

Lampiran 01. Data Pendapatan Gayatri Mas Mode dan Jegeg Kebaya di Singaraja Periode Tahun 2021

Periode Tahun 2021	Pendapatan	
	Gayatri Mas Mode	Jegeg Kebaya
Juni	Rp 6.200.000	Rp 5.800.000
Juli	Rp 7.600.000	Rp 6.150.000
Agustus	Rp 5.670.000	Rp 6.400.000
September	Rp 5.955.000	Rp 7.745.000
Oktober	Rp 5.660.000	Rp 7.450.000

(Sumber : Gayatri Mas Mode)



Lampiran 02. Kuesioner Penelitian



UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN
Jalan Udayana No. 11, Singaraja, Telepon. (0362) 26830
Email : jurusanmanajemen.undiksha@gmail.com

Kepada

Yth. Saudara/i Pelanggan Gayatri Mas Mode di Singaraja

Di tempat

Hal : Pengisian Kuisisioner

Dengan Hormat,

Saudara/i Pelanggan Gayatri Mas Mode di Singaraja, sehubungan penelitian yang saya lakukan untuk menyelesaikan studi di Universitas Pendidikan Ganesha, saya mohon dengan hormat kesediaannya meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini secara sukarela. Kuisisioner ini bertujuan memperoleh data yang digunakan untuk mengetahui **“Pengaruh Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Gayatri Mas Mode di Singaraja”**. Data yang diperoleh hanya akan digunakan untuk tujuan akademik dan akan dipergunakan secara konfidensial. Diharapkan agar saudara/i berkenan untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada dengan jujur. Atas kerjasama dan partisipasi yang diberikan saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Gusti Vica Tunastini
NIM. 1817041014

KUISIONER PENELITIAN

Pengaruh Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Gayatri Mas Mode di Singaraja

A. Identitas Responden

(Beri tanda \checkmark pada kotak jawaban)

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan
3. Usia : Tahun
4. Tingkat Pendidikan :
5. Pernah bertransaksi di Gayatri Mas Mode Singaraja minimal 1 kali ?
 IYA TIDAK

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

B. Petunjuk Pengisian Kuisisioner

1. Pernyataan di bawah ini hanya semata-mata untuk data penelitian dalam rangka menyusun TAS (Tugas Akhir Skripsi).
2. Isilah data pribadi anda terlebih dahulu.
3. Bacalah dengan teliti setiap pernyataan dan jawablah yang paling sesuai dengan keadaan dan pendapat anda.
4. Berilah tanda centang (\checkmark) pada pilihan jawaban yang anda kehendaki pada kolom yang telah tersedia.

Keterangan

- SS : Sangat Setuju
 S : Setuju
 KS : Kurang Setuju
 TS : Tidak Setuju
 STS : Sangat Tidak Setuju

C. Butir Persyaratan

1. Kepercayaan Pelanggan

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Gayatri Mas Mode menjamin keamanan pelanggan saat berbelanja di butik					
2	Produk yang saya sewa di Gayatri Mas Mode sesuai dengan ukuran yang dipesan					
3	Gayatri Mas Mode selalu memperhatikan <i>review</i> dari pelanggan					
4	Gayatri Mas Mode selalu memperhatikan produk yang ditawarkan					
5	Gayatri Mas Mode kompeten dalam menanggapi keinginan dan kebutuhan pelanggan					

2. Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Produk yang ada di Gayatri Mas Mode sesuai dengan harapan					
2	Karyawan di Gayatri Mas Mode memberikan pelayanan yang memuaskan					
3	Butik Gayatri Mas Mode memiliki desain interior dan eksterior yang memuaskan					
4	Gayatri Mas Mode memiliki banyak cara dalam proses pembayaran transaksi					

3. Loyalitas Pelanggan

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya selalu berbelanja di Gayatri Mas Mode sebelum ke tempat lain					
2	Saya akan merekomendasikan Gayatri Mas Mode kepada kerabat saya					
3	Saya selalu berbicara positif (hal baik) yang saya alami ketika berada di Gayatri Mas Mode					
4	Saya akan kembali berbelanja di Gayatri Mas Mode pada masa mendatang					

Lampiran 03. Data Kuisisioner

No	Kepercayaan (X1)					Kepuasan Pelanggan (X2)					Loyalitas Pelanggan (Y)					
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2	Y1	Y2	Y3	Y4	Y
1	5	5	4	5	4	23	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18
2	4	4	4	5	5	22	5	4	4	4	17	4	4	4	5	17
3	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15
4	4	4	4	4	4	19	4	4	4	3	15	3	4	4	4	15
5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
6	5	5	5	5	4	24	5	4	4	4	17	3	4	5	5	17
7	4	5	4	5	5	23	5	5	5	4	19	4	5	5	5	19
8	5	5	5	4	4	23	5	5	4	4	18	4	4	4	5	17
9	5	5	4	5	4	23	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18
10	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	17	4	5	5	5	19
11	5	4	5	5	5	24	5	5	5	4	19	4	4	5	5	18
12	5	5	5	5	4	24	5	5	4	4	18	4	5	5	5	19
13	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
14	5	5	5	5	4	24	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16
15	5	5	4	4	4	22	5	4	4	4	17	4	4	5	5	18
16	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
17	4	4	3	4	4	19	4	4	4	3	15	3	4	4	4	15
18	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16
19	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	14	4	4	4	3	15
20	5	4	3	5	4	21	4	4	4	3	15	4	4	4	5	17
21	4	4	4	4	5	4	21	5	5	4	18	4	4	4	4	16
22	4	5	5	4	4	22	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15
23	4	5	4	4	4	21	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16
24	5	4	5	4	5	23	5	5	5	4	19	4	4	5	4	17
25	5	4	5	5	4	23	5	5	4	4	18	4	4	5	5	18
26	4	4	4	4	3	19	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15
27	5	4	4	4	5	22	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
28	4	4	4	5	5	22	5	5	4	4	18	3	4	4	4	15
29	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
30	4	4	4	4	5	21	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17
31	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16
32	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20
33	5	5	5	4	4	23	5	5	4	4	18	4	5	5	5	19
34	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
35	4	4	4	4	3	19	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16
36	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20
37	4	5	4	4	5	22	5	5	4	4	18	4	4	4	5	17
38	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
39	5	4	4	5	3	21	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17
40	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20
41	5	5	4	4	4	22	4	4	4	3	15	3	3	4	4	14
42	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20
43	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
44	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17
45	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
46	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
47	4	4	4	4	3	19	4	4	3	3	14	4	4	4	3	15
48	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
49	4	4	4	4	5	21	5	4	3	3	15	4	4	4	5	17
50	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14
51	5	4	4	4	5	22	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
52	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	14	3	4	4	4	15
53	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
54	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17
55	5	5	5	5	4	24	4	4	5	5	18	4	5	5	5	19
56	5	5	4	4	4	22	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16
57	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
58	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
59	5	4	4	4	4	21	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16
60	5	5	5	4	4	23	5	5	4	4	18	4	5	5	4	18
61	5	5	5	4	4	23	5	5	4	4	18	5	5	4	4	18
62	4	5	4	5	5	23	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15
63	3	5	4	5	5	22	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16
64	5	5	3	3	3	19	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14
65	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
66	5	4	5	5	4	23	5	5	5	4	19	4	4	5	4	17
67	5	5	4	4	4	22	4	3	3	3	13	5	4	4	4	17
68	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
69	5	5	5	5	4	24	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20
70	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
71	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
72	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
73	5	5	4	5	5	24	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17
74	4	4	3	4	4	19	5	4	4	4	17	5	5	4	4	18
75	4	4	4	1	4	17	5	4	3	3	15	4	4	4	4	16
76	5	4	5	3	5	22	5	4	4	4	17	5	5	4	4	18
77	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
78	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	18	5	5	5	4	19
79	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
80	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
81	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
82	4	4	5	5	4	22	4	4	3	3	14	4	4	4	3	15
83	5	5	4	4	5	23	5	4	4	5	18	5	5	5	4	19
84	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19	5	5	4	4	18

85	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17
86	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17
87	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19	5	5	5	4	19
88	4	3	4	4	3	18	4	4	4	3	15	4	4	3	3	14
89	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
90	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	18	5	4	4	4	17
91	5	4	3	5	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
92	4	5	5	4	4	22	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16
93	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15
94	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17
95	5	4	5	4	4	22	5	4	4	4	17	4	4	3	3	14
96	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15
97	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
98	5	4	5	4	4	22	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
99	4	5	4	5	4	22	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
100	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	17	4	4	4	3	15
101	5	4	4	4	3	20	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15
102	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	15	4	4	4	3	15
103	4	4	5	4	5	22	5	4	4	4	17	4	4	4	3	15
104	5	4	5	5	4	23	5	5	4	3	17	5	5	5	4	19
105	4	4	3	4	3	18	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14
106	5	4	5	3	5	22	5	4	4	4	17	5	5	4	4	18
107	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
108	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	18	5	5	5	4	19
109	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
110	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
111	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
112	4	4	5	5	4	22	4	4	3	3	14	4	4	4	3	15
113	5	5	4	4	5	23	5	5	4	4	18	5	5	5	4	19
114	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19	5	5	4	4	18
115	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17
116	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17
117	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19	5	5	5	4	19
118	4	3	4	4	3	18	4	4	3	3	15	4	4	3	3	14
119	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
120	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	18	5	4	4	4	17
121	5	4	3	5	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
122	4	5	5	4	4	22	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16
123	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15
124	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17
125	5	4	5	4	4	22	5	4	4	4	17	4	4	3	3	14
126	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15
127	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
128	5	4	5	4	4	22	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
129	4	5	4	5	4	22	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
130	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	17	4	4	4	3	15



Lampiran 04. Output SPSS

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	130	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	130	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.746	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	17.3077	2.804	.481	.713
X1.2	17.4000	2.660	.565	.683
X1.3	17.5000	2.562	.555	.685
X1.4	17.4769	2.655	.449	.727
X1.5	17.5769	2.603	.513	.701

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	130	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	130	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.840	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	12.3615	1.783	.611	.824
X2.2	12.5385	1.661	.735	.771
X2.3	12.7385	1.605	.736	.769
X2.4	12.9231	1.715	.617	.823



Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	130	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	130	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.790	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	12.5769	1.951	.481	.795
Y2	12.5462	1.847	.714	.693
Y3	12.5769	1.734	.719	.680
Y4	12.7231	1.675	.537	.783

Correlations

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.445**	.451**	.264**	.265**	.669**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.002	.002	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X1.2	Pearson Correlation	.445**	1	.413**	.360**	.409**	.732**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X1.3	Pearson Correlation	.451**	.413**	1	.317**	.425**	.739**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X1.4	Pearson Correlation	.264**	.360**	.317**	1	.386**	.676**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000		.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X1.5	Pearson Correlation	.265**	.409**	.425**	.386**	1	.713**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000		.000
	N	130	130	130	130	130	130
X1	Pearson Correlation	.669**	.732**	.739**	.676**	.713**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	130	130	130	130	130	130

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

Correlations

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.707**	.461**	.420**	.780**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130
X2.2	Pearson Correlation	.707**	1	.662**	.464**	.856**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130
X2.3	Pearson Correlation	.461**	.662**	1	.699**	.862**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	130	130	130	130	130
X2.4	Pearson Correlation	.420**	.464**	.699**	1	.792**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	130	130	130	130	130
X2	Pearson Correlation	.780**	.856**	.862**	.792**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	130	130	130	130	130

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

Correlations

		Correlations				
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y
Y1	Pearson Correlation	1	.657**	.380**	.249**	.706**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.004	.000
	N	130	130	130	130	130
Y2	Pearson Correlation	.657**	1	.631**	.432**	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130
Y3	Pearson Correlation	.380**	.631**	1	.677**	.849**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	130	130	130	130	130
Y4	Pearson Correlation	.249**	.432**	.677**	1	.776**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000		.000
	N	130	130	130	130	130
Y	Pearson Correlation	.706**	.835**	.849**	.776**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	130	130	130	130	130

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

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y	16.8077	1.73024	130
X1	21.8154	1.97576	130
X2	16.8538	1.68951	130

Model Summary^b

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	.794 ^a	.630	.624	1.06073	.630	108.118	2	127	.000

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	243.298	2	121.649	108.118	.000 ^b
	Residual	142.894	127	1.125		
	Total	386.192	129			

a. Dependent Variable: Y

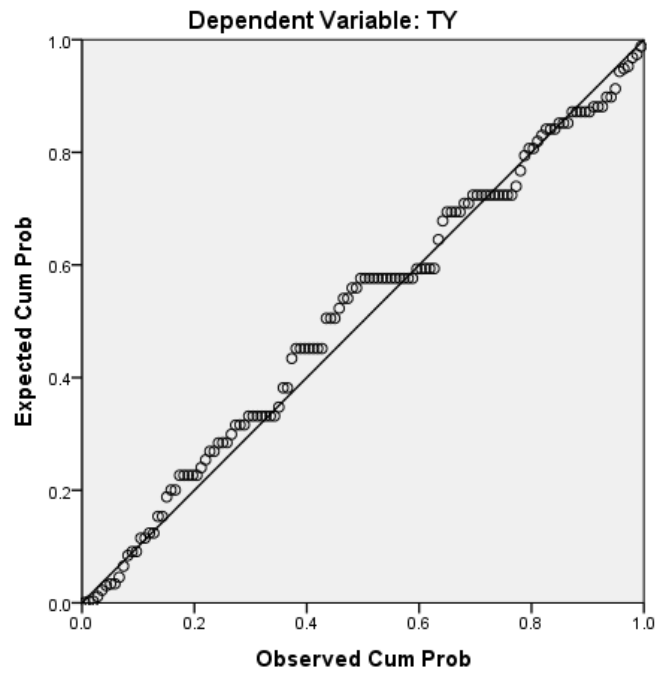
b. Predictors: (Constant), X2, X1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Beta	Zero-order	Partial	Partial	Tolerance
1	(Constant)	1.506	1.061		1.420	.158					
	X1	.333	.072	.380	4.592	.000	.733	.377	.248	.425	2.352
	X2	.477	.085	.466	5.627	.000	.754	.447	.304	.425	2.352

a. Dependent Variable: Y

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot

