



LAMPIRAN 1

KUISIONER

Responden yang terhormat,

Perkenalkan nama saya Edwin Kharister mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie School of Business. Saat ini saya sedang menyusun skripsi untuk mengetahui pengaruh Atribut Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Chatime di Jakarta Utara. Oleh karena itu, saya mengharapkan partisipasi anda dalam mengisi kuisisioner di bawah ini.

Atas Perhatian anda, saya ucapkan terima kasih.

Nama : \_\_\_\_\_

Jenis Kelamin :

- a. Laki-laki
- b. Perempuan

Umur :

- a. > 15 – 20 tahun
- b. 21 – 25 tahun
- c. > 25 tahun

Apakah anda pernah membeli / mengonsumsi minuman Chatime ?

- a. Ya
- b. Tidak ( kuisisioner tidak perlu diisi, terima kasih)

Keterangan :

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Netral
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

**A. Atribut Produk**

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
----	------------	-----	----	---	---	----

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



<b>Kualitas Produk</b>						
1	Kualitas minuman yang ditawarkan oleh Chatime memilih kualitas yang baik.					
2	Bahan-bahan baku untuk minuman Chatime dapat dipercaya.					
<b>Fitur Produk</b>						
3	Minuman Chatime memiliki rasa yang unik.					
4	Minuman Chatime memiliki lebih banyak pilihan rasa dibandingkan merk pesaing.					
<b>Gaya dan Desain Produk</b>						
5	Desain gelas tempat minuman Chatime menarik.					
6	Desain gambar yang melekat pada gelas minuman Chatime menarik.					

**B. Kualitas Layanan**

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
<b>Responsiveness</b>						
1	Karyawan Chatime memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan.					
2	Karyawan Chatime siap untuk merespon permintaan pelanggan.					
<b>Reliability</b>						

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



3	Karyawan Chatime memberikan pelayanan kepada konsumen sesuai dengan yang dijanjikan.					
4	Karyawan Chatime memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan pelanggan.					
5	Karyawan Chatime mempertahankan pelayanan yang baik kepada konsumen dari waktu ke waktu.					
<b>Assurance</b>						
6	Karyawan Chatime mampu menanamkan kepercayaan kepada pelanggan.					
7	Karyawan Chatime memberikan rasa aman kepada pelanggan saat melakukan transaksi pembayaran.					
8	Karyawan Chatime selalu sopan kepada pelanggan.					
<b>Tangibility</b>						
9	Peralatan yang digunakan oleh Chatime dalam proses pembuatan minuman modern.					
10	Karyawan Chatime memiliki penampilan rapi dan profesional.					
11	Peralatan yang digunakan oleh karyawan Chatime saat melayani pelanggan terlihat menarik.					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



<b>Emphanty</b>						
12	Karyawan Chatime memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan.					
13	Karyawan Chatime peduli kepada kebutuhan pelanggan.					
14	Karyawan Chatime selalu mengutamakan kepentingan pelanggan.					

**C. Kepuasan Pelanggan**

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
<b>Tetap Setia</b>						
1	Pelanggan akan tetap setia membeli minuman Chatime.					
2	Pelanggan akan melakukan pembelian ulang minuman Chatime.					
<b>Membeli Produk Baru Perusahaan</b>						
3	Pelanggan akan mencoba rasa baru minuman Chatime.					
<b>Merekomendasikan Produk</b>						
4	Pelanggan akan merekomendasikan minuman Chatime kepada teman-teman / keluarga.					
<b>Kurang Memperhatikan Merek Pesaing dan Kurang Sensitif Terhadap Harga</b>						

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



5	Pelanggan lebih memperhatikan merk Chatime dibandingkan merk pesaing.					
---	---	--	--	--	--	--

LAMPIRAN 2

DATA RESPONDEN PRA KUISIONER ATRIBUT PRODUK

No	AP1	AP2	AP3	AP4	AP5	AP6
1	4	5	5	5	5	
2	4	4	5	4	4	
3	3	2	3	2	3	
4	4	4	4	4	4	
5	5	5	5	5	5	
6	3	3	4	4	3	4
7	3	4	3	4	3	3
8	5	5	5	4	5	5
9	4	5	5	4	5	5
10	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4
12	3	4	3	4	3	4
13	4	4	4	4	4	5
14	3	4	3	4	2	2
15	4	4	3	4	5	5
16	3	5	2	3	2	4
17	5	5	5	5	4	4
18	5	4	5	5	2	2
19	5	5	5	5	5	5
20	4	5	3	3	4	4
21	4	4	4	3	3	4
22	4	4	4	4	4	4
23	5	5	5	5	4	4
24	3	4	4	4	3	3

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyertakan sumbernya.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



25	3	3	3	3	4	4
26	4	3	3	4	4	4
27	5	4	4	4	3	3
28	5	3	5	3	3	3
29	4	4	5	5	5	4
30	5	4	5	4	3	3

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**LAMPIRAN 3**

**DATA RESPONDEN PRA KUISIONER KUALITAS LAYANAN**

**LAMPIRAN 4**

**DATA RESPONDEN PRA KUISIONER KEPUASAN PELANGGAN**

No	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5
1	4	5	4	4	5
2	5	5	4	5	4
3	2	3	3	2	2
4	4	4	4	4	4
5	3	5	3	3	5
6	2	2	2	4	3
7	3	3	2	2	3
8	5	5	5	5	5
9	5	4	4	5	4
10	5	5	5	4	5
11	4	4	4	4	4
12	4	4	5	5	4
13	4	5	5	5	5
14	2	3	3	2	3
15	4	4	4	4	3
16	5	5	3	5	5

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



17	4	5	4	4	4
18	3	5	5	5	3
19	5	5	5	5	5
20	3	4	3	4	3
21	4	4	4	4	4
22	5	4	3	3	4
23	5	5	5	5	5
24	4	5	5	5	4
25	3	3	4	3	3
26	4	4	4	5	3
27	4	4	5	4	2
28	5	5	1	5	5
29	4	4	4	5	5
30	4	5	5	5	5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

LAMPIRAN 5

HASIL OUTPUT UJI VALIDITAS

Item-Total Statistics

Item	Item-Total Correlation	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Squared Multiple Correlation	Corrected Cronbach's Alpha if Item Deleted
atributproduk1	197,73	146,892	,592	,930	
atributproduk2	297,67	146,023	,647	,929	
atributproduk3	297,70	145,803	,540	,931	
atributproduk4	297,77	148,530	,518	,931	
atributproduk5	298,03	144,861	,559	,930	
atributproduk6	297,87	145,361	,608	,930	
kualitasayanan1	97,80	149,131	,374	,933	
kualitasayanan2	97,53	147,223	,714	,929	
kualitasayanan3	97,70	144,907	,685	,928	
kualitasayanan4	97,50	146,948	,658	,929	

1. Dilarang menyalin, mengutip, atau seluruh atau sebagian isi tanpa izin dari Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.  
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



kualitaslayanan5	97,47	145,154	,757	.	,928
kualitaslayanan6	97,57	148,668	,533	.	,931
kualitaslayanan7	97,47	144,464	,700	.	,928
kualitaslayanan8	97,77	149,771	,448	.	,932
kualitaslayanan9	97,40	151,559	,392	.	,932
kualitaslayanan10	97,40	150,800	,439	.	,932
kualitaslayanan11	97,87	148,395	,551	.	,930
kualitaslayanan12	97,90	149,334	,378	.	,933
kualitaslayanan13	97,83	145,454	,698	.	,928
kualitaslayanan14	97,83	146,213	,654	.	,929
kepuasanpelanggan1	97,83	142,902	,650	.	,929
kepuasanpelanggan2	97,50	143,224	,735	.	,928
kepuasanpelanggan3	97,87	143,499	,544	.	,931
kepuasanpelanggan4	97,60	142,593	,633	.	,929
kepuasanpelanggan5	97,80	143,476	,608	.	,930

LAMPIRAN 6

HASIL OUTPUT UJI RELIABILITAS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,933	,935	25

LAMPIRAN 7

HASIL OUTPUT SPSS UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

atributproduk1

N 100

Normal Parametersa,b Mean 4,21

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie  
 Jl. Cipinang Dalam No. 10, Cipinang, Jakarta Timur 10410  
 Telp. (021) 79900000, Fax. (021) 79900001, Email: info@kwikkiangie.ac.id  
 Website: www.kwikkiangie.ac.id





Std. Deviation	,701
Most Extreme Differences	Absolute ,258
	Positive ,258
	Negative -,242
Test Statistic	,258
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

LAMPIRAN 8

HASIL OUTPUT SPSS Uji MULTIKOLONIERITAS

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	Tolerance		
1						
	Collinearity Statistics					
				VIF		
	(Constant)	1,215	,535	2,269	,026	
	atributproduk1	,436	,123	,343	3,540	,001
	kualitaslayanan1	,228	,104	,211	2,183	,031

a. Dependent Variable: kepuasanpelanggan1

LAMPIRAN 9

HASIL OUTPUT SPSS Uji HETEROSKEDASTISITAS

LAMPIRAN 10

HASIL OUTPUT SPSS Uji F

ANOVA

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	16,999	2	8,500	13,351	,000b
	Residual	61,751	97	,637		

1. Dilarang menyalip sebagian atau seluruhnya karena itu dianggap melanggar hukum dan menghancurkan reputasi Kwik Kian Gie School of Business. Penyalipan sebagian atau seluruhnya tanpa izin IBIKKG.  
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Total 78,750 99

a. Dependent Variable: kepuasanpelanggan1

b. Predictors: (Constant), kualitaslayanan1, atributproduk1

LAMPIRAN 11

HASIL OUTPUT SPSS UJI T

Coefficientsa

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	Tolerance		
(Constant)	1,215	,535		2,269	,026	
atributproduk1	,436	,123	,343	3,540	,001	,862
kualitaslayanan1	,228	,104	,211	2,183	,031	,862

a. Dependent Variable: kepuasanpelanggan1

LAMPIRAN 12

HASIL OUTPUT SPSS KOEFISIEN DETERMINAN

Model Summaryb

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,465a	,216	,200	,798

a. Predictors: (Constant), kualitaslayanan1, atributproduk1

b. Dependent Variable: kepuasanpelanggan1

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.  
 a. Pengutipannya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
 Dilarang menyalin atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.  
 HaCip Ditungg Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

**Nama** : Edwin kharister  
**Program Studi** : Manajemen  
**NIM** : 20160176  
**Alamat Lengkap** : Jln. M. T. Haryono No.54-55 depan adira  
Sungai durian, Kabupaten Sintang, Kalimantan Barat  
**Kode pos** : 78614  
**Telp Kantor** : -  
**Telp Rumah** : -  
**No. HP** : 085245275839

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa :

1. Keabsahan data dan hal-hal lain yang berkenaan dengan keaslian dalam penyusunan karya akhir ini merupakan tanggung jawab pribadi.

2. Apabila dikemudian hari timbul masalah dengan keabsahan data dan keaslian/originalitas karya akhir adalah di luar tanggung jawab Institut Bisnis Dan Informatika Kwik Kian Gie dan saya bersedia menanggung segala resiko sanksi yang dikeluarkan Institut Bisnis Dan Informatika Kwik Kian Gie dan gugatan yang oleh pihak lain yang merasa dirugikan.

Demikian agar yang berkepentingan maklum

Jakarta, 16 Februari 2021

Yang membuat pernyataan

Edwin kharister

( Nama Lengkap )

Hak cipta milik IBI KGG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) dilindungi Undang-Undang. Dilarang menyalin, mengutip, atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa izin IBIKGG. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKGG.