

## LAMPIRAN 1

10/1/2020

Print Log Bimbingan Skripsi



**STIE (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi) Malangkuçeçwara**

Jl. Terusan Candi Kalasan, Malang, Jawa Timur  
phone +62 0341 481913, fax +62 0341 495619  
email info@stie-mce.ac.id, www.stie-mce.ac.id

printed:  
2020-10-01 19:22:28  
verification:  
f48993d

### Log Bimbingan Skripsi

Nama Mahasiswa : EKA PUTRI ARSITA  
NPK : K.2016.1.33734  
Nama Dosen : LIDIA ANDIANI, SE., MM.  
NIK : 202.710.250

No.	Tahap	Tanggal	Keterangan	Juli 2019
1	1	19-07-2019	Pengajuan Judul	
No.	Tahap	Tanggal	Keterangan	September 2019
2	1	12-09-2019	Seminar proposal	
No.	Tahap	Tanggal	Keterangan	Oktober 2019
3	1	02-10-2019	Acc proposal dan pengajuan bab 1 2 3	
4	1	24-10-2019	revisi bab 1 antara judul dan latar belakang tidak sinkron artinya rumusan masalah tujuan dan kegunaan juga salah bab 2 belum ada jurnal bab 3 jenis penelitian bukan studi kasus dan cara pengumpulan data masih ada yang kurang	
No.	Tahap	Tanggal	Keterangan	November 2019
5	1	04-11-2019	revisi bab 3 untuk penentuan variabel indikator dan item masih ada kesalahan metode analisis juga ada yang salah	
No.	Tahap	Tanggal	Keterangan	Desember 2019
6	1	06-12-2019	penyempurnaan bab 1 2 3	
7	1	27-12-2019	acc bab 1 2 3	
No.	Tahap	Tanggal	Keterangan	Januari 2020
8	2	03-01-2020	pengajuan bab 4	
9	2	17-01-2020	jenis peneleitian salah dalam menentukan obyek penelitian harus ada alasan	
10	2	30-01-2020	gambaran umum obyek penelitian tidak sesuai dengan permasalahan yang ada dan metode pengumpulan data harus ditambah	
No.	Tahap	Tanggal	Keterangan	Februari 2020

11	2	13-02-2020	pemilihan responmen metodenya salah variabel indikator dan item harus seiribng
<b>No.</b>	<b>Tahap</b>	<b>Tanggal</b>	<b>Keterangan</b> <b>Maret 2020</b>
12	2	04-03-2020	hasil interprestasi data jangan hanya membaca tabel
13	2	18-03-2020	semua penjelasan untuk perbaikan masih tidak dipenuhi semua hanya dipilih yang mudah aja
<b>No.</b>	<b>Tahap</b>	<b>Tanggal</b>	<b>Keterangan</b> <b>April 2020</b>
14	2	03-04-2020	konsultasi bab 5 dsan masih memperbaiki bab 4
15	2	24-04-2020	kesimpulan jangan hanya bicara angka dan saran harus spesifik harus dihubungkan dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian
<b>No.</b>	<b>Tahap</b>	<b>Tanggal</b>	<b>Keterangan</b> <b>Mei 2020</b>
16	2	14-05-2020	penyempurnaan bab 1-5
<b>No.</b>	<b>Tahap</b>	<b>Tanggal</b>	<b>Keterangan</b> <b>Juli 2020</b>
17	2	23-07-2020	memperbaiki penulisan dan menyelaraskan isi bab 1-5 termasuk daftar pustaka
18	2	30-07-2020	acc bab 1-5
<b>No.</b>	<b>Tahap</b>	<b>Tanggal</b>	<b>Keterangan</b> <b>Agustus 2020</b>
19	2	22-08-2020	seminar hasil

*Keterangan: Tahap 1 (Bab 1-3) dan Tahap 2 (Bab 4-5)*

## Lampiran 2



## Lampiran 3

### Kuisisioner

“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN DENGAN LOYALITAS PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING” (Study Pada Usaha Ricebowl Trenggalek)

Hallo, Perkenalkan saya Eka Putri Arsita, Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Malangkecewara- Program S1 Manajemen. Saya ingin meminta dukungan teman-teman semua untuk membantu menyukseskan saya penelitian saya dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Loyalitas Pelanggan Sebagai Variabel Intervening”. Bentuk bantuannya sangat mudah hanya mengisi waktu 10 menit kuisisioner yang saya buat, dan anda yang sudah berpartisipasi dalam suksesnya penelitian saya.

Terimakasih.

Eka Putri Arsita

Petunjuk pengisian :

Isilah pilihan Anda dengan memilih jawaban yang anda anggap paling cocok dengan persepsi yang dimiliki.

Jawaban kuisisioner menggunakan skala 1-5 dengan keterangan sebagai berikut :

1. Sangat Tidak setuju (STS) = 1

2. Tidak Setuju (TS) = 2

3. Netral (N) = 3

4. Setuju (S) = 4

5. Sangat Setuju (SS) = 5

KUESIONER	STS	TS	N	S
Apakah ricebowl trenggalek lokasinya strategis.				
Harga ricebowl terjangkau.				
Pelayanan yang menyenangkan				
Kesesuaian dengan keinginan				
Menu makanan yang dijual di <i>Ricebowl</i> Trenggalek bervariasi.				
<i>Ricebowl</i> Trenggalek menawarkan porsi yang lebih banyak.				
Makanan yang disajikan di <i>Ricebowl</i> Trenggalek tidak mudah basi saat dibawa pulang.				
Pelayanan menguasai informasi menu yang dijual				
Pelayan mampu menjelaskan menu dengan meyakinkan kepada pelanggan saat ditanya				
Pelayan memberikan informasi yang akurat mengenai produk yang dijual				
Pelayanan dapat menjelaskan promosi yang berlaku dengan jelas				
Pelanggan mengatakan hal positif tentang <i>Ricebowl</i> Trenggalek				
Memberikan rekomendasi kepada pihak lain untuk makan di <i>Ricebowl</i> Trenggalek				
Jarang melakukan peralihan ke online shop cepat saji lainnya.				
Kemungkinan besar, Pelanggan akan makan di <i>Ricebowl</i> Trenggalek lagi.				

## Lampiran 4

### 1. Hasil Statistik Deskriptif

#### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x1.1	97	3	5	3.87	.606
x1.2	97	3	5	3.81	.697
x1.3	97	2	5	3.77	.669
x1.4	97	3	5	4.08	.702
Kualitas Produk (X1)	97	11	20	15.54	2.156
x2.1	97	2	5	3.66	.660
x2.2	97	2	5	3.76	.704
x2.3	97	2	5	3.69	.808
x2.4	97	2	5	3.90	.714
Kualitas Layanan (X2)	97	10	20	15.01	2.330
z.1	97	3	5	4.20	.759
z.2	97	2	5	4.26	.768
z.3	97	2	5	4.39	.785
z.4	97	2	5	3.84	.898
Kepuasan Pelanggan (Z)	97	10	20	16.68	2.564
y.1	97	2	5	3.98	.707
y.2	97	2	5	3.96	.706
y.3	97	3	5	4.43	.660
y.4	97	3	5	4.13	.589
Loyalitas Pelanggan (Y)	97	11	20	16.51	2.117
Valid N (listwise)	97				

### 2. Hasil Uji Validitas

#### x1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	25	25.8	25.8	25.8
4	60	61.9	61.9	87.6
5	12	12.4	12.4	100.0
Total	97	100.0	100.0	

#### x1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	34	35.1	35.1	35.1
4	47	48.5	48.5	83.5
5	16	16.5	16.5	100.0
Total	97	100.0	100.0	

**x1.3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	1.0	1.0	1.0
3	32	33.0	33.0	34.0
4	52	53.6	53.6	87.6
5	12	12.4	12.4	100.0
Total	97	100.0	100.0	

**x1.4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	20	20.6	20.6	20.6
4	49	50.5	50.5	71.1
5	28	28.9	28.9	100.0
Total	97	100.0	100.0	

**x2.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	4	4.1	4.1	4.1
3	31	32.0	32.0	36.1
4	56	57.7	57.7	93.8
5	6	6.2	6.2	100.0
Total	97	100.0	100.0	

**x2.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	6	6.2	6.2	6.2
3	20	20.6	20.6	26.8
4	62	63.9	63.9	90.7
5	9	9.3	9.3	100.0
Total	97	100.0	100.0	

**x2.3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	8	8.2	8.2	8.2
3	27	27.8	27.8	36.1
4	49	50.5	50.5	86.6
5	13	13.4	13.4	100.0

**x2.3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	8	8.2	8.2	8.2
3	27	27.8	27.8	36.1
4	49	50.5	50.5	86.6
5	13	13.4	13.4	100.0
Total	97	100.0	100.0	

**x2.4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	3.1	3.1	3.1
3	21	21.6	21.6	24.7
4	56	57.7	57.7	82.5
5	17	17.5	17.5	100.0
Total	97	100.0	100.0	

**z.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	20	20.6	20.6	20.6
4	38	39.2	39.2	59.8
5	39	40.2	40.2	100.0
Total	97	100.0	100.0	



**z.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	2.1	2.1	2.1
3	13	13.4	13.4	15.5
4	40	41.2	41.2	56.7
5	42	43.3	43.3	100.0
Total	97	100.0	100.0	

**z.3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	3.1	3.1	3.1
3	9	9.3	9.3	12.4
4	32	33.0	33.0	45.4
5	53	54.6	54.6	100.0
Total	97	100.0	100.0	

**z.4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	9	9.3	9.3	9.3
3	21	21.6	21.6	30.9

4	44	45.4	45.4	76.3
5	23	23.7	23.7	100.0
Total	97	100.0	100.0	

**y.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	3.1	3.1	3.1
3	16	16.5	16.5	19.6
4	58	59.8	59.8	79.4
5	20	20.6	20.6	100.0
Total	97	100.0	100.0	

**y.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	3.1	3.1	3.1
3	17	17.5	17.5	20.6
4	58	59.8	59.8	80.4
5	19	19.6	19.6	100.0
Total	97	100.0	100.0	

**y.3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	3	9	9.3	9.3	9.3
	4	37	38.1	38.1	47.4
	5	51	52.6	52.6	100.0
Total		97	100.0	100.0	

y.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	11	11.3	11.3
	4	62	63.9	75.3
	5	24	24.7	100.0
Total		97	100.0	