

# LAMPIRAN

## Lampiran 1

### PROFIL DEMOGRAFI

1. Nama inisial :
2. Gender  
 Laki laki                       Perempuan
3. Usia  
 18 – 21th     22 – 25 th     26 – 29 th     30 – 40 th     41 – 50 th  
 >50 th
4. Pendidikan  
 Tidak sekolah     SD     SMP     SMA/SMK     D3     S1    S2  
 S3
5. Domisili  
 DKI Jakarta                       Tangerang
6. Penghasilan per bulan  
 <2.5 juta     2.5 juta – 5 juta     > 5 juta – 7.5 juta     > 7.5 juta
7. Pekerjaan  
 PNS/ASN     Karyawan Swasta     Wirausahawan                       Belum Bekerja

## Lampiran 2

### KUESIONER

Variabel kualitas pelayan. (slack et al.2019)

NO	Indikator	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	<i>Tangible</i> SQ 1.1	Kopi kebun Bintaro menggunakan alat yang modern.					
2.	SQ 1.2	Karyawan kopi kebun Bintaro terlihat rapih dan berpakaian bagus.					
3.	SQ 1.3	Kopi kebun Bintaro bersih dan nyaman.					
4.	<i>Emphaty</i> SQ 2.1	Karyawan kopi kebun Bintaro memberikan perhatian / responsive kepada pelanggan.					
5.	SQ 2.2	Karyawan kopi kebun Bintaro memahami kebutuhan pelanggan.					
6.	SQ 2.3	Jam operasional kopi kebun Bintaro nyaman bagi pelanggan.					

7.	<i>Reliability</i> SQ 3.1	Kopi kebun Bintaro memberikan catatan pembelian yang akurat.					
8.	<i>Responsiveness</i> SQ 4.1	Karyawan kopi kebun Bintaro selalu memberikan layanan yang cepat kepada pelanggan.					
9.	<i>(Assurance) SQ</i> 5.1	Karyawan kopi kebun Bintaro bersikap sopan kepada pelanggan.					

Variabel Harga (Matzler et al.2006)

	Indikator	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
10.	<i>Price Reliability</i> P1.1	Kopi kebun Bintaro menginfokan dengan jelas harga produk mereka.					
11.	P1. 2	Saya mendapatkan informasi harga dari pelanggan lainnya mengenai harga yang terbaik di Kopi kebun Bintaro.					
12.	P1. 3	Perubahan harga di Kopi Kebun Bintaro tidak sering terjadi.					

13.	P1. 4	Perubahanan harga selalu dikomunikasikan dengan benar pada pihak Kopi kebun Bintaro.					
14.	<i>Price Transparency</i> P2.1	Informasi harga di kopi kebun Bintaro lengkap, jujur dan benar.					
15.	P2.2	harga produk yang ditawarkan Kopi Kebun Bintaro sesuai dengan kenyamanan tempat.					
16.	P2. 3	Saya mendapat informasi yang benar tentang harga di Kopi kebun Bintaro.					
17.	P2.4	Semua harga produk di Kopi kebun Bintaro jelas, dapat dipahami dan bisa dimengerti.					
18.	<i>Relative Price</i> P3.1	Harga dan layanan di Kopi kebun Bintaro lebih baik dari tempat lainnya.					
19.	P3.2	Saya tidak percaya bahwa tempat lain					

		memiliki tawaran lebih baik dari Kopi kebun Bintaro.					
20.	Price Quality Ratio P4.1	Harga dan kualitas rasa di Kopi kebun Bintaro membuat saya puas.					
21.	P4.2	Saya mendapatkan harga dan kualitas yang baik di Kopi kebun Bintaro.					
22.	Price Fairness P5.1	Harga yang saya bayarkan di Kopi Kebun Bintaro sesuai dengan Produk yang ditawarkan.					
23.	P5.2	Harga yang ditawarkan di Kopi Kebun Bintaro tidak mahal.					

Variabel kepuasan pelanggan ( cheng et al.2018)

	Indikator	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
24.	Kepuasan konsumen adalah sebuah respon emosional KP 1	Saya senang mengunjungi kopi kebun Bintaro.					

25.	Respon mengacu pada suatu fokus tertentu yang pasti (harapan, produk, serta pengalaman) KP 2	Saya sangat puas dengan lahan parkir yang di sediakan oleh Kopi Kebun Bintaro.					
26.	Respon yang terjadi dalam batas waktu tertentu (setelah mengkonsumsi) KP 3	Saya merasa puas setelah menikmati makanan dan minuman di Kopi Kebun Bintaro.					

Variabel loyalitas konsumen ( Cakici et al. 2019)

NO	Indikator	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
27.	Pendekatan perilaku L 1	Saya berniat untuk mengunjungi kembali ke Kopi Kebun Bintaro.					
28.	Pendekatan sikap L 2	Saya menjadikan kopi kebun Bintaro menjadi pilihan utama ketika saya di Bintaro					
29.	Pendekatan campuran L 3	Saya merasa lebih nyaman ketika saya pergi ke kopi kebun Bintaro.					

Lampiran 3

TABULASI DATA EXCEL

S Q 1 .1	S Q 1 .2	S Q 1 .3	S Q 2 .1	S Q 2 .2	S Q 2 .3	S Q 3 .1	S Q 4 .1	S Q 5 .1	P 1 .1	P 1 .2	P 1 .3	P 1 .4	P 2 .1	P 2 .2	P 2 .3	P 2 .4	P 3 .1	P 3 .2	P 4 .1	P 4 .2	P 5 .1	P 5 .2	K P 1	K P 2	K P 3	L 1	L 2	L 3	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	3	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
4	3	4	4	3	4	4	3	3	5	3	3	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	2	3	5	5	3	4	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	4
3	2	3	3	3	5	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	4	3	3	2	2	2	2	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	3	2	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	2	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4
3	3	5	3	3	5	4	3	3	5	3	2	3	5	5	5	5	3	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4
3	2	3	3	3	5	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	4
4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	2	3	5	5	3	4	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	
3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	2	2	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	3	4	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	
4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	1	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	
3	2	4	3	3	5	4	3	3	3	3	2	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5
4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	2	3	5	5	3	4	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	4	3	5	3	3	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	2	2	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4
3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	2	2	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5



4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	1	2		
4	4	5	4	4	3	3	4	5	5	4	2	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5		
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
3	2	4	3	3	5	4	3	3	3	3	2	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5		
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4		
3	4	4	4	3	3	4	3	5	2	4	3	2	3	3	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	5	4	4	5	3	4	5	5	4	4	2	4	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4		
3	5	5	5	5	3	3	4	4	3	3	1	3	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4		
4	4	4	4	3	3	4	3	5	4	4	3	4	5	5	5	5	3	3	4	5	4	3	5	3	4	4	3	3		
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
3	4	5	3	3	5	3	2	4	5	3	1	5	5	5	5	5	3	3	4	3	4	3	4	5	3	4	4	3		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
3	4	3	3	3	2	4	3	4	4	4	2	2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	
4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	2	3	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	2	3	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	
4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5		
5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	
4	4	4	3	3	4	2	3	3	4	2	2	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5		
3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	
4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	
5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	
4	4	4	4	4	3	5	3	3	4	4	3	3	4	5	3	3	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	
3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	2	3	3	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	
4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	



4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	1	4	5	5	
4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	5	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
4	4	4	3	3	3	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	2	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	3	3	2	3	4	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	2	3		
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3
4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	2	5	5	4	4		
3	4	3	4	4	5	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	3	
5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4		
4	3	3	3	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	
4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	5	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	
4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	1	5	5	5	1	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5		
5	4	3	5	4	5	3	5	4	4	5	3	5	4	4	4	3	5	3	4	5	3	5	5	4	4	3	5	3		
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4		
5	4	5	4	4	3	5	4	4	5	3	5	4	3	5	4	3	5	3	5	3	4	5	5	3	5	5	4	4		
3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	
4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5		
4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	2	2	2	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	5	3	3		
4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	
4	4	3	4	4	3	3	4	3	5	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	
3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	2	4	5	4	2	4	



4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	3	3	4	5	5	4	5	4	4	5	3	4
5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5
5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	5	3	5	3	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5
5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4
5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4
5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4
5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5

## Lampiran 4

### OUTPUT PLS

( Algorithm )

R square

	<b>R Square</b>	<b>R Square Adjusted</b>
<b>kepuasan konsumen</b>	0,624	0,620
<b>loyalitas konsumen</b>	0,616	0,611

Reliability dan validty

	<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>rho_A</b>	<b>Composite Reliability</b>	<b>Average Variance Extracted (AVE)</b>
<b>harga</b>	<b>0,889</b>	<b>0,890</b>	<b>0,913</b>	<b>0,600</b>
<b>kepuasan konsumen</b>	<b>0,714</b>	<b>0,728</b>	<b>0,874</b>	<b>0,776</b>
<b>kualitas pelayanan</b>	<b>0,841</b>	<b>0,841</b>	<b>0,883</b>	<b>0,558</b>
<b>loyalitas konsumen</b>	<b>0,814</b>	<b>0,825</b>	<b>0,889</b>	<b>0,727</b>

Discriminant validity

	<b>harga</b>	<b>kepuasan konsumen</b>	<b>kualitas pelayanan</b>	<b>loyalitas konsumen</b>
<b>harga</b>	0,775			
<b>kepuasan konsumen</b>	0,773	0,881		
<b>kualitas pelayanan</b>	0,651	0,626	0,747	
<b>loyalitas konsumen</b>	0,764	0,704	0,523	0,852

Cross loadings

	<b>harga</b>	<b>kepuasan konsumen</b>	<b>kualitas pelayanan</b>	<b>loyalitas konsumen</b>
<b>KP1</b>	0,724	0,902	0,543	0,697
<b>KP3</b>	0,633	0,859	0,565	0,532
<b>L1</b>	0,738	0,692	0,558	0,847
<b>L2</b>	0,575	0,515	0,381	0,830
<b>L3</b>	0,617	0,568	0,372	0,879
<b>P1.1</b>	0,718	0,547	0,565	0,571
<b>P2.1</b>	0,750	0,617	0,555	0,524
<b>P3.1</b>	0,742	0,574	0,432	0,629
<b>P4.1</b>	0,764	0,597	0,475	0,510
<b>P4.2</b>	0,808	0,592	0,541	0,621
<b>P5.1</b>	0,817	0,653	0,508	0,639
<b>P5.2</b>	0,818	0,609	0,462	0,636
<b>SQ1.2</b>	0,481	0,491	0,738	0,429
<b>SQ1.3</b>	0,487	0,469	0,719	0,443

<b>SQ2.1</b>	0,496	0,490	0,791	0,348
<b>SQ2.2</b>	0,462	0,439	0,741	0,381
<b>SQ3.1</b>	0,462	0,472	0,720	0,358
<b>SQ4.1</b>	0,526	0,439	0,771	0,373

Model fit

	<b>Saturated Model</b>	<b>Estimated Model</b>
<b>SRMR</b>	0,070	0,070
<b>d_ULS</b>	0,849	0,849
<b>d_G</b>	0,388	0,388
<b>Chi-Square</b>	510,717	510,717
<b>NFI</b>	0,790	0,790

Inner model

	<b>harga</b>	<b>kepuasan konsumen</b>	<b>kualitas pelayanan</b>	<b>loyalitas konsumen</b>
<b>harga</b>		1,000		1,000
<b>kepuasan konsumen</b>				1,000
<b>kualitas pelayanan</b>		1,000		1,000
<b>loyalitas konsumen</b>				

Outer model

	<b>harga</b>	<b>kepuasan konsumen</b>	<b>kualitas pelayanan</b>	<b>loyalitas konsumen</b>
<b>KP1</b>		-1,000		
<b>KP3</b>		-1,000		
<b>L1</b>				-1,000
<b>L2</b>				-1,000
<b>L3</b>				-1,000
<b>P1.1</b>	-1,000			
<b>P2.1</b>	-1,000			
<b>P3.1</b>	-1,000			
<b>P4.1</b>	-1,000			
<b>P4.2</b>	-1,000			
<b>P5.1</b>	-1,000			
<b>P5.2</b>	-1,000			
<b>SQ1.2</b>			-1,000	
<b>SQ1.3</b>			-1,000	
<b>SQ2.1</b>			-1,000	
<b>SQ2.2</b>			-1,000	
<b>SQ3.1</b>			-1,000	
<b>SQ4.1</b>			-1,000	

Output Model ( Bootsrapping )

Path coefficients

		<b>Original Sample (O)</b>	<b>Sample Mean (M)</b>	<b>Standard Deviation (STDEV)</b>	<b>T Statistics ( O/STDEV )</b>	<b>P Values</b>
<b>harga kepuasan konsumen</b>	->	0,633	0,632	0,051	12,509	<b>0,000</b>
<b>harga loyalitas konsumen</b>	->	0,552	0,554	0,081	6,778	<b>0,000</b>
<b>kepuasan konsumen loyalitas konsumen</b>	->	0,287	0,287	0,083	3,455	<b>0,001</b>
<b>kualitas pelayanan kepuasan konsumen</b>	->	0,214	0,215	0,056	3,809	<b>0,000</b>
<b>kualitas pelayanan loyalitas konsumen</b>	->	-0,017	-0,015	0,066	0,252	<b>0,801</b>

Total Indirect effect

		<b>Original Sample (O)</b>	<b>Sample Mean (M)</b>	<b>Standard Deviation (STDEV)</b>	<b>T Statistics ( O/STDEV )</b>	<b>P Values</b>
<b>harga kepuasan konsumen</b>	->					
<b>harga loyalitas konsumen</b>	->	0,182	0,180	0,051	3,552	<b>0,000</b>
<b>kepuasan konsumen loyalitas konsumen</b>	->					
<b>kualitas pelayanan kepuasan konsumen</b>	->					
<b>kualitas pelayanan loyalitas konsumen</b>	->	0,062	0,063	0,027	2,295	<b>0,022</b>



Total Effect

		<b>Original Sample (O)</b>	<b>Sample Mean (M)</b>	<b>Standard Deviation (STDEV)</b>	<b>T Statistics (O/STDEV)</b>	<b>P Values</b>
<b>harga</b>	->	0,633	0,632	0,051	12,509	<b>0,000</b>
<b>kepuasan konsumen</b>						
<b>harga</b>	->	0,734	0,734	0,060	12,228	<b>0,000</b>
<b>loyalitas konsumen</b>						
<b>kepuasan konsumen</b>	->	0,287	0,287	0,083	3,455	<b>0,001</b>
<b>loyalitas konsumen</b>						
<b>kualitas pelayanan</b>	->	0,214	0,215	0,056	3,809	<b>0,000</b>
<b>kepuasan konsumen</b>						
<b>kualitas pelayanan</b>	->	0,045	0,048	0,067	0,673	<b>0,501</b>
<b>loyalitas konsumen</b>						

## Lampiran 5

### CURRICULUM VITAE



# HAFIDZAN SYAUQI

## PROFIL

Saya pribadi yang disiplin, memiliki komunikasi yang baik kepada atasan & rekan kerja. Saya pribadi yang bertanggung jawab dengan pekerjaan yang didapat. Saya orang yang ingin belajar lebih dalam agar dapat berbagi dengan orang banyak yang berguna bagi bangsa & negara

## DATA DIRI

Nama : Hafidzan Syauqi Nasution  
TTL : Jakarta, 05 Juni 1999  
Alamat : Jalan Cendrawasih 1 No 94,  
Sawah Baru – Ciputat,  
Tangerang Selatan  
Jenis Kelamin : Laki - Laki  
Tinggi Badan : 178  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Agama : Islam  
Status : belum menikah

## KONTAK

No. Hp : 082298978083  
Email : hafidzansyauqi972014@gmail.com

## PENDIDIKAN

- Universitas Pembangunan | Jaya 2017 – Sekarang
- SMAN 1 Tangerang Selatan | 2014 - 2017
- SMPN 3 Tangerang Selatan | 2011 - 2014
- SD AI- Falaah | 2005 – 2011

## PENGALAMAN

- Menjadi bagian ticketing event music dari brand shampoo clear di Glora Bung Karno 2018
- Menjadi scanner ticketing dari KioStix 2018
- Menjadi ShakeBar di acara Herbalife Spectacular 2020
- Menjadi sponsor ship diacara Pekan Raya Management (UPJ) di Bintaro Jaya Exchange 2018-2020
- Menjadi divisi keamanan diacara NSC'CUP 2017

## KETERAMPILAN & KEMAMPUAN

- Adobe photoshop
- Adobe Premier
- Microsoft word
- Microsoft excel
- Microsoft power point
- Komunikasi dengan baik
- Mampu bekerja sama dengan tim
- Memiliki semangat kerja tang tinggi, disiplin, tanggung jawab
- Profesional

## ORGANISASI

HIMPUNAN MAHASISWA MANAJEMEN (HMM) | 2018 - 2019  
KOORDINATOR DIV ACARA

UNIT KEGIATAN MAHASISWA (UKM) FUTSAL | 2017 - 2018  
ANGGOTA

LATIHAN DASAR KEPEMIMPINAN (LDK) | 2018-2019  
KOORDINATOR ACARA

## Lampiran 6

### FORMULIR PENGAJUAN SIDANG DAN BIMBINGAN

	<b>FORMULIR PENGAJUAN SIDANG SKRIPSI/TA</b>	SPT-I/04/SOP-06/F-01
		No. Rekaman

Nama Mahasiswa : Hafidzan Syauqi  
 Prodi/NIM : Manajemen / 2017021021  
 Judul Skripsi/TA : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan  
 Konsumen Sebagai Mediasi Serta Dampaknya Pada Loyalitas  
 Konsumen Di Kopi Kebun Bintaro.

Dosen Pembimbing : 1. Dr. Edi Purwanto SE,MM.





Dosen Penguji : 1. Teguh Prasetyo, S.E., M.Si. JAD :  
 2. Dalizanolu Hulu, S.E., M. Si. JAD :  
 3. JAD :

Jadwal Sidang : Tempat : Zoom Online Hari/Tanggal: 25 juni 2021

Telah memenuhi syarat Sidang Skripsi/TA: (mohon beri tanda V untuk syarat yang relevan)

No	Syarat	Ya	Tidak
1	IPK minimal 2.00	V	
2	Tidak ada nilai D untuk mata kuliah mayor/inti Prodi	V	
3	MK Skripsi/TA tercantum di BRS semester berjalan	V	
4	Lulus minimal 1 mata kuliah KOTA untuk tiap rumpun	V	
5	SPT-I/03/SOP-28/F-03 Formulir Pembimbingan Skripsi (minimal 8 x)	V	
6	Poin JSDP (minimal 75% persen dari syarat kelulusan)	V	
7	Mengumpulkan dokumen Skripsi/TA (sesuai ketentuan Prodi)	V	

Tangerang Selatan, 09 Juni 2021

Mengajukan	Mengetahui	Memeriksa	Menyetujui
			
Hafidzan Syauqi	Dr. Edi Purwanto SE,MM.	Teguh Prasetyo, S.E., M.Si.	Dr. Yohanes Totok Suyoto, SS., M.Si., CPMA



**FORMULIR PEMBIMBINGAN SKRIPSI/TA**

SPT-I/03/SOP-28/F-03

No. Rekaman

Nama Mahasiswa : Hafidzan Syauqi  
 Prodi/NIM : Manajemen / 2017021021  
 Judul Skripsi/TA yang diajukan : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Sebagai Mediasi Serta Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen Di Kopi Kebun Bintaro.

\* Jika pembimbingan lebih dari minimal 8 kali, mohon membuat salinan formulir ini

No	Tanggal	Materi Pembimbingan	Paraf Mhs	Paraf Dosen Pembimbing
1	Jumat 19 Feb 2021	Pembahasan BAB 1 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sumber Penulisan</li> <li>• Sistematika Penulisan</li> </ul>		
2	Jumat 26 Feb 2021	Peembahasan Revisi Bab 1		
3	Jumat 5 Maret 2021	Pembahasan BAB 2 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Teori Penelitian</li> <li>• Penelitian Terdahulu</li> </ul>		
4	Jumat 12 Maret 2021	Pembahasan BAB 2 Dan 3 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sampling</li> <li>• Indikator Variabel</li> </ul>		
5	Jumat 19 Maret 2021	Pembahasan BAB 1-3 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kecermatan Penulisan</li> </ul>		
6	Jumat 26 Maret 2021	Pembahasan BAB3 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Smart PLS Teori</li> <li>• Sample Penelitian</li> </ul>		
7	Jumat 16 April 2021	Bimbingan Kuesioner <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perbaikan Kuesioner</li> <li>• Penyebaran Kuesioner</li> </ul>		
8	Selasa 11 Mei 2021	Bimbingan Menggunakan Smart PLS <ul style="list-style-type: none"> <li>• Model Outer Dan Inner</li> </ul>		
9	Jumat 21 Mei 2021	Bimbingan Hasil Pengujian Hipotesis Sem		
10	Jumat 4 Juni 2021	Bimbingan Daftar Pustaka, Citation, Dan Cara Penulisan Secara Keseluruhan		

Hafidzan Syauqi	Dr. Edi Purwanto SE,MM.

## Lampiran 7

### PRESENTASE PLAGIARISM

# Plagiarism Checker X Originality Report



Plagiarism Quantity: 4% Duplicate

Date	Senin, Juni 28, 2021
Words	292 Plagiarized Words / Total 7363 Words
Sources	More than 56 Sources Identified.
Remarks	Low Plagiarism Detected - Your Document needs Optional Improvement.

Plagiarism Checker X Summary Report

Plagiarized Percentage: 4.0%

Plagiarized Unique

Connect with us

Your RPO License is Registered to m.restur0220@gmail.com