

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

Kuisisioner

Kuesioner Penelitian Kepada para responden yang terhormat, Saya Dovenio Saut Tulus Aaron Timnata, Mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie jurusan Ilmu Administrasi Bisnis. Saat ini saya sedang melakukan studi analisis pengaruh harga dan suasana toko terhadap Kepuasan pelanggan *Coffee Shop Mini* POPOLO Bogor. Dengan ini saya mohon kesediaan dan kerjasama Saudara/i untuk meluangkan waktu dan mengisi jawaban dengan lengkap sesuai dengan pengalaman saudara/i. atas bantuan dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih. Pilih satu jawaban yang menurut anda paling tepat.

Keterangan Kuesioner

Kuisisioner Harga

Keterangan :

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

No	Dimensi Harga	Pernyataan			
		STS	TS	S	SS
1.	<i>Coffee Shop Mini</i> POPOLO Bogor Memberikan Harga yang di berikan dapat di jangkau oleh anda	1	2	3	4
2.	<i>Coffee Shop Mini</i> POPOLO Bogor memberikan Harga yang di berikan sesuai dengan kualitas	1	2	3	4





	produk yang di berikan				
3.	<i>Coffee Shop Mini</i> POPOLO Bogor memberikan harga yang bisa bersaing dengan pesaing	1	2	3	4
4.	<i>Coffee Shop Mini</i> POPOLO Bogor memberikan harga yang sesuai dengan manfaat dari produk yang diberikan	1	2	3	4

Kuisioner Suasana Cafe

Keterangan :

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

No	Dimensi Suasana Cafe	Pernyataan			
		STS	TS	S	SS
5.	Lingkungan <i>Coffee Shop Mini</i> POPOLO yang bersih	1	2	3	4
6.	<i>Coffee Shop Mini</i> POPOLO Bogor menyediakan fasilitas music audio di setiap sudut toko.	1	2	3	4
7.	<i>Coffee Shop Mini</i> POPOLO Bogor selalu menjaga ruangan Indoor maupun Outdoor tetap wangi atau tidak berbau.	1	2	3	4
8.	<i>Coffee Shop Mini</i> POPOLO Bogor selalu menjaga suhu toko dalam Ruangan tetap sejuk.	1	2	3	4
9.	<i>Coffee Shop Mini</i> POPOLO Bogor memiliki pencahayaan yang baik	1	2	3	4
10.	<i>Coffee Shop Mini</i> POPOLO Bogor memiliki	1	2	3	4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang. 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

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

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



	konsep warna toko yang menarik/simple				
11.	Layout tempat duduk yang dimiliki <i>Coffee Shop Mini</i> POPOLO Bogor sudah nyaman.	1	2	3	4

Kuisisioner Kepuasan Pelanggan

Keterangan :

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

No	Dimensi Kepuasan Pelanggan	Pernyataan			
		STS	TS	S	SS
12.	<i>Coffee Shop Mini</i> POPOLO Bogor dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan	1	2	3	4
13.	Produk <i>Coffee Shop Mini</i> POPOLO Bogor memiliki rasa yang membuat pelanggan repeat order	1	2	3	4
14.	<i>Coffee Shop Mini</i> POPOLO Bogor cocok direkomendasikan untuk tempat bermain/bekerja	1	2	3	4
15.	Anda lebih memilih <i>Coffee Shop Mini</i> POPOLO Bogor dibandingkan dengan Coffeshop lainnya yang berada di Bogor	1	2	3	4
16.	<i>Coffee Shop Mini</i> POPOLO Bogor memiliki Reputasi yang baik	1	2	3	4

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

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

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.



LAMPIRAN 2

Uji Validitas

Variabel Harga

		Correlations				
		H1	H2	H3	H4	Harga
H1	Pearson Correlation	1	.398*	.581**	.478**	.824**
	Sig. (2-tailed)		0,029	0,001	0,008	0,000
	N	30	30	30	30	30
H2	Pearson Correlation	.398*	1	0,357	.493**	.707**
	Sig. (2-tailed)	0,029		0,053	0,006	0,000
	N	30	30	30	30	30
H3	Pearson Correlation	.581**	0,357	1	.450*	.782**
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,053		0,013	0,000
	N	30	30	30	30	30
H4	Pearson Correlation	.478**	.493**	.450*	1	.767**
	Sig. (2-tailed)	0,008	0,006	0,013		0,000
	N	30	30	30	30	30
Harga	Pearson Correlation	.824**	.707**	.782**	.767**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	30	30	30	30	30

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

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.



Variabel Suasana Toko (Café)

		Correlations							Suasana Toko
		S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	
1. Dilarang mengutip seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumbernya, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah. a. Penelitian hanya untuk kepentingan akademik dan tidak dipublikasikan, 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.	S1	1	.449*	.665**	.637**	.560**	.697**	0,203	.752**
	Pearson Correlation								
	Sig. (2-tailed)		0,013	0,000	0,000	0,001	0,000	0,283	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
	S2	.449*	1	.449*	.585**	.530**	.557**	.479**	.729**
	Pearson Correlation								
	Sig. (2-tailed)	0,013		0,013	0,001	0,003	0,001	0,007	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
	S3	.665**	.449*	1	.637**	.745**	.697**	.420*	.830**
	Pearson Correlation								
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,013		0,000	0,000	0,000	0,021	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
	S4	.637**	.585**	.637**	1	.734**	.896**	.472**	.890**
	Pearson Correlation								
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,001	0,000		0,000	0,000	0,008	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
	S5	.560**	.530**	.745**	.734**	1	.662**	.463**	.855**
	Pearson Correlation								
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,003	0,000	0,000		0,000	0,010	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
	S6	.697**	.557**	.697**	.896**	.662**	1	.412*	.878**
	Pearson Correlation								
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000		0,024	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
	S7	0,203	.479**	.420*	.472**	.463**	.412*	1	.623**
	Pearson Correlation								
	Sig. (2-tailed)	0,283	0,007	0,021	0,008	0,010	0,024		0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30



Variabel Kepuasan Pelanggan

Correlations							
		K1	K2	K3	K4	K5	Kepuasan Pelanggan
K1	Pearson Correlation	1	.675**	.698**	.389*	.772**	.850**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,034	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30
K2	Pearson Correlation	.675**	1	.654**	.364*	.661**	.811**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,048	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30
K3	Pearson Correlation	.698**	.654**	1	.533**	.866**	.897**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,002	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30
K4	Pearson Correlation	.389*	.364*	.533**	1	.498**	.679**
	Sig. (2-tailed)	0,034	0,048	0,002		0,005	0,000
	N	30	30	30	30	30	30
K5	Pearson Correlation	.772**	.661**	.866**	.498**	1	.912**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,005		0,000
	N	30	30	30	30	30	30

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

LAMPIRAN 2

Uji Reliabilitas

Variabel Harga

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,771	4

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.

Institusi 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.

Variabel Suasana Toko (café)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,900	7

Variabel Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,882	5

LAMPIRAN 3

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		101
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	1,66180350
Most Extreme Differences	Absolute	0,117
	Positive	0,093
	Negative	-0,117
Test Statistic		0,117
Asymp. Sig. (2-tailed)		.002 ^c
Exact Sig. (2-tailed)		0,115
Point Probability		0,000

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

Uji Heterokedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,213	1,002		5,201	0,000
	Harga	-0,194	0,078	-0,273	-2,489	0,085
	Suasana Toko	-0,057	0,040	-0,155	-1,407	0,163

a. Dependent Variable: ABS_RES

Uji Multikolineritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6,492	1,563		4,155	0,000		
	Harga	0,541	0,122	0,430	4,446	0,000	0,724	1,381
	Suasana Toko	0,144	0,063	0,223	2,300	0,024	0,724	1,381

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

© 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.



LAMPIRAN 6

Uji Regresi

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

Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	139,286	2	69,643	24,714	.000 ^b
	Residual	276,159	98	2,818		
	Total	415,446	100			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Suasana Toko, Harga

Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,492	1,563		4,155	0,000
	Harga	0,541	0,122	0,430	4,446	0,000
	Suasana Toko	0,144	0,063	0,223	2,300	0,024

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.579 ^a	0,335	0,322	1,679

a. Predictors: (Constant), Suasana Toko, Harga

b. Dependent Variable: Kepuasan Pleanggan



LAMPIRAN 6

Uji Analisis Deskriptif

Uji Rata-rata

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 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.

Variabel Harga

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
H1	101	3,11	0,691	0,069
H2	101	3,51	0,610	0,061
H3	101	3,42	0,570	0,057
H4	101	3,43	0,622	0,062

Variabel Suasana Toko (Café)

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
S1	101	3,50	0,594	0,059
S2	101	3,39	0,600	0,060
S3	101	3,52	0,610	0,061
S4	101	3,49	0,642	0,064
S5	101	3,43	0,683	0,068
S6	101	3,45	0,670	0,067
S7	101	3,44	0,623	0,062

Variabel Kepuasan Pelanggan

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
K1	101	3,42	0,588	0,058
K2	101	3,42	0,621	0,062
K3	101	3,60	0,531	0,053
K4	101	3,35	0,607	0,060
K5	101	3,58	0,534	0,053



Uji Selang Kepercayaan

Variabel Harga

One-Sample Test						
	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
H1	45,190	100	0,000	3,109	2,97	3,25
H2	57,894	100	0,000	3,515	3,39	3,64
H3	60,185	100	0,000	3,416	3,30	3,53
H4	55,348	100	0,000	3,426	3,30	3,55

Variabel Suasana Toko (café)

One-Sample Test						
	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
S1	59,163	100	0,000	3,495	3,38	3,61
S2	56,764	100	0,000	3,386	3,27	3,50
S3	58,088	100	0,000	3,525	3,40	3,65
S4	54,549	100	0,000	3,485	3,36	3,61
S5	50,384	100	0,000	3,426	3,29	3,56
S6	51,648	100	0,000	3,446	3,31	3,58
S7	55,408	100	0,000	3,436	3,31	3,56

Variabel Kepuasan Pelanggan

One-Sample Test						
	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
K1	58,416	100	0,000	3,416	3,30	3,53
K2	55,301	100	0,000	3,416	3,29	3,54
K3	68,255	100	0,000	3,604	3,50	3,71
K4	55,388	100	0,000	3,347	3,23	3,47
K5	67,431	100	0,000	3,584	3,48	3,69

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

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.