



LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN

KUESIONER PENELITIAN

WIJSOEN COFFEE CONTAINER

Saya mahasiswa Universitas Muhammadiyah Ponorogo sedang mengerjakan penyusunan skripsi saya yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Survei pada Konsumen Wijsoen Coffee Container Jalan Uler Kambang Ponorogo)”**. Saya mengharapkan Saudara/I untuk meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut ini.

Keberhasilan saya dalam melakukan penelitian ini tidak lepas dari partisipasi anda semua. Jawaban yang Saudara/I berikan akan saya jamin kerahasiaannya, karena semata-mata hanya untuk kepentingan akademik.

Atas kesediaan dan bantuannya saya ucapkan terimakasih.

I. Identitas Responden

1. Nama :(boleh tidak diisi)
2. Jenis Kelamin :
3. Pekerjaan : Pelajar
 Mahasiswa
 Guru/Dosen

Wiraswasta

Lain-lain

4. Bersama dengan : Teman

Kerabat/Keluarga

Pasangan

Rekan Kerja

Lain-lain

5. Keperluan : Nongkrong

Meet Up

Acara Ulah/Anniversary

Lain-lain

Memberikan jawaban dari pertanyaan yang tersedia

Pertanyaan-pertanyaan berikut ini Saudara/I dipersilahkan untuk memberikan jawaban dengan mengisi tanda centang (\checkmark) pada skala 1-5 dalam kolom jawaban yang sudah tersedia dengan pilihan jawaban sebagai berikut :

1. Sangat Tidak Setuju (STS)

2. Tidak Setuju (TS)

3. Netral (N)

4. Setuju (S)

5. Sangat Setuju (SS)

A. Variabel-variabel yang mempengaruhi (X)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	Tangibles (Bukti Fisik)					
1.	Ruangan café Wijsoen Coffee Container selalu bersih.					
2.	Tempat parkir café Wijsoen Coffee Container yang luas dan aman.					
3.	Karyawan café Wijsoen Coffee Container berpenampilan rapi.					
	Reliability (Keandalan)					
1.	Café Wijsoen Coffee Container buka tepat waktu.					
2.	Karyawan café Wijsoen Coffee mampu dipercaya tanpa melakukan kesalahan.					
3.	Karyawan café Wijsoen Coffee Container memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.					

	Responsiveness (Daya Tanggap)					
1.	Karyawan café Wijsoen Coffee Container cepat tanggap dalam melayani keluhan pelanggan.					
2.	Karyawan café Wijsoen Coffee Container siap memberikan pelayanan pada saat dibutuhkan pelanggan.					
3.	Karyawan café Wijsoen Coffee Container selalu terbuka terhadap kritik dan saran.					
	Assurance (Jaminan)					
1.	Wijsoen Coffee Container memiliki pelayanan yang ramah dan sopan.					
2.	Karyawan Wijsoen Coffee Container jelas dalam memberikan informasi suatu produk.					
3.	Café Wijsoen Coffee Container selalu menjaga kebersihan dan					

	kesegaran makanan dan minuman.					
	Empathy (Kepedulian)					
1.	Karyawan café Wijsoen Coffee Container lebih mendahulukan kepentingan pelanggan.					
2.	Karyawan café Wijsoen Coffee Container melayani dan menghargai setiap pelanggan tanpa membeda-bedakan.					
3.	Karyawan café Wijsoen Coffee Container memberikan perhatian secara penuh kepada pelanggan.					
	Store Atmosphere					
1.	Pintu masuk Wijsoen Coffee Container memudahkan pelanggan untuk keluar dan masuk kafe.					
2.	Wijsoen Coffee Container memiliki pencahayaan ruangan dan pewarnaan yang menarik.					
3.	Gambar dan poster dalam ruangan					

	Wijsoen Coffe Container sesuai dengan tema.					
4.	Penempatan meja dan kursi memudahkan anda untuk berlalu lalang.					

B. Variabel-variabel yang dipengaruhi (Y)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	Kepuasan Konsumen					
1.	Pelayanan yang diperoleh di Wijsoen Coffee Container sesuai dengan yang anda harapkan.					
2.	Anda berminat untuk berkunjung kembali ke café Wijsoen Coffee Container.					
3.	Anda bersedia merekomendasikan café Wijsoen Coffee Container kepada teman atau kerabat anda.					



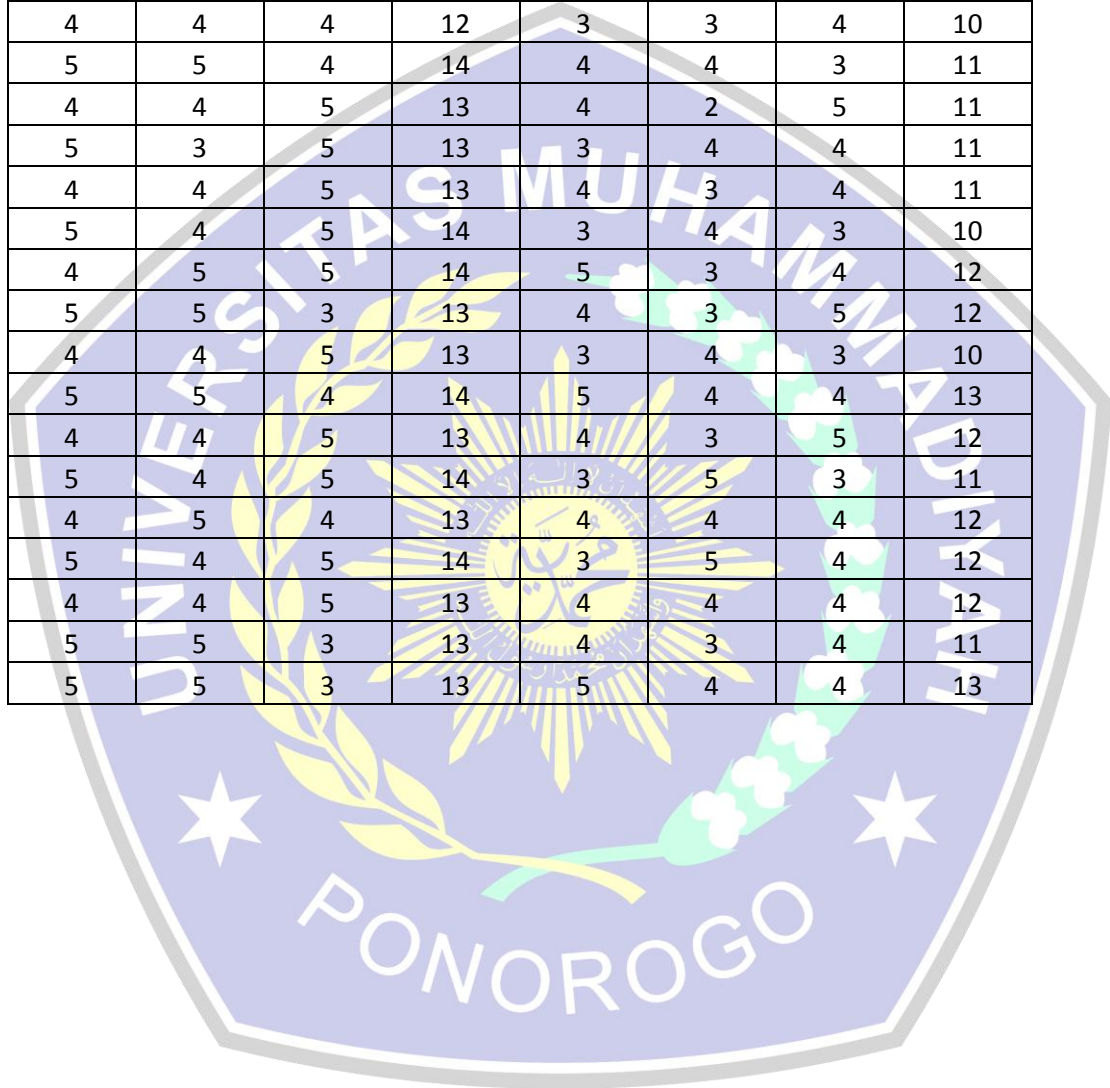
LAMPIRAN 2
TABULASI DATA HASIL PENELITIAN

Variable tangible (X1)**Varibel Reliability (X2)**

X1.1	X1.2	X1.3	X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2
4	5	5	14	5	4	3	12
5	5	3	13	4	5	4	13
5	4	4	13	4	3	3	10
4	5	5	14	3	5	3	11
4	4	5	13	5	3	4	12
4	5	5	14	4	4	3	11
5	4	5	14	5	4	3	12
4	5	5	14	3	4	4	11
5	4	4	13	3	4	4	11
4	5	4	13	3	4	4	11
5	4	5	14	4	3	5	12
4	5	4	13	3	4	4	11
5	4	4	13	4	3	4	11
4	5	5	14	3	3	4	10
5	4	4	13	3	3	4	10
4	5	5	14	3	4	4	11
5	5	4	14	3	3	4	10
4	4	5	13	3	4	3	10
5	4	4	13	3	3	5	11
5	4	4	14	4	3	4	11
4	4	5	13	4	4	3	11
5	5	4	14	3	4	4	11
4	4	5	13	2	5	4	11
5	5	4	14	3	3	4	10
4	4	5	13	4	4	3	11
5	4	5	14	5	4	4	13
5	5	3	13	4	4	4	12
5	5	3	13	5	2	5	12
5	4	5	14	4	4	4	12
4	5	5	14	4	4	3	11
5	5	5	15	3	3	5	11
5	4	5	14	4	5	4	13
4	5	5	14	4	3	4	11
4	4	5	13	4	4	3	11
5	5	4	14	3	5	4	12

4	4	4	12	3	4	3	10
5	5	5	15	3	3	4	10
4	4	4	12	3	4	4	11
5	5	5	15	4	5	5	14
4	4	4	12	4	3	4	11
5	5	5	15	5	4	4	13
5	5	5	15	5	3	3	11
4	4	5	13	5	4	4	13
5	5	4	14	5	5	3	13
4	4	5	13	2	5	4	11
5	5	5	15	5	4	4	13
4	4	5	13	3	4	4	11
5	5	4	14	3	5	5	13
5	4	5	14	4	4	5	13
4	5	4	13	3	3	4	10
5	4	5	14	4	5	4	13
4	5	4	13	4	4	4	12
5	4	5	14	4	4	5	13
4	4	5	13	5	3	4	12
5	5	4	14	5	3	4	12
4	5	5	14	4	5	3	12
5	5	4	14	4	3	4	11
4	4	5	13	5	5	3	13
5	5	4	14	4	3	4	11
4	4	5	13	4	3	3	10
5	5	4	14	4	3	4	11
4	4	5	13	3	4	5	12
5	5	4	14	4	5	4	13
4	4	5	13	3	4	4	11
5	5	5	15	3	4	5	12
4	4	5	13	5	5	3	13
5	5	3	13	4	5	4	13
4	4	5	13	4	4	3	11
5	3	5	13	4	4	5	13
4	5	4	13	4	3	4	11
5	3	5	13	5	4	4	13
4	5	4	13	3	4	3	10
5	5	5	15	5	3	4	12

4	5	4	13	4	4	4	12
5	4	5	14	5	4	4	13
4	4	5	13	5	5	5	15
5	5	3	13	4	4	3	11
5	4	4	13	3	4	4	11
5	5	4	14	4	4	5	13
4	4	4	12	3	3	4	10
5	5	4	14	4	4	3	11
4	4	5	13	4	2	5	11
5	3	5	13	3	4	4	11
4	4	5	13	4	3	4	11
5	4	5	14	3	4	3	10
4	5	5	14	5	3	4	12
5	5	3	13	4	3	5	12
4	4	5	13	3	4	3	10
5	5	4	14	5	4	4	13
4	4	5	13	4	3	5	12
5	4	5	14	3	5	3	11
4	5	4	13	4	4	4	12
5	4	5	14	3	5	4	12
4	4	5	13	4	4	4	12
5	5	3	13	4	3	4	11
5	5	3	13	5	4	4	13



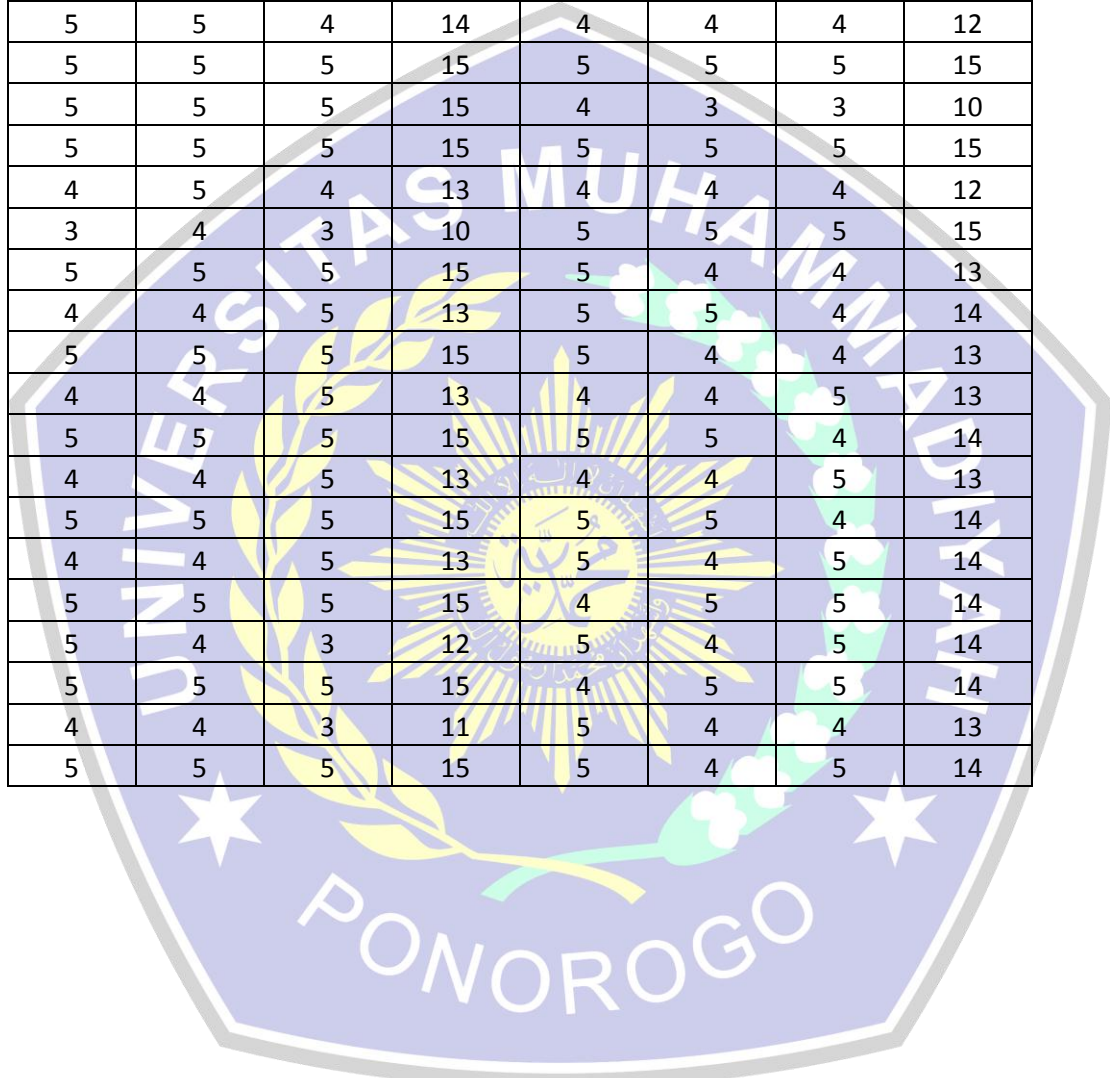
Variabel responsiveness (X3)

Varibel Assurance (X4)

X3.1	X3.2	X3.3	X3	X4.1	X4.2	X4.3	X4
4	5	4	13	4	4	5	13
5	5	5	15	4	5	4	13
5	4	3	12	4	3	5	12
4	5	5	14	4	5	4	13
4	3	4	11	5	4	5	14
4	5	5	14	4	5	5	14
5	4	4	13	5	5	5	15
4	5	5	14	4	5	4	13
5	5	5	15	4	3	4	11
4	5	5	14	4	4	4	12
4	4	3	11	5	4	5	14
5	5	4	14	4	5	4	13
4	4	3	11	4	3	5	12
4	4	3	11	4	4	5	13
5	5	5	15	5	5	4	14
5	5	5	15	4	5	5	14
5	5	5	15	5	5	5	15
5	5	4	14	4	3	4	11
4	5	5	14	4	3	5	12
5	4	5	14	4	4	5	13
4	5	5	14	5	4	4	13
5	4	5	14	4	4	5	13
4	4	5	13	4	4	4	12
5	4	3	12	4	5	5	14
4	5	5	14	4	3	4	11
4	4	4	12	5	5	5	15
4	5	4	13	5	5	5	15
5	4	5	14	5	5	5	15
4	4	5	13	5	5	5	15
5	5	4	14	4	5	5	14
4	5	5	14	5	5	5	15
5	5	4	14	5	4	5	14
5	4	5	14	4	4	5	13

5	5	5	15	3	4	4	11
5	5	5	15	5	5	4	14
5	5	5	15	4	4	4	12
4	5	5	14	5	5	5	15
5	5	5	15	3	4	4	11
5	5	5	15	5	5	5	15
5	4	5	14	4	4	4	12
4	5	5	14	5	5	5	15
5	4	4	13	5	4	5	14
4	5	5	14	3	4	5	12
5	4	5	14	4	4	5	13
4	5	4	13	5	4	3	12
4	3	4	11	4	3	5	12
5	5	5	15	4	3	4	11
4	4	5	13	4	5	5	14
5	5	4	14	4	5	4	13
4	5	5	14	4	4	4	12
5	4	4	13	4	5	5	14
4	5	5	14	4	3	5	12
5	4	4	13	5	5	5	15
5	5	5	15	4	4	4	12
5	4	5	14	5	4	4	13
5	5	5	15	5	4	5	14
5	4	5	14	5	4	5	14
4	5	5	14	4	5	5	14
5	5	5	15	5	4	5	14
5	4	5	14	5	4	5	14
5	5	5	15	5	4	5	14
5	4	4	13	4	5	4	13
4	5	5	14	5	4	5	14
5	4	5	14	4	5	4	13
5	5	4	14	4	5	5	14
4	4	5	13	4	4	4	12
4	5	4	13	5	4	5	14
5	5	5	15	5	5	4	14
4	3	4	11	5	4	5	14
5	5	5	15	4	5	5	14
3	4	3	10	5	4	5	14
5	5	5	15	4	5	4	13
3	4	3	10	5	5	5	15

5	5	5	15	4	4	4	12
3	4	4	11	5	5	5	15
5	5	5	15	4	4	4	12
4	3	4	11	5	4	5	14
5	5	4	14	4	4	4	12
4	4	4	12	5	5	5	15
5	5	4	14	4	4	4	12
5	5	5	15	5	5	5	15
5	5	5	15	4	3	3	10
5	5	5	15	5	5	5	15
4	5	4	13	4	4	4	12
3	4	3	10	5	5	5	15
5	5	5	15	5	4	4	13
4	4	5	13	5	5	4	14
5	5	5	15	5	4	4	13
4	4	5	13	4	4	5	13
5	5	5	15	5	5	4	14
4	4	5	13	4	4	5	13
5	5	5	15	5	5	4	14
4	4	5	13	5	4	5	14
5	5	5	15	4	5	5	14
5	4	3	12	5	4	5	14
5	5	5	15	4	5	5	14
4	4	3	11	5	4	4	13
5	5	5	15	5	4	5	14

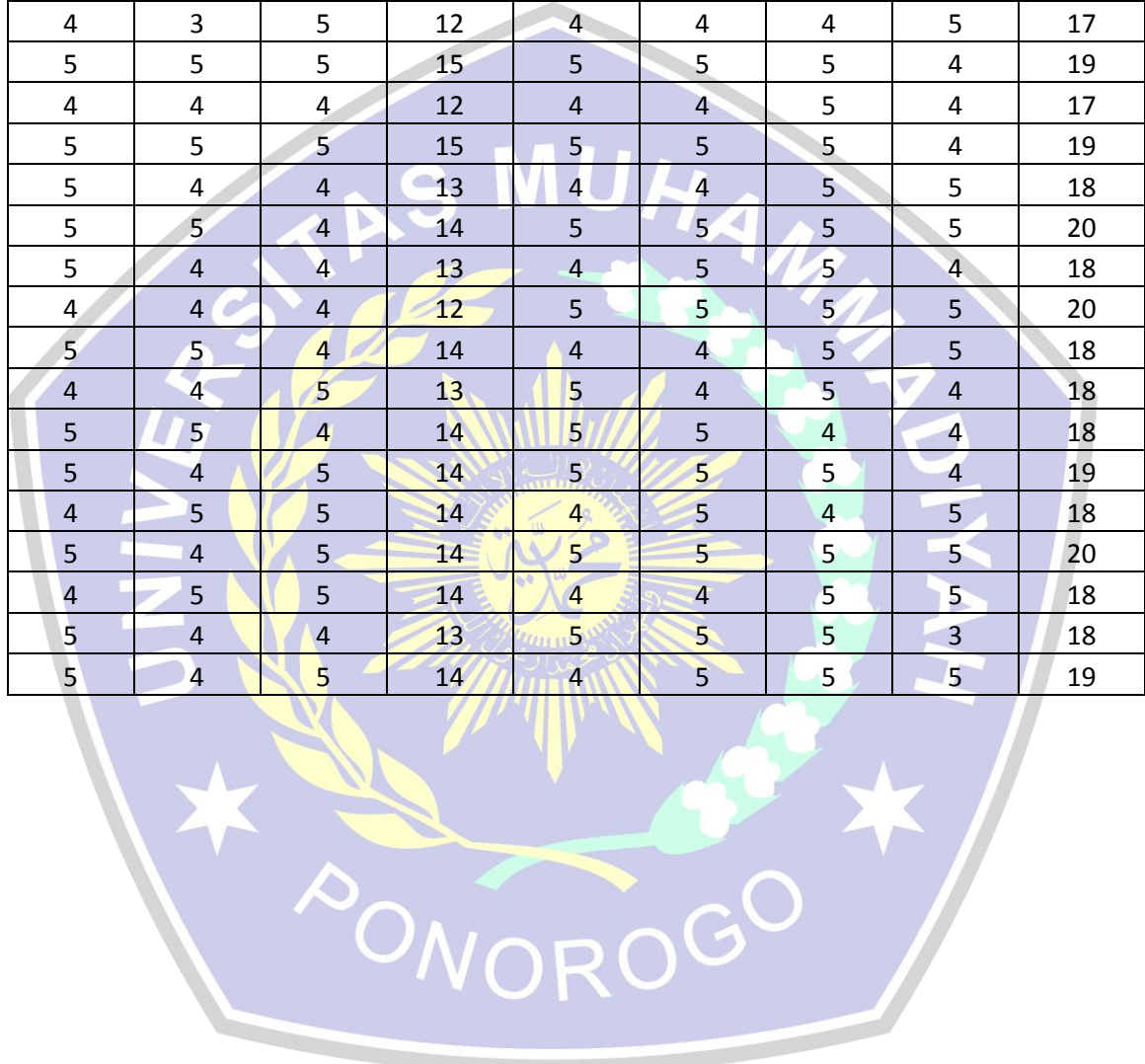


Variable empathy (X5)**Variabel store atmosphere (X6)**

X5.1	X5.2	X5.3	X5	X6.1	X6.2	X6.3	X6.4	X6
4	4	5	13	4	4	5	3	16
4	5	4	13	5	5	5	3	18
4	4	5	13	5	5	5	4	19
4	5	4	13	4	5	5	4	18
5	4	5	14	4	4	5	5	18
4	5	5	14	4	5	5	4	17
5	5	5	15	5	4	5	3	17
4	5	4	13	4	5	5	4	18
4	5	4	13	5	4	4	4	17
4	4	4	12	4	5	4	5	18
5	4	5	14	5	4	5	4	18
4	5	4	13	4	5	5	4	18
4	3	5	12	5	4	4	3	16
4	4	5	13	4	5	5	4	18
5	5	4	14	5	4	4	4	17
4	5	5	14	4	5	4	5	18
5	5	5	15	5	5	4	4	18
4	5	4	13	4	4	5	5	18
4	3	5	12	5	4	4	5	18
4	4	5	13	5	5	5	2	17
5	4	4	13	4	4	5	4	17
4	5	5	14	5	5	4	3	17
4	5	4	13	4	4	5	4	17
4	5	5	14	5	5	4	5	19
4	5	4	13	4	4	5	4	17
5	5	5	15	5	5	5	3	18
5	5	3	13	5	5	5	5	20
5	5	3	13	5	5	5	3	18
5	4	5	14	5	5	5	5	20
4	5	5	14	4	5	5	4	18
5	5	5	15	5	5	5	5	20
5	4	5	14	5	4	5	4	18
4	4	5	13	4	5	5	5	19
3	4	5	12	4	4	5	5	18
5	5	4	14	5	5	4	4	18

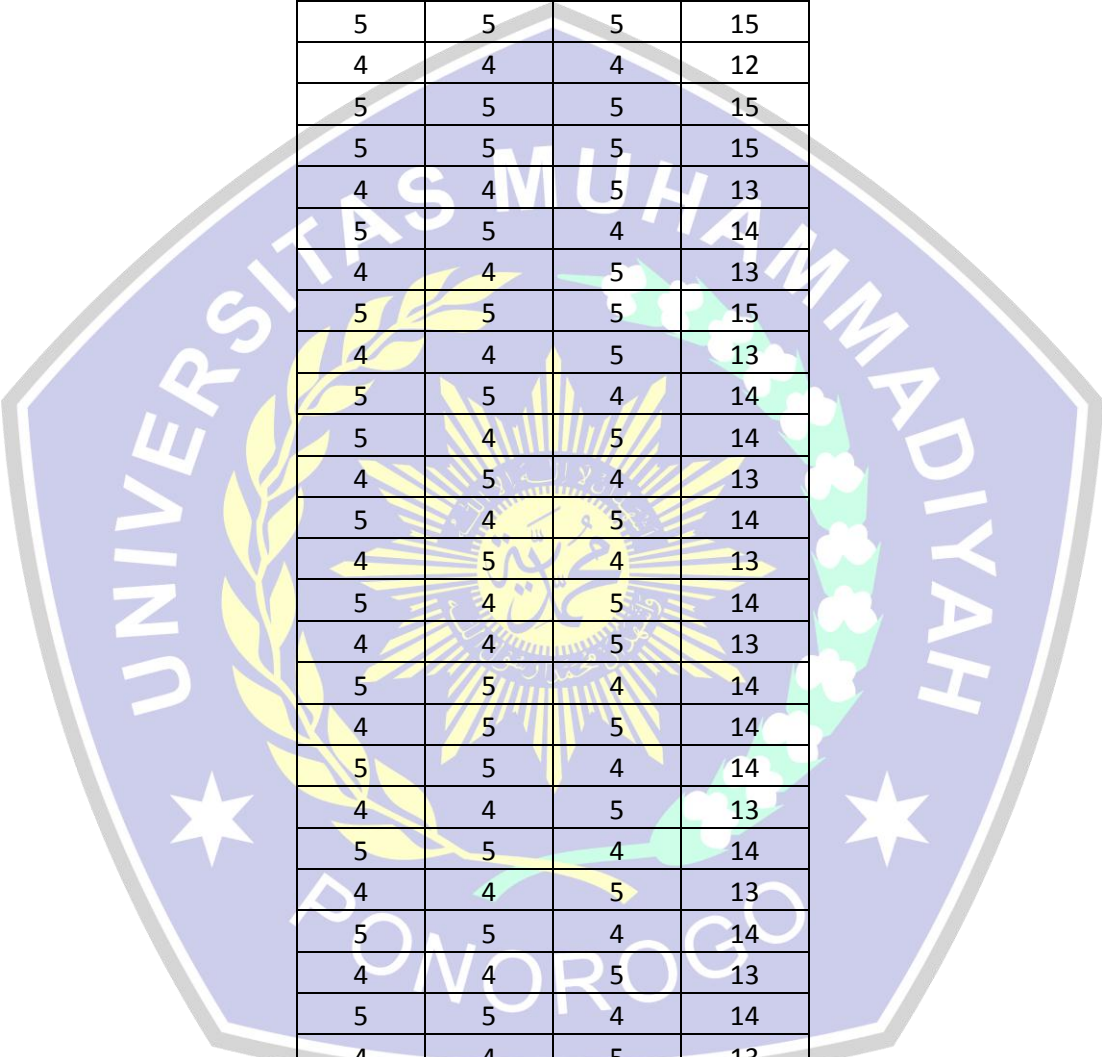
4	4	4	12	4	4	4	4	16
5	5	5	15	5	5	5	5	20
3	5	4	12	4	4	4	3	15
5	5	5	15	5	5	5	4	19
4	4	4	12	4	4	4	5	17
5	5	5	15	5	5	5	5	20
5	4	5	14	5	5	5	5	20
3	4	4	11	4	4	5	4	17
4	4	5	13	5	5	4	5	19
5	4	3	12	4	4	5	4	17
4	3	5	12	5	5	5	4	19
4	3	4	11	4	4	5	5	18
4	5	5	14	5	5	4	5	19
4	5	4	13	5	4	5	4	18
4	4	4	12	4	5	4	4	17
4	5	5	14	5	4	5	4	18
4	3	4	11	4	5	4	5	18
5	5	5	15	5	4	5	4	18
4	4	4	12	4	4	5	5	18
5	4	4	13	5	5	4	5	19
5	4	5	14	4	5	5	4	18
5	4	5	14	5	5	4	5	19
4	5	4	13	4	4	5	4	17
5	4	5	14	5	5	4	5	19
4	5	4	13	4	4	5	3	16
5	4	5	14	5	5	4	5	19
4	5	4	13	4	4	5	4	17
4	5	5	14	5	5	4	5	19
4	4	4	12	4	4	5	4	17
5	4	5	14	5	5	5	5	20
5	5	4	14	4	4	5	4	17
5	4	5	14	5	5	5	4	19
4	5	5	14	4	4	5	5	18
5	4	5	14	5	5	5	4	19
4	5	4	13	4	5	4	5	18
5	5	5	15	5	5	5	5	20
4	4	4	12	4	5	4	5	18
5	5	5	15	5	5	4	4	18

4	4	4	12	4	5	4	4	17
5	4	5	14	5	5	4	5	19
4	4	4	12	4	4	5	4	17
5	5	5	15	5	5	5	4	19
4	4	4	12	5	4	4	4	17
5	5	5	15	5	5	5	4	19
4	3	5	12	4	4	4	5	17
5	5	5	15	5	5	5	4	19
4	4	4	12	4	4	5	4	17
5	5	5	15	5	5	5	4	19
5	4	4	13	4	4	5	5	18
5	5	4	14	5	5	5	5	20
5	4	4	13	4	5	5	4	18
4	4	4	12	5	5	5	5	20
5	5	4	14	4	4	5	5	18
4	4	5	13	5	4	5	4	18
5	5	4	14	5	5	4	4	18
5	4	5	14	5	5	5	4	19
4	5	5	14	4	5	4	5	18
5	4	5	14	5	5	5	5	20
4	5	5	14	4	4	5	5	18
5	4	4	13	5	5	5	3	18
5	4	5	14	4	5	5	5	19



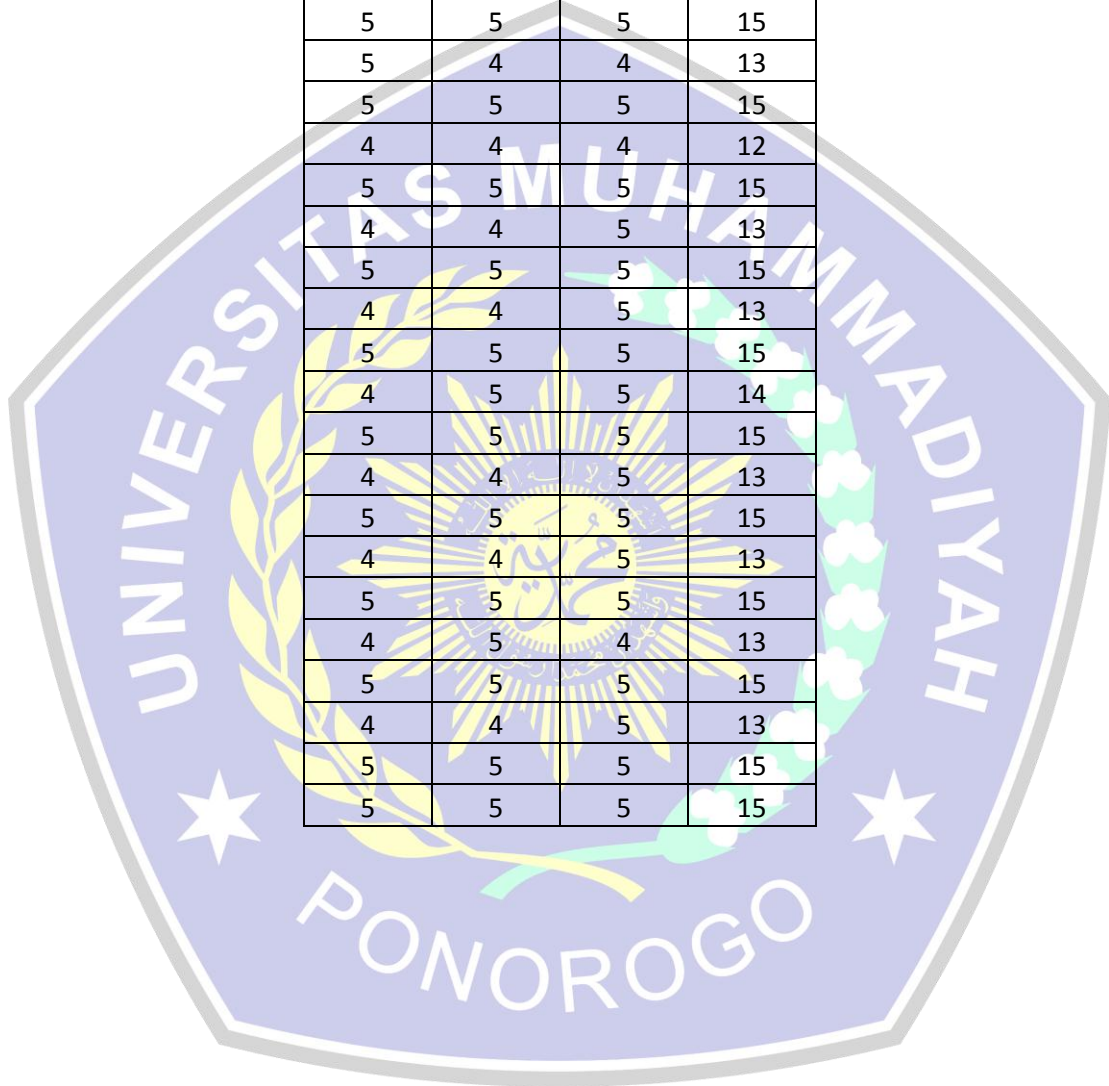
Variable kepuasan konsumen

Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1
4	5	5	14
5	5	5	15
5	4	4	13
4	5	5	14
4	4	5	13
4	5	5	14
5	4	5	14
4	5	5	14
5	4	4	13
4	5	4	13
5	4	5	14
4	5	5	14
5	4	4	13
4	5	5	14
5	4	4	13
4	5	5	14
5	5	4	14
4	4	5	13
5	4	4	13
5	5	5	15
4	4	5	13
5	5	4	14
4	4	5	13
5	5	4	14
4	4	5	13
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
4	5	5	14
5	5	5	15
5	4	5	14



4	5	5	14
4	4	5	13
5	5	4	14
4	4	4	12
5	5	5	15
4	4	4	12
5	5	5	15
4	4	4	12
5	5	5	15
5	5	5	15
4	4	5	13
5	5	4	14
4	4	5	13
5	5	5	15
4	4	5	13
5	5	4	14
5	4	5	14
4	5	4	13
5	4	5	14
4	5	4	13
5	4	5	14
4	4	5	13
5	5	4	14
4	5	5	14
5	5	4	14
4	4	5	13
5	5	4	14
4	4	5	13
5	5	4	14
4	4	5	13
5	5	4	14
4	4	5	13
5	5	5	15
4	4	5	13
5	5	5	15
4	4	5	13
5	5	5	15
4	5	4	13

5	5	5	15
4	5	4	13
5	5	5	15
4	5	4	13
5	5	5	15
4	4	5	13
5	5	5	15
5	4	4	13
5	5	5	15
4	4	4	12
5	5	5	15
4	4	5	13
5	5	5	15
4	4	5	13
5	5	5	15
4	5	5	14
5	5	5	15
4	4	5	13
5	5	5	15
4	4	5	13
5	5	5	15
4	5	4	13
5	5	5	15
4	4	5	13
5	5	5	15
5	5	5	15





LAMPIRAN 3

HASIL UJI VALIDITAS



Tabel Variabel Tangible

		Correlations			
		X1.1	X1.2	X1.3	Tangible
X1.1	Pearson Correlation	1	.098	-.339**	.487**
	Sig. (2-tailed)		.341	.001	.000
	N	96	96	96	96
X1.2	Pearson Correlation	.098	1	-.435**	.450**
	Sig. (2-tailed)	.341		.000	.000
	N	96	96	96	96
X1.3	Pearson Correlation	-.339**	-.435**	1	.320**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.001
	N	96	96	96	96
Tangible	Pearson Correlation	.487**	.450**	.320**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	
	N	96	96	96	96

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



Tabel variabel Reliabilty

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	Reliabilty
X2.1	Pearson Correlation	1	-.116	-.068	.606**
	Sig. (2-tailed)		.260	.512	.000
	N	96	96	96	96
X2.2	Pearson Correlation	-.116	1	-.226*	.474**
	Sig. (2-tailed)	.260		.027	.000
	N	96	96	96	96
X2.3	Pearson Correlation	-.068	-.226*	1	.389**
	Sig. (2-tailed)	.512	.027		.000
	N	96	96	96	96
Reliabilty	Pearson Correlation	.606**	.474**	.389**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

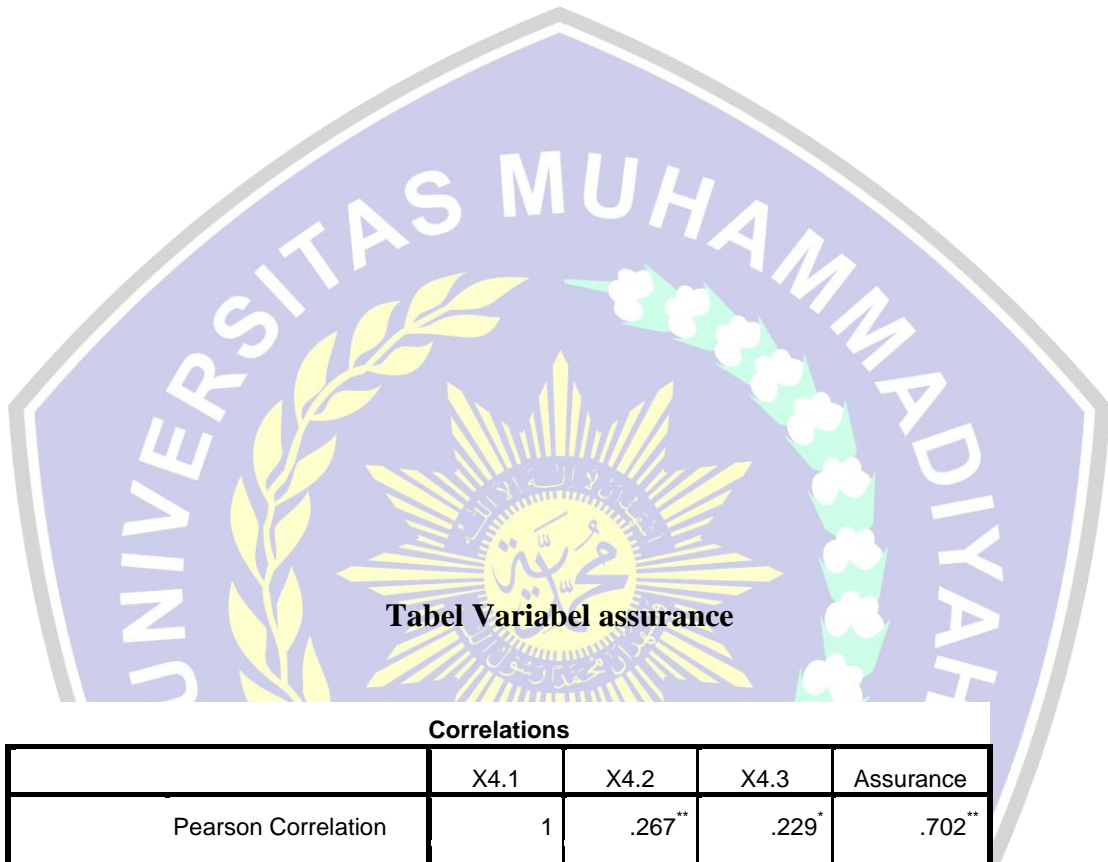


Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	Responsiveness
X3.1	Pearson Correlation	1	.295**	.305**	.694**
	Sig. (2-tailed)		.004	.002	.000
	N	96	96	96	96
X3.2	Pearson Correlation	.295**	1	.424**	.752**
	Sig. (2-tailed)	.004		.000	.000
	N	96	96	96	96
X3.3	Pearson Correlation	.305**	.424**	1	.799**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000		.000
	N	96	96	96	96
Responsiveness	Pearson Correlation	.694**	.752**	.799**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	

N	96	96	96	96
---	----	----	----	----

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



Tabel Variabel assurance

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	Assurance
X4.1	Pearson Correlation	1	.267**	.229*	.702**
	Sig. (2-tailed)		.008	.025	.000
	N	96	96	96	96
X4.2	Pearson Correlation	.267**	1	.168	.737**
	Sig. (2-tailed)	.008		.102	.000
	N	96	96	96	96
X4.3	Pearson Correlation	.229*	.168	1	.636**
	Sig. (2-tailed)	.025	.102		.000
	N	96	96	96	96
Assurance	Pearson Correlation	.702**	.737**	.636**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



Tabel Variabel Empathy

Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	Empathy
X5.1	Pearson Correlation	1	.108	.156	.671**
	Sig. (2-tailed)		.296	.128	.000
	N	96	96	96	96
X5.2	Pearson Correlation	.108	1	-.072	.596**
	Sig. (2-tailed)	.296		.485	.000
	N	96	96	96	96
X5.3	Pearson Correlation	.156	-.072	1	.571**
	Sig. (2-tailed)	.128	.485		.000
	N	96	96	96	96
Empathy	Pearson Correlation	.671**	.596**	.571**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96

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



Tabel Variabel Store Atmosphere

Correlations

		X6.1	X6.2	X6.3	X6.4	StoreAtmosphere
X6.1	Pearson Correlation	1	.367**	-.099	-.096	.536**
	Sig. (2-tailed)		.000	.339	.353	.000
	N	96	96	96	96	96
X6.2	Pearson Correlation	.367**	1	-.149	.126	.633**
	Sig. (2-tailed)	.000		.147	.222	.000
	N	96	96	96	96	96
X6.3	Pearson Correlation	-.099	-.149	1	-.192	.191
	Sig. (2-tailed)	.339	.147		.061	.062
	N	96	96	96	96	96
X6.4	Pearson Correlation	-.096	.126	-.192	1	.576**
	Sig. (2-tailed)	.353	.222	.061		.000

	N	96	96	96	96	96
	Pearson Correlation	.536**	.633**	.191	.576**	1
StoreAtmosphere	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.062	.000	
	N	96	96	96	96	96

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



Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	KepuasanKonsumen
Y1.1	Pearson Correlation	1	.367**	-.084	.710**
	Sig. (2-tailed)		.000	.414	.000
	N	96	96	96	96
Y1.2	Pearson Correlation	.367**	1	-.051	.720**
	Sig. (2-tailed)	.000		.623	.000
	N	96	96	96	96
Y1.3	Pearson Correlation	-.084	-.051	1	.430**
	Sig. (2-tailed)	.414	.623		.000
	N	96	96	96	96
KepuasanKonsumen	Pearson Correlation	.710**	.720**	.430**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	

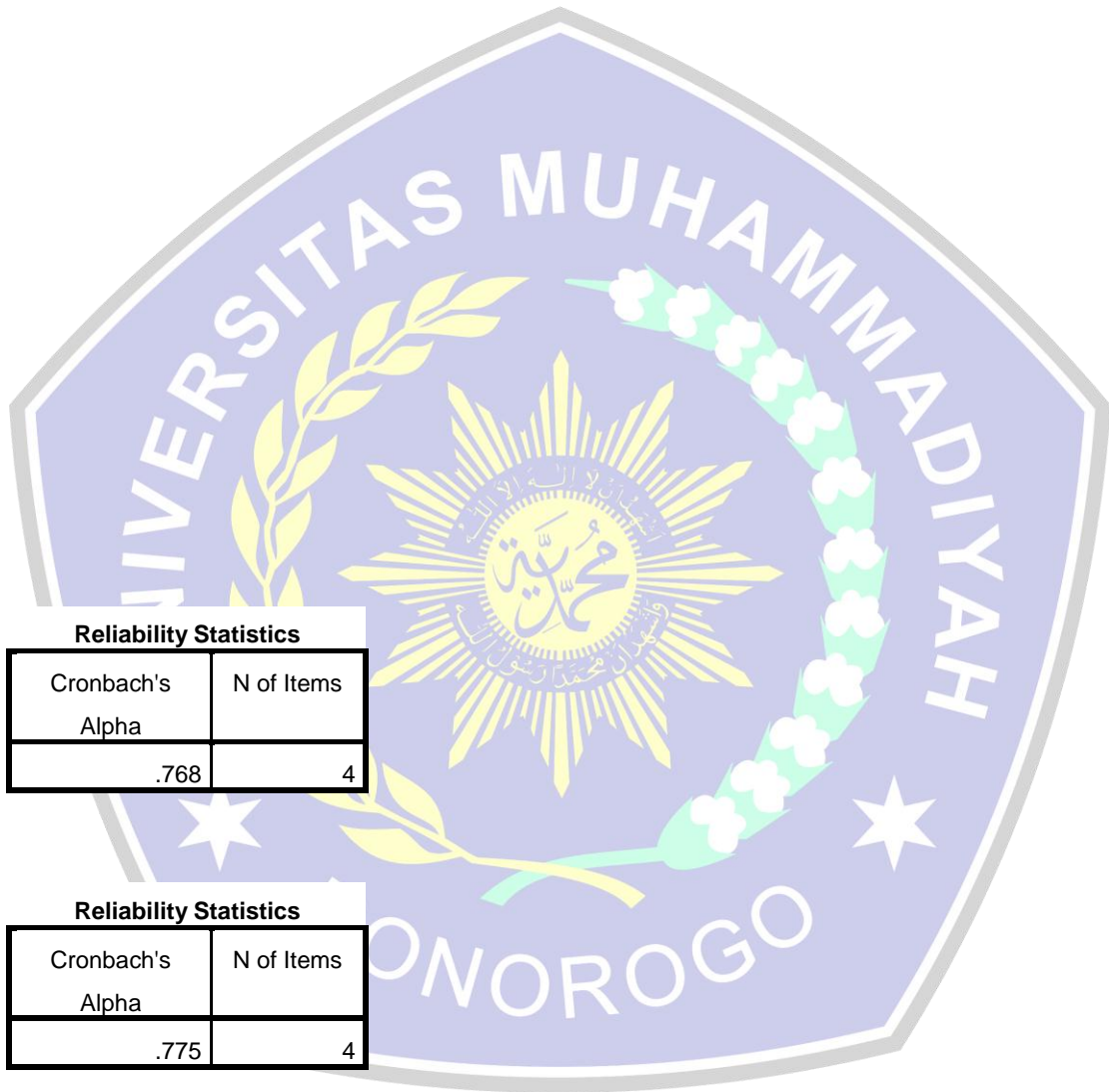
N	96	96	96	96
---	----	----	----	----

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



LAMPIRAN 4

**TABEL HASIL UJI RELIABILITAS DAN
REGRESI LINIER BERGANDA**



Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.768	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.775	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items

.802	4
------	---

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.782	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.783	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.613	5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.715	4

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.865 ^a	.748	.731	.470

a. Predictors: (Constant), StoreAtmosphere, Reliability, Responsiveness, Empathy, Tangible, Assurance

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	58.292	6	9.715	43.966	.000 ^b
	Residual	19.667	89	.221		
	Total	77.958	95			

a. Dependent Variable: KepuasanKonsumen

b. Predictors: (Constant), StoreAtmosphere, Reliabilty, Responsiveness, Empathy, Tangible, Assurance

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.111	1.304		1.620	.109
	Tangible	.388	.088	.305	4.401	.000
	Reliability	.084	.048	.101	1.761	.082
	Responsiveness	-.145	.036	-.221	-3.986	.000
	Assurance	.234	.088	.315	2.643	.010
	Empathy	-.059	.097	-.068	-.601	.549
	StoreAtmosphere	.285	.057	.340	4.955	.000

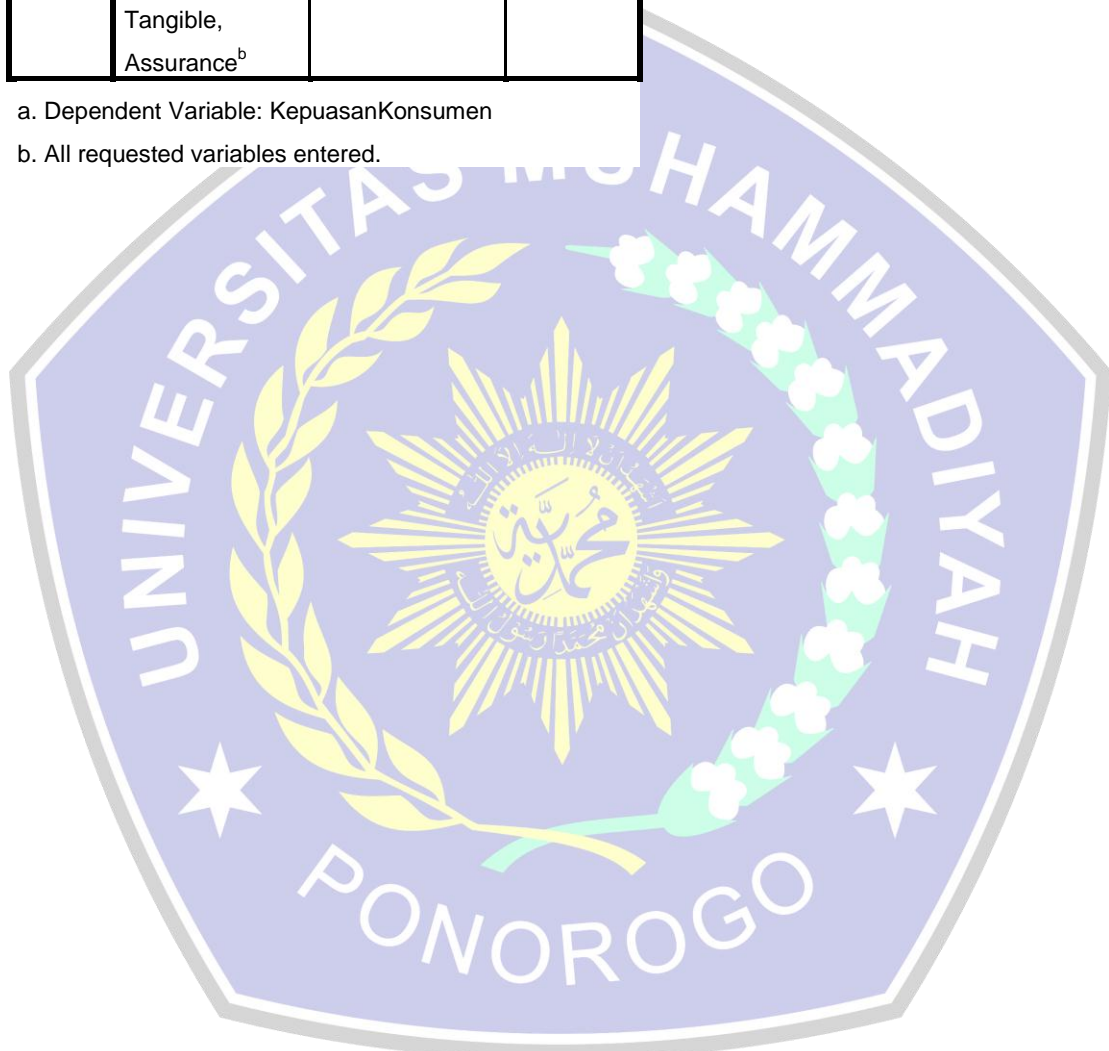
a. Dependent Variable: KepuasanKonsumen

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	StoreAtmosphere, Reliability, Responsiveness, Empathy, Tangible, Assurance ^b		Enter

a. Dependent Variable: KepuasanKonsumen

b. All requested variables entered.



LAMPIRAN 5

HASIL WAWANCARA



Wawancara pada bulan desember 2017 dengan Bapak Nugroho selaku owner cafe dengan hasil sebagai berikut :

Wijsoen Coffee Container mengalami penurunan jumlah pelanggan pada tahun kedua setelah dibukanya cafe pada tahun 2016. Penurunan ini dinamis dari tahun 2017 hingga baru baru ini, pendapatan awal perbulan yang mencapai sekitar 50 juta, sekarang hanya memperoleh 30 juta – 35 juta per bulan.

Wawancara pada bulan januari 2018 kepada beberapa konsumen dengan hasil sebagai berikut :

Konsumen bernama Selfia menyatakan bahwa konsumen sering mendapatkan makanan yang dipesan dengan rasa yang tidak konsisten yang terkadang asin dan terkadang kurang asin. Hal tersebut karena koki kurang memilik kehandalan dalam memasak serta tidak memilik resep patern untuk makanan yang dimasaknya.

Konsumen bernama Ditha menyatakan bahwa Wijsoen Coffee Container memiliki karyawan yang daya tanggapnya masih rendah, hal ini terjadi pada saat karyawan memberikan daftar menu kepada konsumen mereka langsung pergi tanpa menunggu konsumen selesai memesan.

Konsumen bernama Putri menyatakan bahwa karyawan cafe kurang jelas dalam pemberian informasi, contoh pada saat pelanggan memesan makanan dan daftar menu sudah diantar kekasir, setelah ditunggu lama ternyata makanan tersebut tidak tersedia dan karyawan tidak memberitahukan dahulu menu mana saja yang tidak tersedia.

Konsumen bernama Amanda menyatakan bahwa Wijsoen Coffee Container menurutnya tidak memiliki suasana yang alami seperti yang terbuka dialam atau disekitar area persawahan sehingga tidak terdapat pemandangan alam.



LAMPIRAN 6

BERITA ACARA





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI

Jl. Budi Utomo No. 10 Ponorogo 63471 Jawa Timur Indonesia
 Telp (0352) 481124, Fax. (0352) 461796, e-mail : akademik@umpo.ac.id Website : www.umpo.ac.id
 Akreditasi Institusi oleh BAN-PT = B
 (SK Nomor 169/SK/Akred/PT/IV/2015)

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama Mahasiswa : **DONY HENDRIX CORNIAWAN**
2. NIM : 14413388
3. Jurusan : Manajemen
4. Bidang : Pemasaran
5. Alamat : Jl. Kokroso RT 01 RW 02 Ds. Karang Patihan, Kec Balong, Kab. Ponorogo
6. Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen (Survey Konsumen Pada Wijsoen Coffee Container)
7. Masa Pembimbingan : September 2017 s/d Agustus 2018
8. Tanggal Mengajukan Skripsi :
9. Konsultasi :

Tanggal Disetujui	BAB	Paraf Pembimbing
25/4-2018	Revisi proposal	
30/4-2018	Acc proposal	
	Raport	
	Raport acc	
12/7-2018	Revisi bab I - III	
20/7-2018	Acc Bab I - III	
6/8-2018	Bab I - III	
6/8-2018	Bab I - V	
17/8-2018	Revisi Bab IV + V	
20/8-2018	Acc Bab IV + V	

10. Tanggal Selesai Penulisan Skripsi : _____
11. Keterangan Bimbingan Telah selesai : _____
12. Telah Di Evaluasi/Di Uji Dengan Nilai : _____ (angka)
 _____ (huruf)

Pembimbing,

HADI SUMARSONO, SE., M.Si
 NIK. 19760508 200501 11



Ponorogo, 25 Januari 2018
 Dekan,

TITI RAPINI, SE., MM
 NIP. 19630505 199003 2 003