

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

KUISIONER

PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN “ES CAO BERKAH” DI SIMO MAGEREJO SURABAYA

Kepada Yth,

Konsumen Es Cao Berkah

Di Tempat

Assalamualaikum salah sejahtera bagi kita semua

Saya Mahmud mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis sedang melakukan penelitian dengan judul tersebut. Mohon kesedian untuk membantu mengisi kuesioner dibawah ini atas perhatian dan bantuannya diucapkan terima kasih.

Surabaya, Oktober 2024

Peneliti

Mahmud

A. DESKRIPSI RESPONDEN : (Mohon Diisi Dengan Centang)

Nama	: Mahmud	
Jenis Kelamin	: Laki-laki ☐	Perempuan ☐
Usia	: 15 – 25 Tahun ☐	
	26 – 35 Tahun ☐	
	36 > Tahun ☐	

B. PETUNJUK UMUM KUESIONER

Kuesioner ini disajikan dalam bentuk pertanyaan, yang didalamnya tidak ada jawaban yang benar atau salah, sehingga memungkinkan anda untuk secara bebas memilih alternatif jawaban sesuai dengan pendapat atau pengalaman anda. Jawablah pertanyaan dibawah ini dengan memberikan tanda (x) atau (√).

C. KETERANGAN

- | | | |
|-------|-----------------------|-----------------|
| 1. SS | = Sangat Tidak Setuju | (Diberi Skor 1) |
| 2. TS | = Tidak Setuju | (Diberi Skor 2) |
| 3. N | = Netral | (Diberi Skor 3) |

4. S = Setuju (Diberi Skor 4)
 5. SS = Sangat Setuju (Diberi Skor 5)

D. DAFTAR PERNYATAAN

1. KUALITAS PRODUK (X1)

NO	PERNYATAAN	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
Kesesuaian Produk						
1.	Rasa minuman es cao dan makanan di Es Cao Berkah tidak mengalami perubahan.					
2.	Minuman es cao dan makanan di Es Cao Berkah disajikan dengan porsi yang sesuai dengan ekspetasi konsumen.					
Fitur Produk						
1.	Es Cao Berkah menyediakan minuman es cao dan makanan dengan cara yang berbeda dengan lainnya.					
2.	Minuman es cao di Es Cao Berkah memiliki size bervariasi.					
Rasa Enak						
1.	Minuman es cao dan makanan di Es Cao Berkah memiliki karakter rasa yang sangat enak untuk dinikmati.					
2.	Rasa minuman es cao dan makanan di Es Cao Berkah enak					
Daya Tahan Produk						
1.	Minuman es cao dan makanan di Es Cao Berkah tidak mudah basi.					
2.	Minuman es cao dan makanan di Es Cao Berkah nikmat dalam keadaan apapun.					

2. PERSEPSI HARGA (X2)

NO	PERNYATAAN	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
Keterjangkauan Harga						
1.	Minuman es cao dan makanan di Es Cao Berkah mempunyai harga yang terjangkau bagi semua kalangan.					
2.	Harga minuman es cao dan makanan di Es Cao Berkah bervariasi.					
Kesesuaian Harga dengan Mutu Produk						
1.	Harga minuman es cao dan makanan di Es Cao Berkah sesuai dengan kualitas yang ada.					
2.	Harga minuman es cao dan makanan di Es Cao Berkah telah memenuhi standar mutu.					
Daya Saing Harga						
1.	Harga minuman es cao dan makanan di Es Cao Berkah lebih murah dari pesaing sekitarnya.					
2.	Harga minuman es cao dan makanan di Es Cao Berkah lebih bervariasi dari pesaing sekitarnya..					
Kesesuaian harga dengan manfaatnya						
1.	Harga minuman es cao dan makanan di Es Cao Berkah sesuai dengan manfaat yang saya rasakan.					
2.	Harga yang ditawarkan di Es Cao Berkah bervariasi sesuai dengan manfaat.					

3. KUALITAS PELAYANAN (X3)

NO	PERNYATAAN	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
Keandalan (Reliability)						
1.	Es Cao Berkah telah memberikan layanan sesuai dengan yang disajikan, terpercaya, akurat, dan konsisten.					
2.	Es Cao Berkah tetap menjaga kebersihan tempat.					
Ketanggapan (Responsiveness)						
1.	Es Cao Berkah mendengarkan dan mengatasi keluhan konsumen serta cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan.					
2.	Penjual Es Cao Berkah segera melayani order pelanggan					
Jaminan (Assurance)						
1.	Penjual di Es Cao Berkah bersikap sopan dan dapat dipercaya.					
2.	Pihak Es Cao Berkah memberikan jaminan pada minuman yang disajikan.					
Empati (Empathy)						
1.	Penjual di Es Cao Berkah memahami keinginan konsumen dan memberikan perhatian khusus kepada konsumen.					
2.	Penjual Es Cao Berkah memberikan perhatian pada keluhan dan masukkan pelanggan.					
Berwujud (Tangibles)						
1.	Es Cao Berkah menjaga kebersihan dengan menyimpan makanan yang sudah matang di etalase kaca.					
2.	Es Cao Berkah menyediakan kursi di tempat untuk pelanggan yang ingin					

	menikmati minuman es cao dan makanan.					
--	---------------------------------------	--	--	--	--	--

4. KEPUASAN KONSUMEN (Y)

NO	PERNYATAAN	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
Kesesuaian dengan harapan						
1.	Saya puas minuman es cao dan makanan di Es Cao Berkah sesuai dengan harapan saya.					
2.	Saya puas dengan pelayanan di Es Cao Berkah sesuai dengan harapan saya.					
Minat berkunjung kembali						
1.	Saya akan membeli lagi minuman es cao dan makanan di Es Cao Berkah terlebih lagi ketika ada menu baru					
2.	Saya merasa percaya diri membeli minuman es cao dan makanan di Es Cao Berkah					
Kesediaan untuk merekomendasikan						
1.	Saya akan menceritakan hal baik tentang Es Cao Berkah dan produknya kepada orang lain					
2.	Saya akan meberikan rekomendasi minuman es cao dan makanan di Es Cao Berkah kepada saudara dan keluarga.					

Lampiran 2 Tabulasi Data Jawaban Responden

Kualitas Produk (X1)

Responden	Kualitas Produk (X1)								TOTAL (X1)
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	
1	4	4	5	4	4	5	3	4	33
2	4	5	5	5	5	5	4	5	38
3	4	3	4	5	5	5	3	4	33
4	5	5	5	5	4	5	5	5	39
5	3	1	3	4	4	4	2	4	25
6	2	2	1	1	2	1	1	2	12
7	4	4	4	4	4	3	3	4	30
8	3	5	4	5	3	4	4	3	31
9	5	5	4	5	5	5	4	4	37
10	4	4	4	5	4	5	5	4	35
11	4	4	4	4	5	4	3	4	32
12	3	3	3	3	3	3	3	3	24
13	3	4	3	4	4	4	3	4	29
14	5	5	4	5	4	5	5	4	37
15	4	5	4	4	5	5	5	5	37
16	2	3	3	4	4	3	2	3	24
17	5	5	5	5	5	5	5	5	40
18	1	3	3	3	2	5	5	3	25
19	4	4	4	4	4	4	4	4	32
20	5	5	5	5	5	5	5	5	40
21	3	3	3	3	3	3	3	3	24
22	3	4	2	4	2	4	3	2	24
23	3	4	4	4	4	4	4	4	31
24	3	4	4	3	3	4	3	4	28
25	4	5	4	5	4	5	4	5	36
26	5	4	4	5	5	4	5	5	37
27	4	4	4	5	5	5	5	4	36
28	4	3	4	4	5	4	5	4	33
29	5	5	4	3	5	4	4	3	33
30	4	5	5	5	4	5	5	4	37
31	5	5	5	5	4	5	4	4	37
32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
33	3	3	4	4	4	4	3	3	28
34	4	4	4	4	4	4	4	4	32
35	5	5	4	5	5	5	5	4	38
36	4	5	5	4	4	4	5	4	35
37	5	4	5	5	5	4	5	5	38
38	3	2	3	4	3	4	4	2	25
39	5	5	5	5	5	5	5	5	40
40	5	4	5	5	4	3	5	4	35
41	4	4	4	3	3	3	4	4	29
42	4	4	4	4	4	4	4	4	32
43	4	4	4	4	4	3	4	4	31
44	1	1	2	4	2	2	3	2	17
45	4	5	4	4	5	5	5	5	37
46	4	5	3	4	4	5	5	4	34
47	4	5	5	4	3	4	5	3	33
48	5	4	5	4	5	5	3	4	35
49	5	5	4	4	3	5	5	5	36
50	3	5	4	4	3	5	3	5	32

51	5	4	5	4	5	5	4	5	37
52	5	5	5	4	5	5	4	5	38
53	5	5	5	5	5	5	4	4	38
54	4	5	4	4	5	5	3	5	35
55	5	5	4	5	4	5	3	4	35
56	5	4	3	4	5	4	5	5	35
57	3	4	5	5	4	5	3	5	34
58	5	5	5	5	5	5	3	4	37
59	4	5	5	4	5	5	4	5	37
60	5	5	4	4	3	5	4	4	34
61	4	5	5	4	4	5	4	5	36
62	5	5	5	5	5	5	5	5	40
63	5	4	5	4	5	5	5	5	38
64	3	3	4	3	4	4	2	4	27
65	5	4	3	5	3	3	5	4	32
66	5	5	5	5	5	5	5	5	40
67	4	5	4	5	4	5	4	5	36
68	5	4	4	5	5	5	4	4	36
69	5	4	4	5	5	5	4	5	37
70	4	4	4	4	4	4	4	4	32
71	4	5	5	5	5	4	4	4	36
72	2	5	4	4	5	5	4	5	34
73	5	5	5	5	5	5	5	5	40
74	4	4	5	5	4	5	4	4	35
75	5	4	4	5	5	5	5	5	38
76	4	5	4	5	5	5	5	4	37
77	5	5	5	5	5	4	5	5	39
78	5	4	5	4	5	5	4	5	37
79	3	3	4	4	4	4	4	4	30
80	4	4	4	4	5	5	4	4	34
81	4	5	4	4	5	5	4	5	36
82	5	4	5	4	5	4	5	4	36
83	5	5	5	3	5	5	4	5	37
84	4	5	5	4	5	4	5	5	37
85	4	4	4	4	4	4	4	4	32
86	2	3	1	4	2	1	4	1	18
87	4	3	5	2	3	3	5	4	29
88	4	4	3	4	5	3	3	3	29
89	4	4	4	4	4	4	4	4	32
90	4	5	5	5	5	4	4	5	37
91	4	4	3	4	4	5	3	3	30
92	5	5	4	5	5	5	3	4	36
93	4	3	4	4	5	5	4	5	34
94	4	5	4	5	5	4	5	4	36
95	1	3	1	1	2	2	1	1	12
96	4	4	4	4	4	4	4	4	32
97	4	3	5	4	5	4	4	4	33
98	3	3	3	3	3	3	3	3	24
99	3	4	4	4	4	4	4	3	30
100	4	4	5	4	5	4	4	4	34

Persepsi Harga (X2)

Responden	Persepsi Harga (X2)								TOTAL (X2)
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	
1	5	4	4	3	5	4	5	4	34
2	5	4	4	5	5	4	5	4	36
3	5	4	5	5	5	4	4	4	36
4	5	5	5	5	5	5	5	4	39
5	3	4	4	4	4	4	4	4	31
6	1	1	2	1	1	2	2	2	12
7	4	4	4	4	4	4	4	4	32
8	3	4	5	4	3	3	3	3	28
9	4	4	5	3	4	4	5	5	34
10	4	5	4	4	5	4	4	5	35
11	4	4	3	3	5	4	5	4	32
12	4	4	4	4	4	4	4	4	32
13	4	4	4	4	4	4	4	4	32
14	4	5	5	4	5	5	4	5	37
15	5	4	4	5	5	4	5	5	37
16	2	3	4	3	2	3	3	2	22
17	4	5	5	4	4	4	4	4	34
18	5	5	3	2	1	5	5	5	31
19	4	4	4	4	3	4	3	3	29
20	5	5	5	5	5	5	5	4	39
21	3	3	3	3	3	3	3	3	24
22	4	3	4	4	5	5	5	4	34
23	4	4	4	4	4	4	4	3	31
24	4	4	3	3	5	3	5	4	31
25	4	5	4	5	4	5	4	5	36
26	5	4	4	5	5	4	5	4	36
27	5	5	4	5	5	4	4	4	36
28	5	4	5	3	4	4	4	3	32
29	4	5	4	4	4	5	4	4	34
30	4	5	5	4	5	5	4	5	37
31	5	5	5	5	5	4	5	5	39
32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
33	4	4	4	4	4	4	3	4	31
34	4	4	4	4	4	4	4	4	32
35	5	5	5	5	4	5	5	5	39
36	4	5	4	4	4	4	4	4	33
37	5	5	4	5	5	5	5	4	38
38	4	3	4	2	4	3	4	4	28
39	5	5	5	5	5	5	5	5	40
40	3	4	4	3	5	5	4	4	32
41	4	4	4	4	4	4	4	4	32
42	4	4	4	4	4	4	4	4	32
43	4	4	4	4	4	4	4	4	32
44	2	3	1	2	2	2	2	2	16
45	5	4	4	4	5	5	5	5	37
46	3	4	4	5	4	5	4	4	33
47	4	5	4	4	3	5	4	5	34
48	5	5	3	4	5	4	4	5	35
49	5	4	4	4	5	5	3	4	34
50	4	3	4	5	5	4	3	3	31

51	5	4	5	4	4	5	5	4	36
52	5	4	5	5	5	5	4	5	38
53	5	5	5	5	5	5	5	5	40
54	3	4	4	5	4	5	5	4	34
55	4	5	4	5	4	4	5	5	36
56	3	5	4	4	3	5	5	4	33
57	5	5	5	5	5	5	5	5	40
58	5	5	4	5	5	5	5	5	39
59	5	5	5	4	4	5	5	5	38
60	4	4	4	4	4	5	4	5	34
61	5	4	4	4	5	4	5	5	36
62	5	5	5	5	5	5	5	5	40
63	5	5	4	4	5	5	5	5	38
64	3	4	4	3	4	4	3	4	29
65	2	4	3	5	5	4	1	4	28
66	5	5	5	5	5	5	5	5	40
67	5	4	5	4	5	4	5	4	36
68	5	5	4	4	5	5	5	5	38
69	5	5	4	5	5	5	4	5	38
70	4	4	4	4	4	4	4	4	32
71	5	5	5	4	5	5	5	5	39
72	5	5	5	4	4	4	5	5	37
73	5	5	5	5	5	5	5	5	40
74	5	4	5	4	5	4	5	4	36
75	5	4	5	5	5	5	5	5	39
76	5	4	5	4	5	5	5	5	38
77	5	5	4	5	5	4	5	5	38
78	5	5	4	5	4	5	4	5	37
79	3	4	4	4	4	4	4	4	31
80	5	4	5	4	3	4	5	5	35
81	5	4	5	5	5	5	5	5	39
82	4	5	4	5	5	4	4	4	35
83	5	5	5	5	4	3	5	5	37
84	5	5	4	4	5	4	5	5	37
85	4	4	4	4	4	4	4	4	32
86	3	1	3	3	4	2	2	2	20
87	4	4	4	5	3	5	5	4	34
88	4	5	4	4	3	4	3	4	31
89	4	4	4	4	4	4	4	4	32
90	4	5	4	4	5	4	5	5	36
91	5	3	4	4	4	4	3	2	29
92	5	5	5	5	4	4	5	5	38
93	5	5	4	5	5	4	4	3	35
94	5	4	5	4	5	4	5	4	36
95	1	2	1	2	1	2	2	2	13
96	4	4	4	4	4	4	4	4	32
97	3	4	5	4	2	3	4	5	30
98	3	3	3	3	3	3	3	3	24
99	4	3	4	4	4	3	4	4	30
100	3	4	5	4	5	3	4	4	32

Kualitas Pelayanan (X3)

Responden	Kualitas Pelayanan (X3)										TOTAL (X3)
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	X3.10	
1	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	45
2	4	5	3	5	4	5	5	3	5	5	44
3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	45
4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
6	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	15
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
8	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	32
9	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	42
10	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	43
11	4	4	5	4	5	3	5	4	5	4	43
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
14	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	47
15	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	47
16	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	32
17	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
18	4	3	1	4	2	1	1	1	2	3	22
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
22	4	4	2	4	3	5	5	5	5	4	41
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
24	5	5	3	3	4	3	4	5	4	4	40
25	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45
26	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	47
27	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	45
28	4	5	5	5	4	5	4	3	5	4	44
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
30	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	46
31	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
33	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	41
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
35	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
36	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	43
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
38	4	3	3	4	4	3	4	5	5	4	39
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
40	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	45
41	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	37
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
43	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	38
44	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
45	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	47
46	4	3	5	5	4	5	4	4	5	5	44
47	5	4	5	5	3	4	5	4	4	5	44
48	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	43
49	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	42
50	4	4	4	3	4	2	3	3	4	5	36

51	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	47
52	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	46
53	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	47
54	4	3	5	4	5	5	4	4	5	3	42
55	4	5	3	5	4	5	5	4	4	5	44
56	3	4	3	5	5	4	4	5	5	5	43
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
58	4	5	3	4	5	5	5	3	5	5	44
59	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
60	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	44
61	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	46
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
63	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	47
64	4	5	3	4	5	4	3	4	3	4	39
65	3	4	5	5	2	3	4	5	5	4	40
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
67	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45
68	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	48
69	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	48
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
71	2	4	4	4	4	5	5	4	5	5	43
72	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	44
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
74	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	44
75	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
76	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	48
77	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	42
78	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45
79	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	43
80	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
81	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	48
82	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	47
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
84	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	45
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
86	1	2	2	3	3	3	3	3	2	2	24
87	3	3	4	5	5	4	4	5	4	5	42
88	4	4	3	4	5	3	5	4	4	4	40
89	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	46
90	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	44
91	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	40
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
93	4	5	4	5	5	3	4	5	5	4	44
94	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	45
95	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	18
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
97	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	43
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
99	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	34
100	4	5	4	5	5	3	5	4	5	4	44

Kepuasan Konsumen (Y)

Responden	Kepuasan Konsumen (Y)						TOTAL (Y)
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	
1	4	4	5	3	3	4	23
2	5	5	3	4	4	4	25
3	5	5	4	4	4	3	25
4	5	4	5	5	5	5	29
5	4	4	4	4	4	4	24
6	2	1	2	1	2	1	9
7	4	4	4	4	4	4	24
8	4	4	4	4	4	4	24
9	4	3	4	5	4	4	24
10	4	4	5	5	4	5	27
11	5	4	5	4	4	5	27
12	3	3	3	3	3	3	18
13	4	4	4	4	4	4	24
14	4	5	5	5	5	5	29
15	5	5	5	4	4	5	28
16	4	3	2	3	3	3	18
17	5	5	5	5	4	4	28
18	4	1	5	1	1	5	17
19	4	4	4	4	5	5	26
20	5	5	5	5	5	5	30
21	3	3	3	3	3	3	18
22	4	4	4	4	4	4	24
23	4	4	4	4	4	3	23
24	3	3	3	5	5	4	23
25	4	5	4	5	4	5	27
26	5	4	4	5	5	4	27
27	5	4	5	4	5	5	28
28	4	4	5	4	3	5	25
29	5	4	3	4	4	5	25
30	4	4	5	4	5	4	26
31	5	5	5	5	5	5	30
32	4	4	4	4	4	4	24
33	4	4	4	5	4	4	25
34	4	4	4	4	4	4	24
35	5	5	5	5	5	5	30
36	4	5	5	4	4	4	26
37	5	4	5	5	5	5	29
38	4	4	3	3	4	3	21
39	5	5	5	5	5	5	30
40	4	5	5	4	5	4	27
41	4	4	4	4	4	4	24
42	4	4	4	4	4	4	24
43	4	4	4	4	4	4	24
44	4	4	4	4	4	4	24
45	5	5	5	4	4	5	28
46	4	5	5	4	4	5	27
47	5	4	5	4	4	5	27
48	4	5	4	4	5	3	25
49	3	4	3	4	3	3	20
50	4	4	3	3	4	4	22

51	5	5	5	5	5	5	30
52	5	5	5	5	5	4	29
53	5	5	5	5	5	5	30
54	5	4	3	4	4	5	25
55	3	4	5	4	5	5	26
56	4	3	4	5	5	4	25
57	4	5	4	5	4	5	27
58	5	5	5	5	3	3	26
59	5	5	5	5	5	5	30
60	5	4	5	5	4	5	28
61	4	5	4	5	5	5	28
62	5	5	4	4	4	4	26
63	5	5	4	4	5	5	28
64	4	4	3	4	3	5	23
65	4	5	4	4	3	5	25
66	5	5	5	5	5	5	30
67	5	4	5	4	5	4	27
68	4	5	5	4	4	5	27
69	4	5	4	4	5	5	27
70	4	4	4	4	4	4	24
71	5	4	4	4	5	5	27
72	5	5	5	5	5	5	30
73	5	5	5	5	5	5	30
74	5	4	4	4	5	4	26
75	5	5	4	5	5	5	29
76	5	4	4	5	5	4	27
77	5	5	4	4	4	4	26
78	5	5	5	4	4	5	28
79	4	4	4	5	5	4	26
80	5	5	4	4	4	4	26
81	5	5	5	5	5	5	30
82	5	5	4	4	5	5	28
83	5	5	5	5	5	5	30
84	4	4	5	4	4	5	26
85	4	4	4	4	4	4	24
86	2	3	4	3	2	4	18
87	3	4	3	5	3	5	23
88	4	4	5	4	5	5	27
89	4	4	3	4	4	4	23
90	4	5	5	5	5	5	29
91	5	4	4	3	5	4	25
92	5	5	2	5	5	5	27
93	4	5	4	4	5	4	26
94	4	5	4	4	4	5	26
95	1	2	2	2	1	1	9
96	4	4	4	4	4	4	24
97	2	4	4	4	5	3	22
98	3	3	3	3	3	3	18
99	4	4	4	4	4	4	24
100	4	3	4	5	5	4	25

Lampiran 3 Data Responden

Responden	Data Responden		
	Nama	Jenis Kelamin	Usia
1	Nazala Azifah Azim Masruriyah	Perempuan	15 - 25 Tahun
2	jian	Perempuan	15 - 25 Tahun
3	Moch. Nur Hidayatullah	Laki-laki	15 - 25 Tahun
4	Bella	Perempuan	15 - 25 Tahun
5	Rizal	Laki-laki	15 - 25 Tahun
6	Ahmad Ferdiansyah Pratama Putra	Laki-laki	>36 Tahun
7	shinta widya	Perempuan	15 - 25 Tahun
8	Dwiyana Hariani	Perempuan	15 - 25 Tahun
9	Salsa Widya Rosalinda	Perempuan	15 - 25 Tahun
10	Yeni mustika syantikkk	Perempuan	15 - 25 Tahun
11	Nilam santika	Perempuan	15 - 25 Tahun
12	Sofi Saafatul Mujahidah	Perempuan	26 - 35 Tahun
13	nadia dwi p	Perempuan	15 - 25 Tahun
14	devi	Perempuan	15 - 25 Tahun
15	sultan adam	Laki-laki	15 - 25 Tahun
16	Amel	Perempuan	>36 Tahun
17	Annisaa Ermi Salsabila	Perempuan	15 - 25 Tahun
18	Eko Wahyu Widodo	Laki-laki	15 - 25 Tahun
19	Aditiya M	Laki-laki	15 - 25 Tahun
20	Selvira Dhea	Perempuan	15 - 25 Tahun
21	M. Amanullah hakim putra dewanto	Laki-laki	>36 Tahun
22	Bagus Pranjaya	Laki-laki	15 - 25 Tahun
23	Noval Niki Mafatzi	Laki-laki	15 - 25 Tahun
24	Dhani Satrya	Laki-laki	15 - 25 Tahun
25	Achmad Yusuf	Laki-laki	15 - 25 Tahun
26	Wawan Setiawan	Laki-laki	15 - 25 Tahun
27	Raihan	Laki-laki	15 - 25 Tahun
28	Erlina Dinda	Perempuan	15 - 25 Tahun
29	Ade Irma Yesa Andini	Perempuan	15 - 25 Tahun
30	Tengku Alfian Ardiansyah	Laki-laki	>36 Tahun
31	wiwit	Perempuan	15 - 25 Tahun
32	M. Ilham Syahrul Qur'ani	Laki-laki	15 - 25 Tahun
33	Brahma Nanda	Laki-laki	15 - 25 Tahun
34	Dian Ramadhan Waluyo	Laki-laki	15 - 25 Tahun
35	Mawaddah	Perempuan	15 - 25 Tahun
36	Miftahul Egiansyah	Laki-laki	15 - 25 Tahun
37	sifa	Perempuan	15 - 25 Tahun
38	Ferdinand Arie	Laki-laki	15 - 25 Tahun
39	Marsha Adinda Sastia	Perempuan	15 - 25 Tahun
40	Miftakhul Rozaq	Laki-laki	15 - 25 Tahun
41	Stefany	Perempuan	15 - 25 Tahun
42	sabrina	Perempuan	15 - 25 Tahun
43	Alifia Mutiara	Perempuan	15 - 25 Tahun
44	deby	Perempuan	15 - 25 Tahun
45	Tita cantik	Perempuan	15 - 25 Tahun
46	AHMAD FAJAR MAGROBI	Laki-laki	15 - 25 Tahun
47	Dewi Sulfi Aturohma	Perempuan	15 - 25 Tahun
48	IIS WIDIYANTI	Perempuan	15 - 25 Tahun
49	Okta	Perempuan	15 - 25 Tahun
50	MUHAMMAD FAJAR ROMADHON	Laki-laki	15 - 25 Tahun

51	faiza	Perempuan	15 - 25 Tahun
52	Letisia	Perempuan	15 - 25 Tahun
53	Berlian ardani	Perempuan	15 - 25 Tahun
54	Achmad arief ghozali	Laki-laki	15 - 25 Tahun
55	Bima	Laki-laki	15 - 25 Tahun
56	Muhammad Lutfi	Laki-laki	15 - 25 Tahun
57	Arizza Zulia RJ	Perempuan	15 - 25 Tahun
58	Michelle	Perempuan	15 - 25 Tahun
59	YESIKA FITRI AULIA	Perempuan	15 - 25 Tahun
60	Nilia Dwi	Perempuan	15 - 25 Tahun
61	Alief taufan setiawan	Laki-laki	15 - 25 Tahun
62	IN AM MUNIJAM	Laki-laki	26 - 35 Tahun
63	Aura Annisa	Perempuan	15 - 25 Tahun
64	Kintania juaayunata	Perempuan	15 - 25 Tahun
65	Charisma Bayu Ramadhan	Laki-laki	26 - 35 Tahun
66	Sudi Wahyu Bintang Mandala Putra	Laki-laki	15 - 25 Tahun
67	Dwi Anggraeni	Perempuan	26 - 35 Tahun
68	Wahyu Hendra Octavian	Laki-laki	15 - 25 Tahun
69	Adela putri	Perempuan	15 - 25 Tahun
70	Cindy	Perempuan	15 - 25 Tahun
71	Ammar	Laki-laki	26 - 35 Tahun
72	CECILIA AYUNDA DEWI	Perempuan	15 - 25 Tahun
73	nadia khairani	Perempuan	15 - 25 Tahun
74	Indra	Laki-laki	26 - 35 Tahun
75	Ilham Ramadhan	Laki-laki	15 - 25 Tahun
76	Daffa rafi	Laki-laki	26 - 35 Tahun
77	LELLY ALIA	Perempuan	15 - 25 Tahun
78	Farida	Perempuan	15 - 25 Tahun
79	Wulan Rizki Apriyati	Perempuan	15 - 25 Tahun
80	hilda	Perempuan	15 - 25 Tahun
81	Irvan	Laki-laki	26 - 35 Tahun
82	Dean Rafi Wijaya	Laki-laki	15 - 25 Tahun
83	Bismi	Perempuan	15 - 25 Tahun
84	Moch alfan	Laki-laki	26 - 35 Tahun
85	Dayang	Perempuan	15 - 25 Tahun
86	Icaa	Perempuan	15 - 25 Tahun
87	Nugroho Adi Prabowo	Laki-laki	15 - 25 Tahun
88	Arti Mirza Aulia	Perempuan	15 - 25 Tahun
89	David	Laki-laki	15 - 25 Tahun
90	lily	Perempuan	15 - 25 Tahun
91	Ifal	Laki-laki	26 - 35 Tahun
92	Inge Dyah	Perempuan	26 - 35 Tahun
93	Masduki	Laki-laki	26 - 35 Tahun
94	Wira Bhadreswara	Laki-laki	15 - 25 Tahun
95	maftuhin Agung P	Laki-laki	15 - 25 Tahun
96	Mutiara	Perempuan	15 - 25 Tahun
97	Dimas bima	Laki-laki	15 - 25 Tahun
98	aul	Perempuan	26 - 35 Tahun
99	Moh. Fahrul Akbar Putra H	Laki-laki	15 - 25 Tahun
100	Anita eka	Perempuan	15 - 25 Tahun

Correlations

[illegible]

Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X3)

		Correlations										
		X3 _1	X3 _2	X3 _3	X3 _4	X3 _5	X3 _6	X3 _7	X3 _8	X3 _9	X3_ 10	TOTAL _X3
X3_1	Pearson Correlation	1	.664**	.535**	.546**	.547**	.506**	.617**	.512**	.557**	.558**	.764**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3_2	Pearson Correlation	.664**	1	.531**	.579**	.518**	.553**	.620**	.598**	.653**	.617**	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3_3	Pearson Correlation	.535**	.531**	1	.576**	.490**	.559**	.630**	.598**	.629**	.511**	.768**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3_4	Pearson Correlation	.546**	.579**	.576**	1	.551**	.598**	.651**	.565**	.636**	.653**	.796**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3_5	Pearson Correlation	.547**	.518**	.490**	.551**	1	.538**	.620**	.521**	.560**	.553**	.741**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3_6	Pearson Correlation	.506**	.553**	.559**	.598**	.538**	1	.690**	.575**	.615**	.615**	.789**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3_7	Pearson Correlation	.617**	.620**	.630**	.651**	.620**	.690**	1	.662**	.712**	.681**	.867**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3_8	Pearson Correlation	.512**	.598**	.598**	.565**	.521**	.575**	.662**	1	.689**	.586**	.792**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3_9	Pearson Correlation	.557**	.653**	.629**	.636**	.560**	.615**	.712**	.689**	1	.638**	.840**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3_10	Pearson Correlation	.558**	.617**	.511**	.653**	.553**	.615**	.681**	.586**	.638**	1	.800**

TOTAL_X3	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	.764**	.794**	.768**	.796**	.741**	.789**	.867**	.792**	.840**	.800**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)

		Correlations						
		Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5	Y_6	TOTAL_Y
Y_1	Pearson Correlation	1	.605**	.478**	.502**	.552**	.578**	.790**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y_2	Pearson Correlation	.605**	1	.453**	.631**	.583**	.522**	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y_3	Pearson Correlation	.478**	.453**	1	.420**	.406**	.571**	.708**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y_4	Pearson Correlation	.502**	.631**	.420**	1	.690**	.534**	.805**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100

Lampiran 5 Uji Reliabilitas**Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.907	8

Uji Reliabilitas Variabel Persepsi Harga

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.910	8

Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.935	10

Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.872	6

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.701	1.221		2.212	.029		
	Kualitas produk	.238	.080	.348	2.971	.004	.158	6.328
	Persepsi Harga	.111	.086	.154	1.287	.201	.150	6.665
	Kualitas Pelayanan	.259	.051	.437	5.098	.000	.294	3.397

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Lampiran 8 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas

Correlations						
			Kualita s Produk	Persep si Harga	Kualitas Pelayana n	Unstandardize d Residual
Spearman' s rho	Kualitas Produk	Correlatio n Coefficie nt	1.000	.882**	.799**	-.033
		Sig. (2- tailed)	.	.000	.000	.744
		N	100	100	100	100
	Persepsi Harga	Correlatio n Coefficie nt	.882**	1.000	.805**	.003
		Sig. (2- tailed)	.000	.	.000	.973
		N	100	100	100	100
	Kualitas Pelayanan	Correlatio n Coefficie nt	.799**	.805**	1.000	-.036
		Sig. (2- tailed)	.000	.000	.	.723
		N	100	100	100	100
	Unstandardize d Residual	Correlatio n Coefficie nt	-.033	.003	-.036	1.000
		Sig. (2- tailed)	.744	.973	.723	.
		N	100	100	100	100

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

Lampiran 9 Uji Regresi Linier Berganda

Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.701	1.221		2.212	.029
	X1	.238	.080	.348	2.971	.004
	X2	.111	.086	.154	1.287	.201
	X3	.259	.051	.437	5.098	.000

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 10 Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)

Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.890 ^a	.792	.786	1.775
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas produk, Persepsi Harga				
b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen				

Lampiran 11 Uji t (Parsial)

Uji t (Parsial)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.701	1.221		2.212	.029
	X1	.238	.080	.348	2.971	.004
	X2	.111	.086	.154	1.287	.201
	X3	.259	.051	.437	5.098	.000

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 12 Uji F (Simultan)

Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1154.561	3	384.854	122.144	.000 ^b
	Residual	302.479	96	3.151		
	Total	1457.040	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas produk, Persepsi Harga

Lampiran 13 Foto Lapak Es Cao Berkah



Lampiran 14 Surat Permohonan Izin Penelitian



**YAYASAN PERGURUAN 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAS) SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

PROGRAM STUDI EKONOMI BISNIS (S1)
PROGRAM STUDI MANAJEMEN (S1)
PROGRAM STUDI AKUNTANSI (S1)
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN (S2)
PROGRAM STUDI DOKTOR ILMU EKONOMI (S3)

TERAKREDITASI
TERAKREDITASI
TERAKREDITASI
TERAKREDITASI
TERAKREDITASI

Kampus: Jl. Semolowaru 45 Surabaya 60118, Telp (031) 5925289, 082233788126 E-mail fe@untag-sby.ac.id

Nomor : 3310/K/FEB/XII/2024
Lampiran :
Perihal : **Permohonan Ijin Untuk
Mengadakan Riset Pendahuluan**

Kepada : Yth. Bapak/Ibu Pengusaha ES CAO Berkah
Jl. Simo Margorejo Barat, Simomulyo, Kec. Sukomanunggal, Surabaya .

Dengan hormat,
Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada Program Strata I, maka mahasiswa diwajibkan untuk menyusun dan mempertahankan skripsi sebagai hasil penerapan pelajaran teori serta praktek yang diperoleh berdasarkan penelitian. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dengan ini kami mohon perkenan Bapak / Ibu untuk memberikan ijin kepada mahasiswa :

Nama : MAHMUD
N.P.M : 1212100215
Fakultas / Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/Manajemen
Alamat : Jln. Manukan Lor Gg. VII-H No. 23, Surabaya
Telp./HP. 087882120036

Guna melakukan penelitian pendahuluan pada :
"ES CAO BERKAH"
untuk memperoleh data sesuai dengan Skripsi yang sedang disusunnya.

Demikian permohonan ini atas perhatiannya kami sampaikan terima kasih.

Surabaya, 5 Desember 2024



Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, MSi., Ak. CA., CTA
NPP. 20220.93.0319

Lampiran 15 Surat Balasan Permohonan Izin Penelitian

Hal : Balasan Ijin Riset Pendahuluan

Kepada Yth,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Jalan Semolowaru 45 Surabaya
Di
Surabaya

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Agus Sudarmawan
Jabatan : Pemilik Es Cao Berkah

Menerangkan bahwa,

Nama : Mahmud
NPM : 1212100215
Fakultas/Program Studi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis/Manajemen
Alamat : Jl, Manukan Lor Gg. VII-II No.23
Telp/No : 087882120036

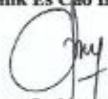
Telah kami setuju untuk mengadakan riset di "Es Cao Berkah" dengan permasalahan dan judul:

**Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen
"Es Cao Berkah" Di Simo Magerejo Surabaya**

Demikian surat ini kami sampaikan, dan atas kerja samanya kami mengucapkan terima kasih.

Surabaya, 6 Desember 2024

Hormat Kami,
Pemilik Es Cao Berkah


Agus Sudarmawan

Lampiran 16 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
2024 / 2025

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

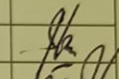
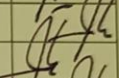
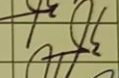
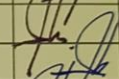
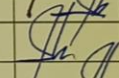
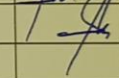
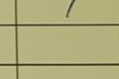



Nama Mahasiswa / NBI : Mahmud

Nama Pembimbing : Dr. Capt. Fausta Ari Barata

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen "Es Cao Berkah" di Simo Magerejo Surabaya

Mulai Program Skripsi : Semester 7 **Thn. Ak.** 2024/25 **Selesai Bimbingan Tanggal**

No.	HARI / TANGGAL	KONSENTRASI		PARAF
		BAB / HAL	KETERANGAN REVISI	
1	19-09-24	Judul	Pengajuan Judul / konsultasi	
2	Selasa 10.24	Bab I, II	Revisi	
3	Kamis 10.24	Bab I, II, III	Revisi	
4	Selasa 10.24	Bab I, II, III	Revisi	
5	Rabu 10.24	Bab I, II, III	Acc	
6	Kamis 12.24	Bab IV, V	Revisi	
7	Jumat 12.24	Bab IV, V	Acc	
8	Sabtu 12.24	abstrak	Acc	

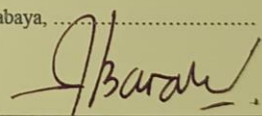
Perpanjangan I

Semester : _____

Th. Ak. : _____

Paraf Kajor : _____

Surabaya,



(Nama dan tanda tangan Pembimbing)

Lampiran 17 Lembar Turnitin

PENGARUH KUALITAS PRODUK, PRESEPSI HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN "ES CAO BERKAH" DI SIMO MAGEREJO SURABAYA

ORIGINALITY REPORT

18%	30%	16%	21%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Muria Kudus Student Paper	4%
2	www.valuasi.lppmbinabangsa.id Internet Source	2%
3	repository.unibos.ac.id Internet Source	2%
4	ejournal.arimbi.or.id Internet Source	2%
5	digilib.uinsa.ac.id Internet Source	2%
6	repo.uinsatu.ac.id Internet Source	2%
7	Ahmad Iqbal Wachid, Sukaris Sukaris. "Pengaruh Viral Marketing, Kepercayaan dan Online Customer Reviews Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Electronic Commerce yang Terdaftar Pada Indonesian E-	2%