



LAMPIRAN - LAMPIRAN

Lampiran 01. Data Penjualan Salon Davina Periode bulan Maret-Juli Tahun 2021

Bulan	Frekuensi Transaksi	Penjualan (Rupiah)	Persentase Penjualan
Maret	66	Rp.8.050.000	
April	61	Rp. 7.515.000	-7,3%
Mei	87	Rp. 9.799.000	30,4%
Juni	101	Rp.11.036.000	12,6%
Juli	95	Rp.8.313.000	-24,7%

Sumber: Salon Davina2 Cabang Gerokgak



Lampiran 02. Kuesioner Penelitian



PENGARUH *E-WOM* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SALON DAVINA DI DESA SUMBERKIMA

Kepada Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i

Hal: Pengisian Kuesioner

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan studi di Undiksha pada Jurusan Manajemen, dengan ini saya bermaksud mengadakan penelitian dengan judul “**Pengaruh *E-WOM* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Davina di Desa Sumberkima**”.

Dengan ini, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk berkenan mengisi kuesioner ini sesuai dengan keadaan sebenarnya sebagai data yang akan dipergunakan dalam penelitian. atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i yang turut berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian ini, saya ucapkan terima kasih.

Singaraja, 5 januari 2022

Peneliti

Luh Szizuka Listria Naomi
NIM. 1817041206

A. Identitas Responden

Lengkapilah data di bawah ini.

Nama Lengkap :
 Alamat :
 Usia :
 Jenis Kelamin : Perempuan/Laki-laki

Apakah anda pernah melakukan pembelian jasa sebanyak lebih dari dua kali di Salon Davina?: Ya/Tidak

Jika anda menjawab YA, silakan lanjutkan mengisi kuesioner, namun jika menjawab TIDAK silakan berhenti untuk mengisi kuesioner

B. Petunjuk Pengisian Kuesione

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan memberikan tanda centang pada pilihan jawaban yang tersedia.

SS : Sangat Setuju
 S : Setuju
 N : Netral
 TS : Tidak Setuju
 STS : Sangat Tidak Setuju

A. Variabel E-WOM

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya merasa <i>review</i> yang ditmpilkan pada <i>instagram</i> Salon Davina sangat bermanfaat					
2	Saya melihat banyak pelanggan yang memberikan <i>review</i> terkait kualitas Salon Davina					
3	<i>Review</i> yang diberikan oleh pelanggan sangat mendetail terkait dengan kualitas Salon Davina					

B. Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya merasa nyaman dengan ruang tunggu yang tersedia pada Salon Davina karena terdapat fasilitas seperti sofa, kipas angin, dan lain lain.					
2	Saya merasa puas dengan hasil dan ketepatan waktu yang diberikan Salon Davina					
3	Saya merasa puas dengan respon yang diberikan karyawan Salon Davina					
4	Saya merasa puas dengan jaminan hasil ketahanan dan keamanan perawatan di Salon Davina					
5	Saya merasa puas dengan karyawan salon Davina dalam memberikan pemahaman tentang perawatan dan mendengarkan keluhan pelanggan dengan baik					

C. Variabel Kepuasan Pelanggan

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya akan melakukan perawatan kembali di Salon Davina					
2	Saya akan merekomendasikan Salon Davina kepada teman-teman saya sebagai salon dengan pelayanan yang baik					
3	Saya akan datang kembali ke Salon Davina untuk mencoba <i>treatment</i> lainnya					
4	Salon Davina adalah salon terbaik karena memiliki kualitas yang baik					

Lampiran 03. Tabulasi Data Responden

Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	T Y	X1. 1	X1. 2	X1. 3	TX 1	X2. 1	X2. 2	X2. 3	X2. 4	X2. 5	TX 2
5	5	5	5	20	5	5	4	14	5	5	5	5	5	25
4	3	4	4	15	4	3	4	11	5	4	5	5	4	23
5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
5	5	4	5	19	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
4	3	4	3	14	3	3	3	9	3	3	3	4	4	17
4	3	5	5	17	5	4	4	13	5	4	4	4	5	22
5	4	5	4	18	5	4	5	14	4	4	4	5	5	22
5	5	4	5	19	4	4	3	11	5	5	4	5	5	24
4	4	3	4	15	4	3	3	10	4	3	4	3	4	18
4	4	4	4	16	5	5	4	14	4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	20	5	4	5	14	5	4	5	5	5	24
4	5	4	5	18	3	2	3	8	5	5	5	5	5	25
4	4	5	4	17	5	4	4	13	4	5	5	5	5	24
5	4	3	4	16	5	3	4	12	4	4	5	5	5	23
4	4	5	4	17	5	4	4	13	5	4	4	5	4	22
4	3	4	4	15	3	3	4	10	4	4	5	5	4	22
3	2	4	3	12	3	4	3	10	3	4	4	5	5	21
4	2	4	3	13	3	2	3	8	5	5	5	3	4	22
4	5	3	4	16	4	4	5	13	4	4	4	5	5	22
5	5	2	5	17	5	5	4	14	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	20	3	4	4	11	3	4	4	5	5	21
5	5	3	4	17	4	5	5	14	5	5	5	5	5	25
3	2	3	3	11	4	3	3	10	4	3	4	4	3	18
4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	5	3	5	4	21
5	5	5	5	20	4	4	4	12	5	4	5	5	5	24
3	3	3	4	13	4	3	4	11	3	3	4	4	3	17
5	5	4	4	18	3	4	4	11	5	5	5	5	4	24
3	2	2	4	11	3	3	3	9	3	2	3	4	4	16
4	4	3	4	15	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
4	5	5	4	18	5	5	5	15	4	4	4	5	4	21
5	5	4	5	19	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	20	5	4	4	13	5	4	5	4	5	23
4	5	3	5	17	4	4	5	13	3	4	4	4	5	20
5	4	4	4	17	4	5	5	14	4	4	3	4	4	19
4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	4	5	5	5	24
5	4	4	5	18	5	5	4	14	4	5	4	5	4	22
4	4	5	4	17	4	5	4	13	4	5	4	4	5	22
4	3	3	4	14	4	4	4	12	5	5	4	4	5	23
3	3	4	4	14	3	2	3	8	3	3	3	4	3	16
2	3	3	2	10	3	1	2	6	4	3	3	4	4	18
5	4	4	4	17	5	4	4	13	5	5	5	5	5	25

4	5	4	5	18	4	4	5	13	5	4	5	5	5	24
5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
4	4	3	2	13	3	3	3	9	4	3	2	3	4	16
5	4	5	5	19	5	4	4	13	4	5	5	5	4	23
3	2	3	2	10	5	2	3	10	3	2	3	2	3	13
4	2	4	2	12	4	5	3	12	4	3	5	5	4	21
3	4	2	3	12	3	3	3	9	4	3	4	4	3	18
4	4	3	4	15	5	4	4	13	5	4	5	5	5	24
4	4	5	5	18	5	4	5	14	5	5	5	4	4	23
4	4	3	3	14	4	4	4	12	3	3	4	5	3	18
4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	12	4	3	3	10	4	4	3	5	4	20
3	3	3	4	13	4	3	4	11	3	3	4	4	3	17
5	5	4	4	18	3	4	2	9	5	4	5	5	5	24
4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	5	4	21
4	4	5	3	16	5	5	4	14	5	5	5	4	4	23
3	3	2	3	11	4	3	4	11	3	3	3	4	3	16
3	4	2	4	13	4	3	4	11	3	4	4	4	5	20
5	5	4	5	19	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
3	2	3	3	11	3	3	3	9	3	2	2	3	3	13
3	3	3	3	12	4	3	3	10	4	3	3	4	4	18
5	5	4	5	19	4	4	5	13	4	5	4	5	5	23
3	4	4	4	15	3	2	4	9	5	5	5	4	4	23
3	4	4	3	14	4	3	4	11	4	4	4	3	4	19
4	3	3	3	13	3	4	3	10	4	3	3	4	4	18
2	2	3	2	9	3	3	2	8	2	2	2	3	2	11
4	5	4	4	17	4	4	4	12	4	5	4	5	4	22
3	4	4	3	14	3	2	2	7	4	3	4	3	2	16
2	3	3	3	11	3	2	3	8	3	2	2	3	3	13
4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	5	4	4	4	21
5	4	4	4	17	4	3	5	12	4	4	5	5	4	22
4	4	5	4	17	4	4	4	12	4	5	4	3	4	20
5	4	5	4	18	4	3	4	11	4	4	5	4	4	21
4	4	5	4	17	4	5	4	13	4	3	4	3	5	19
5	5	5	5	20	5	5	4	14	5	4	5	4	5	23
5	4	4	5	18	5	5	5	15	4	5	4	4	4	21
5	5	5	5	20	5	5	4	14	5	4	4	4	5	22
4	3	4	4	15	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
5	5	4	5	19	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
4	3	4	3	14	3	4	3	10	3	3	3	4	4	17
5	5	5	5	20	5	4	4	13	5	4	5	5	5	24
5	4	5	4	18	5	4	5	14	4	4	4	5	5	22

5	5	4	5	19	5	5	4	14	5	5	4	5	5	24
4	4	3	4	15	4	3	3	10	4	3	4	3	4	18
4	4	4	4	16	3	3	4	10	4	3	3	4	4	18
5	5	5	5	20	5	4	5	14	5	4	5	5	5	24
4	5	3	5	17	5	2	5	12	5	5	5	5	5	25
4	4	5	4	17	5	4	4	13	4	5	5	5	5	24
3	4	3	3	13	3	3	3	9	3	3	3	4	4	17
4	4	5	4	17	5	4	4	13	5	5	4	5	4	23
4	5	4	5	18	3	3	4	10	4	4	5	5	4	22
5	4	5	4	18	3	5	4	12	4	5	4	3	5	21
5	5	4	4	18	5	5	5	15	4	5	5	5	5	24
5	4	4	4	17	3	4	4	11	4	4	5	4	5	22
4	4	3	5	16	4	3	3	10	3	4	3	4	4	18
4	5	5	4	18	3	4	4	11	4	5	5	3	3	20
5	5	5	4	19	4	5	4	13	5	4	4	4	5	22



Lampiran 04. Hasil Output SPSS

- Uji Validitas

		Correlations				
		Y1	Y2	Y3	Y4	TY
Y1	Pearson Correlation	1	.676**	.537**	.678**	.873**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.676**	1	.392**	.713**	.851**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.537**	.392**	1	.418**	.715**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.678**	.713**	.418**	1	.851**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
TY	Pearson Correlation	.873**	.851**	.715**	.851**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

		Correlations			
		X1.1	X1.2	X1.3	TX1
X1.1	Pearson Correlation	1	.537**	.602**	.834**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.537**	1	.567**	.852**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.602**	.567**	1	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
TX1	Pearson Correlation	.834**	.852**	.844**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TX2
X2.1	Pearson Correlation	1	.640**	.684**	.424**	.580**	.822**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.640**	1	.654**	.503**	.581**	.847**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.684**	.654**	1	.525**	.534**	.847**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.424**	.503**	.525**	1	.529**	.730**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.580**	.581**	.534**	.529**	1	.791**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TX2	Pearson Correlation	.822**	.847**	.847**	.730**	.791**	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 Reliabilitas
– Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.838	4

- X₁

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.793	3

- X₂

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items

.867	5
------	---

- Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.830 ^a	.688	.682	1.591
a. Predictors: (Constant), TX2, TX1				
b. Dependent Variable: TY				

- Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	541.797	2	270.898	106.995	.000 ^b
	Residual	245.593	97	2.532		
	Total	787.390	99			

a. Dependent Variable: TY

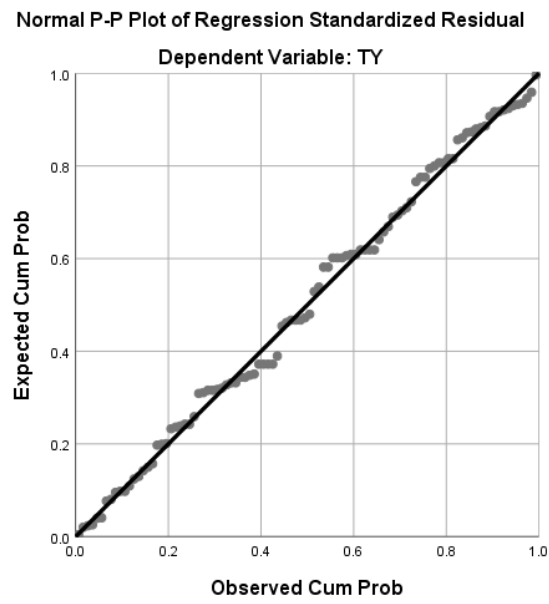
b. Predictors: (Constant), TX2, TX1

- Uji t

Coefficients ^a											
Model	B	Std. Error	Standardized Coefficients	t	Sig.	Zero-order		Partial		Tolerance	VIF
						Correlation	Partia	Partia	Partia		
1 (Constant)	.383	1.096		.350	.727						
TX1	.459	.099	.349	4.619	.000	.717	.425	.262	.564	1.774	
TX2	.490	.067	.557	7.369	.000	.787	.599	.418	.564	1.774	

a. Dependent Variable: TY

- Uji Normalitas



- Uji Heteroskedastisitas

