

**PENGARUH INOVASI PRODUK DAN EKUITAS MEREK
TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING PADA
D'BARLEYS BAKERY & RESTAURANT
PANGKALPINANG**

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

NAMA : FERİYANTO

NIM : 302 12 11 030

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Prasyarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
2016**



**UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : FERIYANTO
NIM : 302 12 11 030
Program Studi : Manajemen
Judul Proposal : Pengaruh Inovasi Produk dan Ekuitas Merek terhadap
Keunggulan Bersaing pada D'Barleys Bakery & Restaurant
Pangkalpinang

Pembimbing Utama

Khairiyansyah, S.E., M.M.
NIP. 197903152012121005

Pembimbing Pendamping

Dian Prihardini W, S.E., M.M.
NIP. 198207222014042002

Balunijuk, 2 Agustus 2016

Ketua Jurusan Manajemen
Maya Yusnita, S.E., M.Si
NIP.198605082014042001

PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**PENGARUH INOVASI PRODUK DAN EKUITAS MEREK TERHADAP
KEUNGGULAN BERSAING PADA D'BARLEYS BAKERY &
RESTAURANT PANGKALPINANG**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh : **Feriyanto**

Nomor Induk Mahasiswa : 302 12 11 030

Telah Dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal, 5 Agustus 2016 dan

Telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Ketua Penguji

Anggota

Anggota

Khairiyansyah, S.E., M.M
NIP.197903152012121005

H. Sumar Thoyib, S.E., M.M
NP.506808015

Hidayati, S.E., M.M
NP.506306010

Balunijuk, 5 Agustus 2016
Universitas Bangka Belitung
Fakultas Ekonomi
Jurusan Manajemen

Dekan

Dr. Reniati, S.E., M.Si
NP. 507206007
Maya Yusra, S.E., M.Si
NIP.198605082014042001

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul “ **Pengaruh Ekuitas Merek dan Inovasi Produk terhadap Keunggulan Bersaing pada D’Barleys Bakery & Restaurant Pangkalpinang**” ini, tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diajukan dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi dan apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau saksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku.”

Pangkalpinang, 2 Agustus 2016

Penulis



Feriyanto

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Harus berani bermimpi, berusaha, berdoa dan percaya, biarkan hukum alam semesta yang mewujudkan nya”

“Hidup ini sederhana karena berasal dari pola pikir tentang apa yang kita pikirkan”

“Bersyukur dan nikmatilah hal-hal yang kecil, maka suatu saat nanti anda mungkin akan menyadari bahwa hal itu adalah hal-hal yang besar”

“Always Lucky Always Succes” -Ferry Wang (BigBoss)-

“Aku tersenyum, bukan berarti hidupku telah sempurna, itu hanya caraku bersyukur, menikmati hidup” -Monkey D.Luffy-

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan dengan segenap hati dan perasaan kepada :

1. **TUHAN YANG MAHA ESA** yang telah menganugrahi berkah luar biasa dalam hidupku untuk kuliah di **Universitas Bangka Belitung**.
2. Mamaku, **Tjong Sin Kai** yang melalui keteladannya tentang kasih sayang, perhatian, motivasi, pengorbanan dan doa yang selalu menyertai dan memberiku landasan hidup yang tak ternilai.
3. Papaku, **Solihin** yang melalui keteladannya tentang kerja keras, keberanian, disiplin, ketegasan, bijaksana, bertanggung jawab dan doa yang selalu menyertai dan memberiku pegangan hidup yang tak ternilai.

4. Kakakku dan adikku, **Joni Budiono, Felamalina, Rudi Candra dan Meli** yang luar biasa melalui keteladannya tentang cinta kasih dan ikatan persaudaraan, dan memberiku landasan hidup yang tak ternilai.
5. Kekasih yang selalu menemani, mendukung, dan mendoakan, “**Farida**”.
6. Sahabat-sahabat terbaik **The CSN, Riska, Syar Wendy, Selvia, Gunawan, Kiandi Sutopo, Sera Novita, Monika, Yessy, Bur Handoyo, Rita Novita, Menho, Murdiono, Nelvianti, Rachmat, Ferriyanto, Meriam Kartika, Dennis (alm) dll.**
7. Sahabat-sahabat terbaik **BANGKA HAYABUZA, Davis (Bang Jack), Stanly, Cristian, Erwin, Leo, Yafet, Hendro dll.**
8. Sahabat-sahabat terbaik di **SMK AK 3 angkatan 2011, Agustina, Fransiska, Gloria, Harmoko, Inda, Julia, Mellysa, Riky, Silvia, Siska, Sion, Wenda dll.**
9. Sahabat-sahabat terbaik **SUBUR RANGERS FH, Farida, Ovi Wulandari, Miranti Agustini, Ditta, Siti Nurhaini (Bella), Dwi Cahyani (Bohay).**
10. Sahabat-sahabat terbaik **TNR AK 3, Dedi Gunawan, Saburhan, Daniel, Rizky dan Ramses Simanjorang.**
11. Sahabat-sahabat terbaik **KKN X Desa Pagarawan 2015, Dedi Gunawan, Sandy, Akie M, Bayu, Rizky E.D, Destria, Renie P.K, Marsieh, Simar, Wahyudi, Astri, Dewi L, Fike, Siska, Yuris, Rasti Calvinasari, dll.**
12. Sahabat-sahabat terbaik **KMB UBB, Ari, Hendro, Sandy, Riko, Desi Susanti, Daniel, Vania, Monica, Cindy, Emilia, Karttin, Luana dll.**
13. Sahabat-sahabat terbaik dalam lingkungan keseharian **Andy, Samuel, Chindra, Jefri, Rudi, Devy, Frans Perdana Putra, Rico (Ayaw) dll.**
14. Teman-teman seperjuangan dalam memperoleh ilmu pengetahuan dan memperjuangkan gelar sarjana, teman-teman **Manajemen 3 (Just MN3)**, teman-teman **angkatan 2012 di Universitas Bangka Belitung** dan untuk semua sahabatku dalam kehidupan ini yang telah mendoakan, memberi bantuan dan berbagi pengalaman serta dukungannya.
15. Almamaterku tercinta **Universitas Bangka Belitung.**

ABSTRACT

Feriyanto. 302 12 11 030. *The Effects of Product Innovation and Brand Equity on the Competitive Advantage of D'Barleys Bakery & Restaurant Pangkalpinang.*

D'Barleys is a restaurant located at Jalan Ahmad Yani No.8, Taman Sari, Pangkalpinang. This was started on september 29, 2012 by Eka Feriyanti. This study aims to analyze and determine the size of effects of product innovation and brand equity on the competitive advantage of D'Barleys Bakery & Restaurant and to determine which independent variable has the most effect on the dependent variabel.

It is a descriptive and qualitative research with survey approach and a sample of 360 respondents taken using random sampling. The independent variables are product innovation and brand equity : while the dependent variable is competitive advantage. The instruments are tested using validity and reliability test. The data analysis method employed is multiple linear regressions with t test and F test.

The result shows that product innovation and brand equity significant affects on the competitive advantage of the restaurant. The F result shows that $F_{value} 436.226 > F_{table} 3.021$ while the significance is $(0.000) < \alpha$ at a level of 5% or 0.05. Therefore, H_a is accepted and H_o is rejected. The coefficient of determinant (R Square) is 0.708 or 70.8%. The t test result shows that for $X_1 -- > t_{value} 14.157 > t_{tabel} 1.9666$ and $X_2 -- > t_{value} 17.695 > t_{tabel} 1.9666$. Therefore, it can be said that, individually or simultaneously, these two independent variables significantly affects the dependent variable Y.

Keywords: Product Innovation, Brand Equity, and Competitive Advantage

ABSTRAK

Feriyanto. 302 12 11 030. Pengaruh Inovasi Produk dan Ekuitas Merek Terhadap Keunggulan Bersaing Pada D'Barleys Restaurant & Bakery Pangkalpinang.

D'Barleys Restaurant & Bakery adalah salah satu restoran yang ada di kota Pangkalpinang terletak di jalan Ahmad Yani No.8 Taman Sari Pangkalpinang, restoran ini awalnya didirikan pada tanggal 29 September 2012 oleh Eka Feriyanti. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui seberapa besar pengaruh inovasi produk dan ekuitas merek terhadap keunggulan bersaing pada D'Barleys Restaurant & Bakery Pangkalpinang dan untuk mengetahui pengaruh variabel independen yang paling berpengaruh terhadap keunggulan bersaing.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dan kualitatif dengan pendekatan survey jumlah sampel 360 dengan menggunakan teknik pengambilan sampel random sampling. Pada penelitian ini variabel bebasnya terdiri pengaruh inovasi produk dan ekuitas merek sedangkan variabel terikatnya keunggulan bersaing. Pengujian instrument menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Sedangkan metode analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan uji T dan uji F.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variable inovasi produk dan ekuitas merek berpengaruh signifikan terhadap keunggulan bersaing. Seperti hasil dari perhitungan uji F bahwa $F_{hitung} 436.226 > F_{tabel} 3.021$ sedangkan signifikansi $(0.000) < \alpha$ pada taraf 5% atau 0.05. Sehingga H_a diterima dan H_o ditolak. Sedangkan koefisien determinan (R Square) sebesar 0.708 atau 70.8%. Sedangkan uji t diketahui variabel X_1 $t_{hitung} 14.157 > t_{tabel} 1.9666$, dan X_2 $t_{hitung} 17.695 > t_{tabel} 1.9666$ maka secara simultan dapat dikatakan kedua variabel ini berpengaruh signifikan terhadap variabel Y (terikat) baik secara individu.

Kata Kunci: Inovasi Produk, Ekuitas Merek, dan Keunggulan Bersaing

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan rasa puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas segala rahmat dan karunia-Nya jugalah akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini, untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Bangka Belitung.

Skripsi ini berjudul “ Pengaruh Inovasi Produk dan Ekuitas Merek terhadap Keunggulan Bersaing pada D’Barleys Bakery and Restaurant Pangkalpinang”, dengan menyadari segala keterbatasan atas kemampuan dan ilmu pengetahuan yang penulis miliki, maka dalam penyusunan skripsi ini juga tidak terlepas dari kekuarangan-kekurangan, baik itu dalam isi/materi ataupun susunan kalimat, untuk itu penulis mohon dimaklumi atas kekurangan-kekurangan tersebut, serta segala saran dan kritik maupun masukan lainnya dari semua pihak akan penulis terima dengan senang hati demi perbaikan skripsi ini kearah yang lebih sempurna.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih serta penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu serta membimbing penulis, sehingga penyusunan skripsi ini tepat waktu, yaitu:

1. Bapak Dr. Ir Muh Yusuf, M.Si., selaku Rektor Universitas Bangka Belitung.

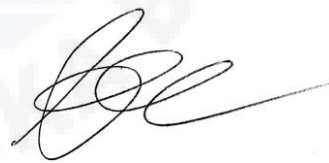
2. Ibu Dr. Reniati, S.E., M.,Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung dan selaku Dosen Pembimbing Akademi saya, Kelas Mn 3 angkatan 2012
3. Ibu Maya Yusnita, S.E., M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
4. Bapak Khairiyansyah, S.E., M.M, selaku Wakil Dekan I sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah berkenan menyediakan waktu untuk membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Suhaidar, S.E., M.Si, selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
6. Ibu Dian Prihardini W, S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing II yang telah berkenan menyediakan waktu untuk membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
8. Bapak Gugum selaku Supervisor di D'Barleys Restaurant & Bakery Pangkalpinang yang telah banyak membantu dan memberikan data-data dalam penelitian ini.
9. Semua konsumen D'Barleys Restaurant & Bakery Pangkalpinang yang telah bersedia meluangkan waktu dan menjadi responden penelitian ini.
10. Kedua orang tuaku, Bapak Solihin dan Ibu Tjong Sin Kai untuk do'a dan dukungannya yang tiada henti.

11. Semua kakak, adik dan teman-teman yang telah memberikan motivasi dan doanya
12. Semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat menambah khasana pengetahuan kita dan semoga Universitas Bangka Belitung ini dapat tumbuh dan berkembang sesuai dengan perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan sehingga dapat membangun peradaban bagi Provinsi Bangk Belitung.

Pangkalpinang, 3 Agustus 2016

Penulis



Feriyanto

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRACT.....	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Batasan Masalah.....	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat penelitian.....	8
1.6. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
2.1. Tinjauan Pustaka	10

2.1.1. Pemasaran.....	10
2.1.1.1. Pengertian Pemasaran	10
2.1.1.2. Pengertian Manajemen Pemasaran	11
2.1.1.3. Konsep Strategi Pemasaran.....	11
2.1.2. Inovasi Produk.....	13
2.1.2.1. Pengertian Inovasi Produk.....	13
2.1.2.2. Golongan Inovasi Produk	14
2.1.2.3. Dimensi Inovasi Produk	15
2.1.2.4. Indikator Inovasi Produk	16
2.1.3. Ekuitas Merek.....	16
2.1.3.1. Pengertian Ekuitas Merek.....	16
2.1.3.2. Elemen-Elemen Ekuitas Merek	17
2.1.3.3. Manfaat- Manfaat Ekuitas Merek.....	24
2.1.4. Keunggulan Bersaing	25
2.1.4.1. Pengertian Keunggulan Bersaing	25
2.1.4.2. Konsepsi Keunggulan Bersaing	26
2.1.4.3. Karakteristik Keunggulan Bersaing.....	28
2.1.4.4. Implementasi Keunggulan Bersaing Pada IKM	30
2.2. Penelitian Terdahulu.....	32
2.3. Kerangka Berpikir	34

2.3.1. Gambaran Inovasi Produk, Ekuitas Merek dan Keunggulan Bersaing	34
2.3.2. Hubungan Inovasi Produk Terhadap Keunggulan Bersaing	35
2.3.3. Hubungan Ekuitas Merek Terhadap Keunggulan Bersaing	36
2.3.4. Hubungan Inovasi Produk dan Ekuitas Merek Terhadap Keunggulan Bersaing.....	36
2.4. Hipotesis	37
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1. Pendekatan Penelitian.....	39
3.2. Tempat Dan Waktu Penelitian.....	39
3.3. Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel	39
3.3.1. Populasi	39
3.3.2. Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel	40
3.4. Teknik Pengumpulan Data	42
3.5. Jenis Dan Sumber Data	42
3.6. Variabel Penelitian	43
3.7. Definisi Operasional.....	44
3.8. Pengukuran Variabel	45
3.9. Teknik Analisis Data	46
3.9.1. Analisis Deskriptif.....	46
3.9.2. Analisis Verifikatif	47

3.9.3. Uji Asumsi Klasik	48	
3.9.4. Analisis Regresi Berganda	50	
3.9.5. Uji t-test	51	
3.9.6. Uji F	52	
3.9.7. Uji Determinasi (R^2)	52	
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
4.1. Gambaran Umum D'Barleys Bakery & Restaurant	53	
4.1.1. Profil Sejarah D'Barleys Bakery & Restaurant	53	
4.1.2. Moto D'Barleys Restaurant & Bakery	54	
4.2. Hasil Penelitian	55	
4.2.1. Karakteristik Responden	55	
4.3. Hasil Deskriptif Variabel	59	
4.4. Analisis Verifikatif	88	
4.4.1. Uji Validitas	88	
4.4.2. Uji Reliabilitas	89	
4.5. Uji Asumsi Klasik	90	
4.5.1. Uji Normalitas	90	
4.5.2. Uji Multikolinieritas	93	
4.5.3. Uji Heteroskedastisitas	94	
4.5.4. Analisis Regresi Berganda	96	
4.5.5. Uji t-test	97	
4.5.6. Uji F	100	
4.5.7. Uji Determinasi (R^2)	101	
4.6. Pembahasan Hasil Penelitian	102	

4.6.1. Karakteristik Responden	102
4.6.2. Hasil Analisis Deskriptif	103
4.6.3. Hasil Analisis Regresi Berganda.....	103
4.6.3.1. Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Keunggulan Bersaing Pada D'Barleys Bakery & Restaurant Pangkalpinang.....	103
4.6.3.2. Pengaruh Ekuitas Merek Terhadap Keunggulan Bersaing Pada D'Barleys Bakery & Restaurant Pangkalpinang.....	104
4.6.3.3. Pengaruh Inovasi Produk Dan Ekuitas Merek Terhadap Keunggulan Bersaing Pada D'Barleys Bakery & Restaurant Pangkalpinang	105
BAB V PENUTUP.....	107
5.1. Kesimpulan.....	107
5.2. Saran	108
DAFTAR PUSTAKA	109

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Data Jumlah Konsumen Di Restoran D'Barleys	4
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu	32
Tabel III.1	Data Jumlah Konsumen Di Restoran D'Barleys	40
Tabel III.2	Definisi Operasional Variabel penelitian.....	44
Tabel III.3	Kategori Skala.....	47
Tabel IV.1	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Tabel IV.2	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56
Tabel IV.3	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	57
Tabel IV.4	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	58
Tabel IV.5	Hasil Penelitian Deskriptif Gaya dan Desain Produk	59
Tabel IV.6	Hasil Penelitian Deskriptif Gaya dan Desain Produk	60
Tabel IV.7	Hasil Penelitian Deskriptif Gaya dan Desain Produk	61
Tabel IV.8	Hasil Penelitian Deskriptif Gaya dan Desain Produk	62
Tabel IV.9	Hasil Penelitian Deskriptif Kualitas Produk	63
Tabel IV.10	Hasil Penelitian Deskriptif Kualitas Produk	64
Tabel IV.11	Rata-rata Penilaian Konsumen Terhadap Inovasi Produk	65
Tabel IV.12	Hasil Penelitian Deskriptif Kesadaran Merek	66
Tabel IV.13	Hasil Penelitian Deskriptif Kesadaran Merek	67

Tabel IV.14 Hasil Penelitian Deskriptif Asosiasi Merek	68
Tabel IV.15 Hasil Penelitian Deskriptif Asosiasi Merek	69
Tabel IV.16 Hasil Penelitian Deskriptif Asosiasi Merek	70
Tabel IV.17 Hasil Penelitian Deskriptif Persepsi Kualitas	71
Tabel IV.18 Hasil Penelitian Deskriptif Persepsi Kualitas	72
Tabel IV.19 Hasil Penelitian Deskriptif Loyalitas Merek	73
Tabel IV.20 Hasil Penelitian Deskriptif Loyalitas Merek	74
Tabel IV.21 Rata-rata Penilaian Konsumen Terhadap Ekuitas Merek	75
Tabel IV.22 Hasil Penelitian Deskriptif Varian Produk/Layanan	76
Tabel IV.23 Hasil Penelitian Deskriptif Varian Produk/Layanan	77
Tabel IV.24 Hasil Penelitian Deskriptif Varian Produk/Layanan	78
Tabel IV.25 Hasil Penelitian Deskriptif Keunikan Produk/Layanan	79
Tabel IV.26 Hasil Penelitian Deskriptif Keunikan Produk/Layanan	80
Tabel IV.27 Hasil Penelitian Deskriptif Keunikan Produk/Layanan	81
Tabel IV.28 Hasil Penelitian Deskriptif Pengalaman Pelanggan	82
Tabel IV.29 Hasil Penelitian Deskriptif Pengalaman Pelanggan	83
Tabel IV.30 Hasil Penelitian Deskriptif Pengalaman Pelanggan	84
Tabel IV.31 Rata-rata Penilaian Konsumen Terhadap Keunggulan Bersaing ..	85
Tabel IV.32 Rekap Hasil Analisis Deskriptif	87
Tabel IV.33 Hasil Uji Validitas	88

Tabel IV.34 Hasil Uji Reliabilitas	90
Tabel IV.35 Hasil Uji Kolgomorov-Smirnov	93
Tabel IV.36 Hasil Uji Multikolonieritas	94
Tabel IV.37 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	96
Tabel IV.38 Hasil Uji t	98
Tabel IV.39 Hasil Uji F.....	100
Tabel IV.40 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	102



DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Kerangka Berpikir	34
Gambar IV.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Gambar IV.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56
Gambar IV.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	57
Gambar IV.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	58
Gambar IV.5	Hasil Uji Normalitas.....	91
Gambar IV.6	Hasil Normal PI.....	91
Gambar IV.7	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	95

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I Kuesioner Penelitian
- Lampiran II Tabulasi Data
- Lampiran III Hasil Karakteristik Responden
- Lampiran IV Hasil Uji Validitas
- Lampiran V Hasil Uji Realibilitas
- Lampiran VI Hasil Uji Regresi Linier Berganda, Uji T, Uji F dan Koefisien Determiasi
- Lampiran VII Data Pengunjung D'Barleys Bakery & Restaurant Pangkalpinang
- Lampiran VIII Daftar Menu Dan Harga Produk D'Barleys Bakery & Restaurant Pangkalpinang
- Lampiran IX Foto Di D'Barleys Bakery & Restaurant Pangkalpinang
- Lampiran X Surat Izin Melakukan Penelitian
- Lampiran XI Daftar Riwayat Hidup