

**LAMPIRAN****Lampiran 01. Kuesioner Penelitian****KUISIONER PENELITIAN  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
FAKULTAS EKONOMI  
JURUSAN MANAJEMEN**

Kepada

Yth. Saudara/i

Hal : Pengisian Kuesioner

Dengan Hormat,

Dengan rangka menyelesaikan studi di Undiksha pada Jurusan Manajemen, dengan ini saya mengadakan penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan di yang menggunakan Produk Ms Glow di Kota Singaraja “.

Maka dengan ini, saya mohon kesediaan Saudara/i untuk berkenan mengisi kuesioner ini. Atas kesediaan dan bantuan Saudara/i yang turut berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian ini, saya ucapkan terima kasih.

Singaraja, 23 Februari 2023

Peneliti

Kadek Devi Sukmayanti

NIM. 1917041174

**Kuesioner Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap  
Kepuasan Pelanggan yang menggunakan Produk Ms Glow di Kota  
Singaraja**

**1.**

**Identitas Responden**

(Beri tanda  $\surd$  pada kotak jawaban)

1. Nama : .....

2. Usia : .....tahun

3.  Kelamin :  Laki-laki  
Perempuan

4. Apakah  
anda pernah membeli produk Ms Glow di Kota Singaraja?

IYA

TIDAK

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

**2. Petunjuk Pengisian Kuesioner**

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan memberikan tanda centang ( $\surd$ ) pada pilihan jawaban yang tersedia.

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

### 3. Draf Pertanyaan Kepuasan Pelanggan

#### a) Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Kepuasan pelanggan	5	4	3	2	1
1.	Saya kembali membeli produk Ms Glow karena kualitas yang diberikan.					
2.	Saya merasa puas terhadap manfaat dari produk yang di tawarkan oleh Ms Glow.					
3.	Saya merasakan manfaat yang diberikan oleh produk Ms Glow sesuai dengan kebutuhan saya.					
4.	Produk yang ditawarkan oleh Ms Glow sesuai dengan ekspektasi saya.					

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Kualitas Pelayanan	5	4	3	2	1
1.	Ms Glow menjual berbagai produk kecantikan sesuai dengan kebutuhan konsumen.					
2.	Karyawan memberikan respon yang tepat terhadap kebutuhan pelanggan.					
3.	Karyawan memberikan penanganan keluhan dengan baik.					
4.	Karyawan memberikan perhatian kepada pengguna produk.					
5.	Karyawan menanggapi keluhan konsumen dengan baik.					

#### b) Kualitas Pelayanan

#### c) Citra Merek

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Citra Merek	5	4	3	2	1
1.	Kualitas Ms Glow sangat baik dan berkualitas.					
2.	Produk Ms Glow aman digunakan untuk kulit saya.					
3.	Produk Ms Glow mampu menambahkan rasa percaya diri ketika saya memakainya.					

## Lampiran 02. Data Penelitian

No	Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )						Citra Merek (X <sub>2</sub> )				Kepuasan Pelanggan (Y)				
	1	2	3	4	5	X <sub>1</sub>	1	2	3	X <sub>2</sub>	1	2	3	4	Y
1	5	4	5	4	4	22	4	4	5	13	4	5	4	3	16
2	4	4	5	4	3	20	4	5	5	14	5	4	3	3	15
3	4	4	5	4	3	20	4	5	5	14	5	4	3	3	15
4	5	4	4	5	4	22	5	4	5	14	5	3	5	3	16
5	5	4	4	5	4	22	5	4	5	14	5	3	5	3	16
6	5	4	4	5	4	22	5	5	5	15	3	4	4	5	16
7	5	4	4	5	4	22	5	5	5	15	3	4	4	5	16
8	4	4	4	3	4	19	4	4	3	11	4	3	4	4	15
9	4	4	4	3	4	19	4	4	3	11	4	3	4	4	15
10	5	4	5	4	5	23	5	4	4	13	5	4	4	4	17
11	5	4	5	5	4	23	5	4	5	14	4	4	5	4	17
12	4	5	5	5	4	23	4	5	5	14	4	5	4	4	17
13	5	4	5	5	4	23	5	4	5	14	4	4	5	4	17
14	5	5	5	5	5	25	5	5	4	14	4	5	5	4	18
15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16
16	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
17	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
18	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
19	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
20	4	4	5	4	4	21	5	5	5	15	5	4	5	5	19
21	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	4	4	4	17
22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	4	5	4	4	17
23	5	4	4	5	4	22	5	4	4	13	4	4	4	4	16
24	5	4	5	4	4	22	4	4	5	13	4	5	4	3	16
25	5	4	4	5	4	22	5	4	4	13	4	4	4	4	16
26	5	4	5	4	4	22	4	4	5	13	4	5	4	3	16
27	4	4	5	4	3	20	4	5	5	14	5	4	3	3	15
28	4	4	5	4	3	20	4	5	5	14	5	4	3	3	15
29	5	4	4	5	4	22	5	4	5	14	5	3	5	3	16
30	5	4	4	5	4	22	5	4	5	14	5	3	5	3	16
31	5	4	4	5	4	22	5	5	5	15	3	4	4	5	16
32	5	4	4	5	4	22	5	5	5	15	3	4	4	5	16
33	4	4	4	3	4	19	4	4	3	11	4	3	4	4	15
34	4	4	4	3	4	19	4	4	3	11	4	3	4	4	15
35	5	4	5	4	5	23	5	4	4	13	5	4	4	4	17
36	5	4	5	5	4	23	5	4	5	14	4	4	5	4	17
37	4	5	5	5	4	23	4	5	5	14	4	5	4	4	17

38	5	4	5	5	4	23	5	4	5	14	4	4	5	4	17
39	5	5	5	5	5	25	5	5	4	14	4	5	5	4	18
40	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16
41	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16
42	4	5	4	5	4	22	4	4	5	13	5	4	4	4	17
43	4	5	5	5	5	24	5	4	4	13	5	4	4	5	18
44	5	4	5	4	4	22	5	4	5	14	4	5	4	4	17
45	5	4	5	4	4	22	5	5	4	14	5	4	4	4	17
46	5	4	5	4	4	22	5	5	4	14	4	4	5	4	17
47	5	4	5	4	4	22	5	4	5	14	4	5	4	4	17
48	5	5	4	5	5	24	5	4	5	14	4	5	4	5	18
49	5	5	5	4	5	24	5	4	5	14	4	5	4	5	18
50	5	4	5	5	5	24	5	5	4	14	5	5	4	4	18
51	4	5	4	4	5	22	5	5	5	15	4	5	4	4	17
52	4	5	4	4	5	22	5	5	5	15	4	5	4	4	17
53	5	4	4	4	4	21	4	4	5	13	5	4	4	4	17
54	5	4	4	5	5	23	5	4	4	13	5	4	5	4	18
55	5	5	5	4	4	23	5	4	4	13	5	5	4	4	18
56	5	4	5	4	5	23	5	4	4	13	5	4	5	4	18
57	5	5	5	4	4	23	4	5	4	13	5	5	4	4	18
58	5	5	5	5	5	25	5	4	4	13	5	4	5	5	19
59	5	5	4	5	4	23	5	4	5	14	4	5	4	5	18
60	5	4	5	5	4	23	5	4	5	14	5	3	5	5	18
61	5	5	4	4	5	23	5	5	4	14	5	4	4	5	18
62	5	5	5	4	4	23	5	5	4	14	5	4	4	5	18
63	5	4	5	4	5	23	5	4	5	14	5	4	4	5	18
64	5	5	4	5	4	23	5	4	5	14	4	5	4	5	18
65	4	5	5	5	4	23	4	5	5	14	5	4	5	4	18
66	5	4	5	5	4	23	5	4	5	14	5	3	5	5	18
67	5	5	4	5	4	23	5	4	5	14	4	5	4	5	18
68	5	5	5	5	5	25	5	4	5	14	5	5	4	5	19
69	5	5	5	5	5	25	5	4	5	14	4	5	5	5	19
70	4	5	5	4	5	23	5	5	5	15	4	5	5	4	18
71	5	5	4	5	4	23	5	5	5	15	5	4	5	4	18
72	5	5	4	5	4	23	5	5	5	15	5	5	4	4	18
73	4	4	4	4	4	20	4	3	4	11	5	4	4	4	17
74	4	4	5	4	5	22	4	4	4	12	5	4	5	4	18
75	5	4	4	4	5	22	5	4	4	13	5	4	5	4	18
76	5	4	4	5	4	22	5	4	4	13	5	4	5	4	18
77	4	5	4	5	4	22	5	4	4	13	5	4	5	4	18
78	5	4	4	5	4	22	5	4	4	13	5	4	5	4	18
79	5	4	5	4	4	22	5	4	5	14	5	5	4	4	18
80	4	5	3	5	5	22	5	4	5	14	5	4	4	5	18

81	5	4	4	4	5	22	5	5	4	14	4	5	4	5	18
82	5	4	5	4	4	22	5	4	5	14	5	5	4	4	18
83	5	5	5	4	5	24	5	5	4	14	5	5	5	4	19
84	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
85	4	4	5	5	4	22	5	5	5	15	5	4	4	5	18
86	5	4	4	5	4	22	5	5	5	15	4	5	4	5	18
87	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
88	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
89	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
90	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
91	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
92	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
93	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
94	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
95	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
96	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
97	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
98	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
99	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
100	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20



### Lampiran 03. Hasil *Output* SPSS

#### Uji Validitas (Sampel Kecil)

Correlations							
		X.1.1	X.1.2	X.1.3	X.1.4	X.1.5	Kualitas Pelayanan (X1)
X.1.1	Pearson Correlation	1	.230	-.045	.682**	.612**	.719**
	Sig. (2-tailed)		.221	.812	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X.1.2	Pearson Correlation	.230	1	.459*	.455*	.723**	.805**
	Sig. (2-tailed)	.221		.011	.011	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X.1.3	Pearson Correlation	-.045	.459*	1	-.015	.164	.406*
	Sig. (2-tailed)	.812	.011		.938	.386	.026
	N	30	30	30	30	30	30
X.1.4	Pearson Correlation	.682**	.455*	-.015	1	.424*	.746**
	Sig. (2-tailed)	.000	.011	.938		.019	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X.1.5	Pearson Correlation	.612**	.723**	.164	.424*	1	.838**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.386	.019		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Kualitas Pelayanan (X1)	Pearson Correlation	.719**	.805**	.406*	.746**	.838**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.026	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							

Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	Citra Merek (X2)
X2.1	Pearson Correlation	1	.069	.201	.577**
	Sig. (2-tailed)		.716	.288	.001
	N	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.069	1	.398*	.698**
	Sig. (2-tailed)	.716		.029	.000
	N	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.201	.398*	1	.803**
	Sig. (2-tailed)	.288	.029		.000
	N	30	30	30	30
Citra Merek (X2)	Pearson Correlation	.577**	.698**	.803**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	
	N	30	30	30	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).					

Correlations						
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Kepuasan Pelanggan (Y)
Y.1	Pearson Correlation	1	.179	.339	.222	.557**
	Sig. (2-tailed)		.343	.067	.238	.001
	N	30	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	.179	1	.295	.492**	.711**
	Sig. (2-tailed)	.343		.113	.006	.000
	N	30	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	.339	.295	1	.591**	.764**
	Sig. (2-tailed)	.067	.113		.001	.000
	N	30	30	30	30	30
Y.4	Pearson Correlation	.222	.492**	.591**	1	.831**
	Sig. (2-tailed)	.238	.006	.001		.000
	N	30	30	30	30	30



Kepuasan Pelanggan (Y)	Pearson Correlation	.557**	.711**	.764**	.831**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

### Uji Reliabilitas (sampel kecil)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.744	5

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.673	3

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.691	4

### Uji Validitas (sampel besar)

		Correlations					Kualitas Pelayanan (X1)
		X.1.1	X.1.2	X.1.3	X.1.4	X.1.5	
X.1.1	Pearson Correlation	1	.092	.206*	.415**	.327**	.600**
	Sig. (2-tailed)		.360	.040	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X.1.2	Pearson Correlation	.092	1	.207*	.409**	.559**	.712**
	Sig. (2-tailed)	.360		.038	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X.1.3	Pearson Correlation	.206*	.207*	1	.058	.217*	.509**

	Sig. (2-tailed)	.040	.038		.569	.030	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X.1.4	Pearson Correlation	.415**	.409**	.058	1	.254*	.673**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.569		.011	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X.1.5	Pearson Correlation	.327**	.559**	.217*	.254*	1	.741**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.030	.011		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Kualitas Pelayanan (X1)	Pearson Correlation	.600**	.712**	.509**	.673**	.741**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							

Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	Citra Merek (X2)
X2.1	Pearson Correlation	1	.176	.263**	.616**
	Sig. (2-tailed)		.080	.008	.000
	N	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.176	1	.299**	.716**
	Sig. (2-tailed)	.080		.003	.000
	N	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.263**	.299**	1	.775**
	Sig. (2-tailed)	.008	.003		.000
	N	100	100	100	100
Citra Merek (X2)	Pearson Correlation	.616**	.716**	.775**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

Correlations						
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Kepuasan Pelanggan (Y)
Y.1	Pearson Correlation	1	.057	.346**	.134	.566**
	Sig. (2-tailed)		.572	.000	.185	.000
	N	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.057	1	.128	.353**	.633**
	Sig. (2-tailed)	.572		.204	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.346**	.128	1	.319**	.667**
	Sig. (2-tailed)	.000	.204		.001	.000
	N	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	.134	.353**	.319**	1	.713**
	Sig. (2-tailed)	.185	.000	.001		.000
	N	100	100	100	100	100
Kepuasan Pelanggan (Y)	Pearson Correlation	.566**	.633**	.667**	.713**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

### Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.654	5

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.695	3

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.630	4

### Uji Asumsi Klasik

#### Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.08493442
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.159
	Positive	.159
	Negative	-.070
Test Statistic		.159
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c</sup>

#### Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Pelayanan (X1)	.570	1.754
	Citra Merek (X2)	.570	1.754

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

#### Hasil Uji Heterokedastisitas

Coefficients <sup>a</sup>		
Model		Sig.
1	(Constant)	.336
	Kualitas Pelayanan (X1)	.063
	Citra Merek (X2)	.141

a. Dependent Variable: Abs\_Res

### Hasil Regresi Linear Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.735	1.616		1.692	.094
	Kualitas Pelayanan (X1)	.475	.087	.530	5.487	.000
	Citra Merek (X2)	.313	.137	.221	2.285	.025

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

### Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.695 <sup>a</sup>	.484	.473	1.09606

a. Predictors: (Constant), Citra Merek (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

### Uji t

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.735	1.616		1.692	.094
	Kualitas pelayanan (X <sub>1</sub> )	.475	.087	.530	5.487	.000
	Citra merek (X <sub>2</sub> )	.313	.137	.221	2.285	.025

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan (Y)

**Uji F**

<b>ANOVA<sup>a</sup></b>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	109.109	2	54.554	45.411	.000 <sup>b</sup>
	Residual	116.531	97	1.201		
	Total	225.640	99			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)						
b. Predictors: (Constant), Citra Merek (X2) , Kualitas Pelayanan (X1)						



## RIWAYAT HIDUP



Kadek Devi Sukmayanti lahir di Sangsit Pada Tanggal 1 Juli 2001. Penulis Lahir Dari Pasangan Made Sentana, St. dan Ketut Dewi Astuti. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Penulis Beralamat di BTN Griya Kerobokan Permai, Kecamatan Sawan, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. Penulis Kemudian penulis melanjutkan di SMP Negeri 2 Sawan dan lulus pada tahun 2016. Pada tahun 2019 penulis lulus dari SMA Negeri 3 Singaraja dan melanjutkan ke Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Manajemen. Pada semester akhir 2023 penulis telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan yang menggunakan Produk Ms Glow di Kota Singaraja”.

