

LAMPIRAN

Lampiran 01: Kuensioner Penelitian

PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA DIVA *CASH & CREDIT* DI SINGARAJA

Kepada Yth. Bapak/Ibu, Saudara/i

Hal: Pengisian Kuesioner

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan studi di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha, maka saya bermaksud mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Promosi dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada *Diva Cash & Credit* Singaraja di Singaraja”.

Oleh karena itu, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/i untuk berkenan mengisi kuesioner ini sesuai dengan keadaan sebenarnya sebagai data yang akan dipergunakan dalam penelitian. Data yang diterima digunakan secara pribadi dan akan dijaga kerahasiaannya serta hanya digunakan untuk data penelitian skripsi. Atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu, Saudara/i yang turut berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian ini, saya ucapkan terima kasih.

Singaraja, 17 Januari 2024

Peneliti

Putu Tyas Pradnya Maharani
CP. 087859959569

Pernah melakukan pembelian secara langsung ke *Diva Cash & Credit* di Singaraja:

- Iya
 Tidak

Identitas Responden

(beri tanda \checkmark pada kotak jawaban)

1. Nama:
2. Alamat:
3. Jenis Kelamin:
 - Pria
 - Wanita
4. Umur:
5. Tingkat Pendidikan Akhir

<input type="checkbox"/> Tidak Sekolah	<input type="checkbox"/> SMA/SMK
<input type="checkbox"/> SD	<input type="checkbox"/> Diploma
<input type="checkbox"/> SMP	<input type="checkbox"/> S1/S2/S3
6. Jenis Pekerjaan:

<input type="checkbox"/> Pegawai Negeri Sipil (PNS)	<input type="checkbox"/> Petani
<input type="checkbox"/> Pegawai Swasta	<input type="checkbox"/> Buruh
<input type="checkbox"/> BUMN / BUMD	<input type="checkbox"/> Ibu Rumah Tangga
<input type="checkbox"/> Wiraswasta	<input type="checkbox"/> Tidak Bekerja
7. Tingkat Pendapatan:
 - < Rp 2.500.000
 - Rp 2.500.000 – Rp 5.000.000
 - > Rp 5.000.000

Petunjuk Pengisian

1. Isilah identitas responden yang disediakan.
2. Pilihlah salah satu alternatif jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan keadaan yang dialami dengan memberikan tanda (✓) pada kolom alternatif yang telah disediakan.
3. Keterangan jawaban sebagai berikut:

Keterangan	Arti	Angka
STS	Sangat Tidak Setuju	1
TS	Tidak Setuju	2
CS	Cukup Setuju	3
S	Setuju	4
SS	Sangat Setuju	5

Draf Pernyataan

No	Pernyataan	Tanggapan				
		STS	TS	N	S	SS
	Promosi (X₁)					
1.	Promosi yang dilakukan Diva <i>Cash & Credit</i> Singaraja sudah baik.					
2.	Divi <i>Cash & Credit</i> Singaraja melakukan promosi di berbagai sosial media seperti Instagram dan Facebook					
3.	Promosi Diva <i>Cash & Credit</i> Singaraja dilaksanakan setiap waktu.					
4.	Divi <i>Cash & Credit</i> Singaraja rutin melakukan promosi sebulan empat kali.					
	Kualitas Produk (X₂)					
1.	Saya merasakan manfaat yang nyata dari produk yang dijual Diva <i>Cash & Credit</i> Singaraja.					
2.	Semua produk Diva <i>Cash & Credit</i> memiliki fitur yang menarik.					
3.	Produk yang dijual Diva <i>Cash & Credit</i> Singaraja jarang ada yang rusak dan berfungsi dengan baik saat digunakan.					

4.	Produk yang dijual Diva <i>Cash & Credit</i> dapat bertahan lebih dari 5 tahun.					
5.	Produk Diva <i>Cash & Credit</i> memiliki desain yang menarik.					
	Kepuasan Pelanggan (Y)	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya akan membeli kembali produk baru yang ditawarkan Diva <i>Cash & Credit</i> .					
2.	Divi <i>Cash & Credit</i> memenuhi ekspektasi saya terhadap kinerja produk yang telah digunakan.					
3.	Saya merasa puas terhadap produk Diva <i>Cash & Credit</i> karena memenuhi kebutuhan saya.					
4.	Produk yang saya beli di Diva <i>Cash & Credit</i> Singaraja memenuhi harapan saya.					



Lampiran 02: Hasil Data Pernyataan Responden Sampel Kecil

No	Promosi (X1)				Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	
1	5	4	3	4	16
2	5	5	5	4	19
3	4	2	2	4	12
4	4	4	4	4	16
5	5	5	4	3	17
6	5	5	4	5	19
7	4	4	4	4	16
8	4	4	4	4	16
9	4	4	5	3	16
10	4	4	4	4	16
11	4	4	4	4	16
12	4	5	4	5	18
13	4	4	3	5	16
14	5	4	4	4	17
15	4	4	4	4	16
16	4	5	4	4	17
17	4	4	4	2	14
18	4	4	4	4	16
19	4	4	4	4	16
20	4	2	4	3	13
21	4	4	4	4	16
22	5	5	5	5	20
23	5	5	5	5	20
24	5	5	5	5	20
25	5	5	5	5	20
26	3	4	4	3	14
27	4	4	4	5	17
28	5	5	5	5	20
29	3	4	4	4	15
30	4	3	2	3	12

No	Kualitas Produk (X2)					Total
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
1	4	3	4	5	4	20
2	3	4	4	5	4	20
3	2	4	4	5	1	16
4	1	4	3	5	3	16
5	3	4	4	5	4	20
6	5	4	4	5	4	22
7	5	5	4	5	4	23
8	4	4	4	5	4	21
9	5	4	3	5	4	21
10	4	3	4	5	3	19
11	4	4	4	5	4	21
12	5	4	4	5	5	23
13	5	5	5	5	5	25
14	4	4	5	5	4	22
15	4	4	4	5	3	20
16	5	4	4	5	4	22
17	4	5	4	3	3	19
18	5	5	4	4	4	22
19	4	5	4	4	4	21
20	4	4	4	3	4	19
21	4	4	5	5	5	23
22	5	5	5	5	5	25
23	5	5	5	5	5	25
24	5	5	5	5	5	25
25	5	4	3	3	4	19
26	3	5	4	3	3	18
27	3	4	4	4	4	19
28	5	5	5	5	5	25
29	3	3	3	3	3	15
30	3	4	5	3	3	18

No	Kepuasan Pelanggan (Y)				Total
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	
1	3	4	5	4	16
2	4	4	5	4	17
3	2	4	2	4	12
4	3	3	3	3	12
5	3	3	4	4	14
6	4	4	4	5	17
7	4	4	4	4	16
8	4	4	4	4	16
9	4	5	4	5	18
10	4	4	4	4	16
11	3	4	4	4	15
12	4	4	5	5	18
13	4	5	3	5	17
14	4	4	4	4	16
15	3	4	4	4	15
16	4	5	5	5	19
17	3	3	4	5	15
18	4	4	4	4	16
19	4	4	4	4	16
20	4	5	4	4	17
21	4	4	5	4	17
22	5	5	5	5	20
23	5	5	5	5	20
24	5	5	5	5	20
25	3	3	4	4	14
26	4	4	3	4	15
27	5	5	4	4	18
28	5	5	5	5	20
29	3	3	3	4	13
30	4	4	3	3	14

Lampiran 03: Hasil Data Pernyataan Responden Sampel Besar

No	Promosi (X1)				Total	No	Promosi (X1)				Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4			X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	
1	5	4	3	4	16	37	5	5	5	5	20
2	4	4	4	2	14	38	5	5	5	5	20
3	4	4	4	4	16	39	5	5	5	5	20
4	4	4	4	4	16	40	4	4	3	4	15
5	3	4	3	4	14	41	5	4	5	4	18
6	3	3	3	3	12	42	2	3	3	4	12
7	3	4	3	4	14	43	4	4	4	4	16
8	5	5	4	3	17	44	3	4	4	4	15
9	4	4	3	5	16	45	4	2	2	4	12
10	5	4	4	4	17	46	4	4	4	4	16
11	5	4	4	5	18	47	5	5	4	5	19
12	1	4	4	3	12	48	4	4	4	4	16
13	4	3	4	1	12	49	4	4	4	4	16
14	4	3	4	2	13	50	3	4	5	4	16
15	4	2	4	3	13	51	5	4	4	4	17
16	4	4	4	4	16	52	4	4	1	3	12
17	5	5	5	4	19	53	5	4	4	3	16
18	4	3	2	3	12	54	5	5	5	5	20
19	4	4	3	3	14	55	4	3	3	5	15
20	4	4	3	3	14	56	4	4	4	4	16
21	3	5	4	4	16	57	4	4	2	3	13
22	4	5	3	2	14	58	4	4	3	5	16
23	4	4	4	4	16	59	2	4	4	2	12
24	4	4	4	4	16	60	4	5	3	5	17
25	4	5	4	5	18	61	4	4	4	5	17
26	4	4	4	4	16	62	4	2	4	4	14
27	4	3	5	4	16	63	4	4	3	4	15
28	3	4	4	3	14	64	5	4	5	4	18
29	5	5	3	5	18	65	5	4	3	4	16
30	4	3	2	4	13	66	4	4	5	4	17
31	2	3	4	3	12	67	3	4	4	4	15
32	4	4	4	4	16	68	5	5	3	4	17
33	4	5	3	4	16	69	4	4	5	5	18
34	4	4	5	3	16	70	4	4	4	4	16
35	4	5	4	4	17	71	3	3	5	5	16
36	5	5	5	5	20	72	5	5	4	4	18

No	Promosi (X1)				Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	
73	5	5	4	4	18
74	2	5	4	4	15
75	5	4	4	4	17
76	5	5	3	5	18
77	4	4	4	4	16
78	5	3	4	5	17
79	5	5	5	5	20
80	3	5	4	4	16
81	4	5	4	5	18
82	4	4	5	2	15
83	5	4	4	5	18
84	4	5	3	5	17
85	4	5	4	5	18
86	4	4	5	5	18
87	5	4	5	5	19
88	4	5	5	5	19
89	5	4	3	5	17
90	4	5	5	4	18
91	5	5	5	4	19
92	4	3	3	4	14
93	3	1	3	3	10
94	4	3	4	4	15
95	4	4	3	3	14
96	3	3	4	4	14
97	2	4	4	4	14
98	2	4	4	2	12
99	5	3	5	4	17
100	3	5	2	3	13
101	4	4	3	3	14
102	4	4	5	2	15
103	3	3	3	2	11
104	5	4	4	4	17
105	2	3	2	3	10
106	5	5	3	5	18
107	4	4	2	4	14
108	5	1	4	4	14
109	4	5	1	4	14
110	5	4	4	5	18
111	5	2	2	2	11

No	Promosi (X1)				Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	
112	4	4	4	5	17
113	5	4	4	4	17
114	5	4	4	3	16
115	2	4	2	2	10
116	5	4	4	4	17
117	4	5	5	5	19
118	4	4	2	3	13
119	5	5	4	4	18
120	2	4	3	2	11
121	5	4	5	4	18
122	5	5	4	4	18
123	2	4	4	4	14
124	2	2	5	2	11
125	5	5	4	3	17
126	5	5	2	5	17
127	5	5	5	5	20
128	5	3	1	4	13
129	3	4	4	4	15
130	5	4	3	5	17
131	3	5	5	5	18
132	5	4	4	5	18
133	4	5	5	5	19
134	5	5	5	5	20
135	5	2	2	5	14
136	5	3	1	5	14
137	4	5	5	5	19
138	5	5	5	5	20
139	5	5	2	1	13
140	5	5	5	4	19
141	2	4	1	3	10
142	4	4	5	4	17
143	5	5	3	5	18
144	5	5	3	3	16
145	4	5	5	4	18
146	5	4	4	4	17
147	4	2	5	5	16
148	5	5	4	4	18
149	5	5	4	4	18
150	3	3	4	5	15

No	Promosi (X1)				Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	
151	1	5	4	1	11
152	5	3	5	4	17
153	4	2	5	5	16
154	5	5	5	4	19
155	2	5	5	1	13
156	5	4	5	3	17
157	2	4	5	5	16
158	5	5	5	4	19
159	5	4	4	4	17
160	5	5	4	4	18
161	5	5	5	4	19
162	5	5	4	4	18
163	2	4	2	2	10

No	Promosi (X1)				Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	
164	4	4	5	4	17
165	5	4	4	5	18
166	2	5	3	5	15
167	5	2	5	1	13
168	5	5	5	4	19
169	5	4	4	5	18
170	3	4	4	3	14
171	4	4	4	5	17
172	5	5	5	5	20
173	3	4	4	4	15
174	4	5	4	4	17
175	3	3	4	2	12



No	Kualitas Produk (X2)					Total
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
1	4	3	4	5	4	20
2	4	5	4	3	3	19
3	5	5	4	4	4	22
4	4	5	4	4	4	21
5	2	5	3	4	5	19
6	3	3	3	3	3	15
7	4	5	5	5	4	23
8	3	4	4	5	4	20
9	5	5	5	5	5	25
10	4	4	5	5	4	22
11	5	3	5	4	4	21
12	3	3	2	2	3	13
13	2	4	4	3	2	15
14	4	3	4	4	4	19
15	4	4	4	3	4	19
16	4	4	5	5	5	23
17	3	4	4	5	4	20
18	3	4	5	3	3	18
19	4	4	3	3	3	17
20	5	4	3	3	4	19
21	2	3	5	5	5	20
22	5	4	2	2	5	18
23	4	3	4	5	3	19
24	4	4	4	5	4	21
25	5	4	4	5	5	23
26	4	4	4	5	3	20
27	3	4	4	4	5	20
28	4	4	3	4	3	18
29	5	5	5	3	3	21
30	3	3	4	4	4	18
31	5	3	3	2	2	15
32	4	3	4	4	5	20
33	3	4	5	5	5	22
34	5	4	3	5	4	21
35	5	4	4	5	4	22
36	5	5	5	5	5	25
37	5	5	5	5	5	25
38	5	5	5	5	5	25
39	5	4	3	3	4	19

No	Kualitas Produk (X2)					Total
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
40	2	4	4	3	4	17
41	5	5	4	4	4	22
42	4	4	4	4	3	19
43	5	4	4	3	4	20
44	5	2	2	5	5	19
45	2	4	4	5	1	16
46	1	4	3	5	3	16
47	5	4	4	5	4	22
48	5	5	4	5	4	23
49	4	4	4	5	4	21
50	3	3	5	5	3	19
51	5	5	5	5	4	24
52	4	3	3	2	3	15
53	5	5	5	5	5	25
54	5	5	5	5	5	25
55	4	3	5	4	5	21
56	4	4	4	4	4	20
57	4	4	5	4	4	21
58	4	4	5	3	4	20
59	2	2	5	4	5	18
60	5	4	4	5	3	21
61	5	5	5	4	4	23
62	2	2	5	4	4	17
63	4	4	4	4	4	20
64	4	5	5	4	4	22
65	4	4	4	4	4	20
66	5	3	5	4	4	21
67	2	4	4	4	4	18
68	3	4	5	5	5	22
69	4	4	4	4	5	21
70	3	2	5	5	5	20
71	5	4	5	5	4	23
72	5	5	5	3	4	22
73	5	5	4	4	5	23
74	4	4	4	5	5	22
75	3	4	5	5	4	21
76	5	4	5	5	4	23
77	5	5	5	3	4	22
78	5	5	4	4	5	23

No	Kualitas Produk (X2)					Total
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
79	5	4	5	3	5	22
80	3	4	5	4	5	21
81	5	3	5	5	4	22
82	5	5	5	5	4	24
83	5	4	5	5	4	23
84	5	5	4	4	4	22
85	5	3	4	3	4	19
86	5	5	5	4	4	23
87	4	4	5	5	5	23
88	5	5	4	3	4	21
89	3	3	3	2	3	14
90	5	3	4	3	3	18
91	5	5	4	4	4	22
92	3	3	4	4	5	19
93	5	4	3	3	2	17
94	5	5	3	3	3	19
95	5	4	3	3	3	18
96	3	3	4	2	3	15
97	2	3	4	1	3	13
98	4	4	2	2	4	16
99	5	5	5	4	4	23
100	2	3	2	2	4	13
101	5	5	5	4	4	23
102	2	3	2	4	2	13
103	3	4	4	4	3	18
104	4	5	5	4	4	22
105	2	3	2	2	4	13
106	2	4	4	4	4	18
107	2	4	2	2	3	13
108	3	3	4	2	2	14
109	2	4	5	5	4	20
110	5	5	5	3	4	22
111	2	3	5	4	4	18
112	5	5	5	4	3	22
113	5	4	4	5	4	22
114	2	3	5	5	4	19
115	5	3	4	3	3	18
116	5	5	5	4	4	23
117	4	5	4	5	5	23

No	Kualitas Produk (X2)					Total
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
118	2	3	3	5	4	17
119	3	5	4	5	4	21
120	2	3	2	3	3	13
121	3	5	5	5	4	22
122	4	4	5	5	4	22
123	2	2	2	5	5	16
124	3	2	2	2	3	12
125	5	5	4	5	5	24
126	4	4	3	3	4	18
127	4	4	5	5	4	22
128	4	4	5	5	4	22
129	2	2	2	5	5	16
130	5	4	5	5	4	23
131	5	5	4	4	5	23
132	5	5	5	5	4	24
133	5	4	4	5	5	23
134	5	5	5	4	4	23
135	2	2	5	5	5	19
136	3	2	2	5	5	17
137	4	4	5	5	5	23
138	3	5	5	5	4	22
139	3	5	4	5	5	22
140	5	5	4	5	3	22
141	2	2	3	1	5	13
142	5	4	4	5	5	23
143	4	5	5	5	4	23
144	2	3	3	3	4	15
145	3	5	4	5	5	22
146	5	5	5	5	4	24
147	3	2	5	5	4	19
148	3	4	5	5	4	21
149	2	5	4	4	5	20
150	5	4	4	5	5	23
151	2	2	2	3	5	14
152	5	5	4	5	4	23
153	2	3	5	5	4	19
154	5	5	5	4	5	24
155	2	2	5	4	4	17
156	5	5	5	5	4	24

No	Kualitas Produk (X2)					Total
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
157	5	5	5	2	2	19
158	5	5	5	5	4	24
159	5	5	5	4	4	23
160	5	5	4	4	4	22
161	5	5	5	5	3	23
162	5	5	5	4	3	22
163	3	2	3	4	3	15
164	2	3	5	4	4	18
165	5	5	5	5	3	23
166	5	3	4	4	4	20
167	5	4	3	3	4	19
168	5	5	4	3	4	21
169	5	5	5	3	4	22
170	3	5	4	3	3	18
171	3	4	4	4	4	19
172	5	5	5	5	5	25
173	3	3	3	3	3	15
174	4	4	5	4	5	22
175	3	4	2	4	2	15



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

No	Kepuasan Pelanggan (Y)				Total
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	
39	3	3	4	4	14
40	2	2	4	4	12
41	4	4	4	4	16
42	4	4	4	4	16
43	4	4	4	4	16
44	2	3	5	5	15
45	2	4	2	4	12
46	3	3	3	3	12
47	4	4	4	5	17
48	4	4	4	4	16
49	4	4	4	4	16
50	5	4	3	3	15
51	5	5	5	5	20
52	2	2	4	4	12
53	5	5	4	5	19
54	5	5	5	5	20
55	5	3	4	5	17
56	4	4	4	4	16
57	5	3	4	4	16
58	4	4	4	4	16
59	5	4	3	4	16
60	2	4	4	5	15
61	2	4	4	4	14
62	5	5	5	4	19
63	4	4	4	4	16
64	3	4	5	5	17
65	3	3	5	5	16
66	2	4	5	4	15
67	3	3	5	5	16
68	4	5	5	5	19
69	4	4	5	5	18
70	5	5	5	4	19
71	5	5	5	5	20
72	5	5	5	4	19
73	4	5	4	4	17
74	2	4	5	4	15
75	4	5	4	4	17
76	5	4	4	5	18

No	Kepuasan Pelanggan (Y)				Total
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	
77	3	4	5	5	17
78	5	4	5	4	18
79	5	5	5	4	19
80	4	5	4	5	18
81	3	4	5	5	17
82	4	4	5	4	17
83	5	5	5	4	19
84	4	4	5	5	18
85	5	5	4	5	19
86	5	5	4	3	17
87	5	5	3	4	17
88	5	5	3	5	18
89	2	2	4	4	12
90	5	4	4	4	17
91	5	5	4	4	18
92	2	4	4	4	14
93	3	3	4	3	13
94	4	2	2	2	10
95	2	3	3	3	11
96	5	4	2	3	14
97	2	4	5	4	15
98	5	3	2	3	13
99	5	5	3	4	17
100	5	3	2	3	13
101	2	3	5	5	15
102	2	3	4	4	13
103	4	2	2	2	10
104	4	4	5	4	17
105	3	2	1	5	11
106	5	5	5	4	19
107	2	4	4	3	13
108	3	2	3	3	11
109	5	5	4	4	18
110	4	5	4	4	17
111	5	3	4	2	14
112	4	3	5	5	17
113	4	5	4	4	17
114	4	4	5	4	17

No	Kepuasan Pelanggan (Y)				Total
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	
115	3	3	4	4	14
116	5	5	3	5	18
117	4	5	5	4	18
118	3	3	4	4	14
119	4	4	5	5	18
120	2	4	4	3	13
121	4	5	5	4	18
122	5	4	4	5	18
123	4	4	4	2	14
124	4	2	3	2	11
125	4	4	5	4	17
126	5	5	5	5	20
127	4	5	5	4	18
128	4	4	4	5	17
129	4	3	3	4	14
130	4	5	5	4	18
131	5	4	5	4	18
132	4	5	5	5	19
133	5	4	5	4	18
134	5	4	4	5	18
135	3	4	2	1	10
136	2	2	5	4	13
137	4	5	4	5	18
138	4	5	5	4	18
139	4	5	5	4	18
140	5	4	4	5	18
141	3	2	3	2	10
142	5	4	5	3	17
143	5	4	5	5	19
144	3	5	4	3	15
145	4	5	4	5	18
146	5	4	5	5	19
147	4	5	5	4	18
148	3	4	5	5	17
149	4	5	5	5	19
150	5	4	4	5	18
151	2	2	5	2	11
152	5	4	5	5	19

No	Kepuasan Pelanggan (Y)				Total
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	
153	5	5	3	4	17
154	5	4	5	5	19
155	5	4	4	3	16
156	3	5	5	4	17
157	2	4	4	5	15
158	4	4	5	4	17
159	4	4	4	4	16
160	5	4	5	4	18
161	3	5	4	5	17
162	4	4	5	5	18
163	5	4	4	3	16
164	5	4	4	5	18

No	Kepuasan Pelanggan (Y)				Total
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	
165	5	4	5	5	19
166	3	4	5	5	17
167	4	4	4	4	16
168	5	5	5	5	20
169	3	5	4	5	17
170	4	4	3	4	15
171	5	5	4	4	18
172	5	5	5	5	20
173	3	3	3	4	13
174	4	4	4	4	16
175	3	2	3	2	10



Lampiran 04: Hasil Data *Output* SPSS

1. *Output* SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Promosi

- *Output* SPSS Uji Validitas Promosi

		Correlations				
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Total.X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.498**	.366*	.412*	.701**
	Sig. (2-tailed)		.005	.047	.024	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.498**	1	.674**	.481**	.876**
	Sig. (2-tailed)	.005		.000	.007	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.366*	.674**	1	.283	.769**
	Sig. (2-tailed)	.047	.000		.129	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.412*	.481**	.283	1	.720**
	Sig. (2-tailed)	.024	.007	.129		.000
	N	30	30	30	30	30
Total.X1	Pearson Correlation	.701**	.876**	.769**	.720**	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).

- *Output* SPSS Uji Reliabilitas Promosi



Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.765	4

2. Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Produk

- Output SPSS Uji Validitas Kualitas Produk

		Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total.X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.361	.311	.183	.683**	.797**
	Sig. (2-tailed)		.050	.094	.333	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.361	1	.444*	-.034	.355	.564**
	Sig. (2-tailed)	.050		.014	.860	.054	.001
	N	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.311	.444*	1	.268	.459*	.669**
	Sig. (2-tailed)	.094	.014		.153	.011	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.183	-.034	.268	1	.309	.516**
	Sig. (2-tailed)	.333	.860	.153		.097	.004
	N	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	.683**	.355	.459*	.309	1	.849**
	Sig. (2-tailed)	.000	.054	.011	.097		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Total.X2	Pearson Correlation	.797**	.564**	.669**	.516**	.849**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.004	.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).

- Output SPSS Uji Realibilitas Kualitas Produk

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.711	5

3. Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan

- Output SPSS Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Total.Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.723**	.549**	.422*	.859**
	Sig. (2-tailed)		.000	.002	.020	.000
	N	30	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	.723**	1	.370*	.515**	.812**
	Sig. (2-tailed)	.000		.044	.004	.000
	N	30	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	.549**	.370*	1	.487**	.776**
	Sig. (2-tailed)	.002	.044		.006	.000
	N	30	30	30	30	30
Y.4	Pearson Correlation	.422*	.515**	.487**	1	.731**
	Sig. (2-tailed)	.020	.004	.006		.000
	N	30	30	30	30	30
Total.Y	Pearson Correlation	.859**	.812**	.776**	.731**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

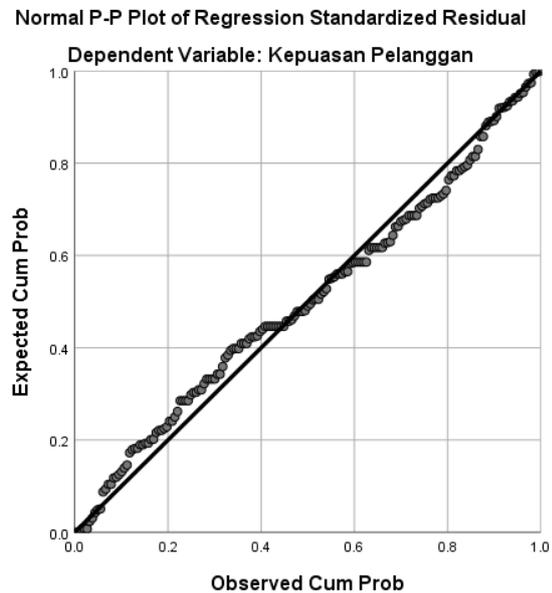
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

- Output SPSS Uji Realibilitas Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.803	4

4. Output SPSS Uji Asumsi Klasik

- Uji Normalitas



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Unstandardized Residual

N		175
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	.0000000
	<i>Std. Deviation</i>	1.52922908
	<i>Most Extreme Differences</i>	
	<i>Absolute</i>	.062
	<i>Positive</i>	.060
	<i>Negative</i>	-.062
<i>Test Statistic</i>		.062
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		.099 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

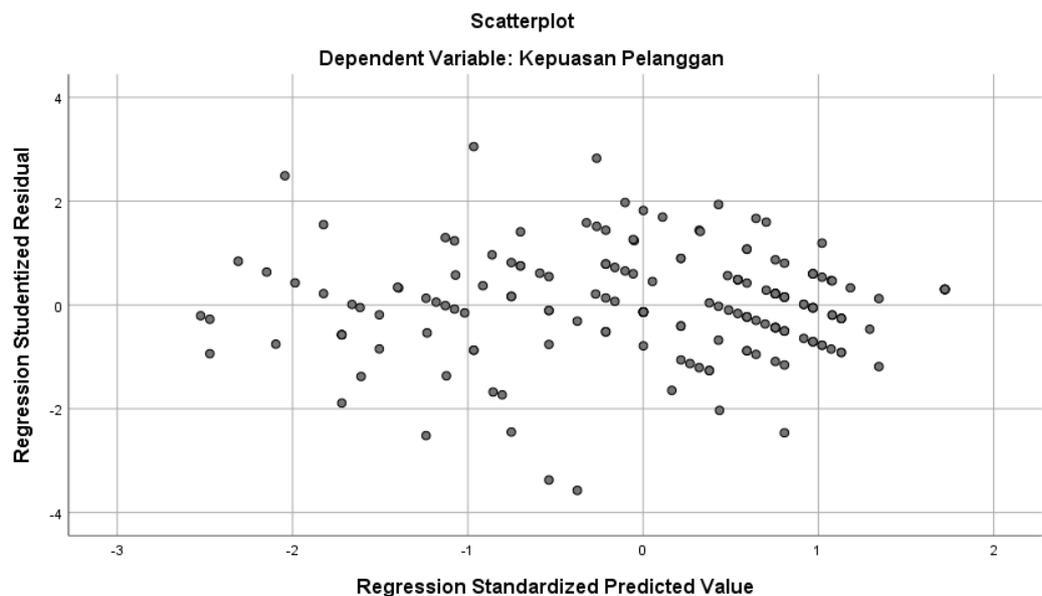
c. Lilliefors Significance Correction.

- Uji Multikolinearitas

Model		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	2.870	.814		3.525	.001		
	Promosi	.314	.066	.318	4.740	.000	.496	2.015
	Kualitas Produk	.415	.053	.527	7.860	.000	.496	2.015

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

- Uji Heteroskedastisitas



Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.297	.544		4.225	.000
	Promosi	-.027	.044	-.065	-.611	.542
	Kualitas Produk	-.037	.035	-.112	-1.050	.295

a. Dependent Variable: RES2

5. Output SPSS Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	2.870	.814		3.525	.001
	Promosi	.314	.066	.318	4.740	.000
	Kualitas Produk	.415	.053	.527	7.860	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	653.688	2	326.844	138.158	.000 ^b
	Residual	406.906	172	2.366		
	Total	1060.594	174			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Promosi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.785 ^a	.616	.612	1.538

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Promosi

Lampiran 05: Dokumentasi



RIWAYAT HIDUP



Putu Tyas Pradnya Maharani lahir di Singaraja pada tanggal 16 Agustus 2002. Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak Made Widiada dan Ibu Nyoman Wahni Darawati. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Kini penulis beralamat di Jalan Jalak Barat No. 4F Kaliuntu, Singaraja, Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. Penulis menyelesaikan Pendidikan dasar di SD Negeri 4 Kaliuntu dan lulus pada tahun 2014. Kemudian penulis melanjutkan di SMP Negeri 2 Singaraja dan lulus pada tahun 2017. Pada tahun 2020, penulis lulus dari SMA Negeri 2 Singaraja, kemudian penulis melanjutkan pendidikan di Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha. Pada semester 8 tahun 2024 penulis telah menyelesaikan Skripsi yang berjudul "Pengaruh Promosi dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada *Diva Cash & Credit* di Singaraja". Selama menempuh pendidikan di Universitas Pendidikan Ganesha penulis sempat dipercaya menjadi Koordinator Bidang III selama 1 periode pada tahun 2022/2023 di organisasi kemahasiswaan Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen.

