



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PENGARUH HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN WARTEG

(Studi Kasus Pada Pelanggan Warteg di Kelurahan Margahayu,
Kecamatan Bekasi Timur, Kota Bekasi)



Silvia Suherman

1905421053

Skripsi yang Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Sain Terapan

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

2023



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

ABSTRAK

SILVIA SUHERMAN. Pengaruh harga dan pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen warteg (Studi Kasus Pada Pelanggan warteg di Kelurahan Margahayu, Kecamatan Bekasi Timur, Kota Bekasi). Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta 2023.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga dan pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan di Kelurahan Margahayu, Kecamatan Bekasi Timur, Kota Bekasi. Penelitian ini menggunakan metode *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Metode analisis yang digunakan adalah *Partial Least Squares-Structural Equation Modelling (PLS-SEM)* dengan analisis *inner model dan outer model*. Total populasi dalam penelitian ini sebanyak 67.025 jiwa. Metode penelitian sampel menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan metode pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Rumus sampel yang digunakan menggunakan Rumus Slovin dan didapatkan total sampel sebanyak 100 responden. Dalam penelitian ini menggunakan *software Smart PLS* versi 4.0 . Hasil yang di peroleh melalui penelitian ini adalah variabel kepuasan pelanggan (Y1) dipengaruhi sebesar 65% oleh variabel harga (X1) dan pelayanan (X2) sedangkan variabel loyalitas pelanggan (Y2) dipengaruhi sebesar 75% oleh variabel harga (X1), pelayanan (X2). Hubungan variabel pelayanan dengan variabel kepuasan pelanggan menghasilkan nilai T-Statistik sebesar 2.088 membuktikan bahwa Hipotesis 1 (H1) dapat diterima. Hubungan variabel harga dengan variabel kepuasan pelanggan menghasilkan nilai T-Statistik sebesar 8.166 membuktikan bahwa Hipotesis 2 (H2) dapat diterima. Hubungan variabel pelayanan dengan variabel loyalitas pelanggan menghasilkan nilai T-Statistik sebesar 1.472 membuktikan bahwa Hipotesis 3 (H3) tidak dapat dibuktikan. Hubungan variabel harga dengan variabel loyalitas pelanggan menghasilkan nilai T-Statistik sebesar 3.687 membuktikan bahwa Hipotesis 4 (H4) diterima. Hubungan variabel kepuasan pelanggan dengan variabel loyalitas pelanggan menghasilkan nilai T-Statistik sebesar 0.409 membuktikan bahwa Hipotesis 6 (H6) diterima. Hubungan variabel kepuasan pelanggan dengan variabel loyalitas pelanggan menghasilkan nilai T-Statistik sebesar 3.907 membuktikan bahwa Hipotesis 5 (H5) diterima. Hubungan variabel harga dengan variabel kepuasan pelanggan menghasilkan nilai T-Statistik sebesar 1.446 membuktikan bahwa Hipotesis 7 (H7) tidak dapat dibuktikan.

Kata Kunci : warteg, harga, pelayanan, kepuasan, loyalitas



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

ABSTRACT

SILVIA SUHERMAN. The Effect of Price and Service on Satisfaction and Loyalty of warteg Consumers (Case Study on warteg Customers in Margahayu Village, East Bekasi District, Bekasi City). Jakarta State Polytechnic Department of Business Administration 2023.

This study aims to find out and analyze whether there is an influence between Price and Service on Customer Satisfaction and Loyalty in Margahayu Village, East Bekasi District, Bekasi City. This study uses an explanatory research method with a quantitative approach. Collecting data in this study using primary data and secondary data. The analytical method used is Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with inner model and outer model analysis. The total population in this study was 67,025 people. The sample research method uses the Nonprobability Sampling Technique with the sampling method using the Purposive Sampling Technique. The sample formula used was the Slovin Formula and a total sample of 100 respondents was obtained. In this study using Smart PLS software version 4.0. The results obtained through this study are that the variabel Customer Satisfaction (Y1) is affected by 65% by the variabel Price (X1) and Service (X2) while the Customer Loyalty variabel (Y2) is affected by 75% by the variabel Price (X1), Service (X2). the relationship between the service variabel and The customer satisfaction variabel produces a T-statistic value of 2.088 proves that Hypotests 1 (H1) can be accepted. the relationship between the price variabel and The customer satisfaction variabel produces a T-statistic value of 8,166 proves that Hypothesis 2 (H2) can be accepted. The relationship between the Service variabel and the Customer Loyalty variabel produces a T-Statistic value of 1.472 proves that Hypothesis 3 (H3) cannot be proven. The relationship between the price variabel and the customer loyalty variabel produces a T-statistic value of 3,687 proves that Hypothesis 4 (H4) is accepted. The relationship between customer satisfaction and customer loyalty variabels produces a T-statistic value of 3,907 proves that Hypothesis 5 (H5) is accepted. The relationship between customer satisfaction and customer loyalty variabels produces a T-statistic value of 3,907 proves that Hypothesis 5 (H5) is accepted. That the relationship between the price variabel and the customer satisfaction variabel produces a T-statistic value of 1.446 proves that Hypothesis 7 (H7) cannot be proven.

Keywords: warteg, price, service, satisfaction, loyalty



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Silvia Suherman
NIM : 1905421053
Program Studi : Administrasi Bisnis Terapan
Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Harga dan Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Warteg (Studi Kasus Pada Pelanggan Warteg di Kelurahan Margahayu Kecamatan Bekasi Timur, Kota Bekasi)

Depok, 11 September 2023

Pembimbing I

Titik Purwinarti, S.Sos., M.Pd
NIP 196209121988032003

Pembimbing II

Riza Hadikusuma, M.Ag
NIP 197404032001121002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Niaga

Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si
NIP 196501311988032001



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Silvia Suherman
NIM : 1905421053
Program Studi : Administrasi Bisnis Terapan
Judul Laporan Skripsi : Pengaruh harga dan pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas Pelanggan warteg (Studi Kasus Pada Pelanggan warteg 5788 di Kelurahan Margahayu Kecamatan Bekasi Timur, Kota Bekasi)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Administrasi Bisnis pada Program Studi Administrasi Bisnis Terapan, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta pada :

Hari : Rabu
Tanggal : 30 Agustus 2023
Waktu : 13.00 WIB

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Titik Purwinarti, S.Sos., M.Pd
NIP 196209121988032003
Penguji 1 : Dr. Syamsurizal. S.E., M.M
NIP 196510101991031007
Penguji 2 : Endah Wartiningsih, S.E., M.M
NIP 196410919890322001



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Terapan Administrasi Bisnis, baik di Politeknik Negeri Jakarta maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Negeri Jakarta.

Depok, 15 April 2023

Yang Membuat Pernyataan,

Silvia Suherman

1905421053



KATA PENGANTAR

Puji Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan berkat dan karunianya, setelah melalui perjuangan untuk melawan revisi berulang kali, masa-masa jenuh, laptop penulis yang kerap kali menguji kesabaran, dan drama skripsi lainnya, akhirnya skripsi ini bisa penulis selesaikan dengan judul **“Pengaruh harga dan pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas Pelanggan warteg (Studi Kasus Pada Pelanggan warteg di Kelurahan Margahayu, Kecamatan Bekasi Timur, Kota Bekasi)”** yang merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarja Terapan (S.Tr) pada Program Studi Administrasi Bisnis Terapan Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Sc. H Zainal Nur Arifin, Dipl-Eng. HTL., MT. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Dra. Iis Mariam, M. Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta.
3. Husnil Barry, S.E., M.S.M selaku koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Terapan Politeknik Negeri Jakarta.
4. Titik Purwinarti, S.Sos., M.Pd selaku dosen pembimbing materi yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan bantuan, dan saran sampai terselesaikannya Skripsi ini.
5. Riza Hadikusuma, M.Ag selaku dosen pembimbing teknis yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan bantuan, dan saran sampai terselesaikannya skripsi ini.
6. Bapak dan ibu Dosen Politeknik Negeri Jakarta khususnya Jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

7. Nana Supriatna dan Kanilah selaku kedua orang tua penulis yang selalu mendoakan, memberikan bantuan, dan menginspirasi penulis dalam setiap langkah yang penulis tempuh, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
8. Sahabat penulis yang tergabung dalam QOTSR, terkhusus umi kamala dan luthfiyyah, yang telah memberikan bantuan, tempat, dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
9. Sahabat penulis di kampus Nina, Fatimah, Rachma, Ayu, Yasmin, Abirtha, Dyah, Adinda, Aul, terimakasih untuk kebersamaan selama 4 tahunnya.
10. Sahabat pergerakan penulis, Vinta dan Faqih, terima kasih untuk waktu dan diskusi menariknya.
11. Seluruh keluarga Sospol Andalan, Sospol Aksata Dharma, dan keluarga pergerakan lainnya, terimakasih telah menunjukkan sisi lain dari kehidupan kampus.
12. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner dan membantu kelancaran penelitian dan penyusunan skripsi ini.
13. Keluarga besar Administrasi Bisnis Terapan 2019 yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini.
14. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas dukungan dan bantuan dalam penyusunan Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun untuk menjadi bahan evaluasi dan menyempurnakan Skripsi ini. Akhir kata, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun pembaca.

Depok, 11 September 2023

Penulis

(Silvia Suherman)



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN TEORITIK.....	9
2.1 Kajian Teori.....	9
2.1.1 Teori Pelayanan Prima.....	9
2.1.2 Teori Harga.....	14
2.1.3 Teori kepuasan Pelanggan	17
2.1.4 Teori loyalitas Pelanggan.....	19



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2.2 Hasil Penelitian/Jurnal yang Relevan.....	21
2.3 Deskripsi Konseptual	30
2.4 Perumusan Hipotesis	31
BAB III METOD PENELITIAN	32
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	32
3.1.1 Tempat Penelitian	32
3.1.2 Waktu Penelitian.....	33
3.2 Metode Penelitian.....	34
3.2.1 Populasi dan Sampel.....	35
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.2.3 Variabel Penelitian dan Operasional Variabel.....	39
3.2.4 Teknik Pengolahan Data.....	48
3.2.5 Teknik Analisis Data	49
BAB IV PEMBAHASAN.....	55
4.1 Sejarah Warteg	55
4.2 Hasil Rekapitulasi Data	56
4.2.1 Hasil Penyebaran Kuesioner.....	56
4.2.2 Karakteristik Responden.....	57
4.3 Hasil Analisis Data.....	62
4.3.1 Data Responden Berdasarkan Variabel Penelitian	63
4.3.2 Hasil Analisis <i>Outer Model (Evaluation of Measurement Model)</i>	88
4.3.3 Hasil Analisis <i>Inner Model (Evaluation of Structural Model)</i>	98
4.3.4 Hasil Model Pengukuran	108
4.4 Pembahasan	110



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4.4.1 Pengaruh harga dan pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas Pelanggan.....	113
BAB V PENUTUP.....	120
5.1 Kesimpulan.....	120
5.2 Saran.....	121
DAFTAR PUSTAKA	122
LAMPIRAN.....	126





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Jurnal relevan	21
Tabel 3.1 : Waktu penelitian	33
Tabel 3.2 : <i>Skala Likert</i>	38
Tabel 3.3 : Tabel operasional variabel	39
Tabel 3.4 : Uji pengukuran <i>outer model</i>	50
Tabel 4.1 : Hasil penyebaran kuesioner	56
Tabel 4.2 : Responden berdasarkan warteg langganan	57
Tabel 4.3 : Responden berdasarkan jenis kelamin	58
Tabel 4.4 : Responden berdasarkan rentang usia	59
Tabel 4.5 : Responden berdasarkan pekerjaan	60
Tabel 4.6 : Responden berdasarkan rentang penghasilan	61
Tabel 4.7 : Responden berdasarkan frekuensi pembelian	62
Tabel 4.8 : Skor	63
Tabel 4.9 : Skor responden berdasarkan variabel harga	64
Tabel 4.10 : Skor data responden berdasarkan variabel pelayanan	69
Tabel 4.11 : Skor data responden berdasarkan variabel kepuasan pelanggan	78
Tabel 4.12 : Skor responden berdasarkan variabel kepuasan pelanggan	85
Tabel 4.13 : Nilai <i>outer loading</i>	89
Tabel 4.14 : Nilai AVE	92
Tabel 4.15 : Nilai <i>fornell larcker criterion</i> (HTMT)	93
Tabel 4.16 : Nilai <i>cross loading</i>	94
Tabel 4.17 : Nilai <i>composite reliability</i>	97
Tabel 4.18 : Nilai <i>cronbach's alpha</i>	97
Tabel 4.19 : Nilai <i>R-Square</i>	98
Tabel 4.20 : Nilai <i>path coefficients</i>	99
Tabel 4.21 : Pengujian hipotesis <i>path coefficients</i>	100
Tabel 4.22 : Nilai T-Statistik (<i>Bootstrapping</i>)	103
Tabel 4.23 : Hasil pengujian hipotesis	104



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Tabel 4.24 : Nilai <i>Q-Square</i>	106
Tabel 4.25 : Nilai <i>Model Fit</i>	107
Tabel 5.1 : Pembahasan hasil <i>path coefficients</i>	110
Tabel 5.2 : Pembahasan hasil uji <i>T-statistics</i>	112





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Jumlah UMKM Kota Bekasi berdasarkan jenis usaha.....	2
Gambar 1.2 : Jumlah UMKM Kota Bekasi.....	3
Gambar 1.3 : Jumlah penduduk Kota Bekasi.....	4
Gambar 2.1 : Konseptual penelitian.....	30
Gambar 4.1 : Gambar pengukuran PLS <i>Algorithm</i>	108
Gambar 4.2 : Model pengukuran <i>bootstrapping</i>	109





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner penelitian.....	126
Lampiran 2 : Data penyebaran hasil kuesioner.....	157
Lampiran 3 : Tabel hasil loading factor.....	163
Lampiran 4 : Tabel AVE.....	166
Lampiran 5 : Tabel <i>fornell larcker</i>	167
Lampiran 6 : Tabel <i>cross loading</i>	168
Lampiran 7 : Tabel <i>R-Square</i>	171
Lampiran 8 : Tabel <i>path coefficients</i>	172
Lampiran 9 : Tabel <i>T-Statistics</i>	173
Lampiran 10 : Hasil penyebaran kuesioner berdasarkan warteg langganan.....	175
Lampiran 11 : Hasil penyebaran kuesioner berdasarkan jenis kelamin.....	175
Lampiran 12 : Hasil penyebaran kuesioner berdasarkan rentang usia.....	176
Lampiran 13 : Hasil penyebaran kuesioner berdasarkan jenis pekerjaan.....	176
Lampiran 14 : Hasil penyebaran kuesioner berdasarkan rentang penghasilan.....	177
Lampiran 15 : Hasil penyebaran kuesioner berdasarkan frekuensi pembelian.....	177



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia yang terdiri dari beragam suku bangsa. Hal ini membuat Indonesia memiliki kekayaan budaya dan tradisi, dilengkapi dengan aneka kuliner khas yang menjadi ciri khas masing-masing daerah. Keanekaragaman kuliner Indonesia merupakan salah satu gastronomi andalan bagi masyarakat Indonesia dan daya tarik bagi wisatawan.

Salah satu kuliner khas yang banyak dijumpai khususnya di Pulau Jawa adalah Warung Tegal atau yang lebih dikenal dengan sebutan warteg. Warteg merupakan salah bentuk kearifan lokal yang menjajikan masakan rumahan dengan beragam variasi menu dan dibandrol dengan harga terjangkau. Dilansir dari Kompas.com warteg muncul di Jakarta pada saat terjadi pemindahan ibu kota dari Jogjakarta ke Jakarta pada tahun 1950, di mana banyak pembangunan yang dilakukan pada saat itu orang Tegal menjadi mayoritas yang merantau sebagai kuli bangunan. Dahulu makanan ini hanya untuk kalangan pekerja ekonomi ke bawah yang tidak memiliki keahlian khusus. Warteg ini yang menjadi andalan para tukang pada saat itu.

Sebagai salah satu kearifan lokal yang hadir sejak lama, warteg tidak kehilangan eksistensi nya di masyarakat hingga saat ini, bahkan semakin mudah ditemui khususnya di Pulau Jawa. Warteg menjadi salah satu andalan masyarakat untuk mendapatkan makanan dengan mudah, cepat, dan murah. Hal ini tentu nya tidak bisa terlepas dari kesadaran masyarakat terhadap warteg yang sudah ada sejak puluhan tahun lalu.

Seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi, terjadi beragam macam inovasi dalam dunia bisnis yang dihadirkan dan di kembangan oleh pelaku usaha agar bisnis nya tetap bertahan dan menghasilkan keuntungan. Salah satu bentuk inovasi kuliner yang saat ini dirasakan adalah hadirnya tempat makan yang mengusung konsep *trendy* dengan menu makanan yang *instagenic*. Hal ini tentunya dapat menjadi salah satu faktor yang dapat menarik minat dan daya beli pelanggan,

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

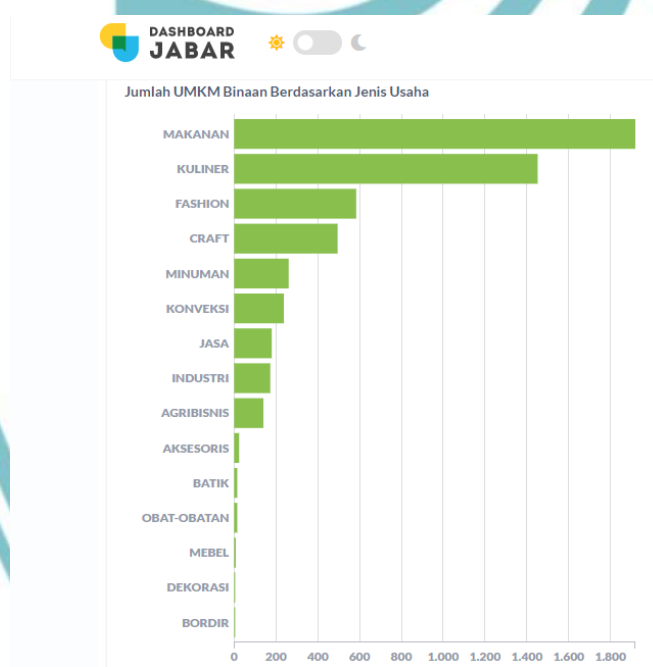
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

tidak terkecuali dengan warteg, adanya inovasi yang terus dihadirkan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi Pelanggan bisa didapatkan dengan harga yang murah.

Berdasarkan data statistik yang diperoleh dari lama dashboard.jabarprov.go.id saat ini jumlah UMKM di Jawa Barat mengalami kenaikan sebanyak 6,19% pada tahun 2021 di banding dengan tahun sebelumnya. Dari data tersebut, UMKM di bidang sektor usaha dalam bidang makanan dan kuliner menempati posisi terbanyak di Jawa Barat, yaitu sebanyak 1.919 di bidang makanan dan 1.452 di bidang kuliner. Data tersebut diperoleh berdasarkan jumlah UMKM yang berada di bawah binaan Jawa Barat, sementara saat ini masih banyak UMKM yang tidak mendapatkan binaan dari Jawa Barat.



Gambar 1.1 : Jumlah UMKM Kota Bekasi berdasarkan jenis usaha

Sumber : dashboard.jabarprov.go.id

Berdasarkan data yang dilansir dalam laman opendata.jabarprov.go.id pada tahun 2021 Kota Bekasi memiliki lebih dari 200.000 UMKM. Jumlah UMKM yang terdata setiap tahunnya mengalami peningkatan.

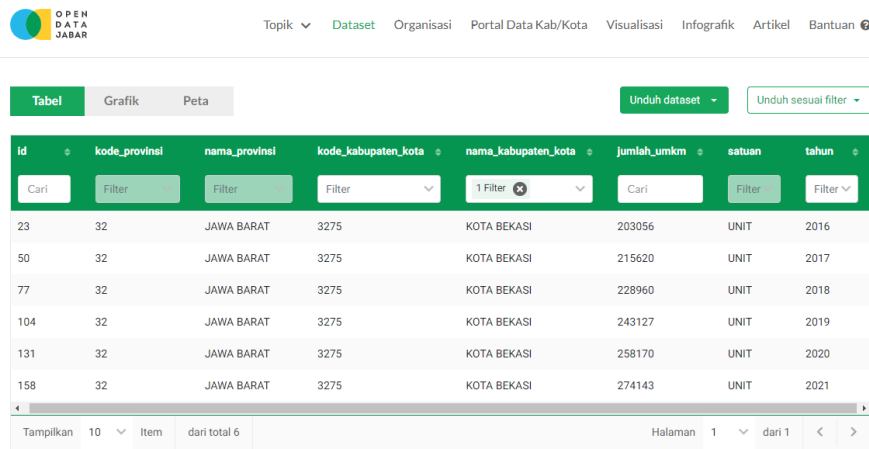
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



id	kode_provinsi	nama_provinsi	kode_kabupaten_kota	nama_kabupaten_kota	jumlah_umkm	satuan	tahun
23	32	JAWA BARAT	3275	KOTA BEKASI	203056	UNIT	2016
50	32	JAWA BARAT	3275	KOTA BEKASI	215620	UNIT	2017
77	32	JAWA BARAT	3275	KOTA BEKASI	228960	UNIT	2018
104	32	JAWA BARAT	3275	KOTA BEKASI	243127	UNIT	2019
131	32	JAWA BARAT	3275	KOTA BEKASI	258170	UNIT	2020
158	32	JAWA BARAT	3275	KOTA BEKASI	274143	UNIT	2021

Gambar 1.2 : Jumlah UMKM Kota Bekasi

Sumber : opendata.jabarprov.go.id

Perkembangan UMKM yang terus mengalami pertumbuhan tentu nya membantu pertumbuhan dan perputaran perekonomian yang ada di masyarakat, bahkan UMKM berhasil melalui pandemi Covid-19 yang melanda Indonesia dalam beberapa tahun kebelakang. Jenis usaha UMKM terbanyak sesuai data di atas yaitu makanan dan kuliner menunjukkan adanya persaingan dengan tingkat yang lebih tinggi. Salah satu UMKM dengan jenis usaha makanan/kuliner yang banyak di temukan adalah warteg.

Dilansir dari laman berita Tempo.com, Mukroni yang merupakan Ketua dari Koperasi Warteg Nusantara, mengatakan bahwa warteg yang berada di Jabodetabek berkisar 50.000. Dilansir dari laman finance.detik.com pada tahun 2021 terjadi pandemi Covid-19 yang memberikan dampak cukup besar di bidang ekonomi, hal ini memberikan dampak terhadap daya tahan warteg yang mengalami penurunan sebesar 50% atau sejumlah 25.000. Hal ini, diakibatkan ketidakmampuan untuk membayar beban operasional, dan menurunnya tingkat pendapatan.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

JUMLAH PENDUDUK KOTA BEKASI			
NAMA KEC	LAKI-LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH
BEKASI TIMUR	135.881	135.942	271.823
BEKASI BARAT	133.234	132.977	266.211
BEKASI UTARA	167.609	165.561	333.170
BEKASI SELATAN	105.514	106.850	212.364
RAWALUMBU	110.986	109.821	220.807
MEDAN SATRIA	79.270	78.020	157.290
BANTARGEBAH	55.259	53.073	108.332
PONDOKGEDE	113.459	112.929	226.388
JATIASIH	115.798	115.631	231.429
JATISAMPURNA	54.459	54.306	108.765
MUSTIKA JAYA	103.275	101.761	205.036
PONDOK MELATI	63.595	63.238	126.833
JUMLAH	1.238.339	1.230.109	2.468.448

Gambar 1.3 Jumlah penduduk Kota Bekasi

Sumber : disdukcapil.bekasikota.go.id

Kota Bekasi merupakan salah satu kota yang berada di Provinsi Jawa Barat, dilansir dari web disdukcapil.bekasikota.go.id dan bekasikota.bps.go.id Kota Bekasi memiliki 12 kecamatan dan 56 kelurahan dengan jumlah penduduk sebanyak lebih dari 2 Juta jiwa. Salah satu kecamatan tersebut adalah Bekasi Timur yang terdiri dari 4 kelurahan dengan 708 RT dan 83 RW. Kelurahan Margahayu yang merupakan salah satu kelurahan yang berada di Kecamatan Bekasi Timur, Kota Bekasi, berada dekat dengan Stasiun Bekasi Timur, Terminal Bekasi Timur, Jalan Raya Kalimalang, dan beberapa pusat perbelanjaan menjadikan Kelurahan Margahayu menjadi salah satu kelurahan yang cukup strategis. Berdasarkan data observasi dan wawancara dengan pejabat kelurahan, Kelurahan Bekasi Timur memiliki jumlah warteg yang lumayan banyak di satu wilayah, yaitu 6 (enam warteg). Hal ini tentunya menjadikan persaingan warteg di daerah ini cukup tinggi dan kompetitif.

Usaha warteg biasanya di kelola dengan sistem kekeluargaan yang cenderung sama dari tahun ke tahunnya bahkan dari generasi ke generasi, hal ini karena adanya keterbatasan pengetahuan dalam mengembangkan bisnis warteg, bahkan tidak jarang yang akhirnya gulung tikar, karena tidak sanggup mengelola warteg dan bersaing dengan kompetitor makanan yang semakin hari semakin bervariasi. Perbedaan gaya hidup, penghasilan, dan latar belakang pelanggan tentunya mempengaruhi hal tersebut. Lokasi dan karakteristik masyarakat pada suatu tempat yang memiliki perbedaan tentunya akan memberikan dampak yang berbeda.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Pada umumnya, konsep usaha dan juga jenis makanan yang ditawarkan warteg memiliki kesamaan dan tidak jauh berbeda, sementara perbedaan yang dimiliki oleh masing-masing warteg pada umumnya mengenai harga dari makanan yang ditawarkan, hal ini karena perbedaan juru masak antar warteg, dan juga pelayanan yang diberikan masing-masing warteg, yang didasari dari perbedaan sumber daya manusia dan modal yang dimiliki untuk mengembangkan bisnis warteg, contohnya adalah pada warteg yang memberikan layanan khusus kepada ojek *online* dengan es teh manis untuk makan di tempat. Layanan ini tentunya menjadi salah satu *marketing* yang dimiliki warteg untuk bisa memberikan kepuasan pada pelanggan sehingga menumbuhkan loyalitas pelanggan yang baik. Namun, hal ini tidak membuat warteg yang tidak menerapkan hal tersebut lantas mengalami pengurangan pelanggan, bahkan warteg yang tidak menerapkan hal tersebut terkadang tetap ramai oleh Pelanggan.

Warteg yang sudah memiliki banyak pelanggan biasanya sudah memiliki loyalitas pelanggan yang baik, dan harga masakan yang ditawarkan sesuai dengan selera pelanggannya. Selain itu, pelayanan yang diberikan pengelola warteg kepada pelanggan menjadi hal penting, pendekatan kepada pelanggan dapat menjadi kunci yang dapat menumbuhkan kepuasan pada pelanggan yang tidak hanya dapat terbentuk dari layanan khusus pelanggan seperti contoh yang sudah disebutkan sebelumnya.

Hal ini tentunya memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan juga pembelian ulang yang berorientasi pada loyalitas pelanggan. Segmentasi warteg saat ini pada umumnya hanya mencakup masyarakat sekitar yang berada di lokasi usaha, hal ini semakin membuat kepuasan dan loyalitas pelanggan menjadi hal utama yang harus diperhatikan. Oleh karena hal tersebut penulis tertarik untuk mengadakan penelitian terkat **“Pengaruh Harga dan Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan warteg (Studi Kasus Pada Pelanggan warteg di Kelurahan Margahayu, Kecamatan Bekasi Timur, Kota Bekasi)”**.

1.2 Identifikasi Masalah



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Adapun identifikasi masalah berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas adalah sebagai berikut :

- a. Adanya persaingan antara beberapa warteg dan pedagang makanan lainnya dalam suatu wilayah kelurahan.
- b. Perbedaan harga makanan yang dijual oleh masing-masing warteg memberikan dorongan kepada pelanggan untuk mengidentifikasi dalam menentukan pilihan warteg.
- c. harga dan pelayanan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan.
- d. loyalitas yang dapat dibentuk kepada pelanggan warteg dapat memiliki kekuatan untuk memengaruhi pelanggan dalam ruang yang lebih luas.
- e. warteg merupakan salah satu pilihan masyarakat untuk mendapatkan makanan dengan mudah, cepat, dan hemat.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang telah penulis paparkan, agar penelitian ini lebih fokus dan tidak meluas dari pembahasan yang dimaksud, maka variabel yang perlu dibahas yaitu harga dan pelayanan sebagai variabel independen. Sedangkan kepuasan dan loyalitas pelanggan sebagai variabel dependen dengan subjek pelanggan warteg di Kelurahan Margahayu, Kecamatan Bekasi Timur, Kota Bekasi yang dilakukan pada tahun 2023.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan hal-hal yang telah dipaparkan sebelumnya, pokok permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah :

- a. Seberapa besar pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan warteg di Kelurahan Margahayu, Kecamatan Bekasi Timur, Kota Bekasi ?
- b. Seberapa besar pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan warteg di Kelurahan Margahayu, Kecamatan Bekasi Timur, Kota Bekasi ?
- c. Seberapa besar pengaruh pelayanan terhadap loyalitas pelanggan warteg di Kelurahan Margahayu, Kecamatan Bekasi Timur, Kota Bekasi ?



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- d. Seberapa besar pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan warteg di Kelurahan Margahayu, Kecamatan Bekasi Timur, Kota Bekasi ?
- e. Seberapa besar pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas Pelanggan warteg di Kelurahan Margahayu, Kecamatan Bekasi Timur, Kota Bekasi ?
- f. Seberapa besar pengaruh pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan warteg di Kelurahan Margahayu, Kecamatan Bekasi Timur, Kota Bekasi ?
- g. Seberapa besar pengaruh harga dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan warteg di Kelurahan Margahayu, Kecamatan Bekasi Timur, Kota Bekasi ?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Menganalisis pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan warteg di Kelurahan Margahayu, Kecamatan Bekasi Timur, Kota Bekasi.
- b. Menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan warteg di Kelurahan Margahayu, Kecamatan Bekasi Timur, Kota Bekasi.
- c. Menganalisis pengaruh pelayanan terhadap loyalitas pelanggan warteg di Kelurahan Margahayu, Kecamatan Bekasi Timur, Kota Bekasi.
- d. Menganalisis pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan warteg di Kelurahan Margahayu, Kecamatan Bekasi Timur, Kota Bekasi.
- e. Menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas Pelanggan warteg di Kelurahan Margahayu, Kecamatan Bekasi Timur, Kota Bekasi.
- f. Menganalisis pengaruh pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan warteg di Kelurahan Margahayu, Kecamatan Bekasi Timur, Kota Bekasi.
- g. Menganalisis pengaruh harga dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan warteg di Kelurahan Margahayu, Kecamatan Bekasi Timur, Kota Bekasi.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik kepada peneliti, organisasi dan masyarakat.

- a. Mahasiswa dan akademisi, penelitian ini dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian yang akan dilakukan selanjutnya, khususnya berkaitan dengan pengaruh harga dan pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada warteg dalam bidang pelayanan prima.
- b. Penulis, penelitian ini dapat menjadi sarana untuk mengembangkan wawasan khususnya di bidang *marketing* dan pelayanan prima yang berkaitan dengan pengaruh harga dan pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan .
- c. Pelaku Usaha warteg, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pedagang UMKM khususnya warteg sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi *marketing* usahanya dalam meningkatkan strategi persaingan bisnis dalam hal harga dan pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan .



POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan analisis mengenai pengaruh harga dan pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan warteg di Kelurahan Margahayu, Kecamatan Bekasi Timur, Kota Bekasi, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Berdasarkan hasil penelitian Uji T-Statistik variabel pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan, dengan nilai t-statistik sebesar 2.088 dengan nilai *path coefficients* sebesar 0.167.
- b. Berdasarkan hasil penelitian Uji T-Statistik variabel harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan, dengan nilai t-statistik sebesar 8.166 dengan nilai *path coefficients* sebesar 0.678.
- c. Berdasarkan hasil penelitian Uji T-Statistik variabel pelayanan memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan, dengan nilai t-statistik sebesar 1.472 dengan nilai *path coefficients* sebesar 0.140.
- d. Berdasarkan hasil penelitian Uji T-Statistik variabel harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan, dengan nilai t-statistik sebesar 3.687 dengan nilai *path coefficients* sebesar 0.421.
- e. Berdasarkan hasil penelitian Uji T-Statistik variabel kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan, dengan nilai t-statistik sebesar 3.907 dengan nilai *path coefficients* sebesar 0.453.
- f. Berdasarkan hasil penelitian Uji T-Statistik variabel pelayanan dan variabel kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan, dengan nilai t-statistik sebesar 0.409 dengan nilai *path coefficients* sebesar 0.035.
- g. Berdasarkan hasil penelitian Uji T-Statistik variabel harga dan variabel kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

variabel loyalitas pelanggan, dengan nilai t-statistik sebesar 1.446 dengan nilai *path coefficients* sebesar 0.127.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan analisis mengenai pengaruh harga dan pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan warteg di Kelurahan Margahayu, Kecamatan Bekasi Timur, Kota Bekasi, maka saran yang dapat peneliti berikan untuk dapat terus meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan warteg adalah sebagai berikut :

- a. Untuk bisa meningkatkan dan mempertahankan kepuasan dan loyalitas pelanggan warteg, pengelola warteg harus bisa memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan warteg, terutama dengan membangun komunikasi yang baik dan ramah dengan pelanggan warteg, hal ini tentunya akan membuat pelanggan merasa nyaman ketika membeli makanan di warteg.
- b. Pengelola warteg harus bisa memberikan serta meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan warteg, salah satunya dengan mempercepat waktu penyajian pelanggan, membuat interaksi yang baik dengan pelanggan, memberikan informasi atau rekomendasi yang baik mengenai makanan atau minuman yang diinginkan oleh pelanggan, ataupun dengan cara yang lainnya agar bisa meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap warteg tersebut.
- c. Pengelola warteg harus bijak dalam menetapkan harga yang akan diberikan kepada pelanggan, karena harga yang sesuai dengan kualitas makanan/minuman serta fasilitas dan layanan yang didapatkan pelanggan akan meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap warteg tersebut.
- d. Pengelola warteg dapat mencoba memperluas pasar dengan melakukan penjualan melalui *e-commerce*, hal ini akan memudahkan pelanggan ketika ingin membeli makanan di warteg namun tidak ingin atau tidak bisa keluar rumah.



DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku :

- Abdillah & Jogiyanto. (2011). *Partial Least Square (PLS), Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis (Buku)*. Andi Yogyakarta
- Agung, A. A. Putu. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Malang: UB Press
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Fausi, M dan Herianto Ari Wibowo. 2018. *Pelayanan Kosumen*. Yogyakarta: Parama Publishing
- Ghozali, I. (2008). *Structural equation modeling: Metode alternatif dengan partial least square (pls)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam, Hengky Latan. 2015. *Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. BP Undip. Semarang
- Harnanto. 2017. *Akuntansi Biaya: Sistem Biaya Historis*. Yogyakarta: BPF. Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. (2017). *“Customer Service Excellent: Teori Dan Praktik”*. Depok: Rajagrafindo Persada.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2006. *Marketing Management*. Pearson Education Inc.
- Kotler, Philip Armstrong, Garry. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller, 2012. *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia, Buku Dua, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andy.
- Kotler, Philip, Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Diterjemahkan oleh Andi Maulana dan Wibi Hardani. Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi 13, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Oliver, Riscrd L. 1997. *Satisfaction A Behavioral Perspective On The Consumer*. Singapore: McGraw-Hill Education.
- Priansa, Donni Juni. 2020. *Manajemen pelayanan Prima*. Bandung: CV Alfabeta.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Sangadji dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT. Alfabet.
- Sugiyono, P. 2013. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*. Yogyakarta, Andi Offset.
- Tjiptono, Candra, 2011. *Strategi Bisnis Pemasaran*. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2012. *Service Management. Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.

Sumber Jurnal :

- Andriyanty, Reny. 2021. “Analisi Strategi Pengembangan Bisnis UMKM warteg Sekitar Kampus IBI Kosgor 1957 Jakarta”. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* Vol. 27, No. 1. Jakarta.
- Anggraeni, Dita Putri, dkk. 2016. “Pengaruh Kualitas Produk terhadap kepuasan dan loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan Nasi Rawon di Rumah Makan Sakinah Kota Pasuruan)”. *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol. 37 No.1. Malang.
- Artha, I Nyoman Wira dan Rinandita Wikansar. 2014. “Perilaku Pelanggan Dalam Memilih Tempat Makan Dengan Pendekatan Stimulus Pemasaran”. *Jurnal Manajemen Industri dan Perdagangan* Vol. 16 No. 2. Jakarta.
- Dharmawansyah, Inggil. 2013. “Pengaruh Experiential Marketing dan kepuasan Pelanggan terhadap loyalitas (Studi Kasus Pada Rumah Makan Piring Asri Bumiayu)”. *Jurnal Management Analisis* Vol.2 No.2. Semarang.
- Indrayani, Putri dan Tengku Syarifah. 2020. “Pengaruh harga, harga, dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian Pada Usaha Kue Pia Fatimah Azzahra di Kecamatan Tanjung Tiram”. *Jurnal Manajemen, Ekonomi Sains* Vol. 2 No. 1. Sumatera Utara.
- Hair, Joe F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). *PLS-SEM: Indeed a silver bullet*. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139–151.
- Maimunah, Siti. 2019. “Pengaruh pelayanan, Persepsi harga, harga terhadap kepuasan Pelanggan dan loyalitas Pelanggan ”. *Jurnal Manajemen* Vol. 1 No. 2. Jawa Timur.
- Meilita, Rosa Nur, dkk. 2016. “Structural Equation Modelling Dengan Pendekatan Partial Least Square (Studi Kasus: Pengaruh Locus of Control, Self Efficacy,



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja pengelola Kaltim Post Samarinda)”.
Jurnal Sains dan Teknologi FMIPA Unmul Vol. 1 No. 1. Samarinda,

Putra, Rio. 2021. “*Determinasi kepuasan Pelanggan dan loyalitas Pelanggan terhadap Kualitas Produk, Citra Merek, dan Persepsi harga (Literatur Review Manajemen Pemasaran)*”. Jurnal Ekonomi Manajemen dan Informasi Vol. 2 No. 4. Padang.

Rahman, Adika dan Muhamad Ridwan. 2018. “*Analisis Pengaruh pelayanan dan harga terhadap kepuasan Pelanggan di Rumah Makan Bebek Kaleyo Jatiwaringin*”. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol. 1 No. 1. Jakarta Timur.

Tarwendah, Putri Ivani. 2017. “*Studi Komparasi Atribut Sensoris Dan Kesadaran Merek Produk Pangan*”. Jurnal Pangan dan Agroindustri Vol. 5 No. 2. Malang.

Suminar, Apriliawati. 2017. “*Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempoa SIP TC Paramount Summarecon*”. Jurnal Sekretari Vol. 4 No. 2. Pamulang.

Sumber Website :

Dashboard Jumlah UMKM Jawa Barat. Open Data Jabar. (<https://opendata.jabarprov.go.id/id/dataset/jumlah-usaha-mikro-kecil-menengah-umkm-berdasarkan-kabupatenkota-dan-kategori-usaha-di-jawa-barat> Diakses pada 15 Februari 2023)

Data Penduduk Kota Bekasi Semester II Tahun 2021. Disdukcapil Bekasi Kota (<https://disdukcapil.bekasikota.go.id/isi/detail-190/alur-registrasi-aplikasi-e-open> Diakses pada 15 Februari 2023)

Detik Finance. Dua Puluh Lima Ribu warteg di Jabodetabek Bangkrut !. (<https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-5659702/25-ribu-warteg-di-jabodetabek-bangkrut> Diakses pada 01 Juni 2023)

Kementerian Luar Negeri. Kedutaan Besar Republik Indonesia di Canberra, Australia. Indonesia. (<https://kemlu.go.id/canberra/id/read/indonesia/2186/etc-menu#:~:text=Indonesia%20merupakan%20negara%20kepulauan%20terbesar,lebih%20dari%20360%20suku%20bangsa> Diakses pada 15 Februari 2023)

Sejarah warteg. Kompas.com (<https://travel.kompas.com/read/2018/10/25/190925127/sejarah-munculnya-warteg-di-jakarta-ternyata-ada-sejak-tahun-1950> Diakses pada 15 Februari 2023)



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Tempo.com. harga Kebutuhan Pokok Terus Naik, Pengusaha warteg Pesimistis Bisa Lanjutkan Usaha. (<https://bisnis.tempo.co/read/1664317/harga-kebutuhan-pokok-terus-naik-pengusaha-warteg-pesimistis-bisa-lanjutkan-usaha> Diakses pada 01 Juni 2023)

Rumus Slovin. Detikcom (<https://www.detik.com/jabar/berita/d-6253944/mengenal-rumus-slovin-kanan-digunakan-dan-contoh-soal> Diakses pada 20 Februari 2023)

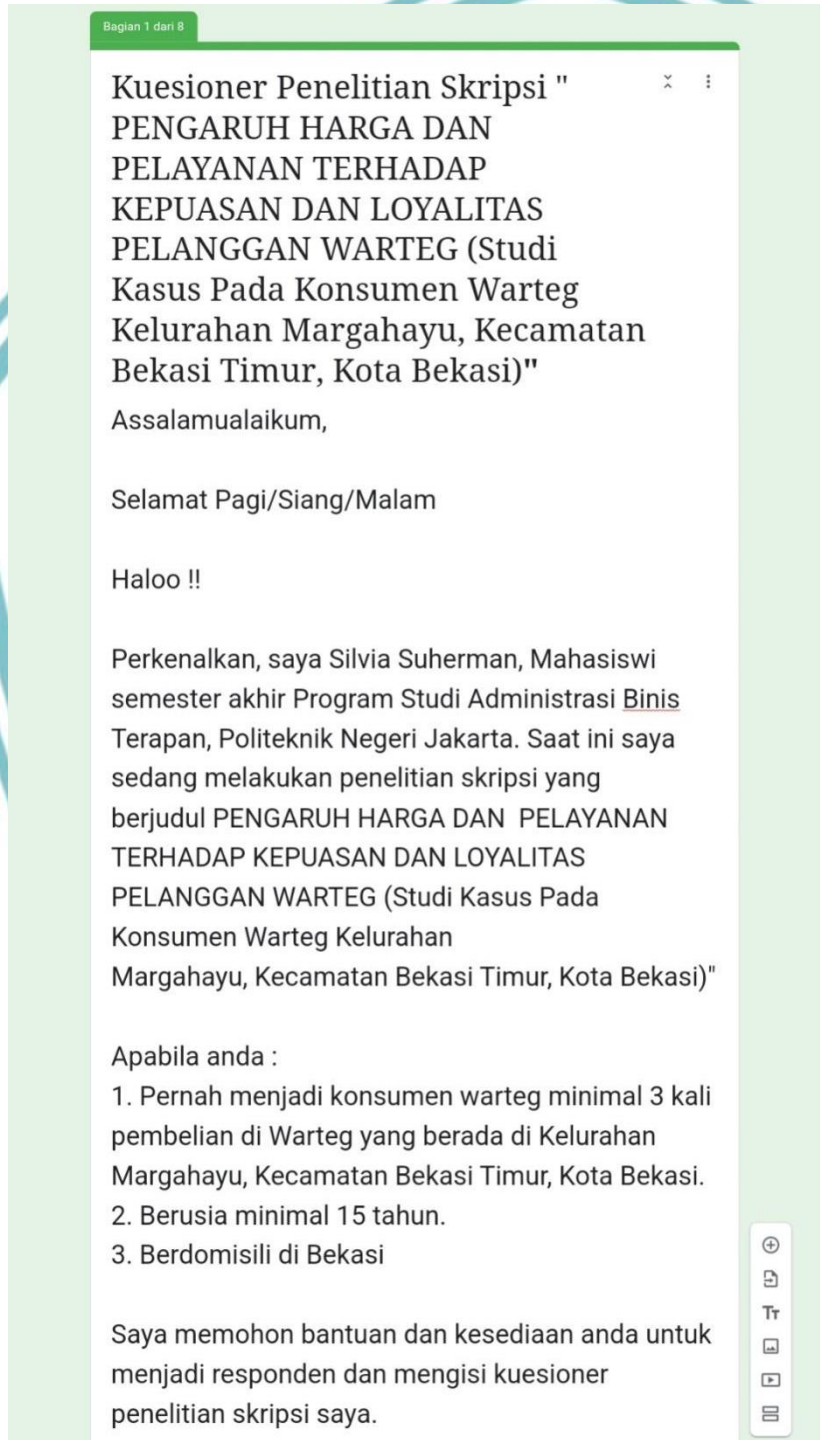


Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner penelitian



Bagian 1 dari 8

Kuesioner Penelitian Skripsi "
PENGARUH HARGA DAN
PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN WARTEG (Studi
Kasus Pada Konsumen Warteg
Kelurahan Margahayu, Kecamatan
Bekasi Timur, Kota Bekasi)"

Assalamualaikum,

Selamat Pagi/Siang/Malam

Haloo !!

Perkenalkan, saya Silvia Suherman, Mahasiswi semester akhir Program Studi Administrasi Binis Terapan, Politeknik Negeri Jakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian skripsi yang berjudul PENGARUH HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN WARTEG (Studi Kasus Pada Konsumen Warteg Kelurahan Margahayu, Kecamatan Bekasi Timur, Kota Bekasi)"

Apabila anda :

1. Pernah menjadi konsumen warteg minimal 3 kali pembelian di Warteg yang berada di Kelurahan Margahayu, Kecamatan Bekasi Timur, Kota Bekasi.
2. Berusia minimal 15 tahun.
3. Berdomisili di Bekasi

Saya memohon bantuan dan kesediaan anda untuk menjadi responden dan mengisi kuesioner penelitian skripsi saya.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Pengisian Kuesioner berkisar 5-8 Menit. Seluruh data dan informasi akan dijaga kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian.

Terima Kasih Banyak.

Apabila terdapat pertanyaan atau kendala dalam pengisian kuesioner penelitian skripsi ini, anda dapat menghubungi saya melalui kontak berikut :
WhatsApp : 0812 8949 8102
Email : Silvia.suherman.an19@mhsw.pnj.ac.id

B I U

Formulir ini otomatis mengumpulkan email dari semua responden. [Ubah setelan](#)

Setelah bagian 1 Lanjutkan ke bagian berikut

Bagian 2 dari 8

Data Diri Responden

Pada bagian ini akan berisi pertanyaan mengenai data diri yang harus diisi oleh responden. Jawaban dari bagian ini, akan dijaga kerahasiaannya dan akan digunakan hanya untuk keperluan pengolahan data penelitian skripsi.

B I U

Nama Lengkap *

Teks jawaban singkat

Jenis Kelamin *

Laki-Laki

Perempuan





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Usia *

16-20 Tahun

21-25 Tahun

26-30 Tahun

31-35 Tahun

36-40 Tahun

41 Tahun ke atas

Pekerjaan *

Pelajar

Mahasiswa

Karyawan Swasta



Wirasaha

PNS/ASN

Ibu Rumah Tangga

Yang lainnya :

Rentang Penghasilan per Bulan

B I U  

< 1.000.000

1.000.000 - 3.000.000





3.000.000 - 5.000.000

5.000.000 - 8.000.000

>8.000.000

Berapa kali anda pernah membeli makanan/minuman di warteg ?






Jika pembelian kurang dari 3 kali, tolong berhenti ini sampai disini.

B I U    

3 - 5 Kali

> 5 Kali

Sudah Sering



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Setelah bagian 2 Lanjutkan ke bagian berikut

Bagian 3 dari 8

Pelayanan Prima

Petunjuk Pengisian Kuesioner :

1. Pilihlah jawaban yang dianggap paling sesuai
2. Dalam menjawab pertanyaan ini, mohon untuk tidak ada kesalahan dalam pemilihan jawaban.
3. Dalam menjawab pertanyaan ini, tidak ada jawaban yang salah atau benar.
4. Jawaban yang tersedia berupa skala likert dengan skala 1 - 4, yang memiliki arti sebagai berikut :

- 4 = Sangat Setuju
- 3 = Kurang Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 1 = Sangat Tidak Setuju

Pengelola warteg dapat memberikan pelayanan yang baik dalam menyiapkan pesanan sesuai hingga sampai kepada pelanggan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Pengelola warteg dapat menumbuhkan kenyamanan ketika berinteraksi dengan pelanggan. *	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju
Pengelola warteg cepat merespon kebutuhan pelanggan. *	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju
Pengelola warteg menyusun makanan dengan baik dan rapi sehingga dapat menumbuhkan selera saya *	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju
Potongan sayuran dan komponen makanan lainnya memudahkan saya untuk menyantap dan menikmati makanan tersebut. *	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju
Pengelola warteg dapat memberikan informasi yang baik kepada pelanggan *	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju
Pengelola warteg bisa memberikan informasi dan berkomunikasi secara efektif, efisien, dan jelas *	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju
Pengelola warteg tidak segan mengajak pelanggan berinteraksi ketika melakukan pemesanan. *	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju
Pengelola warteg, cepat merespon keluhan pelanggan, dan menawarkan solusi. *	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Pengelola warteg membuat penataan makanan dengan baik, sehingga memudahkan saya ketika ingin memilih makanan *					
	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju
Pengelola warteg memberikan banyak pilihan makanan yang bisa disesuaikan dengan selera saya. *					
	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju
Pengelola warteg memberikan banyak pilihan minuman yang bisa disesuaikan dengan selera saya. *					
	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju
Pengelola warteg Menjaga kebersihan lingkungan dengan baik. *					
	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju
Warteg memiliki lokasi yang strategis dan aman bagi konsumen. *					
	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju
Pengelola warteg memakai pakaian yang rapi, bersih, dan sopan ketika menyajikan pesanan kepada konsumen. *					
	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju
Sebagai pelanggan warteg, saya merasa aman mengonsumsi minuman yang disajikan di warteg *					
	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju
Jika terdapat kebocoran untuk makanan/minuman yang dibungkus ketika belum meninggalkan warteg, pengelola warteg mau bertanggung jawab atas hal tersebut *					
	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Bagian 4 dari 8

Harga

B I U G X

Petunjuk Pengisian Kuesioner :

1. Pilihlah jawaban yang dianggap paling sesuai
2. Dalam menjawab pertanyaan ini, mohon untuk tidak ada kesalahan dalam pemilihan jawaban.
3. Dalam menjawab pertanyaan ini, tidak ada jawaban yang salah atau benar.
4. Jawaban yang tersedia berupa skala likert dengan skala 1 - 4, yang memiliki arti sebagai berikut :

- 4 = Sangat Setuju
- 3 = Kurang Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 1 = Sangat Tidak Setuju

B I U G X

Harga yang didapatkan sesuai dengan makanan yang didapatkan *

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Harga yang didapatkan sesuai dengan kualitas makanan yang saya dapatkan *

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Harga yang didapatkan sesuai dengan kualitas minuman yang saya dapatkan *

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Harga yang saya dapatkan sesuai dengan kebersihan perlengkapan dan peralatan makan dan minum yang saya dapatkan *

B I U G X

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

+

Tr

?



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Pelanggan mendapatkan porsi makanan yang banyak dengan harga yang murah *

1 2 3 4

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Pelanggan mendapatkan porsi minuman yang banyak dengan harga yang murah *

1 2 3 4

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Saya dapat menghemat pengeluaran saya dengan membeli makan/minuman di warteg. *

B I U G X

1 2 3 4

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Pelanggan mendapatkan pelayanan yang baik dengan harga yang murah *

1 2 3 4

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Pelanggan mendapatkan kenyamanan ketika membeli makanan/minuman di warteg dengan harga yang murah *

B I U G X

1 2 3 4

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Setelah bagian 4 Lanjutkan ke bagian berikut

Bagian 5 dari 8

Kepuasan Konsumen

Petunjuk Pengisian Kuesioner :

1. Pilihlah jawaban yang dianggap paling sesuai
2. Dalam menjawab pertanyaan ini, mohon untuk tidak ada kesalahan dalam pemilihan jawaban.
3. Dalam menjawab pertanyaan ini, tidak ada jawaban yang salah atau benar.
4. Jawaban yang tersedia berupa skala likert dengan skala 1 - 4, yang memiliki arti sebagai berikut :



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4. Jawaban yang tersedia berupa skala likert dengan skala 1 - 4, yang memiliki arti sebagai berikut :

- 4 = Sangat Setuju
- 3 = Kurang Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 1 = Sangat Tidak Setuju

B I U G H L X

Saya Berminat untuk berkunjung kembali karna nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi makanan/minuman tersebut *

Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 Sangat Setuju

Saya bersedia Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli makanan yang ditawarkan oleh warteg tersebut karena pelayanan yang memuaskan *

Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 Sangat Setuju

Saya bersedia Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli makanan yang ditawarkan oleh warteg tersebut karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai *

Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 Sangat Setuju

...
Saya bersedia Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi makanan tersebut *

B I U G H L X

Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 Sangat Setuju

Saya bersedia Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli makanan yang ditawarkan oleh warteg tersebut dengan harga yang didapatkan *

Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 Sangat Setuju

Saya bersedia Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli makanan yang ditawarkan oleh warteg tersebut dengan rasa makanan yang didapatkan *

Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 Sangat Setuju





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Saya bersedia Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli makanan yang ditawarkan oleh warteg tersebut dengan lokasi warteg tersebut

B I U G X

1 2 3 4

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Saya bersedia Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli makanan yang ditawarkan oleh warteg tersebut dengan pelayanan yang di dapatkan

1 2 3 4

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Saya bersedia Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli makanan yang ditawarkan oleh warteg tersebut dengan kebersihan lingkungan warteg tersebut

1 2 3 4

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Saya bersedia Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli makanan yang ditawarkan oleh warteg tersebut dengan waktu tunggu untuk memesan makanan

1 2 3 4

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Saya bersedia Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli makanan yang ditawarkan oleh warteg tersebut dengan Respon dan informasi yang diberikan oleh pengelola

1 2 3 4

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Setelah bagian 5 Lanjutkan ke bagian berikut

Bagian 6 dari 8

Loyalitas Pelanggan

Petunjuk Pengisian Kuesioner :

1. Pilihlah jawaban yang dianggap paling sesuai
2. Dalam menjawab pertanyaan ini, mohon untuk tidak ada kesalahan dalam pemilihan jawaban.
3. Dalam menjawab pertanyaan ini, tidak ada jawaban yang salah atau benar.
4. Jawaban yang tersedia berupa skala likert dengan skala 1 - 4, yang memiliki arti sebagai berikut :



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

• 4 = Sangat Setuju
• 3 = Kurang Setuju
• 2 = Tidak Setuju
• 1 = Sangat Tidak Setuju

B I U

Saya akan memberitahukan kepada keluarga dan kerabat anda mengenai citra baik warteg ✖

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya percaya bahwa Warteg merupakan warteg yang lebih unggul dari pesaing ✖

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya percaya bahwa makanan yang saya beli di warteg merupakan makanan yang aman dan sehat dikonsumsi bagi saya ✖

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya percaya bahwa minuman yang saya beli di warteg merupakan minuman yang aman dan sehat dikonsumsi bagi saya ✖

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Pengelola Warteg dapat memberikan pelayanan prima bagi pelanggan ✖

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Skala linier

Pengelola warteg membangun hubungan dan komunikasi yang baik dengan pelanggan warteg

B I U

1 sampai 4

1 Sangat Tidak Setuju

4 Sangat Setuju

Wajib diisi



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

• 4 = Sangat Setuju
• 3 = Kurang Setuju
• 2 = Tidak Setuju
• 1 = Sangat Tidak Setuju

B I U

Saya akan memberitahukan kepada keluarga dan kerabat anda mengenai citra baik warteg *

Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 Sangat Setuju

Saya percaya bahwa Warteg merupakan warteg yang lebih unggul dari pesaing *

Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 Sangat Setuju

Saya percaya bahwa makanan yang saya beli di warteg merupakan makanan yang aman dan sehat dikonsumsi bagi saya *

Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 Sangat Setuju

Saya percaya bahwa minuman yang saya beli di warteg merupakan minuman yang aman dan sehat dikonsumsi bagi saya *

Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 Sangat Setuju

Pengelola Warteg dapat memberikan pelayanan prima bagi pelanggan *

Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 Sangat Setuju

Pengelola warteg membangun hubungan dan komunikasi yang baik dengan pelanggan warteg *

B I U

Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 Sangat Setuju

Setelah bagian 6 Lanjutkan ke bagian berikut



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Bagian 7 dari 8

Saran Untuk Pengelola Warteg

Bagian ini berisikan saran dan masukan dari pelanggan kepada pengelola warteg. Bagian ini akan diinformasikan kembali kepada pengelola warteg sebagai pertimbangan untuk pengembangan warteg kedepannya.

Jika pengelola warteg akan membuka pembelian secara online, melalui platform e-commerce seperti shopee food, go food, grab food, dll, apakah anda bersedia membeli secara online ?
Namun, dengan biaya yang lebih mahal dikarenakan ada pembahan biaya penggunaan e-commerce tersebut

Ya
 Tidak
 Mungkin

Tolong berikan alasan dan pendapat dari jawaban ada sebelumnya *

Teks jawaban panjang

Tolong berikan Saran dan Masukan dari anda kepada pengelola warteg *

Teks jawaban panjang

Setelah bagian 7 Lanjutkan ke bagian berikut

Bagian 8 dari 8

Pengisian Kuesioner Telah Selesai !!

Saya mengucapkan terima kasih atas waktu dan kesediaan anda dalam mengisi kuesioner penelitian skripsi saya. Semoga kontribusi anda dalam penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kemajuan dalam perkembangan UKM, khususnya Warteg di daerah Bekasi Timur.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

akan diinformasikan kembali kepada pengelola warteg sebagai pertimbangan untuk pengembangan warteg kedepannya.

Jika pengelola warteg akan membuka pembelian secara online, melalui platform e-commerce * seperti shoppee food, go food, grab food, dll, apakah anda bersedia membeli secara online ? *
Namun, dengan biaya yang lebih mahal dikarenakan ada pembahan biaya penggunaan e-commerce tersebut

B I U G X

Ya

Tidak

Mungkin

Tolong berikan alasan dan pendapat dari jawaban ada sebelumnya *

Teks jawaban panjang

Tolong berikan Saran dan Masukan dari anda kepada pengelola warteg *

Teks jawaban panjang

Setelah bagian 7 Lanjutkan ke bagian berikut

Bagian 8 dari 8

Pengisian Kuesioner Telah Selesai !!

Saya mengucapkan terima kasih atas waktu dan kesediaan anda dalam mengisi kuesioner penelitian skripsi saya. Semoga kontribusi anda dalam penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kemajuan dalam perkembangan UKM, khususnya Warteg di daerah Bekasi Timur.

Apabila ada hal yang ingin ditanyakan dapat menghubungi saya melalui : WhatsApp : 0812 8949 8102 Email : silvia.suherman.an19@mhs.w.pnj.ac.id
Terima kasih, Wassalamualaikum Wr. Wb.

B I U G X

Lampiran 2 Data Penyebaran Hasil Kuesioner

K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	H	H	H	H	H	H	H	H	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	L	L	L	L	L	L		
P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	K	K	K	K	K	K	K	K	B	K	K	K	K	K	K	K	K	M	P	P	P	P	P	P			
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	33	34	35	36	37	38	39	40	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

K Cipta :
 larang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengizinkan dan menyepatkan sumber :
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 larang mengemukakan dan memperbaharui sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun
 tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

a milik Politeknik Negeri Jakarta

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumber:
 c. Pengutipan harus mencantumkan nama Politeknik Negeri Jakarta

Politeknik Negeri Jakarta

2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	2	3	4	3	3			
3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	3	2	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	3	3	3	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	
3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	



a milik Politeknik Negeri Jakarta
 k Cipta :
 iliarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan
 b. Pengutipan tidak merugikan Kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan
 dan mengemukakan
 anpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3. Tabel Hasil Loading Factor

	(X1)_harga	(X2)_pelayanan	(Y1)_kepuasan Pelanggan	(Y2)_loyalitas Pelanggan	(X2)_pelayanan x (Y1)_kepuasan Pelanggan	(X1)_harga x (Y1)_kepuasan Pelanggan
KKM1	0.814					
KKM2	0.834					
KKM3	0.803					
KKM4	0.828					
KKM5	0.853					
KKP1	0.789					
KKP2	0.792					
KKP3	0.793					
KKP4	0.790					
KKM2			0.769			
KKM1			0.798			
KKM3			0.795			
KKM4			0.842			
KKM5			0.823			
KKM6			0.846			
KKM7			0.797			
KKM8			0.865			
KKM9			0.833			
KKM10			0.809			
KKM10			0.811			
KPDT1		0.773				
KPDT1		0.791				



Politeknik Negeri Jakarta

KPT1	0.758				
KPT2	0.726				
KPT3	0.799				
KPT4	0.796				
KPT5	0.784				
KPT6	0.718				
KPT7	0.738				
KPT8	0.770				
KPT9	0.733				
KPT10	0.739				
KPT11	0.746				
KPT12	0.771				
KPT13	0.723				
KPT14	0.740				
KPT15	0.723				
KPT16	0.755				
PT3			0.852		
PT5			0.815		
PT4			0.835		
PT5			0.884		
PT6			0.908		
PT7			0.852		
(X2) pelayanan x (Y1) kepuasan Pengguna				1.000	

Produk Cipta :
 a. Perancangan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 b. Penelitian hanya untuk kepentingan sendiri dan tidak dipublikasikan atau ditinjau
 c. Penelitian tidak meragukan dan tidak menimbulkan pertanyaan atau tinjauan
 d. Penelitian mengemukakan data yang benar-benar dan tidak ada manipulasi data atau pengubahan data
 e. Penelitian tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

- a. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

(X) Barak						1.000
-----------	--	--	--	--	--	-------

(Y) kepanasan

(Z) gangguan

Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 4. Tabel A-VE

	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Composite reliability (rho_a)</i>	<i>Composite reliability (rho_c)</i>	<i>average variance extracted (AVE)</i>
(X1) Harga	0.935	0.937	0.945	0.658
(X2) Pelayanan	0.956	0.956	0.960	0.570
(Y1) Kepuasan Pelanggan	0.950	0.951	0.957	0.668
(Y2) Loyalitas Pelanggan	0.928	0.929	0.944	0.737

Cipta :
 dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun
 tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Politeknik Negeri Jakarta

**POLITEKNIK
 NEGERI
 JAKARTA**

Lampiran 5. Tabel *factor larcker*

	(X1)_harga	(X2)_pelayanan	(Y1)_kepuasan Pelanggan	(Y2)_loyalitas Pelanggan
(X1)_harga	0.811			
(X2)_pelayanan	0.705	0.755		
(Y1)_kepuasan Pelanggan	0.796	0.645	0.818	
(Y2)_loyalitas Pelanggan	0.805	0.672	0.803	0.858



Politeknik Negeri Jakarta

Cipta :

diizinkan mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

diizinkan mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 6. Tabel *cross loading*

	harga (X1)	pelayanan (X2)	kepuasan Pelanggan (Y1)	loyalitas Pelanggan (Y2)	(X2)_pelayanan x (Y1)_kepuasan Pelanggan	(X1)_harga x (Y1)_kepuasan Pelanggan
KKM1	0.814	0.609	0.670	0.659	-0.291	-0.398
KKM2	0.834	0.578	0.652	0.664	-0.272	-0.419
KKM3	0.803	0.511	0.635	0.579	-0.310	-0.443
KKM4	0.828	0.549	0.653	0.687	-0.299	-0.413
KKM5	0.853	0.617	0.718	0.745	-0.378	-0.518
KKP1	0.789	0.552	0.583	0.605	-0.154	-0.349
KKP2	0.792	0.586	0.629	0.643	-0.271	-0.421
KKP3	0.793	0.571	0.674	0.673	-0.282	-0.408
KKP4	0.790	0.568	0.576	0.595	-0.180	-0.372
KKBM1	0.711	0.596	0.769	0.717	-0.296	-0.378
KKM11	0.606	0.392	0.798	0.559	-0.224	-0.431
KKM12	0.592	0.444	0.795	0.649	-0.286	-0.408
KKM13	0.654	0.471	0.842	0.671	-0.272	-0.420
KKM14	0.639	0.532	0.823	0.657	-0.279	-0.409
KKM15	0.666	0.516	0.846	0.705	-0.334	-0.468
KKM16	0.599	0.531	0.797	0.593	-0.295	-0.425
KKM17	0.716	0.552	0.865	0.667	-0.385	-0.535
KKM18	0.664	0.578	0.833	0.657	-0.258	-0.361
KKM19	0.619	0.562	0.809	0.671	-0.256	-0.352
KKM20	0.666	0.597	0.811	0.647	-0.328	-0.401

a milik Politeknik Negeri Jakarta
 k Cipta :
 iliarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 a. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan kritik atau tinjauan
 b. Pengutipan tidak merugikan pihak yang bersangkutan
 iliarang mengemukakan dan mengutip karya tulis ini dalam bentuk apapun
 tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KPT1	0.473	0.773	0.513	0.428	-0.374	-0.266
KPT2	0.510	0.791	0.506	0.470	-0.311	-0.202
KPT3	0.441	0.758	0.463	0.487	-0.284	-0.200
KPT4	0.441	0.726	0.462	0.461	-0.303	-0.274
KPT5	0.380	0.799	0.545	0.528	-0.379	-0.291
KPT6	0.336	0.796	0.530	0.509	-0.424	-0.308
KPT7	0.500	0.784	0.531	0.519	-0.382	-0.265
KP1	0.511	0.718	0.391	0.461	-0.365	-0.237
KP5	0.574	0.738	0.477	0.529	-0.329	-0.294
KP6	0.572	0.770	0.461	0.568	-0.287	-0.209
KP7	0.579	0.733	0.520	0.581	-0.286	-0.284
KP8	0.550	0.739	0.509	0.510	-0.348	-0.306
KPK1	0.539	0.746	0.445	0.544	-0.242	-0.179
KPK2	0.553	0.771	0.477	0.455	-0.381	-0.280
KPK3	0.548	0.723	0.537	0.551	-0.355	-0.300
KPK4	0.507	0.740	0.434	0.561	-0.298	-0.171
KPK5	0.518	0.723	0.470	0.435	-0.371	-0.283
KPK6	0.532	0.755	0.462	0.490	-0.320	-0.240
PF3	0.666	0.524	0.673	0.852	-0.155	-0.215
PF5	0.645	0.552	0.692	0.815	-0.210	-0.294
PR4	0.641	0.621	0.705	0.835	-0.271	-0.355
PR5	0.710	0.605	0.689	0.884	-0.159	-0.250
PR6	0.717	0.609	0.663	0.908	-0.240	-0.303
PR7	0.757	0.547	0.708	0.852	-0.240	-0.367



Politeknik Negeri Jakarta

Cipta :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun
 tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

(X ₁) biaya (Y ₁) kepuasan Peningkatan	0.68	-0.444	-0.359	-0.248	1.000	0.683
(X ₂) harga (Y ₁) kepuasan Peningkatan	-	-0.339	-0.510	-0.348	0.683	1.000



Lampiran 7. Tabel R-Square

	<i>R-square</i>	<i>R-square adjusted</i>
(Y ₁) Keuasan Pelanggan	0.647	0.642
(Y ₂) Loyalitas Pelanggan	0.745	0.734

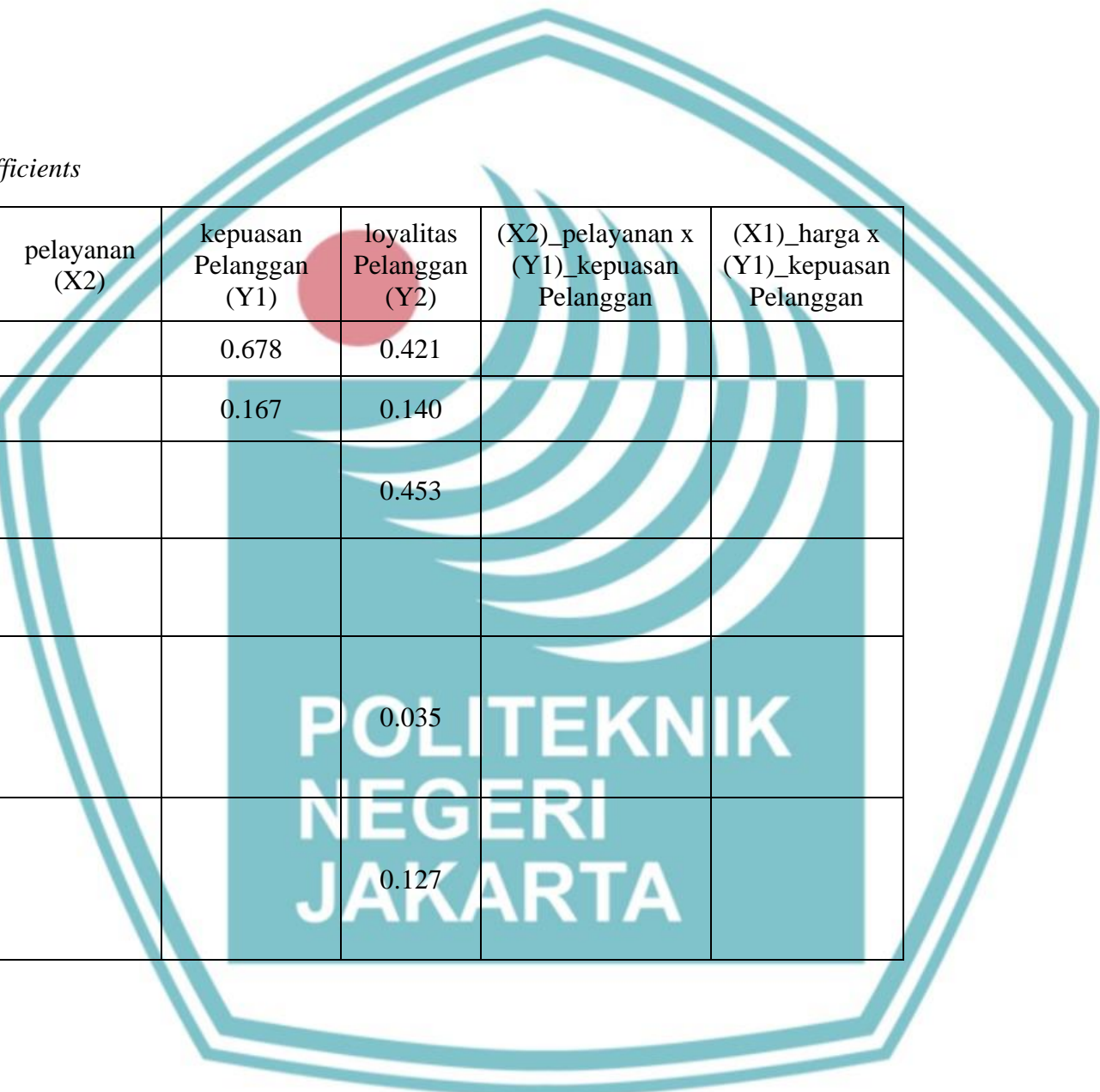
Politeknik Negeri Jakarta
Hak Cipta :
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun
tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 8. Tabel *path coefficients*

	harga (X1)	pelayanan (X2)	kepuasan Pelanggan (Y1)	loyalitas Pelanggan (Y2)	(X2)_pelayanan x (Y1)_kepuasan Pelanggan	(X1)_harga x (Y1)_kepuasan Pelanggan
harga (X1)			0.678	0.421		
pelayanan (X2)			0.167	0.140		
kepuasan Pelanggan (Y1)				0.453		
loyalitas Pelanggan (Y2)						
(X2)_pelayanan x (Y1)_kepuasan Pelanggan				0.035		
(X1)_harga x (Y1)_kepuasan Pelanggan				0.127		

Hak Cipta :
 dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber :
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan kritik atau tinjauan
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 dilarang mengemukakan atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun
 tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

a milik Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 9. Tabel *T Statistics*

	<i>Original sample (O)</i>	<i>Sample mean (M)</i>	<i>Standard deviation (STDEV)</i>	<i>T statistics (O/STDEV)</i>	<i>P values</i>
(X ₂) harga > (Y ₁)_kepuasan Pelanggan	0.678	0.676	0.083	8.166	0.000
(X ₁) harga > (Y ₂)_loyalitas Pelanggan	0.421	0.410	0.114	3.687	0.000
(X ₂) pelayanan -> (Y ₁)_kepuasan Pelanggan	0.167	0.172	0.080	2.088	0.037
(X ₂) pelayanan -> (Y ₂)_loyalitas Pelanggan	0.140	0.152	0.095	1.472	0.141
(Y ₁)_kepuasan Pelanggan -> (Y ₂)_loyalitas Pelanggan	0.453	0.449	0.116	3.907	0.000
(X ₂) pelayanan x (Y ₁)_kepuasan Pelanggan -> (Y ₂)_loyalitas Pelanggan	0.035	0.040	0.084	0.409	0.683



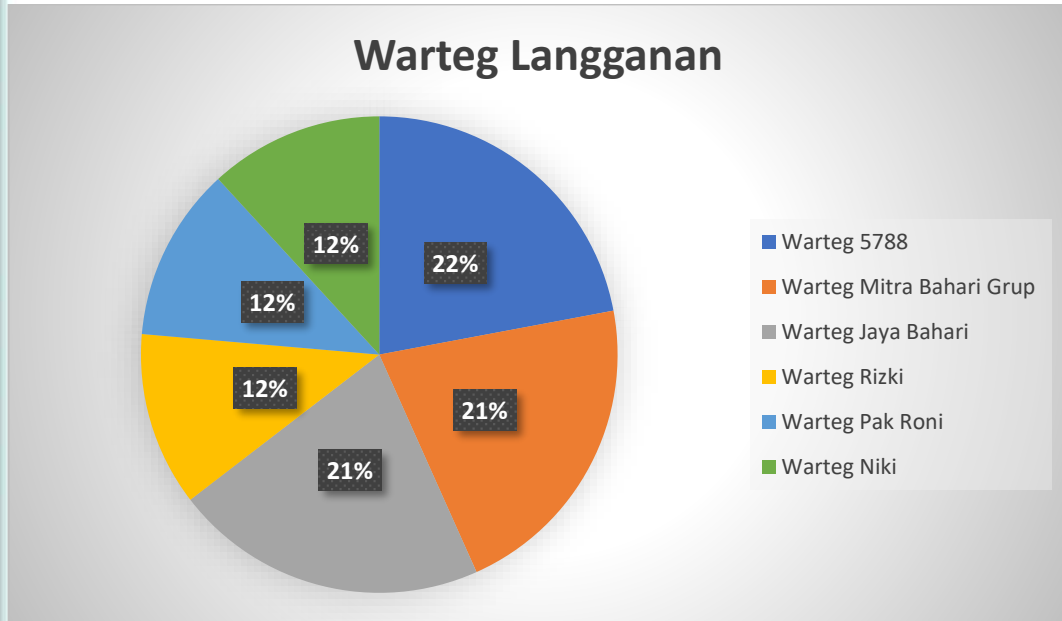
(X ₁) harga (Y1) kepuasan Pembayaran (Y2) loyalitas Penggunaan	0.127	0.115	0.088	1.446	0.148
--	-------	-------	-------	-------	-------

Politeknik Negeri Jakarta

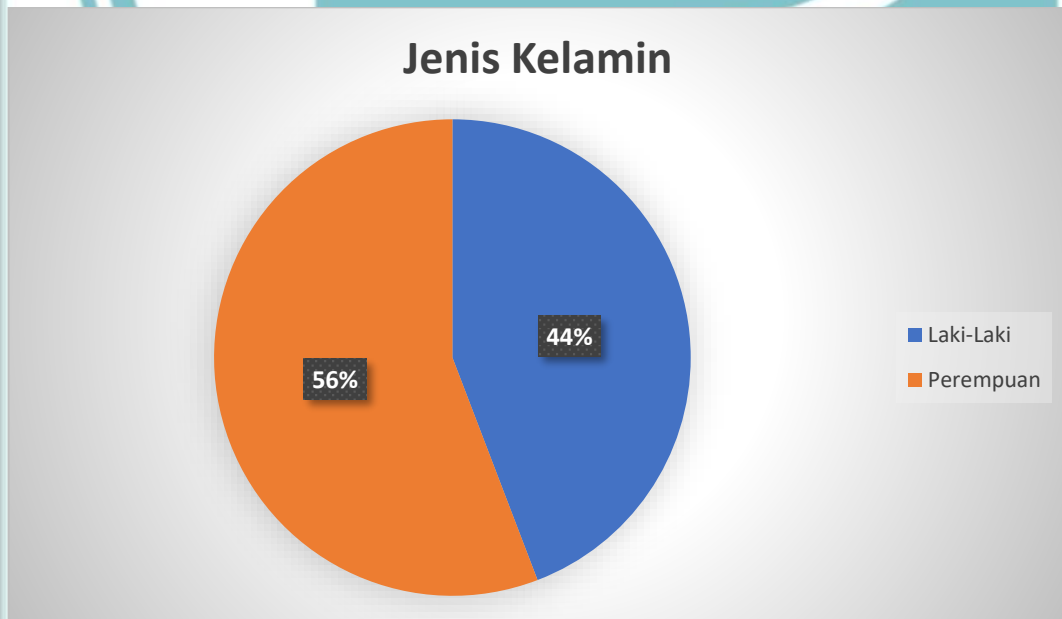
Hak Cipta :

a. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 c. Pengutipan tidak mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun
 d. Tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 10 : Hasil Penyebaran Kuesioner Berdasarkan Warteg Langganan

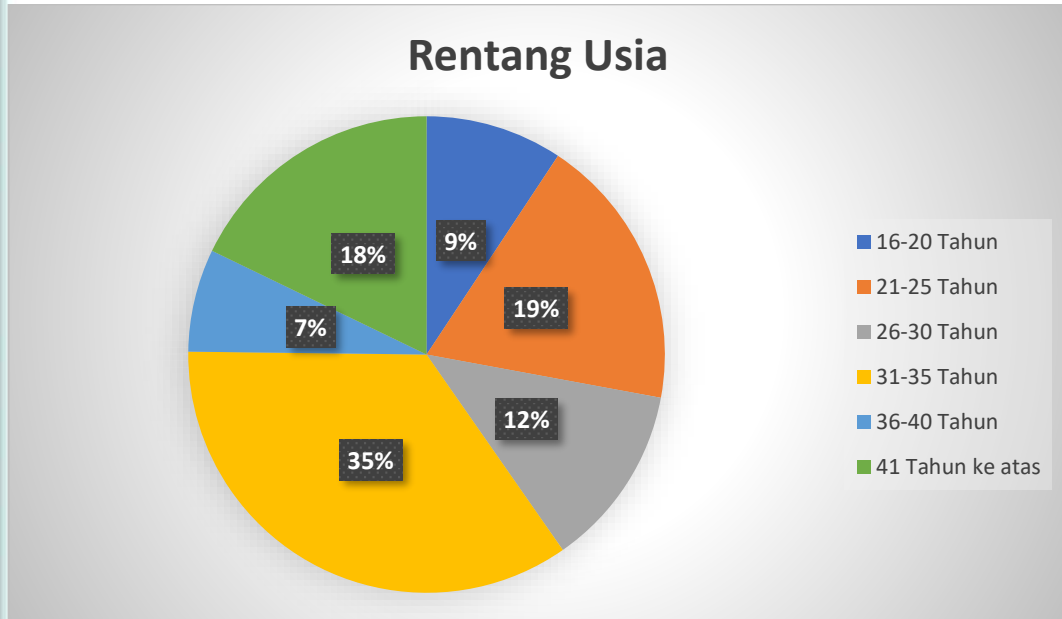


Lampiran 11 : Hasil Penyebaran Kuesioner Berdasarkan Jenis Kelamin

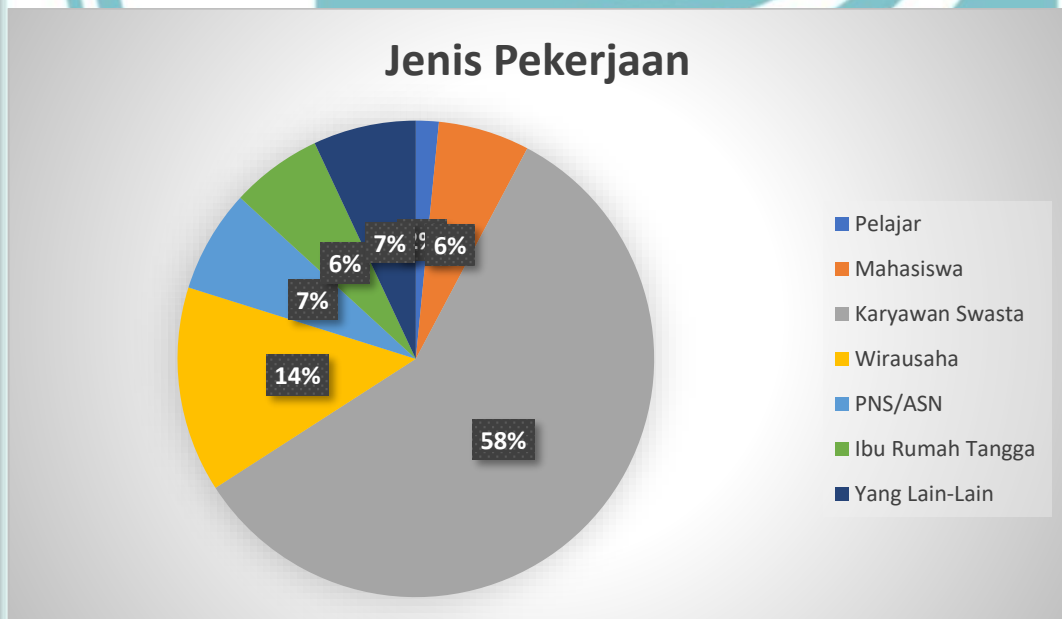


- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 12 : Hasil Penyebaran Kuesioner Berdasarkan Rentang Usia



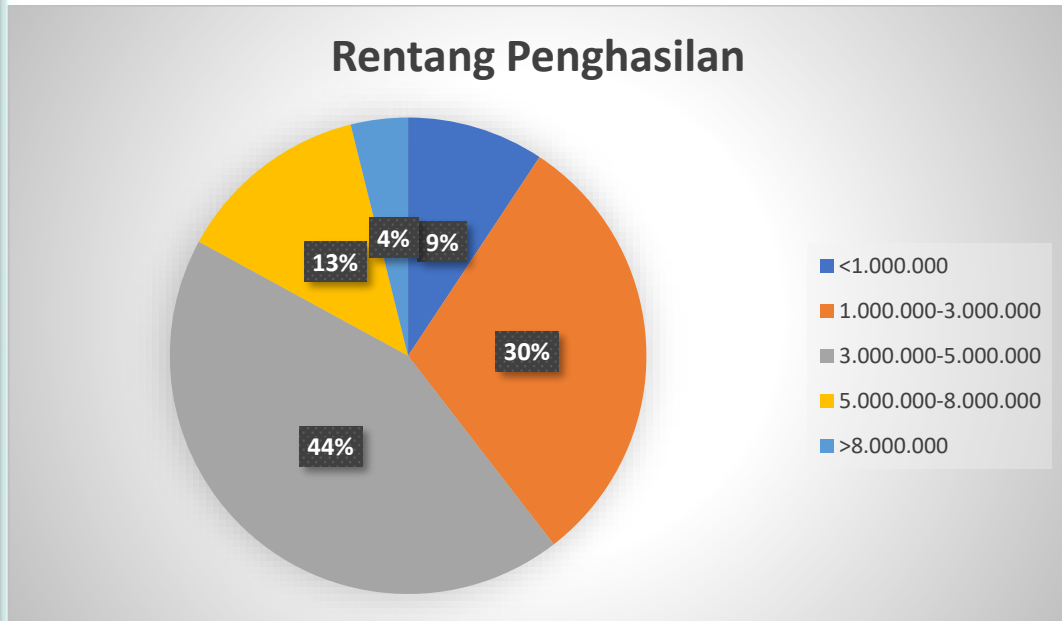
Lampiran 13 : Hasil Penyebaran Kuesioner Berdasarkan Jenis Pekerjaan



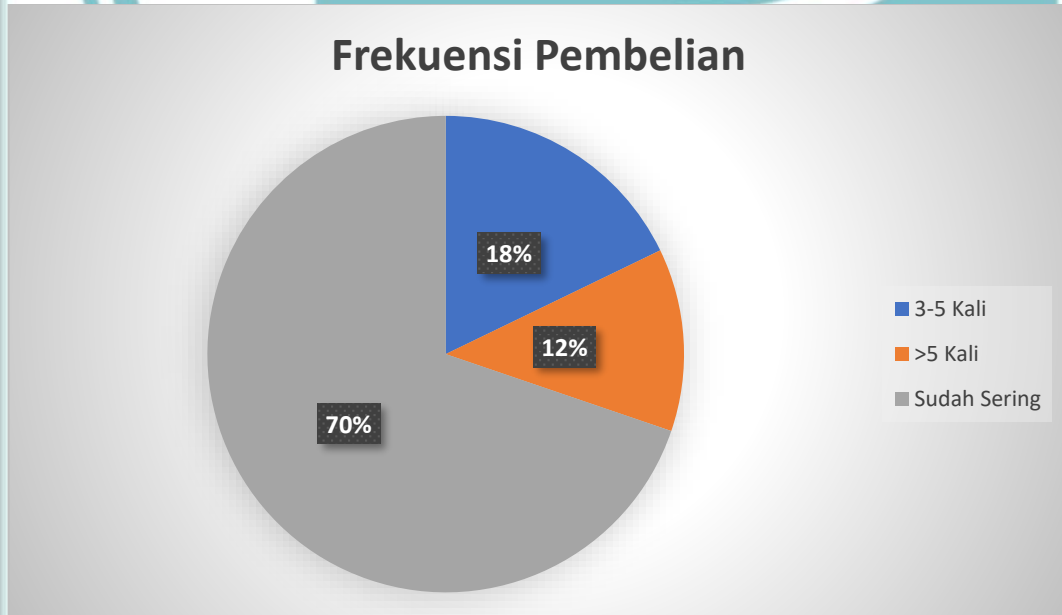
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 14 : Hasil Penyebaran Kuesioner Berdasarkan Rentang Penghasilan



Lampiran 15 : Hasil Penyebaran Kuesioner Berdasarkan Frekuensi Pembelian



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta