

# **LAMPIRAN**

## KUESIONER PENELITIAN

Perihal : Mohon bantuan pengisian Kuesioner

Kepada Yth :

Bapak/ Ibu, Saudara/ i

Di tempat

Dengan Hormat,

Dalam rangka penyusunan Skripsi sebagai salah satu syarat kelulusan program Strata 1 Manajemen di Program Studi Manajemen IIB Darmajaya, Saya:

Nama : Zahwa Nur Janah

NPM : 2012110128

Sedang melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *STORE ATMOSPHERE*, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP MINAT BERKUNJUNG ULANG DI KOPI ALAM METRO LAMPUNG MELALUI KEPUASAN SEBAGAI *VARIABEL INTERVENING*”** Oleh karena itu saya mohon kesediaan bapak/ibu,saudara/i untuk mengisi kusioner di bawah ini dengan jujur dan benar. Data atau informasi yang terkumpul akan saya jaga kerahasiaanya dan di gunakan hanya untuk kepentingan penyusunan skripsi ini semata. Atas perhatian bapak/ibu, saudara/i saya ucapkan terima kasih.

Bandar Lampung, Januari 2023

Peneliti

Zahwa Nur Janah

NPM. 2012110128

Panduan pengisian pernyataan :

1. Jawablah pernyataan yang diajukan dibawah ini dengan benar dan jujur.
2. Pernyataan harus dijawab semua jangan sampai ada yang terlewatkan, agar data dapat sepenuhnya di olah oleh peneliti.
3. Berilah tanda (√) pada jawaban yang telah disediakan oleh peneliti.
4. Keterangan : SS (Sangat Setuju)  
S (Setuju)  
CS (Cukup Setuju)  
TS (Tidak Setuju)  
STS (Sangat Tidak Setuju)

### **IDENTITAS RESPONDEN**

**1. Berapa kali anda melakukan pembelian di cafe Kopi Alam Metro?**

- 1 kali
- 2 kali
- 3 kali
- Lebih dari 3kali

**2. Nama :.....**

**3. Usia**

- 17-20 Tahun
- 21-26 Tahun
- 27-35 Tahun
- > 35 Tahun

**4. Status Pekerjaan**

- Pelajar
- Mahasiswa
- Pekerja Negri/Swasta
- Ibu Rumah Tangga
- Lainnya

**5. Penghasilan atau Pendapatan**

- 1.000.000 - 2.000.000
- 2.000.000 - 3.000.000
- 3.000.000 - 4.000.000

## DAFTAR PERTANYAAN

| <b>Kualitas Pelayanan</b>      |   |            |           |           |          |           |
|--------------------------------|---|------------|-----------|-----------|----------|-----------|
| <b>No</b>                      | <b>Pernyataan</b>   | <b>STS</b> | <b>TS</b> | <b>CS</b> | <b>S</b> | <b>SS</b> |
| <b><i>Tangibles</i></b>        |   |            |           |           |          |           |
| <b>1</b>                       | Karyawan Kopi Alam Metro berpenampilan rapi   |            |           |           |          |           |
| <b>2</b>                       | Karyawan Kopi Alam Metro dapat berkomunikasi dengan baik dalam menyampaikan informasi                             |            |           |           |          |           |
| <b><i>Empathy</i></b>          |   |            |           |           |          |           |
| <b>3</b>                       | Karyawan Kopi Alam Metro memahami kebutuhan para pelanggan.   |            |           |           |          |           |
| <b>4</b>                       | Karyawan Kopi Alam Metro dapat dapat memenuhi permintaan pelanggan pelanggan ketika membutuhkan bantuan.          |            |           |           |          |           |
| <b><i>Reliability</i></b>      |   |            |           |           |          |           |
| <b>5</b>                       | Kemampuan karyawan Kopi Alam Metro dalam melayani pelanggan dengan tepat dan dapat diandalkan                     |            |           |           |          |           |
| <b>6</b>                       | Karyawan Kopi Alam Metro memberikan pelayanan secara akurat dan dan cepat ketika pelanggan membutuhkan bantuan    |            |           |           |          |           |
| <b><i>Responsivess</i></b>     |   |            |           |           |          |           |
| <b>7</b>                       | Kemampuan karyawan Kopi Alam Metro dalam mambantu kebutuhan para pelanggan  |            |           |           |          |           |
| <b>8</b>                       | Karyawan Kopi Alam Metro memiliki respon baik ketika mendapatkan komplain   |            |           |           |          |           |
| <b><i>Assurance</i></b>        |   |            |           |           |          |           |
| <b>9</b>                       | Karyawan Kopi Alam Metro melayani pelanggan dengan ramah sopan dan memahami informasi yang ada di Kopi Alam Metro |            |           |           |          |           |
| <b>10</b>                      | Karyawan Kopi Alam Metro selalu memenuhi permintaan pelanggan yang membutuhkan perhatian khusus.                  |            |           |           |          |           |
| <b><i>Store Atmosphere</i></b> |   |            |           |           |          |           |
| <b>No</b>                      | <b>Pernyataan</b>   | <b>STS</b> | <b>TS</b> | <b>CS</b> | <b>S</b> | <b>SS</b> |
| <b><i>Store Exterior</i></b>   |   |            |           |           |          |           |
| <b>1</b>                       | Desain bangunan pada cafe Kopi Alam Metro memberikan kesan unik   |            |           |           |          |           |

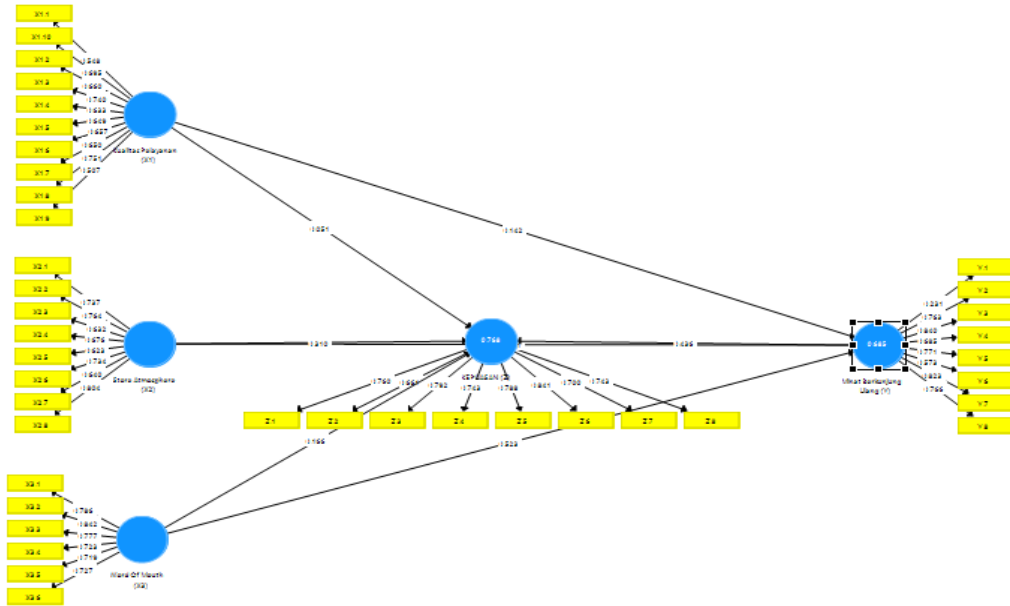
|  |   |            |           |           |          |           |
|--|---|------------|-----------|-----------|----------|-----------|
| 2  | Desain bangunan di cafe Kopi Alam Metro menimbulkan hasrat untuk berbelanja                               |            |           |           |          |           |
| <b>General Interior</b>                          |   |            |           |           |          |           |
| 3  | Kombinasi warna, ukuran, dan desain lantai pada cafe Kopi Alam Metro sesuai dengan konsep cafe            |            |           |           |          |           |
| 4  | Warna dan pencahayaan di cafe Kopi Alam Metro terang.   |            |           |           |          |           |
| <b>Store Layout</b>                              |   |            |           |           |          |           |
| 5  | Ruangan cafe Kopi Alam Metro cukup luas   |            |           |           |          |           |
| 6  | Layout ruangan di Kopi Alam Metro patisserie nyaman   |            |           |           |          |           |
| <b>Interior</b>                                  |   |            |           |           |          |           |
| 7  | Interior pajangan makanan di cafe Kopi Alam Metro menarik   |            |           |           |          |           |
| 8  | Poster dan dekorasi dinding pada cafe Kopi Alam Metro indah dan berkesan                                  |            |           |           |          |           |
| <b>Word Of Mouth</b>                             |   |            |           |           |          |           |
| <b>No</b>  | <b>Pernyataan</b>   | <b>STS</b> | <b>TS</b> | <b>CS</b> | <b>S</b> | <b>SS</b> |
| <b>Kemauan Konsumen membicarakan hal positif</b> |   |            |           |           |          |           |
| 1  | Memberi informasi ke orang lain bahwa cafe Kopi Alam Metro memiliki suasana atau desain toko yang menarik |            |           |           |          |           |
| 2  | Memberi informasi ke teman atau kerabat bahwa Kopi Alam Metro memiliki pelayanan baik                     |            |           |           |          |           |
| <b>Rekomendasi jasa/produk ke orang lain</b>     |   |            |           |           |          |           |
| 3  | Merekomendasi produk cafe Kopi Alam Metro dan memiliki suasana atau desain toko yang menarik              |            |           |           |          |           |

|  |  |            |           |          |           |           |
|--|--|------------|-----------|----------|-----------|-----------|
| 4  | Merekomendasikan ke Kopi Alam Metro karena pelayanannya baik   |            |           |          |           |           |
| <b>Dorongan dari teman atau relasi untuk melakukan pembelian</b> |  |            |           |          |           |           |
| 5  | Mendapat informasi atau rekomendasi dari teman atau kerabat untuk berkunjung dan melakukan pembelian ke cafe Kopi Alam Metro.                    |            |           |          |           |           |
| 6  | Pengalaman orang lain mengenai pembelian produk mempengaruhi untuk berkunjung dan melakukan pembelian di Kopi Alam Metro.                        |            |           |          |           |           |
| <b>Kepuasan</b>  |  |            |           |          |           |           |
| <b>No</b>  | <b>Pernyataan</b>  | <b>STS</b> | <b>TS</b> | <b>S</b> | <b>CS</b> | <b>SS</b> |
| <b><i>Re-pechase</i></b>   |  |            |           |          |           |           |
| 1  | Melakukan kunjungan kembali ke Kopi Alam Metro karena suasana yang nyaman  |            |           |          |           |           |
| 2  | Melakukan kunjungan kembali karena produk yang ditawarkan sesuai dengan harapan  |            |           |          |           |           |
| <b>Menciptakan <i>Word of Mouth</i></b>                          |  |            |           |          |           |           |
| 3  | Menyampaikan informasi atau rekomendasi untuk datang ke kafe Kopi Alam Metro kepada teman atau kerabat karena suasana dan desain toko yang bagus |            |           |          |           |           |
| 4  | Menyampaikan informasi atau rekomendasi ke kafe Kopi Alam Metro kepada teman atau kerabat karena pelayanannya baik untuk datang                  |            |           |          |           |           |
| <b>Menciptakan Citra Merek</b>                                   |  |            |           |          |           |           |
| 5  | Menceritakan hal positif mengenai Kopi Alam Metro karena suasana dan tempat yang nyaman  |            |           |          |           |           |

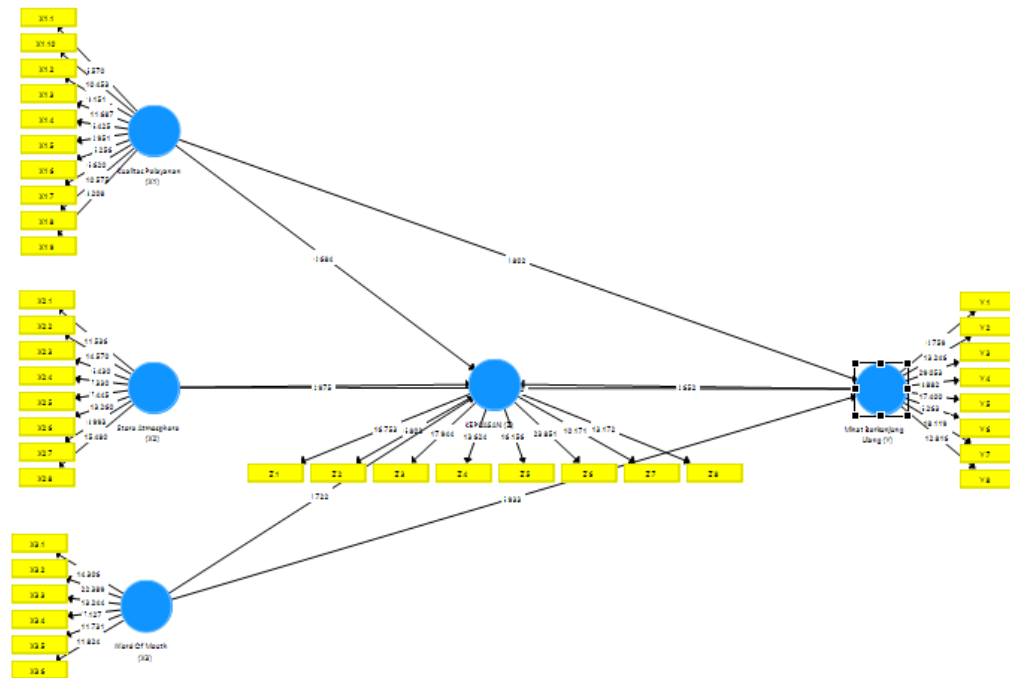
|  |  |            |           |           |          |           |
|--|--|------------|-----------|-----------|----------|-----------|
| 6                                      | Mengatakan hal positif mengenai Kopi Alam Metro karena pelayanan dan produk yang dijual sesuai dengan kebutuhan                |            |           |           |          |           |
| <b>Menciptakan Keputusan Pembelian</b> |  |            |           |           |          |           |
| 7                                      | Merekomendasikan untuk datang ke Kopi Alam Metro kepada teman atau kerabat karena pelanannya memuaskan                         |            |           |           |          |           |
| 8                                      | Merekomendasikan untuk datang ke Kopi Alam Metro kepada teman atau kerabat karena memiliki suasana toko yang bagus dan menarik |            |           |           |          |           |
| <b>Minat berkunjung Ulang</b>          |  |            |           |           |          |           |
| <b>No</b>                              | <b>Pernyataan</b>  | <b>STS</b> | <b>TS</b> | <b>CS</b> | <b>S</b> | <b>SS</b> |
| <b>Minat Transaksional</b>             |  |            |           |           |          |           |
| 1                                      | Tertarik berkunjung kembali ke Kopi Alam Metro karena puas dengan pelayanan  |            |           |           |          |           |
| 2                                      | Tertarik berkunjung kembali ke cafe Kopi Alam Metro karena suka dengan suasana dan desain toko                                 |            |           |           |          |           |
| <b>Minat Referensial</b>               |  |            |           |           |          |           |
| 3                                      | Merekomendasikan cafe Kopi Alam Metro ke teman dan kerabat tanpa ragu  |            |           |           |          |           |
| 4                                      | Mengajak teman dan kerabat untuk datang ke Kopi Alam Metro   |            |           |           |          |           |
| <b>Minat Preferensial</b>              |  |            |           |           |          |           |
| 5                                      | Cafe Kopi Alam Metro sebagai pilihan utama saat ingin datang ke cafe   |            |           |           |          |           |
| 6                                      | Cafe Kopi Alam Metro memiliki reputasi yang baik   |            |           |           |          |           |
| <b>Minat Eksploratif</b>               |  |            |           |           |          |           |
| 7                                      | Mengumpulkan informasi terkait produk yang paling banyak diminati oleh pelanggan   |            |           |           |          |           |

|   |   |  |  |  |  |  |
|---|---|--|--|--|--|--|
|   | cafe Kopi Alam Metro  |  |  |  |  |  |
| 8 | Mengumpulkan informasi terkait menu yang paling banyak diminati oleh pelanggan cafe Kopi Alam Metro |  |  |  |  |  |

### Hasil Fuul Model Structural



### Hasil Bootstrapping Model





*Outer Loadings (Measurement Model)*

**Variabel Kualitas Pelayanan**

| <b>Pernyataan</b>              | <b>Model</b> |
|--------------------------------|--------------|
| <b>Kualitas Pelayanan (X1)</b> |              |
| X1.1                           | 0,548        |
| X1.2                           | 0,660        |
| X1.3                           | 0,740        |
| X1.4                           | 0,633        |
| X1.5                           | 0,649        |
| X1.6                           | 0,657        |
| X1.7                           | 0,650        |
| X1.8                           | 0,751        |
| X1.9                           | 0,507        |
| X1.10                          | 0,695        |

*Outer Loadings (Measurement Model)*

**Variabel Store Atmosphere**

| <b>Pernyataan</b>            | <b>Model</b> |
|------------------------------|--------------|
| <b>Store Atmosphere (X2)</b> |              |
| X2.1                         | 0,737        |
| X2.2                         | 0,764        |
| X2.3                         | 0,632        |
| X2.4                         | 0,676        |
| X2.5                         | 0,623        |
| X2.6                         | 0,734        |
| X2.7                         | 0,640        |
| X2.8                         | 0,804        |

*Outer Loadings (Measurement Model)*

**Variabel Word Of Mouth**

| <b>Pernyataan</b>         | <b>Model</b> |
|---------------------------|--------------|
| <b>Word Of Mouth (X3)</b> |              |
| X3.1                      | 0,786        |
| X3.2                      | 0,842        |
| X3.3                      | 0,777        |
| X3.4                      | 0,723        |
| X3.5                      | 0,719        |
| X3.6                      | 0,727        |

***Outer Loading (Measurement Model)***

**Variabel Minat Berkunjung Ulang**

| <b>Pernyataan</b>                 | <b>Model</b> |
|-----------------------------------|--------------|
| <b>Minat Berkunjung Ulang (Y)</b> |              |
| Y1                                | 0,231        |
| Y2                                | 0,763        |
| Y3                                | 0,840        |
| Y4                                | 0,685        |
| Y5                                | 0,771        |
| Y6                                | 0,573        |
| Y7                                | 0,823        |
| Y8                                | 0,766        |

***Outer Loading (Measurement Model)***

**Variabel Kepuasan**

| <b>Pernyataan</b>   | <b>Model</b> |
|---------------------|--------------|
| <b>Kepuasan (Z)</b> |              |
| Z1                  | 0,760        |
| Z2                  | 0,661        |
| Z3                  | 0,792        |
| Z4                  | 0,743        |
| Z5                  | 0,788        |
| Z6                  | 0,841        |
| Z7                  | 0,700        |
| Z8                  | 0,743        |

***Composite Reability***

| <b>Variabel</b>              | <b><i>Cronbach's Alpha</i></b> | <b>Rho-a</b> | <b><i>Composite Reliability</i></b> |
|------------------------------|--------------------------------|--------------|-------------------------------------|
| Kualitas Pelayanan (X1)      | 0.849                          | 0.859        | 0.880                               |
| <i>Store Atmosphere</i> (X2) | 0.853                          | 0.861        | 0.886                               |
| <i>Word of mouth</i> (X3)    | 0.856                          | 0.760        | 0.893                               |
| Minat Berkunjung Ulang (Y)   | 0.840                          | 0.877        | 0.886                               |
| Kepuasan (Z)                 | 0.891                          | 0.895        | 0.914                               |

### Nilai R-Square

| Variabel | R-Square |
|----------|----------|
| Y        | 0,768    |
| Z        | 0,685    |

### Path Coefficients

|      | Original Sample (O) | T Statistics (O/STDEV) | P Values |
|------|---------------------|------------------------|----------|
| X1→Y | 0,142               | 1,586                  | 0,113    |
| X2→Y | 0,241               | 4,337                  | 0,000    |
| X3→Y | 0,523               | 4,515                  | 0,000    |
| Y→Z  | 0,436               | 4,500                  | 0,000    |
| X1→Z | 0,051               | 1,076                  | 0,282    |
| X2→Z | 0,310               | 0,453                  | 0,651    |
| X3→Z | 0,166               | 3,210                  | 0,001    |

### Specific Indirect Effects

|             | Original sampel (O) | Sampel Mean (M) | Standard Deviation (STDEV) | T Statistics (O/STDEV) | P Values |
|-------------|---------------------|-----------------|----------------------------|------------------------|----------|
| X1→Y<br>→ Z | 0,062               | 0,066           | 0,038                      | 1,618                  | 0,106    |
| X2→Y<br>→ Z | 0,105               | 0,053           | 0,053                      | 1,994                  | 0,047    |
| X3→Y<br>→ Z | 0,228               | 0,057           | 0,057                      | 3,994                  | 0,000    |









