

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

#### PETUNJUK PENGISIAN

Isilah pertanyaan dibawah ini dengan sebenar-benarnya.

1. Usia

- 17 - 24 Tahun
- 25 - 32 Tahun
- 33 - 40 Tahun
- 41 - 48 Tahun
- 49 - 56 Tahun :

2. Jenis Kelamin :

- Pria
- Wanita

3. Pekerjaan :

- Mahasiswa
- PNS
- Karyawan Swasta
- Wirausaha
- Ibu Rumah Tangga

4. Penghasilan per bulan :

- <Rp. 1.000.000
- Rp. 1.000.000 – Rp. 4.000.000
- Rp. 4.000.000 – Rp. 7.000.000
- Rp. 7.000.000– Rp. 11.000.000
- >Rp. 11.000.000

5. Apakah Anda pernah membeli Fritto Chicken cabang Sumarsono?

- YA
- TIDAK

6. Berapa kali Anda membeli Fritto Chicken cabang Sumarsono?"

- 1 kali
- 2 kali
- 3-4 kali
- 5-6 kali
- 7-8 kali

Berilah tanda centang (√) dibawah pada salah satu alternatif jawaban yang paling tepat dengan kriteria jawaban.

- 1 : Sangat Tidak Setuju
- 2 : Tidak Setuju
- 3 : Setuju
- 4 : Sangat Setuju

No	Pernyataan	1	2	3	4
<b>Kepuasan Pelanggan</b>					
Pada bagian ini bertujuan untuk memahami sejauh mana pelanggan Fritto Chicken merasa puas dengan produk dan layanan yang Fritto Chicken berikan.					
<b>Kesesuaian Harapan</b>					
1	Saya merasa rasa makanan di Fritto Chicken sesuai dengan harapan saya.				
2	Saya menemukan bahwa menu paket di Fritto Chicken cocok dengan kebutuhan				

3	Saya menilai kebersihan di Fritto Chicken sesuai dengan standar yang saya harapkan				
<b>Minat Berkunjung Kembali</b>					
1	Saya berkunjung kembali karena Fritto Chicken memiliki variasi menu				
2	Saya membeli Fritto Chicken tidak mempertimbangkan untuk membeli produk lain				
3	Saya minat berkunjung kembali karena pelayanan yang ramah				
<b>Kesediaan Merekomendasi</b>					
1	Saya merekomendasikan produk Fritto Chicken kepada orang lain				
<b>Perceived value</b> Pada bagian ini bertujuan untuk memahami seberapa besar nilai yang dirasakan pelanggan terhadap produk atau layanan Fritto Chicken.					
<b>Fungsional Value</b>					
1	Saya mudah menemukan Outlet Fritto Chicken				
2	Saya merasa Fritto Chicken konsisten dalam menyajikan kualitas produk				
3	Saya merasa Fritto Chicken memberikan manfaat yang sesuai dengan nilai yang saya bayar				
<b>Symbolic Value</b>					
1	Saya mengetahui Fritto Chicken memiliki reputasi yang baik.				
2	Saya mengetahui bahwa Fritto Chicken menggunakan slogan "Chicken For Everyone".				
3	Saya merasa Fritto Chicken meningkatkan cara dipandang orang lain kepada saya				
<b>Brand image</b> Pada bagian ini bertujuan untuk memahami sejauh mana citra atau persepsi yang dimiliki pelanggan terhadap merek Fritto Chicken.					
<b>Packaging</b>					
1	Saya merasa kemasan Fritto Chicken menjaga kualitas produknya.				
2	Saya melihat desain kemasan yang unik mencerminkan merek Fritto Chicken.				
<b>Quality produk</b>					

1	Saya merasa kualitas produk Fritto Chicken terjamin karena mengikuti SOP (Standar Operasional Prosedur).				
2	Saya berpikir Fritto Chicken punya bumbu khas yang membuatnya berbeda dari merek ayam goreng lainnya.				
3	Saya merasa kualitas ayam goreng Fritto Chicken memiliki tekstur yang kriuk.				
<b>Price</b>					
1	Saya merasa harga yang ditawarkan Fritto Chicken sesuai dengan kualitas produknya.				
2	Saya pikir harga makanan di Fritto Chicken terjangkau untuk semua orang				
<b>Service Quality</b> Pada bagian ini bertujuan untuk mengetahui penilaian pelanggan terhadap sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh restoran Fritto Chicken sesuai dengan harapan pelanggan					
<b>Responsive</b>					
1	Saya merasa Fritto Chicken cepat dalam menangani keluhan saya.				
2	Saya rasa Fritto Chicken memberikan pelayanan yang tepat kepada saya				
3	Saya melihat Fritto Chicken responsif dalam menerima kritik.				
4	Saya merasa Fritto Chicken sigap melayani pelanggan yang baru datang.				
<b>Tangible</b>					
1	Saya melihat Fritto Chicken memiliki toilet yang bersih.				
2	Saya melihat Fritto Chicken memiliki layar menu yang memudahkan saya saat memesan.				
3	Saya melihat karyawan Fritto Chicken selalu berpenampilan rapi.				
4	Saya perhatikan peralatan makan di Fritto Chicken selalu dalam keadaan bersih.				
<b>Assurance</b>					
1	Saya mengetahui Fritto Chicken sudah bersertifikat halal.				
2	Saya melihat karyawan Fritto Chicken siap memberikan informasi tentang menu.				
3	Saya percaya karyawan Fritto Chicken bersikap jujur saat melayani pelanggan.				
4	Saya yakin karyawan dapat menjaga informasi data pribadi saya dengan baik.				
<b>Reliability</b>					

1	Saya melihat Fritto Chicken menyajikan pesanan tepat waktu sesuai yang dijanjikan.				
2	Fritto Chicken menyajikan makanan sesuai dengan pesanan saya.				
3	Saya melihat bahwa jam operasional Fritto Chicken sesuai dengan yang tertera..				
<i>Empathy</i>					
1	Karyawan Fritto Chicken memahami apa yang saya butuhkan				
2	Saya disambut dengan sapaan yang sopan oleh karyawan Fritto Chicken saat tiba.				
3	Saya melihat karyawan Fritto Chicken menunjukkan kesabaran dalam berinteraksi.				

## Lampiran 2. Tabulasi Data Penelitian

PV1	PV2	PV3	PV4	PV5	PV6	TOTAL VX1
4	3	3	3	4	3	20
4	3	3	4	4	4	22
4	4	3	3	4	3	21
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
3	3	4	4	4	3	21
4	3	4	3	4	3	21
3	4	4	3	4	3	21
4	3	4	4	3	4	22
4	3	4	3	4	3	21
3	4	3	4	4	3	21
4	3	4	3	3	4	21
3	4	3	4	3	3	20
3	4	3	3	4	3	20
3	3	4	3	3	4	20
4	2	4	4	4	4	22
4	2	4	4	4	3	21
3	3	4	4	4	4	22
4	3	4	4	4	4	23
4	4	4	4	4	4	24
4	4	3	3	4	4	22
4	3	4	4	4	4	23

4	4	4	4	4	4	<b>24</b>
3	3	3	3	3	3	<b>18</b>
4	2	3	3	4	2	<b>18</b>
4	4	4	4	4	4	<b>24</b>
4	4	3	4	4	4	<b>23</b>
4	3	4	4	4	4	<b>23</b>
4	3	4	4	4	4	<b>23</b>
3	2	4	3	3	3	<b>18</b>
3	3	3	4	4	3	<b>20</b>
4	3	4	3	3	4	<b>21</b>
4	3	4	3	4	4	<b>22</b>
4	3	4	4	4	4	<b>23</b>
3	3	3	4	3	4	<b>20</b>
4	3	4	4	4	4	<b>23</b>
4	3	4	4	4	4	<b>23</b>
4	3	4	4	4	4	<b>23</b>
4	3	4	4	4	4	<b>23</b>
3	3	3	3	3	3	<b>18</b>
4	3	4	3	3	3	<b>20</b>
4	3	4	4	3	3	<b>21</b>
4	3	4	4	4	4	<b>23</b>
3	4	3	4	3	3	<b>20</b>
4	3	4	4	4	3	<b>22</b>
4	3	3	3	4	4	<b>21</b>
3	4	3	4	4	3	<b>21</b>
4	3	4	4	4	4	<b>23</b>
4	4	4	4	4	4	<b>24</b>
3	3	3	3	3	3	<b>18</b>
4	3	3	4	4	3	<b>21</b>
3	4	4	3	4	4	<b>22</b>
3	3	4	4	4	3	<b>21</b>
4	3	3	4	4	3	<b>21</b>
4	3	3	4	4	3	<b>21</b>
4	3	3	4	3	4	<b>21</b>
4	3	4	3	4	3	<b>21</b>
4	3	4	3	4	3	<b>21</b>
4	4	3	4	3	4	<b>22</b>
4	3	4	3	4	3	<b>21</b>
4	3	4	3	4	3	<b>21</b>
3	4	3	4	3	4	<b>21</b>

3	4	3	4	3	4	21	
3	4	3	4	3	4	21	
3	4	3	4	3	4	21	
4	3	4	3	4	3	21	
3	4	3	4	3	4	21	
3	4	3	4	3	4	21	
3	3	4	4	4	3	21	
3	3	3	4	4	4	21	
4	4	4	4	4	4	24	
4	4	4	4	4	4	24	
4	3	4	4	4	4	23	
4	4	4	4	4	4	24	
4	3	4	4	4	3	22	
4	3	4	4	4	4	23	
4	3	4	4	4	3	22	
3	4	4	4	4	4	23	
4	3	4	4	4	4	23	
4	4	4	4	4	4	24	
4	4	4	4	4	4	24	
4	4	4	4	4	4	24	
4	4	4	4	4	4	24	
4	3	4	4	4	4	23	
4	4	4	4	4	4	24	
4	4	4	4	4	4	24	
4	3	4	4	4	4	23	
4	4	4	4	4	4	24	
4	4	4	4	4	4	24	
4	4	4	4	4	4	24	
4	4	4	4	4	4	24	
4	4	4	4	4	4	24	
4	4	4	4	4	4	24	
4	4	4	4	4	4	24	
4	4	4	4	4	4	24	
4	4	4	4	4	4	24	
4	4	4	4	4	4	24	
4	4	4	4	4	4	24	
4	4	4	4	4	4	24	
4	4	4	4	4	4	24	
4	4	4	4	4	4	24	
4	3	4	4	4	4	23	
4	3	4	4	4	4	23	
<b>369</b>	<b>338</b>	<b>368</b>	<b>374</b>	<b>376</b>	<b>364</b>		
<b>BI1</b>	<b>BI2</b>	<b>BI3</b>	<b>BI4</b>	<b>BI5</b>	<b>BI6</b>	<b>BI7</b>	<b>TOTAL VX2</b>

3	4	3	3	3	4	4	24
4	4	3	4	4	4	3	26
4	4	4	4	3	3	4	26
3	3	3	2	4	4	2	21
4	4	4	4	4	4	4	28
3	4	3	3	4	4	3	24
4	3	4	3	3	4	3	24
4	3	4	3	4	3	3	24
1	3	4	3	4	3	4	22
4	3	4	4	3	4	3	25
4	3	4	3	4	3	4	25
3	4	3	3	4	4	3	24
4	3	4	3	3	4	4	25
4	3	4	3	4	3	3	24
3	4	3	3	4	3	4	24
2	4	4	2	4	4	4	24
2	4	4	4	3	4	4	25
3	4	4	4	3	4	4	26
3	4	4	4	4	4	4	27
3	4	4	4	4	4	4	27
3	4	3	3	3	4	3	23
3	4	4	4	4	4	4	27
4	4	4	4	4	4	4	28
3	4	4	3	3	4	4	25
2	4	3	3	3	3	3	21
3	4	4	4	3	3	4	25
4	4	4	3	3	4	4	26
3	4	4	4	3	4	4	26
3	4	3	3	2	4	3	22
3	3	3	3	2	3	4	21
3	3	4	4	4	4	4	26
3	3	4	4	3	3	4	24
2	3	3	3	3	3	3	20
3	4	4	4	4	4	3	26
3	4	3	4	4	4	3	25
3	3	4	4	4	4	2	24
3	4	4	4	4	3	4	26
2	4	3	4	4	4	3	24
3	4	3	3	3	3	3	22
3	3	3	3	3	3	3	21
3	4	3	3	3	3	3	22

2	3	4	3	3	3	4	22
3	3	3	4	4	3	3	23
3	4	3	3	3	4	4	24
3	3	4	4	3	3	4	24
4	4	4	4	3	4	4	27
4	3	3	4	3	4	4	25
2	4	4	4	4	3	3	24
3	4	4	3	3	3	4	24
3	3	3	3	3	3	3	21
3	4	4	4	4	3	3	25
4	4	4	4	4	3	4	27
3	4	3	4	3	3	3	23
4	4	3	4	3	4	3	25
4	3	3	4	3	4	4	25
4	3	4	3	4	3	4	25
4	3	4	3	4	3	4	25
4	3	4	3	4	3	4	25
4	3	4	3	4	3	4	25
4	3	3	4	3	4	3	24
3	4	3	4	3	4	3	24
4	3	4	3	4	4	3	25
3	4	3	4	3	4	3	24
3	4	3	4	3	3	4	24
4	3	4	3	4	3	4	25
4	3	4	3	3	4	3	24
3	4	3	4	3	4	3	24
4	4	3	3	4	3	4	25
3	3	3	3	3	4	4	23
3	3	3	3	3	3	3	21
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	4	28
3	4	4	4	4	4	4	27
3	4	4	4	4	4	4	27
3	4	4	4	3	4	4	26
3	4	4	4	4	4	4	27
3	4	4	4	4	4	4	27
4	4	4	4	4	4	4	28
3	4	4	4	4	4	4	27

4	4	4	4	4	4	4	28
3	4	4	4	4	3	4	26
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	4	28
3	4	4	4	4	4	4	27
3	3	3	3	3	3	3	21
3	4	4	4	4	4	4	27
3	4	4	3	3	4	4	25
3	4	4	4	4	4	4	27
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	4	28
2	4	4	4	4	3	4	25
3	4	4	4	4	4	4	27
4	4	4	4	4	4	4	28
3	4	4	4	4	4	4	27
4	4	4	4	4	4	4	28

330	367	368	358	355	365	365
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

**Service Quality**

S Q 1	S Q 2	S Q 3	S Q 4	S Q 5	S Q 6	S Q 7	S Q 8	S Q 9	S Q 10	S Q 11	S Q 12	S Q 13	S Q 14	S Q 15	S Q 16	S Q 17	S Q 18	TO TA L VX 3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	68
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	64
3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	63
3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	61
3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	63
3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	63
4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	63
3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	62
3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	63
3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	62
4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	64
3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69

4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
4	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	68
4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66
2	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69
3	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	64
3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	62
3	4	3	3	2	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	56
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	58
3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	65
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	56
4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	65
4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	66
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	56
3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	63
3	4	4	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	61
3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	58
2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	61
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	68
3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	59
4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	61
3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	68
3	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	59
3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	65
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	62
3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	2	4	63
4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	61
4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	63
4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	65
4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	66
4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	64

3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	62
4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	63
4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	63
4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	61
4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	63
3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	63
3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	62
3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	64
4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	62
3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	62
4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	62
4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	62
3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	65
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	63
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
3	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	61
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72

4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	69
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	36	36	36	36	37	36	37	36
4	6	6	6	3	5	7	6	6	8	7	8	7	6	0	7	6	8	
7	3	0	2	9	8	2	6	6										

### Lampiran 3. Hasil Analisis Deskriptif

PERCEIVED VALUE (X1)										
Descriptive Statistics										
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
PV1	100	3.00	4.00	3.6900	0.46482	0.216	-0.834	0.241	-1.331	0.478
PV2	100	2.00	4.00	3.3800	0.56461	0.319	0.198	0.241	0.787	0.478
PV3	100	3.00	4.00	3.6800	0.46883	0.220	-0.784	0.241	-1.415	0.478
PV4	100	3.00	4.00	3.7400	0.44084	0.194	1.111	0.241	0.782	0.478
PV5	100	3.00	4.00	3.7600	0.42923	0.184	-1.236	0.241	0.482	0.478
PV6	100	2.00	4.00	3.6400	0.50292	0.253	-0.834	0.241	0.739	0.478
Perceived value (X1) Valid N (listwise)	100	16.00	24.00	21.8900	1.65691	2.745	-0.515	0.241	-0.226	0.478

BRAND IMAGE (X2)										
Descriptive Statistics										
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
BI1	100	1.00	4.00	3.3000	0.65905	0.434	-0.627	0.241	0.369	0.478
BI2	100	3.00	4.00	3.6700	0.47258	0.223	0.734	0.241	1.491	0.478
BI3	100	3.00	4.00	3.6800	0.46883	0.220	-0.784	0.241	-1.415	0.478
BI4	100	2.00	4.00	3.5800	0.53522	0.286	-0.730	0.241	0.656	0.478

BI5	100	2.00	4.00	3.5500	0.53889	0.290	-	0.241	-	0.478
BI6	100	3.00	4.00	3.6500	0.47937	0.230	0.639	0.241	1.625	0.478
BI7	100	2.00	4.00	3.6500	0.51981	0.270	1.073	0.241	0.047	0.478
Brand image (X2)	100	20.00	28.00	25.0800	2.06794	4.276	0.382	0.241	0.475	0.478
Valid N (listwise)	100									

SERVICE QUALITY (X3)										
Descriptive Statistics										
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
SQ1	100	2.00	4.00	3.4700	0.55877	0.312	-	0.241	-	0.478
SQ2	100	3.00	4.00	3.6300	0.48524	0.235	0.547	0.241	1.736	0.478
SQ3	100	2.00	4.00	3.6000	0.51247	0.263	0.643	0.241	1.064	0.478
SQ4	100	2.00	4.00	3.6200	0.50812	0.258	0.737	0.241	0.916	0.478
SQ5	100	2.00	4.00	3.3900	0.66507	0.442	0.636	0.241	0.621	0.478
SQ6	100	1.00	4.00	3.5800	0.63850	0.408	1.494	0.241	2.123	0.478
SQ7	100	3.00	4.00	3.7200	0.45126	0.204	0.995	0.241	1.031	0.478
SQ8	100	3.00	4.00	3.6600	0.47610	0.227	0.686	0.241	1.561	0.478
SQ9	100	3.00	4.00	3.6600	0.47610	0.227	0.686	0.241	1.561	0.478
SQ10	100	3.00	4.00	3.6800	0.46883	0.220	0.784	0.241	1.415	0.478
SQ11	100	3.00	4.00	3.6700	0.47258	0.223	0.734	0.241	1.491	0.478
SQ12	100	3.00	4.00	3.6800	0.46883	0.220	0.784	0.241	1.415	0.478
SQ13	100	2.00	4.00	3.6700	0.49349	0.244	0.989	0.241	0.409	0.478
SQ14	100	3.00	4.00	3.6600	0.47610	0.227	0.686	0.241	1.561	0.478
SQ15	100	3.00	4.00	3.7000	0.46057	0.212	0.886	0.241	1.240	0.478
SQ16	100	3.00	4.00	3.6700	0.47258	0.223	0.734	0.241	1.491	0.478
SQ17	100	2.00	4.00	3.7600	0.45216	0.204	1.566	0.241	1.321	0.478
SQ18	100	3.00	4.00	3.6800	0.46883	0.220	0.784	0.241	1.415	0.478

service quality (X3)	100	52.00	72.00	65.5000	5.30390	28.131	-0.448	0.241	-0.564	0.478
Valid N (listwise)	100									

KEPUASAN PELANGGAN (Y)										
Descriptive Statistics										
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
KP1	100	2.00	4.00	3.3500	0.50000	0.250	0.390	0.241	-1.257	0.478
KP2	100	2.00	4.00	3.5700	0.51747	0.268	0.510	0.241	-1.239	0.478
KP3	100	2.00	4.00	3.5100	0.52214	0.273	0.258	0.241	-1.450	0.478
KP4	100	3.00	4.00	3.6200	0.48783	0.238	0.502	0.241	-1.784	0.478
KP5	100	2.00	4.00	3.4900	0.54114	0.293	0.350	0.241	-1.088	0.478
KP6	100	3.00	4.00	3.6400	0.48242	0.233	0.592	0.241	-1.683	0.478
KP7	100	2.00	4.00	3.4100	0.60461	0.366	0.485	0.241	-0.624	0.478
Kepuasan Pelanggan (Y)	100	20.00	28.00	24.5900	1.95451	3.820	0.134	0.241	-0.166	0.478
Valid N (listwise)	100									

#### Lampiran 4. Uji Validitas dan Uji Realbility

##### PERCEIVED VALUE (X1)

##### Correlations

		PV1	PV2	PV3	PV4	PV5	PV6	Perceived value (X1)
PV1	Pearson Correlation	1	-0.162	.467**	0.096	.484**	.209	.572**
	Sig. (1-tailed)		0.053	0.000	0.172	0.000	0.018	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100

PV2	Pearson Correlation	-	-	-	-	-	-	-
		0.16	1	0.10	.279**	0.00	.344**	.445**
		2		8		5		
	Sig. (1-tailed)	0.05		0.14	0.00	0.48	0.00	0.000
		3		2	2	0	0	
	N	100	100	100	100	100	100	100
PV3	Pearson Correlation		-	-	-	-	-	-
		.467**	0.10	1	0.13	.468**	.235**	.604**
			8		1			
	Sig. (1-tailed)	0.00	0.14		0.09	0.00	0.00	0.000
		0	2		7	0	9	
	N	100	100	100	100	100	100	100
PV4	Pearson Correlation			-	-	-	-	-
		0.09	.279**	0.13	1	.201*	.439**	.610**
		6		1				
	Sig. (1-tailed)	0.17	0.00	0.09		0.02	0.00	0.000
		2	2	7		3	0	
	N	100	100	100	100	100	100	100
PV5	Pearson Correlation				-	-	-	-
		.484**	0.00	.468**	.201*	1	0.01	.587**
			5				7	
	Sig. (1-tailed)	0.00	0.48	0.00	0.02		0.43	0.000
		0	0	0	3		4	
	N	100	100	100	100	100	100	100
PV6	Pearson Correlation					-	-	-
		.209*	.344**	.235**	.439**	0.01	1	.667**
						7		
	Sig. (1-tailed)	0.01	0.00	0.00	0.00	0.43		0.000
		8	0	9	0	4		
	N	100	100	100	100	100	100	100
<i>Perceived value (X1)</i>	Pearson Correlation						-	-
		.572**	.445**	.604**	.610**	.587**	.667**	1
	Sig. (1-tailed)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
		0	0	0	0	0	0	
	N	100	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

b. Cannot be computed because at least one of the variables is constant.

### Brand image (X2)

#### Correlations

	BI1	BI2	BI3	BI4	BI5	BI6	BI7

BI1	Pearson Correlation	1	-					
		0.133	.216*	0.103	.213*	0.112	0.162	
	Sig. (1-tailed)	0.094	0.016	0.154	0.017	0.134	0.053	
N	100	100	100	100	100	100	100	
BI2	Pearson Correlation	-	1					
		0.133	0.066	.445**	0.125	.421**	.224*	
	Sig. (1-tailed)	0.094	0.258	0.000	0.108	0.000	0.012	
N	100	100	100	100	100	100	100	
BI3	Pearson Correlation	.216*	0.066	1				
		0.016	0.258	.264**	.424**	0.126	.531**	
	Sig. (1-tailed)	0.016	0.258	0.004	0.000	0.106	0.000	
N	100	100	100	100	100	100	100	
BI4	Pearson Correlation	0.103	.445**	.264**	1			
		0.154	0.000	0.004	.179*	.366**	.229*	
	Sig. (1-tailed)	0.154	0.000	0.004	0.038	0.000	0.011	
N	100	100	100	100	100	100	100	
BI5	Pearson Correlation	.213*	0.125	.424**	.179*	1		
		0.017	0.108	0.000	0.038	0.088	0.153	
	Sig. (1-tailed)	0.017	0.108	0.000	0.038	0.192	0.064	
N	100	100	100	100	100	100	100	
BI6	Pearson Correlation	0.112	.421**	0.126	.366**	0.088	1	
		0.134	0.000	0.106	0.000	0.192	0.071	
	Sig. (1-tailed)	0.134	0.000	0.106	0.000	0.192	0.242	
N	100	100	100	100	100	100	100	
BI7	Pearson Correlation	0.162	.224*	.531**	.229*	0.153	0.071	
		0.012	0.012	0.000	0.011	0.061	0.242	
	Sig. (1-tailed)	0.012	0.012	0.000	0.011	0.061	0.242	
N	100	100	100	100	100	100	100	
<i>Brand image (X2)</i>	Pearson Correlation	.486**	.503**	.652**	.642**	.558**	.528**	
		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	Sig. (1-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
N	100	100	100	100	100	100	100	

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

### Service Quality (X3)

#### Correlations

		SQ1	SQ2	SQ3	SQ4	SQ5	SQ6	SQ7
SQ1	Pearson Correlation	1	0.164	.416**	.280**	.290**	.191	.287**
	Sig. (1-tailed)		0.052	0.000	0.002	0.002	0.029	0.002
	N	100	100	100	100	100	100	100
SQ2	Pearson Correlation	0.164	1	.374**	.489**	-0.018	.243**	.168*
	Sig. (1-tailed)	0.052		0.000	0.000	0.430	0.007	0.047
	N	100	100	100	100	100	100	100
SQ3	Pearson Correlation	.416**	.374**	1	.264**	.255**	.222	.384**
	Sig. (1-tailed)	0.000	0.000		0.004	0.005	0.013	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
SQ4	Pearson Correlation	.280**	.489**	.264**	1	.204*	.344**	.324**
	Sig. (1-tailed)	0.002	0.000	0.004		0.021	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
SQ5	Pearson Correlation	.290**	-0.018	.255**	.204*	1	0.080	.300**
	Sig. (1-tailed)	0.002	0.430	0.005	0.021		0.213	0.001
	N	100	100	100	100	100	100	100
SQ6	Pearson Correlation	.191	.243**	.222*	.344**	0.080	1	.219*
	Sig. (1-tailed)	0.029	0.007	0.013	0.000	0.213		0.014
	N	100	100	100	100	100	100	100
SQ7	Pearson Correlation	.287**	.168*	.384**	.324**	.300**	.219	1

	Sig. (1-tailed)	0.00 2	0.04 7	0.00 0	0.00 0	0.00 1	0.01 4	
	N	100	100	100	100	100	100	100
SQ8	Pearson Correlation	.189*	.499**	.431**	.379**	-.056	.456**	.305**
	Sig. (1-tailed)	0.03 0	0.00 0	0.00 0	0.00 0	0.29 2	0.00 0	0.001
	N	100	100	100	100	100	100	100
SQ9	Pearson Correlation	.265**	0.15 0	.389**	.254**	.295**	.290**	.681**
	Sig. (1-tailed)	0.00 4	0.06 9	0.00 0	0.00 5	0.00 1	0.00 2	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
SQ10	Pearson Correlation	.194*	.362**	.471**	.417**	.178*	.390**	.384**
	Sig. (1-tailed)	0.02 6	0.00 0	0.00 0	0.00 0	0.03 9	0.00 0	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
SQ11	Pearson Correlation	.287**	.343**	.450**	.314**	0.02 8	.239**	.510**
	Sig. (1-tailed)	0.00 2	0.00 0	0.00 0	0.00 1	0.39 1	0.00 8	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
SQ12	Pearson Correlation	.349**	.274**	.387**	.290**	0.04 8	.188*	.384**
	Sig. (1-tailed)	0.00 0	0.00 3	0.00 0	0.00 2	0.31 8	0.03 1	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
SQ13	Pearson Correlation	.385**	0.16 0	.312**	.381**	0.08 8	.261**	.443**
	Sig. (1-tailed)	0.00 0	0.05 6	0.00 1	0.00 0	0.19 1	0.00 4	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
SQ14	Pearson Correlation	.341**	.368**	.306**	.254**	0.00 8	.423**	.305**
	Sig. (1-tailed)	0.00 0	0.00 0	0.00 1	0.00 5	0.46 7	0.00 0	0.001
	N	100	100	100	100	100	100	100
SQ15	Pearson Correlation	0.16 1	.402**	.428**	.328**	0.02 3	.220*	.321**

	Sig. (1-tailed)	0.055	0.000	0.000	0.000	0.410	0.014	0.001
	N	100	100	100	100	100	100	100
SQ16	Pearson Correlation	.249**	.387**	.450**	.272**	0.028	.373**	.225*
	Sig. (1-tailed)	0.006	0.000	0.000	0.003	0.391	0.000	0.012
	N	100	100	100	100	100	100	100
SQ17	Pearson Correlation	.211*	.282**	.366**	.346**	-0.122	0.102	.261**
	Sig. (1-tailed)	0.018	0.002	0.000	0.000	0.113	0.156	0.004
	N	100	100	100	100	100	100	100
SQ18	Pearson Correlation	.349**	.362**	.303**	.332**	0.080	0.154	.527**
	Sig. (1-tailed)	0.000	0.000	0.001	0.000	0.213	0.063	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
<i>service quality</i> (X3)	Pearson Correlation	.537**	.551**	.673**	.607**	.288**	.522**	.650**
	Sig. (1-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.002	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

## Kepuasan Pelanggan (Y)

### Correlations

		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7
KP1	Pearson Correlation	1	-0.037	.431**	-0.070	.218*	0.067	.289**
	Sig. (1-tailed)		0.357	0.000	0.243	0.015	0.254	0.002
	N	100	100	100	100	100	100	100
KP2	Pearson Correlation	-0.037	1	.184*	.467**	-0.034	.264**	0.053
	Sig. (1-tailed)	0.357		0.033	0.000	0.370	0.004	0.302
	N	100	100	100	100	100	100	100

KP3	Pearson Correlation	.431**	.184*	1	0.015	.251**	0.095	.195*
	Sig. (1-tailed)	0.000	0.033		0.441	0.006	0.174	0.026
	N	100	100	100	100	100	100	100
KP4	Pearson Correlation	-.070	.467**	0.015	1	0.024	.486**	0.020
	Sig. (1-tailed)	0.243	0.000	0.441		0.407	0.000	0.422
	N	100	100	100	100	100	100	100
KP5	Pearson Correlation	.218*	-.034	.251**	0.024	1	.180*	.368**
	Sig. (1-tailed)	0.015	0.370	0.006	0.407		0.037	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
KP6	Pearson Correlation	0.067	.264**	0.095	.486**	.180*	1	0.026
	Sig. (1-tailed)	0.254	0.004	0.174	0.000	0.037		0.397
	N	100	100	100	100	100	100	100
KP7	Pearson Correlation	.289**	0.053	.195*	0.020	.368**	0.026	1
	Sig. (1-tailed)	0.002	0.302	0.026	0.422	0.000	0.397	
	N	100	100	100	100	100	100	100
Kepuasan Pelanggan (Y)	Pearson Correlation	.510**	.493**	.583**	.492**	.555**	.538**	.563**
	Sig. (1-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

### X1

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.728	7

### X2

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
------------------	------------

0.727	8
-------	---

**X3**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
0.749	19

**Y**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
0.714	8

**ALL VARIABEL**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
0.862	42

**Lampiran 5. Uji Regresi Linier Berganda**

Model		Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
B	Std. Error	Beta						
1	(Constant)	8.744	2.476		3.532	0.001		
	Perceived Value (X1)	0.138	0.118	0.117	1.171	0.245	0.675	1.483
	Brand Image (X2)	0.454	0.106	0.480	4.289	0.000	0.540	1.852
	Service Quality (X3)	0.022	0.038	0.059	0.577	0.566	0.639	1.565

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

**Lampiran 6. Uji Asumsi Klasik**

- Uji Normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	1.57556322
Most Extreme Differences	Absolute	0.075
	Positive	0.048
	Negative	-0.075
Test Statistic		0.075

| Asymp. Sig. (2-tailed)

| .182<sup>c</sup> |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

- Uji Multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Perceived Value (X1)	0.675	1.483
	Brand Image (X2)	0.540	1.852
	Service Quality (X3)	0.639	1.565

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

- Uji Heteroskedastisitas

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1.781	1.522		-1.170	0.245		
	Perceived Value (X1)	0.116	0.073	0.194	1.598	0.113	0.675	1.483
	Brand Image (X2)	0.002	0.065	0.005	0.035	0.973	0.540	1.852
	Service Quality (X3)	0.006	0.023	0.033	0.262	0.794	0.639	1.565

a. Dependent Variable: ABSRESID

## Lampiran 7. Uji Hipotesis

### Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.744	2.476		3.532	0.001		
	Perceived Value (X1)	0.138	0.118	0.117	1.171	0.245	0.675	1.483
	Brand Image (X2)	0.454	0.106	0.480	4.289	0.000	0.540	1.852
	Service Quality (X3)	0.022	0.038	0.059	0.577	0.566	0.639	1.565

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

## Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	132.432	3	44.144	17.244	.000 <sup>b</sup>
	Residual	245.758	96	2.560		
	Total	378.190	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

b. Predictors: (Constant), Service Quality (X3), Perceived Value (X1), Brand Image

## Uji Determinasi (R<sup>2</sup>)

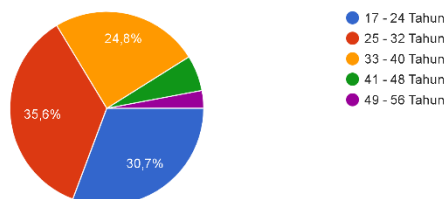
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.827 <sup>a</sup>	0.683	0.673	.79985

a. Predictors: (Constant), service quality (X3), Perceived value (X1), Brand image (X2)

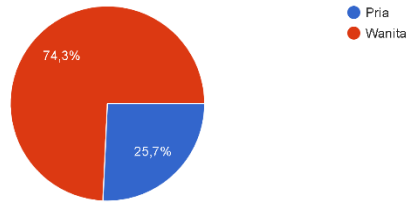
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

## Lampiran 8. Karakteristik Responden

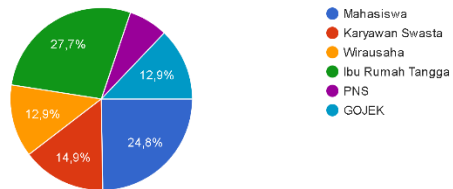
Usia  
101 jawaban



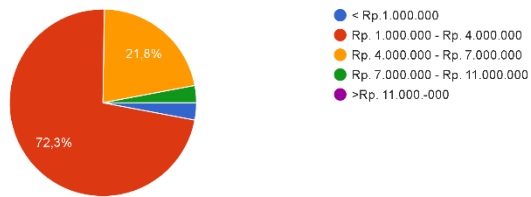
Jenis Kelamin  
101 jawaban



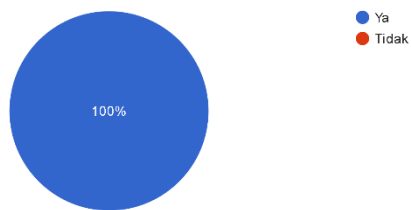
Pekerjaan  
101 jawaban



Penghasilan Perbulan  
101 jawaban



Apakah Anda Pernah membeli Fritto Chicken Cabang Sumarsono  
101 jawaban



Berapa kali Anda membeli Fritto Chicken cabang Sumarsono?  
101 jawaban

