



LAMPIRAN

Lampiran 01. Data Penjualan Gigi Tiruan Lepas pada Laboratorium AO Dental di Denpasar Tahun 2023

Bulan	Laboratorium AO Dental (Unit)	Laboratorium Perdana Dental (Unit)
Januari	40	30
Februari	32	25
Maret	36	30
April	46	25
Mei	29	30
Juni	45	35
Juli	35	22
Agustus	31	27
September	25	34
Oktober	30	33
November	23	29
Desember	28	30
Jumlah	400	350

Sumber: Laboratorium Tekniker Gigi Sari Dental Medika di Denpasar 2023



Lampiran 02. Kuesioner Penelitian

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA GIGI TIRUAN LEPASAN LABORATORIUM AO DENTAL DI DENPASAR

Dengan Hormat,
Sehubungan dengan penyelesaian studi pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha. Saya mengharapkan partisipasi Bapak/Ibu pelanggan Laboratorium Ao Dental yang terpilih menjadi responden dalam pengumpulan data pokok penelitian karya ilmiah saya yang berjudul: “Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Gigi Tiruan Lepas Laboratorium Ao Dental di Denpasar”.

Berkaitan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini adalah salah satu sarana untuk memperoleh data yang diperlukan untuk penulisan skripsi. Jawaban yang diberikan oleh Bapak/Ibu tidak akan dinilai benar atau salah. Semua informasi yang diberikan dijamin kerahasiannya. Saya sangat menghargai pengorbanan waktu dan sumbangan pemikiran Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini. Oleh karena itu, atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu dalam mengisi kuesioner penelitian ini, dengan rendah hati saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya, Putu Novi Widiani

I. Identitas Responden

Nama :
Alamat (Kabupaten/Kota) :

II. Petunjuk Pengisian

Mohon mengisi kuesioner ini dengan cara memberikan tanda *check list* pada kolom lembar berikut, yaitu dengan memilih alternatif jawaban yang tersedia.

Ada lima alternatif jawaban, yaitu:

Sangat Setuju (SS)

Setuju (S)

- Ragu-ragu (R)
 Tidak Setuju (TS)
 Sangat Tidak Setuju (STS)

III. Kuesioner Penelitian

A. Kualitas Produk

NO.	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	R	TS	STS
1.	Karakteristik operasi pokok dari produk gigi tiruan lepasan Laboratorium AO Dental sangat baik					
2.	Karakteristik pelengkap dari produk gigi tiruan lepasan Laboratorium AO Dental sangat baik					
3.	Kemungkinan kerusakan atau gagal pakai pada produk Laboratorium Ao Dental sangat kecil					
4.	Produk gigi tiruan lepasan Laboratorium AO Dental memiliki spesifikasi yang telah memenuhi standar					
5.	Produk gigi tiruan lepasan Laboratorium AO Dental dapat terus digunakan dalam jangka waktu yang panjang					
6.	Produk gigi tiruan lepasan Laboratorium AO Dental mudah direparasi, kemudian penanganan keluhan dilakukan dengan cepat, kompeten, nyaman, dan memuaskan.					
7.	Produk gigi tiruan lepasan Laboratorium AO Dental sangat estetik sehingga memiliki daya tarik yang tinggi					

B. Kepuasan Pelanggan

NO.	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	R	TS	STS
1.	Secara keseluruhan, saya merasa sangat puas setelah menggunakan produk gigi tiruan lepasan Laboratorium AO Dental					
2.	Produk gigi tiruan lepasan yang disediakan Laboratorium AO Dental memberikan kepuasan sesuai dengan yang saya harapkan.					
3.	Saya mendapatkan pengalaman yang sangat memuaskan selama menggunakan produk gigi tiruan lepasan Laboratorium AO Dental					

C. Loyalitas Pelanggan

NO.	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	R	TS	STS
1.	Saya melakukan pembelian ulang produk gigi tiruan lepasan Laboratorium AO Dental secara teratur					
2.	Pada Laboratorium AO Dental, saya melakukan pembelian diluar lini produk mereka					
3.	Saya mereferensikan produk gigi tiruan lepasan Laboratorium AO Dental kepada orang lain					
4.	Saya hanya tertarik pada gigi tiruan lepasan Laboratorium AO Dental dan tidak mudah terpengaruh oleh tarikan persaingan perusahaan sejenis lainnya.					

Lampiran 03. Tabulasi Data Penelitian

No.	Kualitas Produk (X1)							X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	
1	3	2	2	2	3	2	2	16
2	4	5	5	5	4	4	5	32
3	5	5	5	5	5	5	5	35
4	5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	5	35
6	4	4	4	5	4	4	5	30
7	4	4	4	3	4	3	3	25
8	5	5	5	5	5	5	5	35
9	3	2	2	2	3	3	2	17
10	5	5	5	4	5	4	4	32
11	5	5	5	5	5	5	5	35
12	4	4	4	4	4	4	4	28
13	3	5	5	4	5	4	4	30
14	4	3	3	3	3	3	4	23
15	5	5	4	5	4	4	4	31
16	4	3	3	4	4	3	4	25
17	4	4	4	4	4	3	4	27
18	4	4	4	3	3	4	5	27
19	5	5	5	4	5	5	4	33
20	5	5	5	5	5	4	5	34
21	5	5	5	4	5	4	4	32
22	4	4	5	4	4	4	4	29
23	3	3	2	3	3	2	2	18
24	4	4	4	5	4	4	4	29
25	5	4	5	2	5	3	4	28
26	5	5	5	5	4	5	4	33
27	3	4	4	3	3	4	3	24
28	5	5	5	5	4	4	5	33
29	5	5	5	5	5	5	5	35
30	2	4	4	5	4	4	4	27
31	4	4	4	4	4	4	4	28
32	3	4	4	3	3	4	3	24
33	4	4	4	3	4	3	3	25
34	4	3	3	3	3	3	4	23

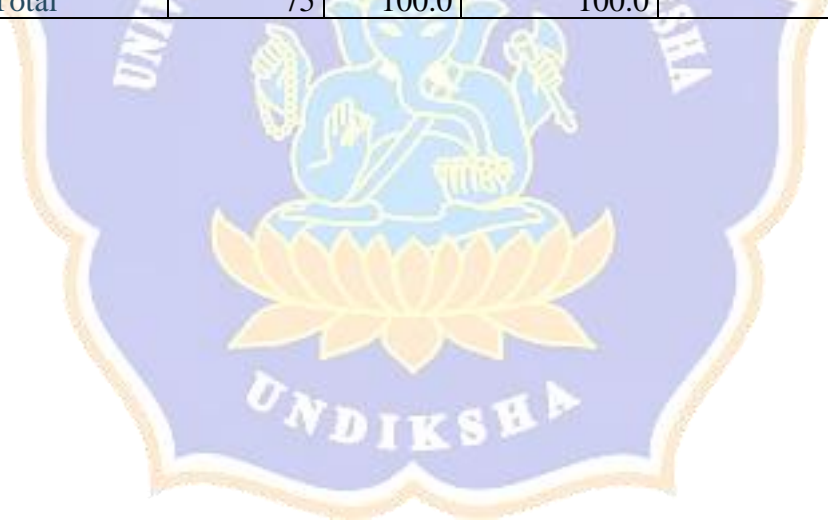
No.	Kualitas Produk (X1)							X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	
35	1	2	2	2	3	2	2	14
36	5	5	5	5	5	5	5	35
37	3	3	2	3	3	2	2	18
38	5	5	5	5	5	5	5	35
39	5	5	5	5	5	5	5	35
40	4	4	4	4	4	5	4	29
41	4	4	4	3	4	3	3	25
42	4	4	3	4	3	4	4	26
43	2	4	4	5	4	4	4	27
44	4	4	4	4	4	4	4	28
45	4	4	4	4	4	5	4	29
46	5	5	5	5	5	5	4	34
47	3	3	4	3	4	3	4	24
48	3	4	4	4	3	4	4	26
49	5	4	4	5	5	3	5	31
50	3	3	3	2	3	2	2	18
51	5	4	4	4	3	3	5	28
52	4	5	5	3	4	5	3	29
53	4	4	3	4	5	4	4	28
54	4	4	4	4	4	4	4	28
55	5	5	5	5	5	5	5	35
56	5	5	5	5	5	5	5	35
57	3	3	3	3	3	3	3	21
58	3	3	3	3	3	3	3	21
59	5	2	2	5	4	4	5	27
60	3	3	3	3	3	3	3	21
61	5	5	5	5	4	4	5	33
62	4	4	4	4	4	3	4	27
63	5	5	5	5	4	5	4	33
64	3	4	4	4	3	3	4	25
65	4	4	4	4	4	5	4	29
66	5	4	5	5	5	4	4	32
67	5	4	4	5	5	3	5	31
68	5	4	4	5	5	4	5	32
69	4	3	3	4	4	4	4	26
70	3	3	3	3	3	3	3	21
71	4	4	4	4	4	4	4	28
72	3	4	4	4	3	4	4	26
73	4	5	4	5	4	5	3	30
74	4	3	3	4	4	4	4	26
75	5	4	4	4	5	4	4	30

No.	Kepuasan Pelanggan (X2)				Loyalitas Pelanggan (Y)				
	X2.1	X2.2	X2.3	X2	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y
1	3	4	4	11	2	2	2	2	8
2	3	3	3	9	4	4	4	4	16
3	4	2	4	10	5	5	4	5	19
4	4	2	4	10	5	5	4	5	19
5	4	4	4	12	4	4	4	4	16
6	5	5	4	14	3	5	5	5	18
7	4	4	4	12	3	3	2	4	12
8	5	5	5	15	5	5	5	5	20
9	1	2	2	5	2	2	2	1	7
10	4	4	4	12	4	5	5	5	19
11	4	4	4	12	5	5	5	4	19
12	5	5	5	15	4	4	4	3	15
13	4	4	3	11	3	3	3	4	13
14	3	4	3	10	3	5	3	4	15
15	5	4	5	14	3	3	4	4	14
16	3	3	2	8	2	2	2	3	9
17	4	4	3	11	3	3	3	4	13
18	5	5	4	14	3	5	5	5	18
19	5	5	5	15	5	5	5	5	20
20	4	4	4	12	3	3	5	4	15
21	4	4	4	12	4	5	5	5	19
22	5	5	5	15	4	4	4	4	16
23	3	3	2	8	1	3	3	3	10
24	5	4	5	14	5	4	5	5	19
25	5	5	5	15	4	4	4	5	17
26	4	5	4	13	4	4	3	4	15
27	4	3	3	10	3	3	4	4	14
28	5	4	5	14	3	3	4	4	14
29	5	5	5	15	4	4	4	4	16
30	4	3	4	11	4	5	4	4	17
31	4	4	4	12	3	3	5	5	16
32	4	3	3	10	3	3	4	4	14
33	4	4	4	12	4	4	4	4	16
34	3	4	3	10	3	5	3	4	15
35	2	1	2	5	2	2	2	2	8

No.	Kepuasan Pelanggan (X2)				Loyalitas Pelanggan (Y)				
	X2.1	X2.2	X2.3	X2	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y
36	5	5	5	15	4	4	4	4	16
37	3	3	2	8	1	3	3	3	10
38	5	5	5	15	4	4	3	4	15
39	5	4	5	14	4	4	5	5	18
40	5	5	5	15	4	4	4	4	16
41	4	5	4	13	4	4	4	4	16
42	4	4	4	12	4	4	4	4	16
43	4	3	4	11	4	4	4	3	15
44	4	5	5	14	5	3	5	5	18
45	4	4	4	12	5	4	4	4	17
46	4	2	4	10	5	5	4	5	19
47	4	4	4	12	5	4	4	4	17
48	4	3	4	11	4	4	4	4	16
49	5	5	5	15	5	5	5	5	20
50	2	3	3	8	2	2	3	2	9
51	4	4	4	12	5	5	5	4	19
52	4	4	4	12	4	4	4	4	16
53	4	4	4	12	5	4	5	5	19
54	4	4	4	12	3	3	5	4	15
55	5	5	5	15	3	4	4	4	15
56	5	5	4	14	5	4	5	5	19
57	3	3	3	9	2	2	2	3	9
58	3	3	3	9	2	2	2	3	9
59	3	3	3	9	3	3	3	3	12
60	5	5	5	15	5	5	5	5	20
61	5	4	5	14	3	3	4	4	14
62	3	3	4	10	4	3	2	3	12
63	4	4	4	12	4	4	4	4	16
64	4	4	3	11	4	4	4	4	16
65	5	4	4	13	4	4	4	4	16
66	4	4	4	12	3	3	5	5	16
67	5	5	5	15	5	5	5	5	20
68	5	5	4	14	4	4	5	4	17
69	4	4	3	11	4	4	4	4	16
70	5	5	5	15	5	5	5	5	20
71	2	3	2	7	2	2	3	2	9
72	5	3	3	11	4	4	3	4	15
73	5	4	5	14	4	4	5	5	18
74	4	4	3	11	4	4	5	4	17
75	5	4	4	13	5	5	5	4	19

Lampiran 04. Karakteristik Responden

Alamat (Kabupaten/Kota)					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Badung	5	6.7	6.7	6.7
	Bangli	4	5.3	5.3	12.0
	Buleleng	2	2.7	2.7	14.7
	Denpasar	5	6.7	6.7	21.3
	Gianyar	35	46.7	46.7	68.0
	Karangasem	9	12.0	12.0	80.0
	Klungkung	10	13.3	13.3	93.3
	Tabanan	5	6.7	6.7	100.0
	Total	75	100.0	100.0	



Lampiran 05. Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Produk (X1)	75	14	35	28.12	5.186
Kepuasan Pelanggan (X2)	75	5	15	11.93	2.435
Loyalitas Pelanggan (Y)	75	7	20	15.51	3.338
Valid N (listwise)	75				



	N	75	75	75	75	75	75	75	75
Kualitas Produk (X1)	Pearson Correlation	.810*	.882*	.874*	.848*	.822*	.828*	.841*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	75	75	75	75	75	75	75	75
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).									
Correlations									
				X2.1	X2.2	X2.3			Kepuasan Pelanggan (X2)
X2.1	Pearson Correlation			1	.694**	.807**			.922**
	Sig. (2-tailed)				.000	.000			.000
	N			75	75	75			75
X2.2	Pearson Correlation			.694**	1	.670**			.874**
	Sig. (2-tailed)			.000		.000			.000
	N			75	75	75			75
X2.3	Pearson Correlation			.807**	.670**	1			.913**
	Sig. (2-tailed)			.000	.000				.000
	N			75	75	75			75
Kepuasan Pelanggan (X2)	Pearson Correlation			.922**	.874**	.913**			1
	Sig. (2-tailed)			.000	.000	.000			
	N			75	75	75			75
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).									

Correlations						
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Loyalitas Pelanggan (Y)
Y.1	Pearson Correlation	1	.747**	.637**	.668**	.879**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	75	75	75	75	75
Y.2	Pearson Correlation	.747**	1	.632**	.701**	.879**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	75	75	75	75	75
Y.3	Pearson Correlation	.637**	.632**	1	.758**	.862**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	75	75	75	75	75
Y.4	Pearson Correlation	.668**	.701**	.758**	1	.884**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	75	75	75	75	75
Loyalitas Pelanggan (Y)	Pearson Correlation	.879**	.879**	.862**	.884**	1

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	75	75	75	75	75

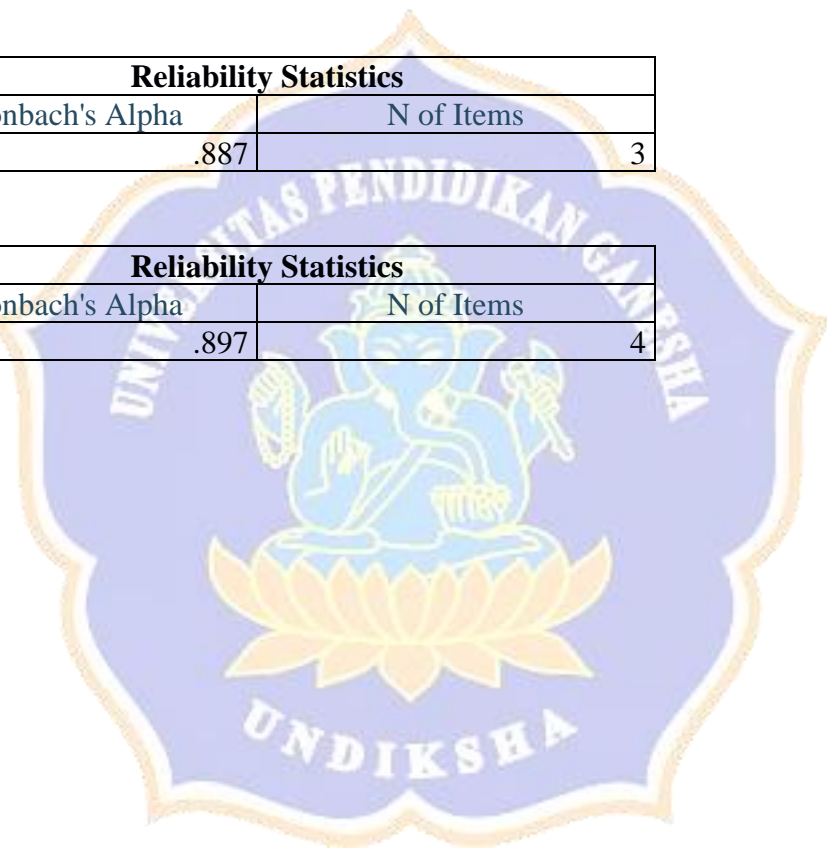
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.932	7

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.887	3

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.897	4



Lampiran 07. Analisis Regresi Linear Berganda
Model Penelitian I: Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.578 ^a	.334	.324	2.001

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

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.308	1.282		3.359	.001
	Kualitas Produk (X1)	.271	.045	.578	6.045	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (X2)

Model Penelitian II: Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.739 ^a	.546	.533	2.282

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

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.433	1.571		.912	.365
	Kualitas Produk (X1)	.206	.063	.320	3.289	.002
	Kepuasan Pelanggan (X2)	.694	.133	.506	5.199	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)

Lampiran 08. Uji Sobel

	Input:		Test statistic:	Std. Error:	p -value:
a	<input type="text" value="0.271"/>	Sobel test:	<input type="text" value="3.9436132"/>	<input type="text" value="0.04769078"/>	<input type="text" value="0.00008026"/>
b	<input type="text" value="0.694"/>	Aroian test:	<input type="text" value="3.91292082"/>	<input type="text" value="0.04806486"/>	<input type="text" value="0.00009119"/>
s_a	<input type="text" value="0.045"/>	Goodman test:	<input type="text" value="3.97503934"/>	<input type="text" value="0.04731375"/>	<input type="text" value="0.00007037"/>
s_b	<input type="text" value="0.133"/>	<input type="button" value="Reset all"/>	<input type="button" value="Calculate"/>		



Lampiran 09. Dokumentasi



Lampiran 10. Riwayat Hidup Penulis

RIWAYAT HIDUP



Putu Novi Widiani lahir di Musi pada tanggal 14 Agustus 1998. Penulis lahir sebagai anak pertama dari pasangan suami istri bapak INyoman Latra dan ibu Ni Luh Gantiani. Penulis memiliki 1 saudara laki-laki. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Penulis berasal dari Desa Musi Kecamatan Gerokgak Kabupaten Buleleng provinsi Bali. Penulis menyelesaikan Pendidikan dasar di SD Negeri 1 Musi dan Lulus pada Tahun 2011. Kemudian penulis melanjutkan di SMP Negeri 1 Gerokgak dan Lulus pada Tahun 2014. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 1 Gerokgak dengan mengambil jurusan IPA dan lulus pada tahun 2017. Penulis melanjutkan Pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi di Universitas Pendidikan Ganesha dengan mengambil jurusan Manajemen sampai pada penulisan skripsi ini penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha jurusan Manajemen.

