

## LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabulasi data

- Citra merek ( $X_1$ )

<b>No</b>	<b>X1.1</b>	<b>X1.2</b>	<b>X1.3</b>	<b>X1.4</b>	<b>x1</b>
<b>1</b>	4	4	4	4	16
<b>2</b>	5	5	5	5	20
<b>3</b>	4	4	2	3	13
<b>4</b>	4	4	4	4	16
<b>5</b>	5	4	4	4	17
<b>6</b>	4	4	5	4	17
<b>7</b>	5	5	4	5	19
<b>8</b>	5	4	4	4	17
<b>9</b>	5	5	5	5	20
<b>10</b>	4	4	5	4	17
<b>11</b>	4	4	4	4	16
<b>12</b>	4	4	4	5	17
<b>13</b>	4	4	4	4	16
<b>14</b>	4	4	4	4	16
<b>15</b>	5	5	4	4	18
<b>16</b>	4	4	5	4	17
<b>17</b>	4	4	4	4	20
<b>18</b>	5	4	4	5	18
<b>19</b>	4	4	4	4	16
<b>20</b>	4	5	4	4	17

<b>21</b>	4	4	4	4	16
<b>22</b>	4	4	4	4	16
<b>23</b>	4	4	4	4	16
<b>24</b>	5	4	4	5	18
<b>25</b>	5	4	3	4	16
<b>26</b>	5	4	3	5	17
<b>27</b>	4	4	4	4	16
<b>28</b>	4	4	4	4	16
<b>29</b>	4	4	4	4	16
<b>30</b>	4	4	4	3	15
<b>31</b>	5	5	5	5	20
<b>32</b>	4	4	4	4	16
<b>33</b>	4	4	4	4	16
<b>34</b>	5	5	4	5	19
<b>35</b>	4	4	5	4	17
<b>36</b>	4	4	4	4	16
<b>37</b>	4	5	5	4	18
<b>38</b>	4	4	5	4	17
<b>39</b>	5	5	4	4	18
<b>40</b>	4	4	5	4	17
<b>41</b>	4	4	4	4	16
<b>42</b>	3	4	4	4	15
<b>43</b>	5	5	5	5	20
<b>44</b>	4	4	4	4	16
<b>45</b>	4	5	4	4	17

<b>46</b>	5	4	4	4	17
<b>47</b>	5	5	5	5	20
<b>48</b>	5	5	5	5	20
<b>49</b>	5	5	5	5	20
<b>50</b>	4	4	5	5	18
<b>51</b>	5	5	4	4	18
<b>52</b>	5	5	4	4	18
<b>53</b>	4	4	4	4	16
<b>54</b>	5	5	4	4	18
<b>55</b>	4	4	4	4	16
<b>56</b>	4	4	4	3	15
<b>57</b>	4	4	5	3	16
<b>58</b>	4	4	4	4	16
<b>59</b>	5	4	5	4	18
<b>60</b>	5	4	5	5	19
<b>61</b>	5	4	4	4	17
<b>62</b>	5	5	4	5	19
<b>63</b>	5	5	5	5	20
<b>64</b>	5	5	5	5	20
<b>65</b>	5	5	5	5	20
<b>66</b>	4	4	4	4	16
<b>67</b>	4	4	3	4	15
<b>68</b>	5	5	4	5	19
<b>69</b>	4	5	4	5	18
<b>70</b>	5	5	4	5	19

<b>71</b>	5	4	4	5	18
<b>72</b>	4	4	5	5	18
<b>73</b>	5	5	4	4	18
<b>74</b>	5	4	5	4	18
<b>75</b>	5	4	5	4	18

- Faktor Emosional Pelanggan (X<sub>2</sub>)

<b>No</b>	<b>X2.1</b>	<b>X2.2</b>	<b>X2.3</b>	<b>X2.4</b>	<b>x2</b>
<b>1</b>	3	3	4	3	13
<b>2</b>	5	5	5	5	20
<b>3</b>	3	4	4	4	15
<b>4</b>	4	4	4	4	16
<b>5</b>	4	4	4	4	16
<b>6</b>	5	4	4	4	17
<b>7</b>	4	4	5	4	17
<b>8</b>	4	4	4	4	16
<b>9</b>	5	5	5	5	20
<b>10</b>	3	4	4	4	15
<b>11</b>	4	4	4	4	16
<b>12</b>	5	5	5	5	20
<b>13</b>	3	4	3	4	14
<b>14</b>	4	3	3	4	14
<b>15</b>	4	4	2	4	14

<b>16</b>	4	4	4	4	16
<b>17</b>	3	4	3	4	14
<b>18</b>	4	2	2	4	12
<b>19</b>	4	3	3	4	14
<b>20</b>	4	5	4	4	17
<b>21</b>	4	4	4	4	16
<b>22</b>	4	4	4	4	16
<b>23</b>	4	4	4	4	16
<b>24</b>	5	5	5	5	20
<b>25</b>	5	5	4	5	19
<b>26</b>	5	4	3	5	17
<b>27</b>	4	4	4	4	16
<b>28</b>	4	3	4	3	14
<b>29</b>	4	4	4	4	16
<b>30</b>	4	4	3	3	14
<b>31</b>	5	4	4	3	16
<b>32</b>	4	4	4	4	16
<b>33</b>	4	4	3	4	15
<b>34</b>	5	5	5	5	20
<b>35</b>	5	5	4	4	18
<b>36</b>	4	4	4	4	16
<b>37</b>	4	4	4	4	16
<b>38</b>	4	4	4	4	16
<b>39</b>	5	4	4	4	17
<b>40</b>	4	4	4	4	16

<b>41</b>	4	4	4	4	16
<b>42</b>	4	4	4	4	16
<b>43</b>	5	5	5	5	20
<b>44</b>	4	3	3	4	14
<b>45</b>	4	5	4	5	18
<b>46</b>	4	4	5	5	18
<b>47</b>	5	5	5	5	20
<b>48</b>	5	5	5	5	20
<b>49</b>	4	5	5	5	19
<b>50</b>	4	4	4	5	17
<b>51</b>	5	5	4	4	18
<b>52</b>	5	5	4	4	18
<b>53</b>	4	4	4	4	16
<b>54</b>	5	5	4	4	18
<b>55</b>	5	4	4	4	17
<b>56</b>	4	3	3	5	15
<b>57</b>	4	3	3	5	15
<b>58</b>	4	4	4	5	17
<b>59</b>	4	3	4	5	16
<b>60</b>	5	2	3	5	15
<b>61</b>	5	5	5	5	20
<b>62</b>	5	5	5	5	20
<b>63</b>	4	5	5	4	18
<b>64</b>	5	5	5	5	20
<b>65</b>	5	5	5	5	20
<b>66</b>	4	4	4	4	16

<b>67</b>	3	4	3	4	14
<b>68</b>	5	5	5	5	20
<b>69</b>	5	5	5	5	20
<b>70</b>	5	4	4	5	18
<b>71</b>	4	5	5	5	19
<b>72</b>	5	5	4	5	19
<b>73</b>	4	4	5	4	17
<b>74</b>	4	5	4	5	18
<b>75</b>	5	4	5	4	18

- Nilai Pelanggan (X<sub>3</sub>)

<b>No</b>	<b>X3.1</b>	<b>X3.2</b>	<b>X3.3</b>	<b>X3.4</b>	<b>x3</b>
<b>1</b>	4	4	4	4	16
<b>2</b>	5	5	5	5	20
<b>3</b>	3	4	4	4	15
<b>4</b>	4	4	4	4	16
<b>5</b>	4	3	4	4	15
<b>6</b>	4	4	5	5	18
<b>7</b>	4	5	4	4	17
<b>8</b>	4	5	5	5	19
<b>9</b>	5	4	5	5	19
<b>10</b>	4	3	3	4	14
<b>11</b>	4	4	4	4	16
<b>12</b>	5	5	5	5	20
<b>13</b>	4	3	4	4	15
<b>14</b>	3	3	4	4	14
<b>15</b>	4	5	4	5	18

<b>16</b>	4	4	4	4	16
<b>17</b>	4	3	4	4	15
<b>18</b>	2	3	3	5	13
<b>19</b>	3	3	4	4	14
<b>20</b>	4	4	4	5	17
<b>21</b>	2	4	4	4	14
<b>22</b>	4	4	4	4	16
<b>23</b>	4	4	4	4	16
<b>24</b>	4	4	4	5	17
<b>25</b>	4	4	5	4	17
<b>26</b>	4	4	5	5	18
<b>27</b>	4	4	4	4	16
<b>28</b>	3	4	4	4	15
<b>29</b>	4	4	4	4	16
<b>30</b>	4	3	3	4	14
<b>31</b>	5	5	5	4	19
<b>32</b>	4	4	4	4	16
<b>33</b>	3	3	3	4	13
<b>34</b>	4	4	5	5	18
<b>35</b>	4	4	4	5	17
<b>36</b>	4	4	4	4	16
<b>37</b>	4	4	5	5	18
<b>38</b>	4	4	4	5	17
<b>39</b>	4	4	4	5	17
<b>40</b>	5	4	5	4	18



<b>41</b>	5	4	5	4	18
<b>42</b>	4	3	2	4	13
<b>43</b>	5	4	4	4	17
<b>44</b>	3	3	3	4	13
<b>45</b>	4	2	5	4	15
<b>46</b>	5	4	5	5	19
<b>47</b>	5	5	5	5	20
<b>48</b>	5	5	5	5	20
<b>49</b>	4	4	5	5	18
<b>50</b>	3	4	4	5	16
<b>51</b>	5	5	4	4	18
<b>52</b>	5	5	4	4	18
<b>53</b>	4	4	4	4	16
<b>54</b>	5	5	4	4	18
<b>55</b>	4	4	4	4	16
<b>56</b>	4	4	4	5	17
<b>57</b>	3	4	4	5	16
<b>58</b>	4	4	5	5	18
<b>59</b>	4	4	4	5	17
<b>60</b>	4	5	5	5	19
<b>61</b>	4	4	4	4	16
<b>62</b>	5	4	4	5	18
<b>63</b>	5	4	5	4	18
<b>64</b>	5	5	5	5	20
<b>65</b>	5	5	5	5	20

<b>66</b>	4	4	4	4	16
<b>67</b>	4	3	4	4	15
<b>68</b>	5	5	5	5	20
<b>69</b>	4	5	5	4	18
<b>70</b>	5	5	5	5	20
<b>71</b>	4	5	4	4	17
<b>72</b>	4	5	5	4	18
<b>73</b>	4	5	4	5	18
<b>74</b>	4	5	4	4	17
<b>75</b>	5	4	4	5	18

- Keputusan Pembelian (Y)

<b>No</b>	<b>Y.1</b>	<b>Y.2</b>	<b>Y.3</b>	<b>Y.4</b>	<b>Y.5</b>	<b>y</b>
<b>1</b>	4	4	4	4	4	20
<b>2</b>	5	5	5	5	5	25
<b>3</b>	4	4	3	5	4	20
<b>4</b>	4	4	4	4	4	20
<b>5</b>	4	4	2	4	4	18
<b>6</b>	4	5	4	4	4	21
<b>7</b>	5	5	4	4	4	22
<b>8</b>	4	5	4	5	5	23
<b>9</b>	5	5	5	5	5	25
<b>10</b>	3	4	3	5	3	18
<b>11</b>	4	4	3	4	4	19
<b>12</b>	5	5	5	5	5	25
<b>13</b>	4	4	4	4	4	20
<b>14</b>	3	4	3	4	4	18
<b>15</b>	4	4	4	4	4	20

<b>16</b>	4	4	4	4	4	20
<b>17</b>	4	4	4	4	4	20
<b>18</b>	2	4	3	4	4	17
<b>19</b>	3	4	3	4	4	18
<b>20</b>	4	4	5	4	4	21
<b>21</b>	4	4	4	4	4	20
<b>22</b>	4	4	4	4	4	20
<b>23</b>	4	4	4	4	4	20
<b>24</b>	5	5	4	4	5	23
<b>25</b>	5	5	4	4	5	23
<b>26</b>	5	4	4	4	5	22
<b>27</b>	4	4	4	4	4	20
<b>28</b>	4	3	4	4	4	19
<b>29</b>	4	4	4	4	4	20
<b>30</b>	4	3	3	4	4	18
<b>31</b>	3	5	4	5	5	22
<b>32</b>	3	3	3	5	4	18
<b>33</b>	4	4	3	4	4	19
<b>34</b>	5	4	5	5	5	24
<b>35</b>	4	4	4	3	4	19
<b>36</b>	4	4	4	4	4	20
<b>37</b>	5	5	4	4	4	22
<b>38</b>	5	4	4	5	4	22
<b>39</b>	5	4	4	4	4	21
<b>40</b>	5	5	4	5	4	23
<b>41</b>	5	4	4	5	4	22
<b>42</b>	3	2	4	4	4	17
<b>43</b>	5	5	5	5	4	24
<b>44</b>	3	3	3	4	4	17
<b>45</b>	4	5	4	5	4	22

<b>46</b>	4	4	4	4	5	21
<b>47</b>	5	5	5	5	5	25
<b>48</b>	4	5	4	4	4	22
<b>49</b>	4	4	4	5	5	22
<b>50</b>	5	4	3	5	5	22
<b>51</b>	4	4	4	4	4	20
<b>52</b>	4	4	5	5	4	22
<b>53</b>	4	5	4	4	4	21
<b>54</b>	4	4	5	5	4	22
<b>55</b>	4	4	4	4	4	20
<b>56</b>	4	3	2	4	4	17
<b>57</b>	4	3	2	5	5	19
<b>58</b>	4	4	2	5	5	20
<b>59</b>	5	4	3	5	5	22
<b>60</b>	5	4	4	5	5	23
<b>61</b>	4	4	4	4	5	21
<b>62</b>	5	5	4	4	5	23
<b>63</b>	4	5	5	5	5	24
<b>64</b>	5	5	5	5	5	25
<b>65</b>	5	5	5	5	5	25
<b>66</b>	4	4	4	4	4	20
<b>67</b>	4	3	3	4	4	18
<b>68</b>	5	5	5	4	5	24
<b>69</b>	5	4	5	4	5	23
<b>70</b>	4	5	4	5	5	23
<b>71</b>	5	4	5	5	5	24
<b>72</b>	5	4	5	5	4	23
<b>73</b>	4	5	5	4	5	23
<b>74</b>	5	5	4	5	4	23
<b>75</b>	4	5	5	4	4	22

## Lampiran 2 KUESIONER PENELITIAN

### PENGARUH CITRA MEREK, FAKTOR EMOSIONAL PELANGGAN DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA *COFFEE SHOP KOPI WOLU G-WALK* DI SURABAYA

**Kepada Yth.  
Konsumen Kopi Wolu G-Walk  
Di Surabaya**

Saya Kevin Marcelino mahasiswa dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang sedang melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Citra Merek, Faktor Emosional Pelanggan dan Nilai Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian Pada *Coffee Shop Kopi Wolu G-Walk* di Surabaya”. Mohon kepada Bapak/Ibu/Saudara/I untuk berkenan membantu mengisi kuesioner yang akan saya gunakan sebagai data penelitian.

Terimakasih atas perhatian dan partisipasinya.

#### **Petunjuk cara pengisian :**

Berilah tanda (✓) untuk setiap pertanyaan dari beberapa pilihan yang ada  
Kriteria Penilaian :

No	Pernyataan	Skor
1.	Sangat Tidak Setuju	1
2.	Tidak Setuju	2
3.	Kurang Setuju	3
4.	Setuju	4
5.	Sangat Setuju	5

#### **A. Profil Responden.**

1. Nama :

2. Jenis Kelamin

Laki-laki

Perempuan

3. Usia

< 20 tahun

20-25 tahun

25-30 tahun

4. Pekerjaan

Pelajar / Mahasiswa

Pekerja

**A. Citra Merek**

No	PERTANYAAN	PENILAIAN				
		STS	TS	K	S	SS
1.	<i>Coffee shop</i> Kopi Wolu memiliki logo yang menarik sehingga mudah dikenali dan diingat oleh pelanggan.					
2.	<i>Coffee shop</i> Kopi Wolu merupakan <i>coffee shop</i> yang memiliki reputasi baik dimasyarakat.					
3.	<i>Coffee shop</i> Kopi wolu memiliki harga yang terjangkau bagi konsumennya dan mampu bersaing dengan <i>coffee shop</i> lainnya.					
4.	<i>Coffee shop</i> Kopi Wolu memiliki daya tarik yang dapat memuaskan konsumen serta menimbulkan minat untuk membeli ulang.					

**B. Faktor Emosional Pelanggan**

No	PERTANYAAN	PENILAIAN				
		STS	TS	K	S	SS
5.	Saya merasa senang ketika mengonsumsi semua produk di <i>Coffee shop</i> Kopi Wolu <i>G-walk</i> .					
6.	Saya merasa bangga bisa mengonsumsi produk di <i>Coffee Shop</i> Kopi Wolu <i>G-walk</i> .					
7.	Saya merasa lebih percaya diri ketika minum kopi atau mengonsumsi produk <i>Coffee Shop</i> Kopi Wolu di <i>G-walk</i> .					
8.	Saya merasa nyaman ketika di <i>Coffee Shop</i> Kopi Wolu <i>G-Walk</i> .					

**C. Nilai Pelanggan**

No	PERTANYAAN	PENILAIAN
----	------------	-----------

		STS	TS	K	S	SS
9.	Saya merasa lebih prestise atau punya nilai lebih baik ketika mengkonsumsi produk <i>Coffee Shop</i> Kopi Wolu.					
10.	<i>Coffee Shop</i> Kopi Wolu <i>G-Walk</i> memberikan nilai sosial yang tinggi di banding tempat lain.					
11.	Saya mendapatkan kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan biaya yang saya keluarkan.					
12.	Saya mendapatkan kualitas produk yang sebanding dengan harga pada <i>Coffee Shop</i> Kopi Wolu.					

#### D. Keputusan Pembelian

No	PERTANYAAN	PENILAIAN				
		STS	TS	K	S	SS
13.	Saya memutuskan untuk membeli Kopi Wolu setelah mempertimbangkan <i>coffee shop</i> lain.					
14.	Saya akan memutuskan untuk selalu membeli kopi wolu karena varian yang ditawarkan beragam dibanding <i>coffee shop</i> lain.					
15.	Saya akan membeli ulang produk Kopi Wolu secara rutin dalam minggu atau bulan berikutnya.					
16.	Saya akan membeli produk kopi wolu sesuai jumlah kebutuhan.					
17.	Saya memutuskan membeli produk kopi wolu karena memiliki berbagai alat pembayaran seperti tunai, debit, ovo, gopay.					

## CV. MIRIYAD GUNAHARTA MAKMUR

JL. DR. IR. H. SOEKARNO HATTA NO. 407 BLOK AA-05  
Kel.Kedung Baruk, Kec. Rungkut, Kota Surabaya

### SURAT KETERANGAN

003/MGM-07/2020

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : SURYADI CHANDRA  
Jabatan : Direktur CV. Miriyad Gunaharta Makmur  
Alamat : Jl. DR. Ir. H. Soekarno Hatta No. 407 Blok AA-05, Surabaya

Sehubungan dengan surat yang kami terima Nomor 1017/K/FEB/VI/2016 perihal permohonan ijin untuk mengadakan penelitian pada Kopi Wolu G-Walk Surabaya maka bersama ini kami selaku pemilik/penanggung jawab tempat tersebut, memberikan ijin kepada mahasiswa :

Nama : Kevin Marcelino  
N.P.M : 1211600295  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Alamat : Jl. Tenggilis Kauman II/39-A, Surabaya

Guna untuk melakukan penelitian pada Kopi Wolu G-Walk Surabaya, sesuai dengan data Skripsi yang sedang disusun.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 03 Juli 2020

Yang Menerangkan

  
CV. MIRIYAD GUNAHARTA MAKMUR  
SURABAYA

Lampiran 3 Surat Izin Penelitian  
SURYADI CHANDRA  
Direktur/Penanggung Jawab  
CV. Miriyad Gunaharta Makmur