

## LAMPIRAN

### Lampiran 01. Data Jumlah Nasabah LPD Desa Adat Tajun Periode

**2016- 2020**

Tahun	Tabungan	Perubahan (%)	Deposito	Perubahan (%)	Kredit	Perubahan (%)
2016	3.800		158		490	
2017	3.984	4,84%	156	-1,27%	476	-2,86%
2018	4.264	7.02%	160	2,56%	400	-15,97%
2019	4.541	6,50%	157	-1,88%	462	15,50%
2020	4.732	4,21%	161	2,55%	457	-1,08%

Sumber : LPD Desa Adat Tajun, 2020



**Lampiran 02. Kuesioner Penelitian**

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
FAKULTAS EKONOMI  
JURUSAN MANAJEMEN  
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
Jalan Udayana No. 11 Singaraja-Bali, Telp (0362) 26830  
Email : [Jurusanmanajemen.undiksha@gmail.com](mailto:Jurusanmanajemen.undiksha@gmail.com)

---

Kepada

Yth. Bapak/Ibu, Saudara/I Nasabah LPD Desa Adat Tajun

Di Tempat

Hal : Pengisian Kuesioner

Dengan Hormat

Bapak/Ibu, Saudara/I nasabah LPD Desa Adat Tajun, sehubungan dengan penelitian yang saya lakukan untuk menyelesaikan studi di Universitas Pendidikan Ganesha, saya mohon kesediaannya meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini bertujuan untuk memperoleh data untuk mengetahui **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Lembaga Perkreditan Desa Desa Adat Tajun”**. Diharapkan Bapak/Ibu, Saudara/I bersedia untuk menjawab seluruh pernyataan yang ada. Atas partisipasi yang diberikan saya ucapkan terima kasih.

Singaraja, 27 November 2021

Peneliti,

Kadek Ayu Parwini

Nim. 1817041021

## KUESIONER PENELITIAN

### Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas

#### Pelanggan pada LPD Desa Adat Tajun

#### Petunjuk Pengisian

1. Pernyataan dibawah ini hanya untuk data penelitian dalam memenuhi tugas akhir skripsi.
2. Isilah data pribadi anda terlebih dahulu.
3. Baca dan jawab dengan teliti setiap pertanyaan yang diajukan, sesuaikan jawaban dengan keadaan yang anda alami sekarang.
4. Berikan tanda centang pada pilihan jawaban anda pada kolom yang tersedia.

#### Identitas Responden

Nama :

Jenis kelamin :

Alamat :

Umur :

Pekerjaan :

Pilih (IYA/TIDAK) untuk melanjutkan mengisi kuisisioner. Jika anda memilih IYA silahkan lanjutkan pengisian kuesioner.

Sudah menjadi nasabah LPD Desa Adat Tajun selama 1 tahun.

IYA

TIDAK

Dalam 1 bulan minimal melakukan 2 kali transaksi.

IYA

TIDAK

### Keterangan

Keterangan	Arti	Angka
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

### Butir Pernyataan

#### A. Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Keadaan kantor LPD Desa Adat Tajun dalam keadaan baik. (seperti tempat parkir, ruangan pelayanan, dan ruang tunggu).					
2.	Kemampuan komunikasi pegawai LPD Desa Adat Tajun baik, dan mengetahui mengenai produk atau jasa untuk memberikan informasi kepada nasabah.					
3.	Pelayanan yang diberikan pegawai LPD Desa Adat Tajun cepat dan akurat dalam pencatatan.					
4.	Pegawai LPD Desa Adat Tajun cepat dalam menanggapi keluhan nasabah.					
5.	Pegawai LPD Desa Adat Tajun menjamin setiap produk atau jasa yang dipilih oleh nasabah adalah yang terbaik.					

## B. Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Produk atau jasa LPD Desa Adat Tajun sesuai dengan harapan saya.					
2.	Produk atau jasa yang saya pilih di LPD Desa Adat Tajun memberikan manfaat dan keuntungan.					
3.	Saya selalu membandingkan LPD Desa Adat Tajun dengan lembaga keuangan lainnya yang menawarkan produk sejenis.					
4.	Saya merasa puas setelah menggunakan produk atau jasa LPD Desa Adat Tajun.					
5.	Saya akan selalu menjadi nasabah LPD Desa Adat Tajun dan tidak pindah ke lembaga keuangan lainnya.					

## C. Loyalitas Pelanggan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya rutin melakukan transaksi di LPD Desa Adat Tajun.					
2.	Saya menggunakan semua produk atau jasa LPD Desa Adat Tajun.					
3.	Saya selalu merekomendasikan untuk menjadi nasabah di LPD Desa Adat Tajun kepada orang lain.					
4.	Saya tidak tertarik dengan produk atau jasa sejenis dari lembaga keuangan lain.					

**Lampiran 03. Tabulasi Data Sampel Kecil Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Kepuasan Pelanggan ( $X_2$ ) terhadap Loyalitas Pelanggan ( $Y$ )**

Loyalitas Pelanggan ( $Y$ )

No	Skor Loyalitas Pelanggan ( $Y$ )				Total	Kategori
	$Y_1$	$Y_2$	$Y_3$	$Y_4$		
1	3	4	2	3	12	Sedang
2	4	2	2	4	12	Sedang
3	3	4	3	3	13	Tinggi
4	3	3	2	3	11	Sedang
5	3	3	2	3	11	Rendah
6	3	3	2	4	12	Sedang
7	3	4	3	3	13	Tinggi
8	4	3	3	3	13	Tinggi
9	3	3	2	2	10	Sedang
10	4	3	2	3	12	Sedang
Jumlah	33	32	23	31	119	Sedang

Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )

No	Skor Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )					Total	Kategori
	$X_{1.1}$	$X_{1.2}$	$X_{1.3}$	$X_{1.4}$	$X_{1.5}$		
1	3	4	3	2	3	15	Sedang
2	4	3	2	2	3	14	Sedang
3	4	3	3	2	3	15	Sedang
4	3	4	3	2	3	15	Sedang
5	3	3	3	3	2	14	Sedang
6	3	4	3	2	3	15	Sedang
7	4	3	3	3	3	16	Tinggi
8	4	3	4	3	3	17	Tinggi
9	3	4	2	2	3	14	Sedang
10	3	3	3	2	2	13	Sedang
Jumlah	34	34	29	23	28	148	Sedang

Kepuasan Pelanggan ( $X_2$ )

No	Skor Kepuasan Pelanggan ( $X_2$ )					Total	Kategori
	$X_{2.1}$	$X_{2.2}$	$X_{2.3}$	$X_{2.4}$	$X_{2.5}$		
1	3	3	2	3	3	14	Sedang
2	3	4	2	3	3	15	Sedang
3	2	3	2	4	2	13	Sedang
4	3	4	3	3	2	15	Sedang
5	4	3	3	4	3	17	Tinggi
6	3	3	2	4	2	14	Sedang
7	4	3	3	3	3	16	Tinggi
8	4	4	3	3	3	17	Tinggi
9	3	3	2	3	3	14	Sedang
10	4	3	2	3	2	14	Sedang
Jumlah	33	33	24	33	26	149	Sedang



**Lampiran 04. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal Loyalitas Pelanggan**

1. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal.

(1) Apabila jawaban (SS) diberikan skor 5

(2) Apabila jawaban (S) diberikan skor 4

(3) Apabila jawaban (N) diberikan skor 3

(4) Apabila jawaban (TS) diberikan skor 2

(5) Apabila jawaban (STS) diberikan skor 1

a) Skor tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pernyataan x jumlah responden

b) Skor terendah = nilai terendah x jumlah pernyataan x jumlah responden

c) Interval =  $\frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{5}$

Nilai Tertinggi = 5

Nilai Terendah = 1

Jumlah Pernyataan = 4

Jumlah Responden = 1

Skor tertinggi =  $5 \times 4 \times 1 = 20$

Skor Terendah =  $1 \times 4 \times 1 = 4$

Interval =  $\frac{20 - 4}{5} = 3,2 = 3$



## Rentang Skor Variabel

Rentang Skor	Kategori
17 – 20	Sangat Tinggi
13 – 16	Tinggi
9 – 12	Sedang
5 – 8	Rendah
1 – 4	Sangat Rendah

### **Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal Loyalitas Pelanggan Secara Total**

1. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal.

- 
- (1) Apabila jawaban (SS) diberikan skor 5
  - (2) Apabila jawaban (S) diberikan skor 4
  - (3) Apabila jawaban (N) diberikan skor 3
  - (4) Apabila jawaban (TS) diberikan skor 2
  - (5) Apabila jawaban (STS) diberikan skor 1

a) Skor tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pernyataan x jumlah responden

b) Skor terendah = nilai terendah x jumlah pernyataan x jumlah responden

c) Interval = skor tertinggi – skor terendah

5

Nilai Tertinggi = 5

Nilai Terendah = 1

Jumlah Pernyataan = 4

Jumlah Responden = 10

Skor tertinggi =  $5 \times 4 \times 10 = 200$

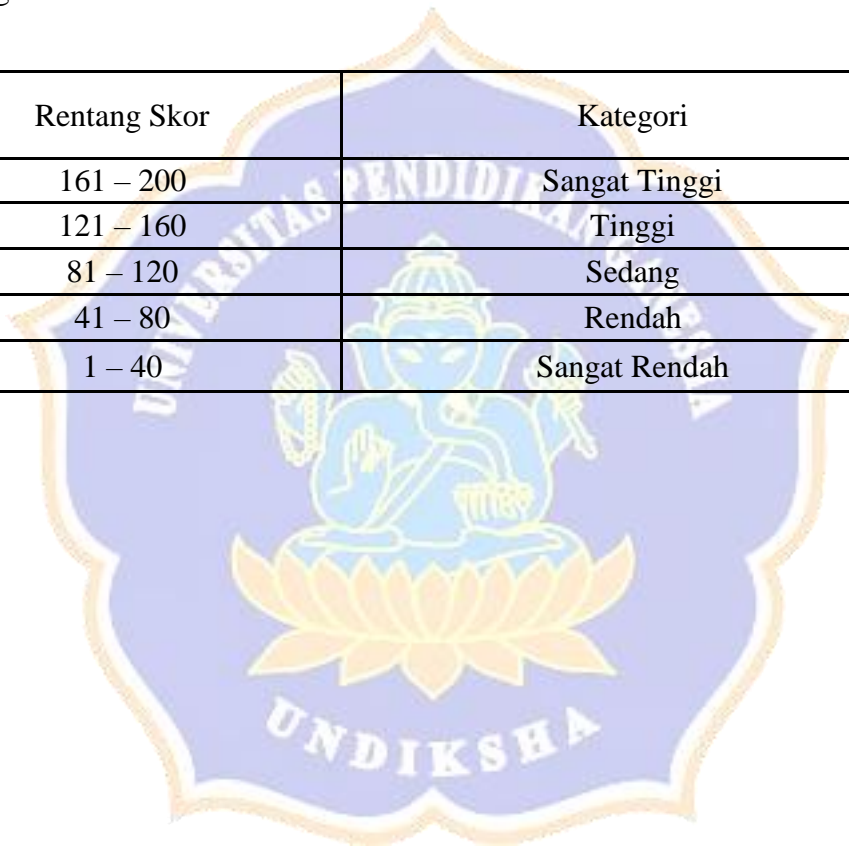
Skor Terendah =  $1 \times 4 \times 10 = 40$

Interval =  $\frac{200 - 40}{5} = 32$

5

#### Rentang Skor Variabel

Rentang Skor	Kategori
161 – 200	Sangat Tinggi
121 – 160	Tinggi
81 – 120	Sedang
41 – 80	Rendah
1 – 40	Sangat Rendah



## Lampiran 05. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal Kualitas Pelayanan

1. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal.

(1) Apabila jawaban (SS) diberikan skor 5

(2) Apabila jawaban (S) diberikan skor 4

(3) Apabila jawaban (N) diberikan skor 3

(4) Apabila jawaban (TS) diberikan skor 2

(5) Apabila jawaban (STS) diberikan skor 1

a) Skor tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pernyataan x jumlah responden

b) Skor terendah = nilai terendah x jumlah pernyataan x jumlah responden

c) Interval =  $\frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{5}$

Nilai Tertinggi

= 5

Nilai Terendah

= 1

Jumlah Pernyataan

= 5

Jumlah Responden

= 1

Skor tertinggi

=  $5 \times 5 \times 1 = 25$

Skor Terendah

=  $1 \times 5 \times 1 = 5$

Interval

=  $\frac{25 - 5}{5} = 4$

## Rentang Skor Variabel

Rentang Skor	Kategori
21 – 25	Sangat Tinggi
16 – 20	Tinggi
11 – 15	Sedang
6 – 10	Rendah
1 – 5	Sangat Rendah

### **Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal Kualitas Pelayanan Secara Total**

1. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner awal.

(1) Apabila jawaban (SS) diberikan skor 5

(2) Apabila jawaban (S) diberikan skor 4

(3) Apabila jawaban (N) diberikan skor 3

(4) Apabila jawaban (TS) diberikan skor 2

(5) Apabila jawaban (STS) diberikan skor 1

a) Skor tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pernyataan x jumlah responden

b) Skor terendah = nilai terendah x jumlah pernyataan x jumlah responden

c) Interval = skor tertinggi – skor terendah

5

Nilai Tertinggi = 5

Nilai Terendah = 1

Jumlah Pernyataan = 5

Jumlah Responden = 10

Skor tertinggi =  $5 \times 5 \times 10 = 250$

Skor Terendah =  $1 \times 5 \times 10 = 50$

Interval =  $\frac{250 - 50}{5} = 40$

5

Rentang Skor Variabel

Rentang Skor	Kategori
201 – 250	Sangat Tinggi
151 – 200	Tinggi
101 – 150	Sedang
51 – 100	Rendah
1 – 50	Sangat Rendah



## Lampiran 06. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal Kepuasan Pelanggan

1. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal.

(1) Apabila jawaban (SS) diberikan skor 5

(2) Apabila jawaban (S) diberikan skor 4

(3) Apabila jawaban (N) diberikan skor 3

(4) Apabila jawaban (TS) diberikan skor 2

(5) Apabila jawaban (STS) diberikan skor 1

a) Skor tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pernyataan x jumlah responden

b) Skor terendah = nilai terendah x jumlah pernyataan x jumlah responden

c) Interval =  $\frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{5}$

Nilai Tertinggi

= 5

Nilai Terendah

= 1

Jumlah Pernyataan

= 5

Jumlah Responden

= 1

Skor tertinggi

=  $5 \times 5 \times 1 = 25$

Skor Terendah

=  $1 \times 5 \times 1 = 5$

Interval

=  $\frac{25 - 5}{5} = 4$

## Rentang Skor Variabel

Rentang Skor	Kategori
21 – 25	Sangat Tinggi
16 – 20	Tinggi
11 – 15	Sedang
6 – 10	Rendah
1 – 5	Sangat Rendah

### Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal Kepuasan Pelanggan Secara Total

1. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner awal.

(1) Apabila jawaban (SS) diberikan skor 5

(2) Apabila jawaban (S) diberikan skor 4

(3) Apabila jawaban (N) diberikan skor 3

(4) Apabila jawaban (TS) diberikan skor 2

(5) Apabila jawaban (STS) diberikan skor 1

a) Skor tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pernyataan x jumlah responden

b) Skor terendah = nilai terendah x jumlah pernyataan x jumlah responden

c) Interval = skor tertinggi – skor terendah

5

Nilai Tertinggi = 5

Nilai Terendah = 1

Jumlah Pernyataan = 5  
Jumlah Responden = 10  
Skor tertinggi =  $5 \times 5 \times 10 = 250$   
Skor Terendah =  $1 \times 5 \times 10 = 50$   
Interval =  $\frac{250 - 50}{5} = 40$

5

#### Rentang Skor Variabel

Rentang Skor	Kategori
201 – 250	Sangat Tinggi
151 – 200	Tinggi
101 – 150	Sedang
51 – 100	Rendah
1 – 50	Sangat Rendah





**Lampiran 7. Data Hasil Kuesioner**

No	Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )						Kepuasan Pelanggan (X <sub>2</sub> )						Loyalitas Pelanggan (Y)				
	X <sub>1.1</sub>	X <sub>1.2</sub>	X <sub>1.3</sub>	X <sub>1.4</sub>	X <sub>1.5</sub>	TX <sub>1</sub>	X <sub>2.1</sub>	X <sub>2.2</sub>	X <sub>2.3</sub>	X <sub>2.4</sub>	X <sub>2.5</sub>	TX <sub>2</sub>	Y <sub>1</sub>	Y <sub>2</sub>	Y <sub>3</sub>	Y <sub>4</sub>	TY
1	4	5	5	4	4	22	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	16
2	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	5	21	5	5	4	5	19
3	5	5	4	5	5	24	4	4	5	5	4	22	5	4	4	4	17
4	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
5	5	5	5	5	4	24	4	4	4	5	4	21	5	5	4	4	18
6	4	4	4	4	4	20	5	5	4	5	4	23	4	4	4	4	16
7	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	16
8	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	16
9	5	5	5	5	5	25	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	16
10	5	5	4	5	4	23	4	5	5	4	4	22	4	4	4	4	16
11	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20
12	5	4	5	4	5	23	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20
13	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	4	5	4	18
14	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
15	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
16	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20
17	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
18	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	5	24	5	4	4	5	18
19	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
20	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24	5	4	5	4	18
21	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
26	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20

27	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
28	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
29	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
31	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
32	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
33	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
34	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
35	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
36	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
37	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
38	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
39	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
40	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
41	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	3	19	5	4	5	3	17
42	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	4	4	1	14
43	5	5	5	5	5	25	5	4	3	3	4	19	5	4	4	5	18
44	5	5	4	3	4	21	4	4	3	3	4	18	3	3	4	4	14
45	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
46	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	16
47	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16
48	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	17
49	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16
50	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	17
51	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	17
52	4	5	5	4	4	22	4	4	2	4	4	18	4	4	3	2	13
53	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	5	4	4	4	17
54	4	4	4	4	4	20	5	5	4	5	4	23	5	4	5	5	19

55	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	13
56	4	5	4	4	5	22	4	5	4	5	5	23	5	4	4	4	17
57	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	16
58	5	5	5	5	5	25	5	4	5	4	5	23	4	4	4	4	16
59	4	4	4	4	4	20	5	4	5	4	5	23	4	4	4	4	16
60	4	4	5	5	5	23	4	4	3	4	5	20	3	2	4	2	11
61	3	4	4	5	5	21	4	4	3	4	3	18	4	3	3	3	13
62	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	5	23	5	4	5	5	19
63	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	4	23	5	4	5	4	18
64	5	5	4	4	5	23	5	5	4	5	4	23	4	4	5	5	18
65	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
66	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
67	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
68	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	5	4	5	18
69	5	5	5	4	5	24	4	5	5	4	5	23	4	4	4	4	16
70	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	17
71	5	4	5	5	4	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
72	5	4	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
73	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
74	4	4	4	3	3	18	3	4	4	5	4	20	3	4	4	5	16
75	5	5	5	5	5	25	4	3	4	4	4	19	5	5	5	5	20
76	5	4	4	5	5	23	5	5	4	5	5	24	5	5	4	5	19
77	5	5	5	5	5	25	4	5	4	5	5	23	4	5	5	5	19
78	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
79	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	5	23	5	5	5	4	19
80	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
81	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
82	4	2	2	1	2	11	4	4	4	2	2	16	2	2	2	1	7

83	4	2	2	1	3	12	4	4	4	2	2	16	2	2	2	1	7
84	5	4	3	3	3	18	4	5	5	3	4	21	4	3	4	3	14
85	5	4	3	3	3	18	4	4	4	4	5	21	3	3	3	2	11
86	4	4	3	3	3	17	4	4	4	3	3	18	4	3	3	3	13
87	4	4	3	3	3	17	4	4	3	4	3	18	4	3	3	3	13
88	4	4	3	3	3	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
89	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	4	17	4	4	4	3	15
90	4	4	3	4	4	19	5	4	3	5	3	20	3	2	4	3	12
91	4	4	5	4	4	21	4	4	3	5	2	18	3	2	3	2	10
92	3	5	4	4	5	21	4	3	5	3	5	20	5	3	5	4	17
93	3	4	4	5	4	20	4	5	4	3	3	19	4	3	3	3	13
94	4	4	5	5	5	23	4	4	3	5	3	19	3	2	4	3	12
95	4	4	5	4	5	22	4	4	3	5	2	18	3	2	3	2	10
96	4	5	5	5	4	23	4	3	3	4	2	16	3	2	3	2	10
97	3	4	4	5	5	21	4	5	3	4	3	19	4	3	3	4	14
98	5	3	4	3	3	18	3	5	4	5	2	19	4	3	3	2	12
99	4	5	3	4	3	19	4	5	5	4	4	22	4	3	3	4	14
100	4	5	4	4	3	20	4	5	3	4	2	18	4	2	3	3	12



### Lampiran 08. Data Hasil Output SPSS Analisis Regresi Linier Berganda

#### Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)

##### Correlations

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1	
X1.1	Pearson Correlation	1	.512**	.534**	.365**	.339**	.642**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.512**	1	.673**	.671**	.507**	.813**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.534**	.673**	1	.764**	.686**	.901**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.365**	.671**	.764**	1	.762**	.893**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.339**	.507**	.686**	.762**	1	.824**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1	Pearson Correlation	.642**	.813**	.901**	.893**	.824**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

### Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (X<sub>2</sub>)

#### Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2
Pearson Correlation	1	.609**	.589**	.452**	.488**	.782**
X2.1 Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.609**	1	.583**	.493**	.359**	.753**
X2.2 Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.589**	.583**	1	.379**	.598**	.825**
X2.3 Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.452**	.493**	.379**	1	.435**	.714**
X2.4 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
N	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.488**	.359**	.598**	.435**	1	.784**
X2.5 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
N	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.782**	.753**	.825**	.714**	.784**	1
X2 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
N	100	100	100	100	100	100

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

## Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y)

### Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y
Y1	Pearson Correlation	1	.679**	.574**	.556**	.776**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.679**	1	.749**	.794**	.922**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.574**	.749**	1	.802**	.889**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.556**	.794**	.802**	1	.917**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Y	Pearson Correlation	.776**	.922**	.889**	.917**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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



## Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.876	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	18.0000	6.242	.495	.894
X1.2	18.0300	5.545	.715	.850
X1.3	18.0900	4.871	.831	.818
X1.4	18.2000	4.586	.803	.826
X1.5	18.2000	5.192	.710	.849





## Uji ReliabilitasKepuasan Pelanggan (X<sub>2</sub>)

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.820	5

### 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	17.6100	5.331	.679	.775
X2.2	17.5300	5.343	.633	.784
X2.3	17.7500	4.513	.690	.760
X2.4	17.7100	5.097	.537	.807
X2.5	17.9600	4.443	.600	.797



UNDIKSHA

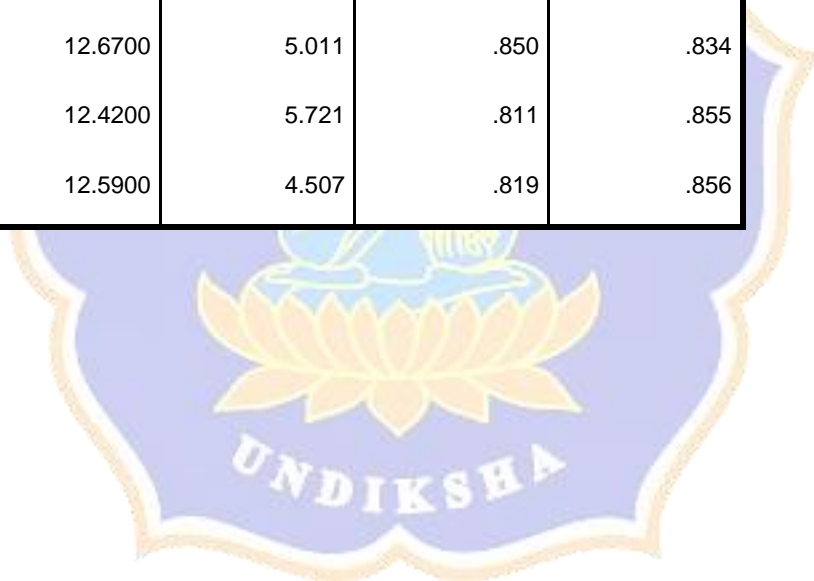
## Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan (Y)

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.896	4

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	12.4500	6.412	.650	.907
Y2	12.6700	5.011	.850	.834
Y3	12.4200	5.721	.811	.855
Y4	12.5900	4.507	.819	.856



## Determinasi R<sup>2</sup>

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.792 <sup>a</sup>	.627	.619	1.88114	.627	81.575	2	97	.000

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

## Uji F



ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	577.337	2	288.668	81.575	.000 <sup>b</sup>
	Residual	343.253	97	3.539		
	Total	920.590	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1



## Uji T dan Multikolinieritas

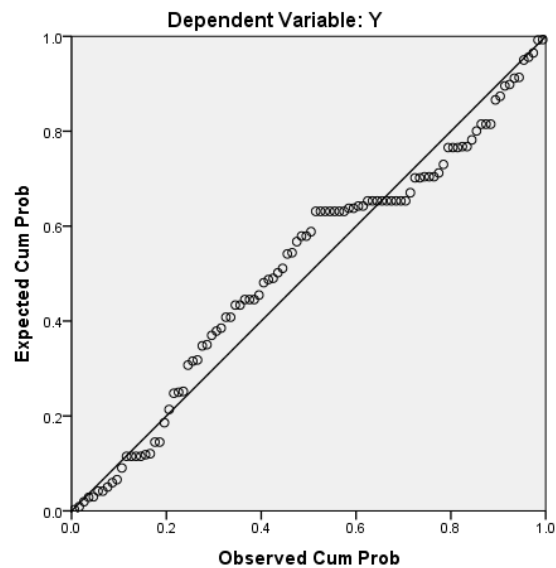
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
(Constant)	-4.351	1.671		-2.604	.011					
1 X1	.311	.092	.288	3.371	.001	.678	.324	.209	.525	1.905
X2	.634	.096	.565	6.605	.000	.764	.557	.409	.525	1.905

a. Dependent Variable: Y

## Uji Normalitas

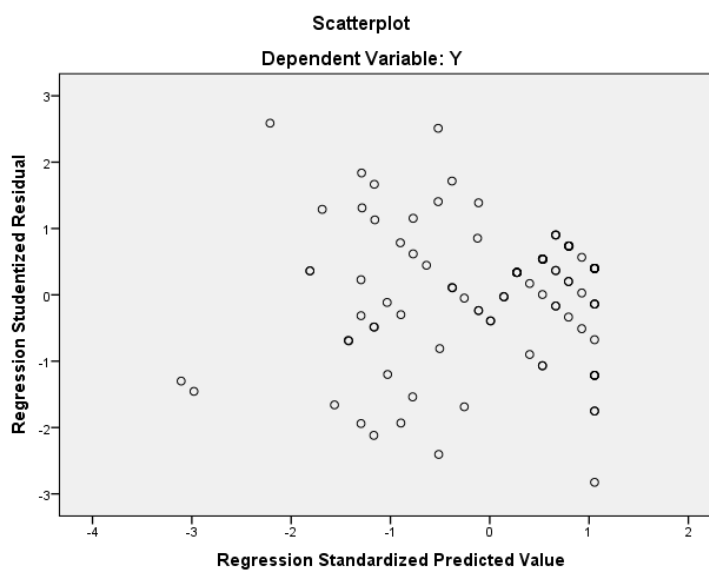
**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**



## Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.5371172
	Std. Deviation	.87426342
Most Extreme Differences	Absolute	.226
	Positive	.174
	Negative	-.226
Kolmogorov-Smirnov Z		1.237
Asymp. Sig. (2-tailed)		.094
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

## Uji Heteroskedastisitas



## RIWAYAT HIDUP



Kadek Ayu Parwini lahir di Tajun pada tanggal 04 Desember 1999. Penulis lahir dari pasangan Bapak Komang Nedeng dan Ibu Wayan Tinggen. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Penulis beralamat di Banjar Dinas Tegal, Desa Mengening, Kecamatan Kubutambahan, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 2 Tajun dan lulus pada tahun 2012. Kemudian penulis melanjutkan di SMP Negeri 2 Kubutambahan dan lulus pada tahun 2015. Pada tahun 2018, penulis lulus dari SMA Negeri 4 Singaraja dan melanjutkan ke S1 Manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha. Pada semester akhir ini di tahun 2022, penulis telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Lembaga Perkreditan Desa Desa Adat Tajun”.

