

LAMPIRAN

Lampiran. 1 Hasil Kuesioner Awal

1. Hasil Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan.

No	Nilai Kuesioner Kepuasan Pelanggan			Total Nilai	Keterangan
	(Y ₁)	(Y ₂)	(Y ₃)		
1.	1	2	2	5	Rendah
2.	3	3	2	8	Sedang
3.	2	1	2	5	Rendah
4.	2	3	1	6	Rendah
5.	1	3	1	5	Rendah
6.	2	3	3	8	Sedang
7.	3	2	3	8	Sedang
8.	3	2	2	7	Sedang
9.	4	4	2	10	Tinggi
10	1	3	3	7	Sedang
Total	22	26	21	69	Rendah

2. Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan.

No	Nilai Kuesioner Kualitas Pelayanan					Total Nilai	Keterangan
	(X ₁)	(X ₂)	(X ₃)	(X ₄)	(X ₅)		
1.	2	1	2	2	2	9	Rendah
2.	4	3	2	2	4	15	Sedang
3.	1	2	2	3	2	10	Rendah
4.	1	2	2	3	3	11	Sedang
5.	2	3	1	1	1	8	Rendah
6.	4	2	2	2	3	13	Sedang
7.	4	2	2	3	3	14	Sedang
8.	5	3	2	3	2	15	Sedang

9.	5	3	2	2	3	15	Sedang
10.	4	2	3	1	3	13	Sedang
Total	32	23	20	22	26	123	Rendah

3. Hasil Kuesioner Variabel Harga.

No	Nilai Kuesioner Harga				Total Nilai	Keterangan
	(X ₁)	(X ₂)	(X ₃)	(X ₄)		
1.	3	2	2	2	9	Sedang
2.	2	3	4	2	11	Sedang
3.	1	1	1	1	4	Sangat Rendah
4.	1	1	1	1	4	Sangat Rendah
5.	2	2	2	3	9	Sedang
6.	3	2	2	4	11	Sedang
7.	3	3	4	4	14	Tinggi
8.	2	2	3	5	12	Sedang
9.	4	3	2	4	13	Tinggi
10	2	2	3	3	10	Sedang
Total	23	21	24	28	96	Rendah

Lampiran. 2 Ketentuan Skor Kuesioner

Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal dan Kuesioner Secara Total Variabel Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan.

1. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah Dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal Kepuasan Pelanggan.

Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal:

Apabila jawaban (SS) diberikan skor 5

Apabila jawaban (S) diberikan skor 4

Apabila jawaban (R) diberikan skor 3

Apabila jawaban (TS) diberikan skor 2

Apabila jawaban (STS) diberikan skor 1

- Skor Tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden
- Skor Terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Nilai Tertinggi = 5

Nilai Terendah = 1

Jumlah Pertanyaan = 3

Jumlah Responden = 1

Skor Tertinggi = $5 \times 3 \times 1 = 15$

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

Interval = $\frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Interval}} = \frac{15-3}{5} = 2,4 = 2$

Interval 5

Rentan Skor Variabel

Rentangan Skor	Keterangan Responden
13-15	Sangat Tinggi
10-12	Tinggi
7-9	Sedang
4-6	Rendah
1-3	Sangat Rendah

2. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah Dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal Kualitas Pelayanan.

Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal:

Apabila jawaban (SS) diberikan skor 5

Apabila jawaban (S) diberikan skor 4

Apabila jawaban (R) diberikan skor 3

Apabila jawaban (TS) diberikan skor 2

Apabila jawaban (STS) diberikan skor 1

- Skor Tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden
- Skor Terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Nilai Tertinggi = 5

Nilai Terendah = 1

$$\begin{aligned}
 \text{Jumlah Pertanyaan} &= 5 \\
 \text{Jumlah Responden} &= 1 \\
 \text{Skor Tertinggi} &= 5 \times 5 \times 1 = 25 \\
 \text{Skor Terendah} &= 1 \times 5 \times 1 = 5 \\
 \text{Interval} &= \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Interval}} = \frac{25-5}{5} = 4
 \end{aligned}$$

Rentan Skor Variabel

Rentangan Skor	Keterangan Responden
21-25	Sangat Tinggi
16-20	Tinggi
11-15	Sedang
6-10	Rendah
1-5	Sangat Rendah

3. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah Dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal Harga.

Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal:

Apabila jawaban (SS) diberikan skor 5

Apabila jawaban (S) diberikan skor 4

Apabila jawaban (R) diberikan skor 3

Apabila jawaban (TS) diberikan skor 2

Apabila jawaban (STS) diberikan skor 1

- Skor Tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden
- Skor Terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

$$\text{Nilai Tertinggi} = 5$$

$$\text{Nilai Terendah} = 1$$

$$\text{Jumlah Pertanyaan} = 4$$

$$\text{Jumlah Responden} = 1$$

$$\text{Skor Tertinggi} = 5 \times 4 \times 1 = 20$$

$$\text{Skor Terendah} = 1 \times 4 \times 1 = 4$$

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

$$\text{Interval} = 5$$

Rentan Skor Variabel

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

4. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah Dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal Kepuasan Pelanggan Secara Total.

Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal:

Apabila jawaban (SS) diberikan skor 5

Apabila jawaban (S) diberikan skor 4

Apabila jawaban (R) diberikan skor 3

Apabila jawaban (TS) diberikan skor 2

Apabila jawaban (STS) diberikan skor 1

- Skor Tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden
- Skor Terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Nilai Tertinggi = 5

Nilai Terendah = 1

Jumlah Pertanyaan = 3

Jumlah Responden = 10

Skor Tertinggi = $5 \times 3 \times 10 = 150$

Skor Terendah = $1 \times 3 \times 10 = 30$

Interval = $\frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{5} = \frac{150-30}{5} = 24$

Interval

5

Rentan Skor Variabel

Rentangan Skor	Keterangan Responden
126-150	Sangat Tinggi
101-125	Tinggi
76-100	Sedang

51-75	Rendah
30-50	Sangat Rendah

5. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah Dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal Kualitas Pelayanan Secara Total.

Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal:

Apabila jawaban (SS) diberikan skor 5

Apabila jawaban (S) diberikan skor 4

Apabila jawaban (R) diberikan skor 3

Apabila jawaban (TS) diberikan skor 2

Apabila jawaban (STS) diberikan skor 1

- Skor Tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden
- Skor Terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

$$\text{Nilai Tertinggi} = 5$$

$$\text{Nilai Terendah} = 1$$

$$\text{Jumlah Pertanyaan} = 5$$

$$\text{Jumlah Responden} = 10$$

$$\text{Skor Tertinggi} = 5 \times 5 \times 10 = 250$$

$$\text{Skor Terendah} = 1 \times 5 \times 10 = 50$$

$$\text{Interval} = \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{5} = \frac{250-50}{5} = 40$$

$$\text{Interval} = 5$$

Rentan Skor Variabel

Rentangan Skor	Keterangan Responden
210-250	Sangat Tinggi
169-209	Tinggi
128-168	Sedang
87-127	Rendah
46-86	Sangat Rendah

6. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah Dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal Harga Secara Total.

Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal:

Apabila jawaban (SS) diberikan skor 5

Apabila jawaban (S) diberikan skor 4

Apabila jawaban (R) diberikan skor 3

Apabila jawaban (TS) diberikan skor 2

Apabila jawaban (STS) diberikan skor 1

- Skor Tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden
- Skor Terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

$$\text{Nilai Tertinggi} = 5$$

$$\text{Nilai Terendah} = 1$$

$$\text{Jumlah Pertanyaan} = 4$$

$$\text{Jumlah Responden} = 10$$

$$\text{Skor Tertinggi} = 5 \times 4 \times 10 = 200$$

$$\text{Skor Terendah} = 1 \times 4 \times 10 = 40$$

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

$$\text{Interval} = 5$$

Rentan Skor Variabel

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

Lampiran. 3 Kuesioner Penelitian**KUISIONER PENELITIAN**

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Ratna Ayu
Salon Singaraja

Kepada

Yth. Bapak/Ibu/Saudara

Hal: Pengisian Kuisisioner

Dengan hormat,

Dalam rangka menyelesaikan studi di Universitas Pendidikan Ganesha pada Jurusan Manajemen, dengan ini saya Ni Made Riana Widhi Vira Jayanthi mahasiswa prodi S1 Manajemen melakukan penelitian dengan memberikan beberapa daftar pertanyaan. Daftar pertanyaan ini yang dibuat dengan maksud mengumpulkan data dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Ratna Ayu Salon Singaraja”.

Dengan demikian, Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara berkenan mengisi kuisisioner ini. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara yang turut berpartisipasi dalam mengisi kuisisioner penelitian ini, Saya ucapkan terima kasih.

Singaraja, 18 Mei 2024

Ni Made Riana Widhi Vira Jayanthi
NIM. 2017041210

I. Petunjuk Pengisian

1. Tuliskan identitas anda pada tempat yang telah disediakan.
2. Jawablah pertanyaan sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara dengan sejujur-jujurnya.
3. Pilihlah jawaban dengan memberi tanda *checklist* pada salah satu jawaban yang sesuai menurut Bapak/Ibu/Saudara. Adapun makna tanda yang digunakan sebagai berikut.

KETERANGAN	TANDA	BOBOT NILAI
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

II. Identitas Responden

Nama : _____

Jenis Kelamin : () Laki-laki () Perempuan

Pekerjaan : _____

Usia : _____

III. Pernyataan

Berilah tanda checklist (✓) pada salah satu jawaban yang sesuai menurut Bapak/Ibu/Saudara.

1. Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan Variabel Kualitas Pelayanan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Menurut saya fasilitas yang dimiliki oleh Ratna Ayu Salon lengkap seperti peralatan serta produk salon yang biasa digunakan untuk perawatan sudah sangat lengkap.					

2.	Saya mendapatkan pelayanan yang cepat dan sesuai dengan keinginan di Ratna Ayu Salon.					
3.	Menurut saya karyawan Ratna Ayu Salon sangat tanggap membantu para pelanggan saat kebingungan dalam memilih perawatan yang dibutuhkan.					
4.	Menurut Saya karyawan Ratna Ayu Salon memiliki kemampuan dan pengetahuan yang dapat dipercaya dalam melakukan perawatan kecantikan.					
5.	Karyawan Ratna Ayu Salon dapat memahami keluhan yang saya alami dan selalu memberikan perhatian lebih kepada saya.					

2. Variabel Harga

No	Pertanyaan Variabel Harga	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Menurut saya harga yang ditawarkan oleh Ratna Ayu Salon terjangkau.					
2.	Menurut saya harga perawatan kecantikan yang ditawarkan oleh Ratna Ayu Salon sudah sesuai dengan hasil yang diterima oleh pelanggan.					
3.	Biaya perawatan yang saya keluarkan di Ratna ayu salon lebih terjangkau dibanding salon lain yang sejenis.					
4.	Saya sering mendapatkan potongan harga di Ratna Ayu Salon saat hari-hari tertentu.					

3. Variabel Kepuasan Pelanggan Saya tidak ragu lagi untuk merekomendasikan Ratna Ayu Salon ini ke kerabat terdekat seperti teman, keluarga serta kerabat lainnya.

No	Pertanyaan Variabel Kepuasan Pelanggan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Menurut saya hasil dari jasa kecantikan serta pelayanan yang diberikan oleh Ratna Ayu Salon sudah sangat rapi dan sesuai dengan harapan pelanggan.					
2.	Saya berniat untuk melakukan perawatan kembali di Ratna Ayu Salon tersebut serta ingin mencoba melakukan varian perawatan lainnya.					
3.	Saya tidak ragu lagi untuk merekomendasikan Ratna Ayu Salon ini ke kerabat terdekat seperti teman, keluarga serta kerabat lainnya.					



Lampiran. 4 Hasil Data Responden Kuesioner

No	Kualitas Pelayanan (X1)						Harga (X2)					Kepuasan Pelanggan (Y)			
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total	Y1	Y2	Y3	Total
1	3	3	2	3	3	14	3	2	4	3	12	3	4	3	10
2	4	4	5	3	3	19	5	4	2	2	13	4	4	5	13
3	4	5	4	3	3	19	3	3	4	3	13	5	5	5	15
4	5	5	5	3	4	22	5	3	5	3	16	5	5	5	15
5	4	3	5	4	4	20	5	3	3	4	15	5	4	3	12
6	3	5	4	4	3	19	3	5	3	5	16	5	5	5	15
7	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15
8	4	4	2	3	3	16	3	2	2	3	10	3	4	3	10
9	4	3	3	4	4	18	4	2	3	2	11	4	4	2	10
10	4	3	4	3	4	18	4	3	2	3	12	4	3	2	9
11	3	4	5	5	3	20	3	4	3	4	14	5	5	4	14
12	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	15
13	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	15
14	3	5	4	4	4	20	4	3	3	4	14	4	4	5	13
15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	15
16	4	3	4	4	4	19	4	4	3	3	14	4	3	4	11
17	4	4	3	4	3	18	3	3	4	4	14	4	3	4	11

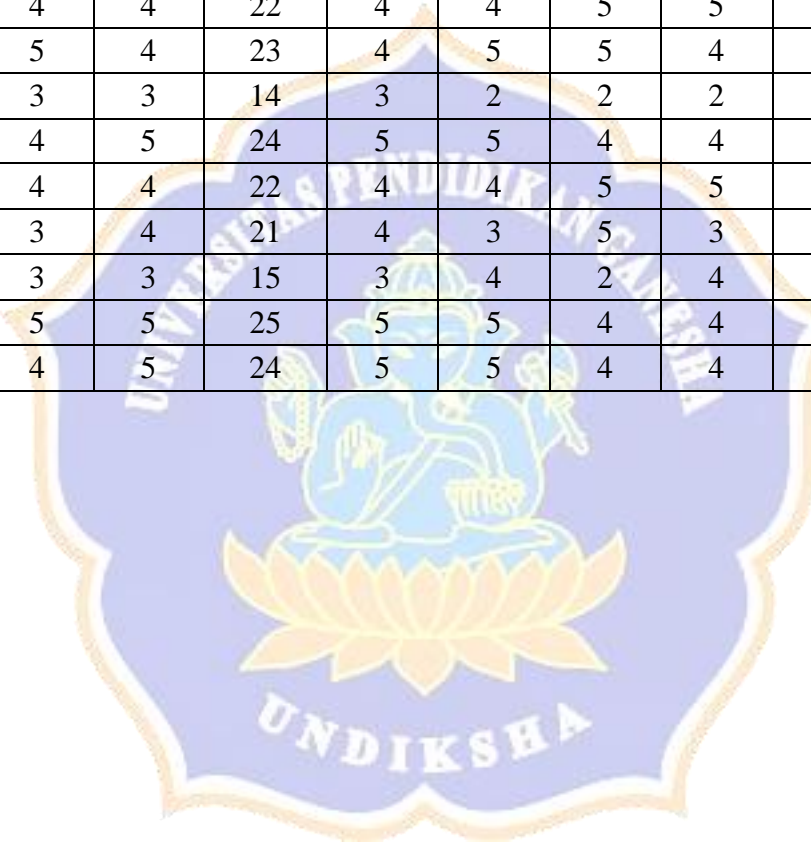
18	4	5	5	4	4	22	4	4	5	5	18	5	4	5	14
19	5	4	5	4	5	23	5	4	4	4	17	4	5	5	14
20	3	3	4	4	3	17	3	2	2	3	10	3	4	3	10
21	4	4	5	4	4	21	5	4	5	5	19	4	4	5	13
22	4	5	4	3	4	20	5	5	4	5	19	5	5	5	15
23	5	5	5	3	4	22	5	5	5	5	20	5	5	5	15
24	4	3	5	4	4	20	5	5	5	4	19	5	4	3	12
25	3	5	4	4	3	19	5	5	5	5	20	5	5	5	15
26	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15
27	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	4	4	4	12
28	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	19	4	5	5	14
29	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12
30	5	4	3	4	5	21	4	5	4	4	17	4	4	3	11
31	5	5	3	4	5	22	4	5	5	4	18	4	5	3	12
32	5	5	4	4	5	23	5	4	4	5	18	5	4	5	14
33	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	15
34	4	5	5	4	4	22	4	4	5	5	18	5	4	5	14
35	5	5	4	5	4	23	4	5	5	4	18	4	5	4	13
36	3	3	4	3	3	16	3	2	4	4	13	3	4	4	11
37	5	5	5	4	5	24	5	4	4	4	17	5	4	5	14
38	4	5	5	4	4	22	4	5	4	4	17	5	4	3	12
39	4	5	5	4	4	22	4	5	3	3	15	4	5	4	13
40	3	3	2	3	3	14	3	2	2	2	9	3	3	2	8

41	3	3	4	4	3	17	3	2	2	3	10	3	2	2	7
42	4	5	3	5	4	21	4	3	5	3	15	4	3	5	12
43	4	4	2	3	3	16	3	2	2	3	10	3	4	3	10
44	4	3	3	4	4	18	4	2	3	2	11	4	4	2	10
45	4	3	4	3	4	18	4	3	2	3	12	4	3	2	9
46	3	4	5	5	3	20	3	4	3	4	14	5	5	4	14
47	5	5	5	4	5	24	5	5	4	4	18	5	4	5	14
48	4	5	5	4	4	22	4	4	5	5	18	5	4	5	14
49	5	5	4	3	4	21	4	3	5	3	15	4	3	4	11
50	4	3	2	3	3	15	3	4	2	4	13	3	3	4	10
51	4	3	2	4	3	16	3	3	2	2	10	3	2	3	8
52	3	3	2	3	3	14	3	2	3	3	11	3	3	3	9
53	3	4	4	2	3	16	3	4	2	3	12	3	2	2	7
54	3	3	2	3	3	14	3	3	2	2	10	3	3	2	8
55	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	14	4	4	4	12
56	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12
57	3	2	2	3	3	13	3	2	2	3	10	3	3	3	9
58	5	4	5	4	4	22	4	5	4	5	18	4	5	5	14
59	3	5	4	5	3	20	3	4	3	3	13	4	3	4	11
60	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	9
61	3	4	4	4	4	19	4	3	3	4	14	4	4	5	13
62	4	3	4	4	4	19	4	3	4	4	15	3	4	3	10
63	5	5	4	5	5	24	5	4	5	5	19	4	5	4	13

64	4	5	3	5	4	21	4	3	5	3	15	4	3	5	12
65	4	4	2	3	3	16	3	2	2	3	10	3	4	3	10
66	4	3	3	4	4	18	4	2	3	2	11	4	4	2	10
67	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	4	4	4	12
68	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	19	4	5	5	14
69	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12
70	5	4	3	4	5	21	4	5	4	4	17	4	4	3	11
71	5	5	3	4	5	22	4	5	5	4	18	4	5	3	12
72	5	5	4	4	5	23	5	4	4	5	18	5	4	5	14
73	3	2	2	3	3	13	3	4	2	3	12	3	2	3	8
74	3	3	2	2	3	13	3	2	2	3	10	3	2	2	7
75	3	3	2	3	3	14	3	3	5	5	16	3	3	2	8
76	3	3	4	4	4	18	3	4	3	2	12	4	4	3	11
77	4	3	3	4	4	18	4	4	4	3	15	4	3	4	11
78	3	2	3	3	3	14	3	3	3	2	11	3	3	2	8
79	3	2	2	3	3	13	3	2	2	3	10	3	3	3	9
80	3	4	5	5	3	20	3	4	3	4	14	5	5	4	14
81	5	5	5	4	5	24	5	5	4	4	18	5	4	3	12
82	5	5	4	4	5	23	5	4	4	5	18	5	4	5	14
83	4	5	5	4	4	22	4	4	5	5	18	5	4	5	14
84	5	5	4	5	4	23	4	5	5	4	18	4	5	4	13
85	5	5	5	4	5	24	5	5	4	4	18	5	4	3	12
86	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	15	4	4	4	12

87	5	5	5	4	5	24	3	4	5	4	16	5	5	5	15
88	4	5	5	4	5	23	3	5	4	4	16	5	5	5	15
89	5	4	3	4	5	21	3	5	3	4	15	5	4	4	13
90	4	5	5	4	4	22	4	4	3	5	16	5	5	4	14
91	5	4	5	4	5	23	3	3	4	4	14	4	4	5	13
92	4	5	4	5	4	22	4	4	5	4	17	4	5	5	14
93	4	3	2	4	3	16	3	3	2	2	10	3	4	3	10
94	3	2	2	3	3	13	3	2	2	3	10	3	2	3	8
95	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	15
96	4	5	5	4	4	22	4	4	5	5	18	5	5	5	15
97	5	5	4	5	4	23	4	5	5	4	18	4	5	4	13
98	3	3	2	3	3	14	3	2	2	2	9	3	2	3	8
99	5	5	5	4	5	24	5	4	4	4	17	5	4	5	14
100	5	5	5	4	5	24	5	5	4	4	18	5	4	4	13
101	5	5	4	5	4	23	4	5	5	4	18	4	5	5	14
102	3	3	2	3	3	14	3	2	2	2	9	3	2	2	7
103	5	5	5	4	5	24	5	4	4	4	17	5	4	4	13
104	3	3	2	3	3	14	3	2	4	3	12	3	2	4	9
105	4	4	5	3	3	19	5	4	2	2	13	4	5	4	13
106	4	5	4	3	3	19	3	3	4	3	13	5	5	5	15
107	5	5	5	3	4	22	5	3	5	3	16	5	5	5	15
108	4	3	5	4	4	20	5	3	3	4	15	5	4	4	13
109	3	5	4	4	3	19	3	5	3	5	16	5	5	5	15

110	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15
111	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	15
112	4	5	5	4	4	22	4	4	5	5	18	5	5	4	14
113	5	5	4	5	4	23	4	5	5	4	18	4	5	5	14
114	3	3	2	3	3	14	3	2	2	2	9	3	2	2	7
115	5	5	5	4	5	24	5	5	4	4	18	5	4	4	13
116	4	5	5	4	4	22	4	4	5	5	18	5	5	4	14
117	5	5	4	3	4	21	4	3	5	3	15	4	3	3	10
118	4	3	2	3	3	15	3	4	2	4	13	3	2	3	8
119	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	18	5	5	5	15
120	5	5	5	4	5	24	5	5	4	4	18	5	4	4	13



Lampiran. 5 Hasil Uji Validitas

Uji Validitas Data Variabel Kualitas Pelayanan

		Correlations					Kualitas Pelayanan
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
X1.1	Pearson Correlation	1	.549**	.493**	.376*	.809**	.764**
	Sig. (2-tailed)		.002	.006	.040	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.549**	1	.600**	.513**	.672**	.846**
	Sig. (2-tailed)	.002		.000	.004	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.493**	.600**	1	.430*	.715**	.839**
	Sig. (2-tailed)	.006	.000		.018	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.376*	.513**	.430*	1	.461*	.676**
	Sig. (2-tailed)	.040	.004	.018		.010	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.809**	.672**	.715**	.461*	1	.891**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.010		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.764**	.846**	.839**	.676**	.891**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.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).



Uji Validitas Data Variabel Harga

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Harga
X2.1	Pearson Correlation	1	.608**	.590**	.558**	.789**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.001	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.608**	1	.546**	.678**	.854**
	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.590**	.546**	1	.608**	.845**
	Sig. (2-tailed)	.001	.002		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.558**	.678**	.608**	1	.847**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
Harga	Pearson Correlation	.789**	.854**	.845**	.847**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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



Uji Validitas Data Variabel Kepuasan Pelanggan

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Kepuasan Pelanggan
Y1	Pearson Correlation	1	.622**	.622**	.882**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	.622**	1	.352	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000		.057	.000
	N	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	.622**	.352	1	.793**
	Sig. (2-tailed)	.000	.057		.000
	N	30	30	30	30
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	.882**	.810**	.793**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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



Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas

Kualitas Pelayanan

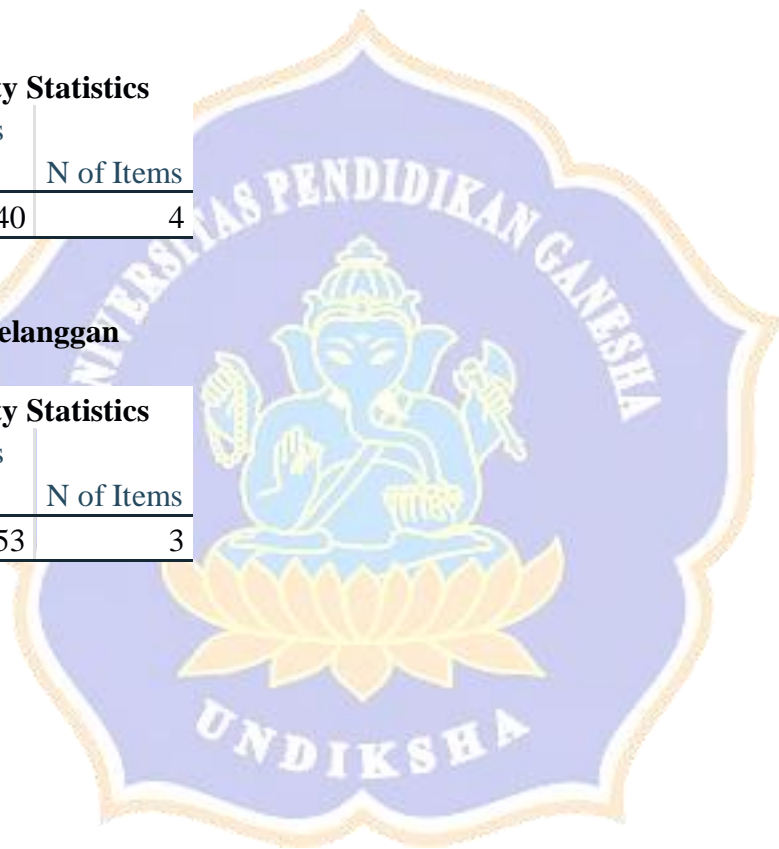
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.848	5

Harga

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.840	4

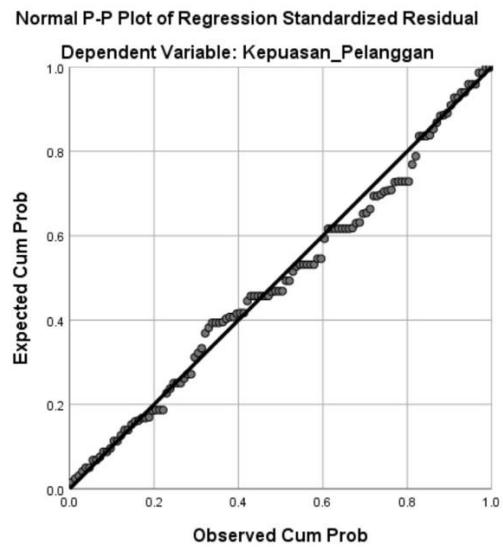
Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.753	3



Lampiran. 6 Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas



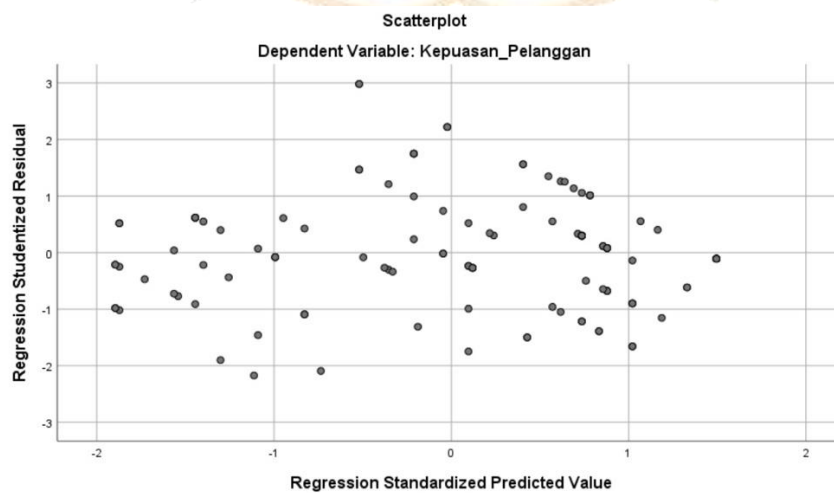
Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.220	.704		1.735	.085		
	Kualitas_Pelayanan	.289	.063	.421	4.587	.000	.302	3.314
	Harga	-.335	.068	-.453	-4.938	.000	.302	3.314

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

Uji Heteroskedastisitas



Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.220	.704		1.735	.085		
	Kualitas_Pelayanan	.289	.063	.421	4.587	.000	.302	3.314
	Harga	-.335	.068	-.453	-4.938	.000	.302	3.314

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.838 ^a	.702	.697	1.32930

a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas_Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

Uji t (Pengaruh Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.220	.704		1.735	.085		
	Kualitas_Pelayanan	.289	.063	.421	4.587	.000	.302	3.314
	Harga	-.335	.068	-.453	-4.938	.000	.302	3.314

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

Uji F (Pengaruh Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	487.622	2	243.811	137.977	.000 ^b
	Residual	206.744	117	1.767		
	Total	694.367	119			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas_Pelayanan

Riwayat Hidup



Ni Made Riana Widhi Vira Jayanthi lahir di Sorong 01 Juli 2002. Penulis lahir dari pasangan suami istri Luh Dewi Herliani dan Komang Agus Wirawan. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Kini penulis beralamat di Jalan Lingga Gang 1 No 10 Kelurahan Banyuasri, Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 1 Banyuasri dan lulus pada tahun 2014. Kemudian penulis melanjutkan di SMP Negeri 1 Singaraja lulus pada tahun 2017. Pada tahun 2020 penulis lulus dari SMA Negeri 4 Singaraja jurusan Ilmu Pengetahuan Alam dan melanjutkan ke Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Manajemen. Pada semester akhir 2024 penulis telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Ratna Ayu Salon di Singaraja”.

