

Lampiran 1 Permohonan Pengisian Kuisisioner

Hal : Permohonan Pengisian Kuisisioner

Kepada Yth, Bapak/Ibu/Saudara/I Responden

Ditempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian skripsi sebagai mahasiswa Program Strata Satu (S1) STIE Malangkececwara Malang, saya :

Nama : GRISSELLA ISABELLA

NPK : K.2018.1.3454

Jurusan / Semester : Manajemen / 7

Bermaksud melakukan penelitian ilmiah untuk penyusunan skripsi dengan judul PENGARUH PRODUK, HARGA, LOKASI DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Pada Carival Resto & Café Palangkaraya).

Untuk itu saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk menjadi responden dengan mengisi lembar kuisisioner ini secara lengkap dan sebelumnya saya mohon maaf telah mengganggu waktunya. Data yang diperoleh akan digunakan untuk kepentingan penelitian dan tidak digunakan sebagai pendataan di tempat Bapak/Ibu/Saudara/i bertempat tinggal, sehingga kerahasiaannya akan saya jaga sesuai dengan etika penelitian.

Informasi yang diperoleh atas partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/I merupakan faktor kunci untuk mengetahui Pengaruh Produk, Harga, Lokasi dan Promosi untuk mengetahui loyalitas pelanggan melalui kepuasan customer Carnival Resto & Café.

Demikian permohonan ini, atas kesediaan dan bantuannya saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

IDENTITAS RESPONDEN

Tanggal Pengisian :

1. Naman :

2. Jenis Kelamin :

3. Pekerjaan :

4. Usia :

5. Berapa Kali ke Carnival Resto & Café:

Untuk pernyataan dibawah ini, pilihlah jawaban dengan memberikan tanda cek (√) pada pilihan jawaban yang dianggap paling sesuai dengan pendapat anda.

Keterangan Pengisian

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

A. Pertanyaan Kuesioner

Produk (X1)

NO	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Tampilan produk menarik makanan dan minuman yang di tawarkan oleh Carnival Resto & Café.					
2	Porsi yang ditawarkan Carnival Resto & Café sesuai dengan keinginan konsumen.					
3	Responden merasa puas dengan rasa menu pada Carnival Resto & Café					

4	Varian produk atau menu yang disediakan oleh Carnival Resto & Café sangat menarik untuk dicoba.					
5	Menu pada Carnival Resto & Café mempunyai perbedaan yang menonjol dari segi produk makanan dan minuman pada umumnya.					

Harga (X2)

NO	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Harga yang ditawarkan Carnival Resto & Café sangat terjangkau,					
2	Harga yang ditawarkan Carnival Resto & Café sesuai dengan porsi produk yang ditawarkan,					
3	Harga yang ditawarkan Carnival Resto & Café lebih murah dibandingkan tempat lain.					
4	Tingkat kestabilan harga Carnival Resto & Café Palangkaraya tidak mengalami kenaikan secara signifikan.					
5	Carnival Resto & Café sering mengadakan potongan harga di hari Nasional.					

Lokasi (X3)

NO	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Vasilitas yang ditawarkan Carnival Resto & Café sesuai dengan keinginan seperti <i>wifi</i> , Spot berfoto, serta <i>live music</i> yang telah disediakan,					

2	Carnival Resto & Café dapat dijangkau sarana transportasi umum.					
3	Carnival Resto & Café memiliki area parkir yang luas.					
4	Carnival resto & Café memiliki lokasi yang di tengah kota dekat dengan keramaian kota.					
5	Lokasi Carnival Resto & Café menjamin keamanan dan kenyamanan bagi para pengunjungnya.					

Promosi (X4)

NO	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Broadcash Carnival Resto & Café Palangkaraya dan media sosial memberikan infomasi yang dibutuhkan oleh konsumen.					
2	Promosi penjualan sangat dibutuhkan konsumen untuk dapat mengetahui informasi tentang Carnival Resto & Café.					
3	Pemasaran secara langsung dapat menarik minat konsumen untuk berkunjung di Carnival Resto & Café.					
4	Carnival Resto & Café mempromosikan produk makanan, dan minuman, serta fasilitas menggunakan sosial media intagram setiap hari.					

5	Waktu promosi yang dilakukan Carnival Resto & Café sudah sesuai dengan ketepatan .					
---	--	--	--	--	--	--

Kepuasan Pelanggan (Z)

NO	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya merasa segar jasmani dan rohani ketika berada di Carnival Resto & Café.					
2	Carnival Resto & Café adalah tempat pilihan pertama saya dalam melepas rehat.					
3	Carnival Resto & Café tempat yang cocok untuk tempat hiburan dan mengerjakan tugas.					
4	Carnival Resto & Café tempat yang cocok untuk bertemu keluarga/ pacar/teman dan rekan bisnis.					
5	Saya berminat berkunjung kembali untuk menikmati makanan atau minuman pada Carnival Resto & Cafe.					

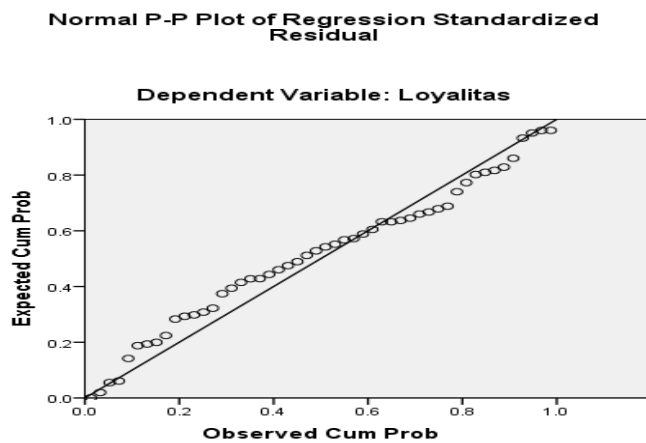
Loyalitas Pelanggan (Y)

NO	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya akan kembali mengunjungi Carnival Resto & Café dalam waktu dekat.					

2	Saya akan merekomendasikan kepada orang lain/keluarga saya untuk mengunjungi Carnival Resto & Café.					
3	Saya akan menjadikan prioritas utama Carnival Resto & Cafe sebagai tempat kuliner.					
4	Saya akan memberikan informasi positif kepada orang lain tentang Carnival Café & Cafe.					
5	Saya akan mengajak orang lain/keluarga saya untuk mengunjungi atau membeli produk Carnival Resto & Café.					

Lampiran 2 Hasil Asimsi Model

Uji normalitas



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	-.2997457
	Std. Deviation	17.21166730
Most Extreme Differences	Absolute	.086
	Positive	.086
	Negative	-.054
Kolmogorov-Smirnov Z		.609
Asymp. Sig. (2-tailed)		.852

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Uji Multikolinieritas

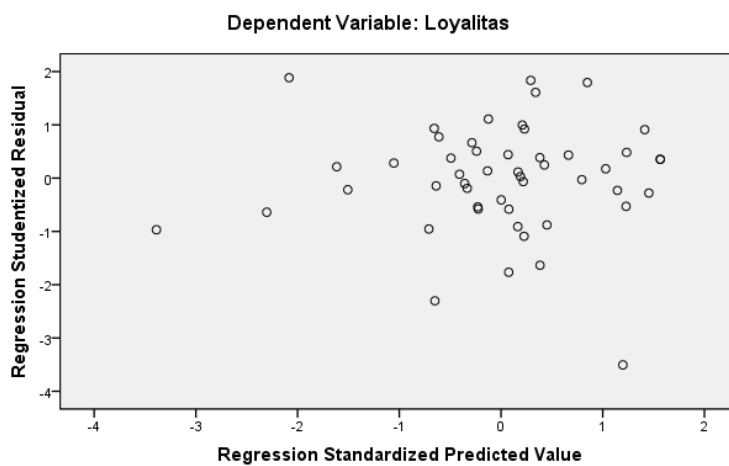
Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics		
	Tolerance	VIF	
1	Produk	.528	1.892
	Harga	.245	4.075
	Lokasi	.244	4.098
	Promosi	.201	4.981
	Kepuasan	.181	5.515

a. Dependent Variable: Loyalitas

Uji Heterokedasitas

Scatterplot



Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	Durbin-Watson
1	1.904 ^a

a. Predictors: (Constant),

Kepuasan, Produk,

Lokasi, Harga, Promosi

b. Dependent Variable:

Loyalitas

Lampiran 3 Hasil Uji Model

Uji parsial t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.339	1.298		1.032	.308
	Produk	.159	.059	.218	2.689	.010
	Harga	.262	.110	.288	2.389	.021
	Lokasi	.143	.110	.164	1.300	.200
	Promosi	.336	.120	.365	2.791	.008

a. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.826	.885		-.933	.356
	Produk	.104	.043	.137	2.429	.019
	Harga	.168	.078	.178	2.148	.037
	Lokasi	.162	.076	.178	2.145	.037
	Promosi	.203	.088	.212	2.317	.025
	Kepuasan	.381	.100	.367	3.799	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas

Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ANOVA^b					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	569.198	5	113.840	109.648	.000 ^a
Residual	45.682	44	1.038		
Total	614.880	49			

Uji

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Produk, Lokasi, Harga, Promosi

b. Dependent Variable: Loyalitas

Determinasi R²

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.905 ^a	.819	.803	1.513

a. Predictors: (Constant), promosi, Produk, Harga,

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.962 ^a	.926	.917	1.019

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Produk, Lokasi, Harga, Promosi

Pengaruh langsung dan Tidak Langsung

Variabel	Langsung	Tidak Langsung	Total	Kriteria	Kesimpulan
Produk	0,104	0,060	1,164	Intervening jika, "tidak langsung >	Bukan sebagai variabel intervening
Harga	0,168	0,099	0,267		
Lokasi	0,162	0,054	0,216		
Promosi	0,203	0,128	0,331		

				dari langsung	
--	--	--	--	------------------	--

Ringkasan estimasi parameter model

Model	Koefesien	t	P-value(sig)	R ²
Persamaan model Regresi 1 (X1, X2, X3, X4 ke Z)				
X1 – P1	0,159	2,689	0,010	0,803
X2 – P2	0,262	2,389	0,021	
X3 – P3	0,143	1,300	0,200	
X4 – P4	0,336	2,791	0,008	
Persamaan model Regresi 2 (X1, X2, X3, X4,Z ke Y)				
X1 – P5	0,104	2,429	0,019	0,917
X2 – P6	0,168	2,148	0,037	
X3 – P7	0,162	2,145	0,037	
X4 – P8	0,203	2,317	0,025	
Z – P9	0,381	3,799	0,000	

Lampiran 4 Lampiran Bukti Surat Riset Penelitia



CARNIVAL RESTO & CAFÉ

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini selaku Supervisor dari Carnival Resto & Cafe Palangkaraya, menerangkan bahwa:

Nama : GRISSELLA ISABELLA
NPK : K.2018.1.34534
Jurusan : Manajemen
Universitas : STIE Malangkucecwara
Judul Skripsi : "PENGARUH PRODUK, HARGA, LOKASI, DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Pada Carnival Resto & Cafe Palangkaraya)"

Telah melakukan penelitian di Carnival Resto & Cafe Palangkaraya dari 1 Desember s.d. 31 Desember 2021.

Surat Keterangan ini diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palangka Raya, 7 Febuari 2022

Carnival Resto & Cafe Palangkaraya.



STEFANUS ANGELO DAWNAN
Supervisor



STIE (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi) Malangkuçęwara

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:
 2022-02-08 21:50:31
 verification:
 ac874ca

Log Bimbingan Skripsi

Nama Mahasiswa : GRISSELLA ISABELLA
 NPK : K.2018.1.34534
 Nama Dosen : Dr.RINA RAHMAWATI, SE, MM, CAAC
 NIK : 202.710.300

No.	Tahap	Tanggal	Keterangan	September 2021
1	1	29-09-2021	- konsultasi judul (3 alternatif)	
No.	Tahap	Tanggal	Keterangan	Oktober 2021
2	1	08-10-2021	- proposal dan 10 artikel pendukung	
No.	Tahap	Tanggal	Keterangan	November 2021
3	1	23-11-2021	- seminar proposal - revisi	
No.	Tahap	Tanggal	Keterangan	Desember 2021
4	1	01-12-2021	- ACC bab 123	
5	1	01-12-2021	- revisi kuisisioner	
6	1	05-12-2021	ACC kuisisioner	
7	2	27-12-2021	- revisi bab 4	
No.	Tahap	Tanggal	Keterangan	Januari 2022
8	2	24-01-2022	ACC bab 12345	
No.	Tahap	Tanggal	Keterangan	Februari 2022
9	2	01-02-2022	- seminar hasil	

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

NO RESPONDEN	PRODUK					TOTAL X1
	X1	X2	X3	X4	X5	
1	4	4	5	4	4	21

2	3	4	4	4	5	20
3	5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	4	5	24
5	5	5	5	4	4	23
6	3	3	3	3	4	16
7	4	4	5	5	4	22
8	5	4	4	4	4	21
9	5	5	5	5	5	25
10	4	4	4	4	4	20
11	5	5	5	5	5	25
12	3	4	4	4	4	19
13	4	4	4	4	4	20
14	2	3	2	2	2	11
15	4	4	5	4	4	21
16	3	3	4	4	4	18
17	4	4	4	4	4	20
18	4	4	4	4	4	20
19	4	4	4	4	4	20
20	5	5	5	5	5	25
21	2	2	1	2	2	9
22	3	4	3	3	3	16
23	3	3	4	4	3	17
24	4	4	4	4	4	20
25	4	3	3	4	4	18
26	5	5	5	5	5	25
27	4	5	5	4	5	23
28	5	5	5	5	5	25
29	4	3	4	4	2	17
30	4	4	4	4	4	20
31	3	3	4	4	4	18
32	4	4	4	4	4	20
33	5	5	5	5	5	25
34	4	4	4	5	4	21
35	4	3	4	4	4	19
36	5	5	5	5	5	25
37	2	2	2	3	2	11
38	4	4	4	4	3	19
39	5	4	4	4	5	22
40	5	5	5	5	5	25
41	4	3	4	4	3	18
42	5	4	4	5	5	23
43	1	2	2	2	1	8
44	4	4	4	4	5	21
45	1	1	1	1	1	5
46	4	3	4	3	4	18
47	5	5	4	5	5	24

48	4	4	4	4	4	20
49	5	5	5	5	5	25
50	5	5	5	5	5	25

NO RESPONDEN	HARGA					TOTAL X2
	X1	X2	X3	X4	X5	
1	4	5	5	5	3	22
2	4	4	4	4	4	20
3	5	5	5	5	5	25
4	3	5	5	4	5	22
5	4	5	4	4	4	21
6	4	5	4	5	4	22
7	4	4	3	4	5	20
8	4	5	5	5	4	23
9	3	4	3	4	5	19
10	5	5	5	5	5	25
11	4	4	5	4	5	22
12	4	4	4	4	3	19
13	3	4	4	5	4	20
14	3	2	2	3	3	13
15	3	3	4	4	2	16
16	3	3	4	4	3	17
17	4	4	4	4	5	21
18	4	4	4	4	4	20
19	4	4	4	4	4	20
20	3	5	5	5	3	21
21	4	4	4	4	3	19
22	3	4	3	4	3	17
23	4	4	4	4	4	20
24	4	5	5	4	3	21
25	4	4	4	4	4	20
26	5	5	5	5	5	25
27	5	5	5	5	4	24
28	4	4	5	5	4	22
29	2	3	4	4	3	16
30	3	4	3	4	4	18
31	3	4	4	4	3	18
32	5	4	5	5	5	24
33	2	2	2	2	2	10
34	3	4	4	4	4	19
35	2	5	5	5	3	20
36	4	5	4	4	4	21
37	3	3	3	3	3	15
38	3	4	4	4	4	19
39	3	3	4	5	3	18

40	5	5	5	5	5	25
41	4	4	4	4	3	19
42	4	3	4	3	4	18
43	2	2	2	4	3	13
44	4	4	4	4	4	20
45	1	2	1	1	2	7
46	4	4	4	4	3	19
47	3	4	4	4	3	18
48	4	5	5	5	4	23
49	5	5	5	5	5	25
50	5	5	5	5	5	25

NO RESPONDEN	LOKASI					TOTAL X3
	X1	X2	X3	X4	X5	
1	5	3	4	3	4	19
2	4	4	4	4	4	20
3	5	5	5	4	5	24
4	5	4	4	4	5	22
5	2	2	3	2	3	12
6	4	3	4	4	4	19
7	4	3	4	4	5	20
8	5	4	5	5	4	23
9	4	3	4	3	3	17
10	5	5	5	5	5	25
11	5	4	5	5	5	24
12	4	5	4	4	4	21
13	5	5	4	4	5	23
14	2	3	2	3	3	13
15	4	4	4	4	4	20
16	4	3	4	3	4	18
17	4	5	4	5	5	23
18	4	4	4	4	4	20
19	4	3	3	3	4	17
20	5	5	5	5	5	25
21	4	4	4	4	4	20
22	2	2	4	2	4	14
23	4	4	4	4	3	19
24	4	4	4	4	5	21
25	4	3	3	3	4	17
26	5	5	5	5	5	25
27	5	4	5	4	4	22
28	3	4	4	4	5	20
29	4	2	4	4	4	18
30	4	3	4	3	4	18
31	3	3	3	3	3	15

32	4	3	4	4	4	19
33	2	2	2	3	2	11
34	4	2	4	4	4	18
35	5	1	5	5	3	19
36	4	4	4	4	4	20
37	4	3	4	3	4	18
38	4	3	4	4	4	19
39	5	4	4	5	4	22
40	5	5	5	5	5	25
41	4	2	4	3	4	17
42	2	2	2	2	3	11
43	4	3	3	3	3	16
44	5	4	4	4	4	21
45	2	2	1	2	2	9
46	5	4	4	3	3	19
47	4	2	4	3	4	17
48	4	4	4	4	4	20
49	5	5	5	5	5	25
50	5	5	5	5	5	25

NO RESPONDEN	PROMOSI					TOTAL X4
	X1	X2	X3	X4	X5	
1	5	4	4	5	4	22
2	4	4	4	4	4	20
3	5	5	5	4	5	24
4	5	4	5	5	5	24
5	4	4	4	4	5	21
6	4	4	4	4	4	20
7	5	4	4	4	4	21
8	4	4	4	5	4	21
9	4	4	3	3	3	17
10	5	5	5	5	5	25
11	5	5	4	5	5	24
12	5	5	5	5	4	24
13	5	5	5	5	4	24
14	3	2	3	3	2	13
15	4	4	3	3	5	19
16	4	4	5	4	4	21
17	4	4	4	5	5	22
18	4	4	5	5	4	22
19	4	4	4	4	4	20
20	5	5	5	5	5	25
21	4	4	4	4	4	20
22	5	3	4	4	4	20
23	4	4	4	4	3	19

24	4	3	5	5	4	21
25	4	4	4	4	4	20
26	5	5	5	5	5	25
27	5	4	5	5	5	24
28	4	4	4	4	4	20
29	4	4	3	3	4	18
30	4	4	4	4	4	20
31	4	4	4	3	4	19
32	5	3	4	5	4	21
33	2	2	2	2	2	10
34	4	4	4	4	4	20
35	5	5	5	5	4	24
36	5	5	5	5	5	25
37	3	4	4	4	4	19
38	4	4	4	4	3	19
39	5	5	5	5	5	25
40	5	5	5	5	5	25
41	4	4	3	3	4	18
42	2	3	3	3	3	14
43	4	4	4	4	4	20
44	5	4	5	4	5	23
45	2	1	2	2	1	8
46	5	5	4	4	5	23
47	4	4	4	3	4	19
48	4	4	4	4	4	20
49	5	5	5	5	5	25
50	5	5	5	5	5	25

NO RESPONDEN	KEPUASAN					TOTAL Z
	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	
1	4	5	4	4	4	21
2	4	4	4	4	4	20
3	3	5	5	5	5	23
4	3	5	5	5	4	22
5	3	5	5	4	4	21
6	2	4	4	4	4	18
7	4	4	4	4	4	20
8	3	4	4	4	4	19
9	3	4	5	5	5	22
10	5	5	5	5	5	25
11	4	5	5	5	5	24
12	3	4	4	4	4	19
13	4	4	4	4	4	20
14	2	3	3	3	2	13
15	2	4	3	4	4	17

16	3	4	4	4	4	19
17	3	4	4	5	4	20
18	3	4	4	4	4	19
19	3	4	4	3	3	17
20	4	5	4	5	5	23
21	3	3	3	4	4	17
22	3	3	4	4	4	18
23	3	4	4	4	4	19
24	4	4	4	4	4	20
25	2	4	4	4	4	18
26	4	4	5	4	5	22
27	4	4	5	5	5	23
28	3	4	4	4	4	19
29	3	4	4	3	4	18
30	4	4	4	4	4	20
31	3	4	3	4	4	18
32	3	4	4	4	4	19
33	3	2	2	2	2	11
34	4	5	4	5	5	23
35	4	4	4	4	4	20
36	4	5	5	4	4	22
37	3	3	4	3	3	16
38	3	4	4	4	4	19
39	4	4	4	4	4	20
40	4	5	5	5	5	24
41	4	3	4	3	3	17
42	3	3	2	3	2	13
43	2	3	3	3	2	13
44	4	5	5	5	4	23
45	2	2	2	2	2	10
46	3	3	4	4	4	18
47	3	4	3	4	4	18
48	4	4	4	4	4	20
49	5	5	5	5	5	25
50	5	5	5	5	5	25

NO RESPONDEN	LOYALITAS					TOTAL Y
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	
1	3	4	4	4	4	19
2	4	4	4	4	4	20
3	4	5	5	5	5	24
4	4	5	5	5	5	24
5	3	4	4	4	4	19
6	3	4	3	4	4	18
7	4	4	4	4	4	20

8	4	4	5	4	5	22
9	3	3	4	4	4	18
10	5	5	5	5	5	25
11	4	4	4	4	4	20
12	3	4	4	4	4	19
13	4	4	4	4	4	20
14	2	3	3	3	3	14
15	3	4	4	3	4	18
16	3	4	4	4	4	19
17	4	4	4	5	4	21
18	3	4	4	4	4	19
19	3	3	4	4	4	18
20	4	4	5	5	5	23
21	3	3	3	3	3	15
22	3	3	3	4	3	16
23	3	4	4	4	4	19
24	3	4	4	4	4	19
25	3	3	4	4	4	18
26	4	5	5	4	5	23
27	4	5	5	4	5	23
28	5	4	4	4	4	21
29	3	4	3	4	4	18
30	4	4	4	4	4	20
31	3	4	3	4	4	18
32	4	4	4	4	4	20
33	2	2	2	3	2	11
34	4	4	4	5	5	22
35	2	5	5	5	4	21
36	4	5	5	4	4	22
37	3	3	3	3	4	16
38	2	4	4	4	4	18
39	4	4	4	5	4	21
40	4	5	5	5	5	24
41	3	3	4	3	4	17
42	3	3	3	3	2	14
43	2	3	3	3	3	14
44	4	5	5	4	4	22
45	1	2	1	1	2	7
46	4	3	4	4	4	19
47	3	4	3	4	4	18
48	4	4	4	4	4	20
49	5	5	5	5	5	25
50	5	5	5	5	5	25