecil dan angka	Dra
8	Jumat-19- okt-2023		ACC Ujian Proposal	Dra
9	Rabu-1- Nov-23		revisi Kuesioner	Dra
10	Kamis-14- Des-2023		Konsultasi mengenai data spss	Dra
11	Kamis-21- Des-23		revisi abstrak	Dra
		ACC	CIAP Diuji	Dra

Perancangan I _____
 Semester _____
 Th. Ak. _____
 Paraf Kapro _____

Surabaya, 14-September-2023

 (Nama dan tanda tangan Pembimbing)

Lampiran Hasil Turnitin

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KEPERCAYAAN PELANGGAN DAN CITA RASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MIXUE BRONGGALAN SURABAYA

ORIGINALITY REPORT

5%	5%	2%	1%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.untag-sby.ac.id Internet Source	4%
2	repository.uhamka.ac.id Internet Source	<1%
3	Submitted to stie-pembangunan Student Paper	<1%
4	www.researchgate.net Internet Source	<1%

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off