

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

### LAMPIRAN 1

#### OBSERVASI AWAL

Data pendukung yang dilakukan peneliti yaitu melakukan observasi awal dengan menyebarkan kuisioner kepada 20 responden melalui google forms yang terlampir sebagai berikut:

Dalam rangka penyelesaian tugas akhir saya (skripsi) di Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan, saya, Cici Fegy Afiyanti melakukan observasi awal untuk penelitian skripsi dengan judul "**Pengaruh *Store Atmosphere* (suasana) *Café Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ruangduduk.co Coffee Shop di Bandung***". sehubungan dengan hal tersebut saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktunya sejenak untuk mengisi beberapa pertanyaan pada kuisioner ini. Atas perhatian dan kerjasamanya, saya ucapkan terimakasih.

Identitas:

1. Nama
  2. Jenis Kelamin: Laki- laki/Perempuan
  3. Usia
- A. Seberapa sering pergi ke *Café Ruangduduk.co* ini?
- a. Pertama kali
  - b. Jarang
  - c. Sering
- B. Alasan memilih untuk pergi ke Ruangduduk.co

- a. Suasana
  - b. Jenis makanan
  - c. Lokasi
  - d. Harga
  - e. Pelayanan
- C. Apa tujuan anda pergi ke *café* Ruangduduk.co ini
- a. Mengerjakan tugas ataupun pekerjaan kantor dengan suasana baru
  - b. Rapat dan berdiskusi
  - c. Hanya nongkrong saja
- D. Apakah ada kendala atau kekurangan di *café* ruangduduk.co ini? Jika ada kendala mengenai apa yang anda rasakan
- a. Tempat duduk
  - b. Fasilitas wifi
  - c. Parkir
  - d. Keadaan sekitar

## LAMPIRAN 2

### PEDOMAN WAWANCARA

1. Bagaimana sejarah didirikannya *Coffee Shop* Ruangduduk.co di Bandung?
2. Apa Visi dan Misi yang dimiliki oleh *Café* Ruangduduk.co di Bandung?
3. Menurut pendapat anda bagaimana kondisi *Store Atmosphere* (suasana toko) *Café* Ruangduduk.co di Bandung?
4. Apakah tampak depan *Café* Ruangduduk.co di Bandung sudah dirancang terdahulu dengan baik?
5. Apakah fasilitas parkir *Café* Ruangduduk.co di Bandung cukup luas baik untuk mobil maupun motor?
6. Apakah *Café* Ruangduduk.co di Bandung selalu menjaga dalam kebersihan area toko?
7. Menurut anda apakah *Café* Ruangduduk.co di Bandung sudah memperhatikan warna dan pencahayaan yang dapat membuat kenyamanan konsumen saat berkunjung?
8. Menurut anda apakah *Café* Ruangduduk.co di Bandung memperhatikan aroma dan *music* sehingga membuat konsumen merasa nyaman?
9. Apakah *temperature* suhu ruangan yang ada di *Café* Ruangduduk.co cukup nyaman?
10. Menurut anda apakah konsumen merasa puas terhadap fasilitas yang disediakan oleh *Café* Ruangduduk.co di Bandung?

11. Apakah *Café Rudangduduk.co* di Bandung ini sudah memperhatikan kapasitas dan tata letak kursi dengan baik?
12. Apakah *Café Rudangduduk.co* di Bandung sudah memperhatikan *interior display* petunjuk lokasi seperti musola, toilet, poster atau papan pengumuman lainnya?
13. Menurut anda apa alasan konsumen berkunjung ke *Café Rudangduduk.co* di Bandung?
14. Apakah harga yang ditawarkan *Café Rudangduduk.co* di Bandung terjangkau?
15. Apakah *Café Rudangduduk.co* di Bandung selalu memberikan kemudahan dalam melakukan pembayaran kepada konsumen?
16. Biasanya *complain* seperti apa saja yang sering disampaikan oleh pengunjung *Café Rudangduduk.co* di Bandung?
17. Bagaimana cara *Café Rudangduduk.co* di Bandung ini dapat mempertahankan kepuasan konsumennya?
18. Menurut anda apakah konsumen akan kembali berkunjung lagi ke *Café Rudangduduk.co* di Bandung?

### LAMPIRAN 3

#### ANGKET

Responden yang terhormat,

Dalam rangka penyelesaian tugas akhir (skripsi) di Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan. Oleh karena itu, saya sedang menyusun penelitian dengan judul "**Pengaruh Store Atmosphere (suasana toko) Café Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ruangduduk.co Coffee Shop di Bandung**". Sehubungan dengan hal tersebut saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktunya sejenak untuk mengisi beberapa pertanyaan pada kuisioner ini. Atas kesediaan saudara/i saya ucapkan terimakasih

1. Identitas
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
2. Usia
  - a. <18 tahun
  - b. 18-25 tahun
  - c. 26-60 tahun
3. Pekerjaan
  - a. Pelajar/Mahasiswa
  - b. Pegawai/Buruh
  - c. Wirausaha
  - d. Ibu Rumah Tangga
  - e. Lain-lain

Setiap pertanyaan mempunyai 5 alternatif jawaban, isilah jawaban berikut sesuai dengan pendapat Saudara/i sebagai berikut :

1. SS : Sangat Setuju
2. S : Setuju
3. KS : Kurang Setuju
4. TS : Tidak Setuju
5. STS : Sangat Tidak Setuju

**Variabel X = *Store Atmosphere***

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
<b><i>Store Exterior (bagian luar)</i></b>						
1.	Tampak depan <i>Café Ruangduduk.co</i> menarik untuk di kunjungi					
2.	Nama atau logo <i>Café Ruangduduk.co</i> terlihat jelas					
3.	Pintu masuk <i>café</i> menarik dan terlihat jelas					
4.	Penempatan jendela terkesan rapih dan menarik					
5.	Tinggi atap memiliki kesan luas					
6.	Desain bangunan memiliki keunikan tersendiri					
7.	Keberadaan toko lain yang berada di <i>Café Ruangduduk.co</i> mengganggu kenyamanan					
8.	Fasilitas parkir motor dan mobil cukup luas					
<b><i>General Interior (bagian dalam)</i></b>						
9.	Warna dan desain lantai menarik					
10.	Pencahayaan serta warna dalam ruangan dengan baik					
11.	Aroma dan suara <i>music</i> di <i>Café Ruangduduk.co</i> cukup nyaman					
12.	Penataan dan kerapihan meja dilakukan dengan baik					
13.	Dinding <i>Café Ruangduduk.co</i> terkesan menarik					
14.	<i>Temperature</i> ruangan di <i>Café Ruangduduk.co</i> cukup nyaman					
15.	Jarak antara meja dan kursi sudah sesuai					

16.	<i>Café</i> Ruangduduk.co menyediakan toilet dan musola secara baik					
17.	Karyawan atau barista <i>Café</i> Ruangduduk.co ramah dan berpenampilan menarik					
18.	Pelayanan dilakukan dengan baik dan tepat					
19.	Harga terjangkau dan tercantum pada daftar menu					
20.	Penempatan kasir yang mudah dan terjangkau					
21.	Proses pembayaran menggunakan <i>E-money</i> dilakukan secara cepat					
22.	<i>Café</i> Ruangduduk.co memperhatikan kebersihan area sekitarnya					
<b><i>Store Layout (tata letak)</i></b>						
23.	Pengaturan jarak antar ruangan <i>Café</i> Ruangduduk.co memudahkan pengunjung					
24.	Pengelompokan dan letak ruangan <i>Café</i> baik dan nyaman					
25.	<i>Café</i> Ruangduduk.co memperhatikan arus lalu lintas sehingga pengunjung merasa nyaman					
<b><i>Interior Display (papan pengumuman)</i></b>						
26.	<i>Café</i> Ruangduduk.co memberikan bermacam fasilitas dan dapat digunakan dengan baik					
27.	<i>Café</i> Ruangduduk.co melakukan <i>event</i> khusus seperti edisi lebaran <i>sale</i> atau <i>chistmas sale</i> sehingga menarik perhatian pengunjung					
28.	Tersedianya tanda petunjuk lokasi seperti toilet, musola, dan ruangan lainnya memudahkan saya mencari apa yang dibutuhkan					

**Variabel Y = Kepuasan Konsumen**

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
<b>Kualitas Produk</b>						
29.	Produk yang dibuat di <i>Café Ruangduduk.co</i> terjaga kualitasnya					
30.	Produk yang ditawarkan di <i>Café Ruangduduk.co</i> sesuai harapan sehingga merasa puas					
<b>Harga</b>						
31.	Harga yang ditawarkan di <i>Café Ruangduduk.co</i> sama dengan <i>café shop</i> lainnya					
32.	Harga menu di <i>Café Ruangduduk.co</i> sesuai dengan kualitas produk					
<b>Kualitas Pelayanan (<i>service quality</i>)</b>						
33.	<i>Café Ruangduduk.co</i> memberikan kualitas pelayanan yang cepat					
34.	<i>Café Ruangduduk.co</i> memberikan fasilitas dan <i>ambience</i> yang memadai sehingga konsumen merasa puas dan nyaman					
<b>Faktor Emosional</b>						
35.	Saya merasa nyaman dan puas berkunjung ke <i>Café Ruangduduk.co</i> sehingga dapat merekomendasikan ke pada teman					
<b>Kemudahan</b>						
36.	Informasi tentang <i>Café Ruangduduk.co</i> memberikan kemudahan untuk berkunjung					
37.	Kemudahan dalam menggunakan fasilitas di <i>Café Ruangduduk.co</i> mudah digunakan					





### Hasil Kuisoner Lanjutan

y1.1	y1.2	y1.3	y1.4	y1.5	y1.6	y1.7	y1.8	y1.9	Jumlah
2	4	2	2	2	5	4	2	2	25
2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
2	2	2	2	2	4	4	2	2	22
2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
2	2	3	1	1	4	3	2	1	19
1	1	1	1	1	1	1	2	2	11
1	1	2	2	2	1	2	2	1	14
2	2	2	2	2	3	3	2	2	20
2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
1	1	3	1	1	1	1	1	1	11
1	2	3	3	2	2	1	2	2	18
1	2	2	2	1	4	4	1	2	19
1	2	2	2	1	1	1	1	2	13
1	1	1	1	1	3	3	1	1	13
2	1	4	3	2	5	4	2	2	25
1	2	3	3	1	1	3	4	3	21
1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
2	1	2	2	2	1	2	2	2	16
1	1	1	1	2	4	4	1	1	16
2	3	2	2	3	4	4	4	4	28
4	4	4	4	3	3	3	4	4	33
2	2	2	2	2	4	4	2	2	22
2	3	4	2	4	2	3	2	3	25
2	3	2	2	2	3	3	2	3	22
5	5	5	5	5	2	2	5	5	39
4	4	4	3	4	1	2	4	4	30
3	3	3	3	3	1	1	3	3	23
4	5	5	4	4	4	5	5	5	41
3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
3	2	3	3	2	2	3	3	3	24
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
3	4	4	3	3	2	2	3	3	27
4	4	5	4	4	4	5	4	5	39
3	3	3	3	2	2	2	2	2	22
3	3	3	3	3	2	2	3	3	25
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	5	5	5	5	5	1	5	41
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
1	1	2	1	1	1	1	1	1	10
5	5	5	5	5	1	1	5	5	37
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
3	3	4	4	4	4	4	4	4	34
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	5	5	5	1	1	5	5	37
5	5	5	5	5	5	5	5	4	44
4	4	4	4	4	2	1	4	4	31
5	5	5	5	5	1	1	5	5	37





## Hasil Validitas Y

### Correlations

		y1.1	y1.2	y1.3	y1.4	y1.5	y1.6	y1.7	y1.8	y1.9	skor
y1.1	Pearson Correlation	1	.919**	.901**	.935**	.919**	.414**	.436**	.861**	.919**	.942**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
y1.2	Pearson Correlation	.919**	1	.887**	.906**	.926**	.447**	.454**	.833**	.920**	.940**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
y1.3	Pearson Correlation	.901**	.887**	1	.929**	.892**	.389**	.423**	.834**	.881**	.918**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.002	.001	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
y1.4	Pearson Correlation	.935**	.906**	.929**	1	.910**	.407**	.434**	.868**	.917**	.941**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.001	.001	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
y1.5	Pearson Correlation	.919**	.926**	.892**	.910**	1	.438**	.456**	.826**	.919**	.939**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
y1.6	Pearson Correlation	.414**	.447**	.389**	.407**	.438**	1	.936**	.305*	.402**	.615**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.002	.001	.000		.000	.018	.001	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
y1.7	Pearson Correlation	.436**	.454**	.423**	.434**	.456**	.936**	1	.369**	.473**	.646**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.001	.000	.000		.004	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
y1.8	Pearson Correlation	.861**	.833**	.834**	.868**	.826**	.305*	.369**	1	.876**	.872**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.018	.004		.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
y1.9	Pearson Correlation	.919**	.920**	.881**	.917**	.919**	.402**	.473**	.876**	1	.941**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000		.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
skor	Pearson Correlation	.942**	.940**	.918**	.941**	.939**	.615**	.646**	.872**	.941**	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).

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

## Hasil Reabilitas X

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.764	29

## Hasil Reabilitas Y

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.792	10

## Hasil Uji T & Regresi Sederhana

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.785	1.094		.717	.476		
	Store atmosphere	.312	.011	.964	27.522	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

## Hasil Koefisien Determinasi

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.964 <sup>a</sup>	.929	.928	3.095	2.078

a. Predictors: (Constant), Store atmosphere

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

## Hasil Analisis Koefisien Korelasi Rank Spearman

### Correlations

		Kepuasan Konsumen	Store atmosphere
Pearson Correlation	Kepuasan Konsumen	1.000	.964
	Store atmosphere	.964	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Konsumen	.	.000
	Store atmosphere	.000	.
N	Kepuasan Konsumen	60	60
	Store atmosphere	60	60

### Lampiran 6 Dokumentasi

