

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K., Jannah, M., Aiman, U., Hasda, S., Fadilla, Z., Taqwin, Ardiawan, K. N., & Sari, M. E. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif. In N. Saputra (Ed.), Yayasan penerbit Muhammad Zaini anggota IKAPI (026/DIA/2012).
- Alifah, Herachwati, N., & Muhtadi, R. (2022). Analisis Keputusan Konsumen Terhadap Kosmetik Halal Pada Aplikasi Tiktok Shop Pendekatan *Theory Of Planned Behaviour*: (Studi Pada Masyarakat Pamekasan). 8(1), 187–210.
- Andy & Elisa. (2022). Pengaruh Keragaman Produk, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Roti Viva Bakery, Total Persada - Tangerang. *Prosiding: Ekonomi Dan Bisnis*, 2(1), 266–277. <https://jurnal.buddhidharma.ac.id/index.php/pros/article/view/1325>
- Asmin, Erny Amriani, Syam, Andi Hendra, Kapriani, N., N., Sujatmiko, & dkk. (2021). Manajemen Pemasaran. In Hartini (Ed.), *Manajemen Pemasaran (Perspektif Digital Marketing)*. Cv. Media Sains Indonesia.
- Assauri, S. (2012). *Manajemen Pemasaran* (Revisi). Rajawali Press.
- Avianty, V., & Djoko Waloejo, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Cafe Stove Syndicate Semarang. *Diponegoro Journal of Social and Politic*, 1–6.
- Azhari, A., Firman, A., Khalik, A., & Oktaviani, A. R. (2023). *The Effect of Location, Product Diversity, and Store Atmosphere on Increasing Customer Satisfaction. Advances in Business & Industrial Marketing Research*, 1(3), 108–116. <https://doi.org/10.60079/abim.v1i3.136>
- Bangun, C. S., Suhara, T., & Husin, H. (2023). Penerapan Teori *Planned Behavior* dan *Perceived Value* Pada *Online Purchase Behavior*. *Technomedia Journal*, 8(1SP), 123–134. <https://doi.org/10.33050/tmj.v8i1sp.2074>
- Djunaidi, D., & Subagyo, H. (2020). Pengaruh *Servicescape* dan *Brand Image* Terhadap Kepuasan Konsumen di SK Coffee Lab Kota Kediri. *Ekonika : Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*, 5(1), 1. <https://doi.org/10.30737/ekonika.v5i1.830>
- Fahleti, Widya Hana. (2018). Pengaruh *Servicescape* dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Tepian Pandan di Tenggarong. *Jurnal Ekonomi & Manajemen Indonesia*, 18(2), 64–72. <https://doi.org/10.53640/jemi.v18i2.531>
- Fawzi, D. mariss., Iskandar, D. Ahma., Nurjaya, & Sunarsi, D. (2022). *Strategi Pemasaran Konsep, Teori dan Implementasi*. Pascal books.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen (Edisi 5)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro

- Firdausia, R. (2023). Pengaruh Keragaman Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Ayah Bunda di Kabupaten Situbondo Abdurachman Saleh Situbondo. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)*, 2(12), 2840. <https://doi.org/10.36841/jme.v2i12.4222>
- Firmansyah, A. (2020). *Komunikasi Pemasaran* (T. Q. Media (Ed.); Cetakan 1). CV. Penerbit Qiara Media.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi* (Edisi 7). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Universitas Diponegoro Press.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (ke 9). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Google Ulasan Kedai Gibran. (2025). <https://g.co/kgs/vTxQTvK>
- Gudono. (2016). *Analisis Data Multivariant* (4th ed.). BPFE-YOGYAKARTA.
- Gunawan. (2023). Pengaruh *Word of Mouth* dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dengan Harga sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Ekomen*.
- Halid, A. R. I., & Bashori. (2020). *Telaah Penelitian Terdahulu: Membangun Landasan Dan Mengungkap Kebaruan Penelitian*.
- Hardani, Andriani, H., Ustiawaty, J., & Dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (1st ed.). CV.Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Indartini, M., & Mutmainah. (2024). *Analisis Data Kuantitatif Uji Instrumen, Uji Asumsi Klasik, Uji Korelasi dan Regresi Linier Berganda* (hartini Warnaningtyas (Ed.); 1st ed., Vol. 14, Issue 5). Penerbit Lakeisha.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (1st ed.). Unitomo press.
- Janie, D. N. A. (2012). Statistik Deskriptif & Regresi Linier Berganda Dengan SPSS. In A. Ika (Ed.), *Semarang University Press* (Issue April 2012). Semarang University Press.
- Joki, & Kardinal. (2024). Pengaruh Strategi Promosi dan *Word of Mouth* Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Kenzo Roof di PT. Sukses Mustika Abadi Palembang. 606–611.
- Kotler, P. (2016). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 14). PT. Indeks.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2015). *Prinsip-prinsip Pemasaran* (edisi 15).

Erlangga.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Pemasaran Prinsip dan Strategi* (edisi 14). PT. Indeks.

Kotler, P., & Keller, Kevin L. (2009). *Manajemen Pemasaran (Edisi 12, Jilid I & II)* (Edisi 12,). PT. Indeks.

Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Pemasaran Jasa: Strategi, Pemasaran, dan Teknologi* (Edisi 5). PT. Indeks.

Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. (2011). *Pemasaran Jasa: Strategi, Pemasaran, dan Teknologi* (edisi 5). PT. Indeks.

Mahyarni, M. (n.d.). *Theory of Reasoned Action dan Theory of Planned Behavior* (Sebuah Kajian Historis tentang Perilaku). *Jurnal EL-RIYASAH*, 4(1), 13. <https://doi.org/10.24014/jel.v4i1.17>

Maslim, A. S. W., & Andayani, S. (2023). Penerapan Metode *Theory of Planned Behavior* Untuk Tingkat Kepercayaan Pelanggan Terhadap Minat Belanja Online. *JuSiTik : Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi Komunikasi*, 7(1), 7–14. <https://doi.org/10.32524/jusitik.v7i1.1038>

Melyana, Y., Astuti, H. W., Habe, H., Purnama, H., & Elina, M. (2023). *Word of Mouth and Brand Image* Terhadap Kepuasan Konsumen Maskapai Lion Air di Radin Inten II Lampung. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis*, 8(1), 39–48. <https://doi.org/10.24967/ekombis.v8i1.1843>

Natalia Mumu, D., J.F.A Tumbuan, W., & G. Poluan, J. (2021). Pengaruh Keberagaman Menu, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Bendito Kawasan Megamas Manado. *Jurnal Emba*., 9(3), 951–959.

Nugroho, A. yohanes. (2011). *It's easy olah data dengan SPSS*. Skripta Media Creative.

Paramita, R. W. D., Rizal, N., & Sulistyan, R. B. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif* (ketiga). WIDYA GAMA PRESS.

Pasaribu, B. S., Herawati, A., Utomo, K. W., & Aji, R. H. S. (2022). Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis. In A. Muhaimin (Ed.), *UUP Academic Manajemen Perusahaan YKPN* (1st ed.). Media Edu Pustaka.

Prayogo, S. N., & Zaini, A. (2022). Pengaruh *Store Atmosphere* dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di De Classe Gelato and Coffee Blitar. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 8(2), 193–198.

Priansa, D. J. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu* (1st ed.). CV. Pustaka Setia.

Rahmawati, N. D., Arifin, R., & Primanto, A. B. (2020). Pengaruh *Word of Mouth*, Citra Merek, *Brand Trust*, Kualitas Produk, dan Promosi Terhadap Kepuasan

- Pelanggan Pengguna Kartu Telkomsel (Studi Kasus Pada Masyarakat Kelurahan Bago Tulungagung). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 9(08), 37–52. www.fe.unisma.ac.id
- Ramdani, A. L., Taufik, M., & Ato'illah, M. (2020). Pengaruh Dimensi *Servicescape* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Lumajang. *Journal of Organization and Business Management*, 2(4), 211–216. <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/103986/>
- Rochman, A. S., Gustomi, M. P., Rusdiyanto, Syafii, M., & Ulum, B. (2022). *Word of Mouth* dan Kualitas Pelayanan Berdampak pada Kepuasan Konsumen pada Usaha Kecil Menengah Gresik, Jurnal Kewarganegaraan Vol. 6 No. 1 Juni 2022 P-ISSN: 1978-0184 E-ISSN: 2723-2328. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 2461–2472.
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian* (T. Koryati (Ed.); 1st ed.). Penerbit KBM Indonesia anggota IKAPI.
- Simamora, A. A. N., & Fatira, M. (2019). Kemudahan Aplikasi dan Keragaman Produk dalam Membentuk Keputusan Pembelian Generasi Milenial Berbelanja Secara Online. *Jurnal Maneksi*, 8(2), 213–222. <https://doi.org/10.31959/jm.v8i2.395>
- Simanjuntak, W. M. B., Siagian, E. M., & Siregar, H. (2023). Pengaruh Keragaman Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada UD. Toko Sepatu Clinton Balige. *Manajemen : Jurnal Ekonomi*, 5(2), 65–73. <https://doi.org/10.36985/manajemen.v5i2.806>
- Sugiyono. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (Ke-19). ALFABETA,CV.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis* (ke-3). Alfabeta,CV.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian & Pengembangan* (Sofia Yustiyani Suryandari (Ed.); ke 4). CV.Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, da R&D (Edisi Revisi)*. Alfabeta,CV.
- Sujarweni:, V. W. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis Ekonomi: Pendekatan Kuantitatif*. Pustaka Baru Press.
- Suryani Putri, A., C. Widayanti, C., & Hikmah Perkasa, D. (2023). Pengaruh *Service Quality*, *Servicescape*, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Indomaret *Drive Thru* (Studi Kasus Pada Toko Indomaret *Drive Thru* Jakarta Barat). *Jurnal Kewirausahaan dan Multi Talenta (JKMT)*, 1(3), 73–81.
- Syahputri, A. Z., Fallenia, F. Della, & Syafitri, R. (2023). Kerangka berfikir penelitian kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Pengajaran*, 2(1), 160–166.
- Tjiptono, F. (2016). *Pemasaran Jasa (Edisi Revisi)*. Andi.

- Widarjono, A. (2015). *Analisis Multivariant Terapan* (2nd ed.). UPP STIM YKPN.
- Widyaningtyas, D. O., & Masreviastuti. (2023). Pengaruh *Word of Mouth* (WoM) dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Menggunakan Jasa Cuci Sepatu di Sebelum Melangkah Kabupaten Malang. *Jurnal Aplikasi BisnisBisnis*, 9(2), 7–13.
- Yazid, M. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi Revisi)*. PT.Raja Grafindo Persada.
- Zahriyah, A., Suprianik, Parmono, A., & Mustofa. (2021). Ekonometrika Teknik dan Aplikasi dengan SPSS. In *Mandala Press* (pertama). Mandala Press.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hil Education.



Variabel Keragaman Produk (X1)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Pilihan ukuran porsi makanan dan minuman yang ditawarkan Kedai Gibran bervariasi.					
2.	Kedai Gibran menawarkan pilihan berbagai jenis menu makanan yang berbeda-beda.					
3.	Kedai Gibran menggunakan berbagai bahan baku yang berbeda pada setiap varian produknya.					
4.	Kedai Gibran menyediakan desain (kemasan) produk yang beragam sehingga memberikan kesan menarik untuk pelanggan.					
5.	Kualitas produk yang ditawarkan Kedai Gibran sesuai dengan harapan pelanggan.					

Variabel *Servicescape* (X2)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Kondisi lingkungan (seperti suhu, pencahayaan dan aroma) di Kedai Gibran mendukung kenyamanan pelanggan.					
2.	Penataan ruang di Kedai Gibran mendukung kenyamanan dan kelancaran bagi pelanggan.					
3.	Elemen visual misalnya banner, buku menu memudahkan pelanggan untuk melakukan pembelian serta pemesanan di Kedai Gibran.					

Variabel *Word of Mouth* (WoM) (X3)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Sering mendengar percakapan mengenai Kedai Gibran dari orang lain.					
2.	Variasi menu makanan dan minuman yang ditawarkan Kedai Gibran sering menjadi topik percakapan orang lain.					
3.	Pengalaman tentang Kedai Gibran sering dibagikan melalui aplikasi pesan seperti whatsapp.					
4.	Cita rasa makanan dan minuman Kedai Gibran sering menjadi bagian dari percakapan orang lain.					
5.	Keputusan untuk mencoba produk baru di Kedai Gibran sering dipengaruhi dari percakapan atau rekomendasi orang lain.					

Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Kualitas produk dan layanan yang diberikan Kedai Gibran sesuai dengan harapan pelanggan.					
2.	Pengalaman yang dirasakan pelanggan, membuat pelanggan berencana untuk melakukan pembelian ulang di Kedai Gibran.					
3.	Pengalaman baik yang diterima oleh pelanggan, akan membuat pelanggan merekomendasikan Kedai Gibran untuk dikunjungi kepada orang terdekat.					

Terima Kasih



Lampiran 2 Rekapitulasi Data Responden

1) Rekapitulasi Variabel Keragaman Produk (X1)

NO.	NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	KERAGAMAN PRODUK (X1)					TOTAL X1
						KG. 1	KG.2	KG.3	KG.4	KG.5	
1	M. Andre	21-25 tahun	Laki-laki	SMK	Swasta	5	5	4	5	5	24
2	Dewi lestari	<20 Tahun	Perempuan	SMA	Pelajar	4	5	5	5	5	24
3	Faisal	21-25 tahun	Laki-laki	SMK	Swasta	5	5	4	5	5	24
4	Putri alisa	21-25 tahun	Perempuan	S1	Mahasiswa	5	4	5	5	5	24
5	Naylatul f.	<20 Tahun	Perempuan	SMA	Pelajar	4	5	5	5	4	23
6	Yulia uswatun	21-25 tahun	Perempuan	S1	Mahasiswa	4	5	4	4	5	22
7	M. Pahlevi	21-25 tahun	Laki-laki	S1	Mahasiswa	5	5	4	2	5	21
8	Deviana shintiasari	21-25 tahun	Perempuan	S1	Mahasiswa	5	5	5	5	5	25
9	Alvina Damayanti	21-25 tahun	Perempuan	SMK	Swasta	5	5	4	5	3	22
10	Aditya Eka P	21-25 tahun	Laki-laki	SMK	Wirausaha	5	5	5	5	2	22
11	Putri Dinah Rofidah	21-25 tahun	Perempuan	SMK	Wirausaha	4	4	4	3	4	19
12	Yuana murtisari	<20 Tahun	Perempuan	SMA	Pelajar	3	4	4	4	4	19
13	Eliyana Dwi	<20 Tahun	Perempuan	SMA	Pelajar	4	4	4	4	4	20
14	Oktaviah Dwi	21-25 tahun	Perempuan	S1	Mahasiswa	4	5	4	5	5	23
15	Putri ayu	21-25 tahun	Perempuan	SMA	Swasta	3	5	5	5	5	23
16	Rahma	<20 Tahun	Perempuan	SMK	Pelajar	5	5	5	4	5	24
17	Thatia Ramadhana	21-25 tahun	Perempuan	SMA	Swasta	5	4	5	4	4	22
18	Ahmad Farhan	21-25 tahun	Laki-laki	S1	Mahasiswa	5	4	4	4	5	22
19	Aisah Zahro	21-25 tahun	Perempuan	SMK	Swasta	5	5	5	5	5	25
20	Shofi	26-35 tahun	Perempuan	SMK	Ibu rumah tangga	5	5	5	5	5	25

21	Risma Putri	21-25 tahun	Perempuan	SMA	Swasta	5	5	5	5	4	24
22	Jauharotun Navisa	26-35 tahun	Perempuan	S1	PNS	5	5	4	5	5	24
23	Hendika Yunus	21-25 tahun	Laki-laki	S1	Swasta	4	5	5	4	5	23
24	Arifin	26-35 tahun	Laki-laki	SMK	Swasta	4	5	4	4	5	22
25	Alfin	21-25 tahun	Laki-laki	S1	Swasta	5	4	4	5	5	23
26	Etik	26-35 tahun	Perempuan	SMP	Ibu rumah tangga	5	4	4	5	5	23
27	Evi ayu fidiyana	21-25 tahun	Perempuan	SMA	Wirausaha	4	5	4	5	5	23
28	Dora yulianti fasa	26-35 tahun	Perempuan	S1	PNS	5	5	5	5	5	25
29	Nitaa	26-35 tahun	Perempuan	SMK	Wirausaha	5	5	5	5	5	25
30	Azkayra	<20 Tahun	Perempuan	SMK	Pelajar	5	5	5	4	5	24
31	Zivana putri dilovera	<20 Tahun	Perempuan	SMA	Pelajar	5	5	5	5	5	25
32	Silvi Risna	<20 Tahun	Perempuan	SMA	Pelajar	4	4	3	4	4	19
33	Pratista leila Yunari	<20 Tahun	Perempuan	SMK	Pelajar	5	5	4	4	4	22
34	Dino Putra	21-25 tahun	Laki-laki	S1	Wirausaha	5	4	4	4	4	21
35	Iqbal Athallah Qosim	21-25 tahun	Laki-laki	S1	Wirausaha	4	5	5	5	5	24
36	Sahra Devi Oktavia	26-35 tahun	Perempuan	D3	Swasta	5	4	4	4	5	22
37	Mochamad Lio	21-25 tahun	Laki-laki	SMA	Swasta	4	4	4	4	5	21
38	Adjeng S.	21-25 tahun	Perempuan	SMA	Swasta	4	5	5	5	5	24
39	Nurul iswati	26-35 tahun	Perempuan	SMP	Ibu rumah tangga	4	3	4	4	5	20
40	Ifa andriyas	21-25 tahun	Perempuan	S1	Wirausaha	5	5	5	5	5	25

41	Yuliantika Malika Putri	21-25 tahun	Perempuan	SMK	Wirausaha	5	5	5	5	5	25
42	Sismatul	21-25 tahun	Perempuan	S1	Swasta	4	4	3	4	5	20
43	Jaya chrisna afandi	<20 Tahun	Laki-laki	SMA	Pelajar	5	5	5	5	5	25
44	Siti choiriyah	21-25 tahun	Perempuan	S1	Mahasiswa	5	5	5	5	5	25
45	Ifan	<20 Tahun	Laki-laki	SMA	Pelajar	4	5	4	5	4	22
46	Prastiyo	21-25 tahun	Laki-laki	SMA	Swasta	5	5	4	5	5	24
47	Alfin	21-25 tahun	Laki-laki	SMA	Swasta	4	4	4	5	5	22
48	Alfiatul Hasanah	21-25 tahun	Perempuan	SMA	Wirausaha	4	4	3	3	4	18
49	M. Ishaq Habibi	26-35 tahun	Laki-laki	S1	PNS	4	3	4	3	3	17
50	Dewi Rif'atun	21-25 tahun	Perempuan	S1	Wirausaha	5	4	4	4	4	21
51	Intan Wahyuni	21-25 tahun	Perempuan	S1	Wirausaha	5	5	5	5	5	25
52	Laila Indriyani	21-25 tahun	Perempuan	SMA	Swasta	4	3	4	4	4	19
53	Andita dwi	21-25 tahun	Perempuan	SMA	Wirausaha	5	4	4	4	3	20
54	Fajar f.	21-25 tahun	Laki-laki	S1	Swasta	4	4	4	4	4	20
55	Adhista	21-25 tahun	Perempuan	S1	Swasta	5	4	5	4	5	23
56	Nur lailatul	21-25 tahun	Perempuan	SMA	Wirausaha	5	5	5	4	5	24
57	Sepin	<20 Tahun	Perempuan	SMA	Pelajar	4	4	3	3	4	18
58	Vigo	21 -25 Tahun	Laki-laki	S1	Wirausaha	4	3	4	2	4	17
59	Nazira	<20 Tahun	Perempuan	SMP	Pelajar	4	3	4	4	4	19
60	M. Risqi	<20 Tahun	Laki-laki	SMA	Pelajar	5	5	3	5	5	23
	TOTAL					272	270	260	263	274	1339
	RATA-RATA					4.42	4.58	4.37	4.37	4.78	22.52

2. Rekapitulasi Variabel *Servicscape* (X2)

NO.	NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	SERVICESCAPE (X2)			TOTAL (X2)
						SC. 1	SC.2	SC.3	
1	M. Andre	21-25 tahun	Laki-laki	SMK	Swasta	5	5	5	15
2	Dewi lestari	<20 Tahun	Perempuan	SMA	Pelajar	5	5	5	15
3	Faisal	21-25 tahun	Laki-laki	SMK	Swasta	5	5	5	15
4	Putri alisa	21-25 tahun	Perempuan	S1	Mahasiswa	5	4	5	14
5	Naylatul f.	<20 Tahun	Perempuan	SMA	Pelajar	4	4	5	13
6	Yulia uswatun hasanah	21-25 tahun	Perempuan	S1	Mahasiswa	4	5	5	14
7	M. Pahlevi	21-25 tahun	Laki-laki	S1	Mahasiswa	4	5	5	14
8	Deviana shintiasari	21-25 tahun	Perempuan	S1	Mahasiswa	5	5	5	15
9	Alvina Damayanti	21-25 tahun	Perempuan	SMK	Swasta	5	5	5	15
10	Aditya Eka P	21-25 tahun	Laki-laki	SMK	Wirausaha	5	5	5	15
11	Putri Dinah Rofidah	21-25 tahun	Perempuan	SMK	Wirausaha	4	5	4	13
12	Yuana murtisari	<20 Tahun	Perempuan	SMA	Pelajar	4	5	5	14
13	Eliyana Dwi	<20 Tahun	Perempuan	SMA	Pelajar	5	4	4	13
14	Oktaviah Dwi Anggrainy	21-25 tahun	Perempuan	S1	Mahasiswa	5	4	5	14
15	Putri ayu	21-25 tahun	Perempuan	SMA	Swasta	5	5	5	15
16	Rahma	<20 Tahun	Perempuan	SMK	Pelajar	4	5	5	14
17	Thatia Ramadhana Afrianti	21-25 tahun	Perempuan	SMA	Swasta	4	5	5	14
18	Ahmad Farhan	21-25 tahun	Laki-laki	S1	Mahasiswa	5	5	5	15
19	Aisah Zahro	21-25 tahun	Perempuan	SMK	Swasta	5	5	5	15
20	Shofi	26-35 tahun	Perempuan	SMK	Ibu rumah tangga	5	5	4	14

21	Risma Putri	21-25 tahun	Perempuan	SMA	Swasta	5	4	5	14
22	Jauharotun Navisa	26-35 tahun	Perempuan	S1	PNS	5	4	5	14
23	Hendika Yunus	21-25 tahun	Laki-laki	S1	Swasta	5	4	5	14
24	Arifin	26-35 tahun	Laki-laki	SMK	Swasta	5	5	4	14
25	Alfin	21-25 tahun	Laki-laki	S1	Swasta	5	5	5	15
26	Etik	26-35 tahun	Perempuan	SMP	Ibu rumah tangga	5	5	5	15
27	Evi ayu fidiyana	21-25 tahun	Perempuan	SMA	Wirausaha	5	5	5	15
28	Dora yulianti fasa	26-35 tahun	Perempuan	S1	PNS	5	4	5	14
29	Nitaa	26-35 tahun	Perempuan	SMK	Wirausaha	5	5	5	15
30	Azkayra	<20 Tahun	Perempuan	SMK	Pelajar	5	5	5	15
31	Zivana putri dilovera	<20 Tahun	Perempuan	SMA	Pelajar	4	4	5	13
32	Silvi Risna	<20 Tahun	Perempuan	SMA	Pelajar	5	4	4	13
33	Pratista leila Yunari	<20 Tahun	Perempuan	SMK	Pelajar	5	5	5	15
34	Dino Putra	21-25 tahun	Laki-laki	S1	Wirausaha	5	5	4	14
35	Iqbal Athallah Qosim	21-25 tahun	Laki-laki	S1	Wirausaha	5	4	5	14
36	Sahra Devi Oktavia	26-35 tahun	Perempuan	D3	Swasta	5	5	4	14
37	Mochamad Lio	21-25 tahun	Laki-laki	SMA	Swasta	5	5	5	15
38	Adjeng Susetyodieningtyas	21-25 tahun	Perempuan	SMA	Swasta	5	5	5	15
39	Nurul iswati	26-35 tahun	Perempuan	SMP	Ibu rumah tangga	5	5	4	14
40	Ifa andriyas	21-25 tahun	Perempuan	S1	Wirausaha	5	5	5	15

41	Yuliantika Malika Putri	21-25 tahun	Perempuan	SMK	Wirausaha	5	4	5	14
42	Sismatul	21-25 tahun	Perempuan	S1	Swasta	1	2	3	6
43	Jaya chrisna afandi	<20 Tahun	Laki-laki	SMA	Pelajar	3	3	3	9
44	Siti choiriyah	21-25 tahun	Perempuan	S1	Mahasiswa	5	5	5	15
45	Ifan	<20 Tahun	Laki-laki	SMA	Pelajar	5	5	5	15
46	Prastiyo	21-25 tahun	Laki-laki	SMA	Swasta	5	5	5	15
47	Alfin	21-25 tahun	Laki-laki	SMA	Swasta	2	3	5	10
48	Alfiatul Hasanah	21-25 tahun	Perempuan	SMA	Wirausaha	2	4	4	10
49	M. Ishaq Habibi	26-35 tahun	Laki-laki	S1	PNS	3	2	3	8
50	Dewi Rifatun Nikmah	21-25 tahun	Perempuan	S1	Wirausaha	4	4	4	12
51	Intan Wahyuni	21-25 tahun	Perempuan	S1	Wirausaha	2	4	4	10
52	Laila Indriyani	21-25 tahun	Perempuan	SMA	Swasta	4	4	4	12
53	Andita dwi	21-25 tahun	Perempuan	SMA	Wirausaha	4	3	5	12
54	Fajar f.	21-25 tahun	Laki-laki	S1	Swasta	2	3	5	10
55	Adhista	21-25 tahun	Perempuan	S1	Swasta	4	3	3	10
56	Nur lailatul	21-25 tahun	Perempuan	SMA	Wirausaha	3	4	4	11
57	Sepin	<20 Tahun	Perempuan	SMA	Pelajar	3	2	3	8
58	Vigo	21 -25 Tahun	Laki-laki	S1	Wirausaha	5	5	5	15
59	Nazira	<20 Tahun	Perempuan	SMP	Pelajar	5	5	5	15
60	M. Risqi	<20 Tahun	Laki-laki	SMA	Pelajar	5	5	5	15
	TOTAL					264	264	277	805
	RATA-RATA					3.77	3.93	4.61667	12.02

3. Rekapitulasi Variabel *Word of Mouth* (WoM) (X3)

NO.	NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	WORD OF MOUTH (X3)					TOTAL X3
						WM. 1	WM. 2	WM. 3	WM. 4	WM. 5	
1	M. Andre	21-25 tahun	Laki-laki	SMK	Swasta	5	5	5	5	4	24
2	Dewi lestari	<20 Tahun	Perempuan	SMA	Pelajar	5	5	4	5	5	24
3	Faisal	21-25 tahun	Laki-laki	SMK	Swasta	5	5	5	5	4	24
4	Putri alisa	21-25 tahun	Perempuan	S1	Mahasiswa	5	5	4	4	5	23
5	Naylatul f.	<20 Tahun	Perempuan	SMA	Pelajar	5	4	5	4	5	23
6	Yulia uswatun hasanah	21-25 tahun	Perempuan	S1	Mahasiswa	4	5	4	5	5	23
7	M. Pahlevi	21-25 tahun	Laki-laki	S1	Mahasiswa	5	5	5	4	5	24
8	Deviana shintiasari	21-25 tahun	Perempuan	S1	Mahasiswa	4	4	4	5	5	22
9	Alvina Damayanti	21-25 tahun	Perempuan	SMK	Swasta	5	4	5	4	5	23
10	Aditya Eka P	21-25 tahun	Laki-laki	SMK	Wirausaha	4	3	4	3	5	19
11	Putri Dinah Rofidah	21-25 tahun	Perempuan	SMK	Wirausaha	5	5	5	4	5	24
12	Yuana murtisari	<20 Tahun	Perempuan	SMA	Pelajar	5	5	4	5	5	24
13	Eliyana Dwi	<20 Tahun	Perempuan	SMA	Pelajar	4	4	4	4	5	21
14	Oktaviah Dwi Anggrainy	21-25 tahun	Perempuan	S1	Mahasiswa	5	5	5	5	4	24
15	Putri ayu	21-25 tahun	Perempuan	SMA	Swasta	5	4	5	4	5	23
16	Rahma	<20 Tahun	Perempuan	SMK	Pelajar	4	5	4	5	5	23
17	Thatia Ramadhana Afrianti	21-25 tahun	Perempuan	SMA	Swasta	4	5	4	5	5	23
18	Ahmad Farhan	21-25 tahun	Laki-laki	S1	Mahasiswa	5	4	3	3	3	18
19	Aisah Zahro	21-25 tahun	Perempuan	SMK	Swasta	4	5	5	4	5	23
20	Shofi	26-35 tahun	Perempuan	SMK	Ibu rumah tangga	4	5	5	5	4	23

21	Risma Putri	21-25 tahun	Perempuan	SMA	Swasta	5	4	4	4	5	22
22	Jauharotun Navisa	26-35 tahun	Perempuan	S1	PNS	4	5	5	3	5	22
23	Hendika Yunus	21-25 tahun	Laki-laki	S1	Swasta	5	4	4	4	4	21
24	Arifin	26-35 tahun	Laki-laki	SMK	Swasta	5	5	5	5	5	25
25	Alfin	21-25 tahun	Laki-laki	S1	Swasta	3	4	4	3	5	19
26	Etik	26-35 tahun	Perempuan	SMP	Ibu rumah tangga	3	4	4	4	4	19
27	Evi ayu fidiyana	21-25 tahun	Perempuan	SMA	Wirausaha	3	3	5	4	4	19
28	Dora yulianti fasa	26-35 tahun	Perempuan	S1	PNS	2	1	3	4	4	14
29	Nitaa	26-35 tahun	Perempuan	SMK	Wirausaha	5	4	4	5	5	23
30	Azkayra	<20 Tahun	Perempuan	SMK	Pelajar	5	3	3	4	4	19
31	Zivana putri dilovera	<20 Tahun	Perempuan	SMA	Pelajar	5	5	5	5	5	25
32	Silvi Risna	<20 Tahun	Perempuan	SMA	Pelajar	5	4	4	4	5	22
33	Pratista leila Yunari	<20 Tahun	Perempuan	SMK	Pelajar	4	1	4	4	4	17
34	Dino Putra	21-25 tahun	Laki-laki	S1	Wirausaha	4	3	3	4	3	17
35	Iqbal Athallah Qosim	21-25 tahun	Laki-laki	S1	Wirausaha	5	5	5	5	5	25
36	Sahra Devi Oktavia	26-35 tahun	Perempuan	D3	Swasta	3	4	3	3	2	15
37	Mochamad Lio	21-25 tahun	Laki-laki	SMA	Swasta	5	5	5	5	5	25
38	Adjeng Susetyodieningt vas	21-25 tahun	Perempuan	SMA	Swasta	4	2	4	4	4	18
39	Nurul iswati	26-35 tahun	Perempuan	SMP	Ibu rumah tangga	5	5	5	5	5	25
40	Ifa andriyas	21-25 tahun	Perempuan	S1	Wirausaha	1	2	4	4	3	14

42	Sismatul	21-25 tahun	Perempuan	S1	Swasta	5	5	5	4	5	24
43	Jaya chrisna afandi	<20 Tahun	Laki-laki	SMA	Pelajar	5	5	5	4	5	24
44	Siti choiriyah	21-25 tahun	Perempuan	S1	Mahasiswa	5	5	4	5	5	24
45	Ifan	<20 Tahun	Laki-laki	SMA	Pelajar	4	4	4	4	4	20
46	Prastiyo	21-25 tahun	Laki-laki	SMA	Swasta	5	5	5	5	5	25
47	Alfin	21-25 tahun	Laki-laki	SMA	Swasta	5	4	5	5	5	24
48	Alfiatul Hasanah	21-25 tahun	Perempuan	SMA	Wirausaha	3	3	4	3	5	18
49	M. Ishaq Habibi	26-35 tahun	Laki-laki	S1	PNS	4	5	5	5	4	23
50	Dewi Rif'atun Nikmah	21-25 tahun	Perempuan	S1	Wirausaha	4	2	3	4	4	17
51	Intan Wahyuni	21-25 tahun	Perempuan	S1	Wirausaha	4	3	3	4	3	17
52	Laila Indriyani	21-25 tahun	Perempuan	SMA	Swasta	4	5	5	5	4	23
53	Andita dwi	21-25 tahun	Perempuan	SMA	Wirausaha	5	3	3	3	2	16
54	Fajar f.	21-25 tahun	Laki-laki	S1	Swasta	4	5	5	5	5	24
55	Adhista	21-25 tahun	Perempuan	S1	Swasta	5	5	5	5	4	24
56	Nur lailatul	21-25 tahun	Perempuan	SMA	Wirausaha	5	5	5	5	5	25
57	Sepin	<20 Tahun	Perempuan	SMA	Pelajar	3	3	3	3	3	15
58	Vigo	21 -25 Tahun	Laki-laki	S1	Wirausaha	5	5	4	5	5	24
59	Nazira	<20 Tahun	Perempuan	SMP	Pelajar	5	5	5	5	5	25
60	M. Risqi	<20 Tahun	Laki-laki	SMA	Pelajar	5	3	3	4	4	19
TOTAL						263	250	257	259	267	1296
RATA-RATA						4.07	4.02	4.12	4.13	4.33	20.67

4. Rekapitulasi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

NO.	NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	KEPUASAN PELANGGAN (X3)			TOTAL (Y)
						KP. 1	KP. 2	KP. 3	
1	M. Andre	21-25 tahun	Laki-laki	SMK	Swasta	5	5	4	14
2	Dewi lestari	<20 Tahun	Perempuan	SMA	Pelajar	4	5	5	14
3	Faisal	21-25 tahun	Laki-laki	SMK	Swasta	4	3	5	12
4	Putri alisa	21-25 tahun	Perempuan	S1	Mahasiswa	5	4	5	14
5	Naylatul f.	<20 Tahun	Perempuan	SMA	Pelajar	4	5	4	13
6	Yulia uswatun hasanah	21-25 tahun	Perempuan	S1	Mahasiswa	4	5	5	14
7	M. Pahlevi	21-25 tahun	Laki-laki	S1	Mahasiswa	5	3	5	13
8	Deviana shintiasari	21-25 tahun	Perempuan	S1	Mahasiswa	4	4	4	12
9	Alvina Damayanti	21-25 tahun	Perempuan	SMK	Swasta	3	5	5	13
10	Aditya Eka P	21-25 tahun	Laki-laki	SMK	Wirausaha	3	3	3	9
11	Putri Dinah Rofidah	21-25 tahun	Perempuan	SMK	Wirausaha	4	2	4	10
12	Yuana murtisari	<20 Tahun	Perempuan	SMA	Pelajar	4	3	4	11
13	Eliyana Dwi	<20 Tahun	Perempuan	SMA	Pelajar	4	5	5	14
14	Oktavia Dwi Anggrainy	21-25 tahun	Perempuan	S1	Mahasiswa	5	5	5	15
15	Putri ayu	21-25 tahun	Perempuan	SMA	Swasta	5	5	5	15
16	Rahma	<20 Tahun	Perempuan	SMK	Pelajar	4	4	4	12
17	Thatia Ramadhana Afrianti	21-25 tahun	Perempuan	SMA	Swasta	5	4	5	14
18	Ahmad Farhan	21-25 tahun	Laki-laki	S1	Mahasiswa	5	5	4	14
19	Aisah Zahro	21-25 tahun	Perempuan	SMK	Swasta	3	4	3	10
20	Shofi	26-35 tahun	Perempuan	SMK	Ibu rumah tangga	5	4	4	13

21	Risma Putri	21-25 tahun	Perempuan	SMA	Swasta	5	5	3	13
22	Jauharotun Navisa	26-35 tahun	Perempuan	S1	PNS	3	5	4	12
23	Hendika Yunus	21-25 tahun	Laki-laki	S1	Swasta	5	5	5	15
24	Arifin	26-35 tahun	Laki-laki	SMK	Swasta	4	5	3	12
25	Alfin	21-25 tahun	Laki-laki	S1	Swasta	3	4	3	10
26	Etik	26-35 tahun	Perempuan	SMP	Ibu rumah tangg	4	3	3	10
27	Evi ayu fidiyana	21-25 tahun	Perempuan	SMA	Wirausaha	5	4	4	13
28	Dora yulianti fasa	26-35 tahun	Perempuan	S1	PNS	5	5	5	15
29	Nitaa	26-35 tahun	Perempuan	SMK	Wirausaha	4	5	5	14
30	Azkayra	<20 Tahun	Perempuan	SMK	Pelajar	5	5	5	15
31	Zivana putri dilovera	<20 Tahun	Perempuan	SMA	Pelajar	5	5	5	15
32	Silvi Risna	<20 Tahun	Perempuan	SMA	Pelajar	3	3	3	9
33	Pratista leila Yunari	<20 Tahun	Perempuan	SMK	Pelajar	5	5	5	15
34	Dino Putra	21-25 tahun	Laki-laki	S1	Wirausaha	2	5	4	11
35	Iqbal Athallah Qosim	21-25 tahun	Laki-laki	S1	Wirausaha	5	5	5	15
36	Sahra Devi Oktavia	26-35 tahun	Perempuan	D3	Swasta	4	5	5	14
37	Mochamad Lio	21-25 tahun	Laki-laki	SMA	Swasta	5	5	5	15
38	Adjeng Susetyodieningtyas	21-25 tahun	Perempuan	SMA	Swasta	3	2	4	9
39	Nurul iswati	26-35 tahun	Perempuan	SMP	Ibu rumah tangg	5	5	5	15
40	Ifa andriyas	21-25 tahun	Perempuan	S1	Wirausaha	4	3	3	10

41	Yuliantika Malika Putri	21-25 tahun	Perempuan	SMK	Wirausaha	5	5	5	15
42	Sismatul	21-25 tahun	Perempuan	S1	Swasta	2	3	2	7
43	Jaya chrisna afandi	<20 Tahun	Laki-laki	SMA	Pelajar	3	3	3	9
44	Siti choiriyah	21-25 tahun	Perempuan	S1	Mahasiswa	2	3	3	8
45	Ifan	<20 Tahun	Laki-laki	SMA	Pelajar	4	4	5	13
46	Prastiyo	21-25 tahun	Laki-laki	SMA	Swasta	5	5	5	15
47	Alfin	21-25 tahun	Laki-laki	SMA	Swasta	5	4	4	13
48	Alfiatul Hasanah	21-25 tahun	Perempuan	SMA	Wirausaha	4	4	3	11
49	M. Ishaq Habibi	26-35 tahun	Laki-laki	S1	PNS	3	3	3	9
50	Dewi Rifatun Nikmah	21-25 tahun	Perempuan	S1	Wirausaha	3	3	3	9
51	Intan Wahyuni	21-25 tahun	Perempuan	S1	Wirausaha	4	3	3	10
52	Laila Indriyani	21-25 tahun	Perempuan	SMA	Swasta	3	2	2	7
53	Andita dwi	21-25 tahun	Perempuan	SMA	Wirausaha	5	5	5	15
54	Fajar f.	21-25 tahun	Laki-laki	S1	Swasta	4	5	5	14
55	Adhista	21-25 tahun	Perempuan	S1	Swasta	4	4	4	12
56	Nur lailatul	21-25 tahun	Perempuan	SMA	Wirausaha	5	5	5	15
57	Sepin	<20 Tahun	Perempuan	SMA	Pelajar	4	4	4	12
58	Vigo	21 -25 Tahun	Laki-laki	S1	Wirausaha	3	3	3	9
59	Nazira	<20 Tahun	Perempuan	SMP	Pelajar	5	4	5	14
60	M. Risqi	<20 Tahun	Laki-laki	SMA	Pelajar	3	2	2	7
	TOTAL					245	246	246	737
	RATA-RATA					4.02	4.1	4.1	12.62

Lampiran 3 Hasil Olah Data SPSS

1. Uji Validitas

Hasil Pengujian Validitas Variabel Keragaman Produk (X1)

		Correlations					
		P01	P02	P03	P04	P05	KERAGAMAN PRODUK
P01	Pearson Correlation	1	.322*	.301*	.265*	.127	.555**
	Sig. (2-tailed)		.012	.019	.041	.332	.000
	N	60	60	60	60	60	60
P02	Pearson Correlation	.322*	1	.455**	.564**	.348**	.790**
	Sig. (2-tailed)	.012		.000	.000	.006	.000
	N	60	60	60	60	60	60
P03	Pearson Correlation	.301*	.455**	1	.437**	.227	.700**
	Sig. (2-tailed)	.019	.000		.000	.081	.000
	N	60	60	60	60	60	60
P04	Pearson Correlation	.265*	.564**	.437**	1	.297*	.776**
	Sig. (2-tailed)	.041	.000	.000		.021	.000
	N	60	60	60	60	60	60
P05	Pearson Correlation	.127	.348**	.227	.297*	1	.593**
	Sig. (2-tailed)	.332	.006	.081	.021		.000
	N	60	60	60	60	60	60
KERAGAMAN PRODUK	Pearson Correlation	.555**	.790**	.700**	.776**	.593**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60	60

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

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Pengujian Validitas Servicescape (X2)

		Correlations			SERVICESCAPE
		SC01	SC02	SC03	PE
SC01	Pearson Correlation	1	.691**	.511**	.891**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	60	60	60	60
SC02	Pearson Correlation	.691**	1	.600**	.896**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	60	60	60	60
SC03	Pearson Correlation	.511**	.600**	1	.774**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	60	60	60	60
SERVICESCAPE	Pearson Correlation	.891**	.896**	.774**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Pengujian Validitas Variabel *Word of Mouth* (X3)

		Correlations					
		WM01	WM02	WM03	WM04	WM05	WORD OF MOUTH
WM01	Pearson Correlation	1	.549**	.331**	.383**	.388**	.711**
	Sig. (2-tailed)		.000	.010	.003	.002	.000
	N	60	60	60	60	60	60
WM02	Pearson Correlation	.549**	1	.622**	.536**	.488**	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60
WM03	Pearson Correlation	.331**	.622**	1	.479**	.562**	.773**
	Sig. (2-tailed)	.010	.000		.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60
WM04	Pearson Correlation	.383**	.536**	.479**	1	.412**	.715**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000		.001	.000
	N	60	60	60	60	60	60
WM05	Pearson Correlation	.388**	.488**	.562**	.412**	1	.736**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.001		.000
	N	60	60	60	60	60	60
WORD OF MOUTH	Pearson Correlation	.711**	.866**	.773**	.715**	.736**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

		Correlations			
		KP01	KP02	KP03	KEPUASAN PELANGGAN
KP01	Pearson Correlation	1	.521**	.658**	.835**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	60	60	60	60
KP02	Pearson Correlation	.521**	1	.657**	.851**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	60	60	60	60
KP03	Pearson Correlation	.658**	.657**	1	.897**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	60	60	60	60
KEPUASAN PELANGGAN	Pearson Correlation	.835**	.851**	.897**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Uji Realibilitas

Hasil Uji Realibilitas Variabel Keragaman Produk (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.718	5

Hasil Uji Realibilitas Variabel *Servicescape* (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.807	3

Hasil Uji Realibilitas Variabel *Word of Mouth* (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.815	5

Hasil Uji Realibilitas Variabel Kepuasan pelanggan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.825	3

3. Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.34378630
Most Extreme Differences	Absolute	.103
	Positive	.056
	Negative	-.103
Test Statistic		.103
Asymp. Sig. (2-tailed)		.183 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

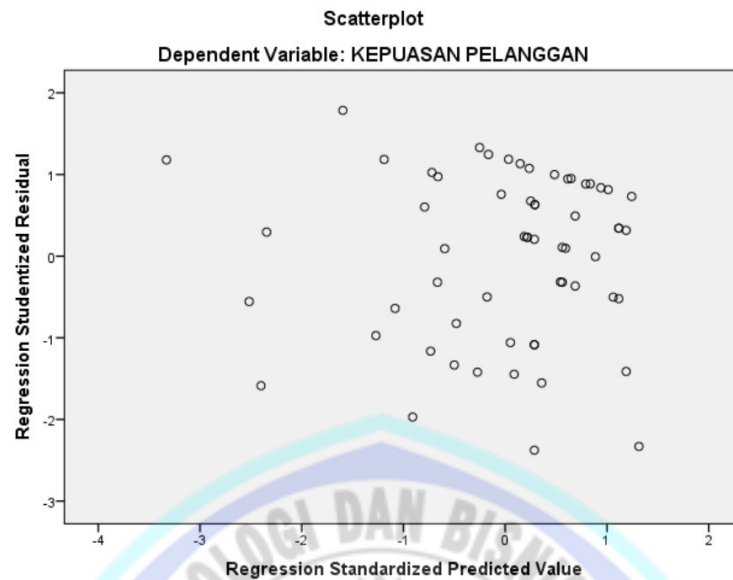
4. Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.000	.644		4.658	.000		
	X1	.164	.025	.405	6.562	.000	.859	1.164
	X2	.250	.026	.586	9.486	.000	.859	1.164
	X3	.105	.016	.366	6.389	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Y

5. Uji Heteroskedastisitas



6. Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.000	.644		4.658	.000
	KERAGAMAN PRODUK	.164	.025	.405	6.562	.000
	SERVICESCAPE	.250	.026	.586	9.486	.000
	WORD OF MOUTH	.105	.016	.366	6.389	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

7. Uji t (Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.000	.644		4.658	.000
	KERAGAMAN PRODUK	.164	.025	.405	6.562	.000
	SERVICESCAPE	.250	.026	.586	9.486	.000
	WORD OF MOUTH	.105	.016	.366	6.389	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

8. Uji F (Kelayakan Model)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	40.412	3	13.471	83.188	.000 ^b
	Residual	9.068	56	.162		
	Total	49.480	59			

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

b. Predictors: (Constant), WORD OF MOUTH, KERAGAMAN PRODUK, SERVICESCAPE

9. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.904 ^a	.817	.807	.402	1.915

a. Predictors: (Constant), WORD OF MOUTH, KERAGAMAN PRODUK, SERVICESCAPE

b. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Lampiran Surat Izin dari Tempat Penelitian

SURAT KETERANGAN

Kepada Yth.

Ketua Program Studi Manajemen

Neni Tri Indrianasari, S.E., M.M

Di tempat

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Siti Muslimatul Khoiroh

Jabatan : Pemilik Usaha Kedai Gibran

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Safinatul Komariyah

NIM : 221124621

Program Studi : Manajemen

Mahasiswa : Institut Teknologi dan Bisnis Widya Gama Lumajang

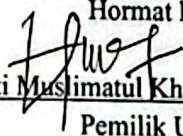
Berdasarkan surat yang kami terima dari Institut Teknologi dan Bisnis Widya Gama Lumajang, mahasiswa tersebut telah mendapatkan persetujuan untuk melaksanakan penelitian di Kedai Gibran Tempeh Lor sebagai salah satu syarat untuk penyusunan skripsi dengan judul :

“Pengaruh Keragaman Produk, *Servicescape* dan *Word of Mouth* (WoM) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus di Kedai Gibran Tempeh Lor)”

Demikian ini, kami sampaikan surat keterangan ini. Atas kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Lumajang 25 April 2025

Hormat kami,


Siti Muslimatul Khoiroh
Pemilik Usaha



YAYASAN PEMBINA PENDIDIKAN SEMERU
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS
WIDYA GAMA LUMAJANG

Kampus : Jl. Gatot Subroto No. 4 Telp./ Fax (0334) 881924 Lumajang, Jawa Timur (67352)
Email: info@itbwigalumajang.ac.id., Website: itbwigalumajang.ac.id.

FORM CEK PLAGIASI SKRIPSI DAN ARTIKEL

Berdasarkan hasil Cek plagiasi menggunakan Turnitin, skripsi dan artikel oleh Layanan Akademik Institut Teknologi dan Bisnis Widya Gama Lumajang

Nama Mahasiswa : Safinatul Komariyah
NIM : 221124621

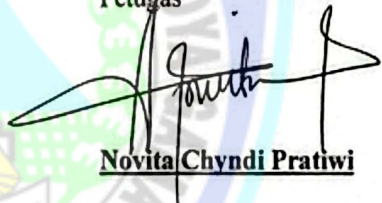
Hasil Plagiasi

Judul Skripsi dan Artikel	Jenis	Jumlah Halaman	Tanggal Cek	Hasil
Pengaruh Keragaman Produk, Servicescape dan Word of Mouth (WoM) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus di Kedai Gibran Tempeh Lor	Skripsi	111 Halaman	19 Juni 2025	22%
	Artikel	7 Halaman	16 Juni 2025	24%

NB : Jumlah halaman dihitung mulai BAB 1 sampai Daftar Pustaka

Lumajang, 19 Juni 2025

Petugas


Novita Chyndi Pratiwi



CERTIFIED ISO 21001:2018 Educational Organization Management System (EOSM)
No. G.08 – ID0957 – XI – 2023
Program Studi S1 Manajemen, Program Studi S1 Akuntansi, Program Studi S1 Informatika



YAYASAN PEMBINA PENDIDIKAN SEMERU
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS
WIDYA GAMA LUMAJANG

Kampus : Jl. Gatot Subroto No.4 Telp/Fax. (0334) 881924 Lumajang, Jawa Timur (67352)
Email : info@itbwigalumajang.ac.id, Website : itbwigalumajang.ac.id

**KARTU BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI
TAHUN AKADEMIK 2024/2025**

Nama : SAFINATUL KOMARIYAH
NIM : 221124621
Judul : PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, *SERVICESCAPE* DAN *WORD OF MOUTH* (WOM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS DI KEDAI GIBRAN TEMPEH LOR)
Pembimbing 1 : DRA. NINIK LUKIANA, MM.
Pembimbing 2 : KURNIAWAN YUNUS ARIYONO, S.PD.I, M.PD.I

No	Tanggal	Hasil Bimbingan	Tanda Tangan	
			Pembimbing 1	Pembimbing 2
1	12/12-2024	Konsultasi Judul		
2	13/12-2024	ACC Judul		
3	30/12-2024	Bimbingan Bab 1, 2, 3		
4	7/01-2025	Revisi Bab 1, 2, 3		
5	13/01-2025	Revisi Daftar Pustaka		
6	20/01-2025	Revisi Bab 1		
7	5/02-2025	Revisi Bab 2		
8	13/02-2025	Revisi Bab 3		
9	14/2-2025	Revisi Bab 3		



YAYASAN PEMBINA PENDIDIKAN SEMERU
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS
WIDYA GAMA LUMAJANG

Kampus : Jl.Gatot Subroto No.4 Telp/Fax. (0334) 881924 Lumajang, Jawa Timur (67352)
Email : info@itbwigalumajang.ac.id, Website : itbwigalumajang.ac.id

**KARTU BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI
TAHUN AKADEMIK 2024/2025**

Nama : SAFINATUL KOMARIYAH
NIM : 221124621
Judul : PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, *SERVICESCAPE* DAN *WORD OF MOUTH* (WOM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS DI KEDAI GIBRAN TEMPEH LOR)
Pembimbing 1 : DRA. NINIK LUKIANA, MM.
Pembimbing 2 : KURNIAWAN YUNUS ARIYONO, S.PD.I., M.PD.I

No	Tanggal	Hasil Bimbingan	Tanda Tangan	
			Pembimbing 1	Pembimbing 2
10	18/2-2025	Rekomendasi Ujian Proposal		



YAYASAN PEMBINA PENDIDIKAN SEMERU
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS
WIDYA GAMA LUMAJANG

Kampus : Jl. Gatot Subroto No.4 Telp/Fax. (0334) 881924 Lumajang, Jawa Timur (67352)
Email : info@itbwigalumajang.ac.id, Website : itbwigalumajang.ac.id

**KARTU BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI
TAHUN AKADEMIK 2024/2025**

Nama : SAFINATUL KOMARIYAH
NIM : 221124621
Judul : PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, *SERVICESCAPE* DAN *WORD OF MOUTH* (WOM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS DI KEDAI GIBRAN TEMPEH LOR)
Pembimbing 1 : DRA. NINIK LUKIANA, MM.
Pembimbing 2 : KURNIAWAN YUNUS ARIYONO, S.PD.I., M.PD.I

No	Tanggal	Hasil Bimbingan	Tanda Tangan	
			Pembimbing 1	Pembimbing 2
1	08/01-2025	Bimbingan Bab 1 - 3		
2	13/01-2025	Revisi Bab 1 - 3		
3	16/01-2025	Revisi bab 1		
4	21/01-2025	Revisi bab 2 tabel		
5	4/02-2025	Revisi bab 2 - 3		
6	10/02-2025	Revisi Daftar Isi, Kata Pengantar		
7	17/02-2025	Revisi Bab 3 instrument		
8	20/02-2025	Revisi Daftar Pustaka		
9	24/02-2025	Revisi Kuesioner		

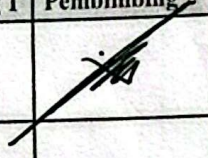


YAYASAN PEMBINA PENDIDIKAN SEMERU
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS
WIDYA GAMA LUMAJANG

Kampus : Jl.Gatot Subroto No.4 Telp/Fax. (0334) 881924 Lumajang, Jawa Timur (67352)
Email : info@itbwigalumajang.ac.id, Website : itbwigalumajang.ac.id

**KARTU BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI
TAHUN AKADEMIK 2024/2025**

Nama : SAFINATUL KOMARIYAH
NIM : 221124621
Judul : PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, *SERVICESC* DAN *WORD OF MOUTH* (WOM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS DI KEDAI GIBRAN TEMPEH LOR)
Pembimbing 1 : DRA. NINIK LUKIANA, MM.
Pembimbing 2 : KURNIAWAN YUNUS ARIYONO, S.PD.I., M.PD.I

No	Tanggal	Hasil Bimbingan	Tanda Tangan	
			Pembimbing 1	Pembimbing 2
10	25/02-2025	Rekomendasi Ujian Proposal		



YAYASAN PEMBINA PENDIDIKAN SEMERU
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS
WIDYA GAMA LUMAJANG

Kampus : Jl. Gatot Subroto No.4 Telp/Fax. (0334) 881924 Lumajang, Jawa Timur (67352)
Email : info@itbwigalumajang.ac.id, Website : itbwigalumajang.ac.id

**KARTU BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI
TAHUN AKADEMIK 2024/2025**

Nama : SAFINATUL KOMARIYAH
NIM : 221124621
Judul : PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, *SERVICESCAPE* DAN *WORD OF MOUTH* (WOM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS DI KEDAI GIBRAN TEMPEH LOR)
Pembimbing 1 : DRA. NINIK LUKIANA, MM.
Pembimbing 2 : KURNIAWAN YUNUS ARIYONO, S.PD.I., M.PD.I

No	Tanggal	Hasil Bimbingan	Tanda Tangan	
			Pembimbing 1	Pembimbing 2
1	14/04-2025	Bimbingan bab 4 dan 5		
2	16/04-2025	Revisi Gambaran Umum		
3	22/04-2025	Revisi bab 4 Uji asumsi klasik		
4	29/04-2025	Revisi tabel Regresi berganda		
5	06/05-2025	Revisi hasil Uji t		
6	14/05-2025	Penambahan Uji Dominan bab 4		
7	19/05-2025	Revisi Pembahasan		
8	21/05-2025	Revisi Kesimpulan bab 5		
9	26/05-2025	Revisi Saran bab 5		

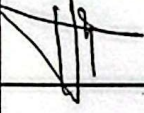


YAYASAN PEMBINA PENDIDIKAN SEMERU
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS
WIDYA GAMA LUMAJANG

Kampus : Jl.Gatot Subroto No.4 Telp/Fax. (0334) 881924 Lumajang, Jawa Timur (67352)
Email : info@itbwigalumajang.ac.id, Website : itbwigalumajang.ac.id

**KARTU BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI
TAHUN AKADEMIK 2024/2025**

Nama : SAFINATUL KOMARIYAH
NIM : 221124621
Judul : PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, *SERVICESCPE* DAN *WORD OF MOUTH* (WOM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS DI KEDAI GIBRAN TEMPEH LOR)
Pembimbing 1 : DRA. NINIK LUKIANA, MM.
Pembimbing 2 : KURNIAWAN YUNUS ARIYONO, S.PD.I., M.PD.I

No	Tanggal	Hasil Bimbingan	Tanda Tangan	
			Pembimbing 1	Pembimbing 2
10	30/05-2025	bimbingan artikel dan Rekomendasi ujian skripsi		



YAYASAN PEMBINA PENDIDIKAN SEMERU
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS
WIDYA GAMA LUMAJANG

Kampus : Jl.Gatot Subroto No.4 Telp/Fax. (0334) 881924 Lumajang, Jawa Timur (67352)
Email : info@itbwigalumajang.ac.id, Website : itbwigalumajang.ac.id

**KARTU BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI
TAHUN AKADEMIK 2024/2025**

Nama : SAFINATUL KOMARIYAH
NIM : 221124621
Judul : PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, *SERVICESCAPE* DAN *WORD OF MOUTH* (WOM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS DI KEDAI GIBRAN TEMPEH LOR)
Pembimbing 1 : DRA. NINIK LUKIANA, MM.
Pembimbing 2 : KURNIAWAN YUNUS ARIYONO, S.PD.I., M.PD.I

No	Tanggal	Hasil Bimbingan	Tanda Tangan	
			Pembimbing 1	Pembimbing 2
1	16/04-2025	Bimbingan bab 4 dan 5		
2	23/04-2025	Revisi penulisan tabel bab 4		
3	30/04-2025	Revisi pada gambaran umum		
4	07/05-2025	Revisi kalimat typo di bab 4		
5	15/05-2025	Revisi penulisan sub bab		
6	20/05-2025	Revisi halaman skripsi		
7	22/05-2025	Revisi penulisan pembahasan		
8	26/05-2025	Revisi bab 5 kesimpulan		
9	27/05-2025	Revisi bab 5 Saran		



YAYASAN PEMBINA PENDIDIKAN SEMERU
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS

WIDYA GAMA LUMAJANG

Kampus : Jl. Gatot Subroto No.4 Telp/Fax. (0334) 881924 Lumajang, Jawa Timur (67352)
Email : info@itbwigalumajang.ac.id, Website : itbwigalumajang.ac.id

KARTU BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI TAHUN AKADEMIK 2024/2025

Nama : SAFINATUL KOMARIYAH
NIM : 221124621
Judul : PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, *SERVICESCPE* DAN *WORD OF MOUTH* (WOM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS DI KEDAI GIBRAN TEMPEH LOR)
Pembimbing 1 : DRA. NINIK LUKIANA, MM.
Pembimbing 2 : KURNIAWAN YUNUS ARIYONO, S.PD.I., M.PD.I

No	Tanggal	Hasil Bimbingan	Tanda Tangan	
			Pembimbing 1	Pembimbing 2
10	30/05-2025	bimbingan artikel dan Rekomendasi Ujian Skripsi		



a) Identitas Diri

Nama : SAFINATUL KOMARIYAH
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir : Lumajang, 12 Februari 2003
Agama : Islam
NIM : 221124621
Alamat : Dusun Tulusrejo 1, RT.06 /RW.02, Desa Tempeh
Lor, Kecamatan Tempeh, Kabupaten Lumajang,
Provinsi Jawa Timur, Kode Pos 67371
No. Telp : 085731755181
Email : safina.komariyah1202@gmail.com
Nama Ayah : Musliman
Nama Ibu : Nurul Iswati

b) Pendidikan

SD : SDN Tempeh Lor 01
SMP : SMP Negeri 1 Tempeh
SMA : SMKN 1 Lumajang
Perguruan Tinggi : Institut Teknologi dan Bisnis Widya Gama
Lumajang S1 Manajemen

c) Penghargaan

1. Mengikuti Kegiatan Program Kreativitas Mahasiswa (PKM)
2. Anggota Ormawa BEM 2021-2023
3. Mengikuti Uji Kompetensi LSP ITB WIGA Batch1