

## LAMPIRAN

### Kueisoner Penelitian

Responden Yang Terhormat,

Saya Monica Agatha mahasiswa Universitas Mercubuana Jakarta sedang melakukan penelitian mengenai. dalam rangka menyelesaikan tesis saya. Maka dari itu, saya meminta kesediaan Anda untuk mengisi kuesioner berikut ini.

Dalam kuesioner ini **tidak ada jawaban yang benar ataupun salah**. Yang diperlukan dalam penelitian ini adalah Anda **memberikan jawaban yang sejujur-jujurnya** tentang apa yang anda rasakan sesuai dengan kondisi anda. **Pilihlah jawaban yang paling sesuai dengan diri Anda**. Setelah selesai, harap periksa kembali semua jawaban Anda agar tidak ada pernyataan yang terlewat.

Jika terdapat pertanyaan terkait penelitian ini, Anda dapat menghubungi saya melalui email **monicaagatha873@gmail.com** . Atas bantuan dan waktu yang anda berikan dalam pengisian kuesioner ini, Saya ucapkan terima kasih.

Salam Hormat,

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Monica Agatha

## 1. Data Pribadi

Isilah data pribadi Anda dengan lengkap dan sebenar-benarnya. Beri tanda *checklist* (√) pada pilihan jawaban di dalam kotak. Data ini bersifat rahasia dan dipergunakan hanya untuk kepentingan penelitian serta tidak akan dipublikasikan.

Jenis Kelamin :  Laki-Laki  Perempuan

Usia :  15 – 25 Tahun  26 – 35 Tahun

Pendidikan Terakhir :  SMA/SMK  D3  
 Sarjana

Pekerjaan :  Pelajar/Mahasiswa  
 Pegawai Negeri Sipil (PNS)  
 Karyawan Swasta  
 Wirausaha  
 Ibu Rumah Tangga

## 2. Pernyataan Kuesioner

### Petunjuk Pengisian:

Pilih pernyataan dibawah ini dengan memberi persetujuan dengan memberikan tanda (√) pada jawaban yang menurut Bapak/Ibu/Sdr/i sesuai, sbb:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netral (N)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
<b>Kualitas Produk</b>						
1	Cita rasa yang diberikan produk sudah baik					
2	Aroma yang dimiliki produk menambah selera					
3	Produk memiliki tampilan baik dengan kemasan yang menarik					
4	Topping yang diberikan menambah tampilan produk semakin baik					
5	Rasa produk sesuai harapan					
6	Aroma dari produk sesuai harapan					
<b>Kualitas Pelayanan</b>						
1	Kebersihan area café selalu terjaga dengan baik					
2	Tempat pemesanan makanan sudah memadai					
3	Pelayan café berpenampilan rapi					
4	Pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan					
5	Café memiliki kemampuan untuk memberikan produk dengan rasa yang sama di setiap pemesanan					
6	Café memberikan jaminan penggantian produk jika terjadi kesalahan dalam penyajian					
7	Waktu buka café merupakan waktu yang tetap dan tidak berubah-ubah					
8	Pelayan memiliki kemampuan untuk tanggap terhadap keluhan pelanggan					
9	Pelayan memiliki kemampuan untuk menjawab setiap pertanyaan pelanggan mengenai produk					
10	Pelayan menerima pelanggan dengan sapa dan senyum					
11	Pelayan memahami kebutuhan pelanggan					
<b>Lingkungan Fisik</b>						
1	Suhu ruangan dijaga dengan baik					
2	Pencahayaannya diatur dengan baik					
3	Latar musik mampu menambah suasana yang nyaman					
4	Pengaturan meja dan kursi memberi ruang yang cukup bagi pelanggan					
5	Ukuran meja dan kursi sudah tepat bagi pelanggan					
6	Meja dan kursi berfungsi dengan baik untuk memberikan kenyamanan					
7	Petunjuk arah pada fasilitas tertentu sudah tepat seperti musholla dan wastafel					
8	Terdapat simbol yang menjelaskan aturan café seperti dilarang membawa makanan dan minuman dari luar					

Kepuasan Pelanggan						
1	Produk yang dijual sesuai dengan harapan					
2	Produk yang dijual sesuai dengan gambar yang tertera di menu					
3	Pelayanan yang cepat merupakan ciri dari Kopi Janji Jiwa					
4	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan					
5	Saya merasa puas setelah mengkonsumsi produk					
6	Saya merasa senang setelah mengkonsumsi produk					
7	Terdapat kemudahan dalam mendapatkan produk karena selalu tersedia					

### Tabulasi Jawaban Responden

No	Kualitas Produk					
	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6
1	4	4	3	4	4	3
2	4	4	3	4	3	4
3	3	3	2	2	3	2
4	3	4	4	3	4	3
5	5	5	4	5	5	5
6	5	5	5	5	4	5
7	4	4	5	4	5	5
8	4	3	4	3	4	4
9	4	3	3	3	4	4
10	4	4	4	4	4	3
11	4	4	4	3	4	3
12	3	3	3	2	3	3
13	4	4	4	4	3	4

14	4	5	5	4	5	5
15	5	5	4	5	5	5
16	5	5	5	5	5	4
17	3	3	4	4	4	4
18	5	5	5	4	5	5
19	4	4	4	3	4	3
20	4	3	3	3	4	4
21	1	2	2	2	1	2
22	2	3	3	3	3	3
23	4	4	4	3	4	3
24	4	5	5	4	5	5
25	5	5	4	5	5	4
26	5	5	4	5	4	5
27	3	3	3	3	3	3
28	4	4	3	4	3	4
29	4	5	4	5	5	5
30	4	4	3	3	3	3
31	5	5	4	5	5	5
32	3	3	2	3	3	3
33	2	2	1	2	1	2
34	2	3	2	3	3	2
35	3	2	3	3	3	3
36	5	4	5	5	5	5

37	4	4	3	4	4	4
38	4	4	4	4	4	3
39	5	5	4	4	5	5
40	3	2	3	3	3	3
41	4	4	5	5	5	5
42	5	4	5	5	5	5
43	5	4	5	4	5	5
44	5	4	5	4	4	4
45	4	3	4	3	3	3
46	5	4	4	4	5	5
47	3	2	3	2	2	2
48	5	4	5	5	5	4
49	5	5	4	4	4	5
50	4	4	3	4	3	4
51	5	4	5	4	5	5
52	5	4	5	4	5	5
53	5	4	5	4	5	5
54	5	4	5	4	4	5
55	5	4	5	4	5	5
56	4	3	4	3	4	4
57	5	4	4	4	4	4
58	5	4	5	5	5	5
59	3	2	3	3	3	3

60	4	4	3	4	4	4
61	5	5	5	4	5	5
62	3	3	2	3	3	3
63	4	3	4	3	4	4
64	5	5	5	4	5	5
65	5	5	4	5	4	5
66	5	4	4	5	4	4
67	5	5	4	5	4	4
68	5	4	5	5	5	5
69	3	2	3	2	3	3
70	5	4	5	5	5	5
71	4	4	3	4	4	3
72	4	4	3	4	3	4
73	3	3	2	2	3	2
74	3	4	4	3	4	3
75	5	5	4	5	5	5
76	5	4	5	5	5	5
77	3	3	3	2	3	3
78	3	3	3	2	2	2
79	3	3	3	3	3	3
80	3	3	2	3	3	3
81	2	2	3	3	3	3
82	4	4	3	3	4	4

83	5	5	4	5	5	5
84	5	4	5	5	5	4
85	5	4	5	5	5	5
86	4	4	3	4	4	4
87	4	4	3	4	3	4
88	5	4	5	4	5	5
89	5	5	4	5	5	5
90	5	5	4	5	5	5
91	5	4	5	5	5	5
92	4	3	4	4	4	4
93	5	5	5	5	5	5
94	5	4	4	5	4	5
95	4	3	4	4	4	4
96	5	5	4	5	5	5
97	5	5	5	5	5	5
98	5	5	5	5	5	5
99	5	5	5	4	5	4
100	5	4	5	4	5	5
101	4	4	3	4	4	3
102	4	4	3	4	3	4
103	3	3	2	2	3	2
104	3	4	4	3	4	3
105	5	5	4	5	5	5



106	5	5	5	5	4	5
107	4	4	5	4	5	5
108	4	3	4	3	4	4
109	4	3	3	3	4	4
110	4	4	4	4	4	3
111	4	4	4	3	4	3
112	3	3	3	2	3	3
113	4	4	4	4	3	4
114	4	5	5	4	5	5
115	5	5	4	5	5	5
116	5	5	5	5	5	4
117	3	3	4	4	4	4
118	5	5	5	4	5	5
119	4	4	4	3	4	3
120	4	3	3	3	4	4
121	1	2	2	2	1	2
122	2	3	3	3	3	3
123	4	4	4	3	4	3
124	4	5	5	4	5	5
125	5	5	4	5	5	4
126	5	5	4	5	4	5
127	3	3	3	3	3	3
128	4	4	3	4	3	4

129	4	5	4	5	5	5
130	4	4	3	3	3	3
131	5	5	4	5	5	5
132	3	3	2	3	3	3
133	2	2	1	2	1	2
134	2	3	2	3	3	2
135	3	2	3	3	3	3
136	5	4	5	5	5	5
137	4	4	3	4	4	4
138	4	4	4	4	4	3
139	5	5	4	4	5	5
140	3	2	3	3	3	3
141	4	4	5	5	5	5
142	5	4	5	5	5	5
143	5	4	5	4	5	5
144	5	4	5	4	4	4
145	4	3	4	3	3	3
146	5	4	4	4	5	5
147	3	2	3	2	2	2
148	5	4	5	5	5	4
149	5	5	4	4	4	5
150	4	4	3	4	3	4
151	5	4	5	4	5	5

152	5	4	5	4	5	5
153	5	4	5	4	5	5
154	5	4	5	4	4	5
155	5	4	5	4	5	5

Kualitas Pelayanan									
No	KL1	KL 2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9
1	3	4	4	4	3	4	4	4	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	4	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	3	3	3	4	4	4	4	4	4
9	4	4	3	4	4	4	4	4	4
10	3	3	4	4	4	4	4	4	4
11	3	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	3	3	3	2	2	3
13	4	3	4	3	4	4	3	3	4
14	5	5	5	5	5	5	5	5	4
15	5	5	4	4	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	4	5	4	5	5

17	3	3	3	4	4	4	4	4	4
18	5	4	5	5	5	5	5	5	4
19	4	3	4	3	4	3	3	4	4
20	4	4	4	4	3	3	3	4	4
21	2	2	2	2	2	2	2	1	1
22	3	3	3	3	2	3	3	2	2
23	4	4	4	4	3	3	4	4	4
24	5	4	4	4	5	5	5	5	5
25	5	5	5	4	5	5	5	5	5
26	5	5	4	5	5	5	5	5	5
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	4	3	4	4	4	4	4	4
29	5	4	5	4	5	5	5	5	5
30	4	4	4	3	4	4	4	4	4
31	5	5	4	4	4	4	5	5	5
32	3	3	2	2	2	3	3	3	2
33	1	2	1	2	1	2	2	2	2
34	3	3	2	3	3	3	3	3	3
35	3	3	2	3	3	3	3	2	3
36	5	5	5	4	4	5	5	5	5
37	4	4	3	4	4	4	4	4	4
38	4	4	3	3	3	3	4	4	3
39	5	5	4	5	5	4	5	4	5

40	3	2	3	2	3	3	3	3	2
41	4	5	5	4	5	5	5	5	5
42	5	5	4	5	5	5	4	5	4
43	4	5	4	5	5	5	4	5	5
44	4	4	5	5	5	4	4	5	5
45	4	3	4	3	3	3	4	4	4
46	4	5	5	5	4	4	4	5	5
47	3	2	3	2	3	2	3	3	2
48	5	4	5	4	4	5	4	5	5
49	5	4	5	4	4	5	5	4	5
50	4	4	4	3	4	4	4	4	4
51	5	4	5	4	5	5	4	5	4
52	5	4	4	4	4	4	4	4	4
53	5	4	4	5	4	5	5	4	5
54	4	5	4	5	5	5	5	5	5
55	4	5	5	5	4	4	4	5	5
56	4	3	3	4	4	3	4	4	3
57	5	4	4	4	4	5	5	5	5
58	4	5	4	5	5	5	4	4	4
59	3	2	3	3	2	3	2	3	3
60	3	3	4	3	3	3	4	4	3
61	4	5	4	5	5	5	5	5	5
62	3	2	2	2	3	3	3	3	3

63	4	4	3	3	4	4	4	4	3
64	5	4	5	4	5	5	4	5	5
65	5	4	5	5	4	5	4	5	5
66	5	5	4	5	4	4	4	4	4
67	5	5	5	4	4	4	5	4	5
68	5	4	4	5	4	4	3	3	4
69	3	3	2	3	3	3	3	3	3
70	5	5	4	5	4	4	4	4	4
71	3	4	4	4	3	4	4	4	3
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	3	2	3	3	3	3	3	3	3
74	3	4	4	3	4	3	4	4	4
75	5	4	4	4	5	5	5	5	5
76	5	4	5	5	5	5	5	5	5
77	3	3	3	2	3	2	3	3	3
78	3	2	2	3	2	2	3	3	3
79	3	3	2	3	3	2	3	2	3
80	3	3	2	3	3	3	3	3	3
81	3	3	2	2	3	3	3	3	3
82	4	3	4	4	4	4	3	4	3
83	4	5	5	5	5	5	5	4	5
84	5	5	4	5	5	5	5	5	4
85	5	5	4	4	5	4	4	5	5

86	4	4	3	3	4	3	3	4	4
87	4	4	4	4	3	4	4	4	4
88	5	5	5	4	5	5	5	5	5
89	5	5	5	5	5	5	4	5	4
90	5	5	4	5	4	5	5	5	5
91	4	4	4	4	4	4	4	5	5
92	3	3	3	4	3	4	4	4	4
93	4	5	4	5	4	5	5	5	5
94	5	4	5	5	5	5	4	5	5
95	3	3	3	3	4	4	3	4	4
96	5	5	4	4	4	5	5	5	5
97	5	5	4	5	4	5	4	5	5
98	4	5	4	5	5	5	5	5	5
99	4	4	4	4	4	5	4	4	5
100	4	5	4	5	5	5	5	5	5
101	3	4	4	4	3	4	4	4	3
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	3	2	3	3	3	3	3	3	3
104	3	4	4	3	4	3	4	4	4
105	5	4	4	4	5	5	5	5	5
106	5	5	5	5	4	5	5	5	5
107	5	5	5	5	5	5	5	5	5
108	3	3	3	4	4	4	4	4	4

109	4	4	3	4	4	4	4	4	4
110	3	3	4	4	4	4	4	4	4
111	3	4	4	4	4	4	4	4	4
112	3	3	3	3	3	3	2	2	3
113	4	3	4	3	4	4	3	3	4
114	5	5	5	5	5	5	5	5	4
115	5	5	4	4	5	5	5	5	5
116	5	5	5	5	4	5	4	5	5
117	3	3	3	4	4	4	4	4	4
118	5	4	5	5	5	5	5	5	4
119	4	3	4	3	4	3	3	4	4
120	4	4	4	4	3	3	3	4	4
121	2	2	2	2	2	2	2	1	1
122	3	3	3	3	2	3	3	2	2
123	4	4	4	4	3	3	4	4	4
124	5	4	4	4	5	5	5	5	5
125	5	5	5	4	5	5	5	5	5
126	5	5	4	5	5	5	5	5	5
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3
128	3	4	3	4	4	4	4	4	4
129	5	4	5	4	5	5	5	5	5
130	4	4	4	3	4	4	4	4	4
131	5	5	4	4	4	4	5	5	5



132	3	3	2	2	2	3	3	3	2
133	1	2	1	2	1	2	2	2	2
134	3	3	2	3	3	3	3	3	3
135	3	3	2	3	3	3	3	2	3
136	5	5	5	4	4	5	5	5	5
137	4	4	3	4	4	4	4	4	4
138	4	4	3	3	3	3	4	4	3
139	5	5	4	5	5	4	5	4	5
140	3	2	3	2	3	3	3	3	2
141	4	5	5	4	5	5	5	5	5
142	5	5	4	5	5	5	4	5	4
143	4	5	4	5	5	5	4	5	5
144	4	4	5	5	5	4	4	5	5
145	4	3	4	3	3	3	4	4	4
146	4	5	5	5	4	4	4	5	5
147	3	2	3	2	3	2	3	3	2
148	5	4	5	4	4	5	4	5	5
149	5	4	5	4	4	5	5	4	5
150	4	4	4	3	4	4	4	4	4
151	5	4	5	4	5	5	4	5	4
152	5	4	4	4	4	4	4	4	4
153	5	4	4	5	4	5	5	4	5
154	4	5	4	5	5	5	5	5	5

155	4	5	5	5	4	4	4	5	5
-----	---	---	---	---	---	---	---	---	---

No	Lingkungan Fisik							
	LK1	LK2	LK3	LK4	LK5	LK6	LK7	LK8
1	3	4	4	4	3	3	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	3	3	4	4	3
4	4	3	4	4	4	3	4	4
5	5	4	5	5	5	4	4	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	4	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	4	5	5
10	5	5	4	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	4	5	4
12	3	4	4	3	4	4	4	4
13	5	4	5	5	5	5	4	5
14	5	5	5	5	4	5	5	4
15	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	4	5	5	4	5	5	5
17	5	5	5	5	5	4	5	5
18	5	5	5	5	5	5	4	5
19	2	3	2	3	3	2	3	3

20	4	4	4	3	4	4	4	4
21	5	5	5	5	4	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5
23	4	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5
25	4	4	4	3	4	3	4	4
26	4	4	4	4	3	3	4	4
27	4	5	5	5	5	5	5	5
28	4	4	4	4	3	4	4	4
29	4	4	4	4	3	4	4	4
30	5	4	5	5	5	5	5	5
31	5	5	5	5	4	5	5	5
32	4	3	4	4	4	3	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	5	5	5	5	5	5	5
35	4	4	5	5	5	5	5	5
36	5	5	5	5	5	5	5	5
37	4	3	4	4	4	4	4	4
38	4	3	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4
40	5	4	5	5	5	5	5	5
41	5	5	5	5	5	5	4	5
42	4	3	4	4	4	3	4	4

43	4	4	3	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	3	4	4
45	4	4	4	3	4	3	4	3
46	5	5	5	5	5	4	5	5
47	3	4	4	4	3	4	3	4
48	5	5	5	5	5	5	5	5
49	5	5	5	5	5	5	4	5
50	5	5	5	5	5	5	5	5
51	3	2	3	3	3	3	3	2
52	3	2	2	3	3	3	3	3
53	2	1	1	1	2	2	2	2
54	2	1	2	2	2	2	2	2
55	4	4	4	4	4	4	3	4
56	3	3	4	4	4	4	3	3
57	3	3	2	3	3	3	2	3
58	3	4	3	4	4	4	4	4
59	4	5	5	5	5	5	5	5
60	5	4	5	5	5	5	4	5
61	5	4	5	4	5	5	5	5
62	5	5	5	5	4	5	5	5
63	4	5	5	5	5	5	5	5
64	4	4	4	4	4	3	4	4
65	4	4	3	3	4	4	4	4

66	5	5	5	4	5	4	5	5
67	5	5	5	5	5	5	5	5
68	4	4	4	4	4	4	4	3
69	4	4	4	4	4	4	3	4
70	3	3	3	3	3	2	3	3
71	3	4	4	3	4	4	4	4
72	5	5	5	5	5	5	5	5
73	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	5	5	5	5	5
75	5	5	4	4	5	5	5	5
76	4	4	4	4	4	4	3	4
77	3	3	3	3	2	3	3	3
78	4	4	4	4	3	4	3	4
79	4	5	5	5	5	5	5	5
80	5	5	5	5	5	4	5	4
81	5	5	5	5	5	4	5	5
82	4	5	5	5	5	5	4	5
83	3	3	3	3	3	3	3	3
84	2	1	2	2	2	1	2	2
85	2	3	3	3	3	2	3	3
86	3	4	4	4	4	4	3	4
87	5	5	5	5	5	5	5	5
88	5	5	5	5	5	5	5	5

89	3	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	5	5	5	5	4	5	4	4	4
92	5	5	5	5	5	5	4	4	4
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5
94	5	4	5	5	5	5	5	5	5
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5
96	4	4	4	4	4	4	4	3	4
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	3	4	4	4	4	4	4	4	4
99	5	5	5	5	5	5	5	5	4
100	4	4	4	3	4	3	4	4	4
101	3	4	4	4	3	3	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	3	3	4	4	4	3
104	4	3	4	4	4	3	4	4	4
105	5	4	5	5	5	4	4	4	5
106	5	5	5	5	5	5	5	5	5
107	5	5	5	5	5	5	5	5	5
108	5	5	4	5	5	5	5	5	5
109	5	5	5	5	5	4	5	5	5
110	5	5	4	5	5	5	5	5	5
111	5	5	5	5	5	4	5	4	4

112	3	4	4	3	4	4	4	4
113	5	4	5	5	5	5	4	5
114	5	5	5	5	4	5	5	4
115	5	5	5	5	5	5	5	5
116	5	4	5	5	4	5	5	5
117	5	5	5	5	5	4	5	5
118	5	5	5	5	5	5	4	5
119	2	3	2	3	3	2	3	3
120	4	4	4	3	4	4	4	4
121	5	5	5	5	4	5	5	5
122	5	5	5	5	5	5	5	5
123	4	5	5	5	5	5	5	5
124	5	5	5	5	5	5	5	5
125	4	4	4	3	4	3	4	4
126	4	4	4	4	3	3	4	4
127	4	5	5	5	5	5	5	5
128	4	4	4	4	3	4	4	4
129	4	4	4	4	3	4	4	4
130	5	4	5	5	5	5	5	5
131	5	5	5	5	4	5	5	5
132	4	3	4	4	4	3	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	5	5	5	5	5	5	5

135	4	4	5	5	5	5	5	5
136	5	5	5	5	5	5	5	5
137	4	3	4	4	4	4	4	4
138	4	3	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4
140	5	4	5	5	5	5	5	5
141	5	5	5	5	5	5	4	5
142	4	3	4	4	4	3	4	4
143	4	4	3	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	3	4	4
145	4	4	4	3	4	3	4	3
146	5	5	5	5	5	4	5	5
147	3	4	4	4	3	4	3	4
148	5	5	5	5	5	5	5	5
149	5	5	5	5	5	5	4	5
150	5	5	5	5	5	5	5	5
151	3	2	3	3	3	3	3	2
152	3	2	2	3	3	3	3	3
153	2	1	1	1	2	2	2	2
154	2	1	2	2	2	2	2	2
155	4	4	4	4	4	4	3	4



No	Kepuasan Pelanggan								
	KEP1	KEP2	KEP1	KEP4	KEP5	KEP6	KEP7	KEP8	KEP9
1	3	4	4	4	4	3	4	4	3
2	4	4	4	3	4	4	4	3	4
3	3	3	3	3	2	3	2	2	3
4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
5	5	5	4	5	5	4	4	5	4
6	5	5	4	5	4	4	4	4	5
7	5	5	5	5	5	4	5	5	4
8	4	3	4	3	4	4	4	4	3
9	4	4	3	4	4	4	4	3	4
10	4	3	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	4	4	4	4	4	4
12	2	2	2	3	3	2	3	3	2
13	4	4	4	3	4	4	3	4	4
14	5	5	4	4	5	4	4	5	4
15	5	4	5	5	5	5	4	4	5
16	5	5	4	5	4	4	4	4	5
17	3	3	4	4	4	4	4	4	4
18	5	5	4	5	5	5	5	4	5
19	4	4	3	4	4	4	3	4	3
20	4	4	3	3	3	4	4	4	4
21	2	2	2	1	2	2	2	2	2

22	3	2	3	3	2	3	3	3	3
23	4	3	4	4	4	4	3	3	3
24	4	5	4	4	5	5	5	5	5
25	5	5	4	5	5	4	5	5	5
26	5	5	4	4	4	4	5	5	4
27	3	3	3	3	3	3	3	2	3
28	3	3	3	3	3	3	4	4	4
29	4	4	3	4	4	4	4	3	4
30	4	4	3	4	3	3	3	3	3
31	4	5	4	5	4	4	4	4	4
32	3	3	3	3	2	2	2	2	2
33	1	2	1	2	1	1	2	2	2
34	2	3	3	2	3	3	2	3	3
35	3	2	3	2	3	3	3	3	3
36	5	4	4	5	5	5	5	4	5
37	4	4	3	4	4	3	3	4	4
38	4	4	3	4	4	4	4	3	4
39	5	4	5	4	5	4	5	5	5
40	3	3	3	3	3	3	2	3	3
41	4	4	4	5	5	5	4	5	5
42	4	5	4	5	4	5	5	5	4
43	4	4	4	4	5	5	5	5	5
44	5	4	4	4	4	4	5	5	5

45	4	3	3	4	3	3	4	4	4
46	5	5	4	5	5	5	5	5	5
47	3	2	3	3	3	3	3	3	3
48	5	5	4	5	5	5	4	5	4
49	5	5	4	5	5	5	4	5	5
50	4	3	3	4	3	4	4	4	4
51	5	5	4	5	4	5	5	5	5
52	5	4	4	5	4	5	4	5	5
53	5	5	4	5	5	5	5	5	5
54	5	5	4	5	5	5	5	5	5
55	5	4	5	4	4	4	5	5	5
56	4	3	4	3	4	4	4	4	4
57	4	4	4	5	5	4	4	4	5
58	5	4	5	4	5	5	5	5	5
59	3	2	3	2	3	3	3	3	3
60	4	3	4	4	4	4	4	3	4
61	4	5	4	5	4	5	5	5	5
62	3	2	2	2	2	2	2	2	2
63	4	3	4	3	3	4	4	4	4
64	5	4	5	4	5	5	5	5	5
65	5	5	4	5	5	5	5	5	5
66	5	4	5	4	5	5	5	5	5
67	5	5	4	5	5	4	5	5	5

68	5	5	4	5	5	5	5	5	5
69	3	3	2	3	2	3	3	3	3
70	5	5	5	5	4	4	5	5	5
71	3	4	4	4	4	3	4	4	3
72	4	4	4	3	4	4	4	3	4
73	3	3	3	3	2	3	2	2	3
74	3	4	4	4	4	3	4	4	4
75	5	5	4	5	5	4	4	5	4
76	5	4	5	4	5	5	5	5	5
77	3	3	2	3	3	3	3	3	3
78	3	3	3	3	3	3	2	3	3
79	3	3	3	3	2	2	2	3	3
80	3	3	3	3	3	2	3	2	3
81	3	2	3	3	3	3	3	3	3
82	4	3	4	4	4	4	4	4	4
83	5	5	4	5	5	5	5	5	5
84	4	5	4	5	5	5	5	5	5
85	5	4	4	4	5	5	5	5	5
86	3	3	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	3	3
88	5	5	4	5	4	5	5	5	5
89	5	5	4	5	5	5	5	5	4
90	5	4	5	5	5	4	4	4	4

91	5	5	5	5	5	5	5	5	5
92	4	4	3	4	4	4	4	4	4
93	5	5	4	5	5	5	4	5	5
94	5	5	4	5	5	5	5	5	5
95	4	3	4	3	3	3	4	4	4
96	5	4	5	5	5	5	4	5	5
97	5	5	4	5	5	5	5	5	5
98	5	4	5	4	5	5	5	5	5
99	5	4	5	5	4	5	5	4	4
100	5	5	4	4	5	5	5	4	5
101	3	4	4	4	4	3	4	4	3
102	4	4	4	3	4	4	4	3	4
103	3	3	3	3	2	3	2	2	3
104	3	4	4	4	4	3	4	4	4
105	5	5	4	5	5	4	4	5	4
106	5	5	4	5	4	4	4	4	5
107	5	5	5	5	5	4	5	5	4
108	4	3	4	3	4	4	4	4	3
109	4	4	3	4	4	4	4	3	4
110	4	3	4	4	4	4	4	4	4
111	3	3	3	4	4	4	4	4	4
112	2	2	2	3	3	2	3	3	2
113	4	4	4	3	4	4	3	4	4

114	5	5	4	4	5	4	4	5	4
115	5	4	5	5	5	5	4	4	5
116	5	5	4	5	4	4	4	4	5
117	3	3	4	4	4	4	4	4	4
118	5	5	4	5	5	5	5	4	5
119	4	4	3	4	4	4	3	4	3
120	4	4	3	3	3	4	4	4	4
121	2	2	2	1	2	2	2	2	2
122	3	2	3	3	2	3	3	3	3
123	4	3	4	4	4	4	3	3	3
124	4	5	4	4	5	5	5	5	5
125	5	5	4	5	5	4	5	5	5
126	5	5	4	4	4	4	5	5	4
127	3	3	3	3	3	3	3	2	3
128	3	3	3	3	3	3	4	4	4
129	4	4	3	4	4	4	4	3	4
130	4	4	3	4	3	3	3	3	3
131	4	5	4	5	4	4	4	4	4
132	3	3	3	3	2	2	2	2	2
133	1	2	1	2	1	1	2	2	2
134	2	3	3	2	3	3	2	3	3
135	3	2	3	2	3	3	3	3	3
136	5	4	4	5	5	5	5	4	5

137	4	4	3	4	4	3	3	4	4
138	4	4	3	4	4	4	4	3	4
139	5	4	5	4	5	4	5	5	5
140	3	3	3	3	3	3	2	3	3
141	4	4	4	5	5	5	4	5	5
142	4	5	4	5	4	5	5	5	4
143	4	4	4	4	5	5	5	5	5
144	5	4	4	4	4	4	5	5	5
145	4	3	3	4	3	3	4	4	4
146	5	5	4	5	5	5	5	5	5
147	3	2	3	3	3	3	3	3	3
148	5	5	4	5	5	5	4	5	4
149	5	5	4	5	5	5	4	5	5
150	4	3	3	4	3	4	4	4	4
151	5	5	4	5	4	5	5	5	5
152	5	4	4	5	4	5	4	5	5
153	5	5	4	5	5	5	5	5	5
154	5	5	4	5	5	5	5	5	5
155	5	4	5	4	4	4	5	5	5

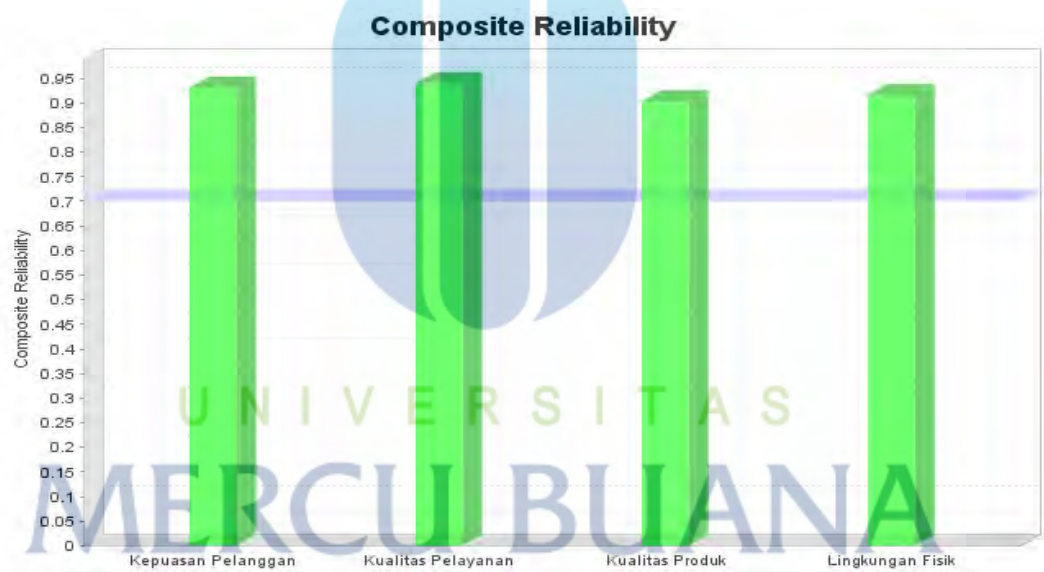
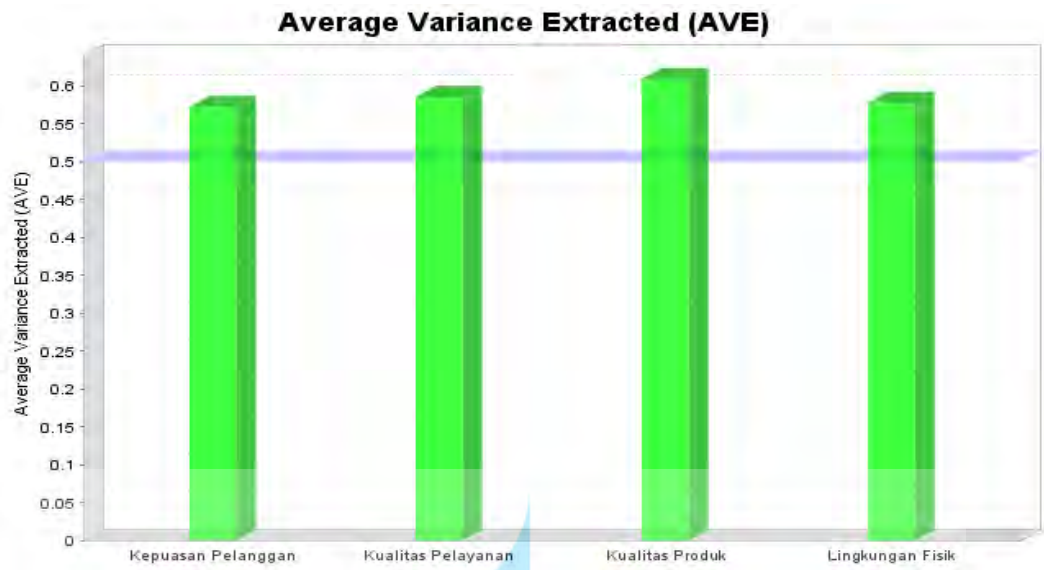
## Data Output PLS

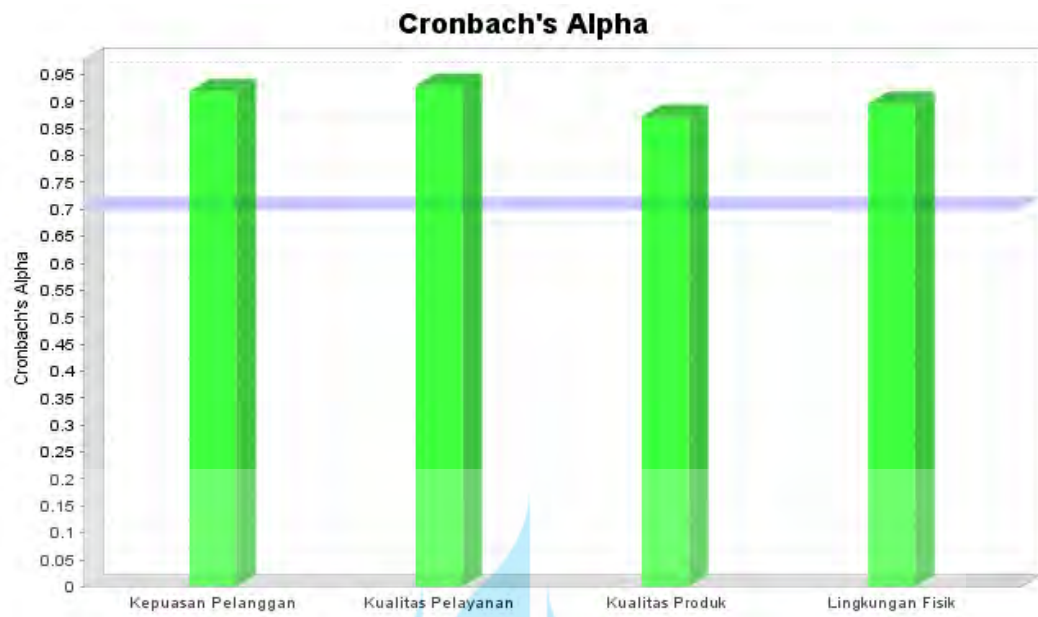
	Kepuasan Pelanggan	Kualitas Pelayanan	Kualitas Produk	Lingkungan Fisik
KEP.1	0,757			
KEP.1 0	0,816			
KEP.2	0,723			
KEP.3	0,735			
KEP.4	0,731			
KEP.5	0,803			
KEP.6	0,768			
KEP.7	0,724			
KEP.8	0,753			
KEP.9	0,743			
KL.1		0,719		
KL.10		0,770		
KL.11		0,725		
KL.2		0,724		
KL.3		0,717		
KL.4		0,820		
KL.5		0,799		
KL.6		0,715		
KL.7		0,834		
KL.8		0,797		
KL.9		0,722		
KP.1			0,747	
KP.2			0,752	



KP.3			0,831	
KP.4			0,802	
KP.5			0,811	
KP.6			0,731	
LF.1				0,722
LF.2				0,737
LF.3				0,719
LF.4				0,802
LF.5				0,848
LF.6				0,718
LF.7				0,778
LF.8				0,743

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Kualitas Produk	0,838	0,882	0,878	0,546
Kualitas Pelayanan	0,929	0,936	0,939	0,585
Lingkungan Fisik	0,886	0,907	0,990	0,556
Kepuasan Pelanggan	0,916	0,944	0,929	0,569





	Kepuasan Pelanggan	Kualitas Pelayanan	Kualitas Produk	Lingkungan Fisik
Kualitas Produk	0.730	0.334		
Kualitas Pelayanan	0.349	0.765		
Lingkungan Fisik	0.274	0.273	0.172	
Kepuasan Pelanggan				0.754

	R Square
Kepuasan Pelanggan	0,893

	SSO	SSE	Q <sup>2</sup> (=1-SSE/SSO)
Kualitas Produk	1540,000	1540,000	
Kualitas Pelayanan	1540,000	1540,000	
Lingkungan Fisik	840,000	840,000	
Kepuasan Pelanggan	1120,000	1120,000	0.467

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
Kualitas Produk -> Kepuasan Pelanggan	0,315	0,317	0,090	3,493	<b>0,006</b>
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Pelanggan	0,189	0,203	0,087	2,573	<b>0,010</b>
Lingkungan Fisik -> Kepuasan Pelanggan	0,207	0,090	0,090	2,304	<b>0,047</b>