

## DAFTAR PUSTAKA

- Aprita Nur Maharani, Raissa, and Iskandar Ali Alam. 2022. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Selama Pandemi Covid-19 Pada Kebab Salahuddin." *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan* 1(4):235–42. doi: 10.54443/sibatik.v1i4.22.
- Arianto, Nurmin. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor." *Jurnal Pemasaran Kompetitif* 1(2):83–101. doi: 10.32493/jpkpk.v1i2.856.
- Atmodjo, Marsum W. 2005. *Restoran Dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.
- Dahmiri, Dahmiri, and Sylvia Kartika Wulan Bhayangkari. 2020. "Pengaruh Store Atmosphere, Etika Bisnis Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen." *Eksis: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis* 11(1):1. doi: 10.33087/eksis.v11i1.177.
- Daryanto, and Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Gava Media.
- Fahmi, A. H. 2019. *Pengaruh Experiential Marketing, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Dealer Motor Honda PT.Mitra Pinasthika Mustika Surabaya*. STIESIA. Surabaya.
- Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Hallencreutz, Jacob, and Johan Parmler. 2021. "Important Drivers for Customer Satisfaction—from Product Focus to Image and Service Quality." *Total Quality Management and Business Excellence* 32(5–6):501–10. doi: 10.1080/14783363.2019.1594756.
- Han, Heesup, and Kisang Ryu. 2009. "The Roles of the Physical Environment, Price Perception, and Customer Satisfaction in Determining Customer Loyalty in the Restaurant Industry." *Journal of Hospitality and Tourism Research* 33(4):487–510. doi: 10.1177/1096348009344212.
- Hanaysha, Jalal. 2016. "Testing the Effects of Food Quality, Price Fairness, and Physical Environment on Customer Satisfaction in Fast Food Restaurant Industry." *Journal of Asian Business Strategy* 6(2):31–40. doi: 10.18488/journal.1006/2016.6.2/1006.2.31.40.
- Hery. 2019. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Grasindo.
- Heung, Vincent C. S., and Tianming Gu. 2012. "Influence of Restaurant Atmospherics on Patron Satisfaction and Behavioral Intentions." *International Journal of Hospitality Management* 31(4):1167–77. doi: 10.1016/j.ijhm.2012.02.004.
- Kartika, Dita Murinda, and Syahputra. 2017. "Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian Pada Coffee Shop Di Bandung." *Jurnal Ecodemica* 1(2):162–71.
- Kotler, Philip, and Gary Amstrong. 2006. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. 12th ed. Erlangga.
- Kotler, Philip, and Gary Amstrong. 2017. *Principles Of Marketing*. United Kingdom: Pearson.

- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. 12th ed. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management*. 14th ed. Prentice Hall.
- Lee, Won Seok, Joonho Moon, and Myungkeun Song. 2018. "Attributes of the Coffee Shop Business Related to Customer Satisfaction." *Journal of Foodservice Business Research* 21(6):628–41. doi: 10.1080/15378020.2018.1524227.
- Meldarianda, Resti, and Henky Lisan. 2010. "PENGARUH STORE ATMOSPHERE TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN PADA RESORT CAFÉ ATMOSPHERE BANDUNG." *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi (JBE)*.
- Nawir, Hasrul. 2022. "Parepare Kota 1.000 Warkop, Bisa Traveler Masukkan Destinasi Berikutnya Nih." *Detik.Com*. Retrieved February 25, 2023 (<https://travel.detik.com/domestic-destination/d-5954258/parepare-kota-1000-warkop-bisa-traveler-masukkan-destinasi-berikutnya-nih>).
- Putra, I. Made Bayu Purnama, and I. Gusti Ayu Wimba. 2021. "Pengaruh Store Atmosphere, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pizza Hut Cabang Gatot Subroto Denpasar." *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata* 1(2):744–56.
- Raditya Satrya, Made Anggi, and Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Pelanggan KFC." *Bisma: Jurnal Manajemen* 7(2):236. doi: 10.23887/bjm.v7i2.32134.
- Rafika, Nur Aulia, and Yulhendri. 2020. "The Effect of Store Atmosphere, Product

Quality, Customer Satisfaction and Electronic Word of Mouth on Customer Loyalty in Gubuk Coffee Padang.” 124(2019):788–802. doi: 10.2991/aebmr.k.200305.146.

Saputra, Falla Ilhami. 2013. “Kualitas Layanan, Citra Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan ( Studi Pada PT Bank BNI 46 Sentra Kredit Kecil Surabaya ).” *Jurnal Aplikasi Manajemen* 11(3):445–57.

Sugiarto, Budi Utomo, and Hartono Subagio. 2014. “Analisa Pengaruh Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Store Atmosphere Terhadap Minat Beli Di Dream of Khayangan Art Resto Surabaya.” *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* 2(1):1–14.

Suhud, Usep, Mamoon Allan, Setyo Ferry Wibowo, Elke Sabrina, and Greg Willson. 2020. “Measuring Customer Satisfaction of a Café and Coffee Shop Colony at a Traditional Market.” *Journal of Foodservice Business Research* 23(1):78–94. doi: 10.1080/15378020.2019.1686897.

Supriyanto, Achmad, Bambang Budi Wiyono, and Burhanuddin Burhanuddin. 2021. “Effects of Service Quality and Customer Satisfaction on Loyalty of Bank Customers.” *Cogent Business and Management* 8(1). doi: 10.1080/23311975.2021.1937847.

Tijptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. 3rd ed. Yogyakarta: Andi Offset.

Tijptono, Fandy. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. 3rd ed. Yogyakarta: Andi.

Tijptono, Fandy, and Anaatasia Diana. 2020. *Kepuasan Pelanggan Konsep, Pengukuran, & Strategi*. 1st ed. Yogyakarta: Andi.

Utami, Christina Whidya. 2010. *Manajemen Ritel: Strategi Dan Implementasi*

*Operasional Bisnis Ritel Modern Di Indonesia*. 2nd ed. Jakarta: Selemba Empat.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cetakan ke-24. Bandung: Alfabeta.

# LAMPIRAN

**Lampiran 1  
Biodata Diri****BIODATA****Identitas Diri**

Nama : Febriani Putri Pratiwi  
Tempat, Tanggal Lahir : Parepare, 28 Februari 2001  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Alamat : Jln. Jend Ahmad Yani Km.3  
Telepon Rumah atau HP : 081779536601  
Alamat *E-mail* : [febrianipuutri@gmail.com](mailto:febrianipuutri@gmail.com)

**Riwayat Pendidikan****A. Pendidikan Formal**

- 2005-2007: TK Bandar Madani Parepare
- 2007-2013: SD Negeri 43 Parepare
- 2013-2016: SMP Negeri 2 Parepare
- 2016-2019: Bosowa School Makassar
- 2019-2023: S1 Manajemen Universitas Hasanuddin

**B. Pendidikan Informal**

- 2019: Pelatih Basic Learning Skill Character an Creativity (Balance) Universitas Hasanuddin

Makassar, 15 Mei 2023

Febriani Putri Pratiwi

**Lampiran 2****Kuesioner Penelitian****PENGARUH STORE ATMOSPHERE, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA SIAJIRAH COFFEE PAREPARE**

Dalam rangka penyusunan skripsi untuk menyelesaikan studi jenjang Strata 1 (S1) Perkenalkan saya Febriani Putri Pratiwi, mahasiswa jurusan manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin (UNHAS), melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh *store atmosphere*, Kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada siadjirah *coffee* Parepare”.

Sehubung dengan hal tersebut, saya mohon ketersediaan saudara/l untuk bersedia mengisi kuesioner sesuai dengan keadaan yang dialami dan di rasakan. Informasi yang saya berikan dijamin rahasia dan digunakan hanya untuk kepentingan akademis.

Atas kesediaan waktu untuk mengisi kuesioner ini, di ucapkan terima kasih.

Peneliti

Febriani Putri Ptatiwi



### A. Profil responden

1. Nama :

2. Usia :

- a. 17 - 25 tahun
- b. 26 – 35 tahun
- c. 36 - 45 tahun
- d. >45 tahun

3. Jenis Kelamin :

- a. Perempuan
- b. Laki-laki

4. Berapa kali anda berkunjung ke Siadjirah Coffee?

- a. 3-4 kali
- b. 4-5 kali
- c. Lebih dari 5 kali

### B. Kuesioner

Berilah tanda centang (√) pada kolom yang tersedia sesuai dengan pendapat anda. Keterangan : Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Kurang Setuju (KS), Setuju (S), Sangat Setuju (TS)

Store Atmosphere						
No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Sidjirah <i>Coffee</i> memiliki pemandangan yang menarik					
2.	Pemandangan Siadjirah <i>Coffee</i> membuat saya merasa nyaman					
3.	Siadjirah <i>Coffee</i> memiliki desain interior menarik					
4.	Pencahayaan di Sidjirah <i>Coffee</i> menciptakan suasana yang nyaman					
5.	Pegawai Sidjirah <i>Coffee</i> berpenampilan rapi dan sopan					
6.	<i>Background music</i> di Siadjirah <i>Coffee</i> menyenangkan					
7.	Jumlah karyawan di Sidjirah <i>Coffee</i> sudah memadai					
8.	Lukisan/Gambar di Siadjirah <i>Coffee</i> menarik secara visual					

Kualitas Pelayanan						
No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Saya menyadari layanan di Siadjirah <i>Coffee</i> bagus					
2.	Saya menyadari bahwa Siadjirah <i>Coffee</i> melakukan yang terbaik untuk memuaskan pelanggan					

3.	Saya menyadari saya puas dengan pelayanan yang diberikan dari <i>Siadjirah Coffee</i>					
----	---	--	--	--	--	--

Kualitas Produk						
No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Saya menyadari kualitas makanan dan minuman di <i>Siadjirah Coffee</i> bagus					
2.	Saya menyadari rasa makanan dan minuman di <i>Siadjirah Coffee</i> enak					
3.	Saya menyadari kemurnian kopi di <i>Siadjirah Coffee</i> baik					

Kepuasan Pelanggan						
No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Saya senang telah mengunjungi <i>Siadjirah Coffee</i>					
2.	Kualitas makanan dan layanan <i>Siadjirah Coffee</i> memenuhi harapan saya					
3.	Secara keseluruhan, saya puas dengan <i>Siadjirah Coffee</i>					
4.	Saya sangat menikmati suasana di <i>Siadjirah Coffee</i>					

## Lampiran 3

## Tabulasi Data

No.	Store Atmosphere								Total X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	40
2	4	4	3	4	4	3	4	4	30
3	5	5	4	3	5	5	5	5	37
4	5	5	4	4	5	4	5	5	37
5	5	5	4	4	5	4	5	5	37
6	4	4	5	5	5	4	4	4	35
7	5	5	4	4	4	4	4	4	34
8	4	4	4	4	4	4	4	4	32
9	5	4	4	3	4	4	3	4	31
10	5	5	5	5	5	5	5	5	40
11	5	5	5	5	5	5	5	5	40
12	5	4	4	4	4	4	4	4	33
13	4	4	3	4	4	3	3	4	29
14	5	4	5	4	5	5	5	5	38
15	2	1	2	1	2	1	2	1	12
16	4	3	3	4	4	4	5	3	30
17	4	4	4	4	5	5	4	4	34
18	4	4	5	5	4	4	4	4	34
19	4	3	4	3	3	3	4	4	28
20	3	3	4	4	4	3	4	4	29
21	4	4	5	5	5	3	3	5	34
22	5	5	4	5	3	5	3	4	34
23	4	4	3	5	4	5	4	3	32
24	4	5	4	4	4	4	4	4	33
25	5	5	5	4	5	5	5	5	39
26	4	4	5	4	4	4	4	5	34
27	3	3	3	3	3	3	3	3	24
28	4	5	5	4	4	3	4	5	34
29	5	5	5	4	3	5	4	5	36
30	4	4	4	4	4	4	4	4	32
31	4	4	4	5	4	5	5	5	36
32	5	4	4	4	5	3	5	4	34
33	5	5	5	5	5	5	4	4	38

34	4	5	5	4	5	4	3	5	35
35	5	5	5	5	5	5	5	5	40
36	4	4	3	4	5	5	4	5	34
37	5	5	5	5	5	5	4	5	39
38	5	4	5	5	5	5	5	4	38
39	5	4	5	5	5	4	4	3	35
40	5	5	5	5	5	5	5	5	40
41	4	4	4	4	4	4	4	4	32
42	3	3	4	4	4	5	4	4	31
43	5	5	5	5	5	5	5	5	40
44	4	4	4	5	3	4	4	3	31
45	4	5	3	5	4	3	4	5	33
46	5	5	5	5	5	5	5	5	40
47	5	5	5	5	5	5	5	5	40
48	5	5	5	5	5	5	5	5	40
49	5	5	5	5	5	5	5	5	40
50	5	5	5	5	5	5	5	5	40
51	1	1	1	5	1	1	1	2	13
52	5	5	5	3	4	4	3	5	34
53	4	4	4	3	4	4	3	5	31
54	4	3	4	4	4	5	4	5	33
55	3	4	4	4	3	5	3	5	31
56	4	4	3	4	4	3	4	3	29
57	4	4	4	3	3	5	3	5	31
58	4	5	5	4	3	4	3	3	31
59	4	3	5	4	3	5	4	3	31
60	4	4	5	3	5	4	4	4	33
61	4	4	4	4	4	4	4	4	32
62	4	3	5	4	5	3	5	3	32
63	4	3	3	4	3	3	4	4	28
64	5	5	5	4	4	5	3	5	36
65	4	5	5	5	5	5	4	4	37
66	5	3	4	5	3	4	4	4	32
67	5	5	4	4	5	4	5	5	37
68	5	5	5	5	4	4	3	5	36
69	5	4	5	5	5	4	4	4	36
70	5	4	4	5	3	4	5	5	35
71	5	5	4	4	4	3	3	5	33
72	5	3	4	4	4	3	5	4	32

73	4	3	5	3	4	4	4	3	30
74	4	3	5	4	3	4	5	4	32
75	4	5	5	4	5	4	4	5	36
76	5	5	5	5	5	5	5	5	40
77	5	5	4	5	5	5	4	4	37
78	5	5	5	5	5	4	4	4	37
79	5	5	5	5	5	5	5	5	40
80	5	5	5	5	4	5	5	4	38
81	5	5	5	5	5	4	5	4	38
82	5	5	4	5	4	5	4	5	37
83	4	5	4	4	5	4	3	4	33
84	5	4	4	4	5	5	4	5	36
85	5	4	4	5	5	4	5	4	36
86	4	5	4	5	4	4	5	5	36
87	5	4	4	5	5	4	4	4	35
88	5	4	4	5	5	5	4	4	36
89	5	4	4	4	5	5	5	5	37
90	5	4	5	5	5	4	4	5	37
91	4	5	4	5	4	5	5	5	37
92	5	4	5	5	4	4	5	4	36
93	5	4	4	5	5	5	5	4	37
94	5	5	5	4	4	5	4	4	36
95	5	5	4	4	5	5	5	4	37
96	4	5	5	5	5	5	5	5	39
97	4	5	5	5	5	5	4	5	38
98	4	5	5	4	4	5	5	5	37
99	5	4	5	5	5	4	5	5	38
100	4	3	4	1	2	4	2	4	24

No.	Kualitas Produk			
	X2.1	X2.2	X2.3	Total X2
1	5	5	5	15
2	4	4	4	12
3	5	5	5	15
4	5	5	5	15
5	5	5	5	15
6	4	4	4	12
7	5	5	4	14

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

47	5	5	5	15
48	5	5	5	15
49	5	5	5	15
50	5	5	5	15
51	1	2	1	4
52	3	3	4	10
53	3	4	4	11
54	5	5	5	15
55	5	5	5	15
56	4	4	4	12
57	4	4	5	13
58	4	3	4	11
59	4	3	5	12
60	3	2	1	6
61	4	4	4	12
62	4	3	4	11
63	3	3	3	9
64	4	5	4	13
65	5	4	4	13
66	3	5	3	11
67	5	5	5	15
68	4	5	4	13
69	5	4	4	13
70	4	4	5	13
71	5	5	5	15
72	4	5	4	13
73	4	4	4	12
74	5	3	3	11
75	5	4	5	14
76	4	4	4	12
77	4	4	4	12
78	5	5	5	15
79	5	5	5	15
80	4	4	3	11
81	5	5	5	15
82	5	4	4	13
83	4	4	4	12
84	4	5	4	13
85	5	4	5	14



86	4	4	5	13
87	5	5	4	14
88	5	5	5	15
89	4	4	4	12
90	5	5	5	15
91	5	4	4	13
92	5	5	4	14
93	5	4	4	13
94	5	5	4	14
95	5	5	5	15
96	5	5	4	14
97	5	4	5	14
98	5	4	5	14
99	5	4	4	13
100	3	3	3	9

No.	Kualitas Layanan			
	X3.1	X3.2	X3.3	Total X3
1	5	5	5	15
2	4	4	4	12
3	5	5	5	15
4	5	5	5	15
5	5	5	5	15
6	4	4	4	12
7	4	5	5	14
8	4	4	4	12
9	4	4	4	12
10	5	5	5	15
11	5	5	5	15
12	4	4	4	12
13	3	4	3	10
14	5	5	5	15
15	1	3	2	6
16	2	3	3	8
17	4	4	4	12
18	4	5	4	13
19	3	4	4	11
20	3	4	4	11
21	4	4	4	12

22	5	5	4	14
23	4	3	5	12
24	4	4	4	12
25	4	5	5	14
26	4	4	4	12
27	3	3	3	9
28	3	5	4	12
29	4	5	5	14
30	4	4	4	12
31	5	5	5	15
32	4	5	3	12
33	5	5	5	15
34	5	4	4	13
35	5	5	5	15
36	5	3	4	12
37	5	5	4	14
38	5	5	5	15
39	5	4	4	13
40	5	5	5	15
41	4	4	4	12
42	4	5	4	13
43	5	5	5	15
44	4	4	4	12
45	5	3	4	12
46	5	5	5	15
47	5	5	5	15
48	5	5	5	15
49	5	5	5	15
50	5	5	5	15
51	2	2	2	6
52	4	5	4	13
53	4	4	4	12
54	4	5	4	13
55	4	4	4	12
56	4	4	3	11
57	4	4	5	13
58	3	4	3	10
59	3	4	5	12
60	2	2	2	6

61	3	4	4	11
62	5	3	5	13
63	3	4	4	11
64	4	5	5	14
65	4	5	5	14
66	3	4	4	11
67	5	5	5	15
68	5	5	5	15
69	4	4	4	12
70	5	4	5	14
71	4	5	5	14
72	3	4	4	11
73	4	4	4	12
74	5	3	4	12
75	5	4	5	14
76	4	5	4	13
77	4	5	4	13
78	4	4	4	12
79	5	5	5	15
80	4	5	4	13
81	5	5	5	15
82	5	5	5	15
83	4	5	4	13
84	5	5	4	14
85	5	4	4	13
86	5	4	4	13
87	4	4	4	12
88	4	4	5	13
89	5	5	5	15
90	5	4	4	13
91	5	5	5	15
92	4	5	5	14
93	5	5	5	15
94	4	4	5	13
95	4	5	5	14
96	4	5	5	14
97	5	5	5	15
98	5	5	5	15
99	5	5	4	14

100	2	3	4	9
-----	---	---	---	---

No.	Kepuasan Konsumen				
	Y1	Y2	Y3	Y4	Total Y
1	5	5	5	5	20
2	4	4	4	4	16
3	5	5	5	5	20
4	5	5	5	5	20
5	5	5	5	5	20
6	4	4	5	4	17
7	5	5	5	5	20
8	4	4	4	4	16
9	4	4	4	5	17
10	5	5	5	5	20
11	5	5	5	5	20
12	4	4	4	4	16
13	4	4	4	4	16
14	5	4	5	5	19
15	2	1	1	2	6
16	3	3	3	3	12
17	4	4	5	5	18
18	4	4	4	4	16
19	4	5	5	4	18
20	4	3	3	4	14
21	5	5	4	5	19
22	5	4	5	4	18
23	5	4	4	3	16
24	4	4	4	4	16
25	5	4	4	5	18
26	5	5	5	4	19
27	3	3	3	3	12
28	3	4	4	5	16
29	5	4	5	5	19
30	4	4	4	4	16
31	5	5	5	5	20
32	5	5	4	5	19
33	5	4	5	5	19
34	5	4	5	5	19
35	5	5	5	5	20

36	5	4	5	3	17
37	4	5	5	5	19
38	5	5	5	5	20
39	4	4	5	4	17
40	5	5	5	5	20
41	4	4	4	4	16
42	3	4	4	5	16
43	5	5	5	5	20
44	3	4	4	4	15
45	5	4	3	5	17
46	5	5	5	5	20
47	5	5	5	5	20
48	5	5	5	5	20
49	5	5	5	5	20
50	5	5	5	5	20
51	5	3	3	5	16
52	4	4	4	4	16
53	4	4	4	4	16
54	5	5	5	5	20
55	5	5	4	4	18
56	4	4	5	4	17
57	4	4	3	4	15
58	3	4	5	4	16
59	4	3	5	5	17
60	4	3	3	4	14
61	5	5	5	5	20
62	4	3	5	3	15
63	4	3	3	4	14
64	5	5	5	5	20
65	5	4	4	5	18
66	3	4	4	4	15
67	5	5	5	5	20
68	5	5	5	5	20
69	5	5	5	5	20
70	3	4	5	5	17
71	4	5	5	5	19
72	3	5	3	3	14
73	4	3	5	4	16
74	4	3	4	5	16

75	4	5	4	4	17
76	4	5	4	5	18
77	5	4	4	5	18
78	4	5	4	4	17
79	5	5	5	5	20
80	4	4	4	5	17
81	5	5	5	5	20
82	4	5	5	4	18
83	4	4	4	4	16
84	4	5	5	5	19
85	5	5	4	4	18
86	5	5	4	4	18
87	5	5	5	5	20
88	5	5	5	4	19
89	4	5	5	5	19
90	5	5	5	4	19
91	4	5	5	5	19
92	5	4	5	5	19
93	5	4	4	4	17
94	5	5	4	4	18
95	4	4	5	5	18
96	5	4	5	5	19
97	5	5	5	4	19
98	4	4	5	5	18
99	4	5	5	5	19
100	3	4	3	2	12

## Lampiran 4

## Hasil Olah Data

## A. UJI VALIDITAS

1. Uji Validitas *Store Atmosphere*

		Correlations								
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.633**	.552**	.368**	.589**	.535**	.554**	.498**	.790**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.633**	1	.553**	.419**	.579**	.579**	.378**	.656**	.811**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.552**	.553**	1	.313**	.516**	.537**	.416**	.469**	.731**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		.002	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.368**	.419**	.313**	1	.428**	.357**	.449**	.282**	.612**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.002		<.001	<.001	<.001	.005	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.589**	.579**	.516**	.428**	1	.463**	.592**	.467**	.785**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	.535**	.579**	.537**	.357**	.463**	1	.472**	.533**	.758**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.7	Pearson Correlation	.554**	.378**	.416**	.449**	.592**	.472**	1	.381**	.718**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.8	Pearson Correlation	.498**	.656**	.469**	.282**	.467**	.533**	.381**	1	.722**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	.005	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1	Pearson Correlation	.790**	.811**	.731**	.612**	.785**	.758**	.718**	.722**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## 2. Uji Validitas Kualitas Produk

		Correlations			
		X2.1	X2.2	X2.3	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.720**	.668**	.902**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.720**	1	.640**	.886**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001
	N	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.668**	.640**	1	.869**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001
	N	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.902**	.886**	.869**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	
	N	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## 3. Uji Validitas Kualitas Layanan

**Correlations**

		X3.1	X3.2	X3.3	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.554**	.675**	.877**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.554**	1	.633**	.832**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001
	N	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.675**	.633**	1	.883**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001
	N	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.877**	.832**	.883**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	
	N	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

#### 4. Uji Validitas Kepuasan Konsumen

**Correlations**

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.543**	.505**	.508**	.789**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.543**	1	.603**	.462**	.814**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.505**	.603**	1	.566**	.836**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	.508**	.462**	.566**	1	.782**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	100	100	100	100	100
Y	Pearson Correlation	.789**	.814**	.836**	.782**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

#### B. Uji REABILITAS

##### 1. Uji Reabilitas *Store Atmosphere*

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.882	8

##### 2. Uji Reabilitas Kualitas Produk

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.862	3

##### 3. Uji Reabilitas Kualitas Layanan



**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.826	3

**4. Uji Reabilitas Kepuasan Konsumen****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.820	4

**C. ANALISIS STATISTIK DESKRIPTIF****Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Store Atmosphere	100	12	40	34.41	4.770
Kualitas Produk	100	4	15	12.92	2.219
Kualitas Layanan	100	6	15	12.94	2.024
Kepuasan Konsumen	100	6	20	17.64	2.346
Valid N (listwise)	100				

**D. ANALISIS LINEAR BERGANDA****Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.144	.995		4.166	<.001
	Store Atmosphere	.162	.055	.330	2.971	.004
	Kualitas Produk	.295	.108	.279	2.725	.008
	Kualitas Layanan	.317	.140	.273	2.256	.026

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

**E. UJI T (UJI PARSIAL)****Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.144	.995		4.166	<.001
	Store Atmosphere	.162	.055	.330	2.971	.004
	Kualitas Produk	.295	.108	.279	2.725	.008
	Kualitas Layanan	.317	.140	.273	2.256	.026

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

**F. UJI F (UJI SIMULTAN)**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	369.171	3	123.057	67.172	<.001 <sup>b</sup>
	Residual	175.869	96	1.832		
	Total	545.040	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Store Atmosphere