

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

### Lampiran 1

#### KUESIONER PRA PENELITIAN

Halo, Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam

Perkenalkan, nama saya Ester Vinolia, mahasiswi Program Studi Manajemen dari Kwik Kian Gie School Of Business. Saat ini saya sedang melakukan penelitian mengenai "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Starbucks Coffee di Jiexpo Kemayoran, Jakarta Utara" dalam rangka menyusun skripsi sebagai syarat kelulusan saya. Pengisian kuesioner ini tidak memiliki jawaban benar atau salah. Mohon kesediaan Bapak / Ibu / Saudara / Saudari untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan pandangan dan kondisi Bapak / Ibu / Saudara / Saudari saat ini. Adapun data ini akan digunakan untuk keperluan akademis dan sebagai acuan untuk masukan kepada pihak-pihak yang berkepentingan jika diperlukan, untuk perbaikan layanan terutama di bidang makanan dan minuman. Atas kesediaan dan partisipasi Bapak / Ibu / Saudara / Saudari , sebelumnya saya mengucapkan terima kasih.

#### Profil Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
  - a. Pria
  - b. Wanita
3. Usia Anda :
  - a. 17 – 24 tahun
  - b. 25 – 34 tahun
  - c. 35 – 50 tahun
  - d. > 50 tahun





4. Pekerjaan Anda :

- a. Pelajar / Mahasiswa / i
- b. Karyawan
- c. Wiraswasta
- d. Ibu Rumah Tangga
- e. Lain-lain

5. Apakah anda pernah membeli minuman dan makanan Starbucks di Jiexpo Kemayoran?

- a. Ya, pernah
- b. Tidak pernah

**Petunjuk :**

1. Isilah pertanyaan dibawah ini sesuai dengan pendapat anda
2. Dimohon kuesioner diisi sesuai dengan apa yang dirasakan, sesuai bobot yang akan kami berikan.

**Keterangan :**

- 1. ST = Sangat Tidak Setuju
- 2. TS = Tidak Setuju
- 3. N = Netral
- 4. S = Setuju
- 5. SS = Sangat Setuju

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## A. Kualitas Layanan

No.	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
1.	Starbucks memiliki desain tempat yang menarik secara visual					
2.	Penampilan karyawan Starbucks rapi					
3.	Starbucks memberikan layanan seperti yang dijanjikan					
4.	Karyawan Starbucks mampu menangani masalah pelanggan dengan baik					
5.	Starbucks menyediakan layanan sesuai dengan jam operasional yang dijanjikan					
6.	Karyawan Starbucks memberikan layanan yang baik secara konsisten sejak awal					
7.	Karyawan Starbucks memberi tahu pelanggan kapan layanan akan dilakukan					
8.	Starbucks memiliki layanan yang cepat					
9.	Karyawan Starbucks bersedia dalam membantu pelanggan					
10.	Karyawan Starbucks siap untuk menanggapi keluhan pelanggan					
11.	Karyawan Starbucks dapat dipercaya oleh pelanggan					
12.	Karyawan Starbucks bersikap sopan secara konsisten					
13.	Karyawan Starbucks memiliki pengetahuan yang baik untuk menjawab pertanyaan pelanggan					
14.	Karyawan Starbucks memberikan perhatian individu kepada pelanggan					
15.	Karyawan Starbucks peduli kepada tiap pelanggan					
16.	Starbucks memahami apa yang pelanggan inginkan					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang menyalin 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. Kualitas Produk

No.	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
1.	Minuman dan makanan Starbucks memiliki cita rasa yang enak					
2.	Minuman dan makanan Starbucks memiliki aroma yang wangi					
3.	Terdapat berbagai pilihan minuman dan makanan yang ditawarkan					
4.	Rasa dari minuman dan makanan Starbucks yang disajikan selalu konsisten dari waktu-kewaktu					
5.	Minuman dan makanan yang disajikan sesuai dengan yang tertulis dalam menu					
6.	Minuman dan makanan yang tidak sesuai dapat digantikan dengan cepat					
7.	Minuman dan makanan yang ditawarkan memiliki rasa yang unik					
8.	Cara penyajian minuman dan makanan pada Starbucks yang menarik.					
9.	Produk minuman dan makanan Starbucks yang ditawarkan berkualitas baik					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

## C. Loyalitas Pelanggan

No.	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya selalu membeli kembali produk minuman dan makanan Starbucks					
2.	Saya merasa saya loyal terhadap produk Starbucks					
3.	Saya tidak mempersoalkan harga produk Starbucks					
4.	Saya tetap membeli produk Starbucks walaupun ada merek lain yang menawarkan produk yang lebih menarik					
5.	Saya merekomendasikan Starbucks kepada orang-orang terdekat saya					

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.

## Lampiran 2

No	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KL11	KL12	KL13	KL14	KL15	KL16	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	LP1	LP2	LP3	LP4	LP5	
1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
2	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	3	5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	3	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	1	3	3	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
8	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
11	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
12	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
14	5	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	
18	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
22	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	3	3	
24	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
26	4	4	4	5	3	3	3	4	5	3	4	5	2	3	4	4	4	5	3	3	5	4	2	3	5	4	4	3	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
30	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	3	4	3	3	4	

**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.





No	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KL11	KL12	KL13	KL14	KL15	KL16	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	LP1	LP2	LP3	LP4	LP5	
31	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	5	3	3	2	2	4	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
33	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	2	2	3	
34	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	2	2	3	
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	
36	4	4	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	5	4	3	4	4	5	
37	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	1	3	
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
39	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
41	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	4	3	3	3	
42	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	3	4	5	3	3	3	2	3	
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
45	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4
46	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4
47	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	
48	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
49	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	2	4	2	4	4	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	2	4	2	4	
50	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	
51	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	4	4	3	5	5	
52	4	4	4	3	4	3	4	5	5	3	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	5	
53	3	3	3	4	3	4	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	5	
57	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	
58	5	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	2	3	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

Institusi 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.



No	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KL11	KL12	KL13	KL14	KL15	KL16	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	LP1	LP2	LP3	LP4	LP5
62	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
63	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	3	2	3	4
65	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	5	2	3	4	2	2	2	2	3	3	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	1	4	4	5	2	4	3	3	3
67	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
68	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4	5	5	4	4	4	3	3	2	2	4	3	4	2	3	3	2
69	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	2	2	3
70	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5
74	5	4	5	4	3	3	5	5	5	3	3	5	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	5	4	3	4	5	5
75	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	3	3	3	4	5
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3
83	3	3	3	3	4	3	5	5	5	3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	5	4	3	4	5	5
84	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
85	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
86	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	2	4	3
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
88	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3
89	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
90	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	2	4	3
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3
92	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5

Institusi 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.



No	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KL11	KL12	KL13	KL14	KL15	KL16	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	LP1	LP2	LP3	LP4	LP5	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3			
94	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3		
95	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
98	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	
99	3	3	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	5	5	4	4	4		
100	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	
101	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	3	3	3	4	4	
102	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
104	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
105	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	
106	4	4	3	3	3	4	4	5	5	3	4	3	4	4	4	3	5	5	3	4	4	4	3	4	5	5	4	3	3	4	
107	5	4	5	4	3	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	
108	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	
109	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	
110	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	5	5	3	4	3	3	4	3	4	3	2	2	3		
111	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	3	
112	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	5	5	5	4	4	4	
113	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	
115	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	
116	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
117	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
118	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	
119	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	
120	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
121	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	
122	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
123	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	3	4	5

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.





No	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KL11	KL12	KL13	KL14	KL15	KL16	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	LP1	LP2	LP3	LP4	LP5	
124	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
125	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	
126	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5		
127	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	
128	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	
129	4	4	5	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	3	3
130	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
131	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	
132	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
136	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	
137	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5
138	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
139	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
141	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
142	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5
143	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5
144	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	4	4	4	3	2	2	2	3	
145	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4
146	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	4	4
147	3	4	4	5	4	4	4	3	2	3	4	3	2	2	2	5	4	5	5	5	5	3	4	3	4	5	4	1	3	1	
148	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	5	4	4	3	3	3	5	3	3	2	3	3	
149	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	
150	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	
151	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	
152	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	
153	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4
154	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
155	4	4	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3

**Instytut Biznis 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.



### Lampiran 3

### Hasil Output

#### 1. Uji Validitas (Factor Loading and P-Value)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	KL	KP	LP	Type (as defined)	SE	P value
KL1	(0.586)	0.324	-0.174	Reflective	0.071	<0.001
KL2	(0.620)	0.199	-0.079	Reflective	0.070	<0.001
KL3	(0.613)	0.141	-0.295	Reflective	0.070	<0.001
KL4	(0.737)	-0.010	-0.072	Reflective	0.068	<0.001
KL5	(0.618)	0.147	-0.366	Reflective	0.070	<0.001
KL6	(0.787)	0.052	-0.079	Reflective	0.068	<0.001
KL7	(0.642)	-0.129	-0.378	Reflective	0.070	<0.001
KL8	(0.669)	0.194	0.129	Reflective	0.069	<0.001
KL9	(0.760)	-0.016	0.034	Reflective	0.068	<0.001
KL10	(0.715)	-0.164	0.166	Reflective	0.069	<0.001
KL11	(0.743)	-0.263	-0.022	Reflective	0.068	<0.001
KL12	(0.776)	-0.100	0.149	Reflective	0.068	<0.001
KL13	(0.750)	0.073	0.177	Reflective	0.068	<0.001
KL14	(0.655)	-0.296	0.165	Reflective	0.070	<0.001
KL15	(0.679)	-0.100	0.119	Reflective	0.069	<0.001
KL16	(0.708)	0.055	0.372	Reflective	0.069	<0.001
KP1	-0.476	(0.767)	0.152	Reflective	0.068	<0.001
KP2	-0.170	(0.704)	-0.113	Reflective	0.069	<0.001
KP3	-0.123	(0.731)	-0.139	Reflective	0.068	<0.001
KP4	-0.133	(0.802)	0.329	Reflective	0.067	<0.001
KP5	-0.059	(0.663)	-0.169	Reflective	0.069	<0.001
KP6	-0.342	(0.769)	0.105	Reflective	0.068	<0.001
KP7	-0.189	(0.725)	-0.239	Reflective	0.069	<0.001
KP8	-0.237	(0.684)	-0.219	Reflective	0.069	<0.001
KP9	-0.111	(0.722)	0.216	Reflective	0.069	<0.001
LP1	-0.139	0.129	(0.800)	Reflective	0.067	<0.001
LP2	-0.129	-0.114	(0.851)	Reflective	0.067	<0.001
LP3	-0.117	-0.103	(0.851)	Reflective	0.067	<0.001
LP4	-0.094	-0.021	(0.866)	Reflective	0.066	<0.001
LP5	-0.019	0.119	(0.839)	Reflective	0.067	<0.001

Notes: Loadings are unrotated and cross-loadings are oblique-rotated. SEs and P values are for loadings. P values < 0.05 are desirable for reflective indicators.

KL	KP	LP	Type (as defined)	SE	P value	
KL7	(0.642)	-0.129	-0.378	Reflective	0.070	<0.001
KL8	(0.669)	0.194	0.129	Reflective	0.069	<0.001
KL9	(0.760)	-0.016	0.034	Reflective	0.068	<0.001
KL10	(0.715)	-0.164	0.166	Reflective	0.069	<0.001
KL11	(0.743)	-0.263	-0.022	Reflective	0.068	<0.001
KL12	(0.776)	-0.100	0.149	Reflective	0.068	<0.001
KL13	(0.750)	0.073	0.177	Reflective	0.068	<0.001
KL14	(0.655)	-0.296	0.165	Reflective	0.070	<0.001
KL15	(0.679)	-0.100	0.119	Reflective	0.069	<0.001
KL16	(0.708)	0.055	0.372	Reflective	0.069	<0.001
KP1	-0.476	(0.767)	0.152	Reflective	0.068	<0.001
KP2	-0.170	(0.704)	-0.113	Reflective	0.069	<0.001
KP3	-0.123	(0.731)	-0.139	Reflective	0.068	<0.001
KP4	-0.133	(0.802)	0.329	Reflective	0.067	<0.001
KP5	-0.059	(0.663)	-0.169	Reflective	0.069	<0.001
KP6	-0.342	(0.769)	0.105	Reflective	0.068	<0.001
KP7	-0.189	(0.725)	-0.239	Reflective	0.069	<0.001
KP8	-0.237	(0.684)	-0.219	Reflective	0.069	<0.001
KP9	-0.111	(0.722)	0.216	Reflective	0.069	<0.001
LP1	-0.139	0.129	(0.800)	Reflective	0.067	<0.001
LP2	-0.129	-0.114	(0.851)	Reflective	0.067	<0.001
LP3	-0.117	-0.103	(0.851)	Reflective	0.067	<0.001
LP4	-0.094	-0.021	(0.866)	Reflective	0.066	<0.001
LP5	-0.019	0.119	(0.839)	Reflective	0.067	<0.001

Notes: Loadings are unrotated and cross-loadings are oblique-rotated. SEs and P values are for loadings. P values < 0.05 are desirable for reflective indicators.

Sumber : Output WarpPLS 7.0

© Hak cipta milik IBIKKG (Insitut 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.



## 2. Uji Reliabilitas

	KL	KP	LP
R-squared			0.512
Adj. R-squared			0.505
Composite reliab.	0.936	0.911	0.924
Cronbach's alpha	0.927	0.890	0.897

Sumber : Output WarpPLS 7.0

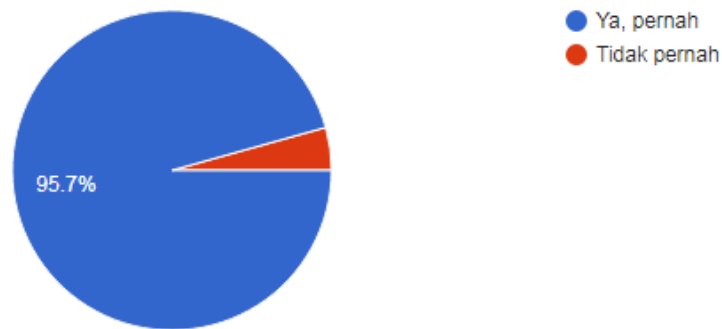
## 3. Profil Responden

### a. Presentase Responden Berdasarkan Pengalaman Pembelian Starbucks

#### Jiexpo Kemayoran

5. Apakah anda pernah membeli minuman dan makanan Starbucks di Jiexpo Kemayoran?

162 responses



Sumber : Data Kuesioner 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

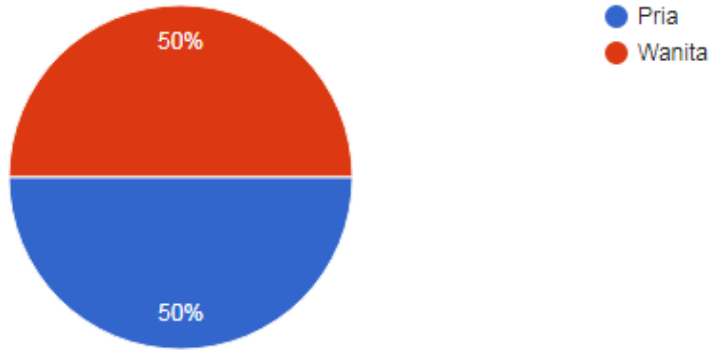
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



### b. Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

2. Jenis kelamin ?

62 responses

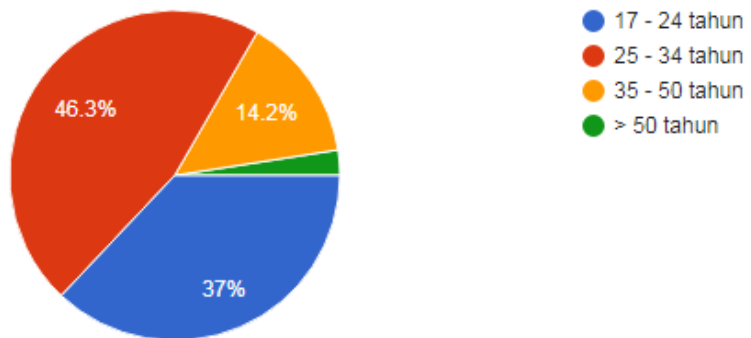


Sumber : Data Kuesioner 2021

### c. Presentase Responden Berdasarkan Usia

Usia anda ?

62 responses



Sumber : Data Kuesioner 2021

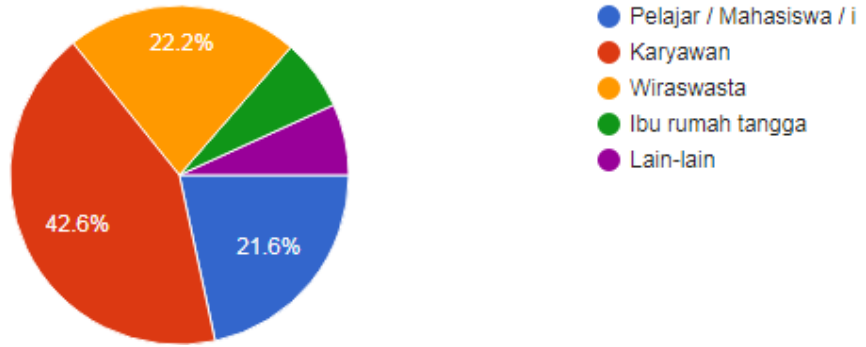
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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



**d. Presentase Responden Berdasarkan Pekerjaan**

**4. Pekerjaan anda ?**

162 responses



Sumber : Data Kuesioner 2021

**4. Statistik Deskriptif Setiap Variabel**

**a. Skor Rata – Rata Kualitas Layanan**

Starbucks memiliki desain tempat yang menarik secara visual ( KL 1 )

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid NETRAL	12	7,7	7,7	7,7
SETUJU	93	60,0	60,0	67,7
SANGAT SETUJU	50	32,3	32,3	100,0
Total	155	100,0	100,0	

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

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**Penampilan karyawan Starbucks rapi ( KL 2 )**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid NETRAL	5	3,2	3,2	3,2
SETUJU	81	52,3	52,3	55,5
SANGAT SETUJU	69	44,5	44,5	100,0
Total	155	100,0	100,0	

**Starbucks memberikan layanan seperti yang dijanjikan ( KL 3 )**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TIDAK SETUJU	1	,6	,6	,6
NETRAL	17	11,0	11,0	11,6
SETUJU	104	67,1	67,1	78,7
SANGAT SETUJU	33	21,3	21,3	100,0
Total	155	100,0	100,0	

**Karyawan Starbucks mampu menangani masalah pelanggan dengan baik ( KL 4 )**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TIDAK SETUJU	1	,6	,6	,6
NETRAL	16	10,3	10,3	11,0
SETUJU	92	59,4	59,4	70,3
SANGAT SETUJU	46	29,7	29,7	100,0
Total	155	100,0	100,0	

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**Starbucks menyediakan layanan sesuai dengan jam operasional yang dijanjikan ( KL 5 )**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TIDAK SETUJU	1	,6	,6	,6
NETRAL	13	8,4	8,4	9,0
SETUJU	98	63,2	63,2	72,3
SANGAT SETUJU	43	27,7	27,7	100,0
Total	155	100,0	100,0	

**Karyawan Starbucks memberikan layanan yang baik secara konsisten sejak awal ( KL 6 )**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
NETRAL	17	11,0	11,0	11,0
SETUJU	88	56,8	56,8	67,7
SANGAT SETUJU	50	32,3	32,3	100,0
Total	155	100,0	100,0	

**Karyawan Starbucks memberitahu pelanggan kapan layanan akan dilakukan ( KL 7 )**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TIDAK SETUJU	2	1,3	1,3	1,3
NETRAL	21	13,5	13,5	14,8
SETUJU	105	67,7	67,7	82,6
SANGAT SETUJU	27	17,4	17,4	100,0
Total	155	100,0	100,0	

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.



**Starbucks memiliki layanan yang cepat ( KL 8 )**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TIDAK SETUJU	3	1,9	1,9	1,9
NETRAL	19	12,3	12,3	14,2
SETUJU	60	38,7	38,7	52,9
SANGAT SETUJU	73	47,1	47,1	100,0
Total	155	100,0	100,0	

**Karyawan Starbucks bersedia dalam membantu pelanggan ( KL 9 )**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TIDAK SETUJU	2	1,3	1,3	1,3
NETRAL	16	10,3	10,3	11,6
SETUJU	70	45,2	45,2	56,8
SANGAT SETUJU	67	43,2	43,2	100,0
Total	155	100,0	100,0	

**Karyawan Starbucks siap untuk menanggapi keluhan pelanggan ( KL 10 )**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TIDAK SETUJU	1	,6	,6	,6
NETRAL	17	11,0	11,0	11,6
SETUJU	81	52,3	52,3	63,9
SANGAT SETUJU	56	36,1	36,1	100,0
Total	155	100,0	100,0	

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.





**Karyawan Starbucks dapat dipercaya oleh pelanggan ( KL 11 )**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TIDAK SETUJU	1	,6	,6	,6
NETRAL	27	17,4	17,4	18,1
SETUJU	97	62,6	62,6	80,6
SANGAT SETUJU	30	19,4	19,4	100,0
Total	155	100,0	100,0	

**Karyawan Starbucks bersikap sopan secara konsisten ( KL 12 )**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TIDAK SETUJU	2	1,3	1,3	1,3
NETRAL	13	8,4	8,4	9,7
SETUJU	90	58,1	58,1	67,7
SANGAT SETUJU	50	32,3	32,3	100,0
Total	155	100,0	100,0	

**Karyawan Starbucks memiliki pengetahuan yang baik untuk menjawab pertanyaan pelanggan ( KL 13 )**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
NETRAL	20	12,9	12,9	12,9
SETUJU	83	53,5	53,5	66,5
SANGAT SETUJU	52	33,5	33,5	100,0
Total	155	100,0	100,0	

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



**Karyawan Starbucks memberikan perhatian individu kepada pelanggan ( KL 14 )**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TIDAK SETUJU	8	5,2	5,2	5,2
NETRAL	34	21,9	21,9	27,1
SETUJU	87	56,1	56,1	83,2
SANGAT SETUJU	26	16,8	16,8	100,0
Total	155	100,0	100,0	

**Karyawan Starbucks peduli kepada tiap pelanggan ( KL 15 )**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TIDAK SETUJU	2	1,3	1,3	1,3
NETRAL	30	19,4	19,4	20,6
SETUJU	93	60,0	60,0	80,6
SANGAT SETUJU	30	19,4	19,4	100,0
Total	155	100,0	100,0	

**Starbucks memahami apa yang pelanggan inginkan ( KL 16 )**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TIDAK SETUJU	2	1,3	1,3	1,3
NETRAL	21	13,5	13,5	14,8
SETUJU	76	49,0	49,0	63,9
SANGAT SETUJU	56	36,1	36,1	100,0
Total	155	100,0	100,0	

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



### Descriptive Statistics

	N	Sum	Mean
Starbucks memiliki desain tempat yang menarik secara visual ( KL 1 )	155	658	4,25
Penampilan karyawan Starbucks rapi ( KL 2 )	155	684	4,41
Starbucks memberikan layanan seperti yang dijanjikan ( KL 3 )	155	634	4,09
Karyawan Starbucks mampu menangani masalah pelanggan dengan baik ( KL 4 )	155	648	4,18
Starbucks menyediakan layanan sesuai dengan jam operasional yang dijanjikan ( KL 5 )	155	648	4,18
Karyawan Starbucks memberikan layanan yang baik secara konsisten sejak awal ( KL 6 )	155	653	4,21
Karyawan Starbucks memberitahu pelanggan kapan layanan akan dilakukan ( KL 7 )	155	622	4,01
Starbucks memiliki layanan yang cepat ( KL 8 )	155	668	4,31
Karyawan Starbucks bersedia dalam membantu pelanggan ( KL 9 )	155	667	4,30
Karyawan Starbucks siap untuk menanggapi keluhan pelanggan ( KL 10 )	155	657	4,24
Karyawan Starbucks dapat dipercaya oleh pelanggan ( KL 11 )	155	621	4,01
Karyawan Starbucks bersikap sopan secara konsisten ( KL 12 )	155	653	4,21
Karyawan Starbucks memiliki pengetahuan yang baik untuk menjawab pertanyaan pelanggan ( KL 13 )	155	652	4,21
Karyawan Starbucks memberikan perhatian individu kepada pelanggan ( KL 14 )	155	596	3,85
Karyawan Starbucks peduli kepada tiap pelanggan ( KL 15 )	155	616	3,97
Starbucks memahami apa yang pelanggan inginkan ( KL 16 )	155	651	4,20

©

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Ditaring 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.



Total_KL	155	10328	66,63
Valid N (listwise)	155		16
Mean Variable Kualitas Layanan			4,16

Sumber : Output SPSS 24.0

**b. Skor Rata – Rata Kualitas Produk**

**Minuman dan makanan Starbucks memiliki cita rasa yang enak ( KP 1 )**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid NETRAL	14	9,0	9,0	9,0
SETUJU	79	51,0	51,0	60,0
SANGAT SETUJU	62	40,0	40,0	100,0
Total	155	100,0	100,0	

**Minuman dan makanan Starbucks memiliki aroma yang wangi ( KP 2 )**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid NETRAL	12	7,7	7,7	7,7
SETUJU	79	51,0	51,0	58,7
SANGAT SETUJU	64	41,3	41,3	100,0
Total	155	100,0	100,0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**Terdapat berbagai pilihan minuman dan makanan yang ditawarkan ( KP 3 )**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid NETRAL	9	5,8	5,8	5,8
SETUJU	85	54,8	54,8	60,6
SANGAT SETUJU	61	39,4	39,4	100,0
Total	155	100,0	100,0	

**Rasa dari minuman dan makanan Starbucks yang disajikan selalu konsisten dari waktu-ke waktu ( KP 4 )**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TIDAK SETUJU	1	,6	,6	,6
NETRAL	19	12,3	12,3	12,9
SETUJU	71	45,8	45,8	58,7
SANGAT SETUJU	64	41,3	41,3	100,0
Total	155	100,0	100,0	

**Minuman dan makanan yang disajikan sesuai dengan yang tertulis dalam menu ( KP 5 )**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid NETRAL	6	3,9	3,9	3,9
SETUJU	101	65,2	65,2	69,0
SANGAT SETUJU	48	31,0	31,0	100,0
Total	155	100,0	100,0	

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

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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



**Minuman dan makanan yang tidak sesuai dapat digantikan dengan cepat ( KP 6)**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SANGAT TIDAK SETUJU	1	,6	,6	,6
TIDAK SETUJU	2	1,3	1,3	1,9
NETRAL	28	18,1	18,1	20,0
SETUJU	68	43,9	43,9	63,9
SANGAT SETUJU	56	36,1	36,1	100,0
Total	155	100,0	100,0	

**Minuman dan makanan yang ditawarkan memiliki rasa yang unik ( KP 7 )**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TIDAK SETUJU	2	1,3	1,3	1,3
NETRAL	34	21,9	21,9	23,2
SETUJU	84	54,2	54,2	77,4
SANGAT SETUJU	35	22,6	22,6	100,0
Total	155	100,0	100,0	

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



**Cara penyajian minuman dan makanan pada Starbucks yang menarik. ( KP 8 )**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid NETRAL	33	21,3	21,3	21,3
SETUJU	88	56,8	56,8	78,1
SANGAT SETUJU	34	21,9	21,9	100,0
Total	155	100,0	100,0	

**Produk minuman dan makanan Starbucks yang ditawarkan berkualitas baik ( KP 9 )**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid NETRAL	14	9,0	9,0	9,0
SETUJU	65	41,9	41,9	51,0
SANGAT SETUJU	76	49,0	49,0	100,0
Total	155	100,0	100,0	

**Descriptive Statistics**

	N	Sum	Mean
Minuman dan makanan Starbucks memiliki cita rasa yang enak ( KP 1 )	155	668	4,31
Minuman dan makanan Starbucks memiliki aroma yang wangi ( KP 2 )	155	672	4,34
Terdapat berbagai pilihan minuman dan makanan yang ditawarkan ( KP 3 )	155	672	4,34
Rasa dari minuman dan makanan Starbucks yang disajikan selalu konsisten dari waktu-ke waktu ( KP 4 )	155	663	4,28

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Minuman dan makanan yang disajikan sesuai dengan yang tertulis dalam menu ( KP 5 )	155	662	4,27
Minuman dan makanan yang tidak sesuai dapat digantikan dengan cepat ( KP 6 )	155	641	4,14
Minuman dan makanan yang ditawarkan memiliki rasa yang unik ( KP 7 )	155	617	3,98
Gara Penyajian minuman dan makanan pada Starbucks yang menarik. ( KP 8 )	155	621	4,01
Produk minuman dan makanan Starbucks yang ditawarkan berkualitas baik ( KP 9 )	155	682	4,40
Total KP	155	5898	38,05
Valid N (listwise)	155		9
Mean Variable Kualitas Produk			4,23

Sumber : Output SPSS 24.0

### c. Skor Rata – Rata Loyalitas Pelanggan

Saya selalu membeli kembali produk minuman dan makanan Starbucks ( LP 1 )

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TIDAK SETUJU	3	1,9	1,9	1,9
NETRAL	26	16,8	16,8	18,7
SETUJU	81	52,3	52,3	71,0
SANGAT SETUJU	45	29,0	29,0	100,0
Total	155	100,0	100,0	

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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





### Saya merasa saya loyal terhadap produk Starbucks ( LP 2 )

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TIDAK SETUJU	4	2,6	2,6	2,6
NETRAL	32	20,6	20,6	23,2
SETUJU	78	50,3	50,3	73,5
SANGAT SETUJU	41	26,5	26,5	100,0
Total	155	100,0	100,0	

### Saya tidak mempersoalkan harga produk Starbucks ( LP 3 )

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SANGAT TIDAK SETUJU	2	1,3	1,3	1,3
TIDAK SETUJU	16	10,3	10,3	11,6
NETRAL	34	21,9	21,9	33,5
SETUJU	71	45,8	45,8	79,4
SANGAT SETUJU	32	20,6	20,6	100,0
Total	155	100,0	100,0	



**Saya tetap membeli produk Starbucks walaupun ada merek lain yang menawarkan produk yang lebih menarik ( LP 4 )**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SANGAT TIDAK SETUJU	1	,6	,6	,6
TIDAK SETUJU	9	5,8	5,8	6,5
NETRAL	39	25,2	25,2	31,6
SETUJU	73	47,1	47,1	78,7
SANGAT SETUJU	33	21,3	21,3	100,0
Total	155	100,0	100,0	

**Saya merekomendasikan Starbucks kepada orang-orang terdekat saya ( LP 5 )**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SANGAT TIDAK SETUJU	1	,6	,6	,6
TIDAK SETUJU	1	,6	,6	1,3
NETRAL	33	21,3	21,3	22,6
SETUJU	64	41,3	41,3	63,9
SANGAT SETUJU	56	36,1	36,1	100,0
Total	155	100,0	100,0	

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



### Descriptive Statistics

③	N	Sum	Mean
Saya selalu membeli kembali produk minuman dan makanan Starbucks ( LP 1 )	155	633	4,08
Saya merasa saya loyal terhadap produk Starbucks ( LP 2 )	155	621	4,01
Saya tidak mempersoalkan harga produk Starbucks ( LP 3 )	155	580	3,74
Saya tetap membeli produk Starbucks walaupun ada merek lain yang menawarkan produk yang lebih menarik ( LP 4 )	155	593	3,83
Saya merekomendasikan Starbucks kepada orang-orang terdekat saya ( LP 5 )	155	638	4,12
Total LP	155	3065	19,77
Valid N (listwise)	155		5
Mean Variable Loyalitas Pelanggan			3,95

Sumber : Output SPSS 24.0

### 5. Penilaian Model Fit

#### Model fit and quality indices

Average path coefficient (APC)=0.385, P<0.001  
 Average R-squared (ARS)=0.512, P<0.001  
 Average adjusted R-squared (AARS)=0.505, P<0.001  
 Average block VIF (AVIF)=2.087, acceptable if <= 5, ideally <= 3.3  
 Average full collinearity VIF (AFVIF)=2.265, acceptable if <= 5, ideally <= 3.3  
 Tenenhaus GoF (GoF)=0.542, small >= 0.1, medium >= 0.25, large >= 0.36  
 Sympson's paradox ratio (SPR)=1.000, acceptable if >= 0.7, ideally = 1  
 R-squared contribution ratio (RSCR)=1.000, acceptable if >= 0.9, ideally = 1  
 Statistical suppression ratio (SSR)=1.000, acceptable if >= 0.7  
 Nonlinear bivariate causality direction ratio (NLBCDR)=1.000, acceptable if >= 0.7

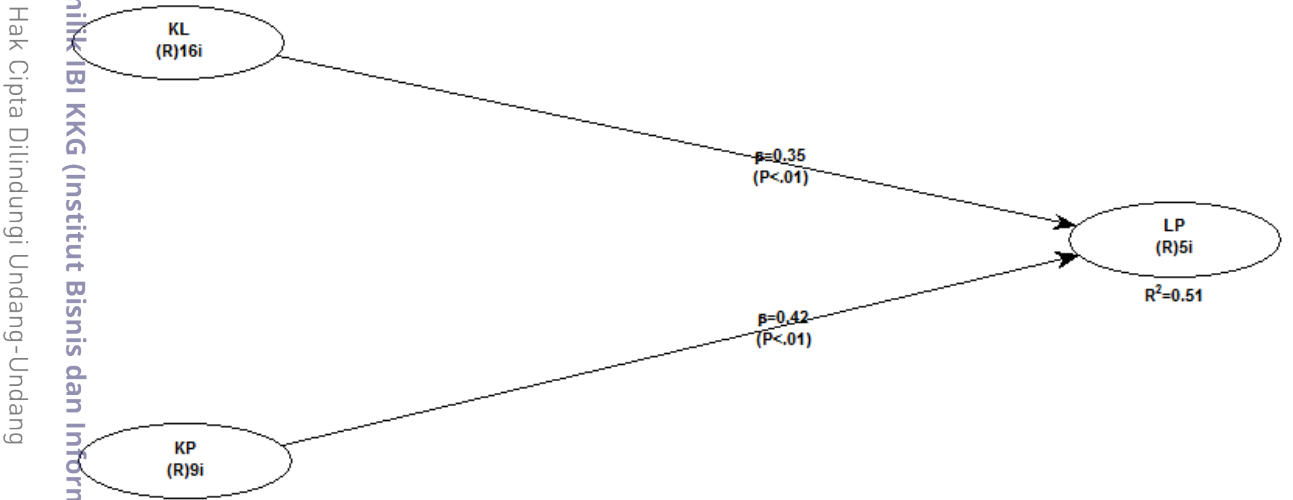
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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



Sumber : Output WarpPLS 7.0

©

## 6. Hasil Pengujian Hipotesis



Sumber : Output WarpPLS 7.0

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.

## 7. Pengaruh Antar Variabel

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Path coefficients**

	KL	KP	LP
KL			
KP			
LP	0.346	0.424	

**R values**

	KL	KP	LP
KL			
KP			
LP	<0.001	<0.001	

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Sumber : Output WarpPLS 7.0

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



# SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Ester Vinolia

Program Studi : Manajemen

NIM : 21179084

Alamat Lengkap : Jl. Budi Mulia no. 22 RT 002 Rwolo

Pademangan Barat Jakarta Utara

Kode pos : 14420

Telp Kantor : \_\_\_\_\_

Telp Rumah : \_\_\_\_\_

No. HP : 081293898915

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, 15 Februari 2021

Yang membuat pernyataan

Ester Vinolia

( Nama Lengkap )

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

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