

LAMPIRAN



Lampiran 01. Kuesioner Penelitian

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Sepeda Honda Motor *All New Scoopy*”

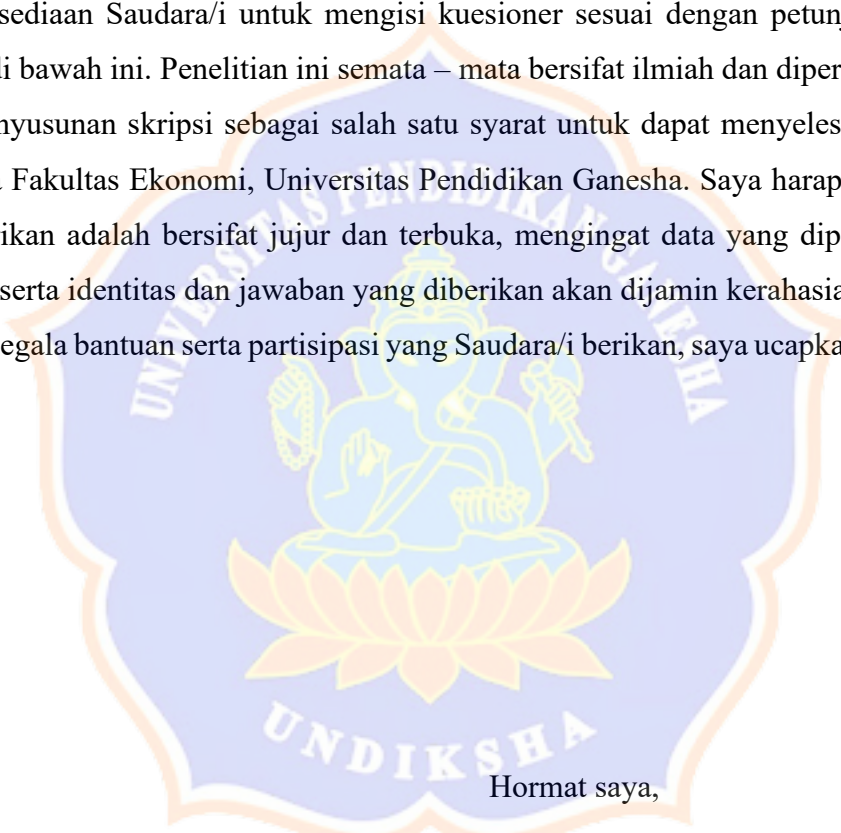
Yth. Saudara/i Pelanggan Sepeda Honda Motor *All New Scoopy*

Ditempat_

Dengan hormat,

Dalam rangka memenuhi kelengkapan penyusunan skripsi, saya mahasiswa atas nama I Gede Agus Kurniawan Maranata dengan NIM. 2017041237, Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha bermaksud untuk memohon kesediaan Saudara/i untuk mengisi kuesioner sesuai dengan petunjuk pengisian yang tertera di bawah ini. Penelitian ini semata – mata bersifat ilmiah dan dipergunakan untuk keperluan penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat untuk dapat menyelesaikan program studi S1 pada Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha. Saya harap jawaban yang Saudara/i berikan adalah bersifat jujur dan terbuka, mengingat data yang diperlukan sangat besar artinya serta identitas dan jawaban yang diberikan akan dijamin kerahasiaannya.

Atas segala bantuan serta partisipasi yang Saudara/i berikan, saya ucapkan terima kasih.



Hormat saya,

I Gede Agus Kurniawan Maranata

NIM. 2017041237

1. Karakteristik Responden

Nama Responden :

Umur Responden :

Jenis Kelamin : Laki-Laki () Perempuan ()

2. Petunjuk Pengisian

Terdapat pertanyaan-pertanyaan yang dapat dijawab oleh Bapak/Ibu responden dengan cara memilih jawaban dengan memberikan tanda checklist () pada salah satu jawaban yang paling sesuai, disini peneliti hanya ingin mengetahui sejauh mana Bapak/Ibu setuju atau tidak setuju terhadap pertanyaan yang diberikan. Penilaian dilakukan berdasarkan skala 1 sampai dengan 5 yaitu terdiri dari:

SS : Sangat Setuju, diberi Skor (5)

S : Setuju, diberi Skor (4)

N : Netral, diberi Skor (3)

TS : Tidak Setuju, diberi Skor (2)

STS : Sangat Tidak Setuju, diberi Skor (1)

3. Kuesioner

Variabel (X₁) Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Penampilan fisik dealer Scoopy rapi dan bersih					
2	Dealer Scoopy menyediakan suku cadang sesuai kebutuhan					
3	Dealer Scoopy tanggap menanggapi keluhan konsumen					
4	Dealer Scoopy memberikan garansi produk dengan jelas					

Variabel (X₂) Kualitas Produk

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Mesin Scoopy sesuai dengan spesifikasi yang di janjikan					
2	Body motor Scoopy kuat dan tahan terhap benturan					
3	Desain motor Scoopy stylish dan menarik					

Variabel (Y) Kepuasan Pelanggan

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Performa motor Scoopy sesuai dengan yang di harapkan					
2	Saya berminat membeli produk Scoopy lagi di masa depan					
3	Saya akan merekomendasikan motor Scoopy kepada teman dan keluarga					

Lampiran 02. Data Tabulasi (N = 30 Sampel)

No Res	Kualitas Pelayanan (X1)				Total X1	Kualitas Produk (X2)			Total X2	Kepuasan Pelanggan (Y)			Total Y
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4		X2.1	X2.2	X2.3		Y1	Y2	Y3	
1	5	5	5	5	20	5	5	4	14	5	5	5	15
2	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
3	4	3	2	4	13	2	5	5	12	5	5	5	15
4	5	5	5	4	19	5	5	5	15	4	5	5	14
5	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
6	4	4	4	5	17	5	5	3	13	5	5	5	15
7	4	4	5	5	18	4	4	4	12	3	4	4	11
8	5	5	5	5	20	5	5	4	14	5	5	5	15
9	3	3	2	2	10	2	2	2	6	2	3	3	8
10	4	4	5	5	18	4	4	4	12	5	5	5	15
11	2	2	2	2	8	4	5	3	12	3	4	3	10
12	1	5	2	1	9	2	1	1	4	2	2	3	7
13	4	4	5	5	18	5	5	5	15	5	5	5	15
14	4	4	5	5	18	4	5	4	13	5	5	5	15
15	2	3	2	3	10	3	2	2	7	2	2	2	6
16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	5	5	15
17	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
18	4	5	5	4	18	5	4	4	13	5	4	4	13
19	2	3	2	2	9	3	2	2	7	4	2	4	10

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

Lampiran 03. Hasil Uji Instrumen Penelitian Sampel Kecil (N= 30)

1. Uji Validitas

Variabel Kualitas Pelayanan

		Correlations				
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Total.X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.477**	.776**	.845**	.886**
	Sig. (2-tailed)		.008	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.477**	1	.741**	.506**	.751**
	Sig. (2-tailed)	.008		.000	.004	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.776**	.741**	1	.864**	.961**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.845**	.506**	.864**	1	.923**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
Total.X1	Pearson Correlation	.886**	.751**	.961**	.923**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

Variabel Kualitas Produk

		Correlations			
		X2.1	X2.2	X2.3	Total.X2

X2.1	Pearson Correlation	1	.669**	.520**	.822**
	Sig. (2-tailed)		.000	.003	.000
	N	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.669**	1	.798**	.937**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.520**	.798**	1	.881**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000		.000
	N	30	30	30	30
Total.X 2	Pearson Correlation	.822**	.937**	.881**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

Variabel Kepuasan Pelanggan

		Correlations			
		Y1	Y2	Y3	Total.Y
Y1	Pearson Correlation	1	.769**	.752**	.933**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	.769**	1	.691**	.906**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	.752**	.691**	1	.885**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30
Total.Y	Pearson Correlation	.933**	.906**	.885**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

2. Uji Reliabilitas

Variabel Kualitas Pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.907	4

Variabel Kualitas Produk

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.856	3

Variabel Kepuasan Pelanggan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.891	3

Lampiran 04. Karakteristik Responden

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia
1	I Wayan Utama	Laki-Laki	40 tahun
2	Ni Komang Dita Wahyuni	Perempuan	21 tahun
3	I Wayan Cenik Rai	Laki-Laki	35 tahun
4	Luh Gede Dinda Ayu Kartika	Perempuan	21 tahun
5	Ni Luh Eka Novita Dewi	Perempuan	24 tahun
6	Putu Meira sari	Perempuan	21 tahun
7	I Made Krisna Januariawan	Laki-Laki	21 tahun
8	Ni Made Suarmini	Perempuan	35 tahun
9	Intan Komala Sari	Perempuan	29 tahun
10	Ardika Iwayan.	Laki-Laki	45 tahun
11	Yunita Wati	Perempuan	37 tahun
12	Sindhu Maha Yasa	Laki-Laki	30 tahun
13	Ni Putu Ratna Aprilia Artika Putri	Perempuan	21 tahun
14	Hermanos Gaso	Laki-Laki	25 tahun
15	Kristina Yunita	Perempuan	21 tahun
16	Ni Kadek Sri Suningsih	Perempuan	20 tahun
17	I Wayan Bayu Pardede	Laki-Laki	22 tahun
18	Ni Komang Widya Dwi Maharani	Perempuan	20 tahun
19	Ni Luh Gede Restiti	Perempuan	21 tahun
20	I Ketut Tika Yasa	Laki-Laki	23 tahun
21	Rohansyah	Laki-Laki	21 tahun
22	Kadek Juniantari	Perempuan	21 tahun
23	Ni Kadek Sucitawati	Perempuan	23 tahun
24	Putu Angga Pradipta	Laki-Laki	28 tahun
25	Sri Astuti	Perempuan	35 tahun
26	Ni Ketut Dwi Payanti	Perempuan	21 tahun
27	Citra Dewi	Perempuan	39 tahun
28	Mitha Cahyani	Perempuan	23 tahun
29	Konik Sari	Perempuan	21 tahun
30	Ni Komang Ariani	Perempuan	22 tahun
31	Ni Wayan Sutiani	Perempuan	31 tahun
32	Putra Jaya	Laki-Laki	30 tahun
33	I Nyoman Adi Merta Yana	Laki-Laki	36 tahun
34	Kadek Putri	Perempuan	31 tahun
35	Made Ariyanti	Perempuan	25 tahun
36	Putu Adi	Laki-Laki	37 tahun
37	Made Bagus Ananta	Laki-Laki	28 tahun
38	Putri Aprilia	Perempuan	23 tahun
39	Komang Diana Sari	Perempuan	31 tahun
40	Gede Agus Gunawan	Laki-Laki	26 tahun
41	Putu Rizky Negara	Laki-Laki	34 tahun
42	I Kadek Ariawan	Laki-Laki	34 tahun
43	Ni Wayan Sutini	Perempuan	50 tahun
44	Ni Nyoman Ayu Narsih	Perempuan	28 tahun
45	Ni Komang Ayu Sintya Juniantari	Perempuan	17 tahun

46	I Gede Cedur Bimarjuna	Laki-Laki	23 tahun
47	I Putu Arya Cipta	Laki-Laki	29 tahun
48	I Komang Agus Hendrawan	Laki-Laki	19 tahun
49	I Gede Pranata	Laki-Laki	25 tahun
50	I Gede Apta Radintya	Laki-Laki	17 tahun
51	I Gede Ramadijaya	Laki-Laki	28 tahun
52	Ni Made Sudi	Perempuan	49 tahun
53	Ni Putu Vinandhita Devishya	Perempuan	20 tahun
54	Ratih Nirmala	Perempuan	21 tahun
55	Kadek Angga Saputra	Laki-Laki	22 tahun
56	Widhi Indira Putri	Perempuan	20 tahun
57	I Putu Suardika	Laki-Laki	20 tahun
58	Ni Wayan Swastini	Perempuan	30 tahun
59	I Komang Kari	Laki-Laki	35 tahun
60	I Gede Krisna Artha Wiguna	Laki-Laki	21 Tahun
61	Ni Luh Putu Septiana	Perempuan	18 tahun
62	Putu Ayu Mita Sapitri	Perempuan	21 tahun
63	Ni Putu Ratih Dewi	Perempuan	31 tahun
64	I Putu Angga Merta Sari	Laki-Laki	17 tahun
65	Indah Febri	Perempuan	21 tahun
66	Kadek Ayu Dewi	Perempuan	21 tahun
67	I Made Gunawan	Laki-Laki	22 tahun
68	Komang Putri Windnyani	Perempuan	21 tahun
69	Putu Yarmitha	Perempuan	22 tahun
70	Kadek Dita Suwari	Perempuan	22 tahun
71	Putu Wanda Aryani	Perempuan	22 tahun
72	Komang Agus Adnyana	Laki-Laki	22 tahun
73	Ni Komang Ariasih	Perempuan	25 tahun
74	Ni Luh Aristiya Yanti	Perempuan	22 tahun
75	Made Anggun	Perempuan	22 tahun
76	Ni Made Risma Dwiyantri	Perempuan	21 tahun
77	I Ketut Adnyana	Laki-Laki	38 tahun
78	Made Adi Putra	Laki-Laki	23 tahun
79	Gede Putra Wisma	Laki-Laki	31 tahun
80	Luh Ayu Dwita	Perempuan	27 tahun
81	I Ketut Arya Dwipa	Laki-Laki	34 tahun
82	Agung Weda Yaksa	Laki-Laki	24 tahun
83	Ni Made Sekar Jayanti	Perempuan	30 tahun
84	I Made Galih	Laki-Laki	25 tahun
85	Ni Wayan Darmiti	Perempuan	28 tahun
86	I Nyoman Angga Kurniawan	Laki-Laki	35 tahun
87	I Made Jati	Laki-Laki	37 tahun
88	Ni Komang Ayu Narsih	Perempuan	34 tahun
89	I Komang Varendra	Laki-Laki	20 tahun
90	Ni Ketut Sari	Perempuan	28 tahun
91	I Komang Gede Suji	Laki-Laki	45 tahun
92	I Kadek Yamarta	Laki-Laki	34 tahun
93	Ni Nyoman Yuli	Perempuan	39 tahun

94	I Kadek Ananta	Laki-Laki	25 tahun
95	I Gede Arianta	Laki-Laki	28 tahun
96	Ayu Bintang Prabayoni	Perempuan	24 tahun
97	I Gusti Ayu Kristina Dewi	Perempuan	25 tahun

Lampiran 05. Data Tabulasi (N = 97 Sampel)

No Res	Kualitas Pelayanan (X1)				Total X1	Kualitas Produk (X2)			Total X2	Kepuasan Pelanggan (Y)			Total Y
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4		X2.1	X2.2	X2.3		Y1	Y2	Y3	
1	5	5	5	5	20	5	5	4	14	5	5	5	15
2	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
3	4	3	2	4	13	2	5	5	12	5	5	5	15
4	5	5	5	4	19	5	5	5	15	4	5	5	14
5	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
6	4	4	4	5	17	5	5	3	13	5	5	5	15
7	4	4	5	5	18	4	4	4	12	3	4	4	11
8	5	5	5	5	20	5	5	4	14	5	5	5	15
9	3	3	2	2	10	2	2	2	6	2	3	3	8
10	4	4	5	5	18	4	4	4	12	5	5	5	15
11	2	2	2	2	8	4	5	3	12	3	4	3	10
12	1	5	2	1	9	2	1	1	4	2	2	3	7
13	4	4	5	5	18	5	5	5	15	5	5	5	15
14	4	4	5	5	18	4	5	4	13	5	5	5	15
15	2	3	2	3	10	3	2	2	7	2	2	2	6
16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	5	5	15
17	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
18	4	5	5	4	18	5	4	4	13	5	4	4	13
19	2	3	2	2	9	3	2	2	7	4	2	4	10
20	4	3	3	4	14	3	4	4	11	3	4	4	11
21	4	4	5	4	17	3	5	4	12	3	4	4	11
22	4	4	4	4	16	4	4	5	13	4	4	5	13
23	4	2	3	4	13	3	3	3	9	3	4	4	11
24	2	4	3	3	12	2	4	5	11	4	3	5	12
25	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
26	4	5	5	5	19	4	5	4	13	5	5	3	13
27	2	3	2	2	9	3	3	3	9	3	4	4	11
28	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	5	5	15
29	3	5	5	5	18	5	5	5	15	4	5	5	14
30	4	4	4	4	16	4	4	5	13	4	4	5	13
31	4	3	3	3	13	4	3	2	9	3	2	3	8
32	4	4	4	4	16	5	4	4	13	5	5	5	15

33	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	6
34	4	4	4	4	16	4	4	5	13	5	4	4	13
35	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	4	14
36	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	2	8
37	5	5	5	4	19	5	5	5	15	5	4	4	13
38	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	5	5	14
39	3	3	3	3	12	2	2	3	7	3	3	3	9
40	5	5	5	4	19	5	4	4	13	4	4	4	12
41	2	3	3	2	10	2	2	3	7	2	3	4	9
42	5	5	5	4	19	5	4	4	13	5	5	5	15
43	3	4	4	4	15	4	3	3	10	2	3	2	7
44	4	4	4	4	16	4	5	5	14	4	4	4	12
45	3	1	3	3	10	4	1	1	6	3	2	3	8
46	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
47	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12
48	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
49	4	3	4	4	15	4	4	5	13	3	4	4	11
50	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12
51	4	4	4	4	16	4	4	5	13	5	5	5	15
52	5	5	5	5	20	4	5	5	14	4	4	4	12
53	4	4	4	5	17	4	4	5	13	5	4	5	14
54	3	2	3	2	10	2	2	2	6	2	2	3	7
55	4	5	5	5	19	5	5	5	15	5	5	5	15
56	3	3	3	2	11	2	3	3	8	3	3	3	9
57	5	5	5	5	20	5	5	5	15	4	5	5	14
58	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	5	5	15
59	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12
60	3	4	3	3	13	3	4	3	10	3	3	3	9
61	2	3	2	2	9	3	1	2	6	3	3	2	8
62	4	2	2	3	11	2	3	3	8	3	3	3	9
63	5	5	5	5	20	4	5	5	14	5	5	5	15
64	4	4	4	4	16	4	4	5	13	4	4	4	12
65	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
66	4	4	4	5	17	5	5	5	15	4	5	4	13
67	3	4	5	4	16	5	5	5	15	5	5	5	15
68	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
69	5	5	5	4	19	5	5	5	15	5	5	5	15
70	4	4	4	5	17	5	5	5	15	5	4	5	14
71	5	5	5	4	19	5	5	5	15	5	5	5	15
72	5	5	5	5	20	4	3	5	12	5	5	5	15
73	4	4	5	4	17	5	5	5	15	5	5	4	14
74	3	3	4	3	13	4	4	5	13	5	5	5	15

75	3	3	3	4	13	5	5	5	15	4	4	3	11
76	3	2	2	4	11	5	5	5	15	5	5	5	15
77	5	5	4	3	17	5	3	5	13	5	5	4	14
78	3	3	5	3	14	5	5	5	15	5	5	5	15
79	2	4	3	4	13	4	4	4	12	5	5	5	15
80	4	4	4	3	15	5	4	4	13	5	5	4	14
81	4	4	5	3	16	5	5	5	15	4	4	4	12
82	3	4	3	5	15	5	4	4	13	3	4	4	11
83	1	2	2	2	7	5	5	5	15	5	4	5	14
84	2	3	2	2	9	5	5	5	15	4	5	4	13
85	4	3	4	3	14	5	5	5	15	5	3	4	12
86	4	4	4	3	15	5	3	4	12	4	4	3	11
87	3	3	3	3	12	5	4	5	14	5	5	3	13
88	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
89	5	3	2	4	14	4	5	5	14	5	5	5	15
90	5	3	4	3	15	3	3	2	8	3	2	4	9
91	5	4	4	5	18	5	5	5	15	5	5	4	14
92	3	2	2	1	8	3	2	2	7	2	1	3	6
93	5	5	4	4	18	5	5	5	15	5	5	4	14
94	3	2	1	2	8	2	2	2	6	4	4	2	10
95	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
96	4	4	5	4	17	5	5	5	15	5	5	5	15
97	4	5	5	4	18	5	5	5	15	5	5	5	15

Lampiran 06. Deskripsi Data Responden

1. Jenis Kelamin Responden

		Usia			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	17-25 Tahun	55	56.7	56.7	
	26-30 Tahun	15	15.5	15.5	
	31-35 Tahun	15	15.5	15.5	
	36-40 Tahun	8	8.2	8.2	
	>40 Tahun	4	4.1	4.1	
	Total	97	100.0	100.0	

		Jenis Kelamin			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	Laki-laki	43	44.3	44.3	44.3
	Perempuan	54	55.7	55.7	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

2. Usia Responden

Lampiran 07. Hasil Uji Instrumen Penelitian Sampel Besar (N= 97)

2. Uji Validitas

Variabel Kualitas Pelayanan

		Correlations				
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Total.X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.631**	.726**	.722**	.867**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97
X1.2	Pearson Correlation	.631**	1	.789**	.663**	.867**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97
X1.3	Pearson Correlation	.726**	.789**	1	.748**	.924**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	97	97	97	97	97
X1.4	Pearson Correlation	.722**	.663**	.748**	1	.886**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	97	97	97	97	97
Total.X1	Pearson Correlation	.867**	.867**	.924**	.886**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	97	97	97	97	97

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

Variabel Kualitas Produk

		Correlations			
		X2.1	X2.2	X2.3	Total.X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.716**	.676**	.868**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	97	97	97	97
X2.2	Pearson Correlation	.716**	1	.841**	.939**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000

	N	97	97	97	97
X2.3	Pearson Correlation	.676**	.841**	1	.925**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	97	97	97	97
Total.X 2	Pearson Correlation	.868**	.939**	.925**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	97	97	97	97

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

Variabel Kepuasan Pelanggan

		Correlations			
		Y1	Y2	Y3	Total.Y
Y1	Pearson Correlation	1	.815**	.727**	.931**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	97	97	97	97
Y2	Pearson Correlation	.815**	1	.707**	.925**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	97	97	97	97
Y3	Pearson Correlation	.727**	.707**	1	.882**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	97	97	97	97
Total. Y	Pearson Correlation	.931**	.925**	.882**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	97	97	97	97

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

2. Uji Reliabilitas

Variabel Kualitas Pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	97	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	97	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.909	4

Variabel Kualitas Produk

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	97	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	97	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.898	3

Variabel Kepuasan Pelanggan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	97	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	97	100.0

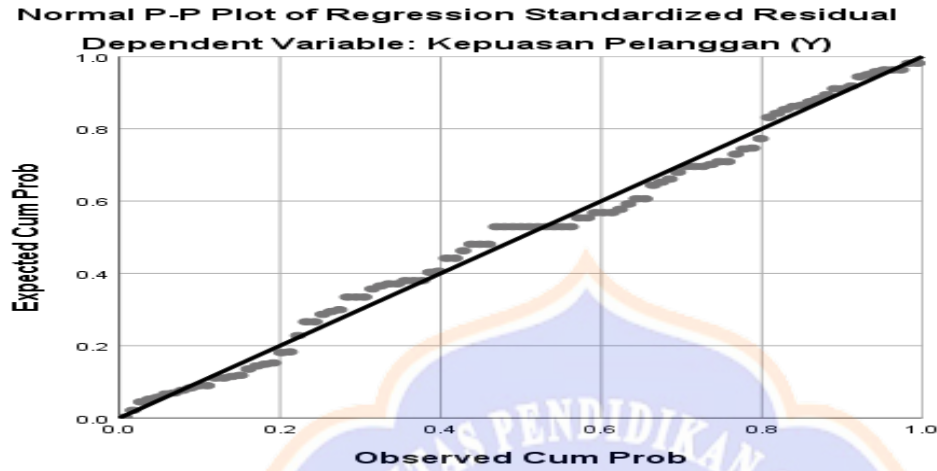
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.900	3

Lampiran 08. Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.41930070
Most Extreme Differences	Absolute	.065
	Positive	.052
	Negative	-.065
Test Statistic		.065
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

2. Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics

	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.611	.672		3.883	.000		
Kualitas Pelayanan (X1)	.141	.056	.197	2.512	.014	.484	2.066
Kualitas Produk (X2)	.631	.071	.695	8.857	.000	.484	2.066

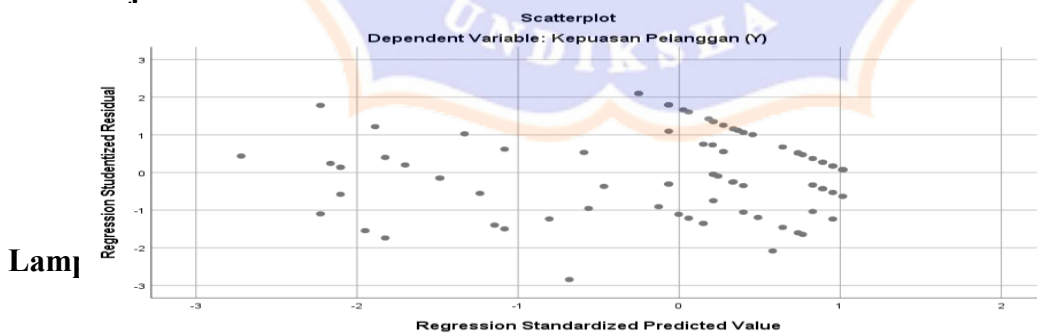
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	1.951	.408		4.780	.000
	Kualitas Pelayanan (X1)	-.053	.034	-.223	-1.544	.126
	Kualitas Produk (X2)	-.003	.043	-.009	-.063	.950

a. Dependent Variable: Abs_Res

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

3. Hasil Uji Heteroskedastisitas



Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	2.611	.672		3.883	.000

Kualitas Pelayanan (X1)	.141	.056	.197	2.512	.014
Kualitas Produk (X2)	.631	.071	.695	8.857	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Lampiran 10. Hasil Uji Hipotesis

1. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.848 ^a	.720	.714	1.434

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

2. Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	496.121	2	248.061	120.577	.000 ^b
	Residual	193.384	94	2.057		
	Total	689.505	96			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

b. Predictors: (Constant), Kualitas Produk (X2), Kualitas Pelayanan (X1)


3. Uji t (Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.611	.672		3.883	.000
	Kualitas Pelayanan (X1)	.141	.056	.197	2.512	.014
	Kualitas Produk (X2)	.631	.071	.695	8.857	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Lampiran 11. 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/>

13 Desember 2023

Nomor : 2289/UN48.13.1/DL/2023
Lamp. :
Hal : *Permohonan Data Penelitian*

Kepada Yth. **Astra Motor Singaraja**
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	: I Gede Agus Kurniawan Maranata
NIM.	: 2017041237
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

 **Balai Sertifikasi Elektronik**

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 12. Dokumentasi



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SEPEDA MOTOR HONDA ALL NEW SCOOPY

Dalam rangka penyelesaian skripsi saya, dengan ini saya bermaksud untuk melakukan penelitian ilmiah untuk menyusun skripsi dengan judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Sepeda Motor Honda All New Scoopy**" sehubungan dengan hal tersebut saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk meluangkan waktunya sejenak untuk mengisi beberapa pertanyaan pada kuisisioner ini. Atas perhatian dan kerja samanya saya ucapkan terimakasih

agus.kurniawan.maranata@undiksha.ac.id [Switch account](#)

* Indicates required question

Lampiran 13. Riwayat Hidup

RIWAYAT HIDUP



I Gede Agus Kurniawan Maranata lahir di Sibetan pada tanggal 24 September 2001. Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak I Wayan Kende dan Ibu Ni Nengah Tarki, Penulis Berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Kini penulis beralamat di Br. Dinas Tengah, Desa Sibetan, Kecamatan Bebandem, Kabupaten Karangasem, provinsi Bali. Penulis Memulai Pendidikan di SD Negeri 6 Sibetan dan lulus pada tahun 2014, kemudian penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Bebandem dan lulus pada tahun 2017. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 1 Amlapura dengan mengampil jurusan IPS dan lulus pada tahun 2020 serta melanjutkan S1 jurusan Manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha. Pada semester akhir tahun 2024 penulis telah menyelesaikan tugas akhir (skripsi) untuk mendapatkan gelar sarjana Manajemen dengan judul “pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Sepeda Motor Honda *All New Scoopy*”

