

Lampiran 01. Kuesioner Awal Pengaruh *Trust* dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan *Facial Wash Nivea* Pada Mahasiswa Undiksha

No.	Nama	<i>Trust</i> (X ₁)	Kepuasan Pelanggan (X ₂)	Loyalitas Pelanggan (Y)	Total	Kategori
1.	A	4	4	4	12	Tinggi
2.	B	3	3	2	7	Rendah
3.	C	4	5	4	13	Tinggi
4.	D	3	4	4	11	Sedang
5.	E	3	2	3	8	Rendah
6.	F	2	1	3	6	Rendah
7.	G	4	4	4	12	Sedang
8.	H	4	4	3	10	Sedang
9.	I	2	3	3	8	Rendah
10.	J	3	4	3	8	Rendah
Total		32	34	33	99	Rendah

(Sumber: *Diolah oleh penulis*)



Lampiran 02. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal *Trust Pelanggan*

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

Untuk jawaban SS diberikan skor 5

Untuk jawaban S diberikan skor 4

Untuk jawaban N diberikan skor 3

Untuk jawaban TS diberikan skor 2

Untuk jawaban STS diberikan skor 1

a. Skor Tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden

b. Skor Terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Nilai tertinggi = 4

Nilai terendah = 1

Jumlah pertanyaan = 3

Jumlah responden = 1

Skor Tertinggi = $4 \times 3 \times 1 = 12$

Skor Terendah = $1 \times 3 \times 1 = 3$

Interval = $\frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Interval}} = \frac{12-3}{5} = \frac{9}{5} = 1,8 = 2$

Rentang skor variabel

Rentangan Skor	Keterangan Responden
12-10	Sangat Tinggi
10-8	Tinggi
8-6	Sedang
6-4	Rendah
4-2	Sangat Rendah

Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal Kepuasan Pelanggan

2. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal

Untuk jawaban SS diberikan skor 5

Untuk jawaban S diberikan skor 4

Untuk jawaban N diberikan skor 3

Untuk jawaban TS diberikan skor 2

Untuk jawaban STS diberikan skor 1

a. Skor Tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden

b. Skor Terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Nilai tertinggi = 5

Nilai terendah = 1

Jumlah pertanyaan = 4

Jumlah responden = 1

Skor Tertinggi = $5 \times 4 \times 1 = 20$

Skor Terendah = $1 \times 4 \times 1 = 4$

Interval = $\frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Interval}} = \frac{20-4}{5} = \frac{16}{5} = 3,2 = 3$

Rentang skor variabel

Rentangan Skor	Keterangan Responden
20-17	Sangat Tinggi
16-13	Tinggi
12-9	Sedang
8-5	Rendah
4-1	Sangat Rendah

Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal Loyalitas Pelanggan

3. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal

Untuk jawaban SS diberikan skor 5

Untuk jawaban S diberikan skor 4

Untuk jawaban N diberikan skor 3

Untuk jawaban TS diberikan skor 2

Untuk jawaban STS diberikan skor 1

a. Skor Tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden

b. Skor Terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Nilai tertinggi = 5

Nilai terendah = 1

Jumlah pertanyaan = 4

Jumlah responden = 1

Skor Tertinggi = $5 \times 4 \times 1 = 20$

Skor Terendah = $1 \times 4 \times 1 = 4$

Interval = $\frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Interval}} = \frac{20-4}{5} = \frac{16}{5} = 3,2 = 3$

Rentang skor variabel

Rentangan Skor	Keterangan Responden
18-15	Sangat Tinggi
15-12	Tinggi
12-9	Sedang
9-6	Rendah
6-3	Sangat Rendah

Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal Loyalitas Pelanggan Secara Total

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

Untuk jawaban SS diberikan skor 5

Untuk jawaban S diberikan skor 4

Untuk jawaban N diberikan skor 3

Untuk jawaban TS diberikan skor 2

Untuk jawaban STS diberikan skor 1

c. Skor Tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden

d. Skor Terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Nilai tertinggi = 5

Nilai terendah = 1

Jumlah pertanyaan = 4

Jumlah responden = 1

Skor Tertinggi = $5 \times 4 \times 10 = 200$

Skor Terendah = $1 \times 4 \times 10 = 40$

Interval = $\frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Interval}} = \frac{200-40}{5} = \frac{160}{5} = 32$

Rentang skor variabel

Rentangan Skor	Keterangan Responden
200-168	Sangat Tinggi
167-135	Tinggi
134-102	Sedang
101-69	Rendah
68-36	Sangat Rendah

Lampiran 03. Kuesioner Penelitian



UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

FAKULTAS EKONOMI

JURUSAN MANAJEMEN

Jln. Udayana No. 11, Singaraja, Telepon (0362) 26830

Email : jurusanmanajemen.undiksha@gmail.com

Kepada

Yth. Saudara/I Mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha

Hal : Pengisian Kuesioner

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan studi di Universitas Pendidikan Ganesha pada program studi S1 Manajemen dengan ini saya mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Trust* dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan *Facial Wash Nivea* Pada Mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha”**

Maka dengan ini, saya mohon dengan hormat kesediaan Saudara/i Mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha untuk berkenan mengisi kuesioner ini dengan jujur. Data yang diperoleh murni digunakan untuk tujuan penelitian dan diperlakukan secara konfidensial. Atas kesediaan bantuan Saudara/i yang turut berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian, saya ucapkan terima kasih.

Singaraja, 23 Desember 2023

Peneliti

Ni Putu Reni Artika
NIM. 2017041056

1. Identitas Responden

(Beri tanda \surd pada kotak jawaban)

A. Screening Question

1. Apakah anda pernah atau sedang menggunakan *facial wash* Nivea?

IYA TIDAK

2. Apakah anda menggunakan *facial wash* Nivea selama 6 bulan?

IYA TIDAK

(Jika anda menjawab IYA, silakan mengisi kuesioner namun jika menjawab TIDAK, silakan berhenti untuk mengisi kuesioner)

B. Identitas Responden

1. Nama :

2. NIM :

3. Fakultas :

FE FIP FTK FBS

FHIS FMIPA FOK FK

4. E-mail :

5. No. HP :

6. Usia :

18 tahun 19 tahun 20 tahun 21 tahun 22 tahun

7. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

2. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Silakan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada pada pilihan jawaban yang telah disediakan.

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

3. Draft Pernyataan

a) Loyalitas Pelanggan

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	Loyalitas Pelanggan (Y)	1	2	3	4	5
1.	Saya selalu menggunakan <i>facial wash</i> Nivea dan membeli ulang kembali jika sudah habis					
2.	Saya tidak terpengaruh menggunakan <i>facial wash</i> merek lain selain <i>facial wash</i> Nivea					
3.	Saya akan merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan produk Nivea lainnya.					

b) Trust

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	Kerpercayaan (X ₁)	1	2	3	4	5
1.	Saya percaya <i>facial wash</i> Nivea mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan kualitas produk yang sesuai dengan harapan pelanggannya					
2.	Saya yakin <i>facial wash</i> Nivea akan selalu memberikan hasil yang terbaik untuk kulit saya, serta dengan keamanan produk yang sudah terjamin karena telah terdaftar di BPOM					
3.	Saya percaya pada setiap promosi atau klaim yang diberikan produk <i>facial wash</i> Nivea akan memberikan manfaat yang sesuai bagi kulit saya					
4.	Saya akan menerima segala risiko yang terjadi setelah menggunakan <i>facial wash</i> Nivea					

c) Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	Kepuasan Pelanggan (X_2)	1	2	3	4	5
1.	Saya merasa puas dan senang terhadap hasil yang diberikan setelah menggunakan <i>facial wash</i> Nivea					
2.	Saya mempunyai minat untuk membeli kembali <i>facial wash</i> Nivea untuk selanjutnya karena hasil yang diberikan membuat saya puas					
3.	Saya akan merekomendasikan produk <i>facial wash</i> Nivea kepada orang terdekat saya karena merupakan salah satu produk <i>facial wash</i> terbaik					



Lampiran 04. Deskripsi Data Responden

UMUR					
Ket.	Umur	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	18	7	7,0	7,0	7,0
	19	12	12,0	12,0	19,0
	20	11	11,0	11,0	30,0
	21	43	43,0	43,0	73,0
	22	27	27,0	27,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

JENIS KELAMIN					
Ket.	Jangka Waktu	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Laki-laki	29	29,0	29,0	29,0
	Perempuan	71	71,0	71,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

FAKULTAS					
Ket.	Fakultas	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	FE	44	44,0	44,0	44,0
	FTK	14	14,0	14,0	58,0
	FMIPA	12	12,0	12,0	70,0
	FIP	12	12,0	12,0	82,0
	FK	7	7,0	7,0	89,0
	FBS	5	5,0	5,0	94,0
	FHIS	4	4,0	4,0	98,0
	FOK	2	2,0	2,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Lampiran 05. Hasil Data Pernyataan Responden Sampel Kecil

No	X ₁ (Trust)				TX ₁	X ₂ (Kepuasan Pelanggan)			TX ₂	Y (Loyalitas Pelanggan)			TY
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4		X2.1	X2.2	X2.3		Y.1	Y.2	Y.3	
1	4	4	4	5	17	4	4	4	12	5	4	4	13
2	3	5	4	4	16	5	5	5	15	5	4	4	13
3	5	4	4	3	16	5	4	4	13	5	4	5	14
4	3	2	3	2	10	3	4	3	9	3	3	3	9
5	4	4	3	4	15	5	4	4	13	5	3	4	12
6	4	4	3	4	15	4	3	4	11	4	3	4	11
7	4	3	4	3	14	4	4	3	11	4	3	3	10
8	4	4	3	4	15	5	4	3	12	5	5	3	13
9	4	5	4	4	17	5	5	5	15	3	3	4	10
10	4	4	4	3	15	4	4	3	11	5	4	4	13
11	5	4	4	4	17	5	5	5	15	5	4	4	13
12	4	3	4	3	14	4	4	4	12	4	4	3	11
13	4	5	3	4	16	5	4	4	13	5	5	4	14
14	4	4	5	3	16	4	3	3	10	4	4	4	12
15	3	4	4	3	14	5	4	5	14	4	3	3	10
16	4	4	4	4	16	4	4	3	11	4	4	4	12
17	4	4	4	4	16	5	4	5	14	3	4	4	11
18	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	3	11
19	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12
20	5	5	5	5	20	5	4	5	15	5	5	5	15
21	3	3	3	3	12	4	3	4	10	3	3	4	10
22	4	5	5	5	19	5	4	5	14	4	4	4	12

23	1	1	1	1	4	3	3	3	9	1	1	1	3
24	4	4	3	3	14	4	4	4	12	4	3	4	11
25	3	3	3	4	13	4	4	4	12	3	3	4	10
26	3	4	3	3	13	3	3	3	9	3	3	3	9
27	4	5	5	4	18	3	4	4	11	5	3	3	11
28	4	3	3	4	14	4	3	3	10	3	3	3	9
29	4	3	4	4	15	3	4	4	11	4	3	4	11
30	4	3	4	3	14	3	3	4	10	3	2	3	8



Lampiran 06. Hasil Data Pernyataan Responden Sampel Besar

No	X ₁ (Trust)				TX ₁	X ₂ (Kepuasan Pelanggan)			TX ₂	Y (Loyalitas Pelanggan)			TY
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4		X2.1	X2.2	X2.3		Y.1	Y.2	Y.3	
1	4	4	3	3	14	3	3	4	10	3	2	3	8
2	4	4	4	4	16	4	5	3	12	3	3	4	10
3	4	5	5	1	15	4	5	3	12	3	3	4	10
4	4	3	3	3	13	4	4	3	11	4	3	4	11
5	4	4	3	4	15	3	3	3	9	4	3	3	10
6	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	4	4	13
7	2	2	2	3	9	5	3	4	12	3	3	3	9
8	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12
9	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
10	5	5	5	4	19	4	3	4	11	5	5	5	15
11	5	5	5	4	19	4	5	4	13	5	5	5	15
12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12
13	5	5	4	4	18	5	4	4	13	5	5	5	15
14	4	4	4	3	15	4	4	4	12	4	4	4	12
15	5	4	4	4	17	4	4	4	12	4	4	4	12
16	4	3	4	4	15	4	3	3	10	4	3	4	11
17	5	3	3	4	15	5	3	4	12	4	3	4	11
18	4	4	4	3	15	4	5	4	13	5	4	3	12
19	4	5	4	4	17	3	4	4	11	4	5	4	13
20	3	2	3	2	10	3	2	2	7	2	2	2	6
21	4	5	5	2	16	3	4	3	10	4	3	5	12

22	5	3	5	4	17	4	5	5	14	3	4	4	11
23	4	4	3	3	14	4	4	4	12	3	3	4	10
24	4	3	4	2	13	4	4	3	11	4	4	4	12
25	4	5	3	2	14	4	4	3	11	3	3	4	10
26	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
27	4	4	4	3	15	4	4	3	11	4	3	3	10
28	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
29	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
30	4	3	3	3	13	5	4	3	12	3	3	4	10
31	4	3	3	4	14	4	3	4	11	3	3	4	10
32	4	3	3	3	13	4	4	4	12	4	5	5	14
33	3	3	4	4	14	4	3	3	10	4	4	4	12
34	3	3	3	3	12	3	4	3	10	3	3	3	9
35	4	4	5	4	17	4	4	5	13	5	5	5	15
36	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	3	11
37	4	4	4	4	16	4	3	4	11	4	4	4	12
38	4	4	4	3	15	3	3	3	9	3	3	4	10
39	2	2	3	3	10	4	3	4	11	4	5	4	13
40	4	3	4	3	14	4	4	5	13	4	4	3	11
41	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12
42	4	4	4	4	16	5	5	4	14	3	3	4	10
43	4	4	4	3	15	3	3	4	10	3	4	4	11
44	4	4	4	4	16	3	3	2	8	3	4	4	11
45	3	3	4	4	14	4	4	4	12	3	3	3	9
46	4	4	4	4	16	4	4	4	12	3	4	4	11
47	3	2	2	1	8	5	5	5	15	4	4	4	12
48	4	5	4	3	16	4	4	4	12	4	4	4	12

49	4	4	4	3	15	2	3	3	8	4	3	3	10
50	5	4	4	4	17	3	3	4	10	4	4	4	12
51	4	4	4	4	16	3	4	4	11	4	4	4	12
52	2	3	4	3	12	4	4	4	12	4	4	3	11
53	3	4	4	3	14	3	4	3	10	3	3	3	9
54	2	2	3	3	10	3	2	3	8	2	2	2	6
55	3	4	4	3	14	5	3	4	12	4	4	4	12
56	3	3	3	3	12	4	5	5	14	3	4	4	11
57	3	4	4	4	15	3	4	4	11	3	3	3	9
58	4	4	4	4	16	5	3	4	12	5	4	4	13
59	4	4	4	4	16	4	4	3	11	4	4	4	12
60	4	4	5	4	17	4	3	5	12	5	4	5	14
61	4	4	3	4	15	4	3	4	11	5	5	5	15
62	3	4	3	3	13	3	2	3	8	3	5	4	12
63	4	4	4	4	16	3	4	4	11	4	4	3	11
64	5	4	4	3	16	5	5	3	13	4	4	3	11
65	4	5	5	5	19	3	4	4	11	4	5	5	14
66	3	3	3	3	12	5	3	4	12	4	4	4	12
67	4	3	4	4	15	2	3	3	8	3	3	4	10
68	3	3	4	4	14	4	5	5	14	3	3	5	11
69	2	3	3	4	12	4	4	4	12	4	3	2	9
70	2	4	5	3	14	4	4	4	12	3	4	3	10

Lampiran 07. Hasil Data Interval Responden Sampel Kecil

No	X ₁ (Trust)				TX ₁	X ₂ (Kepuasan Pelanggan)			TX ₂	Y (Loyalitas Pelanggan)			TY
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4		X2.1	X2.2	X2.3		Y.1	Y.2	Y.3	
1	3.423	3.362	3.549	4.982	4.272	2.134	2.508	2.248	2.840	4.318	3.786	3.663	4.145
2	2.068	4.627	3.549	3.649	3.668	3.366	4.067	3.471	4.370	4.318	3.786	3.663	4.145
3	4.982	3.362	3.549	2.456	3.668	3.366	2.508	2.248	3.283	4.318	3.786	5.167	4.746
4	2.068	1.575	2.320	1.575	1.575	1.000	2.508	1.000	1.000	2.201	2.605	2.320	2.022
5	3.423	3.362	2.320	3.649	3.100	3.366	2.508	2.248	3.283	4.318	2.605	3.663	3.616
6	3.423	3.362	2.320	3.649	3.100	2.134	1.000	2.248	2.319	3.184	2.605	3.663	3.099
7	3.423	2.291	3.549	2.456	2.594	2.134	2.508	1.000	2.319	3.184	2.605	2.320	2.544
8	3.423	3.362	2.320	3.649	3.100	3.366	2.508	1.000	2.840	4.318	4.982	2.320	4.145
9	3.423	4.627	3.549	3.649	4.272	3.366	4.067	3.471	4.370	2.201	2.605	3.663	2.544
10	3.423	3.362	3.549	2.456	3.100	2.134	2.508	1.000	2.319	4.318	3.786	3.663	4.145
11	4.982	3.362	3.549	3.649	4.272	3.366	4.067	3.471	4.370	4.318	3.786	3.663	4.145
12	3.423	2.291	3.549	2.456	2.594	2.134	2.508	2.248	2.840	3.184	3.786	2.320	3.099
13	3.423	4.627	2.320	3.649	3.668	3.366	2.508	2.248	3.283	4.318	4.982	3.663	4.746
14	3.423	3.362	4.842	2.456	3.668	2.134	1.000	1.000	1.776	3.184	3.786	3.663	3.616
15	2.068	3.362	3.549	2.456	2.594	3.366	2.508	3.471	3.663	3.184	2.605	2.320	2.544
16	3.423	3.362	3.549	3.649	3.668	2.134	2.508	1.000	2.319	3.184	3.786	3.663	3.616
17	3.423	3.362	3.549	3.649	3.668	3.366	2.508	3.471	3.663	2.201	3.786	3.663	3.099
18	3.423	3.362	3.549	3.649	3.668	3.366	2.508	2.248	3.283	3.184	3.786	2.320	3.099
19	3.423	3.362	3.549	3.649	3.668	2.134	2.508	2.248	2.840	3.184	3.786	3.663	3.616
20	4.982	4.627	4.842	4.982	5.454	3.366	2.508	3.471	4.370	4.318	4.982	5.167	5.454
21	2.068	2.291	2.320	2.456	1.841	2.134	1.000	2.248	1.776	2.201	2.605	3.663	2.544
22	3.423	4.627	4.842	4.982	4.879	3.366	2.508	3.471	3.663	3.184	3.786	3.663	3.616

23	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
24	3.423	3.362	2.320	2.456	2.594	2.134	2.508	2.248	2.840	3.184	2.605	3.663	3.099
25	2.068	2.291	2.320	3.649	2.112	2.134	2.508	2.248	2.840	2.201	2.605	3.663	2.544
26	2.068	3.362	2.320	2.456	2.112	1.000	1.000	1.000	1.000	2.201	2.605	2.320	2.022
27	3.423	4.627	4.842	3.649	4.613	1.000	2.508	2.248	2.319	4.318	2.605	2.320	3.099
28	3.423	2.291	2.320	3.649	2.594	2.134	1.000	1.000	1.776	2.201	2.605	2.320	2.022
29	3.423	2.291	3.549	3.649	3.100	1.000	2.508	2.248	2.319	3.184	2.605	3.663	3.099
30	3.423	2.291	3.549	2.456	2.594	1.000	1.000	2.248	1.776	2.201	1.575	2.320	1.575



Lampiran 08. Hasil Data Interval Responden Sampel Besar

No	X ₁ (Trust)				TX ₁	X ₂ (Kepuasan Pelanggan)			TX ₂	Y (Loyalitas Pelanggan)			TY
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4		X2.1	X2.2	X2.3		Y.1	Y.2	Y.3	
1	2.946	3.103	2.219	2.620	2.992	2.191	2.205	3.503	2.585	2.350	1.000	2.075	1.482
2	2.946	3.103	3.424	3.819	4.015	3.384	4.526	2.273	3.843	2.350	2.253	3.224	2.506
3	2.946	4.350	4.728	1.000	3.451	3.384	4.526	2.273	3.843	2.350	2.253	3.224	2.506
4	2.946	2.034	2.219	2.620	2.618	3.384	3.318	2.273	3.111	3.518	2.253	3.224	3.068
5	2.946	3.103	2.219	3.819	3.451	2.191	2.205	2.273	2.259	3.518	2.253	2.075	2.506
6	2.946	3.103	3.424	3.819	4.015	3.384	3.318	3.503	3.843	4.728	3.355	3.224	4.130
7	1.000	1.000	1.000	2.620	1.510	4.687	2.205	3.503	3.843	2.350	2.253	2.075	1.901
8	2.946	3.103	3.424	3.819	4.015	3.384	3.318	3.503	3.843	3.518	3.355	3.224	3.661
9	4.311	4.350	4.728	5.196	5.548	4.687	4.526	4.817	5.451	4.728	4.526	4.526	4.920
10	4.311	4.350	4.728	3.819	4.962	3.384	2.205	3.503	3.111	4.728	4.526	4.526	4.920
11	4.311	4.350	4.728	3.819	4.962	3.384	4.526	3.503	4.495	4.728	4.526	4.526	4.920
12	2.946	3.103	3.424	3.819	4.015	3.384	3.318	3.503	3.843	3.518	3.355	3.224	3.661
13	4.311	4.350	3.424	3.819	4.784	4.687	3.318	3.503	4.495	4.728	4.526	4.526	4.920
14	2.946	3.103	3.424	2.620	3.451	3.384	3.318	3.503	3.843	3.518	3.355	3.224	3.661
15	4.311	3.103	3.424	3.819	4.554	3.384	3.318	3.503	3.843	3.518	3.355	3.224	3.661
16	2.946	2.034	3.424	3.819	3.451	3.384	2.205	2.273	2.585	3.518	2.253	3.224	3.068
17	4.311	2.034	2.219	3.819	3.451	4.687	2.205	3.503	3.843	3.518	2.253	3.224	3.068
18	2.946	3.103	3.424	2.620	3.451	3.384	4.526	3.503	4.495	4.728	3.355	2.075	3.661
19	2.946	4.350	3.424	3.819	4.554	2.191	3.318	3.503	3.111	3.518	4.526	3.224	4.130
20	1.859	1.000	2.219	1.690	1.885	2.191	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
21	2.946	4.350	4.728	1.690	4.015	2.191	3.318	2.273	2.585	3.518	2.253	4.526	3.661

22	4.311	2.034	4.728	3.819	4.554	3.384	4.526	4.817	4.829	2.350	3.355	3.224	3.068
23	2.946	3.103	2.219	2.620	2.992	3.384	3.318	3.503	3.843	2.350	2.253	3.224	2.506
24	2.946	2.034	3.424	1.690	2.618	3.384	3.318	2.273	3.111	3.518	3.355	3.224	3.661
25	2.946	4.350	2.219	1.690	2.992	3.384	3.318	2.273	3.111	2.350	2.253	3.224	2.506
26	4.311	4.350	4.728	5.196	5.548	4.687	4.526	4.817	5.451	4.728	4.526	4.526	4.920
27	2.946	3.103	3.424	2.620	3.451	3.384	3.318	2.273	3.111	3.518	2.253	2.075	2.506
28	4.311	4.350	4.728	5.196	5.548	4.687	4.526	4.817	5.451	4.728	4.526	4.526	4.920
29	4.311	4.350	4.728	5.196	5.548	4.687	4.526	4.817	5.451	4.728	4.526	4.526	4.920
30	2.946	2.034	2.219	2.620	2.618	4.687	3.318	2.273	3.843	2.350	2.253	3.224	2.506
31	2.946	2.034	2.219	3.819	2.992	3.384	2.205	3.503	3.111	2.350	2.253	3.224	2.506
32	2.946	2.034	2.219	2.620	2.618	3.384	3.318	3.503	3.843	3.518	4.526	4.526	4.325
33	1.859	2.034	3.424	3.819	2.992	3.384	2.205	2.273	2.585	3.518	3.355	3.224	3.661
34	1.859	2.034	2.219	2.620	2.292	2.191	3.318	2.273	2.585	2.350	2.253	2.075	1.901
35	2.946	3.103	4.728	3.819	4.554	3.384	3.318	4.817	4.495	4.728	4.526	4.526	4.920
36	2.946	3.103	3.424	3.819	4.015	3.384	3.318	3.503	3.843	3.518	3.355	2.075	3.068
37	2.946	3.103	3.424	3.819	4.015	3.384	2.205	3.503	3.111	3.518	3.355	3.224	3.661
38	2.946	3.103	3.424	2.620	3.451	2.191	2.205	2.273	2.259	2.350	2.253	3.224	2.506
39	1.000	1.000	2.219	2.620	1.885	3.384	2.205	3.503	3.111	3.518	4.526	3.224	4.130
40	2.946	2.034	3.424	2.620	2.992	3.384	3.318	4.817	4.495	3.518	3.355	2.075	3.068
41	2.946	3.103	3.424	3.819	4.015	3.384	3.318	3.503	3.843	3.518	3.355	3.224	3.661
42	2.946	3.103	3.424	3.819	4.015	4.687	4.526	3.503	4.829	2.350	2.253	3.224	2.506
43	2.946	3.103	3.424	2.620	3.451	2.191	2.205	3.503	2.585	2.350	3.355	3.224	3.068
44	2.946	3.103	3.424	3.819	4.015	2.191	2.205	1.000	1.858	2.350	3.355	3.224	3.068
45	1.859	2.034	3.424	3.819	2.992	3.384	3.318	3.503	3.843	2.350	2.253	2.075	1.901
46	2.946	3.103	3.424	3.819	4.015	3.384	3.318	3.503	3.843	2.350	3.355	3.224	3.068
47	1.859	1.000	1.000	1.000	1.000	4.687	4.526	4.817	5.451	3.518	3.355	3.224	3.661
48	2.946	4.350	3.424	2.620	4.015	3.384	3.318	3.503	3.843	3.518	3.355	3.224	3.661

49	2.946	3.103	3.424	2.620	3.451	1.000	2.205	2.273	1.858	3.518	2.253	2.075	2.506
50	4.311	3.103	3.424	3.819	4.554	2.191	2.205	3.503	2.585	3.518	3.355	3.224	3.661
51	2.946	3.103	3.424	3.819	4.015	2.191	3.318	3.503	3.111	3.518	3.355	3.224	3.661
52	1.000	2.034	3.424	2.620	2.292	3.384	3.318	3.503	3.843	3.518	3.355	2.075	3.068
53	1.859	3.103	3.424	2.620	2.992	2.191	3.318	2.273	2.585	2.350	2.253	2.075	1.901
54	1.000	1.000	2.219	2.620	1.885	2.191	1.000	2.273	1.858	1.000	1.000	1.000	1.000
55	1.859	3.103	3.424	2.620	2.992	4.687	2.205	3.503	3.843	3.518	3.355	3.224	3.661
56	1.859	2.034	2.219	2.620	2.292	3.384	4.526	4.817	4.829	2.350	3.355	3.224	3.068
57	1.859	3.103	3.424	3.819	3.451	2.191	3.318	3.503	3.111	2.350	2.253	2.075	1.901
58	2.946	3.103	3.424	3.819	4.015	4.687	2.205	3.503	3.843	4.728	3.355	3.224	4.130
59	2.946	3.103	3.424	3.819	4.015	3.384	3.318	2.273	3.111	3.518	3.355	3.224	3.661
60	2.946	3.103	4.728	3.819	4.554	3.384	2.205	4.817	3.843	4.728	3.355	4.526	4.325
61	2.946	3.103	2.219	3.819	3.451	3.384	2.205	3.503	3.111	4.728	4.526	4.526	4.920
62	1.859	3.103	2.219	2.620	2.618	2.191	1.000	2.273	1.858	2.350	4.526	3.224	3.661
63	2.946	3.103	3.424	3.819	4.015	2.191	3.318	3.503	3.111	3.518	3.355	2.075	3.068
64	4.311	3.103	3.424	2.620	4.015	4.687	4.526	2.273	4.495	3.518	3.355	2.075	3.068
65	2.946	4.350	4.728	5.196	4.962	2.191	3.318	3.503	3.111	3.518	4.526	4.526	4.325
66	1.859	2.034	2.219	2.620	2.292	4.687	2.205	3.503	3.843	3.518	3.355	3.224	3.661
67	2.946	2.034	3.424	3.819	3.451	1.000	2.205	2.273	1.858	2.350	2.253	3.224	2.506
68	1.859	2.034	3.424	3.819	2.992	3.384	4.526	4.817	4.829	2.350	2.253	4.526	3.068
69	1.000	2.034	2.219	3.819	2.292	3.384	3.318	3.503	3.843	3.518	2.253	1.000	1.901
70	1.000	3.103	4.728	2.620	2.992	3.384	3.318	3.503	3.843	2.350	3.355	2.075	2.506

Lampiran 09. Skor Total interval Responden Sampel Kecil dan Sampel Besar

a) Loyalitas Pelanggan

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Skor Total
	Loyalitas Pelanggan (Y)	1	2	3	4	5	
1)	Saya selalu menggunakan <i>facial wash</i> Nivea dan membeli ulang kembali jika sudah habis	1	2	31	43	23	100
		1	4	93	172	115	385
2)	Saya tidak terpengaruh menggunakan <i>facial wash</i> merek lain selain <i>facial wash</i> Nivea	1	4	36	42	17	100
		1	8	108	168	85	370
3)	Saya akan merekomendasikan untuk menggunakan produk Nivea lainnya kepada orang lain	1	3	26	54	16	100
		1	6	78	216	80	381

b) Trust

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Skor
	Kepercayaan (X ₁)	1	2	3	4	5	
1)	Saya percaya <i>facial wash</i> Nivea mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan kualitas produk yang sesuai dengan harapan pelanggannya	1	6	18	60	15	100
		1	12	54	240	75	382
2)	Saya yakin <i>facial wash</i> Nivea akan selalu memberikan hasil yang terbaik untuk kulit saya, serta dengan keamanan produk yang sudah terjamin karena telah terdaftar di BPOM	1	6	25	49	19	100
		1	12	75	196	95	379
3)	Saya percaya pada setiap promosi atau klaim yang diberikan produk <i>facial wash</i> Nivea akan memberikan manfaat yang sesuai bagi kulit saya	1	2	28	52	17	100
		1	4	84	208	85	382
4)	Saya akan menerima segala risiko yang terjadi setelah menggunakan <i>facial wash</i> Nivea	3	5	35	49	8	100
		3	10	105	196	40	354

c) **Kepuasan Pelanggan**

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Skor
	Kepuasan Pelanggan (X_2)	1	2	3	4	5	Total
1)	Saya merasa puas dan senang terhadap hasil yang diberikan setelah menggunakan <i>facial wash</i> Nivea	-	2 4	23 69	49 196	26 130	100 399
2)	Saya mempunyai minat untuk membeli kembali <i>facial wash</i> Nivea untuk selanjutnya karena hasil yang diberikan membuat saya puas	-	3 6	28 84	52 208	17 85	100 383
3)	Saya akan merekomendasikan produk <i>facial wash</i> Nivea kepada orang terdekat saya karena merupakan salah satu produk <i>facial wash</i> terbaik	-	2 4	29 87	51 204	18 90	100 385



Lampiran 10. Output SPSS Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas Sampel Kecil

1. Hasil Uji Validitas Variabel *Trust* (X_1)

Correlations						
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	,578**	,661**	,615**	,827**
	Sig. (2-tailed)		,001	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	,578**	1	,633**	,724**	,876**
	Sig. (2-tailed)	,001		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	,661**	,633**	1	,550**	,835**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,002	,000
	N	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	,615**	,724**	,550**	1	,855**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,002		,000
	N	30	30	30	30	30
X1	Pearson Correlation	,827**	,876**	,835**	,855**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30

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

2. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (X_2)

Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,568**	,556**	,864**
	Sig. (2-tailed)		,001	,001	,000
	N	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	,568**	1	,520**	,813**
	Sig. (2-tailed)	,001		,003	,000
	N	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	,556**	,520**	1	,829**
	Sig. (2-tailed)	,001	,003		,000
	N	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	,864**	,813**	,829**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30

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

3. Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

		Correlations			
		Y.1	Y.2	Y.3	Y
Y.1	Pearson Correlation	1	,727**	,591**	,902**
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,000
	N	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	,727**	1	,602**	,893**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	,591**	,602**	1	,818**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,000
	N	30	30	30	30
Y	Pearson Correlation	,902**	,893**	,818**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30

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

4. Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Trust* (X₁)

Reliability Statistics	
<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items
,869	4

Item-Total Statistics				
	<i>Scale Mean if Item Deleted</i>	<i>Scale Variance if Item Deleted</i>	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>
X1.1	11,10	5,197	,708	,840
X1.2	11,10	4,438	,754	,821
X1.3	11,20	4,924	,702	,840
X1.4	11,30	4,769	,731	,829

5. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (X₂)

Reliability Statistics	
<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items
,781	3

Item-Total Statistics				
	<i>Scale Mean if Item Deleted</i>	<i>Scale Variance if Item Deleted</i>	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>
X2.1	7,90	1,403	,644	,681
X2.2	8,13	1,775	,618	,712
X2.3	8,10	1,610	,609	,714

6. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

Reliability Statistics	
<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items
,840	3

Item-Total Statistics				
	<i>Scale Mean if Item Deleted</i>	<i>Scale Variance if Item Deleted</i>	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>
Y.1	7,13	2,120	,740	,748
Y.2	7,60	2,386	,752	,730
Y.3	7,47	2,878	,641	,839

Lampiran 11. Output SPSS Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas Sampel Besar

1. Hasil Uji Validitas Variabel *Trust* (X_1)

		Correlations				
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	,607**	,475**	,389**	,796**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,001	,000
	N	70	70	70	70	70
X1.2	Pearson Correlation	,607**	1	,673**	,330**	,836**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,005	,000
	N	70	70	70	70	70
X1.3	Pearson Correlation	,475**	,673**	1	,407**	,803**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	70	70	70	70	70
X1.4	Pearson Correlation	,389**	,330**	,407**	1	,688**
	Sig. (2-tailed)	,001	,005	,000		,000
	N	70	70	70	70	70
X1	Pearson Correlation	,796**	,836**	,803**	,688**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	70	70	70	70	70

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

2. Hasil Uji Validitas Variabel *Kepuasan Pelanggan* (X_2)

		Correlations			
		X2.1	X2.2	X2.3	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,306**	,439**	,736**
	Sig. (2-tailed)		,010	,000	,000
	N	70	70	70	70
X2.2	Pearson Correlation	,306**	1	,496**	,781**
	Sig. (2-tailed)	,010		,000	,000
	N	70	70	70	70
X2.3	Pearson Correlation	,439**	,496**	1	,824**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	70	70	70	70
X2	Pearson Correlation	,736**	,781**	,824**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	70	70	70	70

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

3. Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

		Correlations			
		Y.1	Y.2	Y.3	Y
Y.1	Pearson Correlation	1	,691**	,520**	,854**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	70	70	70	70
Y.2	Pearson Correlation	,691**	1	,629**	,902**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	70	70	70	70
Y.3	Pearson Correlation	,520**	,629**	1	,829**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	70	70	70	70
Y	Pearson Correlation	,854**	,902**	,829**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	70	70	70	70

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

4. Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Trust* (X₁)

Reliability Statistics	
<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items
,783	4

Item-Total Statistics				
	<i>Scale Mean if Item Deleted</i>	<i>Scale Variance if Item Deleted</i>	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>
X1.1	11,14	3,631	,612	,719
X1.2	11,19	3,429	,675	,684
X1.3	11,13	3,853	,655	,703
X1.4	11,46	4,049	,439	,807

5. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (X₂)

Reliability Statistics	
<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items
,679	3

Item-Total Statistics				
	<i>Scale Mean if Item Deleted</i>	<i>Scale Variance if Item Deleted</i>	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>
X2.1	7,66	1,765	,428	,663
X2.2	7,69	1,581	,474	,610
X2.3	7,80	1,525	,579	,468

6. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

Reliability Statistics	
<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items
,827	3

Item-Total Statistics				
	<i>Scale Mean if Item Deleted</i>	<i>Scale Variance if Item Deleted</i>	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>
Y.1	7,67	2,050	,673	,772
Y.2	7,69	1,813	,757	,684
Y.3	7,59	2,130	,626	,816

Lampiran 12. Output SPSS Analisis Jalur

A. Pengaruh X_1 terhadap X_2

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X1 ^b	.	Enter
a. Dependent Variable: X2			
b. All requested variables entered.			

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,489 ^a	,239	,232	1,567
a. Predictors: (Constant), X1				

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	75,658	1	75,658	30,829	,000 ^b
	Residual	240,502	98	2,454		
	Total	316,160	99			
a. Dependent Variable: X2						
b. Predictors: (Constant), X1						

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,684	,920		7,262	,000
	X1	,337	,061	,489	5,552	,000
a. Dependent Variable: X2						

B. Pengaruh X_1 dan X_2 terhadap Y

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X2, X1 ^b	.	Enter
a. Dependent Variable: Y			
b. All requested variables entered.			

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,746 ^a	,557	,547	1,413
a. Predictors: (Constant), X2, X1				

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	243,255	2	121,627	60,881	,000 ^b
	Residual	193,785	97	1,998		
	Total	437,040	99			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X2, X1						

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,458	1,030		,445	,657
	X1	,431	,063	,532	6,867	,000
	X2	,380	,091	,324	4,174	,000
a. Dependent Variable: Y						

Correlations				
		X1	X2	Y
X1	Pearson Correlation	1	,489**	,691**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	100	100	100
X2	Pearson Correlation	,489**	1	,584*
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	100	100	100
Y	Pearson Correlation	,691**	,584*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	100	100	100

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



RIWAYAT HIDUP



Ni Putu Reni Artika, salah satu mahasiswa jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha yang sedang menyelesaikan studi sarjana (S1). Penulis lahir di Pasuruan pada tanggal 23 Januari 2002. Penulis memiliki saudara Ni Kadek Reka Puspita, I Komang Elsan Raditia. Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak Wayan Kerti dan Ibu Ni Ketut Armini. Kini penulis beralamat di Banjar Dinas Dandin Pura, Desa Panji, Kecamatan Sukasada, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri Tugu 1 Cimanggis dan lulus pada tahun 2014. kemudian penulis melanjutkan di SMP Negeri 3 Singaraja dan lulus pada tahun 2017. Pada tahun 2020 penulis lulus dari SMA Negeri 4 Singaraja dengan jurusan Ilmu Pengetahuan Alam (IPA) dan melanjutkan ke S1 Manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha. Pada tahun 2024 penulis telah menyelesaikan skripsi berjudul **“Pengaruh *Trust* dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan *Facial Wash* Nivea Pada Mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha”**.