

LAMPIRAN



Lampiran 01. Kuesioner Awal Mengenai Loyalitas Pelanggan (Y)

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

a) 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 (CS) diberikan skor 3
- (4) Apabila jawaban (TS) diberikan skor 2
- (5) Apabila jawaban (STS) diberikan skor 1

Skor Tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Skor Terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai Tertinggi} &= 5 \\
 \text{Nilai Terendah} &= 1 \\
 \text{Nilai Pertanyaan} &= 4 \\
 \text{Jumlah Responden} &= 1 \\
 \text{Skor Tertinggi} &= 5 \times 4 \times 1 = 20 \\
 \text{Skor Terendah} &= 1 \times 4 \times 1 = 4 \\
 \text{Interval} &= \frac{\text{Skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{Interval}} = \frac{20-4}{5} = 3,2 = 3
 \end{aligned}$$

Rentangan Skor Interval

Rentangan Skor	Keterangan Responden
17-20	Sangat Tinggi
13-16	Tinggi
9-12	Sedang
5-8	Rendah
1-4	Sangat Rendah

2) **Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal Loyalitas Pelanggan Secara Total:**

a) **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 (CS) diberikan skor 3
- (4) Apabila jawaban (TS) diberikan skor 2
- (5) Apabila jawaban (STS) diberikan skor 1

Skor Tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Skor Terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Nilai Tertinggi	=	5
Nilai Terendah	=	1
Nilai Pertanyaan	=	4
Jumlah Responden	=	10
Skor Tertinggi	=	$5 \times 4 \times 10 = 200$
Skor Terendah	=	$1 \times 4 \times 10 = 40$
Interval	=	$\frac{\text{Skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{Interval}} = \frac{200-40}{5} = 32$

Rentangan Skor Interval

Rentangan Skor	Keterangan Responden
161-200	Sangat Tinggi
151-160	Tinggi
101-150	Sedang
41-100	Rendah
1-40	Sangat Rendah

Lampiran 02. Kuesioner Penelitian



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

Kepada

Yth. Saudara/I Mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha

Hal : Pengisian Kuesioner

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan studi di Universitas Pendidikan Ganesha pada program studi S1 Manajemen dengan ini saya mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Produk *Scarlett Whitening* pada Mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha”**

Maka dengan ini, saya mohon kesediaan Saudara/i Mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha untuk berkenan mengisi kuesioner ini murni digunakan untuk tujuan penelitian dan diperlakukan secara konfidensial. Atas kesediaan bantuan Saudara/i yang turut berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian ini, saya ucapkan terima kasih.

Singaraja, 20 Desember 2022

Peneliti

Luh Mas Pebriani
NIM. 1917041163

1. Identitas Responden

(Beri tanda \surd pada kotak jawaban)

1. Nama :
2. Usia : tahun
3. Fakultas :
4. Jurusan :
5. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
6. Uang saku per bulan :
 - Rp 500.000-Rp 1.000.000
 - Rp 1.500.000-Rp 2.000.000
 - Rp 2.500.000-Rp 3.000.000
7. Apakah anda pernah membeli produk *Scarlett Whitening* lebih dari satu kali?

 IYA TIDAK

Jika anda menjawab IYA, silahkan mengisi kuesioner namun jika menjawab TIDAK, silakan berhenti untuk mengisi kuesioner.

2. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Silakan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada pada pilihan jawaban yang telah disediakan.

Keterangan

- SS : Sangat Setuju
 S : Setuju
 CS : Cukup Setuju
 TS : Tidak Setuju
 STS : Sangat Tidak Setuju

3. Draft Pernyataan

a) Loyalitas Pelanggan

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
	Loyalitas pelanggan (Y)	5	4	3	2	1
1	Saya lebih sering membeli produk <i>Scarlett Whitening</i> dibandingkan produk merek lain yang juga saya gunakan.					
2	Saya akan membeli produk <i>Scarlett Whitening</i> kembali apabila persediaan <i>Scarlett</i> saya sudah habis					
3	Saya merekomendasikan kepada teman atau kerabat agar menggunakan produk <i>Scarlett Whitening</i> juga, karena saya sudah merasakan manfaatnya					
4	Saya akan tetap menggunakan produk <i>Scarlett Whitening</i> dan akan mencoba menggunakan produk baru yang akan diluncurkan perusahaan nantinya					

b) Kepercayaan Pelanggan

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
	Kepercayaan Pelanggan	5	4	3	2	1
1	Saya yakin produk <i>Scarlett Whitening</i> akan selalu memberikan hasil yang terbaik untuk kulit saya, serta dengan keamanan produk yang sudah terjamin karena telah terdaftar di BPOM					
2	Saya merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan <i>seller</i> setiap kali membeli produk <i>Scarlett Whitening</i>					
3	Saya percaya pada setiap promosi atau klaim yang diberikan produk <i>Scarlett Whitening</i> akan memberikan manfaat yang sesuai bagi kulit saya					

c) **Kepuasan Pelanggan**

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
	Kepuasan Pelanggan (X_2)	5	4	3	2	1
1	Produk <i>Scarlett Whitening</i> dapat membantu mencerahkan dan memperbaiki keadaan kulit saya sebelumnya					
2	Saya selalu membeli produk <i>Scarlett Whitening</i> pada toko langganan saya yang merupakan <i>reseller</i> <i>Scarlett</i> juga					
3	Saya memberikan informasi mengenai keunggulan yang dimiliki produk <i>Scarlett Whitening</i> kepada orang lain yang membutuhkan rekomendasi produk perawatan kulit					



Lampiran 03. Deskripsi Data Responden

UMUR					
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	18	3	3.0	3.0	3.0
	19	6	6.0	6.0	9.0
	20	20	20.0	20.0	29.0
	21	45	45.0	45.0	74.0
	22	26	26.0	26.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

FAKULTAS					
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Ekonomi	72	72.0	72.0	72.0
	Ilmu pendidikan	6	6.0	6.0	79.0
	FOK	1	1.0	1.0	80.0
	FTK	2	2.0	2.0	82.0
	Bahasa dan seni	10	10.0	10.0	92.0
	FHIS	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

JURUSAN					
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Manajemen	55	55.0	55.0	55.0
	Pendidikan Dasar	6	6.0	6.0	60.0
	Hukum dan Kewarganegaraan	1	1.0	1.0	61.0
	Ilmu Olahraga dan Kesehatan	1	1.0	1.0	62.0
	Sistem Kelistrikan	1	1.0	1.0	63.0
	Ekonomi dan Akuntansi	17	17.0	17.0	81.0
	Bahasa Asing	10	10.0	10.0	91.0
	Teknologi Industri	1	1.0	1.0	92.0
	Ilmu Hukum	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

JENIS KELAMIN					
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Perempuan	89	89.0	89.0	89.0
	Laki-laki	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

UANG SAKU					
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	500.000-1.000.000	57	57.0	57.0	57.0
	1.500.000-2.000.000	27	27.0	27.0	84.0
	2.500.000-3.000.000	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



38	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3
39	4	2	3	3	3	4	4	4	4	2
40	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
41	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
42	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
45	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4
46	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3
47	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5
48	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	4	4	5	2	4	4	5	4	4	4
51	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3
52	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5
53	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4
54	5	4	3	4	3	3	4	4	3	4
55	5	3	3	3	4	4	4	4	4	3
56	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3
57	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4
58	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
59	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
60	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3
61	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4
62	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	5	3	4	5	4	5	5	4	4	5
65	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5
66	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
67	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4
68	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4
69	5	5	4	5	3	3	4	4	5	5
70	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4
71	5	4	4	2	4	5	5	4	4	4
72	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4
73	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5
74	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5
75	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
76	4	4	2	5	4	4	5	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4

79	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
80	3	5	5	5	3	3	3	3	5	5
81	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5
82	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5
83	2	3	4	5	4	4	4	4	4	5
84	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	5	5	3	3	4	4	4	5
86	5	3	4	5	4	4	4	4	5	5
87	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3
88	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5
89	5	2	5	4	4	4	4	4	4	4
90	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4
91	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
92	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5
93	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
94	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4
95	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5
96	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
97	4	5	3	5	4	4	4	4	4	5
98	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4
99	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4
100	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3



Lampiran 05. Output SPSS Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1. Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X₁)

		Correlations			
		X1.1	X1.2	X1.3	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.705**	.563**	.851**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.705**	1	.776**	.933**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.563**	.776**	1	.879**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
X1	Pearson Correlation	.851**	.933**	.879**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

2. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (X₂)

		Correlations			
		X2.1	X2.2	X2.3	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.551**	.322**	.769**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000
	N	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.551**	1	.455**	.838**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.322**	.455**	1	.770**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000
	N	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.769**	.838**	.770**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

3. Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

		Correlations				
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y
Y1	Pearson Correlation	1	.407**	.192	.252*	.628**
	Sig. (2-tailed)		.000	.056	.012	.000
	N	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.407**	1	.404**	.534**	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.192	.404**	1	.385**	.704**
	Sig. (2-tailed)	.056	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.252*	.534**	.385**	1	.748**
	Sig. (2-tailed)	.012	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100

Y	Pearson Correlation	.628**	.808**	.704**	.748**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

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

4. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan (X₁)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.865	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1.1	3.9200	.66180	100
X1.2	4.1600	.67749	100
X1.3	4.3300	.66750	100

5. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (X₂)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.700	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X2.1	4.2100	.60794	100
X2.2	4.2800	.63691	100
X2.3	4.2100	.70058	100

6. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

Reliability Statistics

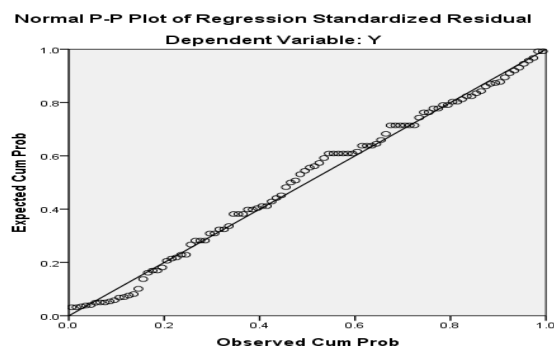
Cronbach's Alpha	N of Items
.693	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y1	4.0600	.76303	100
Y2	4.1300	.78695	100
Y3	3.9300	.85582	100
Y4	4.2000	.77850	100

Lampiran 06. Hasil Output SPSS Uji Asumsi Klasik dan Analisis Regresi Linier Berganda

1. Uji Normalitas



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.51337605
Most Extreme Differences	Absolute	.070
	Positive	.061
	Negative	-.070
Kolmogorov-Smirnov Z		.698
Asymp. Sig. (2-tailed)		.715

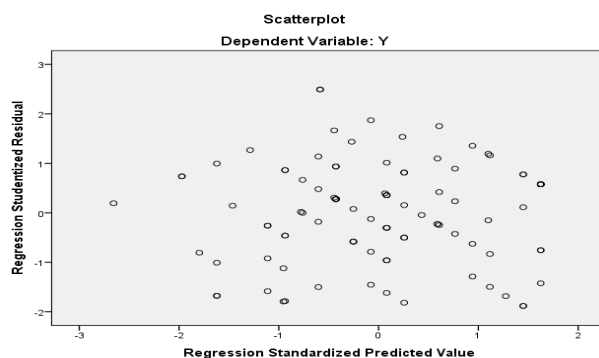
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

2. Uji Multikolonieritas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.353	1.338		1.010	.315		
	X1	.304	.106	.235	2.852	.005	.656	1.524
	X2	.882	.123	.591	7.163	.000	.656	1.524

3. Uji Heteroskedastisitas

**Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.195	.767		1.558	.123
	X1	.061	.061	.124	.992	.323
	X2	-.056	.071	-.100	-.799	.426

a. Dependent Variable: ABS_RES

4. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

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	.753 ^a	.567	.558	1.52890	.567	63.533	2	97	.000

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	297.020	2	148.510	63.533	.000 ^b
	Residual	226.740	97	2.338		
	Total	523.760	99			

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	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.353	1.338		1.010	.315					
	X1	.304	.106	.235	2.852	.005	.581	.278	.191	.656	1.524
	X2	.882	.123	.591	7.163	.000	.729	.588	.479	.656	1.524

a. Dependent Variable: Y

5. Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.753 ^a	.567	.558	1.52890

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y



RIWAYAT HIDUP



Luh Mas Pebriani lahir di Seririt pada tanggal 6 Februari 2001. Penulis lahir dari pasangan suami istri Komang Redita dan Nyoman Miyadi. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama hindu. Penulis beralamat di Banjar Dinas Dajan Pura, Desa Sidetapa, Kecamatan Banjar, Kabupaten Buleleng. .Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 1 Cempaga dan lulus pada tahun 2013.

Kemudian penulis melanjutkan di SMP Negeri 6 Singaraja dan lulus pada tahun 2016. Pada tahun 2019 penulis lulus dari SMA Negeri 2 Singaraja dan melanjutkan ke Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Manajemen. Pada semester akhir tahun 2023 penulis telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk *Scarlett Whitening* Pada Mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha”

