

LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh Store Atmosphere dan Service Quality Terhadap Customer Satisfaction di De Classe Gelato and Coffee Cabang PJKA Kota Blitar

Petunjuk Pengisian

Pilih jawaban pertanyaan ini sesuai dengan kondisi sebenarnya.

Keterangan jawaban:

STS : Sangat Tidak Setuju = 1

TS : Tidak Setuju = 2

CS : Cukup Setuju = 3

S : Setuju = 4

SS : Sangat Setuju = 5

Identitas Responden

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Umur :

Pekerjaan :

Butir Pertanyaan

No.	Pertanyaan	Nilai				
		SS	S	N	TS	STS
Store Atmosphere (X1)						
X1.1.1.	Area layanan De Classe Gelato and Coffee bersih					
X1.1.2.	Toilet di De Classe Gelato and Coffee bersih					
X1.1.3.	Pengelolaan sampah baik (terdapat tempat sampah di beberapa titik)					
X1.2.1.	Musik yang diputar menghidupkan suasana					
X1.2.2.	Genre musik yang diputar bevariasi					

X1.2.3.	Volume suara musik tidak terlalu pelan maupun keras					
X1.3.1.	Ruangan beraroma kopi karena kopi disajikan secara langsung (freshly brewed)					
X1.3.2.	Tidak terdapat aroma kurang sedap di area pelayanan cafe (baik aroma kurang sedap dari tempat sampah maupun dari toilet)					
X1.4.1.	suhu dingin (AC) di dalam ruangan merata					
X1.4.2.	Area luar terasa sejuk karena banyaknya pepohonan yang rindang					
X1.5.1.	pencahayaan di dalam cafe terang					
X1.5.2.	Pencahayan di area luar cafe cukup terang					
X1.6.1.	warna logo cafe menarik perhatian					
X1.6.2.	Warna dinding dan barang menghidupkan suasana					
X1.7.1.	tata letak fasilitas cafe sesuai (meja kursi, meja layanan sesuai)					
X1.7.2.	tata letak fasilitas cafe memudahkan pelanggan dalam mendapatkan layanan					
Service Quality (X2)						
X2.1.1.	Seragam karyawan terlihat rapi					
X2.1.2.	Seragam karyawan terlihat bersih					
X2.1.3.	Desain interior cafe menarik (<i>instagramabel</i>)					
X2.1.4.	Desain eksterior cafe menarik (<i>instagramabel</i>)					
X2.1.5.	Banyak tersedia meja dan kursi bagi pelanggan					
X2.1.6.	Cafe dilengkapi fasilitas Wifi					
X2.1.7.	Cafe dilengkapi fasilitas CCTV					
X2.1.8.	Cafe dilengkapi fasilitas stop kontak					
X2.1.9.	Cafe dilengkapi <i>smoking area</i>					
X2.1.10.	Cafe dilengkapi area parkir yang luas					
X2.2.1.	Informasi yang disampaikan karyawan kepada konsumen jelas					
X2.2.2.	Informasi yang disampaikan karyawan dapat dipercaya					
X2.2.3.	Pelayanan karyawan sesuai dengan janji perusahaan kepada pelanggan					
X2.3.1.	Karyawan cepat dalam menangani masalah yang terjadi					

X2.3.2.	Karyawan cepat dalam menyajikan pesanan (makanan dan minuman)					
X2.3.3.	Karyawan sigap dalam melayani konsumen					
X2.4.1.	Karyawan bersikap sopan dan santun saat melayani konsumen					
X2.4.2.	Karyawan menggunakan tutur kata yang baik saat melayani konsumen					
X2.5.1.	Karyawan peka terhadap kendala yang dialami konsumen					
X2.5.2.	Karyawan memprioritaskan kepentingan konsumen					
Customer Satisfaction (Y)						
Y.1.1.	Saya puas dengan lingkungan yang bersih dan tertata di cafe <i>De Classe Gelato and Coffee</i> Kota Blitar					
Y.1.2.	Saya puas dengan tata letak dan desain interior yang menarik (<i>instagramabel</i>) di cafe <i>De Classe Gelato and Coffee</i> Kota Blitar					
Y.1.3.	Saya puas dengan terciptanya lingkungan yang nyaman dari lagu, pencahayaan, dan suhu di cafe <i>De Classe Gelato and Coffee</i> Kota Blitar					
Y.2.1.	Saya puas dengan fasilitas yang disediakan cafe <i>De Classe Gelato and Coffee</i> Kota Blitar					
Y.2.2.	Saya puas dengan pelayanan yang diberikan karyawan cafe <i>De Classe Gelato and Coffee</i> Kota Blitar					
Y.2.3.	Saya puas dengan kepekaan yang diberikan karyawan cafe <i>De Classe Gelato and Coffee</i> Kota Blitar					
Y.2.4.	Saya puas dengan keramahan karyawan cafe <i>De Classe Gelato and Coffee</i> Kota Blitar					
Y.3.1.	Saya akan merekomendasikan cafe <i>De Classe Gelato and</i>					

	<i>Coffee</i> Kota Blitar kepada orang lain					
Y.4.1.	Saya memutuskan untuk melakukan pembelian ulang produk cafe <i>De Classe Gelato and Coffee</i> Kota Blitar di lain waktu					

Lampiran 2. Uji Validitas *Store Atmosphere* (X1)

		Correlations																	
		X1.1.1	X1.1.2	X1.1.3	X1.1.2.1	X1.1.2.2	X1.1.2.3	X1.1.3.1	X1.1.3.2	X1.1.4.1	X1.1.4.2	X1.1.5.1	X1.1.5.2	X1.1.6.1	X1.1.6.2	X1.1.7.1	X1.1.7.2	TOTAL	
X1.1.1	Pearson Correlation	1	.567**	.551**	.391**	.436**	.577**	.296*	.678**	.486**	.197	.417**	.307*	.370**	.206	.385**	.327*	.697**	
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.002	.001	.000	.022	.000	.000	.130	.001	.017	.004	.115	.002	.011	.000	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	
X1.1.2	Pearson Correlation	.567**	1	.595**	.312*	.239	.429**	.283*	.511**	.352**	.243	.337**	.145	.249	.204	.440**	.356**	.609**	
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.015	.065	.001	.029	.000	.006	.061	.009	.269	.055	.118	.000	.005	.000	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	
X1.1.3	Pearson Correlation	.551**	.595**	1	.098	.226	.433**	.459**	.428**	.474**	.259*	.400**	.173	.292*	.356**	.403**	.420**	.637**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.454	.082	.001	.000	.001	.000	.045	.002	.187	.024	.005	.001	.001	.000	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	
X1.1.2.1	Pearson Correlation	.391**	.312*	.098	1	.624**	.534**	.322*	.446**	.369**	.279*	.152	.148	.487**	.273*	.196	.092	.560**	
	Sig. (2-tailed)	.002	.015	.454		.000	.000	.012	.000	.004	.031	.246	.258	.000	.035	.133	.484	.000	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	
X1.1.2.2	Pearson Correlation	.436**	.239	.226	.624**	1	.662**	.370**	.580**	.544**	.193	.418**	.270*	.530**	.375**	.209	.404**	.688**	
	Sig. (2-tailed)	.001	.065	.082	.000		.000	.004	.000	.000	.140	.001	.037	.000	.003	.108	.001	.000	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	
X1.1.2.3	Pearson Correlation	.577**	.429**	.433**	.534**	.662**	1	.382**	.607**	.553**	.355**	.622**	.446**	.607**	.547**	.549**	.431**	.848**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.001	.000	.000		.003	.000	.000	.005	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	
X1.1.3.1	Pearson Correlation	.296*	.283*	.459**	.322*	.370**	.382**	1	.482**	.427**	.310*	.283*	.216	.296*	.215	.305*	.355**	.579**	
	Sig. (2-tailed)	.022	.029	.000	.012	.004	.003		.000	.001	.016	.028	.097	.022	.099	.018	.005	.000	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	
X1.1.3.2	Pearson Correlation	.678**	.511**	.428*	.446**	.580**	.607**	.482**	1	.627**	.294*	.492**	.304*	.435**	.293*	.418**	.476**	.779**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000		.000	.023	.000	.018	.001	.023	.001	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	
X1.1.4.1	Pearson Correlation	.486**	.352**	.474**	.369**	.544**	.553**	.427**	.627**	1	.465**	.592**	.217	.313*	.265*	.257*	.336**	.711**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.006	.000	.004	.000	.000	.001	.000		.000	.000	.006	.015	.040	.047	.009	.000	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	
X1.1.4.2	Pearson Correlation	.197	.243	.259*	.279*	.193	.355**	.310*	.294*	.465**	1	.264*	.130	.134	.256*	.292*	.119	.468**	
	Sig. (2-tailed)	.130	.061	.045	.031	.140	.005	.016	.023	.000		.042	.323	.306	.049	.024	.366	.000	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	
X1.1.5.1	Pearson Correlation	.417**	.337**	.400**	.152	.418**	.622**	.283*	.492**	.592**	.264*	1	.590**	.547**	.506**	.510**	.417**	.730**	
	Sig. (2-tailed)	.001	.009	.002	.246	.001	.000	.028	.000	.000	.042		.000	.000	.000	.000	.001	.000	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	
X1.1.5.2	Pearson Correlation	.307*	.145	.173	.148	.270*	.446**	.216	.304*	.217	.130	.590**	1	.340**	.336**	.421**	.360**	.516**	
	Sig. (2-tailed)	.017	.269	.187	.258	.037	.000	.097	.018	.096	.323	.000		.008	.009	.001	.005	.000	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	
X1.1.6.1	Pearson Correlation	.370**	.249	.292*	.487**	.530**	.607**	.296*	.435**	.313*	.134	.547**	.340*	1	.465**	.278*	.290*	.644**	
	Sig. (2-tailed)	.004	.055	.024	.000	.000	.000	.022	.001	.015	.306	.000	.008		.000	.032	.025	.000	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	
X1.1.6.2	Pearson Correlation	.206	.204	.356**	.273*	.375**	.547**	.215	.293*	.265*	.256*	.506**	.336**	.465**	1	.492**	.411**	.603**	
	Sig. (2-tailed)	.115	.118	.005	.035	.003	.000	.099	.023	.040	.049	.000	.009	.000		.000	.001	.000	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	
X1.1.7.1	Pearson Correlation	.385**	.440**	.403**	.196	.209	.549**	.305*	.418**	.257*	.292*	.510**	.421**	.278*	.492**	1	.623**	.646**	
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.001	.133	.108	.000	.018	.001	.047	.024	.000	.001	.032	.000		.000	.000	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	
X1.1.7.2	Pearson Correlation	.327*	.356**	.420**	.092	.404**	.431**	.355**	.476**	.336**	.119	.417**	.360**	.290*	.411**	.623**	1	.609**	
	Sig. (2-tailed)	.011	.005	.001	.484	.001	.001	.005	.000	.009	.366	.001	.005	.025	.001	.000		.000	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	
TOTAL	Pearson Correlation	.697**	.609**	.637**	.560**	.688**	.848**	.579**	.779**	.711**	.468**	.730**	.516**	.644**	.603**	.646**	.609**	1	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 3. Uji Validitas *Service Quality* (X2)

		Correlations																				TOTAL
		X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	X2.15	X2.16	X2.17	X2.18	X2.19	X2.110	X2.21	X2.22	X2.23	X2.31	X2.32	X2.33	X2.41	X2.42	X2.51	X2.52	
X2.1.1	Pearson Correlation	1	.841**	.102	.388*	.386*	.357**	.494*	.272*	.243	.269	.385**	.205	.155	.240	.414*	.397**	.452**	.344*	.309*	.446*	.527*
	Sig. (2-tailed)		.000	.438	.002	.002	.005	.000	.035	.061	.037	.002	.116	.236	.064	.001	.002	.000	.007	.016	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2.1.2	Pearson Correlation	.641**	1	.404**	.619*	.651*	.405*	.455*	.283*	.346**	.433**	.490*	.526*	.362**	.591**	.478**	.550**	.679**	.537**	.492**	.640**	.753**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	.000	.001	.000	.028	.007	.001	.000	.000	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2.1.3	Pearson Correlation	.102	.404**	1	.704**	.367**	.306*	.312*	.219	.355**	.254	.432**	.401**	.408**	.302*	.163	.288*	.341**	.461**	.477**	.288*	.548**
	Sig. (2-tailed)		.436	.001	.000	.004	.017	.015	.093	.005	.050	.001	.002	.001	.019	.214	.026	.008	.000	.000	.026	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2.1.4	Pearson Correlation	.388**	.619**	.704**	1	.489*	.368*	.428*	.216	.272*	.308*	.388*	.429*	.405*	.483**	.361**	.443**	.448**	.404*	.377**	.482**	.644**
	Sig. (2-tailed)		.002	.000	.000	.000	.004	.001	.098	.036	.017	.002	.001	.001	.000	.005	.000	.000	.001	.003	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2.1.5	Pearson Correlation	.386**	.651**	.367**	.489**	1	.462**	.295*	.409**	.408**	.329*	.511**	.537**	.410**	.570**	.562**	.523**	.494**	.426**	.423**	.523**	.713**
	Sig. (2-tailed)		.002	.000	.004	.000	.000	.022	.001	.001	.010	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.001	.001	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2.1.6	Pearson Correlation	.357**	.405**	.306*	.368**	.462**	1	.523**	.578**	.560**	.581**	.149	.196	.219	.210	.286*	.390**	.376**	.518**	.428**	.466**	.615**
	Sig. (2-tailed)		.005	.001	.017	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.256	.134	.093	.107	.027	.002	.003	.000	.001	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2.1.7	Pearson Correlation	.494**	.455**	.312*	.428**	.295*	.523**	1	.543**	.522**	.472**	.481**	.337**	.393**	.391**	.333**	.410**	.430**	.443**	.585**	.656**	.699**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.015	.001	.022	.000	.000	.000	.000	.000	.008	.002	.003	.009	.001	.001	.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2.1.8	Pearson Correlation	.272*	.263*	.219	.216	.409**	.578**	.543**	1	.621**	.404**	.357**	.323*	.266*	.131	.392**	.337**	.325*	.510**	.395**	.365**	.596**
	Sig. (2-tailed)		.035	.028	.093	.098	.001	.000	.000	.000	.001	.005	.012	.039	.320	.002	.009	.011	.000	.002	.004	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2.1.9	Pearson Correlation	.243	.346**	.355**	.272*	.408*	.560**	.522**	.621**	1	.623**	.328*	.279*	.442*	.403*	.288*	.377**	.511**	.480**	.451**	.451**	.661**
	Sig. (2-tailed)		.061	.007	.005	.036	.001	.000	.000	.000	.000	.010	.031	.000	.001	.026	.003	.000	.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2.1.10	Pearson Correlation	.269*	.433**	.254	.308*	.329*	.581**	.472*	.404**	.623**	1	.340*	.380*	.373*	.439*	.172	.393**	.496**	.422*	.451**	.497**	.633**
	Sig. (2-tailed)		.037	.001	.050	.017	.010	.000	.001	.000	.008	.003	.003	.000	.189	.002	.000	.001	.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2.2.1	Pearson Correlation	.385**	.490**	.432**	.388*	.511**	.149	.481**	.357**	.328*	.340**	1	.645**	.521**	.587**	.545**	.589**	.537**	.526**	.578**	.510**	.715**
	Sig. (2-tailed)		.002	.000	.001	.002	.000	.256	.000	.005	.010	.008	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2.2.2	Pearson Correlation	.205	.526**	.401**	.429*	.537**	.196	.337**	.323*	.279*	.380**	.645**	1	.529**	.642**	.454**	.657**	.646**	.523*	.563*	.592**	.719**
	Sig. (2-tailed)		.116	.000	.002	.001	.000	.134	.008	.012	.031	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2.2.3	Pearson Correlation	.155	.362**	.408**	.405**	.410**	.219	.393**	.268*	.442**	.373**	.521**	.529**	1	.647**	.475**	.529**	.537**	.472**	.494**	.529**	.664**
	Sig. (2-tailed)		.236	.004	.001	.001	.001	.093	.002	.039	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2.3.1	Pearson Correlation	.240	.591**	.302*	.483**	.570**	.210	.381**	.131	.403**	.439**	.587**	.642**	.647**	1	.580**	.643**	.646**	.457**	.569**	.597**	.724**
	Sig. (2-tailed)		.064	.000	.019	.000	.000	.107	.003	.320	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2.3.2	Pearson Correlation	.414**	.478**	.163	.361**	.562**	.286*	.333**	.392**	.288*	.172	.545**	.454**	.475**	.580**	1	.711**	.570**	.546**	.499**	.512**	.672**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.214	.005	.000	.027	.009	.002	.026	.189	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2.3.3	Pearson Correlation	.397**	.550**	.286*	.443**	.523**	.390**	.410**	.337**	.377**	.393**	.589**	.657**	.529**	.643**	.711**	1	.826**	.636**	.546**	.680**	.785**
	Sig. (2-tailed)		.002	.000	.026	.000	.000	.002	.001	.009	.003	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2.4.1	Pearson Correlation	.452**	.679**	.341**	.448**	.494*	.376*	.430**	.325*	.511**	.496**	.537**	.646**	.537**	.646**	.570**	.826**	1	.745**	.568**	.747**	.815**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.008	.000	.000	.003	.001	.011	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2.4.2	Pearson Correlation	.344**	.537**	.461**	.404*	.428*	.518*	.443*	.510**	.480**	.422**	.526*	.523*	.472*	.457**	.546**	.636**	.745**	1	.539*	.587**	.761**
	Sig. (2-tailed)		.007	.000	.000	.001	.001	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2.5.1	Pearson Correlation	.309*	.492**	.477**	.377**	.423*	.428*	.585**	.395**	.451**	.451**	.578**	.563*	.494*	.569**	.499**	.546**	.568**	.539**	1	.685**	.758**
	Sig. (2-tailed)		.016	.000	.000	.003	.001	.001	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2.5.2	Pearson Correlation	.446**	.640**	.288*	.482**	.523**	.466**	.656**	.365**	.451**	.497**	.510**	.592**	.529**	.597**	.512**	.680**	.747**	.587**	.685**	1	.810**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.026	.000	.000	.000	.000	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
TOTAL	Pearson Correlation	.527**	.753**	.548**	.644**	.713**	.615**	.688**	.598**	.861**	.633**	.715**	.719**	.664**	.724**	.672**	.785**	.815**	.761**	.758**	.810**	1
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60

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

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 4. Uji Validitas *Customer Satisfaction* (Y)

		Correlations									
		Y.1.1.1	Y.1.1.2	Y.1.1.3	Y.1.2.1	Y.1.2.2	Y.1.2.3	Y.1.2.4	Y.1.3.1	Y.1.4.1	TOTAL
Y.1.1.1	Pearson Correlation	1	.719**	.762**	.641**	.564**	.486**	.622**	.623**	.558**	.841**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Y.1.1.2	Pearson Correlation	.719**	1	.700**	.603**	.479**	.427**	.388**	.450**	.432**	.731**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.001	.002	.000	.001	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Y.1.1.3	Pearson Correlation	.762**	.700**	1	.778**	.498**	.471**	.574**	.631**	.480**	.825**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Y.1.2.1	Pearson Correlation	.641**	.603**	.778**	1	.559**	.420**	.462**	.572**	.503**	.770**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.001	.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Y.1.2.2	Pearson Correlation	.564**	.479**	.498**	.559**	1	.774**	.810**	.570**	.624**	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Y.1.2.3	Pearson Correlation	.486**	.427**	.471**	.420**	.774**	1	.767**	.425**	.567**	.760**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.001	.000		.000	.001	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Y.1.2.4	Pearson Correlation	.622**	.388**	.574**	.462**	.810**	.767**	1	.492**	.509**	.802**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Y.1.3.1	Pearson Correlation	.623**	.450**	.631**	.572**	.570**	.425**	.492**	1	.712**	.768**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000		.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Y.1.4.1	Pearson Correlation	.558**	.432**	.480**	.503**	.624**	.567**	.509**	.712**	1	.760**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
TOTAL	Pearson Correlation	.841**	.731**	.825**	.770**	.835**	.760**	.802**	.768**	.760**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60

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

Lampiran 5. Uji Reabilitas *Store Atmosphere* (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.906	.907	16

Lampiran 6. Uji Reabilitas *Service Quality* (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.940	.942	20

Lampiran 7. Uji Reabilitas *Customer Satisfaction* (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.923	.924	9

Lampiran 8. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.53299911
Most Extreme Differences	Absolute	.106
	Positive	.106
	Negative	-.065
Test Statistic		.106
Asymp. Sig. (2-tailed)		.089 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Lampiran 9. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.326	3.151		.421	.676		
	Store Atmosphere	.226	.064	.369	3.530	.001	.488	2.048
	Service Quality	.261	.051	.530	5.074	.000	.488	2.048

a. Dependent Variable: Customer Satisfaction

Lampiran 10. Uji Regresi Liner Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.326	3.151		.421	.676
	Store Atmosphere	.226	.064	.369	3.530	.001
	Service Quality	.261	.051	.530	5.074	.000

a. Dependent Variable: Customer Satisfaction

Lampiran 11. Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.326	3.151		.421	.676
	Store Atmosphere	.226	.064	.369	3.530	.001
	Service Quality	.261	.051	.530	5.074	.000

a. Dependent Variable: Customer Satisfaction

Lampiran 12. Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	868.034	2	434.017	65.352	.000 ^b
	Residual	378.549	57	6.641		
	Total	1246.583	59			

a. Dependent Variable: Customer Satisfaction

b. Predictors: (Constant), Service Quality, Store Atmosphere

Lampiran 13. Uji Dominan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.326	3.151		.421	.676
	Store Atmosphere	.226	.064	.369	3.530	.001
	Service Quality	.261	.051	.530	5.074	.000

a. Dependent Variable: Customer Satisfaction

Lampiran 14. Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.834 ^a	.696	.686	2.57705

a. Predictors: (Constant), Service Quality, Store Atmosphere

Lampiran 15. Surat Bebas Plagiasi



YAYASAN PERGURUAN TINGGI KATOLIK "ADISUCIPTO" MALANG
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG
PERPUSTAKAAN

Kantor : Jl. Bondowoso No. 2 Malang 65115 Telp. (0341) 553171, 583722 Fax. (0341) 571468, 560956

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

35/PERPUS/VII/2025

Perpustakaan Universitas Katolik Widya Karya Malang menyatakan bahwa naskah karya ilmiah,

Nama : YUNI DWI AYU MUSTIKAWATI
Nim : 202111048
Prodi : MANAJEMEN
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS
Judul : PENGARUH STORE ATMOSPHERE DAN SERVICE QUALITY
TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DI DE CLASSE GELATO AND
COFFEE CABANG PJKA KOTA BLITAR

Telah dideteksi tingkat plagiasinya secara online menggunakan **Turnitin Plagiarism Checker** dengan kriteria toleransi $\leq 30\%$, dan dinyatakan bebas dari plagiasi (rincian hasil plagiasi terlampir).

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 2 Juli 2025
Kepala Perpustakaan,

Angela Merry Suciati, S.E., M.A.
NIK. 201602220070

Lampiran 16. Kartu Bimbingan Dosen Pembimbing I

KARTU BIMBINGAN PEMBIMBING I

KARTU BIMBINGAN

Nama : Yuni Dwi Ayu Mustikawati
 NIM : 202111048
 Program Studi : Manajemen
 Judul Skripsi : Pengaruh *Store Atmosphere* dan *Service Quality*
 Terhadap *Customer Satisfaction* di *De Classe Gelato*
 and *Coffee* Cabang PJK Kota Blitar
 Periode Penyusunan Skripsi : 2024/2025
 Pembimbing I : Jovita Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM.

No.	Tanggal Bimbingan	Revisi	Tanda Tangan Dosen Pembimbing
1.	15/10/2024	Konsultasi Judul Skripsi	
2.	12/11/2024	Fix Judul (Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> dan <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> di <i>De Classe Gelato</i> and <i>Coffee</i> Cabang PJK)	
3.	28/11/2024	Revisi Jurnal Penelitian terdahulu	
4.	13/12/2024	Revisi Latar Belakang	
5.	24/1/2025	Revisi Bab 1-3	
6.	17/2/2025	Revisi Bab 1-3	
7.	20/2/2025	ACC sempoa	
8.	10/04/2025	Revisi Kuesioner	
9.	27/05/2025	Revisi Bab 4	
10.	3/06/2025	Revisi Bab 4-5	



Jovita Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM.)
 NIDN. 0724018601

KARTU BIMBINGAN PEMBIMBING I

KARTU BIMBINGAN

Nama : Yuni Dwi Ayu Mustikawati
 NIM : 202111048
 Program Studi : Manajemen
 Judul Skripsi : Pengaruh *Store Atmosphere* dan *Service Quality*
 Terhadap *Customer Satisfaction* di *De Classe Gelato*
 and *Coffee* Cabang PJKA Kota Blitar
 Periode Penyusunan Skripsi : 2024/2025
 Pembimbing I : Jovita Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM.

No.	Tanggal Bimbingan	Revisi	Tanda Tangan Dosen Pembimbing
11.	11-06-2025	Revisi Bab 4-5	
12.	18-06-2025	Revisi Bab 4-5	
13.	25-06-2025	Acc Sidang Skripsi	



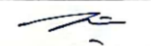
Jovita Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM.)
 NIDN. 0724018601

Lampiran 17. Kartu Bimbingan Dosen Pembimbing II

KARTU BIMBINGAN PEMBIMBING II

KARTU BIMBINGAN

Nama : Yuni Dwi Ayu Mustikawati
NIM : 202111048
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh *Store Atmosphere* dan *Service Quality*
Terhadap *Customer Satisfaction* di *De Classe Gelato*
and *Coffee* Cabang PJK A Kota Blitar
Periode Penyusunan Skripsi : 2024/2025
Pembimbing II : Riwidya Tri Oktavia, S.E., M.M

No.	Tanggal Bimbingan	Revisi	Tanda Tangan Dosen Pembimbing
1.	14/02/2025	Revisi Bab 1-3	
2.	21/02/2025	Revisi Bab 1-3	
3.	26/06/2025	Revisi Bab 4-5	



Mengetahui,
Ketua Manajemen
Ketika Yicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM.)
NIDN. 0724018601

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Yuni Dwi Ayu Mustikawati

NIM : 202111048

Jurusan : Manajemen

menyatakan memberikan dan menyetujui Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah saya:

Judul : Pengaruh *Store Atmosphere* dan *Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* di *De Classe Gelato and Coffee* Cabang PJKA Kota Blitar

kepada Perpustakaan Universitas Katolik Widya Karya Malang untuk menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam pangkalan data, mendistribusikan, serta menampilkannya di internet (Repository UKWK, APTIK Digital Library, RAMA Repository, dll) atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan bersedia serta menjamin untuk menanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Katolik Widya Karya Malang, segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta/plagiarisme dalam karya ilmiah ini.

Malang, 22 Juli 2025



(Yuni Dwi Ayu Mustikawati)

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas penyertaan, tuntunan, dan berkat yang selalu dicurahkan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.

Karya ini penulis persembahkan untuk:

1. Teristimewa keluarga tercinta, Bapak Alextius, Ibu Munfa'ati, Nenek A.M Wiyasri, Tante Lucia, Tante Margaretha, dan Kakak Yubela yang selalu menjadi alasan terkuat untuk terus melangkah. Terima kasih atas cinta yang tulus, doa yang tiada henti, dan segala bentuk dukungan moril maupun material sehingga penulis mampu menyelesaikan perjalanan ini hingga akhir. Karya sederhana ini adalah bentuk kecil dari rasa terima kasih yang tak akan pernah cukup kuucapkan;
2. Dosen pembimbing Ibu J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM. dan Ibu Riwidya Tri Oktavia, S.E., M.M. saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bimbingan, arahan, serta kesabaran Ibu dalam mendampingi dan membimbing saya selama proses penyusunan skripsi ini. Dedikasi dan perhatian Ibu sangat berarti bagi saya, dan menjadi bagian penting dalam terselesaikannya skripsi ini;
3. Sahabat seperjuangan yang luar biasa khususnya, Paulina dan Teklania terima kasih telah menjadi bagian penting dalam perjalanan ini. Terima kasih sudah selalu ada dalam tawa, tangis, stres, jadi teman begadang, dan segala macam drama perkuliahan hingga skripsi ini selesai. Kalian bukan hanya teman kuliah, tapi juga tempat berbagi saat dunia perkuliahan terasa berat. Tanpa dukungan,

bantuan, dan kehadiran kalian, perjalanan ini tidak akan terasa sekuat ini, meskipun begitu banyak hal yang terasa berat. Terima kasih telah menjadi warna dalam setiap cerita, terima kasih telah menemani langkah-langkah kecil menjelajahi sudut-sudut Kota Malang yang kini menyimpan sejuta kenangan. Pertemuan dan pertemanan dengan kalian adalah salah satu hal yang paling aku syukuri. Kebersamaan yang terjalin bukan hanya menjadi bagian dari perjalanan akademik, tetapi telah menjadi bagian berharga dalam hidupku. Semua momen, tawa, dan perjuangan yang kita lalui bersama akan selalu aku kenang, bukan sekadar sebagai kenangan masa kuliah, melainkan sebagai bagian dari hidup yang tak tergantikan;

4. Sahabat terbaik Penulis khususnya April dan Eka terima kasih atas dukungan yang tak pernah putus sejak awal hingga skripsi ini selesai. Kehadiran kalian menjadi pelipur di tengah tekanan, tempat berbagi cerita, keluhan, dan semangat. Terima kasih telah percaya, mendorong, dan tetap ada bahkan di saat aku sendiri mulai meragukan diri. Persahabatan ini adalah anugerah, dan peran kalian akan selalu aku kenang sebagai bagian penting dalam perjalanan ini;
5. Teman-teman Program Studi Manajemen Angkatan 2021;
6. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas segala bantuan dan dukungannya. Semoga Tuhan senantiasa menyertai dan membalas setiap kebaikan dengan limpahan berkah;
7. Untuk para anabul tersayang: Vere, Jacky, Zoey, Lily, dan Robert, terima kasih telah menjadi sumber ketenangan dan kebahagiaan di tengah lelah dan stres, penghibur setia di saat pikiran buntu, dan teman tanpa syarat di setiap

hari. Kehadiran kalian memberikan warna dan semangat tersendiri dalam proses panjang ini.

8. Dan yang terakhir, kepada anak bungsu yang selalu dan mungkin akan terus dianggap anak kecil oleh keluarganya yaitu diri saya sendiri Yuni Dwi Ayu Mustikawati. Apresiasi sebesar-besarnya yang telah bertahan dan berjuang dari rasa tidak percaya diri, ketakutan, tekanan dan jalan panjang yang tak selalu ramah. Terima kasih sudah berani menjadi dirimu sendiri. Aku bangga atas langkah kecil yang sudah kamu ambil, atas semua pencapaian yang mungkin tidak selalu dirayakan oleh orang lain. Walaupun terkadang harapanmu tidak selalu sesuai dengan apa yang semesta berikan. Jangan pernah lelah untuk tetap berusaha, berbahagialah dimanapun kamu berada. Rayakan apapun dalam dirimu dan jadikan dirimu bersinar dimanapun tempatmu bertumpu. Semoga setiap langkah kecilmu selalu diperkuat, dikelilingi orang-orang yang hebat, serta mimpimu satu per satu akan menjadi nyata.