



LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 01. Surat Izin 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 Website : <http://www.fe.undiksha.ac.id/>

1 November 2023

Nomor : 2025/UN48.13.1/DL/2023
Lamp. :
Hal : **Permohonan Data Penelitian**

Kepada Yth. **HRD Singaraja Hotel**
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 : Komang Sekar Natalia
NIM. : 2017041002
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,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP. 196810291993032001



Catatan :

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini tertanda ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BsrE
- Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan *qr code* yang telah tersedia

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 Program Studi Manajemen, saya mengadakan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Singaraja Hotel”**.

Melalui surat ini, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/i untuk berkenan mengisi kuesioner ini secara jujur sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Data yang diperoleh hanya digunakan untuk kepentingan penelitian, sehingga kerahasiaan data akan dijaga sesuai dengan etika penelitian. Atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu, Saudara/i yang turut berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian ini, saya ucapkan terima kasih.

Singaraja, 30 November 2023

Komang Sekar Natalia

CP: 085964233813

Apakah Anda pernah menginap di Singaraja Hotel?

IYA

TIDAK

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

1. Identitas Responden

(Beri tanda centang (✓) pada kotak jawaban)

1. Nama :

2. Usia :

3. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

4. Tingkat Pendidikan

SD – SMA/Sederajat

Diploma

S1

S2

S3

5. Pekerjaan

Petani/Nelayan SWASTA

ASN/ TNI/ POLRI Lainnya

BUMN/ BUMD Tidak Bekerja

6. Pendapatan

< Rp. 2.500.000

Rp. 2.500.000 – Rp. 5.000.000

> Rp. 5.000.000



2. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Silahkan 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

CS : Cukup Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

3. Draft Pertanyaan

a) Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
	Kepuasan Pelanggan	5	4	3	2	1
1	Saya akan menginap kembali ketika Singaraja hotel memperkenalkan atau memperbarui jasa maupun produk lama.					
2	Kinerja jasa yang diberikan Singaraja hotel sesuai dengan ekspektasi saya.					
3	Singaraja Hotel dapat memenuhi kebutuhan, keinginan dan tujuan konsumen.					
4	Karyawan Singaraja Hotel melayani dengan baik sesuai dengan yang saya harapkan.					

b) Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
	Kualitas Pelayanan	5	4	3	2	1
1	Penampilan fisik karyawan, kebersihan, dan kerapian Singaraja Hotel sangat baik.					
2	Karyawan Singaraja Hotel memeberikan pelayanan yang akurat kepada saya sebagai pelanggan tanpa melakukan kesalahan.					
3	Karyawan Singaraja Hotel tanggap membantu saya apabila mengalami kesulitan saat menginap di Singaraja Hotel.					

4	Karyawan Singaraja Hotel mampu memahami kesulitan yang saya alami saat menginap di Singaraja Hotel.					
5	Karyawan Singaraja Hotel mampu memberikan rasa percaya dan rasa aman saat saya menginap.					

c) Citra Perusahaan

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
	Citra Perusahaan	5	4	3	2	1
1	Pelayanan Singaraja Hotel dapat dipercaya dan sering melakukan tanggung jawab sosial.					
2	Singaraja Hotel menjaga keamanan saat melakukan pemesanan (reservasi) kamar.					
3	Karyawan Singaraja Hotel cepat tanggap terhadap keluhan dan permintaan dari konsumen					
4	Logo Singaraja Hotel menarik dan mudah diingat.					



Lampiran 03. Gambaran Umum Responden

No	Jenis Kelamin	Usia	Tingkat Pendidikan	Pekerjaan	Pendapatan
1	Laki-laki	36	SD-SMA/Sederajat	Swasta	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
2	Laki-laki	42	Diploma	Swasta	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
3	Perempuan	35	Diploma	Swasta	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
4	Laki-laki	39	S2	ASN/ TNI/ POLRI	> Rp. 5.000.000
5	Laki-laki	40	S1	ASN/ TNI/ POLRI	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
6	Perempuan	27	Diploma	Swasta	< Rp. 2.500.000
7	Laki-laki	35	SD-SMA/Sederajat	Swasta	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
8	Laki-laki	29	SD-SMA/Sederajat	Swasta	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
9	Laki-laki	27	Diploma	Swasta	< Rp. 2.500.000
10	Laki-laki	26	SD-SMA/Sederajat	Lainnya	< Rp. 2.500.000
11	Perempuan	47	S1	BUMN/BUMD	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
12	Perempuan	30	SD-SMA/Sederajat	Lainnya	< Rp. 2.500.000
13	Laki-laki	32	SD-SMA/Sederajat	Swasta	< Rp. 2.500.000
14	Perempuan	25	SD-SMA/Sederajat	Tidak Bekerja	< Rp. 2.500.000
15	Perempuan	22	SD-SMA/Sederajat	Tidak Bekerja	< Rp. 2.500.000
16	Laki-laki	37	Diploma	Swasta	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
17	Laki-laki	31	SD-SMA/Sederajat	Swasta	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
18	Laki-laki	27	SD-SMA/Sederajat	Swasta	< Rp. 2.500.000
19	Laki-laki	49	Diploma	BUMN/BUMD	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
20	Perempuan	35	Diploma	Swasta	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
21	Perempuan	43	S1	ASN/ TNI/ POLRI	> Rp. 5.000.000

22	Laki-laki	34	Diploma	Swasta	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
23	Laki-laki	36	S1	Swasta	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
24	Perempuan	46	S2	ASN/ TNI/ POLRI	> Rp. 5.000.000
25	Perempuan	33	SD-SMA/Sederajat	Swasta	< Rp. 2.500.000
26	Laki-laki	37	S1	Swasta	> Rp. 5.000.000
27	Perempuan	30	Diploma	BUMN/BUMD	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
28	Laki-laki	28	SD-SMA/Sederajat	Swasta	< Rp. 2.500.000
29	Laki-laki	26	SD-SMA/Sederajat	Swasta	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
30	Laki-laki	29	S1	BUMN/BUMD	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
31	Laki-laki	58	S3	ASN/ TNI/ POLRI	> Rp. 5.000.000
32	Laki-laki	37	S1	ASN/ TNI/ POLRI	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
33	Laki-laki	34	Diploma	Swasta	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
34	Laki-laki	42	SD-SMA/Sederajat	Lainnya	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
35	Laki-laki	39	SD-SMA/Sederajat	Swasta	> Rp. 5.000.000
36	Perempuan	27	Diploma	Swasta	< Rp. 2.500.000
37	Laki-laki	32	SD-SMA/Sederajat	BUMN/BUMD	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
38	Laki-laki	35	S1	ASN/ TNI/ POLRI	> Rp. 5.000.000
39	Perempuan	27	SD-SMA/Sederajat	Swasta	< Rp. 2.500.000
40	Perempuan	28	S1	Swasta	> Rp. 5.000.000
41	Laki-laki	37	SD-SMA/Sederajat	Swasta	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
42	Laki-laki	41	S1	BUMN/BUMD	> Rp. 5.000.000
43	Laki-laki	38	SD-SMA/Sederajat	Swasta	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
44	Perempuan	50	SD-SMA/Sederajat	Swasta	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
45	Laki-laki	39	SD-SMA/Sederajat	Swasta	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000

46	Laki-laki	43	SD-SMA/Sederajat	Swasta	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
47	Laki-laki	47	SD-SMA/Sederajat	Swasta	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
48	Perempuan	28	S1	BUMN/BUMD	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
49	Laki-laki	40	S1	ASN/ TNI/ POLRI	> Rp. 5.000.000
50	Perempuan	25	Diploma	Swasta	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
51	Perempuan	36	S1	BUMN/BUMD	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
52	Laki-laki	25	Diploma	Swasta	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
53	Perempuan	19	SD-SMA/Sederajat	Tidak Bekerja	< Rp. 2.500.000
54	Laki-laki	26	Diploma	Swasta	< Rp. 2.500.000
55	Perempuan	27	Diploma	Swasta	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
56	Laki-laki	46	S1	ASN/ TNI/ POLRI	> Rp. 5.000.000
57	Laki-laki	26	Diploma	Tidak Bekerja	< Rp. 2.500.000
58	Perempuan	27	Diploma	Swasta	> Rp. 5.000.000
59	Laki-laki	43	SD-SMA/Sederajat	Petani/Nelayan	< Rp. 2.500.000
60	Laki-laki	41	S1	BUMN/BUMD	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
61	Laki-laki	24	SD-SMA/Sederajat	Swasta	< Rp. 2.500.000
62	Laki-laki	45	S1	ASN/ TNI/ POLRI	> Rp. 5.000.000
63	Perempuan	28	Diploma	Swasta	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
64	Laki-laki	27	SD-SMA/Sederajat	Swasta	< Rp. 2.500.000
65	Laki-laki	30	SD-SMA/Sederajat	Swasta	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
66	Perempuan	25	SD-SMA/Sederajat	Swasta	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
67	Laki-laki	52	S3	ASN/ TNI/ POLRI	> Rp. 5.000.000
68	Laki-laki	43	S1	ASN/ TNI/ POLRI	> Rp. 5.000.000
69	Laki-laki	25	SD-SMA/Sederajat	Swasta	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000

70	Laki-laki	23	SD-SMA/Sederajat	Swasta	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
71	Laki-laki	20	SD-SMA/Sederajat	Tidak Bekerja	< Rp. 2.500.000
72	Perempuan	21	SD-SMA/Sederajat	Tidak Bekerja	< Rp. 2.500.000
73	Laki-laki	39	SD-SMA/Sederajat	Swasta	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
74	Laki-laki	42	S1	ASN/ TNI/ POLRI	> Rp. 5.000.000
75	Laki-laki	24	Diploma	Swasta	< Rp. 2.500.000
76	Laki-laki	25	Diploma	Swasta	< Rp. 2.500.000
77	Laki-laki	36	S1	ASN/ TNI/ POLRI	> Rp. 5.000.000
78	Perempuan	19	SD-SMA/Sederajat	Tidak Bekerja	< Rp. 2.500.000
79	Perempuan	19	SD-SMA/Sederajat	Tidak Bekerja	< Rp. 2.500.000
80	Laki-laki	22	Diploma	Swasta	< Rp. 2.500.000
81	Laki-laki	22	Diploma	Lainnya	< Rp. 2.500.000
82	Perempuan	22	SD-SMA/Sederajat	Tidak Bekerja	< Rp. 2.500.000
83	Perempuan	21	SD-SMA/Sederajat	Tidak Bekerja	< Rp. 2.500.000
84	Laki-laki	23	SD-SMA/Sederajat	Swasta	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
85	Perempuan	22	Diploma	Swasta	< Rp. 2.500.000
86	Laki-laki	22	SD-SMA/Sederajat	Lainnya	< Rp. 2.500.000
87	Laki-laki	25	SD-SMA/Sederajat	BUMN/BUMD	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
88	Laki-laki	36	SD-SMA/Sederajat	Swasta	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
89	Perempuan	23	SD-SMA/Sederajat	Tidak Bekerja	< Rp. 2.500.000
90	Laki-laki	22	SD-SMA/Sederajat	Tidak Bekerja	< Rp. 2.500.000
91	Perempuan	21	SD-SMA/Sederajat	Tidak Bekerja	< Rp. 2.500.000
92	Perempuan	24	S1	BUMN/BUMD	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
93	Laki-laki	24	S1	Swasta	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000

94	Perempuan	26	Diploma	Swasta	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
95	Perempuan	26	SD-SMA/Sederajat	Tidak Bekerja	< Rp. 2.500.000
96	Perempuan	21	SD-SMA/Sederajat	Tidak Bekerja	< Rp. 2.500.000
97	Perempuan	21	SD-SMA/Sederajat	Tidak Bekerja	< Rp. 2.500.000
98	Perempuan	21	SD-SMA/Sederajat	Tidak Bekerja	< Rp. 2.500.000
99	Laki-laki	28	Diploma	Swasta	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
100	Laki-laki	30	S1	Swasta	> Rp. 5.000.000
101	Perempuan	29	Diploma	Swasta	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
102	Perempuan	21	SD-SMA/Sederajat	Tidak Bekerja	< Rp. 2.500.000
103	Perempuan	21	SD-SMA/Sederajat	Tidak Bekerja	< Rp. 2.500.000
104	Perempuan	28	Diploma	Swasta	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
105	Perempuan	43	SD-SMA/Sederajat	Lainnya	< Rp. 2.500.000
106	Perempuan	21	SD-SMA/Sederajat	Tidak Bekerja	< Rp. 2.500.000
107	Perempuan	25	SD-SMA/Sederajat	Swasta	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
108	Perempuan	28	SD-SMA/Sederajat	BUMN/BUMD	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
109	Perempuan	29	S1	BUMN/BUMD	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
110	Perempuan	22	SD-SMA/Sederajat	Tidak Bekerja	< Rp. 2.500.000
111	Perempuan	22	SD-SMA/Sederajat	Tidak Bekerja	< Rp. 2.500.000
112	Perempuan	25	S1	BUMN/BUMD	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
113	Laki-laki	37	S1	ASN/ TNI/ POLRI	> Rp. 5.000.000
114	Laki-laki	42	S1	ASN/ TNI/ POLRI	> Rp. 5.000.000
115	Laki-laki	26	Diploma	Swasta	> Rp. 5.000.000
116	Laki-laki	29	Diploma	Swasta	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
117	Laki-laki	31	S1	Swasta	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000

118	Perempuan	36	SD-SMA/Sederajat	Swasta	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
119	Perempuan	27	Diploma	Swasta	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
120	Laki-laki	26	Diploma	Tidak Bekerja	< Rp. 2.500.000
121	Laki-laki	29	S1	Swasta	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
122	Perempuan	28	S1	ASN/ TNI/ POLRI	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
123	Perempuan	26	SD-SMA/Sederajat	Swasta	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
124	Perempuan	27	Diploma	Swasta	> Rp. 5.000.000
125	Laki-laki	26	S1	ASN/ TNI/ POLRI	> Rp. 5.000.000
126	Perempuan	30	S1	BUMN/BUMD	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
127	Perempuan	25	SD-SMA/Sederajat	Tidak Bekerja	< Rp. 2.500.000
128	Perempuan	28	S1	Swasta	> Rp. 5.000.000
129	Perempuan	21	SD-SMA/Sederajat	Tidak Bekerja	< Rp. 2.500.000
130	Perempuan	27	Diploma	Swasta	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000



Lampiran 04. Tabulasi Data (Hasil Data Pernyataan Responden)

Tabulasi Data Sampel Kecil

No	Kualitas Pelayanan (X1)						Citra Perusahaan (X2)					Kepuasan Pelanggan (Y)				
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Tota 1	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Tota 1	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Tota 1
1	5	5	5	4	5	24	5	4	5	5	19	3	4	5	5	17
2	1	2	1	3	3	10	2	3	3	4	12	3	4	4	3	14
3	3	3	4	4	4	18	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16
4	5	4	4	5	5	23	3	4	4	4	15	4	3	4	4	15
5	2	1	3	2	3	11	3	3	2	5	13	3	4	4	3	14
6	2	1	3	2	2	10	2	1	4	5	12	2	1	3	4	10
7	4	5	4	4	4	21	3	4	4	3	14	3	4	4	4	15
8	3	5	4	4	5	21	3	3	4	3	13	4	4	4	4	16
9	2	1	2	3	4	12	3	3	2	2	10	5	2	2	3	12
10	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15
11	3	4	3	4	4	18	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16
12	5	4	4	4	4	21	4	3	4	5	16	4	4	3	4	15
13	3	4	4	4	4	19	4	5	4	5	18	3	4	4	5	16
14	3	4	4	5	4	20	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16
15	4	3	3	4	4	18	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15
16	5	5	5	5	4	24	3	4	4	3	14	4	3	4	5	16
17	4	5	5	5	4	23	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16
18	4	5	5	5	5	24	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16

19	3	4	4	3	4	18	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15
20	4	5	4	4	5	22	4	5	5	5	19	4	4	4	5	17
21	3	2	1	3	4	13	2	4	1	3	10	4	3	3	2	12
22	5	4	4	3	4	20	4	4	3	3	14	3	4	4	4	15
23	4	5	4	5	5	23	5	5	5	4	19	4	4	4	5	17
24	5	4	4	5	5	23	5	4	4	4	17	4	4	4	5	17
25	5	5	4	5	4	23	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17
26	4	5	5	4	5	23	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16
27	5	4	4	4	5	22	5	4	4	5	18	5	3	4	4	16
28	4	4	4	4	3	19	3	5	4	4	16	4	4	4	4	16
29	5	4	3	4	4	20	5	5	4	5	19	5	4	4	4	17
30	4	4	3	4	4	19	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16

Tabulasi Data Sampel Besar

No	Kualitas Pelayanan (X1)						Citra Perusahaan (X2)					Kepuasan Pelanggan (Y)				
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Total	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Total	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Total
1	5	5	5	4	5	24	5	4	5	5	19	3	4	5	5	17
2	1	2	1	3	3	10	2	3	3	4	12	3	4	4	3	14
3	3	3	4	4	4	18	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16
4	5	4	4	5	5	23	3	4	4	4	15	4	3	4	4	15
5	2	1	3	2	3	11	3	3	2	5	13	3	4	4	3	14
6	2	1	3	2	2	10	2	1	4	5	12	2	1	3	4	10

7	4	5	4	4	4	21	3	4	4	3	14	3	4	4	4	15
8	3	5	4	4	5	21	3	3	4	3	13	4	4	4	4	16
9	2	1	2	3	4	12	3	3	2	2	10	5	2	2	3	12
10	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15
11	3	4	3	4	4	18	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16
12	5	4	4	4	4	21	4	3	4	5	16	4	4	3	4	15
13	3	4	4	4	4	19	4	5	4	5	18	3	4	4	5	16
14	3	4	4	5	4	20	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16
15	4	3	3	4	4	18	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15
16	5	5	5	5	4	24	3	4	4	3	14	4	3	4	5	16
17	4	5	5	5	4	23	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16
18	4	5	5	5	5	24	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16
19	3	4	4	3	4	18	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15
20	4	5	4	4	5	22	4	5	5	5	19	4	4	4	5	17
21	3	2	1	3	4	13	2	4	1	3	10	4	3	3	2	12
22	5	4	4	3	4	20	4	4	3	3	14	3	4	4	4	15
23	4	5	4	5	5	23	5	5	5	4	19	4	4	4	5	17
24	5	4	4	5	5	23	5	4	4	4	17	4	4	4	5	17
25	5	5	4	5	4	23	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17
26	4	5	5	4	5	23	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16
27	5	4	4	4	5	22	5	4	4	5	18	5	3	4	4	16
28	4	4	4	4	3	19	3	5	4	4	16	4	4	4	4	16
29	5	4	3	4	4	20	5	5	4	5	19	5	4	4	4	17
30	4	4	3	4	4	19	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16

31	4	4	5	4	5	22	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16
32	4	5	5	4	4	22	4	3	3	5	15	4	4	3	4	15
33	4	5	4	3	4	20	5	4	4	5	18	4	4	4	5	17
34	3	4	4	4	5	20	5	4	4	4	17	4	4	3	4	15
35	4	5	4	5	4	22	4	5	4	5	18	4	4	4	5	17
36	2	2	2	1	2	9	2	1	4	3	10	2	3	1	4	10
37	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19
38	4	5	5	4	4	22	5	5	5	5	20	5	4	4	5	18
39	5	4	5	4	5	23	4	4	5	4	17	4	4	4	5	17
40	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15
41	5	5	4	5	5	24	4	5	4	4	17	3	4	4	5	16
42	4	4	4	3	4	19	4	5	4	4	17	4	4	3	4	15
43	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19
44	4	3	3	4	4	18	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16
45	3	3	3	4	5	18	4	3	3	4	14	3	4	3	4	14
46	4	4	4	5	5	22	4	4	5	3	16	4	4	4	5	17
47	2	1	2	3	3	11	2	3	3	4	12	3	2	2	3	10
48	4	5	4	4	4	21	4	5	4	3	16	3	3	4	4	14
49	5	4	4	4	5	22	5	4	3	4	16	3	4	4	5	16
50	4	4	3	4	4	19	4	5	4	4	17	4	4	3	4	15
51	4	5	5	5	5	24	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16
52	3	4	3	4	4	18	4	3	4	4	15	3	4	4	4	15
53	5	5	4	5	5	24	5	5	5	4	19	4	4	4	5	17
54	5	5	5	4	5	24	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15

55	5	5	4	4	5	23	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16
56	4	5	5	4	5	23	4	5	4	5	18	5	4	4	5	18
57	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	12	4	3	3	4	14
58	5	5	4	5	5	24	5	4	5	4	18	4	4	4	5	17
59	3	4	4	4	4	19	3	5	4	5	17	4	4	4	4	16
60	4	3	4	4	5	20	4	4	4	4	16	3	4	3	4	14
61	1	1	2	3	1	8	4	4	2	1	11	3	2	2	3	10
62	5	4	4	5	5	23	5	4	4	5	18	5	4	4	5	18
63	4	4	4	4	5	21	4	5	5	5	19	3	4	4	4	15
64	5	4	5	5	4	23	4	3	3	4	14	4	4	3	4	15
65	4	5	5	4	4	22	3	4	4	3	14	4	4	3	5	16
66	5	4	4	5	5	23	5	5	4	4	18	4	5	5	4	18
67	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19
68	4	4	5	5	5	23	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15
69	5	5	5	4	5	24	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16
70	3	2	2	2	2	11	3	2	1	2	8	2	2	3	3	10
71	4	4	5	5	4	22	4	5	4	5	18	5	4	4	5	18
72	3	3	3	3	4	16	3	3	2	3	11	3	2	3	4	12
73	4	4	5	5	4	22	4	5	4	4	17	4	4	3	4	15
74	5	4	5	5	5	24	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17
75	4	4	5	4	5	22	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17
76	3	4	4	4	4	19	3	3	3	2	11	3	3	3	4	13
77	5	5	5	4	5	24	4	3	3	4	14	4	4	4	5	17
78	3	2	1	3	2	11	2	3	3	4	12	2	1	3	4	10

79	3	4	3	3	4	17	4	4	3	3	14	3	4	3	4	14
80	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	2	3	4	12
81	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19
82	3	4	5	5	3	20	5	4	4	4	17	4	4	5	5	18
83	4	4	5	4	4	21	5	3	3	4	15	3	3	4	5	15
84	5	4	4	5	5	23	4	3	4	5	16	4	4	4	5	17
85	5	4	4	3	4	20	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16
86	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
87	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
88	4	5	5	5	5	24	3	4	4	4	15	5	4	4	5	18
89	4	4	4	4	4	20	4	3	5	4	16	4	4	4	5	17
90	3	3	4	3	5	18	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15
91	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19
92	2	3	4	3	4	16	3	3	4	2	12	3	3	4	3	13
93	5	4	4	3	4	20	5	4	4	3	16	4	4	4	5	17
94	4	3	4	5	4	20	2	4	3	3	12	4	4	4	4	16
95	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
96	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
97	3	3	2	4	4	16	3	3	4	2	12	4	4	3	3	14
98	3	3	4	3	4	17	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13
99	4	4	4	5	3	20	5	5	3	5	18	4	4	4	5	17
100	4	4	5	4	4	21	2	3	4	4	13	4	4	4	4	16
101	3	3	4	3	4	17	4	4	5	3	16	4	4	4	4	16
102	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11

103	4	5	4	5	5	23	4	5	5	5	19	3	4	5	4	16
104	5	4	5	5	4	23	2	3	3	3	11	4	3	3	4	14
105	3	4	4	4	3	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
106	3	2	3	3	3	14	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12
107	4	4	4	5	5	22	5	4	4	5	18	4	4	4	5	17
108	3	4	3	3	3	16	3	2	3	3	11	3	3	3	4	13
109	5	4	4	4	3	20	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18
110	3	2	4	4	3	16	4	3	3	2	12	3	3	3	4	13
111	3	3	4	4	4	18	4	4	4	3	15	4	3	3	4	14
112	3	3	3	4	3	16	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13
113	5	5	5	4	4	23	2	4	3	3	12	3	4	4	4	15
114	2	3	3	3	3	14	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16
115	3	3	2	3	3	14	2	3	3	3	11	1	2	4	4	11
116	4	5	5	5	4	23	5	5	3	5	18	4	4	4	5	17
117	3	4	3	3	3	16	5	2	4	3	14	3	3	3	4	13
118	2	4	4	3	3	16	3	3	3	4	13	4	3	4	4	15
119	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19
120	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18
121	4	3	4	4	3	18	4	4	4	4	16	3	4	4	5	16
122	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	12	2	3	4	4	13
123	4	4	4	3	5	20	5	5	5	4	19	4	4	3	4	15
124	4	5	4	5	5	23	4	5	4	3	16	4	4	5	5	18
125	1	2	2	3	2	10	3	3	3	3	12	3	5	1	3	12
126	4	5	4	4	4	21	4	5	4	3	16	4	4	4	4	16

127	4	5	4	4	4	21	3	4	3	4	14	3	4	4	4	15
128	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	3	4	5	5	17
129	3	4	5	3	4	19	4	4	4	5	17	3	4	4	5	16
130	4	3	5	4	4	20	3	3	4	2	12	3	3	3	4	13



Lampiran 05. Hasil *Output* Perhitungan *SPSS for Windows Versi 25.0* Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan Sampel Kecil

		Correlations				Kepuasan Pelanggan
		Y1	Y2	Y3	Y4	
Y1	Pearson Correlation	1	.512**	.242	.405*	.738**
	Sig. (2-tailed)		.004	.197	.026	.000
	N	30	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	.512**	1	.182	.355	.669**
	Sig. (2-tailed)	.004		.335	.054	.000
	N	30	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	.242	.182	1	.690**	.737**
	Sig. (2-tailed)	.197	.335		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Y4	Pearson Correlation	.405*	.355	.690**	1	.814**
	Sig. (2-tailed)	.026	.054	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	.738**	.669**	.737**	.814**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	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).

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Sampel Kecil

		Correlations					Kualitas Pelayanan
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
X1.1	Pearson Correlation	1	.689**	.608**	.616**	.551**	.836**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.689**	1	.762**	.766**	.653**	.933**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.608**	.762**	1	.583**	.474**	.830**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.008	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.616**	.766**	.583**	1	.607**	.839**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.551**	.653**	.474**	.607**	1	.753**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.008	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.836**	.933**	.830**	.839**	.753**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

Hasil Uji Validitas Variabel Citra Perusahaan Sampel Kecil

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Citra Perusahaan
X2.1	Pearson Correlation	1	.507**	.531**	.426*	.833**
	Sig. (2-tailed)		.004	.003	.019	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.507**	1	.385*	.124	.677**
	Sig. (2-tailed)	.004		.035	.514	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.531**	.385*	1	.469**	.806**
	Sig. (2-tailed)	.003	.035		.009	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.426*	.124	.469**	1	.664**
	Sig. (2-tailed)	.019	.514	.009		.000
	N	30	30	30	30	30
Citra Perusahaan	Pearson Correlation	.833**	.677**	.806**	.664**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	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).

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan Sampel Kecil

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.709	4

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Sampel Kecil

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.890	5

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Citra Perusahaan Sampel Kecil

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.737	4

Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan Sampel Besar

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Kepuasan Pelanggan
Y1	Pearson Correlation	1	.528**	.354**	.391**	.753**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130
Y2	Pearson Correlation	.528**	1	.484**	.440**	.800**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130
Y3	Pearson Correlation	.354**	.484**	1	.553**	.773**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	130	130	130	130	130
Y4	Pearson Correlation	.391**	.440**	.553**	1	.755**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	130	130	130	130	130
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	.753**	.800**	.773**	.755**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	130	130	130	130	130

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



Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Sampel Besar

		Correlations					Kualitas Pelayanan
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
X1.1	Pearson Correlation	1	.706**	.630**	.623**	.650**	.857**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X1.2	Pearson Correlation	.706**	1	.724**	.642**	.656**	.890**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X1.3	Pearson Correlation	.630**	.724**	1	.601**	.596**	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X1.4	Pearson Correlation	.623**	.642**	.601**	1	.615**	.813**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X1.5	Pearson Correlation	.650**	.656**	.596**	.615**	1	.824**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	130	130	130	130	130	130
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.857**	.890**	.844**	.813**	.824**	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).

Hasil Uji Validitas Citra Perusahaan Sampel Besar

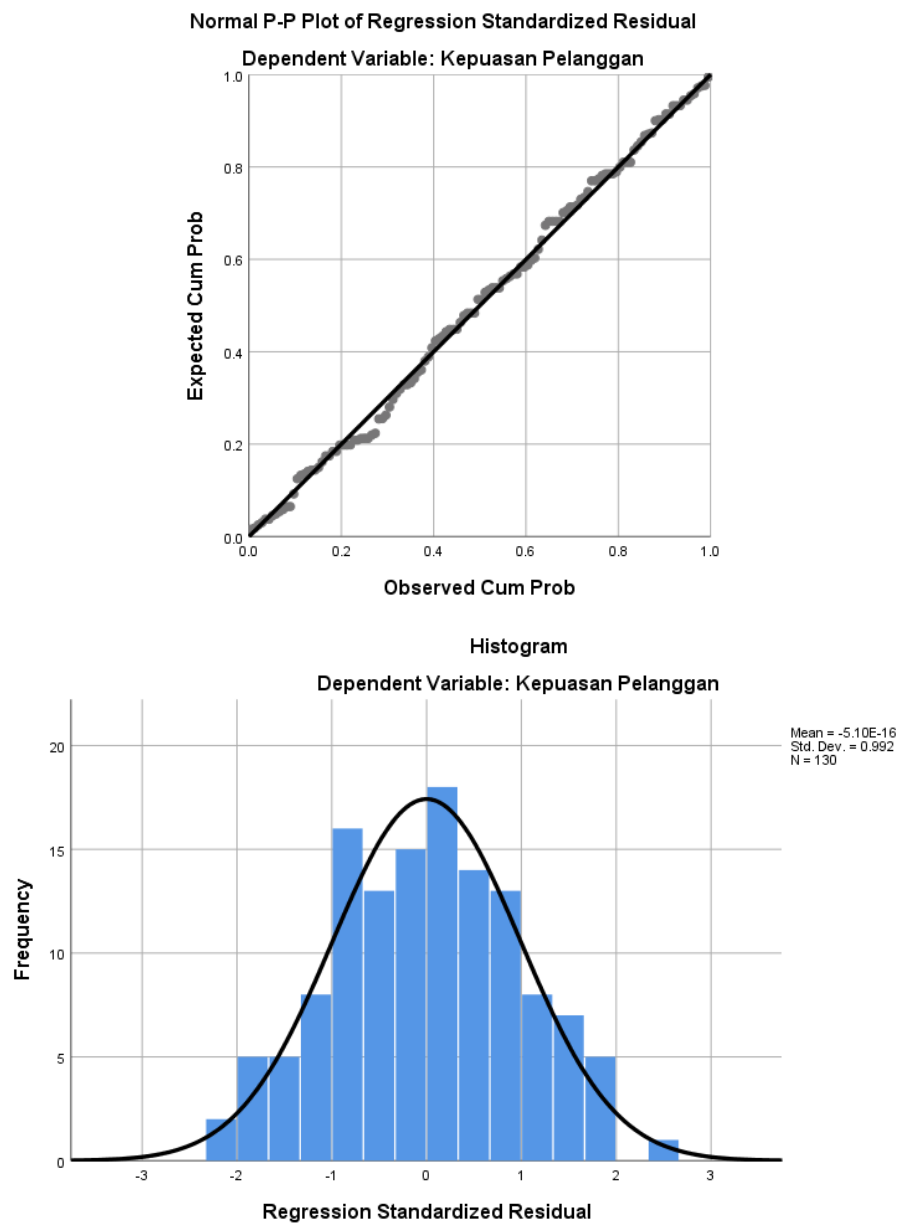
		Correlations				Citra Perusahaan
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	
X2.1	Pearson Correlation	1	.565**	.544**	.510**	.820**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130
X2.2	Pearson Correlation	.565**	1	.561**	.470**	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130
X2.3	Pearson Correlation	.544**	.561**	1	.502**	.807**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	130	130	130	130	130
X2.4	Pearson Correlation	.510**	.470**	.502**	1	.774**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	130	130	130	130	130
Citra Perusahaan	Pearson Correlation	.820**	.809**	.807**	.774**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	130	130	130	130	130

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

Lampiran 06. Hasil *Output* Perhitungan *SPSS for Windows Versi 25.0 Uji Asumsi Klasik*

1. Uji Normalitas

a) Grafik Histogram *P-Plot*



b) *Kolmogorov-Smirnov (K-S)***One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		130
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.97188683
Most Extreme Differences	Absolute	.055
	Positive	.055
	Negative	-.037
Test Statistic		.055
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

2. Uji Multikolinearitas

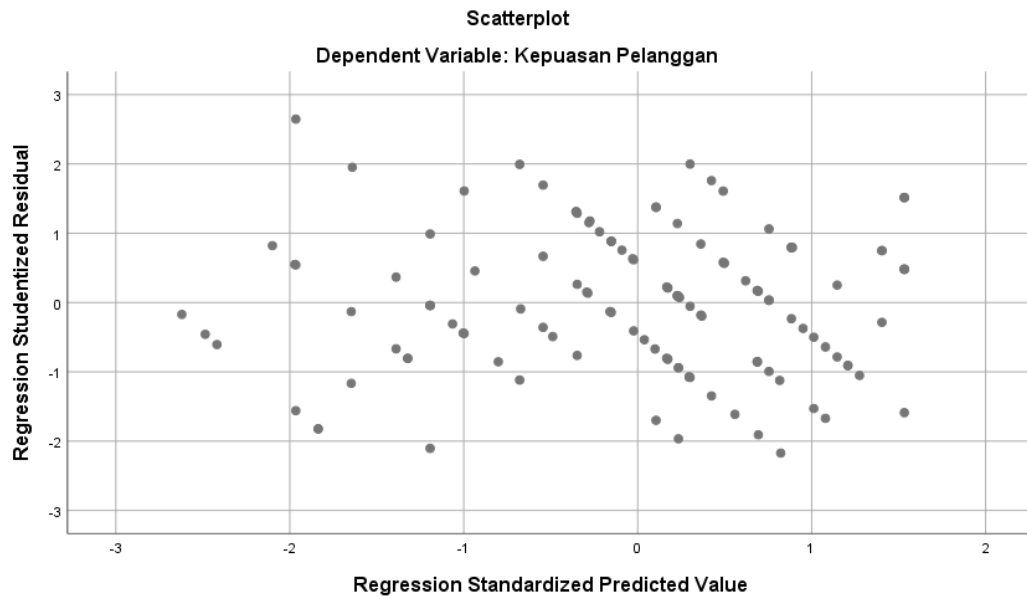
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.149	.492		8.432	.000		
	Kualitas Pelayanan	.259	.030	.465	8.693	.000	.520	1.925
	Citra Perusahaan	.395	.041	.514	9.615	.000	.520	1.925

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

3. Uji Heteroskedastisitas

a) Scatterplot



b) Uji Glejser

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.825	.282		2.930	.004		
	Kualitas Pelayanan	-.030	.017	-.210	-1.730	.086	.520	1.925
	Citra Perusahaan	.035	.024	.183	1.504	.135	.520	1.925

a. Dependent Variable: ABS



Lampiran 07. Hasil *Output* Perhitungan *SPSS for Windows Versi 25.0* Analisis Regresi Linear Berganda

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.901 ^a	.811	.808	.97951

a. Predictors: (Constant), Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	524.274	2	262.137	273.219	.000 ^b
	Residual	121.849	127	.959		
	Total	646.123	129			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.149	.492		8.432	.000		
	Kualitas Pelayanan	.259	.030	.465	8.693	.000	.520	1.925
	Citra Perusahaan	.395	.041	.514	9.615	.000	.520	1.925

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Kualitas Pelayanan	Citra Perusahaan
1	1	2.968	1.000	.00	.00	.00
	2	.021	11.913	.95	.26	.07
	3	.011	16.475	.05	.74	.93

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	10.1629	18.5356	15.4462	2.01597	130
Std. Predicted Value	-2.621	1.533	.000	1.000	130
Standard Error of Predicted Value	.087	.276	.142	.043	130
Adjusted Predicted Value	10.1737	18.5774	15.4456	2.01488	130
Residual	-2.10290	2.51622	.00000	.97189	130
Std. Residual	-2.147	2.569	.000	.992	130
Stud. Residual	-2.172	2.646	.000	1.005	130
Deleted Residual	-2.15151	2.67042	.00050	.99717	130
Stud. Deleted Residual	-2.204	2.712	.000	1.011	130
Mahal. Distance	.029	9.238	1.985	1.957	130
Cook's Distance	.000	.143	.009	.017	130
Centered Leverage Value	.000	.072	.015	.015	130

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan



Lampiran 08. Dokumentasi Penelitian

Dokumentasi Observasi Awal



Dokumentasi Penyebaran Kuesioner

