

LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner

Kepada Yang terhormat
Bapak/Ibu/Saudara/i

Dengan Hormat,

Perkenalkan nama saya Kelvin Irwanto, Mahasiswa jurusan Manajemen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Saat ini saya sedang melakukan penelitian dalam rangka untuk menyelesaikan tugas akhir di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Penelitian yang saya lakukan adalah mengenai "**Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Minuman *Bubble Tea* Onezo di Jakarta Utara**".

Seluruh jawaban yang telah diisi akan bersifat **RAHASIA** dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

Atas perhatian Bapak/Ibu/Saudara/i, saya ucapkan terima kasih.

Bagian I: Screening

1. Apakah anda berdomisili di Jakarta Utara?
 - Ya
 - Tidak (Terima Kasih, mohon berhenti sampai disini)
2. Apakah anda pernah membeli minuman bubble tea Onezo di Jakarta Utara?
 - Ya
 - Tidak (Terima Kasih, mohon berhenti sampai disini)

Bagian II: Identitas Responden

Pada bagian ini, responden diminta untuk mengisi identitas diri.

1. Jenis Kelamin
 - Laki – Laki
 - Perempuan



2. Usia

- 17 - 21 Tahun
- 22 - 26 Tahun
- 27 - 31 Tahun
- > 31 Tahun

3. Pekerjaan

- Pelajar / Mahasiswa
- Karyawan / Wirausaha
- Ibu Rumah Tangga
- Lainnya

Bagian III: Pertanyaan Penelitian

Berikan tanda (●) pada pendapat yang Anda anggap sesuai.

Keterangan:

- 1 = Sangat Tidak Puas
- 2 = Tidak Puas
- 3 = Cukup Puas
- 4 = Puas
- 5 = Sangat Puas

1. Kualitas Produk

No	Pertanyaan	STP	TP	CP	P	SP
1	Produk-produk yang disajikan minuman bubble tea Onezo memiliki bentuk dan warna yang bervariasi					
2	Bubble yang disajikan Onezo dibuat sendiri di toko					
3	Produk yang di sediakan Onezo selalu fresh atau segar dan banyak varian rasa yang lebih beragam					
4	Produk yang disajikan Onezo sesuai dengan spesifikasi di menu					
5	Onezo memiliki kehandalan khusus dalam membuat bubble					
6	Onezo bersedia membuat produk sesuai dengan selera/ request keinginan pelanggan					



2. Kualitas Layanan

No	Pertanyaan	STP	TP	CP	P	SP
1	Kehandalan karyawan Onezo dalam melayani konsumen sesuai dengan standar operasional					
2	Karyawan Onezo memiliki daya tanggap yang sangat baik dalam membantu pelanggan					
3	Pelanggan merasa terjamin dengan pelayanan dari karyawan Onezo					
4	Karyawan Onezo dapat dengan mudah memahami keinginan pelanggan					
5	Penampilan dan kerapihan karyawan Onezo sesuai dengan standar operasional					

3. Kepuasan Pelanggan

No	Pertanyaan	STP	TP	CP	P	SP
1	Saya merasa puas dengan pelayanan, harga, dan fasilitas penunjang yang diberikan oleh Onezo					
2	Saya berminat untuk berkunjung kembali ke Onezo karena produk, harga, dan pelayanan yang diberikan memuaskan					
3	Saya merekomendasikan Onezo sebagai salah satu tempat tujuan bubble tea kepada kenalan saya karena produk, harga, dan pelayanan yang diberikan sangat memuaskan					

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



Lampiran 2: Hasil Output Validitas Reliabilitas

1. Kualitas Produk

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.869	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	20.03	13.275	.734	.835
2	20.30	14.217	.594	.858
3	20.10	12.783	.731	.834
4	20.17	14.075	.543	.867
5	20.30	13.872	.616	.855
6	20.10	11.817	.791	.822

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2. Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.804	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	8.43	2.599	.631	.757
2	8.37	2.309	.677	.717
3	8.07	3.237	.701	.724

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. Kualitas Layanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.909	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	15.73	11.306	.695	.904
KP2	16.00	10.414	.792	.884
KP3	15.73	11.306	.794	.888
KP4	15.80	9.200	.812	.885
KP5	15.67	10.575	.803	.882

Lampiran 3: Hasil Output Analisis Deskriptif

1. Kualitas Produk

Tabel Hasil Rata-Rata Hitung Perindikator Kualitas Produk

	Descriptive Statistics			
	N	Minimum	Maximum	Mean
BI1	140	2	5	4.26
BI2	140	1	5	4.04
BI3	140	2	5	4.11
BI4	140	2	5	4.14
BI5	140	1	5	4.20
BI6	140	1	5	4.18
Valid N (listwise)	140			

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 IBKKG.

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

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



Tabel Confidence Interval Perindikator Kualitas Produk

One-Sample Test

Test Value = 0

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
BI1	65.287	139	.000	4.257	4.13	4.39
BI2	54.988	139	.000	4.036	3.89	4.18
BI3	63.315	139	.000	4.114	3.99	4.24
BI4	55.925	139	.000	4.136	3.99	4.28
BI5	56.800	139	.000	4.200	4.05	4.35
BI6	58.722	139	.000	4.179	4.04	4.32

Tabel Confidence Interval Kualitas Produk

One-Sample Test

Test Value = 0

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
1	80.694	139	.000	4.15357	4.0518	4.2553

2. Kepuasan Pelanggan

Tabel Hasil Rata-Rata Hitung Perindikator Kepuasan Pelanggan

Descriptive Statistics

	N	Minimu m	Maximu m	Mean
VM1	140	2	5	4.24
VM2	140	1	5	4.19
VM3	140	2	5	4.33
Valid N (listwise)	140			

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.



Tabel Hasil Rata-Rata Hitung Kepuasan Pelanggan
Descriptive Statistics

	N	Minimu m	Maximu m	Mean
X2	140	2.33	5.00	4.2500
Valid N (listwise)	140			

Tabel Confidence Interval Perindikator Kepuasan Pelanggan

One-Sample Test

Test Value = 0

	t	df	Sig. (2- tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
VM1	61.198	139	.000	4.236	4.10	4.37
VM2	57.486	139	.000	4.186	4.04	4.33
VM3	67.986	139	.000	4.329	4.20	4.45

Tabel Confidence Interval Kepuasan Pelanggan

One-Sample Test

Test Value = 0

	t	df	Sig. (2- tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
X2	77.829	139	.000	4.25000	4.1420	4.3580

3. Kualitas Layanan

Tabel Hasil Rata-Rata Hitung Perindikator Kualitas Layanan

Descriptive Statistics

	N	Minimu m	Maximu m	Mean
KP1	140	1	5	4.11
KP2	140	1	5	4.04
KP3	140	1	5	4.06
KP4	140	1	5	4.14
KP5	140	1	5	4.19
Valid N (listwise)	140			

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



Tabel Hasil Rata-Rata Hitung Kualitas Layanan

	N	Minimu m	Maximu m	Mean
Valid N (listwise)	140	1.20	5.00	4.1071

Tabel Confidence Interval Perindikator Kualitas Layanan

	t	df	Sig. (2- tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
KP1	51.578	139	.000	4.107	3.95	4.26
KP2	48.054	139	.000	4.043	3.88	4.21
KP3	51.666	139	.000	4.064	3.91	4.22
KP4	51.311	139	.000	4.136	3.98	4.30
KP5	53.942	139	.000	4.186	4.03	4.34

Tabel Confidence Interval Kualitas Layanan

	t	df	Sig. (2- tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
	61.316	139	.000	4.10714	3.9747	4.2396

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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 4: Hasil Pengujian Asumsi Klasik

1. Hasil Uji Normalitas Residual

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Unstandardized Residual

N		139
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.60686752
Most Extreme Differences	Absolute	.074
	Positive	.059
	Negative	-.074
Test Statistic		.074
Asymp. Sig. (2-tailed)		.059 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

2. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.002	.052		-.032	.975		
	DX1	.927	.101	.665	9.148	.000	.417	2.396
	DX2	.246	.085	.210	2.890	.004	.417	2.396

a. Dependent Variable: DY

3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.443	.035		12.577	.000		
	DX1	.005	.069	.011	.080	.936	.417	2.396
	DX2	-.007	.058	-.016	-.123	.902	.417	2.396

a. Dependent Variable: ABS_RES

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.



Lampiran 5: Hasil Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	118.569	2	59.285	158.640	.000 ^b
	Residual	50.824	136	.374		
	Total	169.393	138			

- a. Dependent Variable: DY
b. Predictors: (Constant), DX2, DX1

Lampiran 6: Hasil Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.002	.052		-.032	.975		
	DX1	.927	.101	.665	9.148	.000	.417	2.396
	DX2	.246	.085	.210	2.890	.004	.417	2.396

- a. Dependent Variable: DY

Lampiran 7: Hasil Uji R²

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.837 ^a	.700	.696	.61131

- a. Predictors: (Constant), DX2, DX1
b. Dependent Variable: DY

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

Lampiran 8: Hasil Pengecekan Turnitin

cek turnitin			
ORIGINALITY REPORT			
17%	17%	8%	10%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	ejournal.unsrat.ac.id Internet Source		2%
2	m.mediaindonesia.com Internet Source		2%
3	123dok.com Internet Source		1%
4	docplayer.info Internet Source		1%
5	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper		1%
6	laakfkb.telkomuniversity.ac.id Internet Source		1%
7	eprints.kwikkiangie.ac.id Internet Source		1%
8	repository.iainkudus.ac.id Internet Source		1%
9	www.scribd.com Internet Source		1%

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.