

LAMPIRAN - LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian

No :

***SERVICE QUALITY, AMBIENCE QUALITY, DAN TRUST
PENGARUHNYA TERHADAP
BEHAVIORAL INTENTION***

(Studi Pada Konsumen Rengkot Buyut Jepara)

A. Identitas Responden :

Saudara diminta untuk mengisi jawaban atas pertanyaan berikut dengan memberi tanda ceklis (✓) pada salah satu dari jawaban yang saudara/i pilih.

Nama :

Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan

Usia : 17-20 tahun 21-24 tahun

25-28 tahun 29-32 tahun

>32 tahun

Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa Karyawan Swasta

PNS Wiraswasta

Lain-Lain

Pendidikan Terakhir :

SD SMA Sarjana

SMP Diploma Pasca Sarjana

Sumber informasi yang di dapatkan :

- Pengalaman Pribadi
- Keluarga/Teman
- Sosial Media*
- Sumber Lain

Berapa kali melakukan pembelian di Restoran Rengkot Buyut Jepara :

- 2 s/d 5 kali
- 6 s/d 10 kali
- 11 s/d 15 kali
- >15 Kali

Saudara/i diminta mengisi Kuesioner untuk mengetahui pendapat anda mengenai *Service Quality, Ambience Quality, Dan Trust Pengaruhnya Terhadap Behavioral Intention (Studi Pada Konsumen Rengkot Buyut Jepara)*.

Dengan memberi tanda ceklis (√) pada salah satu jawaban dengan skala 1 sampai skala 5 untuk mengetahui seberapa setuju saudara/i berkenaan dengan hal-hal tersebut. Berikut adalah masing-masing angka yang menunjukkan persetujuan yang berbeda-beda sebagai berikut :

No.	Pendapat	Skor Nilai
1.	Sangat setuju (SS)	Skor 5
2.	Setuju (S)	Skor 4
3.	Netral (N)	Skor 3
4.	Tidak Setuju (TS)	Skor 2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	Skor 1

Pertanyaan	Jawaban				
	SS	S	N	TS	STS
<i>Service Quality (X1)</i>					
1. Karyawan restoran Rengkot Buyut mampu berkomunikasi dengan konsumen dengan baik.					
2. Karyawan restoran Rengkot Buyut memiliki kemampuan dalam mengolah menu makanan dan minuman yang disajikan.					
3. Fasilitas resto dan kebersihan serta kenyamanan ruang yang digunakan untuk transaksi sangat rapi dan bersih.					
4. Ketika anda membutuhkan sesuatu karyawan restoran Rengkot Buyut memiliki waktu luang untuk membantu anda.					
5. Rengkot Buyut selalu menjaga kebersihan dan kesegaran makanan dan minuman.					
<i>Ambience Quality (X2)</i>					
1. Penataan layoute dan Pemasangan tanda petunjuk di restoran Rengkot Buyut mempermudah saya dalam mencari lokasi tempat yang saya inginkan.					
2. Suasana music selalu mengiringi di dalam restoran Rengkot Buyut.					
3. Aroma di restoran Rengkot Buyut harum.					
4. Suhu udara di restoran Rengkot Buyut sejuk.					
5. Pintu masuk pada restoran Rengkot Buyut luas dan memiliki ruangan lebar sehingga memudahkan akses masuk.					
<i>Trust (X3)</i>					
1. Saya percaya restoran Rengkot Buyut akan jujur dalam melakukan pengolahan makanan dan minuman.					
2. Saya percaya restoran Rengkot Buyut memiliki keterampilan dalam memberikan pelayanan yang baik					

kepada pelanggannya.					
3. Saya percaya restoran Rengkot Buyut akan bertanggung jawab atas kesalahannya ketika terjadi masalah dalam prosedur layanan.					
<i>Behavioral Intention (Y)</i>					
1. Saya berencana untuk melakukan pembelian lagi pada restoran Rengkot Buyut dalam waktu dekat.					
2. Saya berniat untuk merekomendasikan teman dan lingkungan saya untuk berkunjung dan membeli makanan dan minuman di restoran Rengkot Buyut.					
3. Restoran Rengkot Buyut menawarkan paket menu dengan harga yang terjangkau.					

Demikianlah akhir dari kuesioner ini.

Terimakasih atas waktu yang telah anda luangkan dan kerjasama yang baik.

Lampiran 2. Hasil Kuisisioner Responden

RES	SERVICE QUALITY					JML	AMBIENCE QUALITY					JML
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2
1	5	3	3	4	3	15	4	3	4	4	3	18
2	4	3	3	4	3	14	4	4	4	5	4	21
3	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25
4	4	5	4	5	4	18	4	4	5	4	4	21
5	4	4	4	4	4	16	4	5	5	4	5	23
6	5	4	5	5	5	19	4	4	4	3	4	19
7	5	5	5	4	5	19	5	5	5	4	5	24
8	5	4	5	5	5	19	4	5	4	5	5	23
9	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
10	4	4	4	3	4	15	3	3	3	4	3	16
11	3	4	4	2	4	13	4	5	4	3	5	21
12	2	3	4	4	4	13	3	3	2	4	3	15
13	4	3	2	4	2	13	2	2	3	4	2	13
14	4	4	2	2	2	12	2	1	2	3	1	9
15	4	3	4	2	4	13	1	4	5	2	4	16
16	3	4	4	3	4	14	4	4	4	4	4	20
17	4	5	5	5	5	19	4	4	4	4	4	20
18	5	5	5	5	5	20	4	5	4	5	5	23
19	5	4	4	5	4	18	4	5	3	5	5	22
20	5	4	5	4	5	18	3	4	3	4	4	18
21	4	4	3	4	3	15	4	5	2	2	5	18
22	4	5	4	4	4	17	5	5	5	4	5	24
23	5	5	5	4	5	19	4	4	3	4	4	19
24	3	2	4	3	4	12	4	3	3	3	3	16
25	5	5	5	5	5	20	3	4	5	5	4	21
26	3	5	4	5	4	17	4	4	4	5	4	21
27	4	4	5	5	5	18	2	3	2	3	3	13
28	3	3	3	3	3	12	3	5	5	4	5	22
29	4	5	4	5	4	18	4	4	4	3	4	19
30	3	3	3	3	3	12	4	5	5	3	5	22
31	3	3	4	4	4	14	4	3	4	4	3	18
32	5	4	4	5	4	18	5	5	5	4	5	24
33	5	4	5	4	5	18	5	4	4	4	4	21
34	5	5	5	5	5	20	5	4	5	5	4	23
35	5	4	4	4	4	17	5	4	5	5	4	23
36	5	4	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15
37	5	4	4	4	4	17	3	4	3	4	4	18
38	5	4	5	3	5	17	5	4	5	4	4	22
39	4	3	3	4	3	14	4	5	5	4	5	23
40	3	3	4	4	4	14	5	5	5	3	5	23
41	4	4	4	5	4	17	4	3	4	4	3	18

42	4	4	4	4	4	16	4	4	4	5	4	21
43	4	5	3	5	3	17	5	5	5	5	5	25
44	2	2	5	4	5	13	4	4	5	4	4	21
45	4	4	4	5	4	17	4	5	5	4	5	23
46	5	5	5	5	5	20	4	4	4	3	4	19
47	5	4	4	4	4	17	5	5	5	4	5	24
48	4	3	5	4	5	16	4	5	4	5	5	23
49	3	2	3	3	3	11	4	4	4	4	4	20
50	2	3	3	3	3	11	3	3	3	4	3	16
51	2	3	2	3	2	10	4	5	4	3	5	21
52	4	3	1	1	1	9	3	3	2	4	3	15
53	4	4	4	4	4	16	2	2	3	4	2	13
54	4	4	4	4	4	16	2	1	2	3	1	9
55	3	3	4	5	4	15	1	4	5	2	4	16
56	5	5	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20
57	3	1	3	2	3	9	4	4	4	4	4	20
58	5	1	3	3	3	12	4	5	4	5	5	23
59	5	5	4	5	4	19	4	5	3	5	5	22
60	4	4	4	4	4	16	3	4	3	4	4	18
61	5	4	5	5	5	19	4	5	2	2	5	18
62	5	4	4	2	4	15	5	5	5	4	5	24
63	4	4	4	4	4	16	4	4	3	4	4	19
64	5	4	4	5	4	18	4	3	3	3	3	16
65	3	3	4	4	4	14	3	4	5	5	4	21
66	4	4	4	4	4	16	4	4	4	5	4	21
67	4	4	5	5	5	18	2	3	2	3	3	13
68	4	4	4	4	4	16	3	5	5	4	5	22
69	5	5	5	5	5	20	4	4	4	3	4	19
70	3	4	4	5	4	16	4	5	5	3	5	22
71	5	5	5	4	5	19	4	3	4	4	3	18
72	5	5	4	5	4	19	5	5	5	4	5	24
73	3	3	3	3	3	12	5	4	4	4	4	21
74	4	4	5	5	5	18	5	4	5	5	4	23
75	4	5	5	4	5	18	5	4	5	5	4	23
76	4	5	4	4	4	17	3	3	3	3	3	15
77	4	4	4	5	4	17	3	4	3	4	4	18
78	4	3	4	5	4	16	5	4	5	4	4	22
79	5	5	4	4	4	18	4	5	5	4	5	23
80	5	5	4	5	4	19	5	5	5	3	5	23
81	5	4	5	4	5	18	5	4	5	5	4	23
82	4	5	4	5	4	18	5	5	5	4	5	24
83	3	3	3	2	3	11	3	3	2	3	2	13
84	2	3	5	5	5	15	2	3	5	5	5	20
85	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15

86	4	3	2	2	2	11	4	3	2	2	2	13
87	5	5	3	4	3	17	5	5	4	3	4	21
88	5	5	4	4	4	18	5	5	4	4	4	22
89	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15
90	3	3	4	4	4	14	3	3	4	4	4	18
91	4	5	3	4	3	16	4	5	4	3	4	20
92	4	5	5	4	5	18	4	5	4	5	4	22
93	3	3	3	4	3	13	3	3	4	3	4	17
94	3	4	4	4	4	15	3	4	4	4	4	19
95	4	5	5	4	5	18	4	5	4	5	4	22
96	3	3	3	4	3	13	3	3	4	3	3	16
97	3	4	4	4	4	15	3	4	4	4	3	18

RE S	SERVICE QUALITY				JM L X1	AMBIENCE QUALITY					JM L X2
	X1. 1	X1. 2	X1. 3	X1. 4		X2. 1	X2. 2	X2. 3	X2. 4	X2. 5	
1	5	3	4	3	15	4	3	4	4	3	18
2	4	3	4	3	14	4	4	4	5	4	21
3	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25
4	4	5	5	4	18	4	4	5	4	4	21
5	4	4	4	4	16	4	5	5	4	5	23
6	5	4	5	5	19	4	4	4	3	4	19
7	5	5	4	5	19	5	5	5	4	5	24
8	5	4	5	5	19	4	5	4	5	5	23
9	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
10	4	4	3	4	15	3	3	3	4	3	16
11	3	4	2	4	13	4	5	4	3	5	21
12	2	3	4	4	13	3	3	2	4	3	15
13	4	3	4	2	13	2	2	3	4	2	13
14	4	4	2	2	12	2	1	2	3	1	9
15	4	3	2	4	13	1	4	5	2	4	16
16	3	4	3	4	14	4	4	4	4	4	20
17	4	5	5	5	19	4	4	4	4	4	20
18	5	5	5	5	20	4	5	4	5	5	23
19	5	4	5	4	18	4	5	3	5	5	22
20	5	4	4	5	18	3	4	3	4	4	18
21	4	4	4	3	15	4	5	2	2	5	18
22	4	5	4	4	17	5	5	5	4	5	24
23	5	5	4	5	19	4	4	3	4	4	19
24	3	2	3	4	12	4	3	3	3	3	16
25	5	5	5	5	20	3	4	5	5	4	21
26	3	5	5	4	17	4	4	4	5	4	21
27	4	4	5	5	18	2	3	2	3	3	13
28	3	3	3	3	12	3	5	5	4	5	22

29	4	5	5	4	18	4	4	4	3	4	19
30	3	3	3	3	12	4	5	5	3	5	22
31	3	3	4	4	14	4	3	4	4	3	18
32	5	4	5	4	18	5	5	5	4	5	24
33	5	4	4	5	18	5	4	4	4	4	21
34	5	5	5	5	20	5	4	5	5	4	23
35	5	4	4	4	17	5	4	5	5	4	23
36	5	4	4	3	16	3	3	3	3	3	15
37	5	4	4	4	17	3	4	3	4	4	18
38	5	4	3	5	17	5	4	5	4	4	22
39	4	3	4	3	14	4	5	5	4	5	23
40	3	3	4	4	14	5	5	5	3	5	23
41	4	4	5	4	17	4	3	4	4	3	18
42	4	4	4	4	16	4	4	4	5	4	21
43	4	5	5	3	17	5	5	5	5	5	25
44	2	2	4	5	13	4	4	5	4	4	21
45	4	4	5	4	17	4	5	5	4	5	23
46	5	5	5	5	20	4	4	4	3	4	19
47	5	4	4	4	17	5	5	5	4	5	24
48	4	3	4	5	16	4	5	4	5	5	23
49	3	2	3	3	11	4	4	4	4	4	20
50	2	3	3	3	11	3	3	3	4	3	16
51	2	3	3	2	10	4	5	4	3	5	21
52	4	3	1	1	9	3	3	2	4	3	15
53	4	4	4	4	16	2	2	3	4	2	13
54	4	4	4	4	16	2	1	2	3	1	9
55	3	3	5	4	15	1	4	5	2	4	16
56	5	5	4	4	18	4	4	4	4	4	20
57	3	1	2	3	9	4	4	4	4	4	20
58	5	1	3	3	12	4	5	4	5	5	23
59	5	5	5	4	19	4	5	3	5	5	22
60	4	4	4	4	16	3	4	3	4	4	18
61	5	4	5	5	19	4	5	2	2	5	18
62	5	4	2	4	15	5	5	5	4	5	24
63	4	4	4	4	16	4	4	3	4	4	19
64	5	4	5	4	18	4	3	3	3	3	16
65	3	3	4	4	14	3	4	5	5	4	21
66	4	4	4	4	16	4	4	4	5	4	21
67	4	4	5	5	18	2	3	2	3	3	13
68	4	4	4	4	16	3	5	5	4	5	22
69	5	5	5	5	20	4	4	4	3	4	19
70	3	4	5	4	16	4	5	5	3	5	22
71	5	5	4	5	19	4	3	4	4	3	18
72	5	5	5	4	19	5	5	5	4	5	24
73	3	3	3	3	12	5	4	4	4	4	21

74	4	4	5	5	18	5	4	5	5	4	23
75	4	5	4	5	18	5	4	5	5	4	23
76	4	5	4	4	17	3	3	3	3	3	15
77	4	4	5	4	17	3	4	3	4	4	18
78	4	3	5	4	16	5	4	5	4	4	22
79	5	5	4	4	18	4	5	5	4	5	23
80	5	5	5	4	19	5	5	5	3	5	23
81	5	4	4	5	18	5	4	5	5	4	23
82	4	5	5	4	18	5	5	5	4	5	24
83	3	3	2	3	11	3	3	2	3	2	13
84	2	3	5	5	15	2	3	5	5	5	20
85	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15
86	4	3	2	2	11	4	3	2	2	2	13
87	5	5	4	3	17	5	5	4	3	4	21
88	5	5	4	4	18	5	5	4	4	4	22
89	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15
90	3	3	4	4	14	3	3	4	4	4	18
91	4	5	4	3	16	4	5	4	3	4	20
92	4	5	4	5	18	4	5	4	5	4	22
93	3	3	4	3	13	3	3	4	3	4	17
94	3	4	4	4	15	3	4	4	4	4	19
95	4	5	4	5	18	4	5	4	5	4	22
96	3	3	4	3	13	3	3	4	3	3	16
97	3	4	4	4	15	3	4	4	4	3	18

Lampiran 3. Deskripsi Responden

a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin				
	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-Laki	72	74.2	74.2	74.2
Valid Perempuan	25	25.8	25.8	100.0
Total	97	100.0	100.0	

b. Berdasarkan Usia Responden

Usia				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17-20 tahun	25	25.8	25.8	25.8
21-24 tahun	48	49.5	49.5	75.3
25-28 tahun	17	17.5	17.5	92.8
29-32 tahun	6	6.2	6.2	99.0
>32 tahun	1	1.0	1.0	100.0
Total	97	100.0	100.0	

c. Berdasarkan Pekerjaan Responden

Pekerjaan				
	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Pelajar/Mahasiswa	43	44.3	44.3	44.3
PNS	8	8.2	8.2	52.6
Valid Karyawan Swasta	29	29.9	29.9	82.5
Wiraswasta	16	16.5	16.5	99.0
Lain-Lain	1	1.0	1.0	100.0
Total	97	100.0	100.0	

d. Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden**Pendidikan Terakhir**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SD	1	1.0	1.0	1.0
SMP	16	16.5	16.5	17.5
SMA	68	70.1	70.1	87.6
Diploma	1	1.0	1.0	88.7
Sarjana	11	11.3	11.3	100.0
Total	97	100.0	100.0	

e. Berdasarkan Sumber Informasi Responden**Sumber Informasi**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pengalaman Pribadi	24	24.7	24.7	24.7
Keluarga/Teman	50	51.5	51.5	76.3
Sosial Media	19	19.6	19.6	95.9
Sumber Lain	4	4.1	4.1	100.0
Total	97	100.0	100.0	

Lampiran 4. Deskripsi Variabel

Statistics

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	<i>Service Quality</i>	X2.1	X2.2
N	Valid	97	97	97	97	97	97	97
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4,01	3,90	4,01	3,95	15,87	3,79	4,02

Statistics

		X2.3	X2.4	X2.5	<i>Ambience Quality</i>	X3.1	X3.2	X3.3
N	Valid	97	97	97	97	97	97	97
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3,95	3,87	3,98	19,61	3,88	4,01	3,97

Statistics

		<i>Trust</i>	Y.1	Y.2	Y.3	<i>Behavioral Intention</i>
N	Valid	97	97	97	97	97
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		11,86	3,92	4,03	4,04	11,99

a. Berdasarkan Variabel Service Quality (X1)

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	5,2	5,2	5,2
	Ragu-Ragu	22	22,7	22,7	27,8
	Setuju	37	38,1	38,1	66,0
	Sangat Setuju	33	34,0	34,0	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2,1	2,1	2,1
	Tidak Setuju	3	3,1	3,1	5,2
	Ragu-Ragu	26	26,8	26,8	32,0
	Setuju	38	39,2	39,2	71,1
	Sangat Setuju	28	28,9	28,9	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

X1.3

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
Tidak Setuju	7	7,2	7,2	8,2
Valid Ragu-Ragu	13	13,4	13,4	21,6
Setuju	45	46,4	46,4	68,0
Sangat Setuju	31	32,0	32,0	100,0
Total	97	100,0	100,0	

X1.4

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
Tidak Setuju	4	4,1	4,1	5,2
Valid Ragu-Ragu	20	20,6	20,6	25,8
Setuju	46	47,4	47,4	73,2
Sangat Setuju	26	26,8	26,8	100,0
Total	97	100,0	100,0	

b. Berdasarkan Variabel Ambience Quality (X2)**X2.1**

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	2	2,1	2,1	2,1
Tidak Setuju	7	7,2	7,2	9,3
Valid Ragu-Ragu	22	22,7	22,7	32,0
Setuju	44	45,4	45,4	77,3
Sangat Setuju	22	22,7	22,7	100,0
Total	97	100,0	100,0	

X2.2

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	2	2,1	2,1	2,1
Tidak Setuju	2	2,1	2,1	4,1
Valid Ragu-Ragu	22	22,7	22,7	26,8
Setuju	37	38,1	38,1	64,9
Sangat Setuju	34	35,1	35,1	100,0
Total	97	100,0	100,0	

X2.3

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	10	10,3	10,3	10,3
Ragu-Ragu	18	18,6	18,6	28,9
Valid Setuju	36	37,1	37,1	66,0
Sangat Setuju	33	34,0	34,0	100,0
Total	97	100,0	100,0	

X2.4

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	5	5,2	5,2	5,2
Ragu-Ragu	25	25,8	25,8	30,9
Valid Setuju	45	46,4	46,4	77,3
Sangat Setuju	22	22,7	22,7	100,0
Total	97	100,0	100,0	

X2.5

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	2	2,1	2,1	2,1
Tidak Setuju	4	4,1	4,1	6,2
Valid Ragu-Ragu	18	18,6	18,6	24,7
Setuju	43	44,3	44,3	69,1
Sangat Setuju	30	30,9	30,9	100,0
Total	97	100,0	100,0	

c. Berdasarkan Variabel Trust (X3)

X3.1

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
Tidak Setuju	6	6,2	6,2	7,2
Valid Ragu-Ragu	19	19,6	19,6	26,8
Setuju	49	50,5	50,5	77,3
Sangat Setuju	22	22,7	22,7	100,0
Total	97	100,0	100,0	

X3.2

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
Tidak Setuju	3	3,1	3,1	4,1
Valid Ragu-Ragu	20	20,6	20,6	24,7
Setuju	43	44,3	44,3	69,1
Sangat Setuju	30	30,9	30,9	100,0
Total	97	100,0	100,0	

X3.3

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	6	6,2	6,2	6,2
Ragu-Ragu	23	23,7	23,7	29,9
Valid Setuju	36	37,1	37,1	67,0
Sangat Setuju	32	33,0	33,0	100,0
Total	97	100,0	100,0	

d. Berdasarkan Variabel Behavioral intention (Y)

Y.1

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	2	2,1	2,1	2,1
Tidak Setuju	5	5,2	5,2	7,2
Valid Ragu-Ragu	17	17,5	17,5	24,7
Setuju	48	49,5	49,5	74,2
Sangat Setuju	25	25,8	25,8	100,0
Total	97	100,0	100,0	

Y.2

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
Tidak Setuju	6	6,2	6,2	7,2
Valid Ragu-Ragu	17	17,5	17,5	24,7
Setuju	38	39,2	39,2	63,9
Sangat Setuju	35	36,1	36,1	100,0
Total	97	100,0	100,0	

Y.3

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	6	6,2	6,2	6,2
Ragu-Ragu	19	19,6	19,6	25,8
Valid Setuju	37	38,1	38,1	63,9
Sangat Setuju	35	36,1	36,1	100,0
Total	97	100,0	100,0	

Lampiran 5. Uji Validitas dan Reabilitas

a. Variabel Service Quality (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,805	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	27,72	24,245	,616	,781
X1.2	27,84	22,848	,751	,752
X1.3	27,72	23,349	,698	,763
X1.4	27,78	23,942	,679	,772
Service Quality	15,87	7,596	1,000	,767

b. Variabel Ambience Quality (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,799	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	35,42	40,809	,690	,765
X2.2	35,20	39,617	,823	,749
X2.3	35,27	40,115	,730	,758
X2.4	35,35	44,355	,456	,797
X2.5	35,24	39,516	,833	,748
Ambience Quality	19,61	12,512	1,000	,828

c. Variabel Trust (X3)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,835	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	19,84	13,368	,728	,799
X3.2	19,70	13,358	,740	,797
X3.3	19,74	13,089	,738	,792
Trust	11,86	4,687	1,000	,759

d. Variabel Behavioral Intention (Y)**Reliability Statistics**

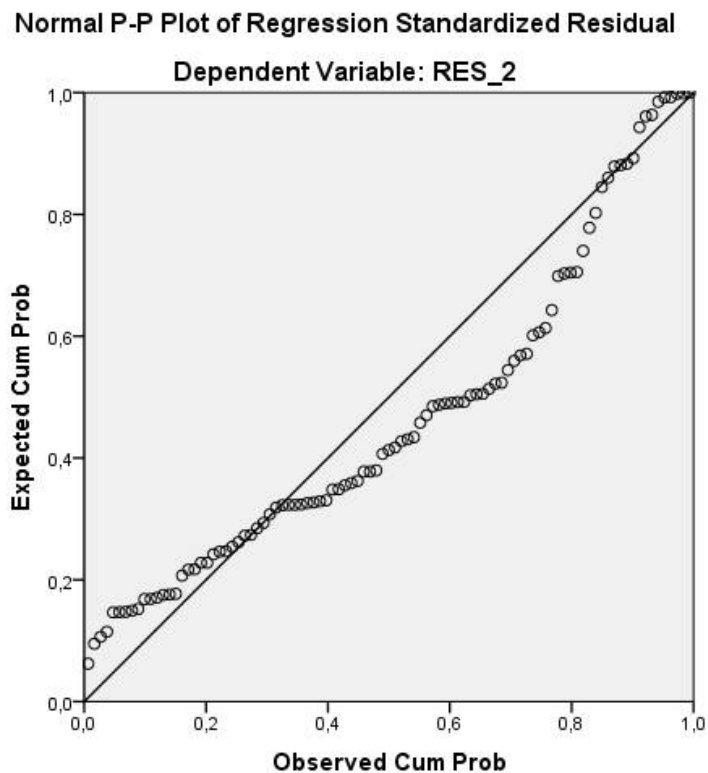
Cronbach's Alpha	N of Items
,840	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	20,06	15,204	,695	,816
Y.2	19,95	14,466	,784	,787
Y.3	19,94	14,767	,777	,794
Behavioral Intention	11,99	5,239	1,000	,778

Lampiran 6. Uji Normalitas

a. Grafik



b. Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

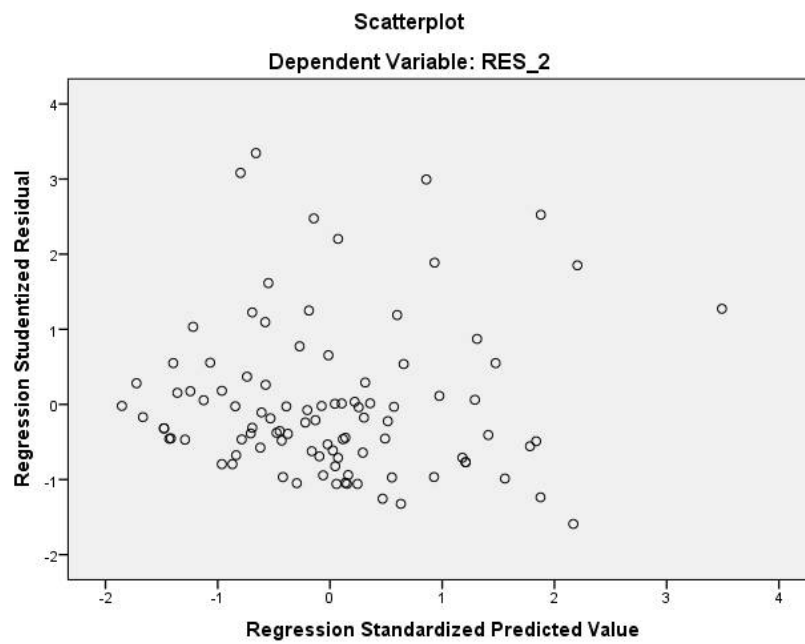
		RES_2
N		97
Normal Parameters ^{a,b}	0E-7	1,2079
	1.94632321	1,09560
Most Extreme Differences	.095	,186
	.051	,186
	-.095	-,137
Kolmogorov-Smirnov Z		.936
Asymp. Sig. (2-tailed)		.346

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Lampiran 7. Uji Heteroskedastistas

a. Grafik



b. Glejser

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,167	,781		4,054	,000
1 <i>Service Quality</i>	-,069	,047	-,175	-1,487	,140
1 <i>Ambience Quality</i>	,037	,032	,119	1,134	,260
1 <i>Trust</i>	-,133	,057	-,263	-2,325	,062

Lampiran 8. Uji Multikolonieritas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Service Quality	,680	1,471
	Ambience Quality	,853	1,172
	Trust	,731	1,369

a. Dependent Variable: RES_2

Lampiran 9. Uji Regresi Linier Berganda

a. Uji F-Simultan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	246,221	3	82,074	29,727	,000 ^b
	Residual	256,769	93	2,761		
	Total	502,990	96			

a. Dependent Variable: Behavioral Intention

b. Predictors: (Constant), Trust, Ambience Quality, Service Quality

b. Uji t-Parsial

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,395	1,249		1,116	,267
	Service Quality	,437	,075	,526	5,854	,000
	Ambience Quality	,039	,052	,060	,751	,455
	Trust	,244	,092	,231	2,667	,009

a. Dependent Variable: Behavioral Intention

Lampiran 10. Uji Koefisien Determinasi**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,700 ^a	,490	,473	1,662

a. Predictors: (Constant), Trust, Ambience Quality, Service Quality

Lampiran 11. Tabel F-Simultan

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilitas = 0,05															
df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
132	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
133	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
134	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
135	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74

Lampiran 12. Tabel t-Parsial

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

Pr \ df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Lampiran 13. Tabel r

Tabel r untuk df = 51 - 100					
df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211



RENGKOT BUYUT RESTAURANT

Jl. Ki Mangunsarkoro No.42, Panggang IV, Panggang, Kec. Jepara, Kabupaten
Jepara, Jawa Tengah 59411, Telepon: (0291) 593445

SURAT KETERANGAN

NO. 72/001/XX/I/2021

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Jumadi

Jabatan : Owner

Dengan ini menerangkan bahwa ananda,

Nama : Shalma Octaviana Putri

NIM : 161110001935

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menerangkan bahwa saudara Shalma Octaviana Putri adalah benar-benar melakukan penelitian skripsi di Rengkot Buyut Restaurant. Yang bersangkutan sudah melakukan observasi sejak 25 Juni 2020 hingga saat ini.

Surat keterangan ini diterbitkan sebagai persyaratan pendaftaran ujian akhir. Demikian surat keterangan kerja ini kami buat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Jepara, 19 Januari 2021

Hormat Kami


Jumadi
Owner Rengkot Buyut Restaurant

RENGKOT BUYUT JEPARA



UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA' (UNISNU) JEPARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS (FEB)
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Konsentrasi:

Manajemen Keuangan
 Manajemen Pemasaran

Manajemen Sumber Daya Manusia
 Manajemen Operasional

Jl. Tamansiswa (Pekeng) Tahunan Jepara 59427 Telp: (0291) 595320 fax: (0291) 592630
 Email: manajemen@unisnu.ac.id <http://www.feb.unisnu.ac.id>

Surat Keterangan

Bebas Plagiarisme

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara (UNISNU) Jepara telah melaksanakan pengecekan plagiarisme terhadap skripsi yang disusun oleh:

Nama : Shalma Octaviana Putri
NIM : 161110001935
Judul : Service Quality, Ambience Quality, Dan Trust Pengaruhnya Terhadap Behavioral Intention (Studi Pada Konsumen Rengkot Buyut Jepara)
Tahapan : Pasca Ujian

Pengecekan plagiarisme dilaksanakan sebagai berikut:

Aplikasi : Plagiarism Checker X
Tanggal : 04 Mei 2021
Hasil : similarity 28%

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan benar, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jepara, 04 Mei 2021

Keprosdi, Manajemen



A. KHOJRU ANAM, S.E., M.Si.

NIP. 1800421 06 041