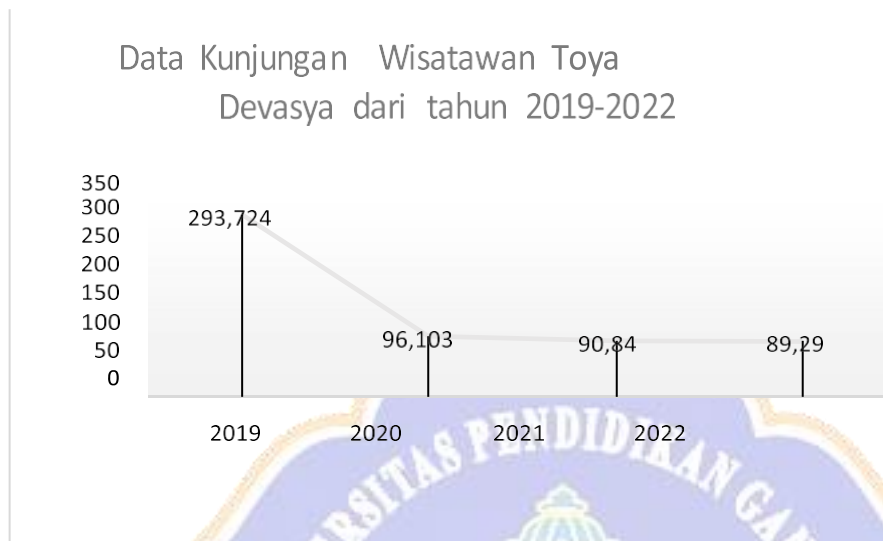


LAMPIRAN**Lampiran 01. Data Kunjungan Wisata Toya Devasya**

Lampiran 02. Kuesioner Penelitian

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN
PROGRAM STUDI SI MANAJEMEN**

Jalan Udayana No 11 Singaraja-Bali, Telp (0362) 26830

Email : Jurusanmanajemen.undiksha@gmail.com

Kepada

Yth. Bapak/Ibu, Saudara/i masyarakat

Hal : Pengisian Kuesioner

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan skripsi di Universitas Pendidikan Ganesha pada program studi strata I Manajemen, dengan ini saya mengadakan penelitian yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan di Toya Devasya"**.

Sehubungan dengan hal tersebut, saya sangat mengharapkan kesediaan saudara/i untuk meluangkan waktu sejenak serta berkenan mengisi beberapa pernyataan yang telah terlampir pada kuisisioner ini. Kontribusi saudara/i sangat berarti dalam kesuksesan serta penyelesaian penelitian ini. Jawaban saudara/i akan sangat membantu serta berguna bagi peneliti. Untuk itu, atas perhatian, kesediaan, dan partisipasinya saya selaku peneliti mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya

Singaraja, 3 Januari 2023

Peneliti,

I Nyoman Winasa

1917041213

KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas

Pelanggan di Toya Devasya

A. Identitas Responden

(Beri tanda pada kotak jawaban)

- 1) Nama :
- 2) Usia :
- 3) Jenis Kelamin :
 - Laki-laki
 - Perempuan
- 4) Apakah anda mengetahui tentang adanya pemandian air panas Toya Devasya?
 - Ya
 - Tidak
- 5) Apakah anda pernah mengunjungi pemandian air panas Toya Devasya?
 - Ya
 - Tidak
- 6) Apakah anda pernah berkunjung minimal 2 kali ke Toya Devasya?
 - Ya
 - Tidak

B. Petunjuk Pengisian Kuisisioner

- a. Sebelum memberikan tanggapan atau menjawab, dimohon untuk membaca isi kuisisioner terlebih dahulu.
- b. Setiap pertanyaan terdapat 5 jawaban, dalam memberikan tanggapan atau jawaban, dimohon untuk memilih salah satu jawaban yang dirasa sesuai dengan apa yang dirasakan.
- c. Dalam memberikan tanggapan maupun jawaban mengenai daftar pernyataan yang peneliti siapkan, tidak ada jawaban yang dianggap

salah.

d. Pilihan jawaban :

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

Draft Pernyataan Kuisisioner

A. Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Pegawai dari Toya Devasya mampu untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan profesional.					
2	Pegawai Toya Devasya cepat tanggap dalam melayani serta menanggapi keluhan dari pengunjung.					
3	Pegawai dari Toya Devasya menjamin tepat waktu didalam melayani pengunjung.					
4	Toya Devasya melayani dengan sikap yang ramah dan sopan santun.					
5	Keadaan dari fasilitas Toya Devasya dalam keadaan baik.					

B. Citra Perusahaan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Saya mengingat Toya Devasya ketika seseorang bertanya ingin mengunjungi pemandian air panas.					

2	Pegawai Toya Devasya terkenal ramah dan sopan ke para pengunjung..					
3	Toya Devasya mampu memenuhi nilai dari pengunjung.					
4	Toya Devasya menyediakan fasilitas yang lengkap dan memberikan kenyamanan kepada pengunjung..					

C. Loyalitas Pelanggan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Saya selalu ke Toya Devasya jika ingin menikmati pemandian air panas					
2	Saya tidak akan berpaling ke pemandian air panas selain Toya Devasya.					
3	Saya akan selalu memberikan rekomendasi ke sahabat, kerabat untuk mengunjungi Toya Devasya.					

Lampiran 03. Data Hasil Kuesioner

No	Kualitas Pelayanan					TX.1	Citra Perusahaan				TX.2	Loyalitas Pelanggan			T.Y
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4		Y.1	Y.2	Y.3	
1	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	17	4	4	4	12
2	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	20	5	4	5	14
3	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	12
4	4	4	4	4	4	20	5	4	5	4	18	4	4	5	13
5	5	4	5	4	4	22	4	5	5	5	19	4	4	4	12
6	4	4	5	5	4	22	5	5	5	4	19	5	4	4	13
7	4	4	4	4	4	20	5	4	5	4	18	4	3	4	11
8	4	3	4	5	4	20	5	5	5	4	19	4	3	3	10
9	4	3	3	3	3	16	4	4	4	4	16	4	2	3	9
10	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	12	3	3	3	9
11	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	15
12	3	3	4	4	3	17	3	4	4	4	15	3	3	3	9
13	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	15
14	4	4	5	4	5	22	4	5	5	5	19	4	4	4	12
15	5	4	2	3	4	18	4	5	5	4	18	5	3	5	13
16	3	3	4	2	3	15	3	4	4	4	15	3	3	3	9
17	4	3	4	5	5	21	5	5	5	5	20	5	5	5	15
18	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	20	5	5	4	14
19	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19	5	5	5	15
20	5	4	5	4	4	22	5	5	5	3	18	3	4	5	12
21	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	2	5	12
22	4	4	5	5	5	23	4	5	5	5	19	5	5	5	15
23	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	20	5	4	5	14
24	4	3	5	4	4	20	4	4	5	4	17	4	4	4	12
25	4	4	3	3	3	17	4	3	4	4	15	4	3	4	11
26	5	4	5	5	5	24	5	5	5	4	19	5	2	5	12
27	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12
28	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	12
29	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	20	5	5	5	15
30	4	5	5	5	5	24	5	5	5	4	19	4	3	5	12
31	4	4	4	4	4	20	4	4	3	5	16	4	4	4	12
32	5	5	5	4	4	23	5	5	4	4	18	5	5	4	14
33	4	4	4	4	3	19	4	3	3	4	14	4	3	4	11
34	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	13
35	4	4	5	4	4	21	4	5	4	4	17	4	5	4	13
36	4	5	4	4	4	21	4	4	3	4	15	4	4	4	12
37	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	15	4	4	4	12
38	4	5	4	3	4	20	2	4	3	3	12	3	3	2	8
39	3	3	4	3	4	17	3	4	4	2	13	2	3	3	8

40	3	2	3	3	4	15	3	3	4	3	13	3	3	3	9
41	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	18	5	5	5	15
42	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	13	3	4	4	11
43	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	15
44	5	4	4	4	3	20	4	5	3	4	16	4	4	4	12
45	4	3	5	4	5	21	4	4	5	3	16	4	5	4	13
46	3	2	3	3	3	14	3	4	3	3	13	3	4	4	11
47	5	5	4	3	5	22	3	5	5	5	18	5	4	5	14
48	5	5	4	4	4	22	4	4	4	5	17	5	4	4	13
49	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	15
50	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	16	4	5	2	11
51	5	5	5	5	4	24	5	5	4	2	16	5	5	5	15
52	5	5	4	4	4	22	4	4	4	5	17	5	4	5	14
53	5	4	5	5	4	23	5	5	3	4	17	5	5	5	15
54	4	4	4	3	3	18	3	4	3	4	14	4	3	4	11
55	3	3	4	4	4	18	4	4	4	3	15	3	3	3	9
56	5	5	5	4	5	24	4	4	5	2	15	5	5	5	15
57	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	15	4	2	4	10
58	4	4	4	3	4	19	3	4	4	4	15	4	3	4	11
59	5	5	5	4	5	24	4	5	5	4	18	5	5	5	15
60	5	5	4	5	4	23	3	4	4	3	14	4	4	4	12
61	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	19	5	5	4	14
62	4	4	5	5	5	23	4	5	4	4	17	5	4	4	13
63	4	5	3	4	5	21	4	3	4	4	15	4	4	4	12
64	4	4	4	5	5	22	4	3	4	4	15	3	4	5	12
65	5	5	5	4	4	23	5	3	4	4	16	4	5	5	14
66	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	15
67	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20	5	4	5	14
68	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	15
69	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	15
70	4	5	4	5	5	23	5	4	4	5	18	5	4	4	13
71	4	5	5	5	5	24	4	5	5	5	19	4	5	5	14
72	5	5	5	5	5	25	4	4	5	4	17	4	5	5	14
73	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	16	5	5	5	15
74	5	5	4	5	5	24	4	4	4	4	16	4	4	4	12
75	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12
76	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20	4	5	5	14
77	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20	5	5	5	15
78	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	5	4	4	13
79	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	4	14
80	4	4	4	5	4	21	4	5	5	5	19	4	5	5	14
81	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	4	14
82	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	15
83	4	5	5	5	4	23	5	5	5	5	20	4	4	4	12

84	4	5	4	5	5	23	4	4	4	5	17	5	5	5	15
85	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20	5	5	4	14
86	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	20	4	5	5	14
87	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20	4	5	5	14
88	4	5	5	5	5	24	4	5	5	5	19	5	5	5	15
89	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	5	5	14
90	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	4	14
91	5	4	4	4	5	22	4	4	4	5	17	4	3	4	11
92	4	4	4	3	4	19	4	4	5	4	17	4	4	4	12
93	4	5	5	5	5	24	4	5	5	5	19	5	5	5	15
94	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12
95	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	5	5	14
96	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	5	5	14
97	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	15
98	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	16	4	4	4	12
99	5	5	5	4	4	23	5	4	4	5	18	5	5	5	15
100	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	5	5	14



Lampiran 04. Deskripsi Data Penelitian

1. Karakteristik Responden

USIA

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	20	20.0	20.0	20.0
2.00	50	50.0	50.0	70.0
3.00	20	20.0	20.0	90.0
4.00	10	10.0	10.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

JenisKelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	53	53.0	53.0	53.0
2.00	47	47.0	47.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

2. Karakteristik Tanggapan Responden

Loyalitas Pelanggan (Y)

Y.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	1	1.0	1.0	1.0
KS	10	10.0	10.0	11.0
S	44	44.0	44.0	55.0
SS	45	45.0	45.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Y.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	4	4.0	4.0	4.0
KS	16	16.0	16.0	20.0
S	35	35.0	35.0	55.0
SS	45	45.0	45.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Y.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	2.0	2.0	2.0
	KS	8	8.0	8.0	10.0
	S	43	43.0	43.0	53.0
	SS	47	47.0	47.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kualitas Pelayanan (X₁)

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	8	8.0	8.0	8.0
	S	48	48.0	48.0	56.0
	SS	44	44.0	44.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	2.0	2.0	2.0
	KS	11	11.0	11.0	13.0
	S	37	37.0	37.0	50.0
	SS	50	50.0	50.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.0	1.0	1.0
	KS	7	7.0	7.0	8.0
	S	36	36.0	36.0	44.0
	SS	56	56.0	56.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	2.0	2.0	2.0
	KS	12	12.0	12.0	14.0

S	38	38.0	38.0	52.0
SS	48	48.0	48.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X1.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KS	10	10.0	10.0	10.0
S	41	41.0	41.0	51.0
SS	49	49.0	49.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Citra Perusahaan (X₂)**X2.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	1	1.0	1.0	1.0
KS	11	11.0	11.0	12.0
S	42	42.0	42.0	54.0
SS	46	46.0	46.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KS	8	8.0	8.0	8.0
S	38	38.0	38.0	46.0
SS	54	54.0	54.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X2.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KS	10	10.0	10.0	10.0
S	36	36.0	36.0	46.0
SS	54	54.0	54.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X2.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	3	3.0	3.0	3.0
KS	10	10.0	10.0	13.0
S	41	41.0	41.0	54.0
SS	46	46.0	46.0	100.0

Total	100	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

1. Rumus Menentukan Total Skor T x Pn

Keterangan :

T = Total jumlah responden yang menjawab kuisisioner

Pn = Skor soal dalam skala *likert*

2. Rumus Menentukan Skor Maksimum dan Minimum

Y = skor tertinggi skala *likert* x total jumlah responden

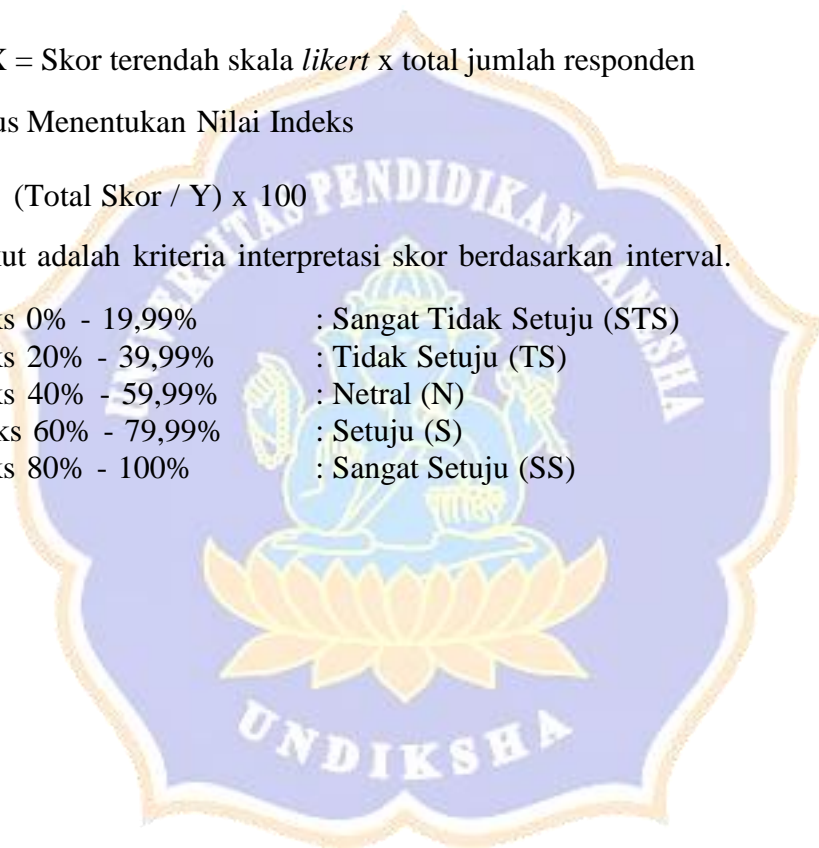
X = Skor terendah skala *likert* x total jumlah responden

Rumus Menentukan Nilai Indeks

$$(\text{Total Skor} / Y) \times 100$$

Berikut adalah kriteria interpretasi skor berdasarkan interval.

Indeks 0% - 19,99%	: Sangat Tidak Setuju (STS)
Indeks 20% - 39,99%	: Tidak Setuju (TS)
Indeks 40% - 59,99%	: Netral (N)
Indeks 60% - 79,99%	: Setuju (S)
Indeks 80% - 100%	: Sangat Setuju (SS)



Lampiran 05. Data Hasil Output SPSS Analisis Regresi Linier Berganda

Uji Validitas

Uji Validitas (X₁)

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	T.X1
X1.1 Pearson Correlation	1	.667**	.480**	.452**	.459**	.748**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100
X1.2 Pearson Correlation	.667**	1	.506**	.520**	.549**	.809**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100
X1.3 Pearson Correlation	.480**	.506**	1	.667**	.601**	.805**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100
X1.4 Pearson Correlation	.452**	.520**	.667**	1	.726**	.843**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
N	100	100	100	100	100	100
X1.5 Pearson Correlation	.459**	.549**	.601**	.726**	1	.826**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
N	100	100	100	100	100	100
T.X1 Pearson Correlation	.748**	.809**	.805**	.843**	.826**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
N	100	100	100	100	100	100

Uji Validitas (X₂)

	X2.1	X2.2	X2.3	X ₂ 4	T.X2
X2.1 Pearson Correlation	1	.571**	.602**	.498**	.827**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100
X2.2 Pearson Correlation	.571**	1	.627**	.473**	.812**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100
X2.3 Pearson Correlation	.602**	.627**	1	.464**	.824**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
N	100	100	100	100	100
X2.4 Pearson Correlation	.498**	.473**	.464**	1	.771**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
N	100	100	100	100	100
T.X2 Pearson Correlation	.827**	.812**	.824**	.771**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
N	100	100	100	100	100

Uji Validitas (Y)

		Y.1	Y.2	Y.3	T.Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.458**	.556**	.800**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.458**	1	.505**	.827**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.556**	.505**	1	.826**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
T.Y	Pearson Correlation	.800**	.827**	.826**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

Uji Reabilitas (Y)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.748	3

Uji Reabilitas (X1)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.865	5

Uji Reabilitas (X2)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.819	4

Uji Determinasi R**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	.812 ^a	.660	.653	1.09464	.660	94.122	2	97	.000

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Uji F**ANOVA^a**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	225.561	2	112.780	94.122	.000 ^b
	Residual	116.229	97	1.198		
	Total	341.790	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Uji T dan Uji Multikolinieritas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
	1 (Constant)	.537	.918				.585	.560		
X.1	.403	.060	.612	6.748	.000	.797	.565	.400	.427	2.342
X.2	.201	.075	.244	2.697	.008	.707	.264	.160	.427	2.342

Uji Normalitas

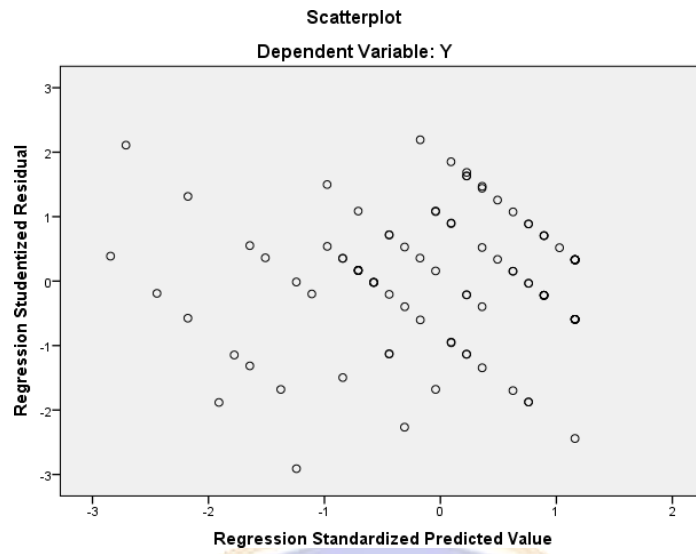
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.08352708
Most Extreme Differences	Absolute Positive	.113
	Negative	-.113
Kolmogorov-Smirnov Z		1.132
Asymp. Sig. (2-tailed)		.154

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Uji Heteroskedastisitas



RIWAYAT HIDUP



I Nyoman Winasa lahir di Desa Daup pada tanggal 23 Maret 2002. Penulis lahir dari pasangan Bapak I Wayan Terimakasih dan Ibu Ni Wayan Sayur. Penulis berkebangsaan Indonesia dan menganut agama hindu. Penulis beralamat di Desa Daup, Kecamatan Kintamani, Kabupaten Bangli, Provinsi Bali. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Daup, Kintamani, Bangli dan lulus pada tahun 2013.

Kemudian penulis melanjutkan di SMP Negeri 2 Kintamani dan lulus pada tahun 2016 pada tahun 2019, penulis lulus dari SMA Lab Undiksha Singaraja, Buleleng dan melanjutkan pendidikan ke S1 Manajemen dengan mengambil konsentrasi pemasaran. Pada semester akhir ini di tahun 2023, penulis telah menyelesaikan skripsi berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan di Toya Devasya”

