

Lampiran 01. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal Variabel Kualitas Pelayanan, Pengalaman Pelanggan, Kepuasan Pelanggan

**Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuisisioner Awal Kualitas Pelayanan.**

1. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuisisioner Awal :

- 1) Apabila jawaban (SS) diberikan skor 5
- 2) Apabila jawaban (S) diberikan skor 4
- 3) Apabila jawaban (N) diberikan skor 3
- 4) Apabila jawaban (TS) diberikan skor 2
- 5) Apabila 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	= $\frac{\text{Skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{Interval}} = \frac{20-4}{5} = 3,2 = 3$

Rentang skor variabel

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

**Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor  
Kuisisioner Awal Pengalaman Pelanggan.**

1. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor  
Kuisisioner Awal :

- 1) Apabila jawaban (SS) diberikan skor 5
- 2) Apabila jawaban (S) diberikan skor 4
- 3) Apabila jawaban (N) diberikan skor 3
- 4) Apabila jawaban (TS) diberikan skor 2
- 5) Apabila 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 = 5  
 Jumlah Responden = 1  
 Skor Tertinggi =  $5 \times 5 \times 1 = 25$   
 Skor Terendah =  $1 \times 5 \times 1 = 5$   
 Interval =  $\frac{\text{Skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{Interval}} = \frac{25-5}{5} = 5$

Rentang skor variabel

Rentang Skor	Keterangan Responden
25-30	Sangat Tinggi
19-24	Tinggi
13-18	Sedang
7-12	Rendah
1-6	Sangat Rendah

### Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuisisioner Awal Kepuasan Pelanggan.

1. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuisisioner Awal :

- 1) Apabila jawaban (SS) diberikan skor 5
- 2) Apabila jawaban (S) diberikan skor 4
- 3) Apabila jawaban (N) diberikan skor 3
- 4) Apabila jawaban (TS) diberikan skor 2
- 5) Apabila 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

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai Tertinggi} &= 5 \\
 \text{Nilai Terendah} &= 1 \\
 \text{Jumlah Pertanyaan} &= 6 \\
 \text{Jumlah Responden} &= 1 \\
 \text{Skor Tertinggi} &= 5 \times 6 \times 1 = 30 \\
 \text{Skor Terendah} &= 1 \times 6 \times 1 = 6 \\
 \text{Interval} &= \frac{\text{Skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{Interval}} = \frac{30-6}{5} = 4,8 = 5
 \end{aligned}$$

Rentang skor variabel

Rentang Skor	Keterangan Responden
25-30	Sangat Tinggi
19-24	Tinggi
13-18	Sedang
7-12	Rendah
1-6	Sangat Rendah

Lampiran 02. Kuesioner Penelitian

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
PENGALAMAN PELANGGAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN JASA  
CUCI MOTOR DI AR GARAGE  
SINGARAJA**

Kepada

Yth. Bapak/Ibu, Saudara/i

Hal : Pengisian Kuesioner Observasi Awal

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan studi di Universitas Pendidikan Ganesha pada Jurusan Manajemen, dengan ini saya ingin melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Cuci Motor di AR Garage Singaraja”**.

Maka dengan ini, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/i untuk dapat mengisi kuesioner ini. Atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu, Saudara/i yang turut berpartisipasi dalam mengisi kuesioner observasi awal penelitian ini, saya ucapkan terima kasih.

Singaraja, 20 Oktober 2023

Peneliti

Putu Slamet Widyantara

NIM 1817041098

### 1. Data Responden

( Beri tanda ✓ pada kotak jawaban )

- a. Nama :
- b. Jenis Kelamin :
- c. Usia :
- d. Apakah pernah melakukan pembelian jasa di AR Garage lebih dari 2 kali?

YA  TIDAK

Jika anda menjawab YA, silahkan melanjutkan untuk mengisi kuisisioner, namun jika anda menjawab TIDAK silahkan berhenti untuk mengisi kuisisioner.

### 2. Petunjuk Pengisian Kuisisioner

Responden cukup memberi tanda (✓) pada pilihan yang tersedia dengan pendapat Bapak/Ibu, Saudara/i. Setiap pernyataan hanya mengharapkan satu jawaban.

- SS : Sangat Setuju
- S : Setuju
- N : Netral
- TS : Tidak Setuju
- STS : Sangat Tidak Setuju

### 3. Draft Pernyataan

#### A. Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	5	4	3	2	1
1	Saya akan datang kembali ke AR Garage karena pelayanannya yang memuaskan.					
2	Saya mengetahui AR Garage melalui rekomendasi teman saya.					
3	Saya akan datang kembali ke AR Garage untuk yang ke-2 kalinya.					

4	Saya akan merekomendasikan AR Garage ke teman-teman saya.					
---	---	--	--	--	--	--

### B. Pengalaman Pelanggan

No	Pernyataan	5	4	3	2	1
1	Semua pegawai AR Garage responsive dalam melayani pelanggan.					
2	Karyawan AR Garage selalu bersikap sopan, baik, serta ramah dalam melayani pelanggan.					
3	Karyawan AR Garage mampu memenuhi semua kebutuhan dan keinginan pelanggan.					
4	Karyawan AR Garage sangat cakap dalam memberikan sebuah pelayanan.					
5	AR Garage memiliki media sosial yang sangat informatif bagi pelanggan.					

### C. Kepuasan Pelanggan.

No	Pernyataan	5	4	3	2	1
1	Produk yang digunakan dalam menunjang terlaksananya jasa memiliki kualitas yang baik.					
2	Pelayanan yang diberikan pihak AR Garage mampu memberi kepuasan bagi pelanggan.					
3	Pelanggan mendapat pujian dari orang lain setelah melakukan pembelian jasa.					

4	Harga dari jasa yang di tawarkan di AR Garage lebih murah dari perusahaan yang lain.					
5	Lokasi dari AR Garage Singaraja cukup dekat dengan pusat perekonomian					
6	Tidak ada biaya tambahan setelah melakukan pembelian jasa di AR Garage Singaraja.					



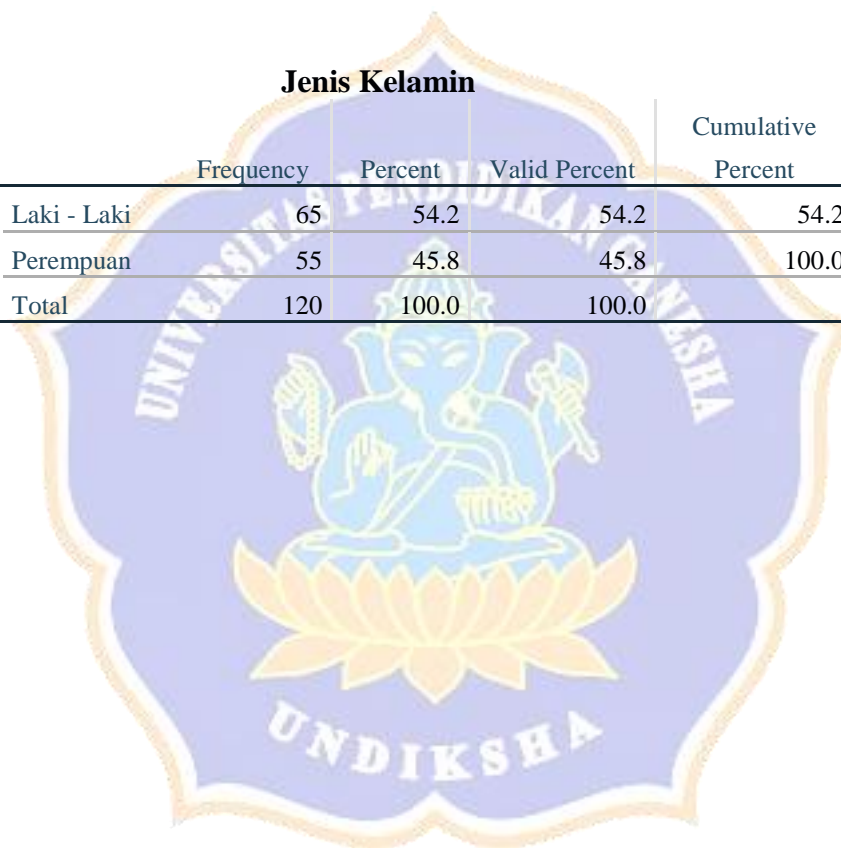
## Lampiran 03. Deskripsi Data Responden

**USIA**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18 - 22	65	54.2	54.2	54.2
	23 - 27	55	45.8	45.8	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

**Jenis Kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki - Laki	65	54.2	54.2	54.2
	Perempuan	55	45.8	45.8	100.0
	Total	120	100.0	100.0	





## Lampiran 04. Tabulasi Data dan Populasi Penelitian

No	Kualitas Pelayanan (X1)					Pengalaman Pelanggan (X2)					Kepuasan Pelanggan (Y)							
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	TX1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TX2	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	TY
1	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	4	5	4	5	4	5	27
2	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19	3	4	5	5	4	4	25
3	5	5	4	4	18	5	5	5	5	5	25	4	5	5	4	4	5	27
4	4	4	3	4	15	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	4	25
5	5	5	5	5	20	4	4	5	4	5	22	5	5	5	5	5	5	30
6	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	5	29
7	4	4	3	4	15	5	4	5	4	5	23	3	4	4	4	3	5	23
8	5	5	4	3	17	3	4	4	4	5	20	4	3	3	4	3	5	22
9	4	5	5	4	18	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	5	4	26
10	4	5	4	4	17	3	3	3	3	4	16	4	4	4	4	4	4	24
11	4	4	4	3	15	5	4	3	4	4	20	3	4	4	4	5	4	24
12	4	5	5	4	18	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	5	26
13	5	4	4	5	18	4	5	4	4	4	21	4	4	5	4	4	4	25
14	4	4	5	4	17	4	4	3	4	5	20	3	4	4	3	4	3	21
15	4	5	4	4	17	5	4	3	4	3	19	5	3	4	4	4	5	25
16	4	4	4	5	17	5	4	5	4	4	22	3	4	5	4	5	5	26
17	4	5	4	3	16	3	4	5	3	5	20	4	4	4	4	5	4	25
18	4	4	5	4	17	4	5	5	3	4	21	3	4	5	4	4	3	23
19	4	3	5	4	16	5	5	4	4	5	23	4	4	4	5	3	5	25
20	3	5	4	5	17	5	4	5	4	5	23	4	3	4	5	5	5	26
21	5	3	4	5	17	3	4	5	4	5	21	4	3	3	4	5	5	24
22	5	4	4	4	17	4	5	4	5	5	23	4	3	3	4	3	5	22
23	5	4	4	5	18	5	5	3	4	5	22	3	4	3	5	5	5	25
24	5	4	5	4	18	5	5	5	5	5	25	3	4	4	5	3	4	23
25	5	4	4	3	16	4	4	5	4	5	22	3	5	4	5	4	4	25
26	3	4	5	3	15	5	4	5	4	4	22	3	4	4	5	4	5	25
27	3	4	5	5	17	5	4	5	5	3	22	4	3	4	5	5	5	26
28	5	4	3	4	16	3	5	4	4	5	21	3	4	4	4	3	4	22
29	5	4	3	4	16	5	4	5	4	5	23	3	4	4	4	4	4	23
30	4	5	3	4	16	4	5	4	3	3	19	3	3	4	3	5	2	20
31	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	21	5	4	4	5	5	4	27
32	5	4	3	4	16	5	4	5	4	4	22	5	4	4	4	3	4	24
33	5	4	5	4	18	3	4	4	4	5	20	4	5	4	4	4	2	23
34	4	4	5	4	17	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	5	5	26
35	5	4	3	4	16	4	4	5	4	3	20	3	4	4	4	5	4	24
36	4	5	5	5	19	4	3	3	4	3	17	3	4	4	5	5	3	24
37	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	24	4	3	4	5	4	4	24
38	5	4	4	4	17	4	4	5	5	5	23	5	4	4	5	4	4	26
39	5	4	4	5	18	3	5	5	5	5	23	5	4	4	5	5	5	28
40	4	5	4	5	18	3	4	4	4	5	20	4	3	4	3	4	3	21
41	4	4	5	4	17	3	4	3	4	3	17	5	4	4	4	4	4	25
42	5	3	4	4	16	5	4	5	4	5	23	4	5	5	4	4	4	26

43	5	5	4	4	18	2	3	3	4	4	16	3	3	4	4	4	4	22
44	4	5	5	5	19	5	5	5	5	5	25	5	4	5	4	4	4	26
45	4	5	5	3	17	5	4	4	5	4	22	4	4	4	5	4	3	24
46	5	4	5	4	18	4	4	4	5	4	21	4	5	3	4	4	4	24
47	4	4	4	4	16	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	5	5	26
48	3	5	3	4	15	5	3	5	4	4	21	5	4	3	4	4	4	24
49	3	4	3	5	15	4	3	4	5	5	21	4	3	2	4	5	5	23
50	4	4	4	4	16	4	4	4	4	5	21	4	4	2	4	5	4	23
51	3	5	5	3	16	4	5	4	5	4	22	5	4	3	3	4	4	23
52	4	5	4	4	17	5	5	4	3	4	21	5	4	3	5	5	3	25
53	4	5	4	3	16	4	4	5	4	5	22	4	4	4	4	4	4	24
54	5	5	4	4	18	3	4	3	3	4	17	4	3	3	3	4	4	21
55	5	5	5	5	20	3	4	4	5	4	20	5	4	4	4	3	4	24
56	5	4	5	4	18	4	4	5	4	3	20	4	4	4	4	4	4	24
57	5	5	4	3	17	5	4	4	4	5	22	4	4	4	4	4	4	24
58	4	4	3	3	14	4	3	2	3	4	16	4	4	2	3	5	5	23
59	4	5	3	4	16	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	5	5	27
60	4	4	4	4	16	3	4	3	3	4	17	3	3	2	4	4	3	19
61	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	4	24
62	5	5	4	3	17	3	4	3	3	4	17	5	4	3	4	5	3	24
63	5	4	5	4	18	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	3	4	26
64	4	5	3	3	15	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	3	4	24
65	4	4	3	4	15	5	4	4	4	4	21	4	4	3	4	3	3	21
66	4	4	3	3	14	4	4	4	4	5	21	4	5	4	4	4	5	26
67	4	4	3	5	16	3	4	4	3	4	18	5	4	3	3	5	5	25
68	4	4	4	3	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
69	4	4	4	4	16	5	4	3	4	4	20	4	5	4	4	3	4	24
70	4	4	5	4	17	5	3	4	4	4	20	5	4	5	4	5	4	27
71	4	3	4	3	14	3	4	3	4	3	17	4	4	4	4	4	4	24
72	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	4	5	28
73	4	4	5	4	17	4	5	4	5	4	22	5	5	5	4	4	3	26
74	4	5	4	3	16	4	4	4	4	3	19	5	5	5	5	4	4	28
75	2	4	2	4	12	4	4	3	4	4	19	5	4	4	4	3	3	23
76	4	4	3	4	15	4	5	4	4	5	22	4	3	3	4	4	4	22
77	4	3	4	3	14	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	3	3	23
78	5	3	4	5	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	3	22
79	3	4	3	4	14	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	3	18
80	5	4	3	3	15	4	4	4	4	4	20	3	4	5	4	3	4	23
81	3	5	3	4	15	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	4	20
82	5	5	4	4	18	3	4	4	4	3	18	4	5	4	3	4	4	24
83	4	5	4	4	17	4	3	4	4	3	18	4	4	4	4	4	4	24
84	5	5	4	4	18	4	4	3	4	4	19	5	4	5	4	5	5	28
85	2	3	2	2	9	2	2	2	3	3	12	4	3	4	3	3	2	19
86	5	4	3	3	15	4	3	4	3	4	18	3	4	4	3	5	4	23

87	4	5	3	3	15	4	3	3	3	4	17	4	3	4	3	5	5	24
88	3	4	4	3	14	4	3	3	3	4	17	3	4	3	3	4	4	21
89	5	4	5	3	17	4	4	5	4	5	22	5	4	3	4	3	3	22
90	4	4	5	5	18	5	4	5	5	4	23	4	4	4	4	4	4	24
91	4	4	4	4	16	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	5	5	27
92	4	5	4	3	16	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	4	4	24
93	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	3	3	21
94	4	4	3	4	15	3	4	3	4	3	17	4	3	3	3	4	4	21
95	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	24	4	5	5	4	5	4	27
96	4	5	3	4	16	4	5	4	5	5	23	4	4	4	4	4	3	23
97	4	5	4	3	16	4	5	4	4	5	22	4	4	3	4	3	3	21
98	2	3	3	4	12	2	4	3	3	3	15	4	3	4	4	3	4	22
99	4	3	4	3	14	3	4	3	4	4	18	3	4	3	3	4	3	20
100	3	4	4	4	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
101	5	4	5	4	18	3	4	4	4	5	20	5	5	5	4	5	5	29
102	4	5	4	5	18	5	3	5	4	5	22	4	4	4	3	3	4	22
103	3	4	5	4	16	4	3	5	4	3	19	3	3	4	3	4	5	22
104	4	5	3	4	16	4	5	3	5	5	22	4	3	3	4	5	4	23
105	4	4	5	5	18	5	4	4	4	3	20	4	4	5	5	4	4	26
106	4	4	5	5	18	2	3	4	3	5	17	3	5	4	3	3	4	22
107	3	5	4	5	17	4	3	3	5	4	19	5	4	5	4	5	4	27
108	2	5	5	4	16	5	4	3	3	2	17	4	3	4	4	5	5	25
109	4	3	5	5	17	4	5	4	3	4	20	4	3	4	5	5	4	25
110	4	3	4	2	13	4	4	5	5	5	23	3	4	3	3	5	4	22
111	5	5	4	3	17	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	3	26
112	5	3	4	5	17	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	3	5	26
113	5	5	5	5	20	5	4	3	3	5	20	5	4	4	4	5	5	27
114	4	4	4	4	16	5	5	5	4	4	23	3	3	3	3	3	3	18
115	4	5	5	4	18	4	3	4	5	5	21	4	4	4	4	4	3	23
116	3	5	3	5	16	4	4	5	5	5	23	3	3	4	4	3	2	19
117	5	5	3	4	17	5	5	4	4	3	21	4	4	3	3	5	4	23
118	4	4	3	3	14	4	4	5	5	5	23	4	5	5	5	4	3	26
119	2	3	4	4	13	5	5	3	3	4	20	3	4	4	5	5	4	25
120	4	4	5	5	18	3	2	3	4	3	15	5	5	4	4	3	4	25

## Lampiran 05. Output SPSS Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Populasi Penelitian

**Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)**

		<b>Correlations</b>				
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.576**	.401**	.535**	.786**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120
X1.2	Pearson Correlation	.576**	1	.435**	.380**	.729**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120
X1.3	Pearson Correlation	.401**	.435**	1	.631**	.799**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	120	120	120	120	120
X1.4	Pearson Correlation	.535**	.380**	.631**	1	.830**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	120	120	120	120	120
X1	Pearson Correlation	.786**	.729**	.799**	.830**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	120	120	120	120	120

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

**Uji Validitas Pengalaman Pelanggan (X<sub>2</sub>)**

		<b>Correlations</b>					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.436**	.446**	.192*	.057	.630**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.036	.535	.000
	N	120	120	120	120	120	120
X2.2	Pearson Correlation	.436**	1	.450**	.269**	.161	.666**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.003	.080	.000
	N	120	120	120	120	120	120
X2.3	Pearson Correlation	.446**	.450**	1	.565**	.353**	.814**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120
X2.4	Pearson Correlation	.192*	.269**	.565**	1	.494**	.728**
	Sig. (2-tailed)	.036	.003	.000		.000	.000

N	120	120	120	120	120	120	
X2.5	Pearson Correlation	.057	.161	.353**	.494**	1	.603**
	Sig. (2-tailed)	.535	.080	.000	.000		.000
N	120	120	120	120	120	120	
X2	Pearson Correlation	.630**	.666**	.814**	.728**	.603**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
N	120	120	120	120	120	120	

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

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

### Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)

		Correlations						
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y
Y1	Pearson Correlation	1	.478**	.340**	.254**	.187*	.279**	.660**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.005	.040	.002	.000
	N	120	120	120	120	120	120	120
Y2	Pearson Correlation	.478**	1	.508**	.297**	.050	.307**	.678**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.591	.001	.000
	N	120	120	120	120	120	120	120
Y3	Pearson Correlation	.340**	.508**	1	.397**	.162	.254**	.696**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.077	.005	.000
	N	120	120	120	120	120	120	120
Y4	Pearson Correlation	.254**	.297**	.397**	1	.180*	.265**	.587**
	Sig. (2-tailed)	.005	.001	.000		.049	.003	.000
	N	120	120	120	120	120	120	120
Y5	Pearson Correlation	.187*	.050	.162	.180*	1	.429**	.538**
	Sig. (2-tailed)	.040	.591	.077	.049		.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120	120
Y6	Pearson Correlation	.279**	.307**	.254**	.265**	.429**	1	.680**
	Sig. (2-tailed)	.002	.001	.005	.003	.000		.000
	N	120	120	120	120	120	120	120
Y	Pearson Correlation	.660**	.678**	.696**	.587**	.538**	.680**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	120	120	120	120	120	120	120

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

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

## Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	120	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	120	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.794	.795	4

### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1.1	3.8583	.43571	120
X1.2	4.0333	.38748	120
X1.3	4.3500	.47897	120
X1.4	4.5750	.49642	120

### Inter-Item Correlation Matrix

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4
X1.1	1.000	.576	.401	.535
X1.2	.576	1.000	.435	.380
X1.3	.401	.435	1.000	.631
X1.4	.535	.380	.631	1.000

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	12.9583	1.234	.613	.449	.739
X1.2	12.7833	1.364	.555	.383	.768
X1.3	12.4667	1.159	.610	.443	.741

X1.4	12.2417	1.092	.653	.494	.718
------	---------	-------	------	------	------

### Uji Reliabilitas Pengalaman Pelanggan (X<sub>2</sub>)

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	120	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	120	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.718	.722	5

#### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X2.1	3.9750	.64120	120
X2.2	4.0083	.57242	120
X2.3	3.9917	.58691	120
X2.4	4.2000	.58840	120
X2.5	4.2333	.61812	120

#### Inter-Item Correlation Matrix

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5
X2.1	1.000	.436	.446	.192	.057
X2.2	.436	1.000	.450	.269	.161
X2.3	.446	.450	1.000	.565	.353
X2.4	.192	.269	.565	1.000	.494
X2.5	.057	.161	.353	.494	1.000

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	16.4333	3.004	.380	.281	.712
X2.2	16.4000	3.015	.462	.274	.677
X2.3	16.4167	2.632	.674	.480	.590
X2.4	16.2083	2.839	.543	.420	.645
X2.5	16.1750	3.104	.356	.260	.719

### Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y)

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	120	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	120	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.710	.713	6

#### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y1	4.0250	.61443	120
Y2	3.9917	.57242	120
Y3	3.8667	.66019	120
Y4	3.9583	.49188	120
Y5	4.1250	.62929	120
Y6	4.0917	.67358	120

#### Inter-Item Correlation Matrix

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6
Y1	1.000	.478	.340	.254	.187	.279



Y2	.478	1.000	.508	.297	.050	.307
Y3	.340	.508	1.000	.397	.162	.254
Y4	.254	.297	.397	1.000	.180	.265
Y5	.187	.050	.162	.180	1.000	.429
Y6	.279	.307	.254	.265	.429	1.000

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	20.0333	3.948	.467	.272	.663
Y2	20.0667	3.979	.508	.399	.651
Y3	20.1917	3.753	.500	.337	.652
Y4	20.1000	4.360	.421	.200	.679
Y5	19.9333	4.281	.303	.218	.714
Y6	19.9667	3.780	.471	.282	.662



## Lampiran 06. Output SPSS Uji Regresi Linier Berganda dan Uji Asumsi Klasik

**Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Pelanggan (Y)	24.0583	2.33820	120
Kualitas Pelayanan (X1)	16.8167	1.42004	120
Pengalaman Pelanggan (X2)	20.4083	2.06408	120

**Correlations**

		Kepuasan Pelanggan (Y)	Kualitas Pelayanan (X1)	Pengalaman Pelanggan (X2)
Pearson Correlation	Kepuasan Pelanggan (Y)	1.000	.661	.665
	Kualitas Pelayanan (X1)	.661	1.000	.545
	Pengalaman Pelanggan (X2)	.665	.545	1.000
Sig. (1- tailed)	Kepuasan Pelanggan (Y)	.	.000	.000
	Kualitas Pelayanan (X1)	.000	.	.000
	Pengalaman Pelanggan (X2)	.000	.000	.
N	Kpuasan Pelanggan (Y)	120	120	120
	Kualitas Pelayanan (X1)	120	120	120
	Pengalaman Pelanggan (X2)	120	120	120

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pengalaman Pelanggan (X2), Kualitas Pelayanan (X1) <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R		Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
	R	R Square				F Change	df1	df2	
1	.755 <sup>a</sup>	.570	.562	1.54681	.570	77.458	2	117	.000

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

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	370.656	2	185.328	77.458	.000 <sup>b</sup>
	Residual	279.936	117	2.393		
	Total	650.592	119			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

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

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>											
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.260	1.783		1.268	.207					
	Kualitas Pelayanan (X1)	.700	.119	.425	5.876	.000	.661	.477	.356	.703	1.422
	Pengalaman Pelanggan (X2)	.492	.082	.434	6.001	.000	.665	.485	.364	.703	1.422

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Collinearity Diagnostics <sup>a</sup>						
Model	Dimensio n	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Kualitas Pelayanan (X1)	Pengalaman Pelanggan (X2)
1	1	2.992	1.000	.00	.00	.00
	2	.005	24.290	.51	.01	.80
	3	.003	30.251	.49	.99	.20

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Residuals Statistics <sup>a</sup>					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	19.9207	28.5427	24.0583	1.76487	120
Std. Predicted Value	-2.344	2.541	.000	1.000	120
Standard Error of Predicted Value	.147	.505	.231	.079	120
Adjusted Predicted Value	19.7425	28.4454	24.0618	1.76744	120
Residual	-4.05111	4.31446	.00000	1.53375	120
Std. Residual	-2.619	2.789	.000	.992	120
Stud. Residual	-2.692	2.816	-.001	1.005	120
Deleted Residual	-4.28137	4.39911	-.00350	1.57738	120
Stud. Deleted Residual	-2.768	2.905	.000	1.017	120
Mahal. Distance	.083	11.693	1.983	2.277	120
Cook's Distance	.000	.137	.010	.019	120
Centered Leverage Value	.001	.098	.017	.019	120

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

### Hasil Uji Regresi Linier Berganda

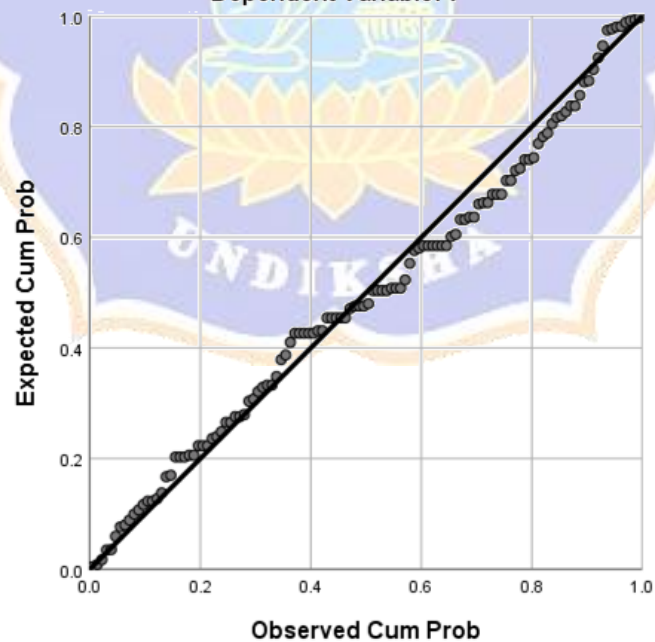
Parameter	Nilai	P-Value	Alpha ( $\alpha$ )	Keputusan	Simpulan
$R_{y \cdot x_1 x_2}$	0,755	0,000	0,05	Menolak H0	Ada pengaruh simultan antara kualitas pelayanan dan pengalaman pelanggan terhadap kepuasan pelanggan

$R^2_{yx1x2}$	0,570	-	-	-	Menunjukkan besarnya sumbangan pengaruh secara bersama-sama dari kualitas pelayanan dan pengalaman pelanggan terhadap kepuasan pelanggan yaitu sebesar 57%.
$\varepsilon$	0,430	-	-	-	Menunjukkan besarnya variabel lain sebesar 43%.
$P_{yx1}$	0,477	0,000	0,05	Menolak $H_0$	Ada pengaruh parsial dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan
$P^2_{yx1}$	0,227	-	-	-	Menunjukkan besarnya sumbangan pengaruh parsial dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yaitu sebesar 22,7%.
$P_{yx2}$	0,485	0,000	0,05	Menolak $H_0$	Ada pengaruh parsial dari pengalaman pelanggan terhadap kepuasan pelanggan
$P^2_{yx2}$	0,235	-	-	-	Menunjukkan besarnya sumbangan pengaruh parsial dari pengalaman

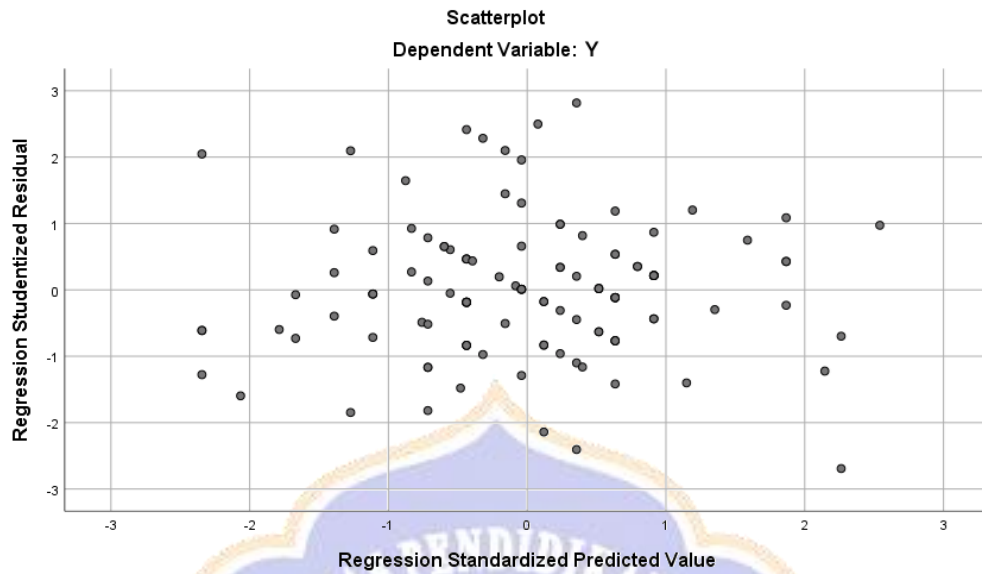
					pelanggan terhadap kepuasan pelanggan yaitu sebesar 23,5%.
$\alpha$	2,260	0,000	0,05	Signifikan	Bisa memprediksi tingkat kepuasan pelanggan
$\beta_1$	0,700	0,000	0,05	Signifikan	Bisa memprediksi tingkat kepuasan pelanggan
$\beta_2$	0,492	0,000	0,05	Signifikan	Bisa memprediksi tingkat kepuasan pelanggan

### Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual  
Dependent Variable: Y



### Uji Heteroskedastisitas



## RIWAYAT HIDUP



Putu Slamet Widyantara lahir di Singaraja pada tanggal 28 Maret 2000. Penulis lahir sebagai anak pertama dari pasangan Made Ardana dan Nyoman Sucini. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Penulis beralamat di Jalan Sahadea no 2A Kota Singaraja, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 1 Banjar Jawad an lulus pada tahun 2012. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 2 Singaraja dan lulus pada tahun 2015. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 4 Singaraja dengan mengambil jurusan IPS dan lulus pada tahun 2018. Setelah lulus penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi di Universitas Pendidikan Ganesha dengan mengambil program studi Manajemen hingga penulisan skripsi ini penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha.

