



**Lampiran 01. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal dan Kuesioner Secara Total Variabel Kualitas Pelayanan, Promosi dan Kepuasan Pelanggan.**

**Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal Kualitas Pelayanan.**

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

- a. Bagi jawaban sangat setuju (SS) dari responden diberi skor 5
- b. Bagi jawaban setuju (S) dari responden diberi skor 4
- c. Bagi jawaban netral (N) dari responden diberi skor 3
- d. Bagi jawaban tidak setuju (TS) dari responden diberi skor 2
- e. Bagi jawaban sangat tidak setuju (STS) dari responden diberi 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

Jumlah Pertanyaan = 5

Jumlah Responden = 1

Skor Tertinggi =  $5 \times 5 \times 1 = 25$

Skor Terendah =  $1 \times 5 \times 1 = 5$

Interval =  $\frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{5} = \frac{25-5}{5} = 4$

## Rentang Skor Variabel

Rentangan Skor	Keterangan Responden
21-25	Sangat Tinggi
16-20	Tinggi
11-15	Sedang
6-10	Rendah
1-5	Sangat Rendah

**Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal Promosi.**

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

Kuesioner Awal:

- a. Bagi jawaban sangat setuju (SS) dari responden diberi skor 5
- b. Bagi jawaban setuju (S) dari responden diberi skor 4
- c. Bagi jawaban netral (N) dari responden diberi skor 3
- d. Bagi jawaban tidak setuju (TS) dari responden diberi skor 2
- e. Bagi jawaban sangat tidak setuju (STS) dari responden diberi 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

Jumlah Pertanyaan = 5

Jumlah Responden = 1

Skor Tertinggi =  $5 \times 5 \times 1 = 25$

$$\text{Skor Terendah} = 1 \times 5 \times 1 = 5$$

$$\text{Interval} = \frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{5} = \frac{25-5}{5} = 4$$

Rentang Skor Variabel

Rentang Skor	Keterangan Responden
21-25	Sangat Tinggi
16-20	Tinggi
11-15	Sedang
6-10	Rendah
1-5	Sangat Rendah

**Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Kepuasan Pelanggan.**

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

Kuesioner Awal:

- a. Bagi jawaban sangat setuju (SS) dari responden diberi skor 5
- b. Bagi jawaban setuju (S) dari responden diberi skor 4
- c. Bagi jawaban netral (N) dari responden diberi skor 3
- d. Bagi jawaban tidak setuju (TS) dari responden diberi skor 2
- e. Bagi jawaban sangat tidak setuju (STS) dari responden diberi skor 1

Skor Tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Skor Terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

$$\text{Nilai Tertinggi} = 5$$

$$\text{Nilai Terendah} = 1$$

$$\text{Jumlah Pertanyaan} = 3$$

$$\text{Jumlah Responden} = 1$$

$$\text{Skor Tertinggi} = 5 \times 3 \times 1 = 15$$

$$\text{Skor Terendah} = 1 \times 3 \times 1 = 3$$

$$\text{Interval} = \frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{5} = \frac{15-3}{5} = 2,4 = 2$$

Rentang Skor Variabel

Rentangan Skor	Keterangan Responden
13-15	Sangat Tinggi
10-12	Tinggi
7-9	Sedang
4-6	Rendah
1-3	Sangat Rendah

### **Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Kualitas Pelayanan Secara Total.**

#### 1. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor

Kuesioner Awal:

- a. Bagi jawaban sangat setuju (SS) dari responden diberi skor 5
- b. Bagi jawaban setuju (S) dari responden diberi skor 4
- c. Bagi jawaban netral (N) dari responden diberi skor 3
- d. Bagi jawaban tidak setuju (TS) dari responden diberi skor 2
- e. Bagi jawaban sangat tidak setuju (STS) dari responden diberi skor 1

Skor Tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Skor Terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

$$\text{Nilai Tertinggi} = 5$$

$$\text{Nilai Terendah} = 1$$

$$\text{Jumlah Pertanyaan} = 5$$

Jumlah Responden = 10

Skor Tertinggi =  $5 \times 5 \times 10 = 250$

Skor Terendah =  $1 \times 5 \times 10 = 50$

Interval =  $\frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{5} = \frac{250 - 50}{5} = 40$

Rentang Skor Variabel

Rentangan Skor	Keterangan Responden
201-250	Sangat Tinggi
151-200	Tinggi
101-150	Sedang
51-100	Rendah
1-50	Sangat Rendah

**Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Promosi Secara Total.**

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

Kuesioner Awal:

- a. Bagi jawaban sangat setuju (SS) dari responden diberi skor 5
- b. Bagi jawaban setuju (S) dari responden diberi skor 4
- c. Bagi jawaban netral (N) dari responden diberi skor 3
- d. Bagi jawaban tidak setuju (TS) dari responden diberi skor 2
- e. Bagi jawaban sangat tidak setuju (STS) dari responden diberi 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

$$\begin{aligned} \text{Jumlah Pertanyaan} &= 5 \\ \text{Jumlah Responden} &= 10 \\ \text{Skor Tertinggi} &= 5 \times 5 \times 10 = 250 \\ \text{Skor Terendah} &= 1 \times 5 \times 10 = 50 \\ \text{Interval} &= \frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{5} = \frac{250 - 50}{5} = 40 \end{aligned}$$

Rentang Skor Variabel

Rentangan Skor	Keterangan Responden
201-250	Sangat Tinggi
151-200	Tinggi
101-150	Sedang
51-100	Rendah
1-50	Sangat Rendah

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

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

Kuesioner Awal:

- a. Bagi jawaban sangat setuju (SS) dari responden diberi skor 5
- b. Bagi jawaban setuju (S) dari responden diberi skor 4
- c. Bagi jawaban netral (N) dari responden diberi skor 3
- d. Bagi jawaban tidak setuju (TS) dari responden diberi skor 2
- e. Bagi jawaban sangat tidak setuju (STS) dari responden diberi 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

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
121-150	Sangat Tinggi
91-120	Tinggi
61-90	Sedang
31-60	Rendah
1-30	Sangat Rendah





## Lampiran 02. Kuesioner Penelitian



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

---

Kepada

Yth. Bapak/Ibu, Saudara/i

Hal: Pengisian Kuesioner

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan studi di Universitas Pendidikan Ganesha pada Jurusan Manajemen, dengan ini saya mengadakan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Wiguna *Photo Studio* “**.

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

Bangli, 16 Desember 2022

Peneliti

Ni Luh Sindi Astuti Ratna Dewi

NIM 1917041008

## 1. Identitas Responden

(Beri tanda  $\surd$  pada kotak jawaban)

1. Nama : .....
2. Usia : .....tahun
3. Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan
4. Pernahkah Anda menggunakan jasa Wiguna Photo Studio?  
Iya  Tidak
5. Berapa kali Anda menggunakan jasa Wiguna *Photo Studio*?  
 1-2 kali  
 3-4 kali  
 5-6 kali  
 7-8 kali

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.

Keterangan

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

### Draft Pertanyaan

#### a. Kepuasan Pelanggan (Y)

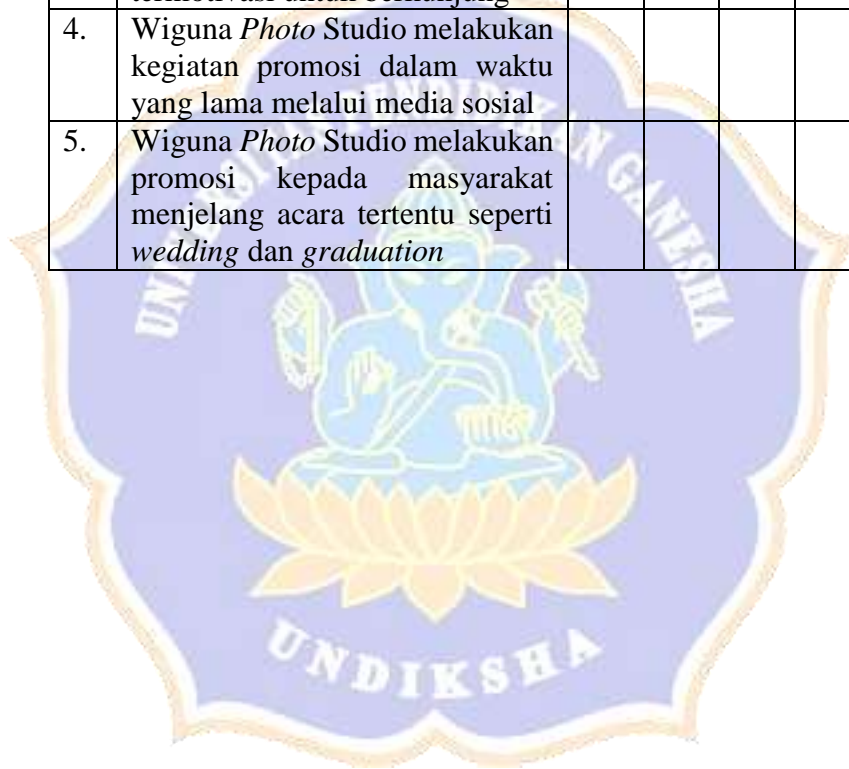
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Kepuasan Pelanggan	5	4	3	2	1
1.	Saya senang terhadap pelayanan yang diberikan oleh Wiguna <i>Photo Studio</i>					
2.	Fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh Wiguna <i>Photo Studio</i> nyaman sehingga saya ingin berkunjung kembali					
3.	Saya puas terhadap pelayanan serta fasilitas yang disediakan oleh Wiguna <i>Photo Studio</i> sehingga saya menginformasikannya kepada teman dan kerabat					

#### b. Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Kepuasan Pelanggan	5	4	3	2	1
1.	Fasilitas yang diberikan Wiguna <i>Photo Studio</i> sangat baik dan nyaman.					
2.	Pelayanan yang diberikan Wiguna <i>Photo Studio</i> sangat baik dan nyaman.					
3.	Respon yang diberikan Wiguna <i>Photo Studio</i> sangat cepat dan tepat					
4.	Karyawan Wiguna <i>Photo Studio</i> memiliki wawasan yang luas dalam bidang pelayanan.					
5.	Karyawan Wiguna <i>Photo Studio</i> menampilkan keramahan kepada setiap konsumen					

c. Promosi (X<sub>2</sub>)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Kepuasan Pelanggan	5	4	3	2	1
1.	Wiguna <i>Photo Studio</i> sering melakukan promosi penjualan melalui media sosial					
2.	Tampilan promosi Wiguna <i>Photo Studio</i> di media sosial memberikan informasi yang jelas dan menarik					
3.	Banyaknya orang yang menawarkan Wiguna <i>Photo Studio</i> membuat saya semakin termotivasi untuk berkunjung					
4.	Wiguna <i>Photo Studio</i> melakukan kegiatan promosi dalam waktu yang lama melalui media sosial					
5.	Wiguna <i>Photo Studio</i> melakukan promosi kepada masyarakat menjelang acara tertentu seperti <i>wedding</i> dan <i>graduation</i>					



**Lampiran 03. Hasil Observasi Awal Variabel Kualitas Pelayanan, Promosi,  
dan Kepuasan Pelanggan**

**Tabel 1.2 Observasi Awal Variabel Kepuasan Pelanggan**

No	Skor Kepuasan Pelanggan			Total	Kategori
	Y1	Y2	Y3		
1.	2	3	1	6	Rendah
2.	2	1	3	6	Rendah
3.	2	1	2	5	Rendah
4.	2	3	2	7	Rendah
5.	2	2	1	5	Rendah
6.	2	1	3	6	Rendah
7.	2	2	1	5	Rendah
8.	1	2	2	6	Sedang
9.	2	2	2	6	Rendah
10.	2	2	3	7	Sedang
Jumlah	19	19	20	58	Rendah

**Tabel A.3 Observasi Awal Variabel Kualitas Pelayanan**

No	Skor Kualitas Pelayanan					Total	Kategori
	X.1.1	X.1.2	X.1.3	X.1.4	X.1.5		
1.	2	1	2	2	1	8	Rendah
2.	2	2	3	1	2	10	Rendah
3.	1	2	1	2	3	9	Rendah
4.	1	2	3	1	2	9	Rendah
5.	3	2	1	2	2	10	Rendah
6.	1	2	1	3	2	9	Rendah
7.	1	2	2	2	2	9	Rendah
8.	2	3	2	2	1	10	Rendah
9.	2	1	1	2	2	8	Rendah
10.	1	3	2	2	2	10	Rendah
Jumlah	16	20	18	19	19	92	Rendah

**Tabel A.4 Observasi Awal Variabel Promosi**

No	Skor Kualitas Pelayanan					Total	Kategori
	X.2.1	X.2.2	X.2.3	X.2.4	X.2.5		
1.	2	1	2	2	2	9	Rendah
2.	2	3	1	2	2	10	Rendah
3.	3	2	1	2	1	9	Rendah
4.	1	2	2	2	1	8	Rendah

5.	2	2	1	3	2	10	Rendah
6.	2	2	2	2	2	10	Rendah
7.	2	3	2	1	1	9	Rendah
8.	2	2	1	2	2	9	Rendah
9.	2	1	3	1	2	9	Rendah
10.	1	2	2	2	3	10	Rendah
Jumlah	19	20	17	19	18	93	Rendah



#### Lampiran 04. Deskripsi Data Respoden

Statistics		
Gender		
N	Valid	130
	Missing	0

Gender					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	36	27.7	27.7	27.7
	Perempuan	94	72.3	72.3	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-20 Tahun	38	29.2	29.2	29.2
	21-25 Tahun	86	66.2	66.2	95.4
	25-40 Tahun	6	4.6	4.6	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

Volume					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-2 kali	93	71.5	71.5	71.5
	3-4 kali	23	17.7	17.7	89.2
	5-6 kali	8	6.2	6.2	95.4
	7-8 kali	6	4.6	4.6	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

### Lampiran 05. Tabulasi Data Responden

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



39	4	3	3	10	5	5	4	5	4	23	5	4	4	4	3	20
40	3	3	4	10	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	3	19
41	4	4	4	12	4	4	3	4	4	19	4	3	4	4	4	19
42	5	5	4	14	5	5	5	5	4	24	4	4	4	5	5	22
43	4	5	5	14	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	22
44	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
45	4	3	3	10	4	5	4	5	5	23	4	4	4	4	4	20
46	4	4	4	12	3	4	4	5	5	21	5	4	4	4	4	21
47	5	5	5	15	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25
48	3	3	2	8	3	3	2	3	2	13	2	3	2	3	3	13
49	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
50	5	4	5	14	4	4	5	5	5	23	5	4	5	5	5	24
51	2	3	3	8	2	3	2	3	3	13	3	2	3	3	3	14
52	3	3	4	10	3	4	3	3	3	16	3	3	4	5	4	19
53	3	4	5	12	4	5	4	4	4	21	3	3	4	5	5	20
54	3	2	3	8	3	2	3	3	2	13	3	2	2	3	4	14
55	4	4	5	13	4	5	5	4	4	22	4	4	4	4	4	20
56	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
57	4	5	5	14	5	4	4	4	4	21	4	4	5	4	5	22
58	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
59	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
60	3	4	5	12	4	3	4	3	3	17	4	5	5	4	3	21
61	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24
62	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
63	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	4	5	4	5	23
64	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
65	3	3	4	10	3	3	4	3	3	16	3	4	4	3	4	18
66	5	5	4	14	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25
67	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
68	3	4	3	10	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	4	17
69	2	3	3	8	2	3	3	2	2	12	3	2	3	2	3	13
70	4	5	4	13	4	4	4	4	5	21	4	4	5	4	4	21
71	3	4	3	10	3	3	3	4	3	16	3	3	3	4	5	18
72	4	5	5	14	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
73	4	4	4	12	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	4	24
74	2	3	4	9	3	4	4	4	3	18	4	3	4	3	2	16
75	3	2	3	8	4	4	4	4	4	20	5	4	5	4	5	23
76	3	4	3	10	3	3	3	3	4	16	3	3	4	3	3	16
77	4	3	2	9	4	3	3	2	3	15	4	3	2	2	3	14
78	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24
79	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
80	4	4	4	12	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	23
81	2	3	4	9	3	2	3	4	3	15	4	3	4	3	3	17

82	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
83	5	4	3	12	5	4	3	4	5	21	3	2	3	4	4	16
84	3	4	3	10	3	3	2	3	4	15	2	3	4	3	3	15
85	3	3	4	10	5	4	3	3	3	18	3	3	3	3	4	16
86	4	3	2	9	2	3	4	3	2	14	3	3	3	3	4	16
87	3	4	5	12	5	4	3	4	5	21	5	4	5	5	4	23
88	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
89	4	4	4	12	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20
90	4	4	4	12	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20
91	4	4	4	12	5	5	4	4	4	22	4	5	4	4	4	21
92	4	5	5	14	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
93	3	4	4	11	4	4	4	3	4	19	5	4	4	4	4	21
94	4	4	5	13	4	5	4	5	4	22	4	4	5	4	4	21
95	4	3	3	10	4	4	3	4	3	18	3	4	4	4	4	19
96	5	4	5	14	5	4	5	5	4	23	4	3	4	5	5	21
97	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
98	5	4	4	13	5	4	5	4	5	23	5	4	4	4	5	22
99	5	5	5	15	5	5	4	5	5	24	5	5	5	4	4	23
100	4	4	4	12	4	4	4	4	5	21	5	4	4	5	5	23
101	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
102	4	5	5	14	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	5	20
103	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
104	4	4	4	12	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	15
105	4	5	4	13	4	5	4	3	4	20	4	5	5	5	5	24
106	4	4	4	12	4	4	4	4	3	19	3	3	3	4	4	17
107	4	4	4	12	4	4	3	3	4	18	4	4	3	4	4	19
108	3	3	2	8	3	2	2	3	4	14	4	3	2	3	2	14
109	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
110	5	4	4	14	4	4	4	5	4	21	4	5	4	4	4	21
111	5	4	4	13	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	5	22
112	4	4	4	12	4	4	5	4	3	20	5	5	5	5	5	25
113	4	5	4	13	4	3	4	3	4	18	5	4	5	5	4	23
114	5	5	5	15	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	4	20
115	4	4	5	13	4	4	5	5	4	22	4	5	4	5	4	22

116	4	4	5	13	5	4	5	4	4	22	5	5	4	5	4	23
117	5	4	3	12	4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	5	23
118	5	4	5	14	4	5	4	5	4	22	4	5	4	5	4	22
119	5	4	4	13	5	5	5	5	4	24	5	4	5	4	4	22
120	4	4	3	11	4	5	4	4	5	22	4	5	4	5	4	22
121	5	4	5	14	4	4	5	4	4	21	5	4	5	5	4	23
122	5	4	4	13	4	5	4	4	5	22	5	4	4	4	4	21
123	4	5	5	14	4	3	4	5	4	20	5	4	4	5	4	22
124	3	4	5	12	4	4	5	4	5	22	4	5	4	5	4	22
125	4	4	4	12	4	5	4	4	4	21	4	5	4	5	5	23
126	4	4	5	13	5	4	4	4	5	22	4	4	4	5	5	21
127	3	4	3	10	4	4	4	5	4	21	4	5	4	5	4	22
128	4	4	4	12	4	4	5	4	4	21	4	5	5	5	5	24
129	3	4	4	11	4	3	4	4	4	19	4	3	4	3	3	17
130	4	4	5	13	5	5	4	4	5	23	4	5	4	5	4	22



## Lampiran 06. Hasil Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Penelitian

### 1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X1)

#### a. Uji Validitas dan Reliabilitas dengan N : 130

Correlations							
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TX1
X1.1	Pearson Correlation	1	.715**	.662**	.658**	.694**	.869**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X1.2	Pearson Correlation	.715**	1	.666**	.661**	.675**	.863**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X1.3	Pearson Correlation	.662**	.666**	1	.694**	.584**	.846**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X1.4	Pearson Correlation	.658**	.661**	.694**	1	.695**	.863**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X1.5	Pearson Correlation	.694**	.675**	.584**	.695**	1	.848**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	130	130	130	130	130	130
TX1	Pearson Correlation	.869**	.863**	.846**	.863**	.848**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	130	130	130	130	130	130

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.910	5

**b. Uji Validitas dan Reliabilitas dengan Sampel Kecil N : 30**

Correlations							
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TX1
X1.1	Pearson Correlation	1	.705**	.756**	.258	.755**	.902**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.168	.000	.000
	N	30	30	30	30	26	26
X1.2	Pearson Correlation	.705**	1	.714**	.399*	.853**	.881**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.029	.000	.000
	N	30	30	30	30	26	26
X1.3	Pearson Correlation	.756**	.714**	1	.260	.735**	.891**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.165	.000	.000
	N	30	30	30	30	26	26
X1.4	Pearson Correlation	.258	.399*	.260	1	.687**	.864**
	Sig. (2-tailed)	.168	.029	.165		.000	.000
	N	30	30	30	30	26	26
X1.5	Pearson Correlation	.755**	.853**	.735**	.687**	1	.902**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	26	26	26	26	26	26
TX1	Pearson Correlation	.902**	.881**	.891**	.864**	.902**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	26	26	26	26	26	26
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.930	5

## 2. Uji Validitas dan Reliabilitas Promosi (X2)

### a. Uji Validitas dan Reliabilitas dengan N : 130

Correlations							
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TX2
X2.1	Pearson Correlation	1	.682**	.681**	.553**	.473**	.806**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X2.2	Pearson Correlation	.682**	1	.695**	.680**	.566**	.871**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X2.3	Pearson Correlation	.681**	.695**	1	.661**	.614**	.869**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X2.4	Pearson Correlation	.553**	.680**	.661**	1	.695**	.854**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X2.5	Pearson Correlation	.473**	.566**	.614**	.695**	1	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	130	130	130	130	130	130
TX2	Pearson Correlation	.806**	.871**	.869**	.854**	.794**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	130	130	130	130	130	130

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.895	5

### b. Uji Validitas dan Reliabilitas dengan sampel kecil N : 30

Correlations							
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TX2
X2.1	Pearson Correlation	1	.834**	.722**	.184	.612**	.846**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.331	.001	.000

	N	30	30	30	30	26	26
X2.2	Pearson Correlation	.834**	1	.651**	.375*	.708**	.900**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.041	.000	.000
	N	30	30	30	30	26	26
X2.3	Pearson Correlation	.722**	.651**	1	.280	.769**	.881**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.135	.000	.000
	N	30	30	30	30	26	26
X2.4	Pearson Correlation	.184	.375*	.280	1	.688**	.829**
	Sig. (2-tailed)	.331	.041	.135		.000	.000
	N	30	30	30	30	26	26
X2.5	Pearson Correlation	.612**	.708**	.769**	.688**	1	.877**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000		.000
	N	26	26	26	26	26	26
TX2	Pearson Correlation	.846**	.900**	.881**	.829**	.877**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	26	26	26	26	26	26
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.915	5

### 3. Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y)

#### a. Uji Validitas dan Reliabilitas N : 130

Correlations					
		Y1	Y2	Y3	TY
Y1	Pearson Correlation	1	.663**	.541**	.852**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	130	130	130	130
Y2	Pearson Correlation	.663**	1	.695**	.893**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	130	130	130	130
Y3	Pearson Correlation	.541**	.695**	1	.859**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000

	N	130	130	130	130
TY	Pearson Correlation	.852**	.893**	.859**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	130	130	130	130

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.834	3

**b. Uji Validitas dan Reliabilitas dengan sampel kecil N: 30**

Correlations					
		Y1	Y2	Y3	TY
Y1	Pearson Correlation	1	.598**	.647**	.876**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	.598**	1	.604**	.842**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	.647**	.604**	1	.870**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30
TY	Pearson Correlation	.876**	.842**	.870**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

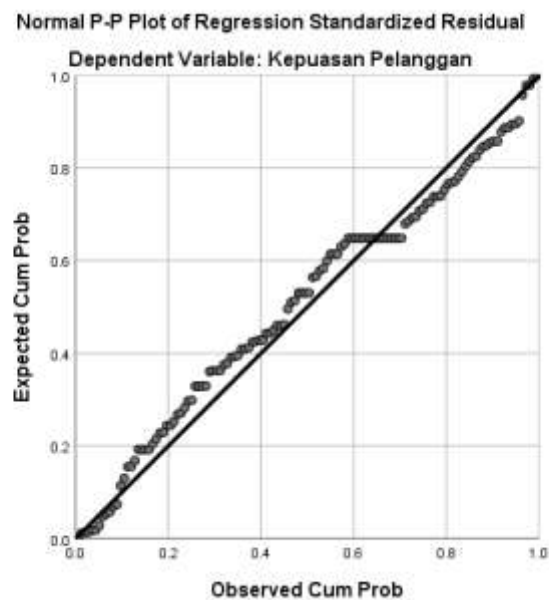
\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.828	3



## Lampiran 07. Hasil Output SPSS Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Normalitas dan *Kolmogorov-smirnov*



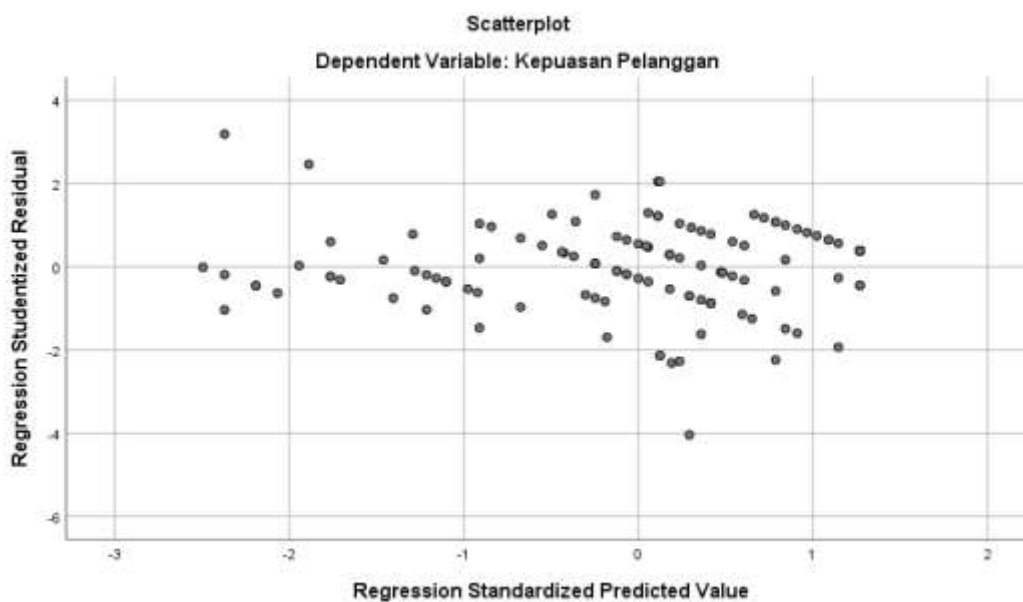
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N	130	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.20554519
Most Extreme Differences	Absolute	.075
	Positive	.058
	Negative	-.075
Test Statistic	.075	
Asymp. Sig. (2-tailed)	.071 <sup>c</sup>	
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

## 2. Uji Multikolinieritas

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.393	.685		2.033	.044		
	Kualitas Pelayanan	.214	.060	.356	3.599	.000	.262	3.820
	Promosi	.312	.062	.494	4.991	.000	.262	3.820

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

## 3. Uji Heteroskedastitas dan Uji Gletjer



Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.874	.452		1.932	.056
	Kualitas Pelayanan	.032	.039	.140	.807	.421
	Promosi	-.030	.041	-.127	-.732	.466

a. Dependent Variable: Abs\_RES



## Lampiran 08. Hasil Output SPSS Analisis Regresi Linear Berganda

### 1. Determinasi R

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.821 <sup>a</sup>	.674	.669	1.21500
a. Predictors: (Constant), Promosi, Kualitas Pelayanan				
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan				

### 2. Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	387.627	2	193.813	131.290	.000 <sup>b</sup>
	Residual	187.481	127	1.476		
	Total	575.108	129			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan						
b. Predictors: (Constant), Promosi, Kualitas Pelayanan						

### 3. Uji T

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.393	.685		2.033	.044
	Kualitas Pelayanan	.214	.060	.356	3.599	.000
	Promosi	.312	.062	.494	4.991	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan						

**Lampiran 09. Dokumentasi Penelitian pada Wiguna *Photo Studio***



## Lampiran 10. Surat Permohonan Data Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET,  
DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
FAKULTAS EKONOMI

Jalan Udayana No. 11 Singaraja-Bali. Telepon : (0362) 26830  
Email : [feundiksha@gmail.com](mailto:feundiksha@gmail.com) Website : <http://www.fe.undiksha.ac.id/>

8 Desember 2022

Nomor : 2404/UN48.13.1/DL/2022

Lamp. :

Hal : *Permohonan Data Penelitian*

Kepada Yth. Owner Wiguna Photo Studio  
di tempat.

Dengan hormat, yang bertanda tangan dibawah ini Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha menerangkan bahwa mahasiswa/i tersebut dibawah ini :

Nama : Ni Luh Sindi Astuti Ratna Dewi

NIM. : 1917041008

Fakultas : Ekonomi

Program Studi : Manajemen

bermaksud mengadakan penelitian lapangan untuk menempuh atau menyusun tugas akhir, skripsi dan melengkapi tugas lainnya. Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon ijin agar mahasiswa kami dapat diterima dan diberikan data ditempat yang Bapak / Ibu pimpin.

Demikian surat ini kami buat agar bisa digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih.

a.n Dekan,  
Wakil Dekan I  
Fakultas Ekonomi Undiksha,



Made Suci, M.Si.  
NIP. 196810291993032001

## RIWAYAT HIDUP



Ni Luh Sindi Astuti Ratna Dewi lahir di Bukti pada 6 Maret 2001. Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak I Made Wardika dan Ibu Ni Luh Kartini. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Kini penulis beralamat di Br. Bukti, Desa Yangapi, Kecamatan Tembuku, Kabupaten Bangli, Provinsi Bali. Penulis menyelesaikan Pendidikan dasar di SD Negeri 2 Yangapi dan lulus pada tahun 2013. Kemudian penulis melanjutkan di SMP Negeri 4 Tembuku lulus pada tahun 2016. Pada tahun 2019 penulis lulus dari SMA Negeri 1 Tembuku jurusan Ilmu Pengetahuan Alam dan melanjutkan ke Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Manajemen. Pada semester akhir tahun 2023 penulis telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Wiguna *Photo Studio*”.

