

## Lampiran 1 Kuesioner

Assalamualaikum Wr.Wb.

Perkenalkan saya Ai Erni mahasiswi Program Studi Kewirausahaan Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Tasikmalaya. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk tugas akhir saya dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Sadeli Coffee”**.

Saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk berpartisipasi sebagai responden dalam penelitian saya. Seluruh informasi yang Bapak/Ibu/Saudara/I berikan dalam penelitian ini akan dijaga kerahasiannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian saja, sehingga dimohon kejujuran dan keterbukaan Bapak/Ibu/Saudara/I dalam pengisian kuesioner ini. Atas waktu dan kerja samanya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Hormat saya,



Ai Erni

## I. Petunjuk Pengisian Pernyataan

1. Sebelum mengisi pernyataan kuesioner di bawah, dimohon untuk membaca petunjuk pengisian dengan baik. Adapun kriteria utama responden yaitu konsumen Sadeli *Coffee* yang pernah melakukan pembelian secara langsung minimal dua kali.
2. Isilah data responden terlebih dahulu.
3. Isilah semua pernyataan sesuai kenyataan menurut pendapat Bapak/Ibu/Saudara/I.
4. Setiap pernyataan diisi dengan satu jawaban saja.

## II. Data Responden

Nama :  
Jenis kelamin : Laki-Laki/Perempuan  
Usia :  
Pekerjaan :

## III. Daftar Pernyataan

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
<b>Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)</b>						
<b>Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)</b>						
1.	Toilet, mushola dan tempat duduk (kursi, meja) area <i>indoor</i> maupun <i>outdoor</i> tidak tertata dengan rapih dan kotor.					
2.	Sarana parkir yang luas dan aman.					
3.	Penampilan karyawan yang menarik dan rapih.					
4.	Ketersediaan fasilitas yang lengkap (Toilet, <i>Live music</i> , musholla, tempat parkir).					
5.	Suasana tempat yang sejuk dan nyaman.					
<b>Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>						
6.	Pelayanan yang ada di Sadeli <i>Coffee</i> cepat.					

Ai Erni, 2023

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PADA SADELI COFFEE DI TASIKMALAYA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
7.	Menu yang dihidangkan sesuai dengan menu yang dipesan.					
8.	Struk pembayaran makanan atau minuman yang dipesan sesuai dengan harga yang tertera di buku menu.					
9.	Tepat waktu dalam pelayanan yang dijanjikan (jam buka dan tutup).					
10.	Tidak adanya kesalahan yang dilakukan karyawan dalam proses pelayanan.					
<b>Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>						
11.	Karyawan membantu konsumen yang ragu dalam memilih menu yang ditawarkan.					
12.	Karyawan cepat tanggap dalam menanggapi keluhan dan memberikan pelayanan.					
13.	Karyawan tidak memberikan informasi yang dibutuhkan konsumen.					
14.	Karyawan bersedia menjawab pertanyaan konsumen.					
15.	Karyawan di Sadeli <i>Coffee</i> memiliki komunikasi yang baik.					
<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>						
16.	Karyawan bersikap sopan dan ramah kepada saya.					
17.	Karyawan tidak mengetahui informasi mengenai menu-menu yang tercantum.					
18.	Saya merasa aman dan nyaman ketika nongkrong di Sadeli <i>coffee</i> .					
19.	Karyawan selalu memberikan salam hangat saat melakukan pelayanan.					

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
20.	Karyawan bertanggung jawab jika terjadi kesalahan dalam pemilihan menu makanan dan miunan					
<b>Empati (<i>Empathy</i>)</b>						
21.	Karyawan mampu memahami keinginan saya dengan baik.					
22.	Karyawan mendahulukan kepentingan saya.					
23.	Karyawan memberikan perhatian penuh kepada saya.					
24.	Sadeli <i>coffee</i> memiliki jam operasional yang nyaman.					
25.	Pelayanan yang diberikan karyawan kurang baik.					
<b>Kualitas Produk (<math>X_2</math>)</b>						
<b>Kinerja (<i>Performance</i>)</b>						
26.	Produk yang tersedia di Sadeli <i>Coffee</i> memiliki cita rasa yang enak.					
27.	Produk yang tersedia di Sadeli <i>Coffee</i> memiliki tampilan yang menarik					
28.	Produk yang disajikan bersih dan <i>higienis</i> .					
29.	Produk yang disajikan selalu <i>fresh</i> dan baru.					
30.	Produk yang tersedia di Sadeli <i>Coffee</i> terjamin kehalalannya dan layak dikonsumsi					
<b>Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>						
31.	Konsistensi porsi makanan yang disajikan tetap terjaga dengan baik.					
32.	Konsistensi porsi minuman yang disajikan tetap terjaga dengan baik.					

33.	Cita rasa makanan tetap terjaga dengan baik walaupun dinikmati dalam waktu satu hari.					
34	Cita rasa minuman tetap terjaga dengan baik walaupun dinikmati dalam waktu satu hari.					
<b>Keistimewaan tambahan (<i>Features</i>)</b>						
36.	Sadeli <i>coffee</i> menawarkan berbagai macam pilihan menu makanan dan minuman.					
37.	Sadeli <i>coffee</i> menawarkan berbagai macam pilihan <i>topping</i> .					
38.	Pilihan varian rasa yang ditawarkan Sadeli <i>Coffee</i> sudah baik.					
39.	Produk makanan dan minuman yang ditawarkan Sadeli <i>Coffee</i> terbuat dari bahan baku yang berkualitas.					
40.	Sadeli <i>Coffee</i> membuat menu hidangan dengan komposisi campuran bahan yang tepat.					
<b>Kesesuaian dengan spesifikasi (<i>Conformance to specifications</i>)</b>						
41.	Tampilan produk yang disajikan sesuai dengan harapan konsumen.					
42.	Porsi makanan dan minuman yang disajikan tidak sesuai dengan harapan konsumen.					
43.	Konsistensi cita rasa makanan yang ditawarkan sesuai dengan harapan konsumen.					
44.	Produk yang disajikan tidak sesuai dengan gambar pada daftar menu.					
45.	Konsistensi cita rasa minuman yang ditawarkan sesuai dengan harapan konsumen.					

46.	Produk yang tersedia di Sadeli <i>Coffee</i> menggunakan bahan yang kadaluwarsa.					
<b>Daya tahan (<i>Durability</i>)</b>						
47.	Makanan yang tersedia di Sadeli <i>Coffee</i> memiliki daya tahan yang baik.					
48.	Minuman yang tersedia di Sadeli <i>Coffee</i> memiliki daya tahan yang baik.					
49.	Produk yang tersedia di Sadeli <i>Coffee</i> sudah terjamin tidak adanya kerusakan.					
50.	Produk yang tersedia di Sadeli <i>Coffee</i> tidak menggunakan bahan pengawet.					
<b>Kemampuan pelayanan (<i>Serviceability</i>)</b>						
51.	Karyawan tidak bertanggung jawab jika makanan dan minuman yang disajikan tidak sesuai dengan yang dipesan konsumen.					
52.	Karyawan selalu menjaga kebersihan makanan dan minuman.					
53.	Karyawan akan mengganti makanan dan minuman jika terjadi kerusakan pada makanan atau minuman.					
54.	Karyawan menanggapi keluhan konsumen.					
55.	Karyawan bersikap jujur dalam memberikan pelayanan					
<b>Keindahan produk (<i>Aesthetics</i>)</b>						
56.	Produk Makanan yang tersedia di Sadeli <i>Coffee</i> memiliki variasi tampilan yang unik dan menarik					
57.	Produk minuman yang tersedia di Sadeli <i>Coffee</i> memiliki variasi tampilan yang unik dan menarik.					

58.	Aroma produk yang tersedia di Sadeli <i>Coffee</i> memiliki daya tarik tersendiri					
59.	Desain kemasan produk di Sadeli <i>Coffee</i> kurang menarik.					
60.	Setiap produk yang tersedia di Sadeli <i>Coffee</i> memiliki rasa khas yang berbeda-beda.					
<b>Kualitas yang dipersepsikan (<i>Costumer perveived quality</i>)</b>						
61.	Secara keseluruhan makanan yang tersedia di Sadeli <i>Coffee</i> memiliki kualitas yang baik.					
62.	Secara keseluruhan minuman yang tersedia di Sadeli <i>Coffee</i> memiliki kualitas yang baik.					
63.	Saya merasa puas dengan kualitas produk yang diberikan.					
64.	Produk yang tersedia di Sadeli <i>Coffee</i> paling unggul dibandingkan para pesaingnya.					
65.	Menu makanan dan minuman yang tersedia di Sadeli <i>Coffee</i> tidak menggugah selera saya.					
<b>Kepuasan Konsumen (Y)</b>						
<b>Kesesuaian harapan</b>						
66.	Karyawan memberikan pelayanan sesuai dengan harapan saya.					
67.	Ketersediaan fasilitas yang ada sesuai dengan harapan saya.					
68.	Mutu produk yang diperoleh sesuai dengan harapan saya.					
69.	Menu makanan yang tersedia di Sadeli <i>Coffee</i> sesuai dengan harapan saya.					
70.	Menu minuman yang tersedia di Sadeli <i>Coffee</i> sesuai dengan harapan saya.					
<b>Minat berkunjung kembali</b>						

71.	<i>Coffee</i> karena pelayanan dari karyawan yang baik dan memuaskan.					
72.	Saya berminat mengunjungi lagi Sadeli <i>Coffee</i> karena kualitas produk yang baik dan memuaskan.					
73.	Saya tidak akan melakukan pembelian ulang produk di Sadeli <i>Coffee</i> .					
74.	Saya berminat mengunjungi lagi Sadeli <i>Coffee</i> karena fasilitasnya lengkap.					
75.	Saya berminat mengunjungi lagi Sadeli <i>Coffee</i> karena menyediakan berbagai pilihan menu makanan dan minuman.					
<b>Kesediaan merekomendasikan</b>						
76.	Saya bersedia merekomendasikan Sadeli <i>Coffee</i> kepada orang lain karena pelayanannya yang baik.					
77.	Saya bersedia merekomendasikan Sadeli <i>Coffee</i> kepada orang lain karena kualitas produknya baik dan memuaskan.					
78.	Saya bersedia merekomendasikan Sadeli <i>Coffee</i> kepada orang lain karena fasilitasnya lengkap.					
79.	Saya berminat untuk datang kembali dengan membawa teman, kerabat atau orang terdekat.					
80.	Saya tidak akan menceritakan kelebihan Sadeli <i>Coffee</i> kepada orang lain.					



## Lampiran 2 Tabulasi Data Responden

No	Kualitas Pelayanan																				Total
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	
1	4	5	4	5	4	3	4	5	3	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	3	82
2	4	4	5	4	3	4	3	2	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	79
3	5	4	4	2	5	4	5	4	5	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	85
4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	80
5	5	4	4	4	5	4	5	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	84
6	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	4	4	5	2	88
7	3	4	1	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	5	3	4	5	5	3	5	78
8	4	5	4	5	4	3	5	4	4	2	5	4	5	5	5	5	3	4	5	3	84
9	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	90
10	4	3	4	4	2	4	5	4	3	1	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	75
11	5	4	2	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	2	84
12	5	4	3	5	4	4	2	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	5	3	5	80
13	2	4	4	4	5	5	4	4	3	5	4	3	5	4	4	4	5	3	4	2	78
14	5	4	5	4	3	4	5	4	2	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	3	78
15	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	95
16	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	93
17	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	98
18	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	1	4	4	3	5	4	4	5	4	4	78
19	2	5	5	3	4	5	4	4	5	4	3	5	5	2	4	4	4	4	5	3	80
20	4	4	5	2	4	4	1	5	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	78
21	3	5	4	5	4	4	5	4	5	1	5	4	4	5	5	4	4	3	4	2	80
22	1	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	75
23	4	4	2	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	73
24	3	4	4	5	1	4	5	3	3	5	4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	75
25	2	3	4	1	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	2	76
26	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	88
27	4	4	5	4	4	5	4	4	1	5	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	77
28	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	95
29	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	1	3	4	5	4	4	4	1	76

Ai Erni, 2023

No	Kualitas Pelayanan																				Total
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	
30	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	2	4	5	4	4	4	4	5	4	4	83
31	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	92
32	3	3	3	4	4	4	5	3	4	3	3	4	3	1	5	4	4	4	4	2	70
33	1	5	4	5	4	5	2	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	1	4	4	77
34	5	5	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	4	3	5	5	4	3	5	4	86
35	3	2	4	4	5	4	4	1	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	76
36	4	3	4	4	5	4	5	2	4	5	4	1	5	2	5	4	4	5	5	2	77
37	2	5	4	5	2	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	1	4	4	4	75
38	4	4	5	4	2	4	4	3	2	4	4	5	4	1	4	1	4	4	4	5	72
39	2	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	3	83
40	4	4	5	1	4	5	4	4	3	5	4	5	4	2	4	5	4	5	3	4	79
41	2	5	2	4	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	1	75
42	4	2	3	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	2	77
43	2	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4	2	80
44	5	4	4	5	4	1	4	4	3	4	3	5	4	3	3	5	4	4	4	4	77
45	4	4	2	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	74
46	3	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	90
47	4	4	2	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4	2	79
48	4	4	2	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	2	4	5	4	5	4	4	83
49	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	1	5	4	5	5	3	5	5	5	89
50	5	5	2	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	5	5	2	5	4	5	78
51	2	5	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	77
52	3	4	3	4	5	5	5	3	3	4	3	4	5	1	4	4	4	3	3	3	73
53	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	1	87
54	3	4	2	4	2	4	4	4	3	5	4	3	4	5	3	4	3	4	3	3	71
55	3	4	5	4	4	5	4	5	4	1	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	84
56	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	87
57	4	4	3	5	1	5	4	5	3	5	1	3	4	3	4	3	4	3	4	3	71
58	3	3	4	4	4	4	5	1	3	4	4	4	5	3	5	4	4	3	3	2	72
59	5	4	3	1	3	5	4	3	2	4	4	4	4	4	2	4	5	5	3	4	72

60	3	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	2	3	4	4	1	5	5	78
No	Kualitas Pelayanan																				Total
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	
61	4	5	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	3	76
62	2	4	1	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	2	4	4	5	4	4	4	74
63	3	3	4	4	4	5	5	3	2	4	5	4	4	2	1	2	4	2	4	4	69
64	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99
65	4	4	4	4	4	4	5	5	1	4	4	2	4	4	5	4	4	4	5	2	77
66	2	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	4	90
67	3	4	5	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	2	5	4	5	4	4	2	77
68	3	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	3	1	3	5	5	5	82
69	1	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	3	1	4	4	5	3	4	1	75
70	2	2	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	5	1	4	4	4	5	4	2	72
71	4	4	2	5	4	4	4	3	2	4	3	4	5	2	3	5	4	4	4	4	74
72	4	2	4	4	3	1	5	4	4	4	5	2	4	1	4	5	4	5	5	4	74
73	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	2	5	5	5	5	4	5	89
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
75	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	80
76	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	89
77	3	1	2	4	3	4	4	5	3	4	3	4	5	4	4	5	3	4	4	3	72
78	2	3	4	5	5	3	5	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	5	3	2	73
79	3	4	4	4	3	5	4	3	4	3	4	5	3	2	4	4	5	4	3	4	75
80	4	4	4	1	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	75
81	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	87
82	2	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	5	4	4	3	74
83	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	2	4	4	4	5	3	4	81
84	2	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	1	4	4	3	4	4	2	74
85	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	80
86	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	89
87	1	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	84
88	3	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	3	78
89	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	2	85

90	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	84	
91	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	84
92	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	88
93	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	5	5	3	5	5	3	84
94	2	5	4	5	5	4	2	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	84
95	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	3	82
96	3	4	1	5	4	5	5	4	4	2	4	4	4	4	4	1	4	5	4	5	76
97	2	3	3	5	4	4	4	5	4	5	3	4	4	1	5	4	4	4	4	4	76
98	2	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	5	85
99	2	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	76

Ai Erni, 2023

*PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA SADELI COFFEE DI TASIKMALAYA*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Kualitas Produk

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	Total		
1	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	1	4	1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	2	4	121	
2	5	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	3	2	4	5	4	4	5	4	2	4	3	4	4	3	5	4	2	4	4	4	4	5	121
3	3	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	3	2	3	4	5	4	5	4	2	5	4	3	5	3	4	4	127	
4	4	3	4	5	4	5	3	5	4	5	4	4	2	3	2	3	5	5	4	2	3	5	3	2	5	5	3	4	4	4	5	2	121		
5	1	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	124		
6	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	2	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	3	128		
7	3	4	4	1	5	3	4	5	4	3	4	5	4	4	1	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	126	
8	4	5	4	5	2	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	2	5	3	5	2	5	2	5	5	3	5	5	5	5	130	
9	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	2	3	5	1	5	4	5	2	4	4	4	5	5	4	5	4	5	2	5	2	129		
10	5	4	4	2	4	4	5	3	4	3	4	3	1	4	2	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	118		
11	4	5	1	5	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	1	4	3	2	5	4	4	124		
12	5	1	4	4	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	1	4	2	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	133		
13	4	5	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	120		
14	4	4	3	3	1	4	3	4	3	3	1	3	2	3	3	4	1	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	1	99		
15	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	151		
16	5	4	4	4	4	1	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	1	4	4	5	5	5	4	3	4	130		
17	5	5	4	5	4	4	4	1	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	1	4	3	5	4	131	
18	4	4	5	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	1	4	5	4	4	2	5	4	5	1	4	4	3	120		
19	2	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	2	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	2	4	5	5	4	4	2	125		
20	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	1	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	1	4	4	2	5	4	4	124		
21	4	3	5	4	2	4	5	3	4	5	4	1	5	4	4	4	2	3	5	4	4	4	4	4	1	2	4	5	4	4	5	5	121		
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	121		
23	5	4	5	4	4	5	5	4	4	1	4	3	4	4	1	4	4	4	5	2	5	4	4	4	3	2	4	5	5	4	4	2	122		
24	4	1	3	3	3	4	4	3	4	4	5	5	3	5	3	4	5	5	3	4	4	5	1	4	5	3	4	5	5	4	4	3	122		
25	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	3	5	3	4	4	1	5	2	123		
26	5	5	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	2	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	2	5	3	4	5	5	2	129		
27	3	4	4	3	4	4	3	4	1	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3	4	115		

28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	158	
29	1	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	2	5	1	4	4	4	4	4	4	1	4	4	3	2	4	5	4	5	3	2	117	
30	4	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	2	5	4	5	4	5	2	137	
31	5	5	5	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	152	
32	4	4	4	4	4	1	4	5	5	5	5	1	4	4	4	3	3	3	1	4	3	3	4	4	3	1	4	5	5	4	3	2	113	
33	4	5	1	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	5	3	5	117	
34	5	5	2	3	3	4	4	1	5	4	4	3	3	4	2	4	4	2	4	5	4	4	4	4	3	2	3	3	4	5	4	2	113	
35	4	4	4	1	4	3	3	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	3	5	2	4	4	5	5	4	2	1	5	5	4	3	3	117	
36	5	2	3	4	4	4	2	3	4	4	2	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	5	123	
37	4	5	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3	4	4	1	3	4	3	3	5	2	4	5	3	5	4	4	4	4	5	4	118	
38	5	4	2	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	3	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	2	4	126	
39	5	4	3	3	2	5	5	3	1	5	4	5	2	4	4	5	5	4	5	4	4	2	5	4	5	4	3	4	4	5	4	3	125	
40	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	2	4	5	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	2	4	119	
41	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	2	4	2	3	3	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	3	4	3	3	5	5	4	125	
42	4	5	3	4	4	4	4	1	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	2	4	2	4	5	3	3	5	4	4	4	3	3	121	
43	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	136	
44	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	5	4	4	2	4	4	4	1	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	114	
45	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	2	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	2	120	
46	5	5	4	5	4	5	4	3	5	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	5	5	4	5	4	3	5	4	4	4	5	5	133	
47	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	5	2	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	125	
48	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	2	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	131	
49	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	138	
50	4	4	4	5	2	3	4	4	5	4	4	5	2	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	2	131	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	2	4	4	5	2	4	4	4	2	4	4	120	
52	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	2	4	5	5	4	4	3	121	
53	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	1	4	4	5	4	140	
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	93
55	1	5	4	4	4	4	4	1	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	1	5	5	5	5	4	5	127	
56	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	1	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	140	
57	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	2	4	2	4	4	4	2	1	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	2	3	113	
58	5	4	4	5	4	5	1	3	5	4	3	4	2	1	4	4	5	3	4	5	5	4	1	5	2	2	4	4	4	3	3	5	117	
59	5	3	4	5	3	3	3	4	4	5	5	5	2	4	2	4	4	5	4	2	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	118	

Ai Erni, 2023

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA SADELI COFFEE DI TASIKMALAYA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

60	4	5	4	5	5	4	4	2	4	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	2	4	128	
61	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	5	3	2	3	4	2	4	4	3	2	4	4	5	5	3	2	5	4	5	5	4	3	120	
62	5	5	5	3	4	4	3	4	5	3	5	4	2	4	2	4	5	4	5	2	3	3	4	3	5	2	4	5	4	4	1	5	121	
63	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	3	2	4	1	4	4	2	4	2	4	4	5	5	4	2	4	4	3	4	4	2	115	
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	160	
65	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	2	3	4	2	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	125	
66	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	151		
67	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3	4	2	4	4	3	3	5	2	4	4	4	4	4	2	114	
68	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	2	4	1	4	4	4	5	1	5	5	4	4	4	2	5	5	5	5	4	1	130	
69	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	2	1	4	5	5	4	4	4	1	4	5	4	4	4	4	4	1	4	5	4	2	124
70	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	2	4	2	4	4	5	4	2	4	4	5	5	4	1	4	5	4	4	4	3	127	
71	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	2	3	3	4	5	4	4	2	5	3	5	4	4	2	4	4	4	4	5	4	128	
72	4	3	5	3	4	5	5	4	3	5	4	4	3	4	2	5	4	4	5	4	1	4	4	4	2	3	4	4	4	5	4	3	122	
73	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5	4	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	139	
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	126	
75	4	5	5	5	1	5	5	4	5	5	1	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	2	5	5	1	5	4	2	133	
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	1	5	1	5	5	5	5	139	
77	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	2	4	2	4	4	1	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	5	5	3	2	114	
78	3	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	1	3	4	3	4	4	3	5	2	5	4	4	4	3	2	4	5	5	3	4	3	121	
79	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	1	5	4	5	5	4	120	
80	4	4	3	4	4	5	4	4	4	1	3	4	2	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	1	5	3	4	3	4	3	4	3	112	
81	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	4	5	4	5	1	5	5	4	5	5	1	5	5	5	2	4	5	5	1	4	5	136	
82	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	2	4	2	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	122	
83	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	1	5	2	4	5	5	5	5	5	2	5	5	1	5	5	5	5	5	5	4	1	4	133	
84	4	4	5	3	4	3	5	4	5	4	4	4	2	5	2	4	4	5	4	4	5	4	5	4	1	4	4	4	4	4	3	2	123	
85	5	4	4	5	5	4	4	1	4	5	4	5	2	4	2	4	5	4	5	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	129	
86	5	5	5	1	3	5	5	5	5	4	4	4	2	5	5	5	4	5	4	5	1	5	4	1	4	5	5	5	5	4	5	2	132	
87	5	4	4	5	5	4	1	5	5	4	5	5	4	5	5	1	5	5	4	1	1	4	5	3	5	5	5	5	1	4	5	4	129	
88	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	5	2	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	126	
89	4	4	5	5	5	4	5	5	1	4	5	5	2	4	5	5	4	5	4	3	5	4	4	4	5	2	1	3	4	5	4	4	129	
90	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	1	3	4	2	5	4	3	4	3	4	5	3	5	4	1	5	4	4	5	4	3	124	
91	5	5	1	5	4	4	5	4	4	4	4	5	2	3	2	5	5	4	1	5	5	4	4	4	5	3	3	4	3	4	4	5	125	

Ai Erni, 2023

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA SADELI COFFEE DI TASIKMALAYA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

92	4	5	3	4	1	3	4	5	4	5	4	5	3	5	1	5	4	4	3	2	4	4	4	5	4	3	5	4	4	5	3	5	124	
93	4	4	4	5	4	5	5	5	4	1	5	5	3	1	4	5	5	4	4	2	5	5	4	4	4	2	3	5	4	4	4	4	2	125
94	3	4	5	5	3	3	3	5	4	3	3	5	1	4	5	5	4	1	5	1	4	1	4	4	4	1	4	4	4	5	5	4	116	
95	5	1	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	2	5	3	5	5	5	4	5	5	5	1	4	5	3	4	5	5	4	4	5	137	
96	4	5	4	5	5	4	4	3	3	4	1	4	5	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	3	3	121	
97	4	4	4	1	4	5	4	4	4	5	4	3	2	5	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	5	4	4	4	4	4	124	
98	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	3	5	2	5	5	5	5	5	2	142	
99	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	119	

Ai Erni, 2023

*PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA SADELI COFFEE DI TASIKMALAYA*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



Kepuasan Konsumen																
No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Total
1	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	68
2	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	64
3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	3	4	5	64
4	3	5	5	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4	4	4	63
5	5	4	4	5	3	4	5	4	2	4	5	5	3	3	5	61
6	4	4	5	4	5	5	5	3	4	3	4	5	5	4	5	65
7	4	5	5	3	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	3	63
8	5	3	5	5	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	3	64
9	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	68
10	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	63
11	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	68
12	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	3	5	4	67
13	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	60
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	63
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	72
16	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	65
17	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	72
18	5	5	5	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	63
19	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	60
20	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	58
21	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	66
22	3	5	5	4	4	3	5	3	5	3	4	3	3	3	3	56
23	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
24	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	68
25	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	69
26	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	65
27	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	63
28	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	72
29	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	63
30	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	5	70
31	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	69
32	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	5	5	57
33	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	5	3	63
34	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	3	5	4	3	5	66
35	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	63
36	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	5	5	66
37	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	61
38	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	5	62
39	4	4	5	5	5	4	4	5	5	2	4	4	5	4	5	65
40	5	4	3	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	57
41	5	5	3	3	3	4	4	5	4	3	5	5	4	3	4	60
42	4	4	5	5	5	4	3	4	5	3	4	5	4	4	5	64
43	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	3	3	3	3	4	61

Ai Erni, 2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PADA SADELI COFFEE DI TASIKMALAYA**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

44	3	3	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	64
No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Total
45	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	62
46	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
47	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	62
48	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	67
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	72
50	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	64
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	61
52	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	58
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	74
54	4	3	5	3	4	3	3	4	4	4	3	5	3	4	3	55
55	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	69
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
57	3	4	5	4	4	3	4	3	5	5	4	4	4	3	3	58
58	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	3	4	61
59	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	64
60	4	5	3	4	3	3	4	3	5	5	3	5	4	5	4	60
61	3	5	3	4	3	4	5	5	3	4	5	5	3	4	4	60
62	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	3	5	3	5	63
63	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	3	62
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
65	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	5	4	3	5	61
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	71
67	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	63
68	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	67
69	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	3	3	4	63
70	5	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	64
71	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	64
72	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	5	3	4	62
73	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	71
74	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	62
75	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	64
76	3	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	65
77	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5	63
78	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	65
79	4	5	4	5	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	5	63
80	5	4	5	3	5	3	5	4	4	5	5	5	4	3	4	64
81	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	70
82	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	63
83	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	68
84	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	66
85	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	64
86	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	70
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	73
88	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	3	64

Ai Erni, 2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PADA SADELI COFFEE DI TASIKMALAYA**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Kepuasan Konsumen																
No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Total
89	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	71
90	5	3	4	3	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	3	63
91	3	5	3	5	5	4	5	5	3	4	3	5	5	3	4	62
92	5	4	5	5	4	3	4	5	4	3	5	4	4	4	5	64
93	4	5	4	4	5	3	5	5	5	3	4	5	5	4	4	65
94	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	70
95	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	72
96	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	64
97	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	64
98	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	70
99	4	4	5	5	5	4	3	4	5	3	5	4	4	5	4	64

### Lampiran 3 Data Responden

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Apakah anda berdomisili di Tasikmalaya ?	Apakah anda merupakan followers dari Instagram Sadeli Coffee ?	Apakah anda pernah melakukan pembelian produk Sadeli Coffee secara langsung lebih dari 1 kali ?
1	A R S	Laki-laki	21-25 Tahun	Karyawan	Ya	Ya	Ya
2	A R	Perempuan	21-25 Tahun	Karyawan	Ya	Ya	Ya
3	S A	Laki-laki	26-30 Tahun	Lainnya	Ya	Ya	Ya
4	S M	Laki-laki	16-20 Tahun	Pelajar	Ya	Ya	Ya
5	D D	Perempuan	21-25 Tahun	Karyawan	Ya	Ya	Ya
6	R Y	Laki-laki	26-30 Tahun	Wirausaha	Ya	Ya	Ya
7	W N	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar	Ya	Ya	Ya
8	C M	Laki-laki	>30 Tahun	Karyawan	Ya	Ya	Ya
9	F F	Perempuan	26-30 Tahun	Karyawan	Ya	Ya	Ya
10	A R H	Laki-laki	21-25 Tahun	Lainnya	Ya	Ya	Ya
11	I M	Laki-laki	21-25 Tahun	Pelajar	Ya	Ya	Ya
12	D H N	Laki-laki	21-25 Tahun	Karyawan	Ya	Ya	Ya
13	S	Laki-laki	21-25 Tahun	Lainnya	Ya	Ya	Ya
14	D N N	Laki-laki	21-25 Tahun	Karyawan	Ya	Ya	Ya
15	I W	Laki-laki	21-25 Tahun	Karyawan	Ya	Ya	Ya
16	S D O	Perempuan	21-25 Tahun	Karyawan	Ya	Ya	Ya
17	N N	Perempuan	21-25 Tahun	Wirausaha	Ya	Ya	Ya

Ai Erni, 2023

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA SADELI COFFEE DI TASIKMALAYA  
 Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Apakah anda berdomisili di Tasikmalaya ?	Apakah anda merupakan followers dari Instagram Sadeli Coffee ?	Apakah anda pernah melakukan pembelian produk Sadeli Coffee secara langsung lebih dari 1 kali ?
18	S	Laki-laki	21-25 Tahun	Karyawan	Ya	Ya	Ya
19	Y M	Laki-laki	21-25 Tahun	Karyawan	Ya	Ya	Ya
20	Y	Laki-laki	21-25 Tahun	Lainnya	Ya	Ya	Ya
21	C T	Laki-laki	26-30 Tahun	Lainnya	Ya	Ya	Ya
22	S I P M	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar	Ya	Ya	Ya
23	I N	Laki-laki	16-20 Tahun	Wirausaha	Ya	Ya	Ya
24	A W	Perempuan	21-25 Tahun	Lainnya	Ya	Ya	Ya
25	A H	Laki-laki	26-30 Tahun	Karyawan	Ya	Ya	Ya
26	F	Laki-laki	21-25 Tahun	Wirausaha	Ya	Ya	Ya
27	D P	Laki-laki	21-25 Tahun	Pelajar	Ya	Ya	Ya
28	A	Perempuan	21-25 Tahun	Lainnya	Ya	Ya	Ya
29	D R N	Perempuan	21-25 Tahun	Karyawan	Ya	Ya	Ya
30	Re	Laki-laki	21-25 Tahun	Pelajar	Ya	Ya	Ya
31	R P	Laki-laki	21-25 Tahun	Pelajar	Ya	Ya	Ya
32	F	Laki-laki	21-25 Tahun	Lainnya	Ya	Ya	Ya
33	I F	Perempuan	21-25 Tahun	Lainnya	Ya	Ya	Ya
34	N K S	Perempuan	21-25 Tahun	Karyawan	Ya	Ya	Ya

35	M I	Laki-laki	21-25 Tahun	Lainnya	Ya	Ya	Ya
<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Usia</b>	<b>Pekerjaan</b>	<b>Apakah anda berdomisili di Tasikmalaya ?</b>	<b>Apakah anda merupakan followers dari Instagram Sadeli Coffee ?</b>	<b>Apakah anda pernah melakukan pembelian produk Sadeli Coffee secara langsung lebih dari 1 kali ?</b>
36	D A	Perempuan	21-25 Tahun	Lainnya	Ya	Ya	Ya
37	N N	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar	Ya	Ya	Ya
38	F H	Laki-laki	26-30 Tahun	Lainnya	Ya	Ya	Ya
39	A D	Laki-laki	21-25 Tahun	Karyawan	Ya	Ya	Ya
40	N J A	Laki-laki	21-25 Tahun	Pelajar	Ya	Ya	Ya
41	I M A	Laki-laki	16-20 Tahun	Pelajar	Ya	Ya	Ya
42	D A	Perempuan	16-20 Tahun	Pelajar	Ya	Ya	Ya
43	S F H	Perempuan	21-25 Tahun	Lainnya	Ya	Ya	Ya
44	Z S M	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar	Ya	Ya	Ya
45	F	Laki-laki	26-30 Tahun	Lainnya	Ya	Ya	Ya
46	M Y	Laki-laki	21-25 Tahun	Lainnya	Ya	Ya	Ya
47	A M	Laki-laki	21-25 Tahun	Wirausaha	Ya	Ya	Ya
48	S R	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar	Ya	Ya	Ya
49	D A	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar	Ya	Ya	Ya
50	A W	Perempuan	21-25 Tahun	Lainnya	Ya	Ya	Ya
51	S Y L	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar	Ya	Ya	Ya

52	A A	Laki-laki	26-30 Tahun	Wirausaha	Ya	Ya	Ya
53	G M P	Laki-laki	21-25 Tahun	Wirausaha	Ya	Ya	Ya
<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Usia</b>	<b>Pekerjaan</b>	<b>Apakah anda berdomisili di Tasikmalaya ?</b>	<b>Apakah anda merupakan followers dari Instagram Sadeli Coffee ?</b>	<b>Apakah anda pernah melakukan pembelian produk Sadeli Coffee secara langsung lebih dari 1 kali ?</b>
54	F S P	Laki-laki	21-25 Tahun	Wirausaha	Ya	Ya	Ya
55	B D M	Laki-laki	16-20 Tahun	Pelajar	Ya	Ya	Ya
56	S Y	Perempuan	26-30 Tahun	Lainnya	Ya	Ya	Ya
57	M A	Laki-laki	21-25 Tahun	Pelajar	Ya	Ya	Ya
58	A R	Laki-laki	21-25 Tahun	Karyawan	Ya	Ya	Ya
59	A S	Laki-laki	26-30 Tahun	Lainnya	Ya	Ya	Ya
60	R S	Laki-laki	26-30 Tahun	Wirausaha	Ya	Ya	Ya
61	E S	Perempuan	26-30 Tahun	Lainnya	Ya	Ya	Ya
62	A M	Laki-laki	21-25 Tahun	Karyawan	Ya	Ya	Ya
63	A S N	Perempuan	21-25 Tahun	Lainnya	Ya	Ya	Ya
64	R M	Laki-laki	21-25 Tahun	Karyawan	Ya	Ya	Ya
65	D M	Perempuan	16-20 Tahun	Pelajar	Ya	Ya	Ya
66	F F A	Laki-laki	21-25 Tahun	Pelajar	Ya	Ya	Ya
67	R M	Perempuan	26-30 Tahun	Lainnya	Ya	Ya	Ya
68	A S	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar	Ya	Ya	Ya

69	A M	Laki-laki	21-25 Tahun	Pelajar	Ya	Ya	Ya
70	S R	Laki-laki	16-20 Tahun	Pelajar	Ya	Ya	Ya
71	A N A	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar	Ya	Ya	Ya
<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Usia</b>	<b>Pekerjaan</b>	<b>Apakah anda berdomisili di Tasikmalaya ?</b>	<b>Apakah anda merupakan followers dari Instagram Sadeli Coffee ?</b>	<b>Apakah anda pernah melakukan pembelian produk Sadeli Coffee secara langsung lebih dari 1 kali ?</b>
72	R	Perempuan	16-20 Tahun	Pelajar	Ya	Ya	Ya
73	S F	Perempuan	21-25 Tahun	Lainnya	Ya	Ya	Ya
74	S	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar	Ya	Ya	Ya
75	S N	Perempuan	21-25 Tahun	Lainnya	Ya	Ya	Ya
76	A M	Perempuan	16-20 Tahun	Pelajar	Ya	Ya	Ya
77	D D	Laki-laki	21-25 Tahun	Karyawan	Ya	Ya	Ya
78	I M	Laki-laki	21-25 Tahun	Karyawan	Ya	Ya	Ya
79	D S	Laki-laki	26-30 Tahun	Wirausaha	Ya	Ya	Ya
80	A I	Laki-laki	26-30 Tahun	Lainnya	Ya	Ya	Ya
81	A N	Perempuan	21-25 Tahun	Karyawan	Ya	Ya	Ya
82	F F	Laki-laki	26-30 Tahun	Wirausaha	Ya	Ya	Ya
83	M R	Laki-laki	21-25 Tahun	Pelajar	Ya	Ya	Ya
84	B R	Laki-laki	21-25 Tahun	Wirausaha	Ya	Ya	Ya
85	R R	Laki-laki	16-20 Tahun	Pelajar	Ya	Ya	Ya



86	Y E P	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar	Ya	Ya	Ya
87	W	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar	Ya	Ya	Ya
88	A G	Laki-laki	16-20 Tahun	Pelajar	Ya	Ya	Ya
89	A S	Perempuan	21-25 Tahun	Wirausaha	Ya	Ya	Ya
<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Usia</b>	<b>Pekerjaan</b>	<b>Apakah anda berdomisili di Tasikmalaya ?</b>	<b>Apakah anda merupakan followers dari Instagram Sadeli Coffee ?</b>	<b>Apakah anda pernah melakukan pembelian produk Sadeli Coffee secara langsung lebih dari 1 kali ?</b>
90	S S	Perempuan	16-20 Tahun	Pelajar	Ya	Ya	Ya
91	R N P	Perempuan	21-25 Tahun	Pelajar	Ya	Ya	Ya
92	R R	Laki-laki	26-30 Tahun	Lainnya	Ya	Ya	Ya
93	E A H	Perempuan	>30 Tahun	Lainnya	Ya	Ya	Ya
94	M A	Laki-laki	21-25 Tahun	Pelajar	Ya	Ya	Ya
95	A F Z	Laki-laki	21-25 Tahun	Pelajar	Ya	Ya	Ya
96	L H	Laki-laki	21-25 Tahun	Pelajar	Ya	Ya	Ya
97	A A I F	Laki-laki	16-20 Tahun	Pelajar	Ya	Ya	Ya
98	R P	Perempuan	26-30 Tahun	Wirausaha	Ya	Ya	Ya
99	F	Laki-laki	21-25 Tahun	Karyawan	Ya	Ya	Ya

#### Lampiran 4 Hasil Uji Validitas

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
		Taraf Signifikansi 0,05	
X1	0,437	0,361	Valid
X2	0,416	0,361	Valid
X3	0,789	0,361	Valid
X4	0,570	0,361	Valid
X5	0,264	0,361	Tidak Valid
X6	0,652	0,361	Valid
X7	0,586	0,361	Valid
X8	0,451	0,361	Valid
X9	0,296	0,361	Tidak Valid
X10	0,473	0,361	Valid
X11	0,620	0,361	Valid
X12	0,783	0,361	Valid
X13	0,264	0,361	Tidak Valid
X14	0,707	0,361	Valid
X15	0,576	0,361	Valid
X16	0,603	0,361	Valid
X17	0,496	0,361	Valid
X18	0,777	0,361	Valid
X19	0,721	0,361	Valid
X20	0,121	0,361	Tidak Valid
X21	0,692	0,361	Valid
X22	0,782	0,361	Valid
X23	0,731	0,361	Valid
X24	0,341	0,361	Tidak Valid
X25	0,647	0,361	Valid

### Kualitas Produk (X<sub>2</sub>)

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
		Taraf Signifikansi 0,05	
X1	0,435	0,361	Valid
X2	0,346	0,361	Tidak Valid
X3	0,734	0,361	Valid
X4	0,503	0,361	Valid
X5	0,252	0,361	Tidak Valid
X6	0,374	0,361	Valid
X7	0,569	0,361	Valid
X8	0,633	0,361	Valid
X9	0,470	0,361	Valid
X10	0,448	0,361	Valid
X11	0,862	0,361	Valid
X12	0,331	0,361	Tidak Valid
X13	0,816	0,361	Valid
X14	0,555	0,361	Valid
X15	0,468	0,361	Valid
X16	0,633	0,361	Valid
X17	0,360	0,361	Tidak Valid
X18	0,795	0,361	Valid
X19	0,161	0,361	Tidak Valid
X20	0,807	0,361	Valid
X21	0,383	0,361	Valid
X22	0,502	0,361	Valid
X23	0,631	0,361	Valid
X24	0,554	0,361	Valid
X25	0,520	0,361	Valid
X26	0,408	0,361	Valid
X27	0,791	0,361	Valid
X28	0,398	0,361	Valid
X29	0,726	0,361	Valid
X30	0,502	0,361	Valid
X31	0,684	0,361	Valid
X32	0,801	0,361	Valid
X33	0,360	0,361	Tidak Valid
X34	0,170	0,361	Tidak Valid
X35	0,749	0,361	Valid
X36	0,430	0,361	Valid
X37	0,526	0,361	Valid
X38	0,749	0,361	Valid
X39	0,354	0,361	Tidak Valid

Ai Erni, 2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA SADELI COFFEE DI TASIKMALAYA**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
		Taraf Signifikansi 0,05	
X40	0,703	0,361	Valid

#### Kepuasan Konsumen (Y)

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
		Taraf Signifikansi 0,05	
Y1	0,753	0,361	Valid
Y2	0,686	0,361	Valid
Y3	0,680	0,361	Valid
Y4	0,669	0,361	Valid
Y5	0,725	0,361	Valid
Y6	0,737	0,361	Valid
Y7	0,499	0,361	Valid
Y8	0,542	0,361	Valid
Y9	0,663	0,361	Valid
Y10	0,725	0,361	Valid
Y11	0,779	0,361	Valid
Y12	0,737	0,361	Valid
Y13	0,794	0,361	Valid
Y14	0,730	0,361	Valid
Y15	0,574	0,361	Valid

## Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas

### **Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)**

#### **Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,904	25

### **Kualitas Produk (X<sub>2</sub>)**

#### **Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,926	40

### **Kepuasan Konsumen**

#### **Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,912	15

## Lampiran 6 Hasil Statistika Deskriptif

### Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic
Kualitas Pelayanan	99	30,00	69,00	99,00	80,2929	,65658	6,53289
Kualitas Produk	99	67,00	93,00	160,00	125,6364	1,04431	10,39079
Kepuasan Konsumen	99	20,00	55,00	75,00	64,8182	,43629	4,34099
Valid N (listwise)	99						

## Lampiran 7 Hasil Uji Normalitas

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,90175008
Most Extreme Differences	Absolute	,066
	Positive	,052
	Negative	-,066
Test Statistic		,066
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

## Lampiran 8 Hasil Uji Multikolinieritas

		Coefficients <sup>a</sup>						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	22,472	3,899		5,763	,000		
	Kualitas Pelayanan	,309	,066	,464	4,686	,000	,474	2,110
	Kualitas Produk	,140	,041	,335	3,378	,001	,474	2,110

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen



## Lampiran 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	T	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	,237	2,309		,103	,918
	Kualitas Pelayanan	,043	,039	,163	1,108	,270
	Kualitas Produk	-,011	,025	-,066	-,452	,652

a. Dependent Variable: ABSRES

## Lampiran 10 Hasil Uji Hipotesis

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,744 <sup>a</sup>	,553	,544	2,93182

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	22,472	3,899		5,763	,000		
	Kualitas Pelayanan	,309	,066	,464	4,686	,000	,474	2,110
	Kualitas Produk	,140	,041	,335	3,378	,001	,474	2,110

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1021,552	2	510,776	59,423	,000 <sup>b</sup>
	Residual	825,175	96	8,596		
	Total	1846,727	98			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan

## RIWAYAT HIDUP



Ai Erni lahir di Tasikmalaya 10 Desember 2000. Anak ke lima dari lima bersaudara dari pasangan Bapak Yusep Suryana dan Ibu Yati Suryati. Peneliti menyelesaikan pendidikan Sekolah dasar pada tahun 2013 di SDN Manggungsari. Pada tahun itu juga peneliti melanjutkan pendidikan di SMP Islam Rajapolah dan lulus pada tahun 2016, kemudian melanjutkan pendidikan di SMAN 6 Tasikmalaya dan lulus pada tahun 2019. Pada tahun yang sama peneliti melanjutkan pendidikan ke Perguruan Tinggi Negeri di Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Tasikmalaya Program Studi S1 Kewirausahaan. Selama menempuh pendidikan di perguruan tinggi peneliti aktif dalam kegiatan organisasi diantaranya aktif di UKM ASSET sebagai divisi Program Depelovement dan Ikatan Mahasiswa Tasikmalaya sebagai divisi keanggotaan.