

Lampiran 01. Kuesioner Penelitian**KUISIONER PENELITIAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**

Kepada

Yth. Bapak/Ibu, Saudara/i

Hal : Pengisian Kuesioner

Dengan Hormat,

Dengan rangka menyelesaikan studi di Undiksha pada Jurusan Manajemen, dengan ini saya mengadakan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Bdlodd Resto”

Maka dengan ini, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/i untuk berkenan mengisi kuesioner ini. Atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu, Saudara/i yang turut berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian ini, saya ucapkan terimakasih.

Singaraja, 12 Maret 2021

Peneliti

Dewa Putu Sutha Narwastu Mahendra

NIM 1717041071

1. Identitas Responden

(Beri tanda √ pada kotak jawaban)

1) Nama :

2) Alamat :

3) Usia :(tahun)

4) Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

5) Apakah Anda pernah mengunjungi Bdlodd Resto?

IYA TIDAK

Jika Anda menjawab IYA, silahkan lanjutkan mengisi kuisisioner, namun jika Anda menjawab TIDAK silahkan berhenti untuk mengisi kuisisioner.

2. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Silahkan Anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan mengisi tanda centang (√) pada pilihan jawaban yang tersedia.

Keterangan:

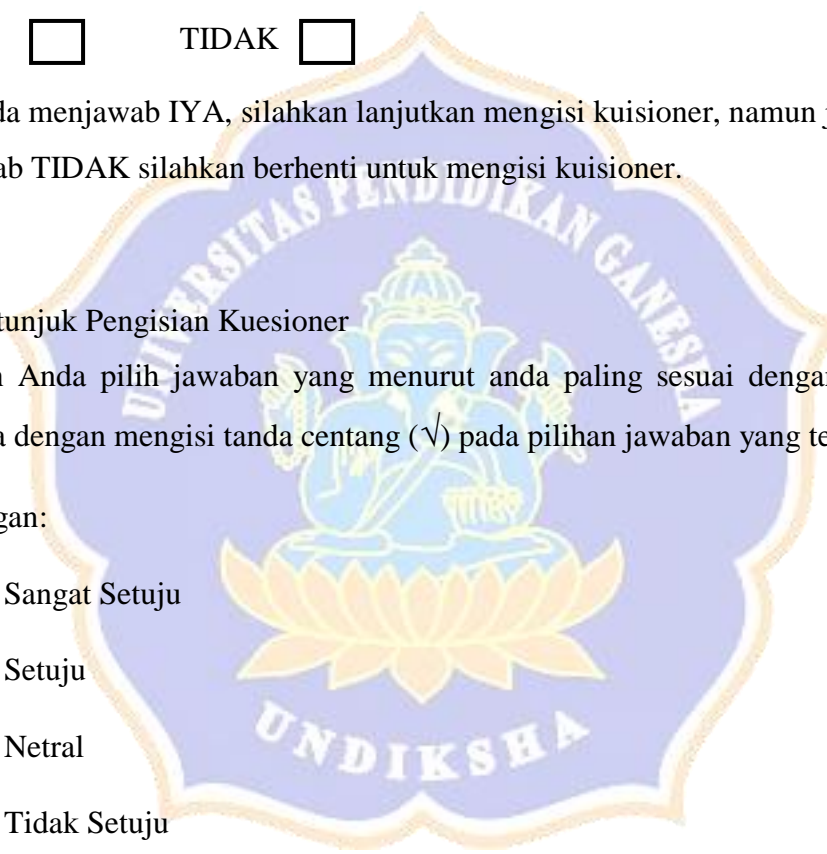
SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju



3. Draf Pernyataan

a. Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Kualitas Pelayanan	5	4	3	2	1
1	Bdlodd Resto memberikan pelayanan yang baik.					
2	Bdlodd Resto menyediakan pelayanan yang cepat, dan tepat dalam melayani konsumennya.					
3	Saya yakin Bdlodd Resto mampu memenuhi kebutuhan saya.					
4	Karyawan Bdlodd Resto mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik dengan konsumen.					
5	Lingkungan Bdlodd Resto nyaman dan bersih.					

b. Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Kepuasan Pelanggan	5	4	3	2	1
1	Saya akan melakukan pembelian ulang di Bdlodd Resto.					
2	Saya akan memberikan informasi mengenai Bdlodd Resto kepada teman-teman saya.					
3	Saya akan memilih Bdlodd Resto daripada restoran lain.					
4	Saya akan mencoba menu-menu lain yang ada di Bdlodd Resto.					

c. Loyalitas

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Loyalitas	5	4	3	2	1
1	Saya menyukai pelayanan dan produk yang ada di Bdlodd Resto.					
2	Saya tidak akan mudah mempercayai informasi-informasi negatif mengenai Bdlodd Resto.					
3	Bdlodd Resto adalah resto yang tepat untuk berkumpul dengan orang terdekat.					



Lampiran 02. Tabulasi Data

Tabulasi Data															
Res	Kualitas Pelayanan						Kepuasan Pelanggan					Loyalitas			
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2	Y1	Y2	Y3	Y
1	4	4	4	4	3	19	4	3	3	4	14	3	4	4	11
2	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20	5	5	5	15
3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	4	10
4	4	4	3	4	3	18	3	3	4	4	14	4	4	3	11
5	5	4	4	4	3	20	4	4	4	4	16	4	5	3	12
6	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12
7	3	3	4	4	3	17	4	3	3	4	14	4	4	3	11
8	4	4	4	5	4	21	5	4	4	4	17	4	5	4	13
9	3	3	3	4	3	16	4	4	3	4	15	3	4	4	11
10	5	5	4	4	3	21	4	5	5	4	18	4	4	5	13
11	5	4	3	4	3	19	5	5	3	4	17	5	4	4	13
12	4	4	3	3	3	17	4	4	4	3	15	3	3	4	10
13	5	5	4	4	4	22	5	4	4	5	18	5	4	4	13
14	3	3	4	4	3	17	4	3	3	4	14	3	3	4	10
15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12
16	3	3	3	3	3	15	4	4	4	3	15	3	4	3	10
17	3	3	3	3	3	15	4	3	3	4	14	3	4	3	10
18	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	16	4	3	4	11
19	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	14	4	3	4	11

20	5	5	5	5	4	24	4	4	4	4	16	4	3	3	10
21	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	12
22	3	3	4	4	3	17	4	3	3	4	14	3	4	4	11
23	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	14	4	3	4	11
24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	15
25	5	5	4	4	4	22	5	5	5	4	19	4	4	4	12
26	4	4	3	3	3	17	4	3	3	4	14	3	4	3	10
27	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	4	4	4	12
28	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	16	3	4	3	10
29	3	3	4	4	4	18	5	4	5	5	19	4	4	4	12
30	3	3	4	4	4	18	4	3	3	3	13	4	4	4	12
31	4	4	3	3	3	17	4	4	4	4	16	4	3	3	10
32	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	4	4	4	12
33	3	3	3	3	3	15	4	4	4	3	15	3	3	4	10
34	4	4	3	3	4	18	5	5	4	5	19	4	4	4	12
35	4	4	4	4	3	19	5	4	5	5	19	3	3	3	9
36	3	3	4	4	4	18	4	4	3	4	15	4	4	4	12
37	5	5	4	4	4	22	5	5	5	4	19	4	4	4	12
38	3	3	4	4	4	18	4	4	4	5	17	4	4	3	11
39	5	5	5	5	4	24	5	5	4	5	19	4	4	4	12
40	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	14	4	4	4	12
41	4	4	4	4	3	19	4	5	4	4	17	3	4	3	10
42	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	14	3	3	4	10
43	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	15	4	4	4	12

44	3	3	4	4	3	17	3	4	4	3	14	4	3	3	10
45	4	4	5	5	4	22	4	4	4	4	16	4	4	4	12
46	3	3	4	4	3	17	4	5	4	5	18	4	4	4	12
47	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	4	4	12
48	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	17	4	4	4	12
49	5	5	5	5	4	24	5	5	5	4	19	4	4	4	12
50	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	14	4	4	4	12
51	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	17	4	4	3	11
52	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20	5	5	5	15
53	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	3	4	11
54	4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	14	4	4	4	12
55	4	4	5	5	4	22	4	4	5	4	17	5	5	5	15
56	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15
57	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	4	4	4	12
58	4	4	4	4	4	20	5	5	4	5	19	4	4	4	12
59	3	3	4	4	3	17	3	4	4	3	14	4	3	4	11
60	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	17	4	4	4	12
61	3	3	4	4	4	18	3	4	4	4	15	4	4	4	12
62	3	3	3	3	3	15	4	4	4	3	15	4	3	4	11
63	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	3	11
64	4	4	4	4	3	19	4	4	4	3	15	4	3	4	11
65	5	5	5	5	4	24	4	4	4	4	16	4	4	3	11
66	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12
67	4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	14	4	3	4	11

68	4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	14	3	4	4	11
69	5	5	5	5	3	23	5	5	5	5	20	5	5	5	15
70	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20	5	5	5	15
71	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	14	4	3	4	11
72	3	3	4	4	4	18	4	4	4	3	15	4	4	4	12
73	4	4	3	3	3	17	4	4	4	4	16	4	4	4	12
74	5	5	5	5	4	24	4	4	4	3	15	4	3	3	10
75	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	16	4	4	4	12
76	4	4	3	3	3	17	4	4	4	4	16	3	3	4	10
77	4	4	4	4	3	19	4	3	3	4	14	3	4	4	11
78	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20	5	5	5	15
79	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	4	10
80	4	4	3	4	3	18	3	3	4	4	14	4	4	3	11



Lampiran 03. Distribusi Nilai R_{tabel}

N	<i>The Level of Significance</i>		N	<i>The Level of Significance</i>	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

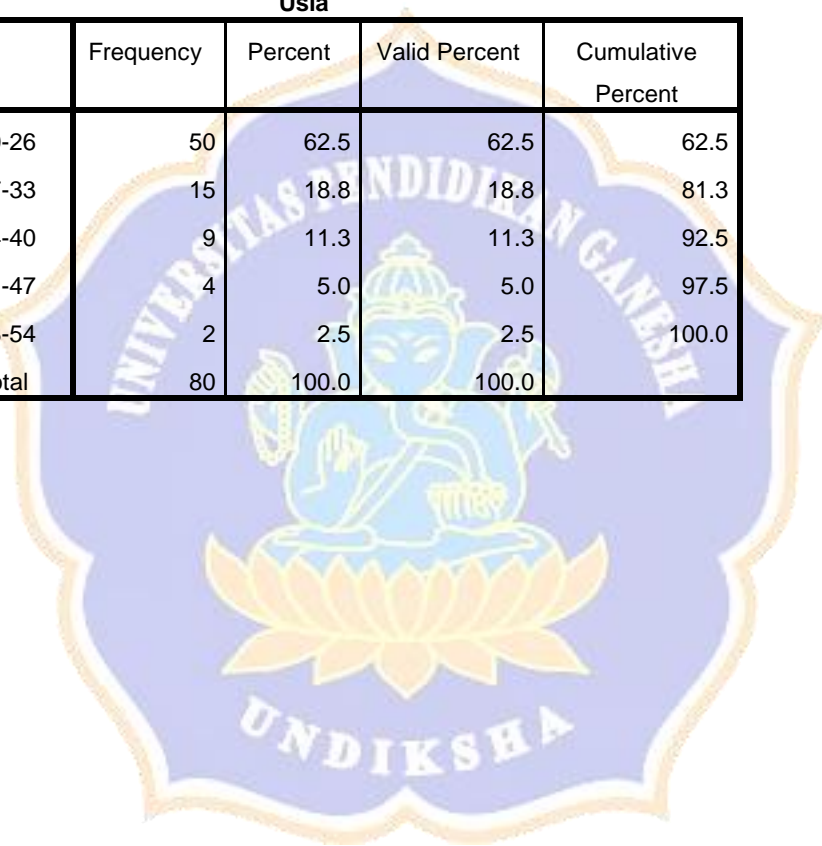
Lampiran 04. Deskripsi Data

JenisKelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	38	47.5	47.5	47.5
Valid Perempuan	42	52.5	52.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
20-26	50	62.5	62.5	62.5
27-33	15	18.8	18.8	81.3
Valid 34-40	9	11.3	11.3	92.5
41-47	4	5.0	5.0	97.5
48-54	2	2.5	2.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	



Lampiran 05. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Kualitas Pelayanan

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.976**	.526**	.551**	.393**	.856**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80
X1.2	Pearson Correlation	.976**	1	.564**	.565**	.447**	.879**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80
X1.3	Pearson Correlation	.526**	.564**	1	.930**	.556**	.860**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80
X1.4	Pearson Correlation	.551**	.565**	.930**	1	.495**	.854**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80
X1.5	Pearson Correlation	.393**	.447**	.556**	.495**	1	.671**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	80	80	80	80	80	80
X1	Pearson Correlation	.856**	.879**	.860**	.854**	.671**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80	80

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.884	5

Kepuasan Pelanggan

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.592**	.479**	.673**	.827**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
X2.2	Pearson Correlation	.592**	1	.786**	.465**	.869**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
X2.3	Pearson Correlation	.479**	.786**	1	.426**	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80	80

	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80	80
	Pearson Correlation	.673**	.465**	.426**	1	.775**
X2.4	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	80	80	80	80	80
	Pearson Correlation	.827**	.869**	.822**	.775**	1
X2	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.841	4

Loyalitas Pelanggan

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y
	Pearson Correlation	1	.526**	.493**	.836**
Y1	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	80	80	80	80
	Pearson Correlation	.526**	1	.389**	.802**
Y2	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80
	Pearson Correlation	.493**	.389**	1	.773**
Y3	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	80	80	80	80
	Pearson Correlation	.836**	.802**	.773**	1
Y	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80

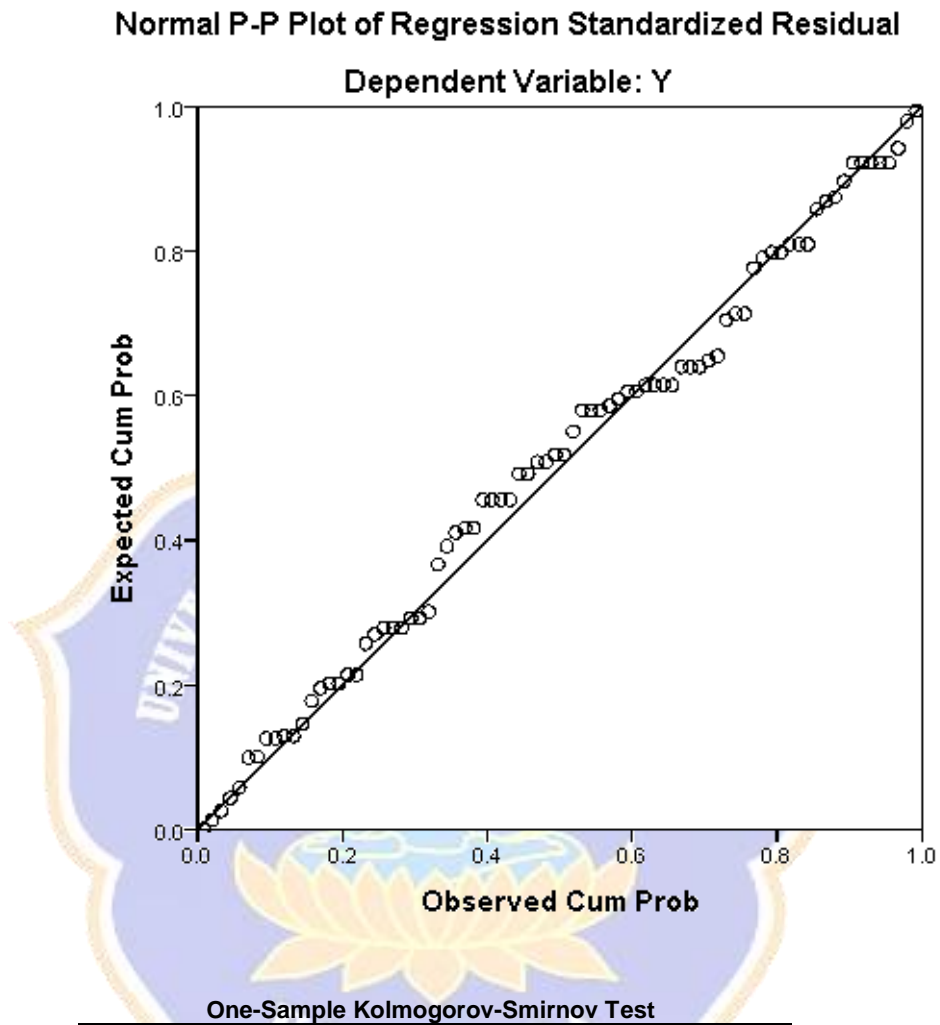
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.726	3

Lampiran 06. Pengujian Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas



		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.04510872
	Absolute	.068
Most Extreme Differences	Positive	.068
	Negative	-.068
Kolmogorov-Smirnov Z		.611
Asymp. Sig. (2-tailed)		.849

a. Test distribution is Normal.

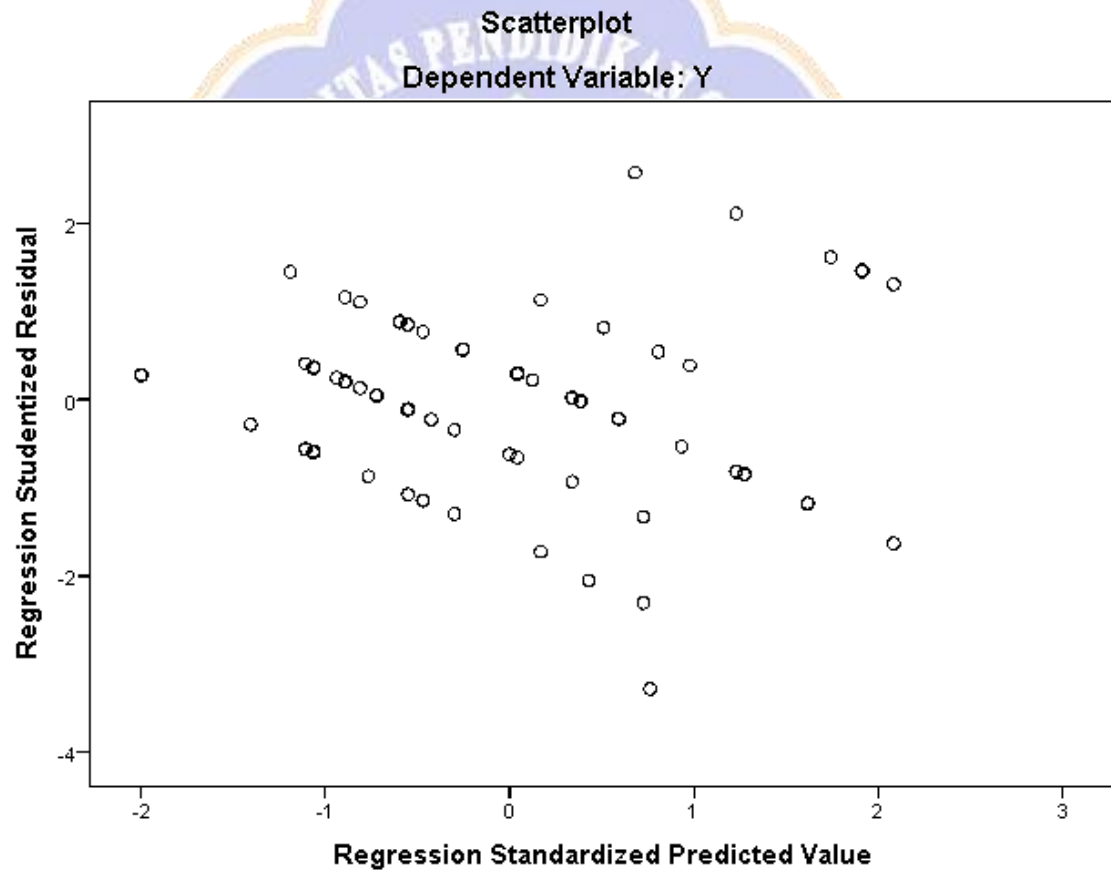
b. Calculated from data.

2. Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a								
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	3.794	.976		3.886	.000		
	X1	.165	.055	.313	2.992	.004	.639	1.564
	X2	.287	.068	.444	4.241	.000	.639	1.564

a. Dependent Variable: Y

3. Uji Heteroskedastisitas



Lampiran 07. Analisis Regresi Linier Berganda

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.679 ^a	.461	.447	1.059

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	73.912	2	36.956	32.978	.000 ^b
	Residual	86.288	77	1.121		
	Total	160.200	79			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	3.794	.976		3.886	.000			
	X1	.165	.055	.313	2.992	.004	.579	.323	.250
	X2	.287	.068	.444	4.241	.000	.631	.435	.355

a. Dependent Variable: Y