

LAMPIRAN-LAMPIRAN



Lampiran 1. Data Penjualan Tahunan Maha Mulia Butik

Tahun	Omzet Penjualan Per Tahun (Rp)	Target /th	Persentase (%)
2017	125.000.000	200.000.000	62,5%
2018	123.000.000	200.000.000	61,5%
2019	124.000.000	200.000.000	62%
2020	120.000.000	200.000.000	60%
2021	118.000.000	200.000.000	59%

Sumber : Maha Mulia Butik, 2022.



Lampiran 2. Data Observasi Awal

Observasi Awal Loyalitas Pelanggan

Resp.	Skor Kuesioner Loyalitas Pelanggan				Total	Ket
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4		
1	3	2	1	3	9	Sedang
2	2	3	3	2	10	Tinggi
3	2	1	2	2	7	Rendah
4	2	2	1	1	6	Rendah
5	1	2	1	1	5	Rendah
6	2	2	2	1	9	Sedang
7	2	2	1	1	6	Rendah
8	2	2	2	1	7	Rendah
9	2	1	2	1	6	Rendah
10	2	2	2	1	7	Rendah
Jml.	20	19	17	14	70	Rendah

Observasi Awal Kepuasan Pelanggan

Resp.	Skor Kuesioner Kepuasan Pelanggan				Total	Ket
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4		
1	3	2	3	2	10	Tinggi
2	3	2	2	3	10	Tinggi
3	2	2	1	2	7	Rendah
4	1	1	2	1	5	Rendah
5	1	1	2	1	5	Rendah
6	2	2	3	2	9	Sedang
7	2	1	2	1	6	Rendah
8	2	2	1	1	6	Rendah
9	2	1	1	2	6	Rendah
10	2	1	2	1	6	Rendah
Jml.	20	15	19	16	70	Rendah

Observasi Awal Kepercayaan Pelanggan

Resp.	Skor Kuesioner Kepercayaan Pelanggan			Total	Ket
	X2.1	X2.2	X2.3		
1	3	2	1	6	Rendah
2	3	3	2	8	Sedang
3	2	1	1	4	Sangat Rendah
4	2	1	1	4	Sangat Rendah
5	2	3	2	7	Rendah
6	2	2	1	5	Rendah
7	2	2	1	5	Rendah
8	2	3	1	6	Rendah
9	2	2	1	5	Rendah
10	2	2	1	5	Rendah
Jml.	22	21	12	55	Rendah



Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal Kepuasan Pelanggan

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

Apabila jawaban SS diberikan skor 5

Apabila jawaban S diberikan skor 4

Apabila jawaban CS diberikan skor 3

Apabila jawaban TS diberikan skor 2

Apabila jawaban STS diberikan skor 1

a. Skor Tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden

b. Skor Terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Nilai tertinggi = 5

Nilai terendah = 1

Jumlah pertanyaan = 4

Jumlah responden = 10

Skor Tertinggi = $5 \times 4 \times 1 = 20$

Skor Terendah = $1 \times 4 \times 1 = 4$

Interval = $\frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Interval}} = \frac{20 - 4}{5} = 3,2 = 3$

Rentang skor variabel

Rentangan Skor	Keterangan Responden
15-13	Sangat Tinggi
12-10	Tinggi
9-7	Sedang
7-5	Rendah
4-2	Sangat Rendah

Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal Kepercayaan Pelanggan

2. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal

Apabila jawaban SS diberikan skor 5

Apabila jawaban S diberikan skor 4

Apabila jawaban CS diberikan skor 3

Apabila jawaban TS diberikan skor 2

Apabila jawaban STS diberikan skor 1

a. Skor Tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden

b. Skor Terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Nilai tertinggi = 5

Nilai terendah = 1

Jumlah pertanyaan = 3

Jumlah responden = 10

Skor Tertinggi = $5 \times 3 \times 1 = 15$

Skor Terendah = $1 \times 3 \times 1 = 3$

Interval = $\frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Interval}} = \frac{15 - 3}{5} = 2,4 = 2$

Rentang skor variabel

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

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

3. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal

Apabila jawaban SS diberikan skor 5

Apabila jawaban S diberikan skor 4

Apabila jawaban CS diberikan skor 3

Apabila jawaban TS diberikan skor 2

Apabila jawaban STS diberikan skor 1

a. Skor Tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden

b. Skor Terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden



$$\begin{aligned} \text{Nilai tertinggi} &= 5 \\ \text{Nilai terendah} &= 1 \\ \text{Jumlah pertanyaan} &= 4 \\ \text{Jumlah responden} &= 10 \\ \text{Skor Tertinggi} &= 5 \times 4 \times 1 = 20 \\ \text{Skor Terendah} &= 1 \times 4 \times 1 = 4 \\ \text{Interval} &= \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Interval}} = \frac{20 - 4}{5} = 3,2 = 3 \end{aligned}$$

Rentang skor variabel

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

Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal Kepuasan Pelanggan Secara Total

4. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal

Apabila jawaban SS diberikan skor 5

Apabila jawaban S diberikan skor 4

Apabila jawaban CS diberikan skor 3

Apabila jawaban TS diberikan skor 2

Apabila jawaban STS diberikan skor 1

a. Skor Tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden

b. Skor Terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Nilai tertinggi = 5

Nilai terendah = 1

Jumlah pertanyaan = 4

Jumlah responden = 10

Skor Tertinggi = $5 \times 4 \times 10 = 200$

Skor Terendah = $1 \times 4 \times 10 = 40$

Interval = $\frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{5} = \frac{200 - 40}{5} = 32$

Rentang skor variabel

Rentangan Skor	Keterangan Responden
150-126	Sangat Tinggi
125-101	Tinggi
100-76	Sedang
75-51	Rendah
50-26	Sangat Rendah

Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal Kepercayaan Pelanggan Secara Total

5. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal

Apabila jawaban SS diberikan skor 5

Apabila jawaban S diberikan skor 4

Apabila jawaban CS diberikan skor 3

Apabila jawaban TS diberikan skor 2

Apabila jawaban STS diberikan skor 1

a. Skor Tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden

b. Skor Terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Nilai tertinggi = 5

Nilai terendah = 1

Jumlah pertanyaan = 3

Jumlah responden = 10

Skor Tertinggi = $5 \times 3 \times 10 = 150$

Skor Terendah = $1 \times 3 \times 10 = 30$

Interval = $\frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{5} = \frac{150 - 30}{5} = 24$

Rentang skor variabel

Rentangan Skor	Keterangan Responden
200-168	Sangat Tinggi
167-135	Tinggi
134-102	Sedang
101-69	Rendah
68-36	Sangat Rendah

Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal Loyalitas Pelanggan Secara Total

6. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal

Apabila jawaban SS diberikan skor 5

Apabila jawaban S diberikan skor 4

Apabila jawaban CS diberikan skor 3

Apabila jawaban TS diberikan skor 2

Apabila jawaban STS diberikan skor 1

a. Skor Tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden

b. Skor Terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden



$$\begin{aligned} \text{Nilai tertinggi} &= 5 \\ \text{Nilai terendah} &= 1 \\ \text{Jumlah pertanyaan} &= 4 \\ \text{Jumlah responden} &= 10 \\ \text{Skor Tertinggi} &= 5 \times 4 \times 10 = 200 \\ \text{Skor Terendah} &= 1 \times 4 \times 10 = 40 \\ \text{Interval} &= \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{5} = \frac{200 - 40}{5} = 32 \end{aligned}$$

Rentang skor variabel

Rentang Skor	Keterangan Responden
200-168	Sangat Tinggi
167-135	Tinggi
134-102	Sedang
101-69	Rendah
68-36	Sangat Rendah

Lampiran 3. Kuesioner Penelitian



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

Kepada Yth. Ibu/Saudari

Hal: Pengisian Kuesioner

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan studi di Universitas Pendidikan Ganesha pada program Studi Strata 1 Manajemen, dengan ini saya mengadakan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Maha Mulia Batik”**.

Maka saya harapkan kesediaan ibu/saudari untuk berkenan berpartisipasi dalam penelitian ini dengan mengisi kuesioner terlampir. Data yang saya kumpulkan merupakan murni untuk tujuan penelitian dan diperlakukan secara konfidensial. Demikian saya sampaikan, atas perhatian dan kesediaan ibu/saudari mengisi kuesioner ini saya ucapkan terimakasih.

Singaraja, 12 Januari 2023

Peneliti

Ni Kadek Ayu Sri Swediani
NIM. 1917041136

KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Maha Mulia Butik

Identitas Responden

Responden diharapkan menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut dengan mengisi bagian yang kosong atau memberi tanda (✓) pada jawaban yang tersedia.

1. Nama :
2. Usia : tahun
3. Alamat :
4. Pendapatan per bulan :
 - Rp. 500.000 – 1.500.000
 - Rp. 2.000.000- 3.000.000
 - Rp. 3.500.000-5.000.000
5. Apakah anda pernah membeli kebaya atau menggunakan jasa penjahit pada Maha Mulia Butik

IYA TIDAK

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Silakan Anda pilih jawaban yang menurut Anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan memberikan tanda centang (✓) pada pilihan jawaban yang tersedia.

Keterangan:

1. SS : Sangat Setuju
2. S : Setuju
3. CS : Cukup Setuju
4. TS : Tidak Setuju
5. STS : Sangat Tidak Setuju

Daftar Pernyataan

Kepuasan Pelanggan

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
	Kepuasan Pelanggan	5	4	3	2	1
1	Saya puas terhadap produk dan jasa yang diberikan pihak Maha Mulia Butik.					
2	Pelayanan dan produk yang diberikan pihak Maha Mulia Butik sesuai dengan harapan saya.					
3	Saya minat membeli kembali karena produk dan jasa yang diberikan sesuai dengan harapan.					
4	Saya akan merekomendasikan Maha Mulia Butik ke orang terdekat saya karena merupakan salah satu butik yang terbaik.					

Kepercayaan Pelanggan

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
	Kepercayaan Pelanggan	5	4	3	2	1
5	Maha Mulia Butik memberikan kualitas produk yang sesuai dengan harapan saya.					
6	Saya yakin Maha Mulia Butik memberikan kualitas yang maksimal demi kepuasan pelanggan.					
7	Saya merasa kualitas produk dan jasa Maha Mulia Butik lebih baik dibandingkan butik lain.					

Loyalitas Pelanggan

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
	Loyalitas Pelanggan	5	4	3	2	1
8	Saya selalu berlangganan di Maha Mulia Butik.					
9	Saya merekomendasikan kepada orang lain untuk membeli produk dan menggunakan jasa di Maha Mulia Butik.					
10	Saya membeli produk dan menggunakan jasa yang ditawarkan di luar produk utama Maha Mulia Butik.					
11	Saya tidak terpengaruh untuk membeli produk dan jasa di tempat lain selain Maha Mulia Butik.					



Lampiran 4. Deskripsi Data Responden

No.	Kriteria	Jumlah	Presentase
1	Usia		
	- 18-22 tahun	43	39%
	- 23-27 tahun	38	35%
	- 28-32 tahun	11	10%
	- 33-37 tahun	18	16%
	Total Responden	110	110
2	Pendapatan		
	- Rp 500.000 – 1.500.000	58	53%
	- Rp 2.000.000 – 3.000.000	24	22%
	- Rp 3.500.000 – 5.000.000	28	25%
	Total Responden	110	110
3	Volume Pembelian		
	- 1 kali	0	0%
	- 2 kali	0	0%
	- 3 kali	36	33%
	- 4 kali	36	33%
	- 5 kali	38	35%
	Total Responden	110	110

**Lampiran 5. Hasil Kuesioner Pernyataan Responden Variabel Kepuasan
Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan**

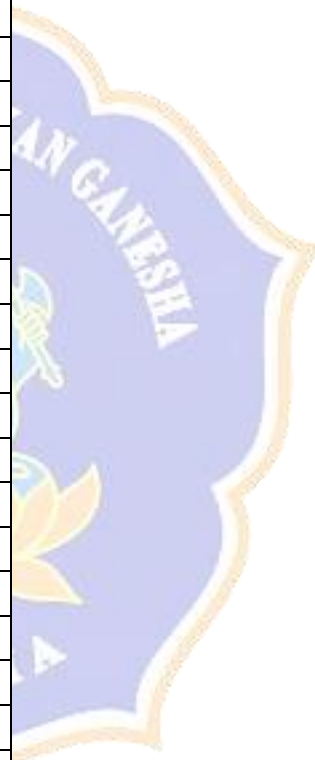
Kepuasan Pelanggan				
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	TOTAL
3	3	3	3	12
4	4	2	2	12
2	2	1	2	7
3	3	2	2	10
1	1	2	1	4
2	2	1	1	6
1	1	1	1	4
1	1	1	1	4
2	1	1	2	6
1	1	1	1	4
5	4	5	4	18
3	3	3	3	12
2	3	3	3	11
5	4	5	3	17
3	3	5	3	14
5	5	5	5	20
4	3	3	3	13
3	5	5	5	18
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	5	5	4	19
4	3	4	4	15
5	5	5	5	20
5	4	4	4	17
4	2	3	5	14
4	5	3	4	16
5	3	4	3	15
5	3	5	3	16
4	3	3	3	13
5	2	5	5	17
5	3	4	5	17
4	3	3	3	13
5	4	5	3	17



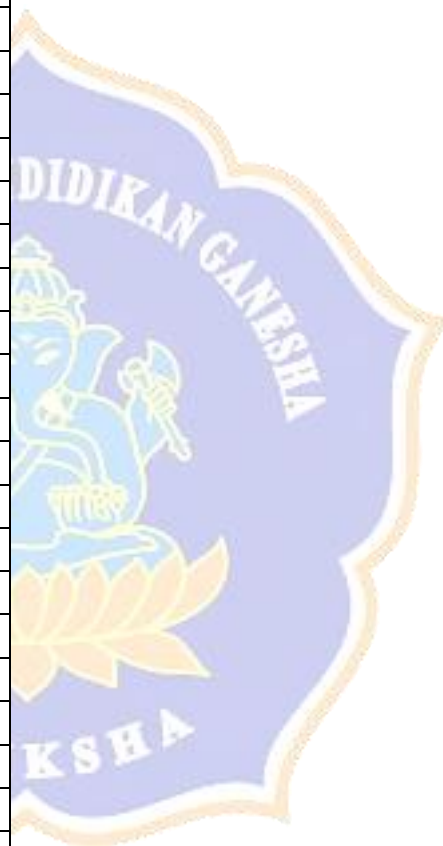
2	5	5	3	15
5	5	4	3	17
5	4	4	3	16
5	5	4	3	17
5	3	4	3	15
5	2	5	3	15
2	3	5	3	13
5	4	4	3	16
5	3	3	3	14
5	3	3	3	14
2	3	4	4	13
5	4	3	4	16
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
5	4	3	4	16
5	3	3	3	14
5	5	3	5	18
3	3	3	3	12
5	5	3	5	18
5	4	3	4	16
5	5	3	5	18
3	3	3	3	12
5	3	5	3	16
5	4	5	4	18
4	4	5	4	17
4	4	4	4	16
5	4	5	4	18
5	4	4	4	17
5	5	5	5	20
4	4	4	3	15
4	3	3	3	13
5	4	5	3	17
5	4	3	3	15
4	3	4	3	14
5	5	5	3	18
5	5	4	3	17
5	5	5	3	18
5	4	4	4	17
5	5	5	5	20
5	4	5	3	17



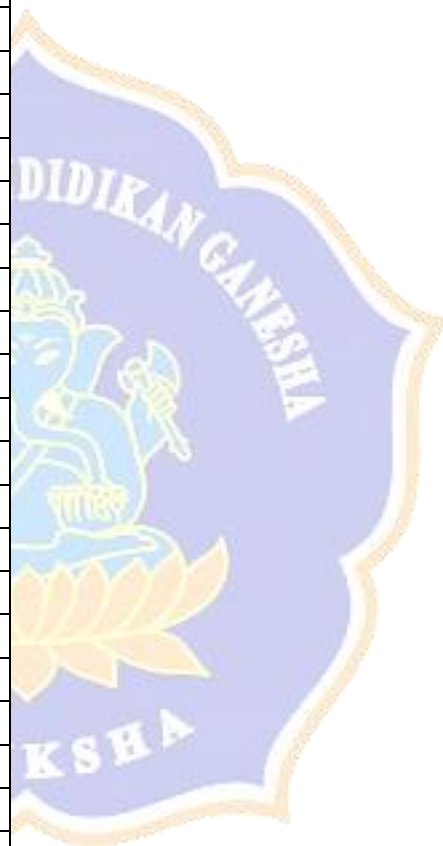
5	5	5	5	20
5	4	5	5	19
5	4	5	5	19
5	4	3	3	15
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	4	4	4	17
5	5	5	5	20
5	4	5	4	18
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	4	19
5	4	4	4	16
5	5	4	3	17
4	3	3	3	13
5	4	3	3	15
5	4	5	5	19
5	3	3	2	13
5	3	4	5	17
5	3	4	5	17
5	4	5	5	19
5	3	3	3	14
3	4	3	3	13
4	4	4	4	16
5	5	4	4	18
3	3	2	3	11
4	4	4	4	16
5	5	4	4	18
5	3	5	3	16
4	3	3	5	15
4	4	5	5	18
3	3	5	3	14
4	3	2	3	12
4	4	3	3	14
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12



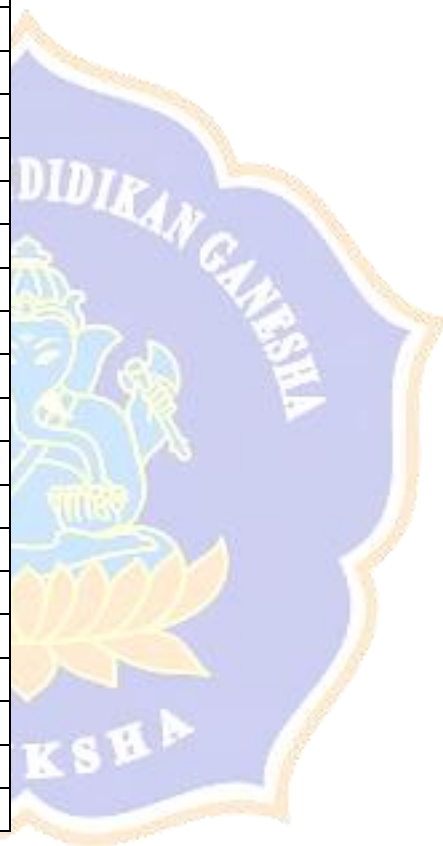
Kepercayaan Pelanggan			
X2.1	X2.2	X2.3	TOTAL
3	2	1	6
3	3	2	8
2	1	1	4
2	1	1	4
2	3	2	7
2	2	1	5
2	2	1	5
2	3	1	6
2	2	1	5
2	2	1	5
5	5	5	15
5	5	4	14
4	4	3	11
5	4	5	14
4	3	3	10
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
4	4	4	12
5	5	5	15
3	4	5	12
4	5	4	13
5	5	5	15
5	4	5	14
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
5	4	5	14
5	5	4	14
5	5	5	15
5	5	5	15
4	3	5	12
5	5	5	15
5	5	5	15
5	4	5	14
4	4	5	13
5	5	5	15
5	5	4	14
4	4	5	13



5	5	5	15
5	4	5	14
5	5	5	15
4	3	4	11
5	4	5	14
5	5	5	15
5	5	5	15
5	4	4	13
5	4	5	14
4	3	5	12
5	4	5	14
4	3	5	12
5	4	5	14
3	4	3	10
5	5	5	15
5	5	5	15
5	4	5	14
5	5	5	15
4	4	5	13
4	4	5	13
5	4	5	14
5	4	5	14
5	5	5	15
4	4	4	12
4	3	4	11
5	4	5	14
4	4	5	13
5	4	4	13
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
4	4	4	12
5	5	5	15
4	4	5	13
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
5	3	4	12
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15



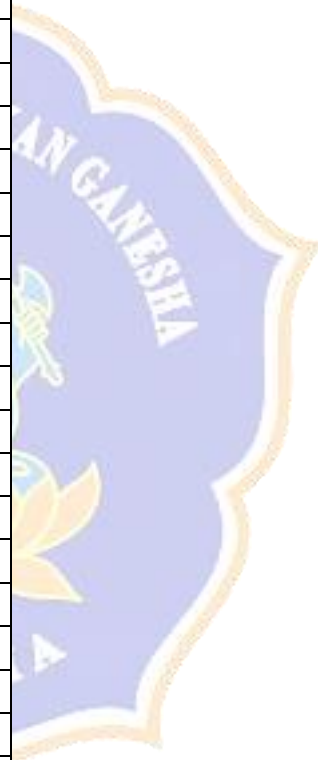
4	5	5	14
5	5	5	15
4	4	5	13
5	5	5	15
5	5	5	15
4	5	5	14
4	4	4	12
5	4	4	13
5	5	3	13
5	5	5	15
5	5	5	15
3	2	5	10
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
5	4	3	12
3	4	3	10
4	4	4	12
4	4	5	13
5	4	5	14
5	4	5	14
5	5	5	15
5	5	5	15
5	4	5	14
3	3	5	11
5	3	5	13
5	5	5	15
5	5	5	15
3	4	3	10



Loyalitas Pelanggan				
Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	TOTAL
3	2	5	5	15
3	3	3	3	12
3	2	2	2	9
2	2	2	2	8
3	2	2	2	9
2	2	2	1	7
2	2	1	1	6
2	2	2	1	7
2	2	2	2	8
2	2	2	1	7
4	5	4	4	17
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
4	4	3	4	15
3	3	2	3	11
5	5	5	5	20
3	3	3	3	12
5	5	5	5	20
4	5	5	5	19
5	5	5	5	20
3	5	4	3	15
4	5	4	4	17
5	5	5	5	20
5	5	3	4	17
4	5	5	4	18
5	5	5	4	19
5	4	5	4	18
5	4	4	4	17
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	4	3	3	15
5	5	5	4	19
5	5	5	5	20
4	4	5	5	18
5	4	5	4	18
5	5	5	5	20
5	5	5	4	19
5	5	5	4	19



4	4	5	5	18
4	4	5	4	17
4	5	3	5	17
5	3	5	3	16
3	5	5	4	17
3	5	4	5	17
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	4	5	5	19
3	3	4	4	14
3	4	3	3	13
3	4	3	5	15
1	4	3	3	11
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
3	5	5	3	16
4	5	5	5	19
4	4	4	5	17
3	5	3	5	16
3	4	3	3	13
3	5	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	4	2	5	16
3	4	3	3	13
4	4	4	4	16
3	5	5	5	18
5	5	4	5	19
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
5	5	3	5	18
4	4	5	4	17
5	5	5	5	20
4	4	2	4	14
4	4	2	4	14
5	4	3	4	16
3	5	3	5	16
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20



3	3	3	5	14
5	5	1	5	16
4	3	3	5	15
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
3	4	4	4	15
3	5	5	4	17
3	5	5	5	18
4	5	5	5	19
5	5	5	5	20
4	5	5	4	18
5	5	4	5	19
4	5	4	5	18
5	5	4	5	19
5	5	4	4	18
5	5	4	3	17
4	5	4	4	17
5	5	4	4	18
5	5	4	4	18
3	5	4	4	16
4	5	5	5	19
5	5	5	3	18
5	5	5	5	20
5	5	5	4	19
3	4	5	3	15
3	5	3	3	14
4	4	4	4	16
5	4	5	4	18
3	4	4	3	14



Lampiran 6. Hasil Output Perhitungan SPSS 25 For Windows Uji Validitas dan Relibilitas

1. Hasil Uji Validitas

Correlations						
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Kepuasan Pelanggan
X1.1	Pearson Correlation	1	.624**	.584**	.582**	.833**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110
X1.2	Pearson Correlation	.624**	1	.608**	.614**	.843**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110
X1.3	Pearson Correlation	.584**	.608**	1	.624**	.842**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	110	110	110	110	110
X1.4	Pearson Correlation	.582**	.614**	.624**	1	.837**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	110	110	110	110	110
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	.833**	.843**	.842**	.837**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	110	110	110	110	110

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

Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	Kepercayaan Pelanggan
X2.1	Pearson Correlation	1	.783**	.798**	.932**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	110	110	110	110
X2.2	Pearson Correlation	.783**	1	.701**	.895**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	110	110	110	110
X2.3	Pearson Correlation	.798**	.701**	1	.922**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	110	110	110	110
Kepercayaan Pelanggan	Pearson Correlation	.932**	.895**	.922**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	110	110	110	110

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

Correlations						
		Y1	Y2	Y3	Y4	Loyalitas Pelanggan
Y1	Pearson Correlation	1	.585**	.518**	.597**	.809**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110
Y2	Pearson Correlation	.585**	1	.597**	.675**	.851**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110
Y3	Pearson Correlation	.518**	.597**	1	.558**	.815**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	110	110	110	110	110
Y4	Pearson Correlation	.597**	.675**	.558**	1	.851**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	110	110	110	110	110
Loyalitas Pelanggan	Pearson Correlation	.809**	.851**	.815**	.851**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	110	110	110	110	110
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						

2. Uji Reliabilitas

Kepuasan Pelanggan

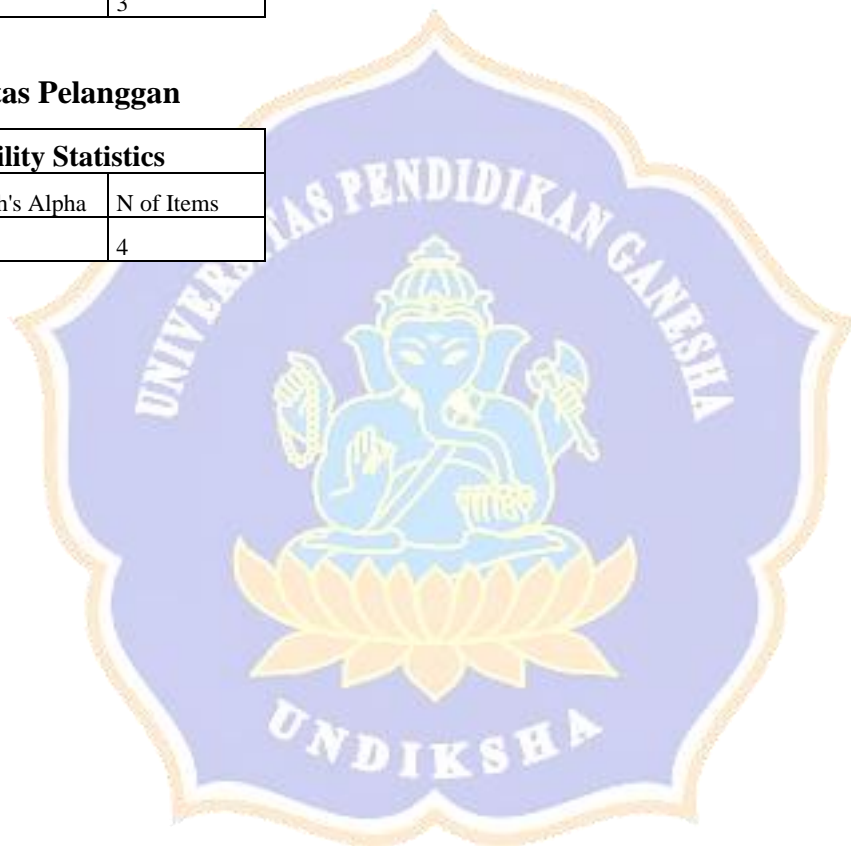
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.860	4

Kepercayaan Pelanggan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.898	3

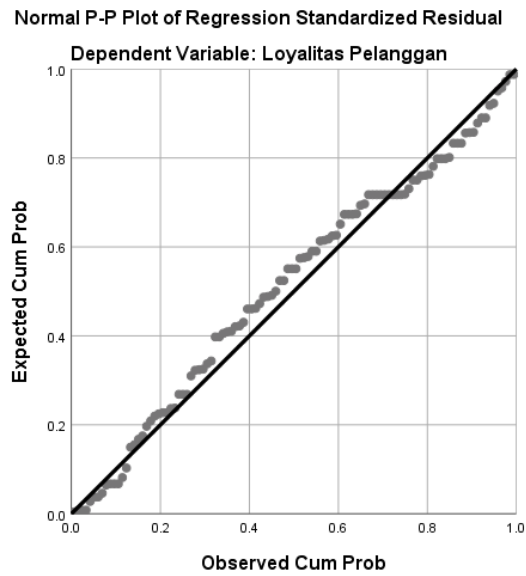
Loyalitas Pelanggan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.849	4



Lampiran 7. Hasil *Output* Perhitungan *SPSS 25 For Windows* Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		110
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.91334893
Most Extreme Differences	Absolute	.078
	Positive	.051
	Negative	-.078
Test Statistic		.078
Asymp. Sig. (2-tailed)		.093 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

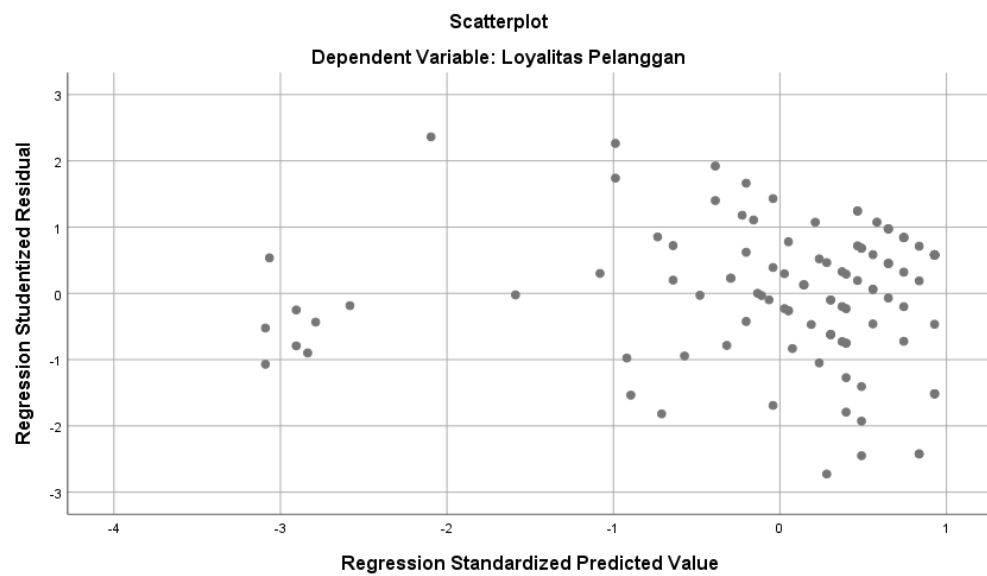
c. Lilliefors Significance Correction.

2. Uji Multikolienaritas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kepuasan Pelanggan	.367	2.722
	Kepercayaan Pelanggan	.367	2.722

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

3. Uji Heteroskedastisitas



**Lampiran 8. Hasil Output Perhitungan SPSS 25 For Windows Uji Regresi
Linier Berganda, Koefisien Determinasi (R^2), dan Uji Hipotesis**

1. Regresi Linier Berganda

Coefficients^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.499	.895		3.911	.000
Kepuasan Pelanggan	.252	.083	.279	3.037	.003
Kepercayaan Pelanggan	.690	.109	.579	6.306	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

2. Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.818 ^a	.669	.663	1.931

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan Pelanggan, Kepuasan Pelanggan
b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

3. Uji Hipotesis

Coefficients^a			
Model		t	Sig.
1	(Constant)	3.911	.000
	Kepuasan Pelanggan	3.037	.003
	Kepercayaan Pelanggan	6.306	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

ANOVA^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	806.416	2	403.208	108.118	.000 ^p
	Residual	399.039	107	3.729		
	Total	1205.455	109			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan
b. Predictors: (Constant), Kepercayaan Pelanggan, Kepuasan Pelanggan

RIWAYAT HIDUP



Ni Kadek Ayu Sri Swediani lahir di Tukadmungga pada tanggal 14 Oktober 2000. Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak I Made Wijaya dan Ibu Ni Nyoman Sri Citra Wijayanti. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Kini penulis beralamat Dusun Lebah, Desa Kaliasem, Kecamatan Banjar, Kabupaten Buleleng, Povinsi Bali. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 1 Tukadmungga dan lulus pada tahun 2013. Kemudian penulis melanjutkan di SMP Negeri 2 Singaraja lulus pada tahun 2016. Pada tahun 2019, penulis lulus dari SMA Negeri 4 Singaraja jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial dan melanjutkan ke Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Manajemen. Pada semester akhir tahun 2023 penulis telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Maha Mulia Butik”.

