

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah melakukan analisis dan penelitian tentang pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, harga, kepuasan pelanggan, terhadap loyalitas pelanggan, penulis akan memaparkan kesimpulan dalam penelitian sebagai berikut :

5.1.1 Kesimpulan Profil Responden

1. Jumlah responden pada penelitian sebanyak 202 responden, namun yang diambil sebagai sampel hanya 192 responden. Pada pertanyaan filter responden yang menjawab mengetahui tentang Sebatas Kopi terdapat 192 responden dan 10 lagi menjawab tidak mengetahui.
2. Mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 97 responden dengan persentase 50,5 % dari jumlah total responden. Sisanya merupakan responden perempuan dengan jumlah 95 responden serta memiliki persentase 49,5 %.
3. Responden yang paling banyak ada pada *range* usia 19-24 tahun dengan jumlah sebanyak 144 dan persentase 75 % dari keseluruhan total jumlah responden.
4. Status pekerjaan responden yang paling banyak adalah pelajar/mahasiswa dengan total 144 responden dan persentasenya 75 % dari keseluruhan jumlah responden.
5. Pendapatan/uang saku per bulan responden paling banyak berada pada angka < Rp.1.000.000 dengan total 64 responden dan persentasenya 33,3 % dari keseluruhan jumlah responden

5.1.2 Kesimpulan Uji Hipotesis

1. H1: Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas pelanggan. (**H1 Diterima**). Kepuasan Pelanggan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan Sebatas Kopi.
2. H2 : Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (**H2 Diterima**). Kualitas Layanan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Sebatas Kopi
3. H3 : Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan (**H3 Diterima**). Kualitas Layanan memiliki pengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan Sebatas Kopi

4. H4 : Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (**H4 Diterima**). Kualitas Produk memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Sebatas Kopi
5. H5 : Kualitas Produk tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan (**H5 Ditolak**). Kualitas Produk tidak memiliki pengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan Sebatas Kopi
6. H6 : Persepsi harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (**H6 Diterima**). Persepsi harga memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Sebatas Kopi
7. H7 : Persepsi harga berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan (**H7 Diterima**). Harga memiliki pengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan. Sebatas Kopi
8. H8 : Kepuasan Pelanggan sebagai variabel mediasi berpengaruh terhadap kualitas layanan dan loyalitas pelanggan (**H8 Diterima**). Kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi memiliki pengaruh antara kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan.
9. H9 : Kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi berpengaruh antara kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan (**H9 Diterima**). Kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi memiliki pengaruh terhadap kualitas produk terhadap loyalitas produk
10. H10 : Kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi tidak berpengaruh antara persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan (**H10 Ditolak**). Kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi tidak memiliki pengaruh antara harga terhadap loyalitas pelanggan.

5.2 Implikasi Manajerial

Hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya memberikan beberapa implikasi manajerial yang dapat diambil, yakni:

1. Berdasarkan hasil analisis pada penelitian ini, kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Sebatas Kopi. Oleh karena itu Sebatas Kopi harus mampu mempertahankan indikator penting yang memberikan kepuasan kepada pelanggan sehingga loyal terhadap merek Sebatas Kopi. Hal tersebut seperti kualitas layanan, kualitas produk, serta harga, yang mampu memengaruhi pelanggan dalam kepuasan sehingga loyal kepada Sebatas Kopi.

2. Berdasarkan hasil analisis pada penelitian ini, kualitas layanan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan Sebatas Kopi. Sebatas Kopi harus mampu mempertahankan kualitas layanan yang mereka berikan terhadap pelanggannya. Kemudian Sebatas Kopi juga tidak hanya memberikan pelayanan dalam pesanan pelanggan saja, namun dapat mengerti dan berkomunikasi yang baik dengan pelanggan. Sehingga kualitas layanan mereka akan tetap bertahan bahkan meningkat sehingga mempertahankan kepuasan pada pelanggan yang datang berkunjung ke Sebatas Kopi.
3. Berdasarkan hasil analisis pada penelitian ini, kualitas layanan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas layanan yang baik diberikan oleh Sebatas Kopi tentunya akan menimbulkan kepuasan pelanggan sehingga pelanggan tersebut memiliki loyalitas terhadap Sebatas Kopi. Dengan adanya loyalitas pelanggan Sebatas Kopi, tentunya akan mampu memberikan efek positif seperti seorang pelanggan yang secara terus menerus dan percaya terhadap kualitas Sebatas Kopi bahkan menyarankan kepada orang lain yang belum pernah berkunjung dan membeli produk dari Sebatas Kopi.
4. Berdasarkan hasil pada penelitian ini kualitas produk berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan Sebatas Kopi. Kualitas produk dari Sebatas Kopi tentunya menjadi nilai jual paling penting dalam melakukan bisnis. Kualitas produk yang baik tentunya akan memberikan kepuasan kepada pelanggan dikarenakan mendapatkan apa yang pelanggan harapkan. Kualitas produk Sebatas Kopi harus mampu dipertahankan kualitasnya agar pelanggan tidak merasa kecewa bahkan berpindah ke tempat lain.
5. Berdasarkan hasil analisis pada penelitian ini harga berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan Sebatas Kopi. Harga yang masuk akal serta sesuai dengan kualitas produk dan layanan yang diberikan oleh Sebatas Kopi akan mempengaruhi loyalitas pelanggan dari Sebatas Kopi. Pelanggan akan merasa puas terhadap produk sehingga loyal dan akan datang kembali ke Sebatas Kopi bahkan mempromosikannya juga kepada orang lain.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian ini terdapat keterbatasan yakni sebagai berikut :

1. Penelitian difokuskan pada pelanggan Sebatas Kopi yang terletak di Kota Balige. Sehingga kuesioner tidak dapat disebar secara luas.
2. Penelitian ini hanya meneliti variabel kualitas layanan, kualitas produk, harga, kepuasan pelanggan, dan juga loyalitas pelanggan. Sehingga diperlukan adanya variabel lain seperti minat beli kembali, promosi, media sosial, serta variabel lainnya untuk mendukung penelitian ini lebih lanjut.
3. Penelitian ini mengalami kesulitan dalam menghubungi responden.

5.4 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

1. Pada penelitian selanjutnya peneliti diharapkan mampu memperluas jangkauan kuesioner sehingga mempermudah dalam menemukan responden agar menghemat waktu lebih efisien.
2. Pada penelitian selanjutnya diperlukan adanya variabel-variabel lainnya seperti, minat beli kembali, promosi, media sosial, dan lainnya untuk dapat mendorong penelitian dan mendapatkan hasil yang lebih spesifik.
3. Pada penelitian selanjutnya peneliti diharapkan melakukan penelitian terhadap objek yang diketahui banyak orang, sehingga mudah untuk menemukan responden.

Daftar Pustaka

- Abd Ghani, M., Rahi, S., Mansour, M., Abed, H., & Alnaser, F. M. (2017). Determinants of Customer Loyalty: The Role of Service Quality, Customer Satisfaction and Bank Image of Islamic Banks in Palestine. *International Journal of Economics & Management Sciences*, 06(05). <https://doi.org/10.4172/2162-6359.1000461>
- Al Masud, A., Haque, A., & Ferdous Azam, S. M. (2018). ITHJ International Tourism and Hospitality Journal Factors Influencing Customer Loyalty towards Fast Food Restaurants: An Empirical Study in Malaysia Ahasanul Haque *2. *International Tourism and Hospitality Journal*, 1(3), 1–17. <https://rpajournals.com/ithj>:<https://rpajournals.com/ithj>
- Albari, & Atika, K. (2019). Influence of Product Quality. *MATEC Web*, 3(1), 49–64.
- Aryani, E., Zanaria, Y., & Kurniawan, A. (2022). Analisis Perkembangan Coffee Shop Sebagai Salah Satu Peranan Umkm Di Kota Metro. *Jurnal Akuntansi AKTIVA*, 3(2), 139–145. <https://doi.org/10.24127/akuntansi.v3i2.3039>
- Asrorudin, A., Ismanto, J., Akuntansi, P. S., Ekonomi, F., & Pamulang, U. (2023). 1 1,2,3. 4(1), 446–452.
- Assauri, S. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Rajawali Pers. Sangadji, E.M.
- Chaerudin, S. M., & Syafarudin, A. (2021). The Effect Of Product Quality, Service Quality, Price On Product Purchasing Decisions On Consumer Satisfaction. *Ilomata International Journal of Tax and Accounting*, 2(1), 61–70. <https://doi.org/10.52728/ijtc.v2i1.202>
- Christono, A. B. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal of Economics and Business UBS*, 8(1), 1–17. <https://doi.org/10.52644/joeb.v8i1.13>
- Chyntia, & N, Y. (2023). No Title. Indonesia Go.Id. <https://indonesia.go.id/mediapublik/detail/2042>
- Citra Octaviani, O., Rizan, M., & Rivai P, A. K. (2021). the Effect of E-Service Quality and Perceived Price Fairness on Customer Loyalty Which Customer Satisfaction As Intervening Study on Online Shopping Site in Indonesia. *Jurnal Dinamika Manajemen Dan Bisnis*, 4(1), 143–171. <https://doi.org/10.21009/jdmb.04.1.7>
- Dos Santos, F., Dewi, L. K. C., & Soares, A. da C. (2023). The Influence of Service Quality and Product Quality Towards Costumer Loyalty Through Customer Satisfaction at Pt Telkomcel Ermera Branch. *Journal of Digitainability, Realism & Mastery (DREAM)*, 2(03), 1–14. <https://doi.org/10.56982/dream.v2i03.78>
- Ekasari, R., Agustya, D., Yucha, N., Arif, D., Darno, Retnowati, D., Ayu Mandasari, A.,

- Ratnasari, E., Nur Husnul Yusmiati, S., & Puji Lestari, L. (2019). Effect of Price, Product Quality, and Service Quality on Customer Satisfaction on Online Product Purchases. *Journal of Physics: Conference Series*, 1175(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1175/1/012287>
- Garar Murti, S., Yulianto, E., & Hidayat, K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis Dan Teknologi (AMBITEK)*, 3(1), 53–62. <https://doi.org/10.56870/ambitek.v3i1.65>
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Square, Konsep, Teknik Dan Aplikasi*. 2nd ed (2nd ed). Badan Penerbit Undip.
- Goranda, I. R., Nurhayati, P., & Simanjuntak, M. (2021). Analysis of Consumer Satisfaction and Loyalty Factors with CRM Approach in Agribusiness E-commerce Company. *Journal of Consumer Sciences*, 6(2), 111–128. <https://doi.org/10.29244/jcs.6.2.111-128>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *An Introduction to Structural Equation Modeling*. https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7_1
- Handayani, R. (2020). *Metodologi Penelitian Sosial- Agama* (Issue April).
- Hartanto, A., & Andreani, F. (2019). Di De Mandailing Cafe Surabaya. *Agora*, 7(1).
- Hayuningtyas, P. (2020). the Impact of Marketing Mix on Cunsomer Satisfaction and. ... *Supply, Education ...*, 4(June 2015), 83–103. <https://research.ou.nl/en/publications/the-impact-of-suppliers-green-marketing-mix-on-buyer-satisfaction>
- Huang, J. X., & Nuangjamnong, C. (2023). The Impact of Customer Satisfaction on Customer Loyalty in Chinese E-Commerce Platforms in China. *The AU EJournal of Interdisciplinary Research*, 8(2), 63–79. <http://www.assumptionjournal.au.edu/index.php/eJIR/article/view/7807%0Ahttp://www.assumptionjournal.au.edu/index.php/eJIR/article/view/7807/3939>
- Idris, I., Sari, P., Ali, Y., Aisyah, S., & Hadi, A. (2019). *The Effect of taxi bike Service Quality on Customer Satisfaction among Students*. November. <https://doi.org/10.4108/eai.18-7-2019.2288678>
- Kotler, & Armstrong, G. (2019). *Principles of Marketing* (14th ed).
- Lamere, S. . (2017). *PENGARUH HARGA, LOKASI, PRODUK, DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI Studi Kasus Pada Warung Kopi Lidahibu, Sleman, Yogyakarta*. <https://repository.usd.ac.id/17771/>
- Lestari, A. T., & Iskandar, K. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk

- terhadap Kepuasan Konsumen Bank BTN Cabang Tegal. *Journal of Economic and Management (JECMA)*, 2(1), 1–9. <https://doi.org/10.46772/jecma.v2i1.513>
- Losung, Y. H., Wenas, R. S., & Arie, F. V. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Iklan, dan Persepsi Harga Terhadap kepuasan Konsumen Pengguna kartu Prabayar Telkomsel di Kecamatan Pasan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset ...*, 10(1), 401–411. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/37976%0Ahttps://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/emba/article/download/37976/34755>
- Luthfia, W. E. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Produk Apple (Iphone)*. 1–58. <http://etd.repository.ugm.ac.id/penelitian/detail/190007>
- Mulady, R., & Sumadi. (2023). The influence of service quality, product quality, price, and innovation on customer loyalty at satay restaurant with the customer satisfaction as an intervening variable. *International Journal of Research in Business and Social Science (2147- 4478)*, 12(4), 115–122. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v12i4.2613>
- Nadhifa, S., Sunaryo, & Surachman. (2023). The effect of brand experience and service quality on customer loyalty mediated by customer satisfaction. *International Journal of Research in Business and Social Science (2147- 4478)*, 12(7), 13–23. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v12i7.2871>
- Naini, N. F., Sugeng Santoso, Andriani, T. S., Claudia, U. G., & Nurfadillah. (2022). The Effect of Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction on Customer Loyalty. *Journal of Consumer Sciences*, 7(1), 34–50. <https://doi.org/10.29244/jcs.7.1.34-50>
- Palilati, A. P., Umar, Z. A., & Niode, I. Y. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 1–14. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.7>
- Pramesti, M. A., & Chasanah, U. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, 14(2), 281–287. <https://doi.org/10.46306/jbbe.v14i2.76>
- Prasada, I. P. E. A., & Ekawati, N. W. (2018). Peran Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7(10), 5284. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2018.v07.i10.p04>
- Prasetio, A. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, 1(4), 1–8. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj>
- Putri Andila, A. (2023). *Top 3 Kedai Kopi Terkenal di Indonesia*. Good Stats.

- <https://data.goodstats.id/statistic/top-3-kedai-kopi-lokal-terpopuler-2023-cSpT3>
- Raharjo, A. (2013). The Effect of Product Quality on Consumer Loyalty Mediated by Consumer Satisfaction of AS Card Users. *SEGMENT Journal of Management and Business*, 9(1), 1–12. <http://ejournal.umpwr.ac.id/index.php/segmen/article/view/365>
- Rahayu, E. (2020). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen T-Mart Express Indonesia. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, 3(1), 1–10. <https://doi.org/10.36407/jmsab.v3i1.114>
- Ramya, N. (2019). *Development*. February.
- Rosari Dwi Putri, M., & Nur Zhafira, A. (2021). *Kopi Kenangan menjadi perusahaan Unicorn*. Antara News. <https://www.antaranews.com/berita/2610345/kopi-kenangan-raih-status-unicorn-setelah-peroleh-pendanaan-seri-c>
- Santoso, J. B. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 16(01), 127–146. <https://doi.org/10.36406/jam.v16i01.271>
- Saselah, J. D., Koleangan, R. A. M., Kojo, C., Kualitas, P., Dan, P., Pelanggan, K., Saselah, J. D., Koleangan, R. A. M., Ekonomi, F., & Manajemen, J. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Bengkel Resmi Toyota Service Station Cv. Kombos Cabang Tendean. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(4), 4809–4818.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). Research Methods for Business: A Skill-Building Approach. In *Leadership & Organization Development Journal* (Vol. 34, Issue 7, pp. 700–701). <https://doi.org/10.1108/lodj-06-2013-0079>
- Shabbir, S. A. (2020). Impact of Service Quality and Brand Image on Brand Loyalty: the Mediating Role of Customer Satisfaction. *Eurasian Journal of Social Sciences*, 8(2), 75–84. <https://doi.org/10.15604/ejss.2020.08.02.004>
- Situmorang, A. P. (2021). *Rata Rata Rasio Wirausahawan di Indonesia*. <https://www.liputan6.com/bisnis/read/4617800/rata-rata-rasio-wirausaha-di-negara-maju-12-persen-indonesia-baru-374-persen>
- Subawa, I. G. B., & Sulistyawati, E. (2020). Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(2), 718. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2020.v09.i02.p16>
- Sugiyono. (2019). METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF. In *Вестник Росздрава* (Vol. 4, Issue 1).

- Suhendar, U., & Ruswanti, E. (2019). Effect of Product Quality , Perception of Price and Satisfaction To Customer Loyalty (Study on Agroindustrial Company in Indonesia). *International Journal of Economics, Commerce and Management*, VII(3), 23–33.
- Sukarman, P. (2013). *Analisis Pengaruh Harga Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Rumah Makan Soto Betawi Pemuda*. 12–18.
- Sumartini, N. K. A., & Yulianthini, N. N. (2021). Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bengkel Mobil Sama Jaya Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 7(1), 1. <https://doi.org/10.23887/bjm.v7i1.27755>
- Sumarwan, U. (2011). *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Penerbit Ghalia Indonesia.
- Thabroni, G. (2022). *Loyalitas Pelanggan: Pengertian, Faktor, Manfaat, Dimensi, Indikator, dsb*. <https://serupa.id/loyalitas-pelanggan-pengertian-faktor-manfaat-dimensi-indikator-dsb/>
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa- Prinsip, Penerapan Dan Penelitian Edisi Terbaru*. March, 624.
- Tjiptono, F. (2018). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. CV. Andai Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik* (2nd ed.). Andi.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2022). *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan* (A. Diana (ed.); 1st ed.). Penerbit ANDI Yogyakarta.
- Yunita Wono, H., Angela, M., & Ivan Reinal, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen CV. Saga Selaras Pratama Hilda. *Channel Jurnal Komunikasi*, 2, 2–5. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679&from=PT%0Ahttp://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52012PC0011:pt:NOT>

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Surat Pengantar Kuesioner

Hal : Permohonan Pengisian Kuesioner Penelitian
Kepada :
Yth. Bapak/Ibu/Saudara/Saudari
Di Tempat

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Asido N. C. Simanjuntak
NPM : 200325855
Fakultas : Bisnis dan Ekonomika
Program Studi : Manajemen
Universitas : Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Dengan ini memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk berkenan membantu mengisi kuesioner terlampir yang merupakan bahan untuk penelitian skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Harga, Pada Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus Sebatas Kopi” sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh sarjana (S1). Seluruh informasi maupun data yang diberikan oleh responden pada kuesioner ini hanya digunakan untuk kepentingan penelitian dan tidak akan disalahgunakan ataupun disebarluaskan.

Demikian surat permohonan ini saya buat, atas perhatian dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/Saudari saya ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 14 Juni 2024
Hormat saya,



Asido N. C. Simanjuntak

LAMPIRAN 2 Indikator Jurnal Utama

Variable and Indicator
<i>Product Quality</i>
Appropriate serving portion
Aesthetic presentation
Appetizing aroma
Fresh
Consistent flavor
<i>Service Quality</i>
Accept all orders
Always on stand by employees
Short waiting time
Fair treatment
Convenient opening hours
Attentive employees
Hygienic Outlet
Neat employees
Sufficient seats
Immediately take in orders
Short queue
Helpful employees
Safe to consume the fried chicken
Competent employees
Trustworthy employees
<i>Price</i>
Affordable
Uniform pricing for all customers
Price worth the flavor
Appropriate or reasonable price
<i>Customer Satisfaction</i>
Satisfied with the diner in overall
Truly enjoyable experience
Pleasant mood in overall
Satisfied with the service provider in overall
Satisfied with the service given by employees in overall
<i>Loyalty</i>
Want to visit again in the future
Want to recommend this diner to peers or other people
Willing to spend more at this diner

(Albari & Atika, 2019)

LAMPIRAN 3 Kuesioner

Bagian 1. Pertanyaan Filter Kriteria Responden

- Apakah anda mengetahui Sebatas Kopi ?
 - Ya
 - Tidak
- Apakah anda pernah membeli produk Sebatas Kopi ?

- Ya
- Tidak

Bagian 2. Data Responden

- Jenis Kelamin
 - Pria
 - Wanita
- Usia

=
- Status
 - Pelajar/Mahasiswa
 - Pegawai Swasta
 - Pegawai Negeri Sipil
 - Ibu Rumah Tangga
 - Wiraswasta
 - Lainnya
- Pendapatan/Uang Saku Perbulan
 - < Rp. 1.000.000
 - Rp. 1.000.001 – Rp. 2.000.000
 - Rp. 2.000.001 – Rp. 3.000.000
 - Rp. 3.000.001 – Rp. 4.000.000
 - > Rp. 4.000.000

Bagian 3 Pertanyaan Variabel Kuesioner

Kualitas Layanan

No.	Pernyataan	Jawaban
1.	Menurut saya, karyawan Sebatas Kopi penuh perhatian terhadap pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> ○ Sangat Tidak Setuju ○ Tidak Setuju ○ Netral ○ Setuju ○ Sangat Setuju
2.	Menurut saya, karyawan Sebatas Kopi rapi dalam berpakaian	<ul style="list-style-type: none"> ○ Sangat Tidak Setuju ○ Tidak Setuju ○ Netral ○ Setuju ○ Sangat Setuju

3.	Menurut saya, Sebatas Kopi memiliki antrian yang pendek	<input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Netral <input type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju
4.	Menurut saya, produk minuman Sebatas Kopi aman untuk dikonsumsi	<input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Netral <input type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju
5.	Menurut saya, karyawan Sebatas Kopi dapat dipercaya	<input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Netral <input type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju
6.	Menurut saya, karyawan Sebatas Kopi kompeten	<input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Netral <input type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju
7.	Menurut saya, Sebatas Kopi memiliki waktu yang singkat	<input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Netral <input type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju
8.	Menurut saya, Sebatas Kopi menerima pesanan dengan baik	<input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Netral <input type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju
9.	Menurut saya, karyawan Sebatas Kopi siap sedia	<input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Netral <input type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju
10.	Menurut saya, Sebatas Kopi memperlakukan pelanggan dengan adil	<input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Netral <input type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju
11.	Menurut saya, Sebatas Kopi memiliki jam buka yang nyaman	<input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Netral <input type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju

12.	Menurut saya, Sebatas Kopi memiliki gerai yang higienis	<input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Netral <input type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju
13.	Menurut saya, Sebatas Kopi memiliki fasilitas seperti meja dan kursi yang cukup buat pelanggan	<input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Netral <input type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju
14.	Menurut saya, Sebatas Kopi cepat dalam menerima pesanan pelanggan	<input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Netral <input type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju
15.	Menurut saya, Sebatas Kopi memiliki karyawan yang dapat membantu pelanggan	<input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Netral <input type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju

Kualitas Produk

No.	Pernyataan	Jawaban
1.	Menurut saya, produk Sebatas Kopi memiliki cita rasa dan aroma kopi yang menggugah selera	<input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Netral <input type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju
2.	Menurut saya, Sebatas Kopi memiliki produk yang segar	<input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Netral <input type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju
3.	Menurut saya, Sebatas Kopi memiliki rasa produk yang konsisten	<input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Netral <input type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju
4.	Menurut saya, porsi produk Sebatas Kopi yang sesuai dengan ukuran wadahnya.	<input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Netral <input type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju
5.	Menurut saya, Sebatas Kopi presentasi estetika produk kopi	<input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju

		<input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Netral <input type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju
--	--	---

Harga

No.	Pernyataan	Jawaban
1.	Menurut saya Sebatas kopi memiliki harga produk yang terjangkau	<input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Netral <input type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju
2.	Menurut saya Sebatas kopi menetapkan harga yang seragam bagi semua konsumen	<input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Netral <input type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju
3.	Menurut saya, Sebatas kopi memberikan rasa yang sepadan dengan produk kopinya	<input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Netral <input type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju
4.	Menurut saya, Sebatas kopi memberikan harga yang sesuai dan masuk akal	<input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Netral <input type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju

Kepuasan Pelanggan

No.	Pernyataan	Jawaban
1.	Menurut saya, secara keseluruhan Sebatas Kopi memberikan kepuasan kepada pelanggan	<input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Netral <input type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju
2.	Menurut saya, Sebatas kopi memberikan pengalaman yang benar benar menyenangkan bagi pelanggan mereka	<input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Netral <input type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju

3.	Menurut saya, Sebatas kopi memberikan suasana hati yang baik kepada pelanggan	<input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Netral <input type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju
4.	Menurut saya, pelanggan puas dengan pelayanan yang diberikan Sebatas kopi	<input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Netral <input type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju
5.	Menurut saya, Karyawan Sebatas Kopi memberikan kepuasan kepada pelanggan	<input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Netral <input type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju

Loyalitas Pelanggan

No.	Pernyataan	Jawaban
1.	Menurut saya, pelanggan ingin datang berkunjung kembali ke Sebatas Kopi pada masa yang akan datang	<input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Netral <input type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju
2.	Menurut saya, pelanggan ingin merekomendasikan Sebatas Kopi kepada teman atau orang lain	<input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Netral <input type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju
3.	Menurut saya, pelanggan bersedia mengeluarkan biaya yang banyak untuk Sebatas Kopi	<input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Netral <input type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju

SEBATAS KOPI

“Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Harga, Pada Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan : Studi Kasus *Sebatas Kopi*”.

Halo !

Perkenalkan nama saya Asido Simanjuntak mahasiswa S1 Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Atma Jaya Yogyakarta/.

Saat ini saya sedang melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Harga, Pada Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan : Studi Kasus *Sebatas Kopi*”.**

Untuk kepentingan tersebut, saya mohon kesediaan anda untuk meluangkan waktu selama 5-10 menit guna mengisi kuesioner berikut ini.

Hasil atau data dari pengisian kuesioner akan digunakan untuk kepentingan penelitian, sehingga akan dijaga kerahasiannya dan tidak disalahgunakan untuk kepentingan yang lain.

Terima kasih atas kesediannya dalam mengisi kuesioner saya. Jika anda memiliki pertanyaan, silahkan hubungi saya di :

Email:200325855@students.uajy.ac.id

Email:asidochirst@gmail.com

Salam,

Asido Simanjuntak

[Login ke Google](#) untuk menyimpan progres. [Pelajari lebih lanjut](#)



* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

SEBATAS KOPI

“Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Harga, Pada Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan : Studi Kasus *Sebatas Kopi*”.

Login ke Google untuk menyimpan progres. [Pelajari lebih lanjut](#)

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Pertanyaan Filter

Apakah anda mengetahui Sebatas Kopi ? *

- Ya
- Tidak (jika tidak, tidak dapat melanjutkan pengisian kuesioner)

[Kembali](#)

[Berikutnya](#)

[Kosongkan formulir](#)

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir



SEBATAS KOPI

“Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Harga, Pada Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan : Studi Kasus *Sebatas Kopi*”.

Login ke Google untuk menyimpan progres. Pelajari lebih lanjut

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Pertanyaan Filter

Apakah anda pernah membeli produk Sebatas Kopi? *

- Ya
- Tidak (jika tidak, tidak dapat melanjutkan pengisian kuesioner)

Kembali

Berikutnya

Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir



SEBATAS KOPI

“Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Harga, Pada Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan : Studi Kasus *Sebatas Kopi*”.

Login ke Google untuk menyimpan progres. Pelajari lebih lanjut

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Demografi Responden

Jenis Kelamin *

- Pria
- Wanita

Usia *

Jawaban Anda

Status Pekerjaan *

- Pelajar / Mahasiswa



SEBATAS KOPI

“Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Harga, Pada Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan : Studi Kasus *Sebatas Kopi*”.

Login ke Google untuk menyimpan progres. Pelajari lebih lanjut

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Demografi Responden

Jenis Kelamin *

- Pria
- Wanita

Usia *

Jawaban Anda

Status Pekerjaan *

- Pelajar / Mahasiswa



Kualitas Layanan

Responden diharapkan menjawab pernyataan sesuai pendapat sendiri dengan menggunakan skala yang ditentukan sebagai berikut :

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

Menurut saya, karyawan Sebatas Kopi penuh perhatian terhadap pelanggan *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Menurut saya, karyawan Sebatas Kopi rapi dalam berpakaian *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Menurut saya, Sebatas Kopi memiliki antrian yang pendek *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tida Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Menurut saya, produk minuman Sebatas Kopi aman untuk dikonsumsi *

Kualitas Layanan

Responden diharapkan menjawab pernyataan sesuai pendapat sendiri dengan menggunakan skala yang ditentukan sebagai berikut :

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

Menurut saya, karyawan Sebatas Kopi penuh perhatian terhadap pelanggan *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Menurut saya, karyawan Sebatas Kopi rapi dalam berpakaian *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Menurut saya, Sebatas Kopi memiliki antrian yang pendek *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tida Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Menurut saya, produk minuman Sebatas Kopi aman untuk dikonsumsi *

Menurut saya, karyawan Sebatas Kopi cepat tanggap dalam memenuhi kebutuhan konsumen *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Menurut saya, Sebatas Kopi memperlakukan pelanggan dengan adil *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Menurut saya, Sebatas Kopi memiliki jam buka yang nyaman *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Menurut saya, Sebatas Kopi memiliki gerai yang bersih *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Menurut saya, Sebatas Kopi memiliki kapasitas yang cukup untuk memenuhi kebutuhan pelanggan *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju



Menurut saya, Sebatas Kopi memiliki gerai yang bersih *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Menurut saya, Sebatas Kopi memiliki kapasitas yang cukup untuk memenuhi kebutuhan pelanggan *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Menurut saya, Sebatas Kopi cepat dalam menerima pesanan pelanggan *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Menurut saya, Sebatas Kopi memiliki karyawan yang siap membantu pelanggan *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

[Kembali](#)

[Berikutnya](#)

[Kosongkan formulir](#)

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir

SEBATAS KOPI

“Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Harga, Pada Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan : Studi Kasus *Sebatas Kopi*”.

[Login ke Google](#) untuk menyimpan progres. [Pelajari lebih lanjut](#)

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Kualitas Produk

Responden diharapkan menjawab pernyataan sesuai pendapat sendiri dengan menggunakan skala yang ditentukan sebagai berikut :

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

Menurut saya, produk Sebatas Kopi memiliki cita rasa dan aroma kopi yang menggugah selera *

1 2 3 4 5

SEBATAS KOPI

“Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Harga, Pada Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan : Studi Kasus *Sebatas Kopi*”.

[Login ke Google](#) untuk menyimpan progres. [Pelajari lebih lanjut](#)

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Kualitas Produk

Responden diharapkan menjawab pernyataan sesuai pendapat sendiri dengan menggunakan skala yang ditentukan sebagai berikut :

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

Menurut saya, produk Sebatas Kopi memiliki cita rasa dan aroma kopi yang menggugah selera *

1 2 3 4 5

Menurut saya, Sebatas Kopi memiliki gerai yang bersih *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Menurut saya, Sebatas Kopi memiliki kapasitas yang cukup untuk memenuhi kebutuhan pelanggan *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Menurut saya, Sebatas Kopi cepat dalam menerima pesanan pelanggan *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Menurut saya, Sebatas Kopi memiliki karyawan yang siap membantu pelanggan *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

[Kembali](#)

[Berikutnya](#)

[Kosongkan formulir](#)

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir



Harga

Responden diharapkan menjawab pernyataan sesuai pendapat sendiri dengan menggunakan skala yang ditentukan sebagai berikut :

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

Menurut saya Sebatas kopi memiliki harga yang terjangkau *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Menurut saya Sebatas Kopi tidak membeda-bedakan harga untuk semua konsumen *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Menurut saya, Sebatas kopi memberikan rasa yang sepadan dengan produk kopinya *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Menurut saya, Sebatas kopi memberikan harga yang masuk akal *

Kepuasan Pelanggan

Responden diharapkan menjawab pernyataan sesuai pendapat sendiri dengan menggunakan skala yang ditentukan sebagai berikut :

1 : Sangat Tidak Setuju (STS)

2 : Tidak Setuju (TS)

3 : Netral (N)

4 : Setuju (S)

5 : Sangat Setuju (SS)

Secara keseluruhan saya puas dengan Sebatas Kopi *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya memiliki pengalaman yang menyenangkan dengan Sebatas Kopi *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Sebatas kopi dapat meningkatkan mood saya *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Sebatas kopi *

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



1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Saya memiliki pengalaman yang menyenangkan dengan Sebatas Kopi *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Sebatas kopi dapat meningkatkan mood saya *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Sebatas kopi *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Saya puas dengan karyawan Sebatas Kopi *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

[Kembali](#)

[Berikutnya](#)

[Kosongkan formulir](#)

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Loyalitas Pelanggan

Responden diharapkan menjawab pernyataan sesuai pendapat sendiri dengan menggunakan skala yang ditentukan sebagai berikut :

1 : Sangat Tidak Setuju (STS)

2 : Tidak Setuju (TS)

3 : Netral (N)

4 : Setuju (S)

5 : Sangat Setuju (SS)

Saya akan berkunjung kembali ke Sebatas Kopi pada masa yang akan datang *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya akan merekomendasikan Sebatas Kopi kepada teman atau orang lain *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya bersedia mengeluarkan uang yang lebih untuk datang ke Sebatas Kopi *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju



Kembali

Berikutnya

Kosongkan formulir

SEBATAS KOPI

“Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Harga, Pada Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan : Studi Kasus *Sebatas Kopi*”.

[Login ke Google](#) untuk menyimpan progres. [Pelajari lebih lanjut](#)

Terima kasih atas kesediaan waktu untuk mengisi kuesioner ini

Jawaban yang telah diberikan akan digunakan sebaik-baiknya untuk mendapatkan hasil pada penelitian. Terima kasih

[Kembali](#)

[Kirim](#)

[Kosongkan formulir](#)

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir

