

LAMPIRAN

Lampiran 0.1 Kuisisioner Penelitian

1. Identitas Responden.

(Beri tanda ✓ pada kotak jawaban)

1. Nama :
2. Alamat :
3. Usia :
4. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
5. Apakah anda pernah membeli produk di Cv. Graha Insan Surya ?

IYA TIDAK

Jika anda menjawab IYA, silakan lanjutkan mengisi kuisisioner, namun jika menjawab TIDAK silakan berhenti untuk mengisi kuisisioner.

A. Petunjuk Pengisian Kuisisioner

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

Keterangan :

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

B. Draft Pernyataan

No	Pernyataan Loyalitas Pelanggan (Y)	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Memutuskan untuk membeli kembali handphone di CV Graha Insan Surya Singaraja karena kualitas pelayanan yang baik dan produknya bagus					
2	Memutuskan membeli handphone dan service handphone CV Graha Insan Surya Singaraja karena memiliki kinerja yang bagus dan sesuai dengan yang diharapkan					
3	akan merekomendasikan toko CV Graha Insan Surya Singaraja kepada orang lain karena kualitas produknya memang bagus					
4	Memutuskan untuk tetap membeli produk di CV Graha Insan Surya Singaraja karena produk yang ditawarkan memiliki kualitas bagus					

No	Pernyataan Kualitas Pelayanan (X1)	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Memutuskan membeli handphone dan service handphone CV Graha Insan Surya Singaraja karena memiliki kinerja yang prima					
2	Memutuskan membeli handphone dan service handphone CV Graha Insan Surya Singaraja karena memiliki kehandalan yang cekatan					
3	Memutuskan membeli handphone dan service handphone CV Graha Insan Surya Singaraja karena tanggap dalam merespon konsumen					
4	Memutuskan membeli handphone dan service handphone CV Graha Insan Surya Singaraja karena barang terjamin					
5	Memutuskan membeli handphone dan service handphone CV Graha Insan Surya Singaraja karena memiliki pemahaman yang baik					

	dalam merespon konsumen					
--	-------------------------	--	--	--	--	--

No	Pernyataan Persepsi Harga (X2)	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Memutuskan membeli handphone dan service handphone CV Graha Insan Surya Singaraja karena memiliki daftar harga yang jelas					
2	Memutuskan membeli handphone dan service handphone CV Graha Insan Surya Singaraja karena mendapat promo diskon pada hari tertentu					
3	Memutuskan membeli handphone dan service handphone CV Graha Insan Surya Singaraja karena mendapat potongan harga pada hari tertentu					
4	Memutuskan membeli handphone dan service handphone CV Graha Insan Surya Singaraja karena memiliki banyak metode pembayaran					
5	Memutuskan membeli handphone dan service handphone CV Graha Insan Surya Singaraja karena credit terms yang jelas dan mudah dipahami					

Lampiran 0.2 Deskripsi Data Responden

Statistics		
Gender		
N	Valid	70
	Missing	0

Gender					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	28	40.0	40.0	40.0
	Perempuan	42	60.0	60.0	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Statistics		
Usia		
N	Valid	70
	Missing	0

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-20 Tahun	11	15.7	15.7	15.7
	21-25 Tahun	52	74.3	74.3	90.0
	> 25 Tahun	7	10.0	10.0	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Lampiran 0.3 Tabulasi Data Responden

No	Loyalitas Pelanggan				TY	Kualitas Pelayanan					TX1	Persepsi Harga					TX2
	Y1	Y2	Y3	Y4		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
1	5	4	5	5	19	5	4	5	4	4	22	5	5	4	5	4	23
2	4	5	5	4	18	5	4	5	5	5	24	5	5	5	4	4	23
3	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	5	4	5	5	4	23
4	4	4	5	5	18	4	4	5	5	4	22	4	5	5	5	5	24
5	4	5	4	5	18	4	5	4	5	5	23	4	5	4	5	5	23
6	4	5	4	5	18	5	4	4	5	4	22	4	5	5	4	4	22
7	4	5	4	5	18	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
8	5	5	5	5	20	5	4	5	5	5	24	4	5	5	5	4	23
9	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
10	5	5	5	5	20	5	5	4	4	4	22	4	4	4	5	5	22
11	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	4	18
12	5	4	4	5	18	4	5	5	4	5	23	5	5	4	5	5	24
13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	5	21	5	5	5	4	4	23
14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
15	5	4	5	4	18	5	4	5	5	4	23	5	4	5	5	5	24
16	5	4	4	4	17	5	4	5	4	4	22	4	5	4	4	4	21
17	4	5	5	4	18	4	5	5	4	5	23	5	5	4	4	5	23
18	5	4	5	5	19	5	4	5	5	5	24	5	4	5	4	5	23
19	4	5	5	5	19	4	5	4	5	4	22	5	4	5	5	4	23
20	4	5	4	5	18	5	4	5	4	5	23	4	4	4	5	5	22
21	4	5	4	5	18	4	5	4	5	4	22	5	4	5	4	5	23
22	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25

23	4	5	4	5	18	5	4	5	5	5	24	5	4	4	5	5	23
24	4	4	4	4	16	4	4	5	4	4	21	4	5	4	5	4	22
25	5	4	5	4	18	5	5	4	5	5	24	5	4	5	4	5	23
26	4	3	4	4	15	4	4	5	5	5	23	5	4	4	4	4	21
27	5	5	5	5	20	5	5	4	5	4	23	5	4	4	5	5	23
28	5	4	3	4	16	4	4	4	3	2	17	4	3	4	3	3	17
29	4	5	4	5	18	4	5	5	5	5	24	5	4	5	5	5	24
30	4	5	5	5	19	4	5	5	5	4	23	4	5	5	4	5	23
31	4	4	4	4	16	3	4	3	3	4	17	5	4	3	5	4	21
32	4	5	5	5	19	4	5	5	4	4	22	5	4	5	5	4	23
33	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	21
34	4	5	5	5	19	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20
35	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
36	5	5	4	4	18	5	4	5	5	5	24	4	4	5	5	5	23
37	4	4	5	4	17	5	4	4	5	4	22	5	4	4	4	5	22
38	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
39	5	4	5	4	18	5	5	5	4	4	23	5	4	4	4	5	22
40	4	4	4	3	15	3	4	3	4	5	19	5	4	5	3	5	22
41	4	5	4	5	18	5	5	5	5	4	24	4	5	5	5	5	24
42	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
43	3	3	3	4	13	2	4	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
44	5	4	5	4	18	5	4	5	4	5	23	5	5	5	4	4	23
45	4	5	4	5	18	4	5	4	5	4	22	5	4	5	4	5	23
46	5	4	4	5	18	5	5	5	5	4	24	5	4	5	5	5	24
47	4	4	5	4	17	4	3	4	5	3	19	4	5	3	4	4	20
48	5	5	4	4	18	4	4	4	4	5	21	5	4	4	4	4	21
49	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
50	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
51	4	4	5	5	18	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25
52	4	5	4	5	18	5	4	4	5	5	23	5	4	4	5	4	22
53	5	4	4	5	18	4	4	5	5	4	22	5	4	4	5	4	22
54	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
55	4	4	4	5	17	4	5	4	4	5	22	5	5	4	4	4	22
56	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
57	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
58	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
59	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
60	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
61	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
62	4	4	4	4	16	4	4	5	4	5	22	4	4	4	4	5	21
63	5	5	5	5	20	4	4	5	5	5	23	4	5	5	5	5	24
64	4	5	4	5	18	4	4	5	5	4	22	4	5	4	5	4	22
65	3	5	4	5	17	4	5	5	5	4	23	3	5	5	2	3	18

66	4	5	4	5	18	4	5	4	4	5	22	5	5	5	5	4	24
67	4	5	5	4	18	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	5	21
68	4	4	5	5	18	5	5	4	4	4	22	5	5	5	4	5	24
69	4	5	4	5	18	4	5	4	5	4	22	5	4	5	4	5	23
70	4	5	5	4	18	5	5	4	5	5	24	4	5	5	4	5	23

Lampiran 0.4 Hasi Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel

Penelitian

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

a. Uji Validitas dan Reliabilitas dengan N : 70

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TX1
X1.1	Pearson Correlation	1	.272*	.574**	.527**	.366**	.785**
	Sig. (2-tailed)		.023	.000	.000	.002	.000
	N	70	70	70	70	70	70
X1.2	Pearson Correlation	.272*	1	.209	.286*	.272*	.555**
	Sig. (2-tailed)	.023		.083	.017	.023	.000
	N	70	70	70	70	70	70
X1.3	Pearson Correlation	.574**	.209	1	.470**	.375**	.748**
	Sig. (2-tailed)	.000	.083		.000	.001	.000
	N	70	70	70	70	70	70
X1.4	Pearson Correlation	.527**	.286*	.470**	1	.367**	.751**
	Sig. (2-tailed)	.000	.017	.000		.002	.000
	N	70	70	70	70	70	70
X1.5	Pearson Correlation	.366**	.272*	.375**	.367**	1	.685**
	Sig. (2-tailed)	.002	.023	.001	.002		.000
	N	70	70	70	70	70	70
TX1	Pearson Correlation	.785**	.555**	.748**	.751**	.685**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70	70	70
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.750	5

2. Uji Validitas dan Reliabilitas Persepsi Harga (X2)

a. Uji Validitas dan Reliabilitas dengan N : 70

Correlations							
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TX2
X2.1	Pearson Correlation	1	.102	.370**	.422**	.425**	.669**
	Sig. (2-tailed)		.402	.002	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70
X2.2	Pearson Correlation	.102	1	.382**	.301*	.223	.575**
	Sig. (2-tailed)	.402		.001	.011	.063	.000
	N	70	70	70	70	70	70
X2.3	Pearson Correlation	.370**	.382**	1	.261*	.429**	.709**
	Sig. (2-tailed)	.002	.001		.029	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70
X2.4	Pearson Correlation	.422**	.301*	.261*	1	.463**	.734**
	Sig. (2-tailed)	.000	.011	.029		.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70
X2.5	Pearson Correlation	.425**	.223	.429**	.463**	1	.740**
	Sig. (2-tailed)	.000	.063	.000	.000		.000
	N	70	70	70	70	70	70
TX2	Pearson Correlation	.669**	.575**	.709**	.734**	.740**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70	70	70
**. 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
.719	5

3. Uji Validitas dan Reliabilitas Loyalitas Pelanggan (Y)

a. Uji Validitas dan Reliabilitas N : 70

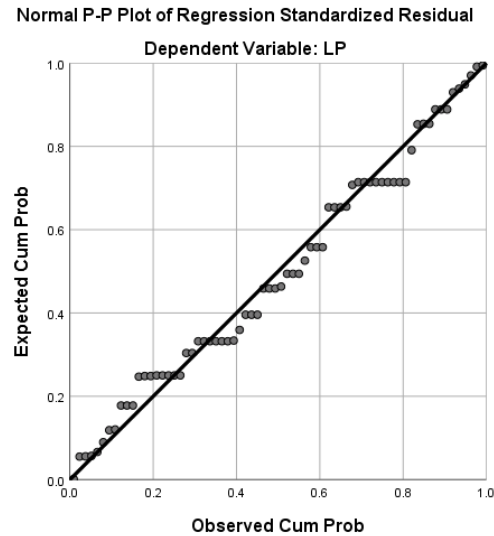
		Correlations				
		Y1	Y2	Y3	Y4	TY
Y1	Pearson Correlation	1	.146	.426**	.186	.624**
	Sig. (2-tailed)		.229	.000	.123	.000
	N	70	70	70	70	70
Y2	Pearson Correlation	.146	1	.328**	.565**	.733**
	Sig. (2-tailed)	.229		.006	.000	.000
	N	70	70	70	70	70
Y3	Pearson Correlation	.426**	.328**	1	.262*	.725**
	Sig. (2-tailed)	.000	.006		.029	.000
	N	70	70	70	70	70
Y4	Pearson Correlation	.186	.565**	.262*	1	.715**
	Sig. (2-tailed)	.123	.000	.029		.000
	N	70	70	70	70	70
TY	Pearson Correlation	.624**	.733**	.725**	.715**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70	70
**. 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
.652	4



Lampiran 0.5 Hasil Output SPSS Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas dan *Kolmogorov-smirnov*



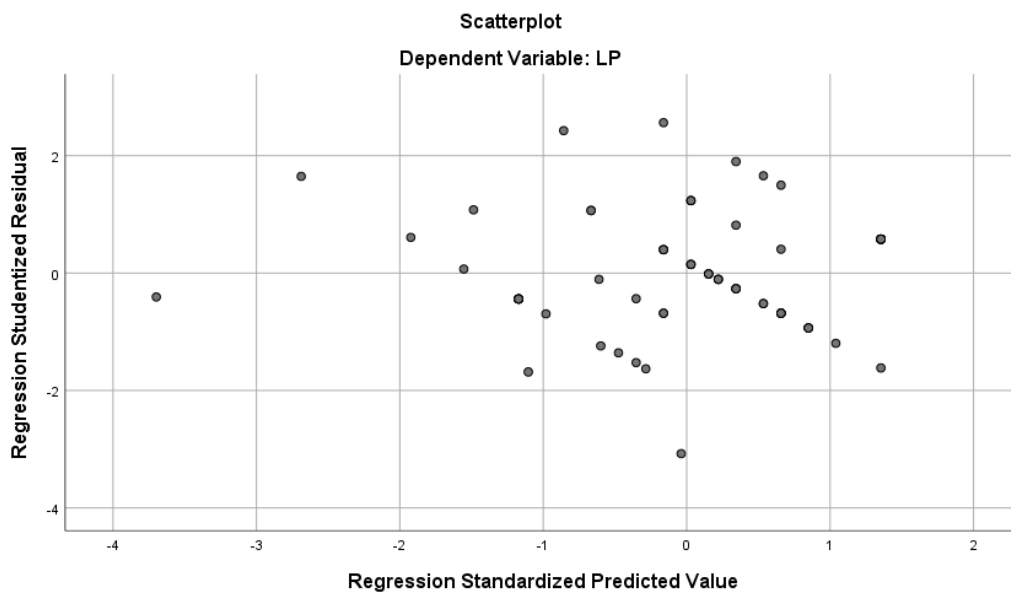
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.91756016
Most Extreme Differences	Absolute	.097
	Positive	.097
	Negative	-.087
Test Statistic		.097
Asymp. Sig. (2-tailed)		.097 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

2. Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.128	1.278		3.230	.002		
	Kualitas Pelayanan	.382	.093	.523	4.094	.000	.333	3.007
	Persepsi Harga	.232	.095	.312	2.443	.017	.333	3.007

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

3. Uji Heteroskedastitas dan Uji Gletjer



Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.947	.794		1.193	.237
	Kualitas Pelayanan	-.024	.058	-.089	-.422	.674
	Persepsi Harga	.014	.059	.050	.235	.815

a. Dependent Variable: Abs_RES

Lampiran 0.6 Hasil Output SPSS Analisis Regresi Linear Berganda

1. Determinasi R

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.798 ^a	.637	.626	.93115
a. Predictors: (Constant), Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan				
b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan				

2. Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	101.851	2	50.925	58.734	.000 ^b
	Residual	58.092	67	.867		
	Total	159.943	69			
a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan						
b. Predictors: (Constant), Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan						

3. Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.128	1.278		3.230	.002
	Kualitas Pelayanan	.382	.093	.523	4.094	.000
	Persepsi Harga	.232	.095	.312	2.443	.017
a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan						

RIWAYAT HIDUP



Kadek Yani Safitri lahir di Kalibukbuk pada 26 Oktober 2000. Penulis lahir dari pasangan suami istri Made Artana dan Ketut Suartini. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Kini penulis beralamat di Jalan Seririt – Singaraja Desa Kalibukbuk Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 2 Kalibukbuk 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 Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam dan melanjutkan ke Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Manajemen. Pada semester akhir 2023 penulis telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan di Cv. Graha Insan Surya Singaraja”.

