

LAMPIRAN
Kuisisioner Penelitian

Perkenalkan nama saya Carissa Florencia mahasiswa Podomoro University, Program Studi Hotel Business dan sedang melakukan penelitian berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Starbucks Central Park SOGO”. Agar penelitian ini berhasil dengan baik, saya membutuhkan bantuan Bapak/Ibu/Sdr/i sebagai responden untuk mengisi kuisisioner ini. Saya sangat menghargai jawaban Bapak/Ibu/Sdr/i dalam mengisi kuisisioner ini. Untuk partisipasinya saya ucapkan banyak terimakasih.

1. Data Narasumber

1. Domisili:

- | | |
|------------------|--------------------|
| a. Jakarta Barat | c. Jakarta Timur |
| b. Jakarta Utara | d. Jakarta Selatan |

2. Jenis Kelamin:

- | | |
|--------------|--------------|
| a. Laki-laki | b. Perempuan |
|--------------|--------------|

3. Usia:

- | | |
|----------------|----------------|
| a. 17-19 tahun | c. 23–25 tahun |
| b. 20-22 tahun | d. > 25 tahun |

4. Pendidikan Terakhir:

- | | |
|---------------|-----------------|
| a. SMP / SLTP | c. S1 / S2 / S3 |
| b. SMA / SLTA | d. Lainnya |

5. Pekerjaan:

- a. Pelajar / Mahasiswa
- b. Karyawan / Karyawati
- c. Wirausaha
- d. Lainnya



2. Tanggapan Responden

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda silang (X) pada kolom tanggapan untuk menyatakan seberapa setuju Saudara/I dengan pernyataan-pernyataan di bawah ini, dengan keterangan:

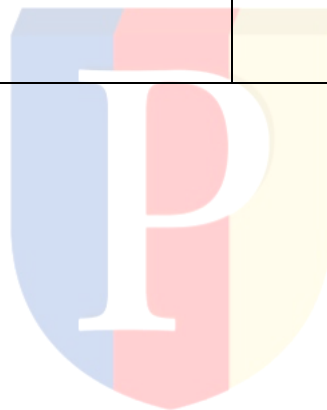
- (1) Sangat Tidak Setuju (STS)
- (2) Tidak Setuju (TS)
- (3) Netral (N)
- (4) Setuju (S)
- (5) Sangat Setuju (SS)

Kualitas Pelayanan

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
		BOBOT				
		1	2	3	4	5
1	Starbucks CP Sogo menyediakan sistem pelayanan yang menarik					
2	Starbucks CP Sogo dilengkapi dengan teknologi yang canggih					
3	Barista Starbucks CP Sogo berpenampilan profesional					
4	Barista Starbucks CP Sogo mengenakan seragam yang rapi					

5	Barista Starbucks CP Sogo melayani pesanan konsumen dengan tepat dan akurat					
6	Barista Starbucks CP Sogo menyajikan pesanan saya sesuai waktu yang dijanjikan					
7	Saya dapat melakukan pemesanan di Starbucks CP Sogo dengan mudah					
8	Starbucks CP Sogo selalu memuaskan kebutuhan saya					
9	Starbucks CP Sogo menyediakan pelayanan yang tepat waktu dan efisien					
10	Barista Starbucks CP Sogo dapat berkomunikasi dengan jelas					
11	Barista Starbucks CP Sogo selalu berusaha membantu saya'					
12	Starbucks CP Sogo memenuhi kebutuhan pelanggan dengan baik					
13	Saya merasa aman dalam bertransaksi di Starbucks CP Sogo					
14	Barista Starbucks CP Sogo selalu bersikap sopan					
15	Barista Starbucks CP Sogo memiliki pengetahuan yang luas tentang pekerjaannya					

16	Saya dapat mempercayai kinerja dari barista Starbucks CP Sogo					
17	Barista Starbucks CP Sogo selalu memperhatikan kebutuhan saya					
18	Starbucks CP Sogo memiliki jam operasional yang sesuai					
19	Mudah menemukan dan membeli produk Starbucks CP Sogo					



Kepuasan Pelanggan

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
		BOBOT				
		1	2	3	4	5
1	Saya merasa puas dengan kualitas makanan dan minuman yang ditawarkan di Starbucks CP Sogo					
2	Saya merasa puas dengan keamanan, kenyamanan dan kebersihan Starbucks CP Sogo					
3	Saya akan selalu membeli produk yang dijual di Starbucks CP Sogo jika produk tersebut sesuai dengan apa yang saya harapkan					

Loyalitas Pelanggan

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
		BOBOT				
		1	2	3	4	5
1	Saya akan melakukan pembelian ulang ke Starbucks CP Sogo					
2	Saya akan memilih Starbucks CP Sogo dibanding kedai kopi lain					
3	Saya akan merekomendasikan kepada orang lain/keluarga saya untuk membeli produk di Starbucks CP Sogo					

3. Hasil Tanggapan Responden

Statistics

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7
N	Valid	100	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3.89	3.73	3.78	3.84	3.85	3.85	3.91

Statistics

		X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14
N	Valid	100	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3.84	3.72	3.89	3.87	3.90	3.77	3.80

Statistics

		X1.15	X1.16	X1.17	X1.18	X1.19	X2.1	X2.2
N	Valid	100	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3.95	4.01	3.85	3.95	3.92	3.79	3.90

Statistics

	X2.3	Y1	Y2	Y3
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
Mean	3.88	4.06	3.89	3.94



Kepuasan Pelanggan (X2)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	Kepuasan Pelanggan
X2.1	Pearson Correlation	1	.562**	.453**	.837**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.562**	1	.363**	.811**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.453**	.363**	1	.751**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	.837**	.811**	.751**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Loyalitas Pelanggan (Y)

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Loyalitas Pelanggan
Y1	Pearson Correlation	1	.556**	.453**	.835**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.556**	1	.674**	.863**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.453**	.674**	1	.818**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Loyalitas Pelanggan	Pearson Correlation	.835**	.863**	.818**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

5. Hasil Uji Reliabilitas

Kualitas Pelayanan (X1)

Case Processing Summary

	N	%
Valid	100	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.895	19

Kepuasan Pelanggan (X2)

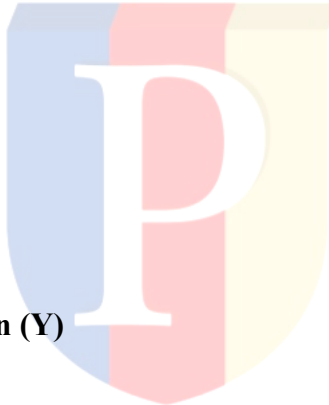
Case Processing Summary

		N	%
	Valid	100	100.0
Cases	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.718	3



Loyalitas Pelanggan (Y)

Case Processing Summary

		N	%
	Valid	100	100.0
Cases	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.776	3



6. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.21164005
	Absolute	.080
Most Extreme Differences	Positive	.043
	Negative	-.080
Kolmogorov-Smirnov Z		.802
Asymp. Sig. (2-tailed)		.541

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.



7. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1		
Kualitas Pelayanan	.760	1.316
Kepuasan Pelanggan	.760	1.316

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

8. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan ^b		Enter

a. Dependent Variable: ABS_RES

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.153 ^a	.023	.003	.77862

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: ABS_RES

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.412	2	.706	1.165	.316 ^b
	Residual	58.806	97	.606		
	Total	60.218	99			

a. Dependent Variable: ABS_RES

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan

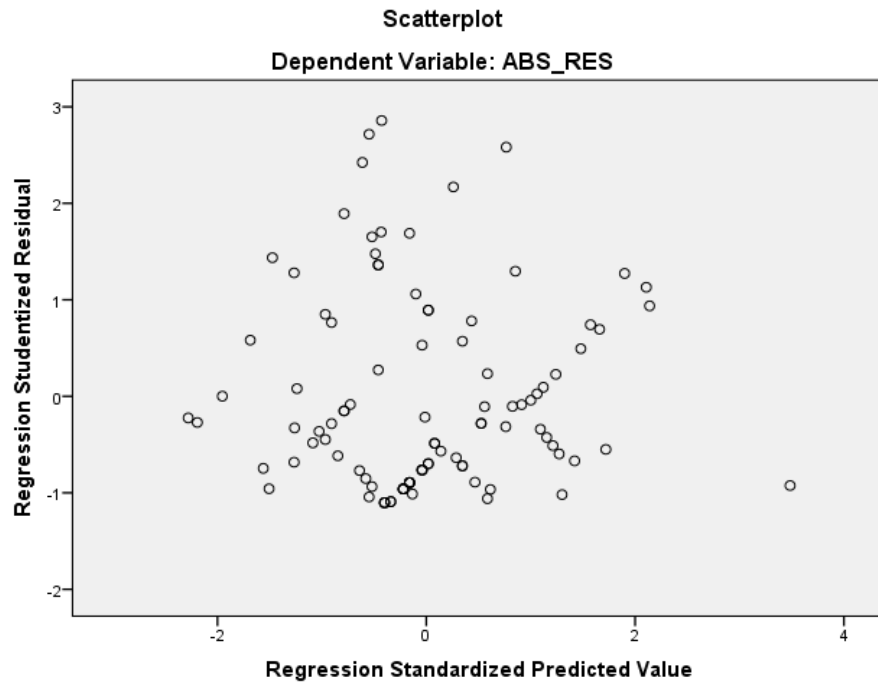


Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.430	.821		1.741	.085
	Kualitas Pelayanan	.007	.012	.067	.586	.560
	Kepuasan Pelanggan	-.089	.059	-.174	-1.516	.133

a. Dependent Variable: ABS_RES

Charts



9. Regresi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. All requested variables entered.



Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.490 ^a	.240	.232	1.337

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	55.352	1	55.352	30.969	.000 ^b
	Residual	175.158	98	1.787		
	Total	230.510	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	4.106	1.348		3.047	.003
	Kualitas Pelayanan	.102	.018	.490	5.565	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan



10. Regresi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan ^b		Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.587 ^a	.345	.331	1.224

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	76.451	2	38.225	25.512	.000 ^b
	Residual	145.339	97	1.498		
	Total	221.790	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan



Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.179	1.291		2.462	.016
	Kualitas Pelayanan	.058	.019	.285	3.024	.003
	Kepuasan Pelanggan	.385	.092	.392	4.160	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

12. Dokumentasi responden

