

LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yang Terhormat Bapak/Ibu/Saudara/I, saya Jerry Prasadana Putra mahasiswa S1-
Manajemen, Kwik Kian Gie School of Business, dengan peminatan Pemasaran yang sedang
mengadakan penelitian dalam rangka skripsi "Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap
Kepuasan Pelanggan Kopi Starbucks di Summarecon Mall Kelapa Gading 3."

Sehubungan dengan penulisan skripsi tersebut, saya mengharapkan kesediaan para
responden untuk mengisi jawaban dari pertanyaan dan pernyataan kuesioner ini dengan jujur
dan benar. Data responden akan dijamin kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk
penelitian semata. Atas kesediaan responden kuesioner ini, penulis ucapkan terima kasih

Hormat Saya,

Jerry Prasadana Putra



Hak cipta Dilindungi Undang-Undang
© Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

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



A. Petunjuk Pengisian

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Berikut ini adalah kuisioner Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan yang dilakukan di Starbucks Summarecon Mall Kelapa Gading 3. Berilah jawaban anda dengan memberi tanda checklist (√) pada kolom jawaban yang telah disediakan.

Pemberian skor adalah sebagai berikut:

- 1 : Sangat Tidak Setuju
- 2 : Tidak Setuju
- 3 : Cukup Setuju
- 4 : Setuju
- 5 : Sangat Setuju

B. Pertanyaan penyaring

Petunjuk Pengisian: Beri tanda (X) pada pilihan jawaban yang tersedia.

Apakah Anda mengkonsumsi kopi Starbucks di Summarecon Mall Kelapa Gading 3 Dalam 6 Bulan Terakhir ?

- a. Ya
- b. Tidak

C. Pertanyaan mengenai identitas diri responden

Nama Responden:

Jenis Kelamin:

- a. Pria
- b. Wanita

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.



3. Usia anda saat ini:
- 15 – 25 Tahun
 - 26 - 36 Tahun
 - 37 - 50 tahun
 - > 50 Tahun

4. Apakah pekerjaan anda saat ini?
- Pelajar
 - Mahasiswa
 - Pegawai Negeri
 - Pegawai Swasta
 - Wiraswasta

D. Kualitas Produk

No	Keterangan	STS	TS	CS	S	SS
1	Kopi Starbucks memiliki art latte yang unik					
2	Kopi Starbucks memiliki banyak pilihan menu kopi yang tersedia.					
3	Ukuran Kopi Starbucks yang konsisten					
4	Kopi starbucks dapat bertahan dengan waktu yang cukup lama.					
5	Rasa dari kopi starbucks konsisten.					
6	Starbucks memiliki kemasan yang menarik					

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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



E. Harga

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

No	Keterangan	STS	TS	CS	S	SS
1	Harga kopi yang ditawarkan Starbucks terjangkau					
2	Harga kopi yang ditawarkan Starbucks sesuai dengan kualitas kopinya.					
3	Harga Kopi Starbucks yang bersaing dengan merek kopi lain.					
4	Harga yang ditawarkan sesuai dengan manfaat yang diperoleh.					

F. Kepuasan Pelanggan

No	Keterangan	STS	TS	CS	S	SS
1	Saya akan membeli kembali kopi starbucks.					
2	Saya akan membeli saat diperkenalkan produk baru dari starbucks.					
3	Saya akan senantiasa merekomendasikan Starbucks kepada orang lain.					
4	Saya akan tetap mengkonsumsi kopi starbucks meskipun harga naik.					
5	Saya akan selalu memberi masukan kepada Starbucks.					

1. Dilarang menyalin, 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

DATA RESPONDEN KUESIONER

A. Data Diri Responden

Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Mengkonsumsi kopi Starbucks di Mall Summarecon Kelapa Gading 3 Dalam 6 Bulan Terakhir
Nathan	Pria	15 - 25 tahun	Mahasiswa	Ya
Dita	Wanita	15 - 25 tahun	Pegawai Swasta	Ya
Toni Wirjayanto	Pria	15 - 25 tahun	Pegawai Swasta	Ya
Novita Rombelayuk	Wanita	15 - 25 tahun	Wiraswasta	Ya
Unggul Bima	Pria	15 - 25 tahun	Mahasiswa	Ya
Diska	Wanita	15 - 25 tahun	Mahasiswa	Ya
Meilina	Wanita	26 - 36 tahun	Mahasiswa	Ya
Desy	Wanita	15 - 25 tahun	Mahasiswa	Ya
Natanae	Pria	15 - 25 tahun	Mahasiswa	Ya
nadya	Wanita	15 - 25 tahun	Mahasiswa	Ya
Davin	Pria	15 - 25 tahun	Pelajar	Ya
Michael Millenio	Pria	15 - 25 tahun	Pegawai Swasta	Ya
Ricky F	Pria	15 - 25 tahun	Pegawai Swasta	Ya
Andrian Mulya Darma	Pria	15 - 25 tahun	Mahasiswa	Ya
Mery	Wanita	26 - 36 tahun	Pegawai Swasta	Ya
Della	Wanita	15 - 25 tahun	Pegawai Swasta	Ya
Kevin	Pria	15 - 25 tahun	Pegawai Swasta	Ya
Venny	Wanita	15 - 25 tahun	Mahasiswa	Ya
Hadryan Fajri	Pria	15 - 25 tahun	Mahasiswa	Ya
Krismark	Pria	15 - 25 tahun	Mahasiswa	Ya
Anna	Wanita	15 - 25 tahun	Pegawai Swasta	Ya
Susi	Wanita	15 - 25 tahun	Mahasiswa	Ya
Riza Fakhri Lupiko	Pria	26 - 36 tahun	Pegawai Swasta	Ya
Bagasbikul	Pria	15 - 25 tahun	Wiraswasta	Ya
Callista	Wanita	15 - 25 tahun	Mahasiswa	Ya
Meida Manovani	Wanita	15 - 25 tahun	Mahasiswa	Ya
Ivandi	Pria	15 - 25 tahun	Mahasiswa	Ya
Risha	Wanita	15 - 25 tahun	Mahasiswa	Ya
Hengki Setiawan	Pria	15 - 25 tahun	Mahasiswa	Ya
Adelina Febiola	Wanita	15 - 25 tahun	Mahasiswa	Ya

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis 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.



ps	Wanita	15 - 25 tahun	Mahasiswa	Ya
Friska	Wanita	15 - 25 tahun	Pegawai Swasta	Ya
nadya	Wanita	15 - 25 tahun	Mahasiswa	Ya
irin	Wanita	15 - 25 tahun	Mahasiswa	Ya
Anggel Jacob	Wanita	15 - 25 tahun	Mahasiswa	Ya
Arif	Pria	26 - 36 tahun	Pegawai Swasta	Ya
Angel	Wanita	15 - 25 tahun	Pelajar	Ya
Davin Yonas	Pria	26 - 36 tahun	Pegawai Swasta	Ya
Ronald Valorie	Wanita	15 - 25 tahun	Pegawai Swasta	Ya
Jovanka Nabila	Wanita	26 - 36 tahun	Wiraswasta	Ya
Do	Pria	26 - 36 tahun	Wiraswasta	Ya
Eliani Sisilia Putri	Wanita	15 - 25 tahun	Mahasiswa	Ya
Sonya Novita	Wanita	15 - 25 tahun	Pelajar	Ya
Rahel	Wanita	15 - 25 tahun	Pelajar	Ya
Rafael	Pria	15 - 25 tahun	Mahasiswa	Ya
Rafael Dharmawangsa	Pria	15 - 25 tahun	Pelajar	Ya
Gabrielangelo Krisnamurti	Pria	15 - 25 tahun	Pelajar	Ya
Sharen Agatia	Wanita	15 - 25 tahun	Mahasiswa	Ya
Mahrita	Wanita	>50 tahun	Wiraswasta	Ya
Hana Runtulalo	Wanita	26 - 36 tahun	Pegawai Swasta	Ya
Christaline	Wanita	37 - 50 tahun	Wiraswasta	Ya
Ary	Wanita	37 - 50 tahun	Pegawai Negeri	Ya
Queen	Wanita	26 - 36 tahun	Wiraswasta	Ya
Ratu	Wanita	26 - 36 tahun	Pegawai Negeri	Ya
Mesha	Wanita	37 - 50 tahun	Wiraswasta	Ya
Gumawan	Pria	26 - 36 tahun	Pegawai Negeri	Ya
Sarah Marchelle	Wanita	15 - 25 tahun	Pegawai Swasta	Ya
James	Pria	37 - 50 tahun	Pegawai Swasta	Ya
Victoria	Wanita	15 - 25 tahun	Pegawai Swasta	Ya
Azzahra Amanda	Wanita	15 - 25 tahun	Mahasiswa	Ya
Tasya	Wanita	15 - 25 tahun	Mahasiswa	Ya
Silvia Putri Herlieno	Wanita	15 - 25 tahun	Mahasiswa	Ya
Joshua Timothy Adriawan	Pria	15 - 25 tahun	Mahasiswa	Ya
Lestari panjaitan	Wanita	15 - 25 tahun	Mahasiswa	Ya
Andrew Eldo	Pria	15 - 25 tahun	Mahasiswa	Ya
Alfonsa	Wanita	15 - 25 tahun	Mahasiswa	Ya

1. Ditaring mengutip sebagian atau seluruh karya tulis 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 IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



Samuel Kenny Wibowo	Pria	15 - 25 tahun	Mahasiswa	Ya
Fanuel Purnawan	Pria	15 - 25 tahun	Pegawai Swasta	Ya
Hendri Ardika	Pria	15 - 25 tahun	Mahasiswa	Ya
Ivana	Wanita	15 - 25 tahun	Mahasiswa	Ya
Maro	Pria	26 - 36 tahun	Pegawai Swasta	Ya
vania	Wanita	15 - 25 tahun	Mahasiswa	Ya
Val	Wanita	15 - 25 tahun	Pelajar	Ya
Vell	Wanita	15 - 25 tahun	Mahasiswa	Ya
Adventia Concinta	Wanita	15 - 25 tahun	Pegawai Swasta	Ya
Vidiya Riyanti	Wanita	15 - 25 tahun	Mahasiswa	Ya
Vany	Wanita	15 - 25 tahun	Mahasiswa	Ya
Marsha	Wanita	15 - 25 tahun	Mahasiswa	Ya
vina	Wanita	15 - 25 tahun	Mahasiswa	Ya
Marcel	Pria	15 - 25 tahun	Mahasiswa	Ya
Lusiana	Wanita	37 - 50 tahun	Pegawai Swasta	Ya
thea	Wanita	15 - 25 tahun	Mahasiswa	Ya
Dhita	Wanita	15 - 25 tahun	Mahasiswa	Ya
Pandu	Pria	15 - 25 tahun	Pelajar	Ya
Peni	Wanita	37 - 50 tahun	Wiraswasta	Ya
Jatmika	Pria	15 - 25 tahun	Pelajar	Ya
pramuchita	Wanita	15 - 25 tahun	Mahasiswa	Ya
Alexander Wiharjo	Pria	>50 tahun	Wiraswasta	Ya
Naftali	Wanita	15 - 25 tahun	Pegawai Swasta	Ya
SAFAAT TRI	Pria	15 - 25 tahun	Mahasiswa	Ya
denada	Wanita	15 - 25 tahun	Pelajar	Ya
elza	Wanita	15 - 25 tahun	Mahasiswa	Ya
Fakhiraunnisa Mumtazah	Wanita	15 - 25 tahun	Mahasiswa	Ya
Risna	Wanita	15 - 25 tahun	Mahasiswa	Ya
Callista	Wanita	15 - 25 tahun	Mahasiswa	Ya
Aulia FD	Wanita	15 - 25 tahun	Mahasiswa	Ya
Karin	Wanita	15 - 25 tahun	Mahasiswa	Ya
Reyk Dea Destianti	Wanita	15 - 25 tahun	Mahasiswa	Ya
Sandra	Wanita	15 - 25 tahun	Pegawai Swasta	Ya
cindy	Wanita	15 - 25 tahun	Mahasiswa	Ya

1. Ditarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis 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 IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



B. Data Responden Kuesioner

X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5
3	4	5	3	5	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4
5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5
5	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5
5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4
5	5	5	2	2	5	3	5	5	5	3	3	3	3	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
5	5	5	3	3	5	3	3	3	3	4	5	5	2	5
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	3	4	3	2	4	4	3	3	2	2	2	1
3	3	3	3	3	3	2	2	5	3	3	3	3	2	5
3	4	5	4	5	4	3	3	3	3	5	3	4	3	2
3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	5	3	1	2	4	3	3	3	4	3	4
4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5
3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	1	3
5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
2	4	5	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
4	5	5	5	4	3	3	4	4	3	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	3	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	2	3
4	5	3	2	4	5	3	5	5	4	4	4	3	4	4
3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5
3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3
3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	3	4	5	3	3	4	3	4	3	3	1	2
4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4
4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
4	5	5	3	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5
4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5
5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5
4	5	3	2	3	3	2	3	3	3	5	3	3	3	4

Ditaring mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutipkan 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.



X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
4	5	5	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4	3	4
5	5	4	3	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	5
5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3
5	3	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	3	4
5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	5	4	5	4	5
4	5	5	5	5	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4
4	5	5	5	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4
4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4
4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4
4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5
4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4
4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
5	2	4	5	4	5	2	5	4	4	5	4	5	4	5
4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4
5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5
5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4
4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5
5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4
4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5
5	5	4	3	5	4	5	4	5	3	4	3	5	4	5
5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4
4	5	5	5	4	3	3	5	5	4	5	3	5	4	4
3	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4	5	5	5	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5
4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
3	4	3	2	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3	4
5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5

1. Ditaring menutup sebagian atau seluruh karya tulis tanpa mencantumkan dan menyedukan 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 PENELITIAN

C

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

A. Validitas dan Reabilitas

1. Variabel Kualitas Produk

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.859	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	20.0333	15.620	.722	.824
X1.2	19.7000	15.252	.706	.825
X1.3	19.8333	15.040	.651	.835
X1.4	20.0333	15.275	.640	.837
X1.5	20.2000	15.545	.582	.848
X1.6	20.0333	15.895	.609	.842

2. Variabel Harga

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.809	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	11.9333	6.616	.527	.807
X2.2	11.2667	6.547	.674	.742

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.



X2.3	11.8000	5.545	.698	.725
X2.4	11.3000	6.493	.623	.762

Variabel Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.891	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	15.3667	13.413	.681	.878
Y.2	15.5667	11.840	.752	.863
Y.3	15.5000	12.121	.869	.838
Y.4	15.9333	12.616	.751	.863
Y.5	15.3667	12.516	.642	.890

B. Statistik Deskriptif

1. Kualitas Produk

Statistics

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6
N	Valid	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		4.3300	4.5800	4.5500	4.1800	4.4200	4.4600

X1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	2	2.0	2.0	2.0
CS	14	14.0	14.0	16.0
Valid S	33	33.0	33.0	49.0
SS	51	51.0	51.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

3.

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.



X1.2

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	1	1.0	1.0	1.0
CS	4	4.0	4.0	5.0
Valid S	31	31.0	31.0	36.0
SS	64	64.0	64.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X1.3

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	1	1.0	1.0	1.0
CP	6	6.0	6.0	7.0
Valid S	30	30.0	30.0	37.0
SS	63	63.0	63.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X1.4

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	5	5.0	5.0	5.0
CS	13	13.0	13.0	18.0
Valid S	41	41.0	41.0	59.0
SS	41	41.0	41.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X1.5

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	2	2.0	2.0	2.0
CS	6	6.0	6.0	8.0
Valid S	40	40.0	40.0	48.0
SS	52	52.0	52.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

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.



X1.6

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	2.0	2.0	2.0
	CS	7	7.0	7.0	9.0
	S	34	34.0	34.0	43.0
	SS	57	57.0	57.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

2. Harga

Statistics

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4
Valid	100	100	100	100
Missing	0	0	0	0
Mean	3.9300	4.3700	4.4400	4.2800

X2.1

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	TS	8	8.0	8.0	10.0
	CS	18	18.0	18.0	28.0
	S	39	39.0	39.0	67.0
	SS	33	33.0	33.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.2

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	3.0	3.0	3.0
	CS	10	10.0	10.0	13.0
	S	34	34.0	34.0	47.0
	SS	53	53.0	53.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

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.



X2.3

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	2	2.0	2.0	2.0
CS	10	10.0	10.0	12.0
S	30	30.0	30.0	42.0
SS	58	58.0	58.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X2.4

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	2	2.0	2.0	2.0
CS	16	16.0	16.0	18.0
S	34	34.0	34.0	52.0
SS	48	48.0	48.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

3. Kepuasan Pelanggan (Y)

Statistics

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.5100	4.3000	4.3900	4.1400	4.3300

Y1

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	1	1.0	1.0	1.0
CS	8	8.0	8.0	9.0
S	30	30.0	30.0	39.0
SS	61	61.0	61.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

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.



Y2

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	2	2.0	2.0	2.0
CS	13	13.0	13.0	15.0
Valid S	38	38.0	38.0	53.0
SS	47	47.0	47.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Y3

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	2	2.0	2.0	2.0
CS	10	10.0	10.0	12.0
Valid S	35	35.0	35.0	47.0
SS	53	53.0	53.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Y4

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	2	2.0	2.0	2.0
TS	5	5.0	5.0	7.0
CS	12	12.0	12.0	19.0
Valid S	39	39.0	39.0	58.0
SS	42	42.0	42.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

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.



Y5

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	1	1.0	1.0	1.0
TS	4	4.0	4.0	5.0
CS	9	9.0	9.0	14.0
S	33	33.0	33.0	47.0
SS	53	53.0	53.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual
	.99
Normal Parameters ^{a,b}	
Mean	.0E-7
Std. Deviation	2.82276821
Most Extreme Differences	
Absolute	.086
Positive	.060
Negative	-.086
Kolmogorov-Smirnov Z	.855
Asymp. Sig. (2-tailed)	.458

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

C

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 IBKKG.

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



2. Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
	(Constant)		
	DX1	.596	1.677
	DX2	.596	1.677

a. Dependent Variable: DY

3. Uji Heteroskedasitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	2.048	.193		10.587	.000
	DX1	.002	.077	.003	.026	.979
	DX2	-.099	.076	-.168	-1.292	.200

a. Dependent Variable: ABSRES2

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.



D. Uji Regresi Linear berganda

C

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.026	.287		.090	.929		
DX1	.453	.114	.379	3.969	.000	.596	1.677
DX2	.459	.113	.387	4.053	.000	.596	1.677

a. Dependent Variable: DY

1. Uji Kelayakan Model (Uji F)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	718.043	2	359.022	44.138	.000 ^b
Residual	780.866	96	8.134		
Total	1498.909	98			

a. Dependent Variable: DY

b. Predictors: (Constant), DX2, DX1

1. Pengerang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Penguji hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Penguji 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 Partial (Uji T)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.026	.287		.090	.929		
DX1	.453	.114	.379	3.969	.000	.596	1.677
DX2	.459	.113	.387	4.053	.000	.596	1.677

a. Dependent Variable: DY

3. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.692 ^a	.479	.468	2.85202

a. Predictors: (Constant), DX2, DX1

b. Dependent Variable: DY

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.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Lengkap (Sesuai Ijazah SLTA) : Jerry Prasadana Putra

Tempat & Tanggal Lahir : Bekasi 5 Mei 1999

NIM : 28189070

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Pemasaran

Judul Skripsi Terakhir

Bahasa Indonesia :

Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Starbucks Di Summarecon Mall Kelapa Gading 3.

Bahasa Inggris :

The Effect of Product Quality and Price on Starbucks Coffee Customer Satisfaction at Summarecon Mall Kelapa Gading 3

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa data di atas sudah sesuai dan akan digunakan untuk pencetakan Ijazah dan Transkrip Akademik, apabila dikemudian hari ada perbedaan data adalah diluar tanggung jawab Instituts Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Jakarta, 4 April 2022

Yang membuat pernyataan



(Jerry Prasadana Putra)