



**LAMPIRAN**

## Lampiran 01. Kuesioner penelitian



### KUESIONER PENELITIAN UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN

Kepada

Yth. Bapak/Ibu, Saudara/i

Hal: Pengisian Kuisisioner

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan studi di Universitas Pendidikan Ganesha pada Jurusan Manajemen, dengan ini saya melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Produk Merek Pond’s di Toko Krisna”**.

Maka dengan ini, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/i untuk berkenan mengisi kuisisioner ini. Data yang saya kumpulkan melalui kuisisioner ini murni digunakan untuk tujuan penelitian. Atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu, Saudara/i yang turut berpartisipasi dalam mengisi kuisisioner penelitian ini, saya ucapkan terima kasih.

Singaraja, 28 Desember 2021

Peneliti

Gusti Ayu Putu Sri Lestari

NIM. 1817041239

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PENGGUNA  
PRODUK MEREK POND'S DI TOKO KRISNA**

**Petunjuk Pengisian Kuesioner**

Angket ini terdiri dari dua bagian yaitu sebagai berikut.

1. Bagian A terdiri dari identitas responden, yang diisi dengan identitas masing-masing responden sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
2. Bagian B terdiri dari daftar pertanyaan, dimana pada bagian ini responden hanya memilih salah satu jawaban dengan memberi tanda centang (✓) pada kolom yang sudah disediakan.

Keterangan :

- SS     untuk jawaban   Sangat Setuju  
S       untuk jawaban   Setuju  
CS     untuk jawaban   Cukup Setuju  
TS     untuk jawaban   Tidak Setuju  
STS    untuk jawaban   Sangat Tidak Setuju

**A. IDENTITAS RESPONDEN**

1. Nama                        :
2. Usia                         :
3. Alamat                     :
4. Jenis Kelamin            :
5. Anda pernah melakukan pembelian dan menggunakan produk merek pond's di Toko Krisna                :  IYA        TIDAK

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

**B. CHECKLIST PERTANYAAN**

NO	PERTANYAAN KUALITAS PRODUK (X1)					
		SS	S	CS	TS	STS
1	Produk yang ditawarkan merek pond's mampu merubah penampilan anda semakin menawan					
2	Produk merek pond's mudah untuk digunakan sehari-hari.					
3	Produk merek pond's aman digunakan karena sudah memiliki ijin dari BPOM					
4	produk merek pond's memiliki berbagai varian sesuai dengan kualitas yang dijanjikan.					
5	Produk merek pond's tidak mudah rusak dalam periode waktu tertentu.					
6	Produk merek pond's memiliki desain kemasan yang menarik.					
7	Produk merek pond's memiliki citra yang baik dikalangan masyarakat.					

NO	PERTANYAAN KEPUASAN PELANGGAN (X2)					
		SS	S	CS	TS	STS
1	Produk merek pond's memberikan kepuasan sesuai dengan yang anda harapkan.					
2	Anda berminat untuk membeli kembali produk merek pond's karena memiliki kualitas produk yang baik					
3	Anda bersedia merekomendasikan produk merek pond's kepada orang lain					

NO	LOYALITAS PELANGGAN (Y)					
		SS	S	CS	TS	STS
1	Anda selalu membeli produk merek pond's untuk perawatan kulit .					

NO	LOYALITAS PELANGGAN (Y)	SS	S	CS	TS	STS
2	Anda sudah terbiasa menggunakan produk merek pond's dalam merawat kulit.					
3	Anda menyukai kualitas produk merek pond's.					
4	Anda ingin tetap menggunakan produk merek pond's dalam merawat kulit.					
5	Anda yakin untuk terus menggunakan produk merek pond's karena memiliki kualitas yang baik.					



## Lampiran 02. Data Penelitian

### 1. Tabulasi Data Hasil Kuesioner Uji Validitas Dan Reabilitas Kualitas Produk

NO	KUALITAS PRODUK (X1)							TOTAL
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	
1	5	4	5	4	4	4	4	30
2	4	5	5	5	5	5	5	34
3	4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	5	4	5	5	5	5	33
5	3	3	3	3	3	2	4	21
6	4	4	4	4	4	4	4	28
7	5	4	5	4	5	5	5	33
8	4	5	4	5	4	4	5	31
9	5	5	5	5	4	4	4	32
10	5	5	5	5	5	5	5	35
11	4	5	5	5	5	5	5	34
12	5	5	5	5	5	5	5	35
13	4	5	5	5	5	5	5	34
14	4	4	5	5	5	5	4	32
15	4	4	5	5	4	4	5	31
16	5	5	4	4	5	5	4	32
17	4	4	4	4	5	4	4	29
18	4	4	4	4	4	4	4	28
19	4	4	5	4	5	4	4	30
20	4	4	5	4	5	4	4	30
21	5	5	5	5	4	4	5	33
22	5	5	5	5	5	5	5	35
23	3	3	4	4	2	3	3	22
24	4	4	4	4	4	3	3	26
25	3	4	4	3	3	4	4	25
26	3	4	4	3	3	4	4	25
27	4	3	4	4	3	3	4	25
28	3	4	4	4	4	4	3	26
29	4	3	4	2	4	4	4	25
30	4	3	4	3	3	4	3	24

2. Tabulasi Data Hasil Kuesioner Uji Validitas Dan Reabilitas Kepuasan Pelanggan

NO	KEPUASAN PELANGGAN (X2)			TOTAL
	X2.1	X2.2	X2.3	
1	4	4	4	12
2	4	4	4	12
3	4	4	3	11
4	3	4	3	10
5	5	4	4	13
6	5	4	4	13
7	4	4	4	12
8	5	4	3	12
9	4	3	3	10
10	5	4	4	13
11	3	2	3	8
12	3	4	3	10
13	4	4	4	12
14	4	4	4	12
15	4	3	3	10
16	5	4	4	13
17	4	4	4	12
18	3	3	3	9
19	5	4	4	13
20	5	4	4	13
21	4	5	4	13
22	4	2	2	8
23	4	3	3	10
24	4	4	4	12
25	4	4	4	12
26	3	3	3	9
27	5	4	4	13
28	3	3	3	9
29	3	3	3	9
30	3	4	4	11



3. Tabulasi Data Hasil Kuesioner Uji Validitas Dan Reabilitas Loyalitas Pelanggan

NO	LOYALITAS PELANGGAN (Y)					TOTAL
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	
1	5	4	5	4	5	23
2	5	4	5	4	5	23
3	5	4	5	4	4	22
4	2	3	3	3	4	15
5	4	4	4	4	4	20
6	4	4	4	4	3	19
7	3	3	3	3	3	15
8	3	3	3	3	4	16
9	3	3	3	3	3	15
10	4	4	4	3	4	19
11	2	3	3	3	3	14
12	3	3	3	3	4	16
13	2	3	3	3	3	14
14	4	3	4	3	4	18
15	2	2	3	3	3	13
16	4	4	4	4	4	20
17	3	4	4	3	3	17
18	3	4	4	3	3	17
19	3	4	4	3	4	18
20	3	4	3	3	3	16
21	2	2	3	3	3	13
22	2	2	2	2	2	10
23	3	3	3	3	3	15
24	3	3	3	3	3	15
25	2	2	3	2	2	11
26	3	3	3	3	3	15
27	3	3	3	3	3	15
28	2	2	3	2	2	11
29	2	2	3	3	3	13
30	3	3	3	3	3	15







NO	KUALITAS PRODUK (X1)							TOTAL
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	
87	3	3	4	3	3	4	3	23
88	3	3	3	3	3	3	3	21
89	4	4	5	4	4	4	4	29
90	4	4	3	4	3	3	3	24

5. Tabulasi Data Hasil Kuesioner Uji Analisis Regresi Linier Berganda Kepuasan Pelanggan

NO	KEPUASAN PELANGGAN (X2)			TOTAL
	X2.1	X2.2	X2.3	
1	4	4	4	12
2	4	4	4	12
3	5	4	3	12
4	4	4	3	11
5	4	4	4	12
6	3	4	4	11
7	5	5	5	15
8	4	4	4	12
9	4	3	5	12
10	4	3	4	11
11	2	2	2	6
12	4	3	5	12
13	2	2	2	6
14	5	5	5	15
15	3	2	3	8
16	4	4	4	12
17	3	3	3	9
18	3	3	3	9
19	3	3	2	8
20	4	3	5	12
21	4	4	4	12
22	4	4	4	12
23	3	4	5	12
24	5	5	5	15
25	4	4	4	12
26	4	4	4	12
27	4	4	4	12
28	4	4	4	12
29	4	4	4	12
30	3	2	2	7
31	4	3	5	12
32	4	4	4	12
33	4	4	4	12

NO	KEPUASAN PELANGGAN (X2)			TOTAL
	X2.1	X2.2	X2.3	
34	4	4	4	12
35	2	3	2	7
36	4	3	5	12
37	4	4	4	12
38	4	4	4	12
39	3	4	5	12
40	4	4	4	12
41	3	3	3	9
42	4	4	4	12
43	4	4	4	12
44	3	3	1	7
45	3	4	5	12
46	4	4	4	12
47	4	3	5	12
48	3	3	5	11
49	3	2	3	8
50	4	3	4	11
51	4	4	4	12
52	4	4	4	12
53	4	5	5	14
54	3	4	5	12
55	4	4	4	12
56	4	4	4	12
57	4	4	4	12
58	4	4	4	12
59	4	2	1	7
60	5	4	3	12
61	5	4	5	14
62	3	3	2	8
63	4	4	4	12
64	3	2	3	8
65	4	4	4	12
66	4	2	2	8
67	3	3	2	8
68	4	3	4	11
69	3	4	5	12
70	4	4	4	12
71	2	2	2	6
72	4	5	5	14
73	2	2	3	7
74	5	5	5	15
75	3	4	5	12
76	4	4	5	13
77	3	2	3	8

NO	KEPUASAN PELANGGAN (X2)			TOTAL
	X2.1	X2.2	X2.3	
78	3	3	2	8
79	2	2	3	7
80	4	5	5	14
81	4	4	5	13
82	4	4	5	13
83	2	2	3	7
84	4	4	4	12
85	4	4	3	11
86	4	4	4	12
87	3	4	5	12
88	4	4	4	12
89	4	4	4	12
90	3	3	3	9

6. Tabulasi Data Hasil Kuesioner Uji Analisis Regresi Linier Berganda Loyalitas Pelanggan

NO	LOYALITAS PELANGGAN (Y)					TOTAL
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	
1	4	3	3	3	3	16
2	4	4	4	3	4	19
3	4	4	4	4	3	19
4	3	4	4	3	2	16
5	4	4	4	4	4	20
6	3	3	4	3	3	16
7	5	4	5	4	4	22
8	4	4	4	4	4	20
9	3	4	4	3	3	17
10	3	3	4	3	3	16
11	3	3	3	3	2	14
12	3	3	3	3	3	15
13	3	3	2	2	2	12
14	4	4	4	4	4	20
15	3	3	3	3	3	15
16	4	4	5	4	3	20
17	3	4	4	3	3	17
18	4	4	3	3	3	17
19	3	4	3	3	2	15
20	4	4	4	4	3	19
21	4	4	4	3	3	18
22	4	4	4	4	4	20
23	3	4	3	3	2	15
24	5	5	5	4	4	23

NO	LOYALITAS PELANGGAN (Y)					TOTAL
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	
25	3	4	4	3	3	17
26	4	4	4	4	4	20
27	3	4	5	3	3	18
28	3	4	4	3	3	17
29	2	4	4	4	3	17
30	3	3	4	3	3	16
31	3	4	3	3	3	16
32	4	4	4	4	3	19
33	4	4	5	3	3	19
34	3	3	4	3	3	16
35	3	4	3	3	3	16
36	3	4	4	3	3	17
37	3	4	4	3	3	17
38	3	4	3	3	3	16
39	3	3	4	3	3	16
40	4	4	4	3	3	18
41	4	4	4	4	4	20
42	3	4	3	3	3	16
43	4	4	3	3	3	17
44	3	4	4	3	3	17
45	3	4	4	3	4	18
46	3	4	4	3	4	18
47	4	4	4	4	3	19
48	3	4	4	3	4	18
49	3	4	4	3	3	17
50	3	4	4	3	4	18
51	3	4	4	3	3	17
52	4	3	4	3	3	17
53	5	5	5	5	4	24
54	4	3	4	3	3	17
55	3	4	4	3	3	17
56	4	4	4	3	4	19
57	4	5	4	3	3	19
58	4	5	4	4	4	21
59	3	5	3	3	3	17
60	4	5	5	4	4	22
61	4	5	4	4	4	21
62	3	4	4	3	3	17
63	3	5	3	3	3	17
64	3	4	3	3	3	16
65	4	4	4	4	4	20
66	3	3	4	3	3	16
67	3	5	4	3	3	18
68	4	4	4	4	4	20

NO	LOYALITAS PELANGGAN (Y)					TOTAL
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	
69	3	4	4	3	3	17
70	4	4	3	3	2	16
71	3	3	3	3	2	14
72	4	5	5	4	4	22
73	2	3	3	2	2	12
74	4	5	4	4	4	21
75	3	3	3	3	3	15
76	4	4	4	4	4	20
77	4	3	4	3	3	17
78	3	4	4	3	3	17
79	3	3	3	3	3	15
80	5	4	5	4	4	22
81	4	5	4	4	4	21
82	5	4	5	4	3	21
83	2	3	3	2	2	12
84	4	4	4	4	4	20
85	4	5	4	4	4	21
86	4	4	4	4	4	20
87	3	4	4	3	4	18
88	3	4	4	3	3	17
89	4	4	4	3	4	19
90	4	3	3	3	3	16





### Lampiran 03. Hasil Output SPSS Uji Validitas dan Reabilitas

#### 1. Hasil Output SPSS Uji Validitas dan Reabilitas Kualitas Produk

		Correlations							TOTAL
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.540**	.614**	.479**	.578**	.523**	.484**	.733**
	Sig. (2-tailed)		.002	.000	.007	.001	.003	.007	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.540**	1	.544**	.767**	.673**	.711**	.683**	.872**
	Sig. (2-tailed)	.002		.002	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.614**	.544**	1	.633**	.602**	.637**	.533**	.789**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002		.000	.000	.000	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.479**	.767**	.633**	1	.546**	.516**	.606**	.806**
	Sig. (2-tailed)	.007	.000	.000		.002	.003	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.578**	.673**	.602**	.546**	1	.763**	.576**	.846**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.002		.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.6	Pearson Correlation	.523**	.711**	.637**	.516**	.763**	1	.601**	.841**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.003	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.7	Pearson Correlation	.484**	.683**	.533**	.606**	.576**	.601**	1	.787**
	Sig. (2-tailed)	.007	.000	.002	.000	.001	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
TOT	Pearson Correlation	.733**	.872**	.789**	.806**	.846**	.841**	.787**	1
ALX	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
1	N	30	30	30	30	30	30	30	30

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.911	7

2. Hasil *Output* SPSS Uji Validitas dan Reabilitas Kepuasan Pelanggan**Correlations**

	X2.1	X2.2	X2.3	TOTALX2
X2.1 Pearson Correlation	1	.421*	.488**	.789**
X2.1 Sig. (2-tailed)		.020	.006	.000
X2.1 N	30	30	30	30
X2.2 Pearson Correlation	.421*	1	.761**	.855**
X2.2 Sig. (2-tailed)	.020		.000	.000
X2.2 N	30	30	30	30
X2.3 Pearson Correlation	.488**	.761**	1	.871**
X2.3 Sig. (2-tailed)	.006	.000		.000
X2.3 N	30	30	30	30
TOTALX2 Pearson Correlation	.789**	.855**	.871**	1
TOTALX2 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
TOTALX2 N	30	30	30	30

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

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.774	3

3. Hasil *Output* SPSS Uji Validitas dan Reabilitas Loyalitas Pelanggan

		Correlations					
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	TOTALY
Y1	Pearson Correlation	1	.766**	.859**	.787**	.738**	.939**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	.766**	1	.751**	.717**	.630**	.865**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	.859**	.751**	1	.752**	.729**	.919**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y4	Pearson Correlation	.787**	.717**	.752**	1	.747**	.881**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y5	Pearson Correlation	.738**	.630**	.729**	.747**	1	.859**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL Y	Pearson Correlation	.939**	.865**	.919**	.881**	.859**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

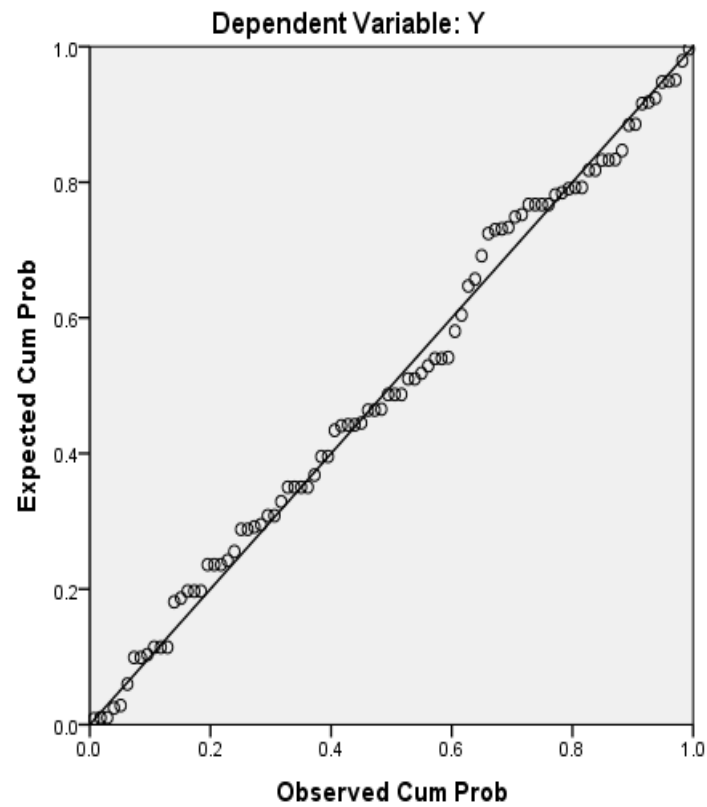
## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.929	5

### Lampiran 04. Output SPSS Uji Asumsi Klasik

#### 1. Hasil Output SPSS Uji Normalitas Data

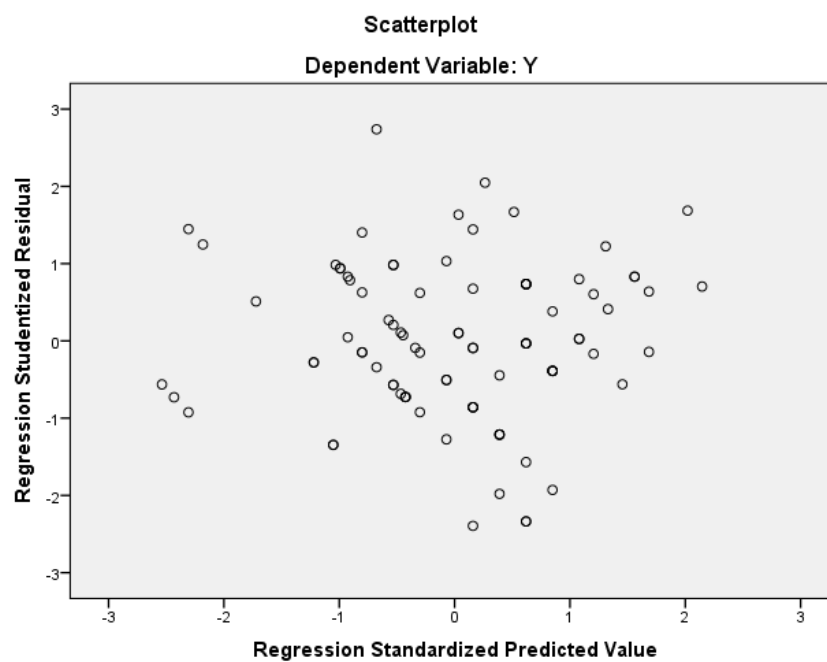
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



		Unstandardized Residual
N		90
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.29778600
Most Extreme Differences	Absolute	.071
	Positive	.058
	Negative	-.071
Test Statistic		.071
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

2. Hasil *Output* SPSS Uji Multikolinearitas Data

Variabel	<i>Collinearity Statistik</i>		Keterangan
	<i>Tolerance</i>	VIF	
Kualitas Produk (X1)	0,573	1,745	Tidak terjadi multikolinearitas
Kepuasan Pelanggan (X2)	0,573	1,745	Tidak terjadi multikolinearitas

3. Hasil *Output* SPSS Uji Heteroskedastisitas Data

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.050	.644		1.631	.106
X1	-.004	.033	-.018	-.130	.897
X2	.007	.050	.020	.140	.889

a. Dependent Variable: ABS\_RES

### Lampiran 05. Output SPSS Analisis Regresi Linier Berganda

**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	.840 <sup>a</sup>	.705	.698	1.313	.705	104.036	2	87	.000

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	358.502	2	179.251	104.036	.000 <sup>b</sup>
	Residual	149.898	87	1.723		
	Total	508.400	89			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	3.098	1.050		2.951	.004						
	X1	.462	.053	.667	8.676	.000	.821	.681	.505	.573	1.745	
	X2	.251	.082	.235	3.055	.003	.671	.311	.178	.573	1.745	

a. Dependent Variable: Y

## RIWAYAT HIDUP



Gusti Ayu Putu Sri Lestari lahir di Singaraja pada tanggal 28 Oktober 2000. Penulis lahir sebagai anak pertama dari pasangan suami istri Bapak Gusti Putu Widnyana dan Ibu Jro Made Sumarni. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Kini penulis tinggal di Jalan Wibisana RT Kalibaru 2, Kecamatan Buleeng, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. Penulis menyelesaikan pendidikan sekolah dasar di SD 3 Kampung Anyar dan lulus pada tahun 2012. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di SMP N 3 Singaraja dan lulus pada tahun 2015. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan di SMK N 1 Singaraja dengan mengambil Jurusan Administrasi Perkantoran dan lulus pada tahun 2018. Kemudian setelah itu penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi di Universitas Pendidikan Ganesha dan mengambil jurusan Manajemen. Sampai pada penulisan skripsi ini penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha.