

## LAMPIRAN 1

### KUISIONER

Penelitian Tentang :

Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan  
Konsumen Pada *Coffee Tello' Kopi*

Yang terhormat, dalam rangka menunjang kegiatan penelitian saya mohon dengan rendah hati bapak/ibu/saudara bersedia meluangkan waktu untuk memberikan pendapatnya mengenai Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada *Coffee Tello' Kopi* melalui kuisisioner yang disediakan.

Jawaban kuisisioner ini akan dijadikan data dalam penyusunan skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin :

- a. Laki-laki
- b. Perempuan

Umur anda saat ini :

- a. <20tahun
- b. >20 – 25tahun
- c. >25 – 30tahun
- d. > 30 tahun

Pekerjaan anda saat ini :

- a. Pelajar
- b. Mahasiswa
- c. Guru
- d. KaryawanSwasta
- e. Wirausaha
- f. Lain-lain....

Petunjuk :

Pilihlah salah satu jawaban dari pertanyaan berikut ini yang sesuai menurut anda, dengan member tanda (X) pada masing-masing jawaban yang dianggap paling sesuai atau paling benar.

SS = Sangat Setuju    S = Setuju                      R = Ragu-ragu  
 TS = Tidak Setuju        STS = Sangat Tidak Setuju

<b>PERNYATAAN</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>R</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
<b>Variabel Harga</b>					
Harga produk Tello' Kopi dapat terjangkau oleh konsumen					
Harga produk Tello' Kopi dapat bersaing dengan produk lain					
Tello' Kopi memiliki kesesuaian harga dengan produk					
Informasi harga produk Tello' Kopi lengkap dan tertera					
Semua pelanggan diperlakukan sama dengan harga yang sama pada Tello' Kopi					
<b>Variabel Kualitas Produk</b>					
Produk yang diberikan Tello' Kopi bermanfaat					
Produk yang ditawarkan Tello' Kopi beraneka ragam					
Produk yang ditawarkan di Tello' Kopi lebih banyak dibanding dengan <i>Coffee</i> lain					
Daya tahan produk di Tello' Kopi yang lama					
Produk Tello' Kopi memiliki keistimewaan dibandingkan dengan produk <i>Coffee</i> lain					
<b>Variabel Kualitas Pelayanan</b>					

Penampilan karyawan Tello' Kopi rapi					
Karyawan Tello' Kopi ramah terhadap pelanggan					
Karyawan Tello' Kopi tanggap					
Karyawan Tello' Kopi cepat melayani pelanggan					
Karyawan Tello' Kopi tulus melayani pelanggan					
<b>Variabel Kepuasan Konsumen</b>					
Kinerja Tello' Kopi sesuai harapan anda					
Anda berminat berkunjung kembali ke Tello' Kopi					
Anda bersedia merekomendasikan Tello' Kopi kepada orang lain					
Anda puas mengunjungi Tello' Kopi					
Anda senang berkunjung ke Tello' Kopi					

## LAMPIRAN 2

Responden	Harga						Total	Rata-rata
	X <sub>1.1</sub>	X <sub>1.2</sub>	X <sub>1.3</sub>	X <sub>1.4</sub>	X <sub>1.5</sub>			
1	5	5	4	5	5	24	4.8	
2	4	4	4	4	4	20	4	
3	4	3	2	2	3	14	2.8	
4	4	4	4	4	4	20	4	
5	3	4	4	5	5	21	4.2	
6	4	4	4	4	4	20	4	
7	4	4	4	5	5	22	4.4	
8	3	4	5	5	5	22	4.4	
9	2	3	3	4	2	14	2.8	
10	4	4	4	3	3	18	3.6	
11	4	4	4	4	4	20	4	
12	4	4	4	4	4	20	4	
13	4	4	4	4	4	20	4	
14	5	5	4	4	5	23	4.6	
15	3	3	3	4	4	17	3.4	
16	4	4	4	4	4	20	4	
17	4	4	4	4	4	20	4	
18	4	4	2	4	4	18	3.6	
19	3	2	2	4	4	15	3	
20	4	4	4	4	4	20	4	
21	5	4	4	5	4	22	4.4	
22	4	4	4	4	4	20	4	
23	4	4	4	5	4	21	4.2	
24	4	5	5	3	5	22	4.4	
25	4	3	5	4	4	20	4	
26	3	3	3	2	3	14	2.8	
27	4	4	4	4	4	20	4	
28	5	4	3	5	5	22	4.4	

29	4	4	3	5	4	20	4
30	4	4	4	4	4	20	4
31	4	4	4	4	4	20	4
32	3	3	4	4	4	18	3.6
33	4	4	3	5	4	20	4
34	5	5	3	5	5	23	4.6
35	3	3	3	4	3	16	3.2
36	4	4	4	5	5	22	4.4
37	3	3	4	4	4	18	3.6
38	3	3	3	3	3	15	3
39	5	4	5	4	4	22	4.4
40	4	4	3	4	4	19	3.8
41	2	2	3	4	3	14	2.8
42	3	4	3	4	4	18	3.6
43	4	4	4	4	4	20	4
44	4	3	3	4	3	17	3.4
45	4	4	4	4	4	20	4
46	4	4	3	4	4	19	3.8
47	5	5	5	5	5	25	5
48	4	4	4	5	4	21	4.2
49	5	5	5	5	5	25	5
50	5	5	4	5	5	24	4.8
51	3	5	4	5	5	22	4.4
52	4	3	4	4	4	19	3.8
53	4	3	4	4	3	18	3.6
54	4	4	3	5	4	20	4
55	4	4	4	4	5	21	4.2
56	5	5	5	5	5	25	5
57	3	4	3	3	3	16	3.2
58	3	3	3	3	3	15	3
59	3	5	5	5	5	23	4.6

60	5	5	5	5	5	25	5
61	2	2	2	2	2	10	2
62	4	3	3	5	3	18	3.6
63	2	3	2	3	2	12	2.4
64	1	1	1	1	1	5	1
65	3	3	3	3	3	15	3
66	3	3	3	4	3	16	3.2
67	4	3	2	5	3	17	3.4
68	2	3	3	4	3	15	3
69	3	2	2	4	2	13	2.6
70	3	5	2	5	5	20	4
71	3	2	2	4	2	13	2.6
72	3	2	3	4	2	14	2.8
73	4	4	4	4	4	20	4
74	3	2	2	4	2	13	2.6
75	5	5	5	5	5	25	5
76	2	3	2	1	3	11	2.2
77	3	2	4	2	3	14	2.8
78	3	2	4	2	3	14	2.8
79	3	3	3	3	3	15	3
80	3	3	3	3	3	15	3
81	3	2	2	3	2	12	2.4
82	3	3	3	3	3	15	3
83	2	2	2	5	5	16	3.2
84	4	2	3	3	2	14	2.8
85	2	3	3	2	2	12	2.4
86	4	4	5	4	4	21	4.2
87	5	5	1	5	5	21	4.2
88	3	3	2	2	3	13	2.6
89	3	3	3	3	3	15	3
rata-rata							3.65

Responden	Kualitas Produk						
	X <sub>2.1</sub>	X <sub>2.2</sub>	X <sub>2.3</sub>	X <sub>2.4</sub>	X <sub>2.5</sub>	Total	Rata-rata
1	5	5	5	5	5	25	5
2	4	4	4	4	3	19	3.8
3	4	3	2	4	3	16	3.2
4	4	4	4	4	5	21	4.2
5	5	4	3	4	5	21	4.2
6	4	4	4	4	4	20	4
7	5	4	4	4	5	22	4.4
8	3	3	4	4	3	17	3.4
9	4	3	4	3	3	17	3.4
10	5	4	3	5	5	22	4.4
11	4	4	4	4	4	20	4
12	4	4	4	4	4	20	4
13	4	4	3	5	4	20	4
14	5	5	3	5	5	23	4.6
15	4	3	2	3	3	15	3
16	4	4	4	4	4	20	4
17	3	3	4	4	3	17	3.4
18	4	4	4	4	4	20	4
19	3	2	3	3	2	13	2.6
20	4	4	4	4	4	20	4
21	5	4	3	5	5	22	4.4
22	5	5	5	5	4	24	4.8
23	4	4	4	4	4	20	4
24	4	4	3	3	5	19	3.8
25	4	4	3	3	5	19	3.8
26	2	2	3	3	3	13	2.6
27	5	4	3	4	5	21	4.2
28	3	4	2	4	5	18	3.6
29	4	4	3	4	4	19	3.8
30	4	4	3	3	4	18	3.6

31	4	3	3	4	3	17	3.4
32	3	4	3	2	5	17	3.4
33	4	4	3	3	3	17	3.4
34	5	4	4	4	5	22	4.4
35	3	3	3	3	3	15	3
36	4	4	4	4	4	20	4
37	4	4	3	3	3	17	3.4
38	4	2	2	3	3	14	2.8
39	4	4	4	5	4	21	4.2
40	4	3	3	3	4	17	3.4
41	4	4	3	3	4	18	3.6
42	3	3	4	4	4	18	3.6
43	3	3	3	3	3	15	3
44	4	4	3	3	4	18	3.6
45	4	4	4	4	4	20	4
46	4	4	3	3	3	17	3.4
47	5	5	5	5	5	25	5
48	3	4	2	4	4	17	3.4
49	4	5	5	5	5	24	4.8
50	4	4	4	4	4	20	4
51	3	4	4	3	5	19	3.8
52	3	3	4	4	4	18	3.6
53	3	3	3	3	4	16	3.2
54	3	3	4	3	4	17	3.4
55	4	4	5	4	4	21	4.2
56	5	5	5	5	5	25	5
57	3	3	3	3	3	15	3
58	3	4	2	3	3	15	3
59	3	3	3	5	3	17	3.4
60	5	5	5	5	5	25	5
61	4	3	3	4	2	16	3.2



62	4	4	3	3	4	18	3.6
63	1	1	2	4	4	12	2.4
64	1	1	1	1	1	5	1
65	2	3	3	3	3	14	2.8
66	4	3	3	3	3	16	3.2
67	4	2	2	4	3	15	3
68	3	3	2	3	3	14	2.8
69	3	2	3	2	3	13	2.6
70	2	2	3	5	3	15	3
71	3	2	2	2	3	12	2.4
72	3	2	2	3	3	13	2.6
73	4	4	4	4	4	20	4
74	2	2	2	2	2	10	2
75	3	3	2	5	5	18	3.6
76	2	3	2	2	2	11	2.2
77	3	4	4	3	3	17	3.4
78	4	2	2	3	2	13	2.6
79	3	3	3	3	3	15	3
80	2	3	3	3	3	14	2.8
81	4	2	2	3	2	13	2.6
82	3	3	3	3	3	15	3
83	1	2	5	5	5	18	3.6
84	3	2	1	3	2	11	2.2
85	4	3	3	3	2	15	3
86	5	5	5	5	5	25	5
87	2	2	2	2	2	10	2
88	4	3	4	3	4	18	3.6
89	4	3	2	3	2	14	2.8
rata-rata							3.50

Responden	Kualitas Pelayanan						Total	Rata-rata
	X <sub>3.1</sub>	X <sub>3.2</sub>	X <sub>3.3</sub>	X <sub>3.4</sub>	X <sub>3.5</sub>			
1	4	4	4	4	4	20	4	
2	3	3	3	4	4	17	3.4	
3	3	3	4	4	4	18	3.6	
4	5	5	5	5	4	24	4.8	
5	3	3	3	3	3	15	3	
6	4	4	4	4	4	20	4	
7	5	5	5	4	4	23	4.6	
8	3	4	3	2	2	14	2.8	
9	4	2	2	2	4	14	2.8	
10	4	4	3	4	5	20	4	
11	4	4	4	4	4	20	4	
12	4	4	4	4	4	20	4	
13	3	4	4	4	3	18	3.6	
14	5	5	5	5	5	25	5	
15	4	4	3	3	3	17	3.4	
16	4	4	4	4	3	19	3.8	
17	4	3	3	4	3	17	3.4	
18	4	4	3	3	3	17	3.4	
19	3	3	3	3	2	14	2.8	
20	4	4	4	4	4	20	4	
21	4	4	4	3	4	19	3.8	
22	4	4	4	3	5	20	4	
23	4	3	4	4	4	19	3.8	
24	3	4	5	4	4	20	4	
25	5	4	3	4	5	21	4.2	
26	3	3	3	3	3	15	3	
27	4	4	4	4	4	20	4	
28	5	5	5	5	5	25	5	
29	4	4	4	4	4	20	4	
30	4	3	3	4	3	17	3.4	

31	3	3	3	3	3	15	3
32	4	4	3	4	2	17	3.4
33	4	4	4	4	4	20	4
34	5	5	5	5	3	23	4.6
35	4	4	3	3	3	17	3.4
36	4	4	4	4	4	20	4
37	3	3	4	3	3	16	3.2
38	3	3	3	3	3	15	3
39	4	4	4	4	4	20	4
40	4	4	4	4	4	20	4
41	3	2	3	3	2	13	2.6
42	4	4	4	4	4	20	4
43	4	4	4	4	4	20	4
44	4	3	3	3	3	16	3.2
45	5	5	5	5	4	24	4.8
46	3	3	3	3	3	15	3
47	5	5	5	5	5	25	5
48	4	4	4	3	4	19	3.8
49	5	5	5	5	5	25	5
50	4	4	4	4	4	20	4
51	3	3	2	3	2	13	2.6
52	4	4	3	4	4	19	3.8
53	3	3	4	3	4	17	3.4
54	3	3	3	3	3	15	3
55	4	5	4	4	5	22	4.4
56	5	5	5	5	5	25	5
57	3	3	3	3	3	15	3
58	3	3	4	3	3	16	3.2
59	5	5	5	5	5	25	5
60	5	5	5	5	5	25	5
61	2	2	2	2	2	10	2

62	3	3	4	3	3	16	3.2
63	1	1	2	1	2	7	1.4
64	1	1	1	1	1	5	1
65	3	3	3	3	3	15	3
66	3	2	3	3	3	14	2.8
67	2	2	2	2	2	10	2
68	3	3	2	3	3	14	2.8
69	3	2	2	2	1	10	2
70	5	3	2	2	3	15	3
71	2	2	2	1	1	8	1.6
72	3	3	2	1	1	10	2
73	4	4	4	4	4	20	4
74	3	2	2	1	1	9	1.8
75	1	1	1	1	1	5	1
76	3	1	3	4	2	13	2.6
77	2	4	2	3	2	13	2.6
78	3	2	2	3	2	12	2.4
79	3	3	3	3	3	15	3
80	3	3	3	3	3	15	3
81	2	2	3	2	1	10	2
82	3	3	3	3	3	15	3
83	5	5	5	5	5	25	5
84	3	2	3	2	2	12	2.4
85	3	2	4	3	3	15	3
86	4	4	5	4	4	21	4.2
87	5	5	5	5	5	25	5
88	3	4	3	2	1	13	2.6
89	3	2	1	2	2	10	2
rata-rata							3.42

Responden	Kepuasan Konsumen						
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Total	Rata-rata
1	5	5	5	5	5	25	5
2	3	3	3	3	3	15	3
3	4	4	4	4	3	19	3.8
4	4	4	4	4	4	20	4
5	3	4	4	4	5	20	4
6	4	4	4	4	4	20	4
7	4	3	4	4	4	19	3.8
8	3	3	4	5	5	20	4
9	2	4	5	3	2	16	3.2
10	4	4	4	4	4	20	4
11	4	4	4	4	4	20	4
12	4	4	4	4	4	20	4
13	3	4	4	5	5	21	4.2
14	4	5	5	5	5	24	4.8
15	3	3	3	4	3	16	3.2
16	4	4	4	4	4	20	4
17	3	4	3	3	3	16	3.2
18	4	4	4	4	4	20	4
19	3	2	2	2	3	12	2.4
20	4	4	4	4	4	20	4
21	4	4	4	4	4	20	4
22	5	5	5	5	5	25	5
23	3	3	3	3	3	15	3
24	4	3	4	5	4	20	4
25	4	5	3	4	4	20	4
26	3	3	3	3	3	15	3
27	3	2	4	4	4	17	3.4
28	5	5	4	4	5	23	4.6
29	4	4	4	4	3	19	3.8
30	4	4	3	3	4	18	3.6

31	3	3	3	3	3	15	3
32	4	3	2	3	3	15	3
33	4	5	4	4	4	21	4.2
34	5	5	5	5	5	25	5
35	3	3	3	3	3	15	3
36	4	4	4	4	4	20	4
37	3	3	3	3	3	15	3
38	3	3	3	3	3	15	3
39	4	4	4	4	4	20	4
40	3	4	3	4	4	18	3.6
41	2	1	1	3	1	8	1.6
42	4	3	4	4	4	19	3.8
43	4	4	4	4	4	20	4
44	4	4	4	3	3	18	3.6
45	4	4	3	3	3	17	3.4
46	3	3	3	3	3	15	3
47	5	5	5	5	5	25	5
48	4	4	4	4	3	19	3.8
49	5	5	5	5	5	25	5
50	5	5	5	5	5	25	5
51	3	4	3	4	4	18	3.6
52	2	3	3	3	3	14	2.8
53	3	3	3	3	3	15	3
54	3	3	3	3	3	15	3
55	4	4	4	5	4	21	4.2
56	5	5	5	5	5	25	5
57	3	3	3	3	3	15	3
58	3	3	2	3	3	14	2.8
59	3	3	3	5	3	17	3.4
60	5	5	5	5	5	25	5
61	2	2	2	2	2	10	2

62	3	3	3	4	3	16	3.2
63	2	3	1	1	3	10	2
64	1	1	1	1	1	5	1
65	3	3	3	3	3	15	3
66	3	2	2	2	3	12	2.4
67	1	3	3	2	3	12	2.4
68	3	2	2	2	2	11	2.2
69	2	2	2	2	2	10	2
70	4	5	3	3	5	20	4
71	2	2	1	2	2	9	1.8
72	3	2	1	2	2	10	2
73	4	4	4	4	4	20	4
74	2	2	2	2	2	10	2
75	5	5	5	5	5	25	5
76	3	2	3	2	1	11	2.2
77	2	3	2	3	2	12	2.4
78	3	2	3	2	2	12	2.4
79	3	3	3	3	3	15	3
80	3	3	3	3	3	15	3
81	3	2	3	2	2	12	2.4
82	4	4	4	4	4	20	4
83	5	5	5	5	5	25	5
84	3	2	3	2	2	12	2.4
85	2	2	2	1	1	8	1.6
86	4	5	5	4	4	22	4.4
87	5	4	5	5	4	23	4.6
88	5	4	5	5	4	23	4.6
89	4	4	5	5	4	22	4.4
rata-rata							3.49

## HASIL SPSS

### UJI VALIDITAS

#### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.850
Approx. Chi-Square		246.916
Bartlett's Test of Sphericity	df	6
	Sig.	.000

#### Anti-image Matrices

	Harga	KualitasProduk	KualitasPelayanan	KepuasanKonsumen
Anti-image Correlation				
Harga	.811 <sup>a</sup>	-.422	-.218	-.424
KualitasProduk	-.422	.852 <sup>a</sup>	-.246	-.208
KualitasPelayanan	-.218	-.246	.896 <sup>a</sup>	-.251
KepuasanKonsumen	-.424	-.208	-.251	.851 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

### UJI RELIABILITAS

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.911	4

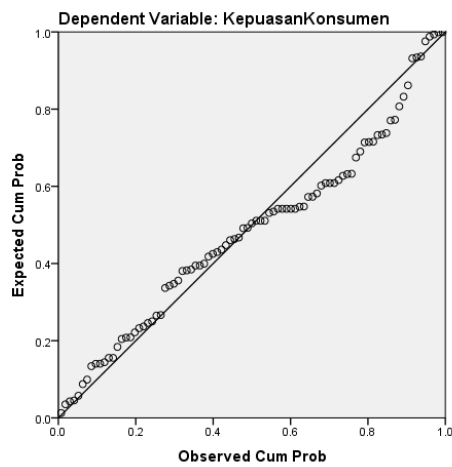


### Item-Total Statistics

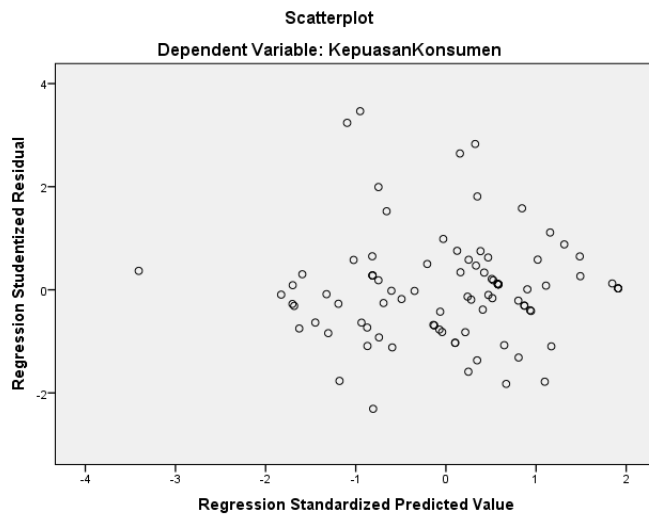
	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Harga	.872
KualitasProduk	.885
KualitasPelayanan	.902
KepuasanKonsumen	.882

### UJI NORMALITAS

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



## UJI HETEROSKEDASTISITAS



## UJI MULTIKOLINERITAS

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1 Harga	.331	3.018
KualitasProduk	.346	2.891
KualitasPelayanan	.447	2.238

a. Dependent Variable: KepuasanKonsumen

## UJI AUTOKORELASI

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.820 <sup>a</sup>	.672	.660	.55838	1.464

a. Predictors: (Constant), KualitasPelayanan, KualitasProduk, Harga

b. Dependent Variable: KepuasanKonsumen

## REGRESI LINIER BERGANDA

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	-.232	.295
	Harga	.565	.131
	KualitasProduk	.258	.132
	KualitasPelayanan	.221	.092

a. Dependent Variable: KepuasanKonsumen

## UJI F

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	54.209	3	18.070	57.955	.000 <sup>b</sup>
	Residual	26.502	85	.312		
	Total	80.711	88			

a. Dependent Variable: KepuasanKonsumen

b. Predictors: (Constant), KualitasPelayanan, KualitasProduk, Harga

## UJI T

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		t	Sig.
1	(Constant)	-.788	.433
	Harga	4.315	.000
	KualitasProduk	1.959	.053
	KualitasPelayanan	2.391	.019

a. Dependent Variable: KepuasanKonsumen