


LAMPIRAN



Lampiran 1. Kunjungan PPL


BUM DESA WIDYA ARTHA WIGUNA
PENUKTUKAN
Badan Hukum nomor : AHU-03084.AH.01.33.TAHUN 2023
Jln. Raya Singaraja - Andapura, Penuktukan, Kcc. Tejakula, Kab. Buleleng, Prov. Bali, Kode Pos 81173
Telp. - Email : bumdeswidyaartha@gmail.com

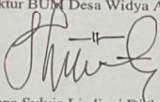
Penuktukan, Maret 2024

Nomor : .../UN48.11.5.KM/2023
Perihal : Surat Keterangan Permintaan Data
Lampiran : -

Dengan Hormat,
Sehubungan dengan proses penyelesaian skripsi oleh saudara Mahasiswa :

Nama : I Gede Ngurah Putra Adnyana
NIM : 2017011079
Prodi/ Jurusan : Pendidikan Ekonomi / Ekonomi dan Akuntansi
Intansi yang Dituju : Bumdesa Widya Artha Wiguna
Data yang dibutuhkan : Nama Pelanggan Bumdes Desa penuktukan

Bersama ini kami menyampaikan bahwa memang benar mahasiswa atas nama I Gede Ngurah Putra Adnyana melakukan penelitian pada tempat ini.
Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatiannya dan kerja samanya kami ucapkan terimakasih.

Direktur BUM Desa Widya Artha Wiguna

Emiliana Sylvia Lisdiani Djehadu, A.Md Gz

Tembusan disampaikan kepada :

1. Arsip

Lampiran 02. Daftar Nama Responden Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas ini dilakukan pada konsumen Bumdes Desa Penuktukan, dengan jumlah responden 30 orang. Adapun rincian nama-nama responden sebagai berikut.

No.Res	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Alamat
1	Komang Ardiana	37	Laki-laki	Br. kanginan
2	Kadek Ardiasa	32	Laki-laki	Br. Kanginan
3	Komang Agus Supriatna	37	Laki-laki	Br. Kanginan
4	Luh Artasih	35	Perempuan	Br. Kanginan
5	Ketut Budi Sasmika	37	Laki-laki	Br. Kanginan
6	Gede Suriawan	35	Laki-laki	Br. Kanginan
7	Kadek Edut	32	Laki-laki	Br. Kanginan
8	Made Sumiarti	35	Perempuan	Br. Batu Lumbang
9	Gede Usan Dana	40	Laki-laki	Br. Kawanan
10	Gede Budiadnya	31	Laki-laki	Br.Kawanan
11	Luh Sri	30	Perempuan	Br. Batu Lumbang
12	Kadek Ayu	35	Perempuan	Br. Kawanan
13	Nyomas Trisnasih	33	Perempuan	Br. Belimbing
14	Gede Raka	29	Laki-laki	Br. Belimbing
15	Ketut Keni	35	Laki-laki	Br.Belimbing
16	Ketut Marda	40	Laki-laki	Br. Kawanan
17	Nyoman Diarta	40	Laki-laki	Br. Belimbing
18	Komang Dana	25	Laki-laki	Br. Kanginan
19	Wayan Astika	26	Laki-laki	Br. Kanginan
20	Made Deni	28	Laki-laki	Br. Batu Lumbang
21	Made Beni Sendy	30	Laki-laki	Br. Kawanan
22	Gede Ariwiranata	27	Laki-laki	Br.Kawanan
23	Komang Budiasih	30	Perempuan	Br. Batu Lumbang
24	Gede Purnayasa	24	Laki-laki	Br. Kawanan
25	Made Ariarta	24	Laki-laki	Br. Belimbing
26	Gede Hermawan	36	Laki-laki	Br. Belimbing
27	Made Agus Susila	26	Laki-laki	Br.Belimbing
28	Kadek Budana Artha	25	Laki-laki	Br. Kanginan
29	Komang Arya	21	Laki-laki	Br. Kanginan
30	Kadek Elik	23	Laki-laki	Br. Kanginan

Lampiran 03. Kuesioner Penelitian

“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bumdes Desa Penuktukan)”

Yth,

Bapak/Ibu Responden

Bumdes Desa Penuktukan

Penuktukan,

Dengan Hormat,

Dalam rangka penyusunan skripsi pada Fakultas Ekonomi Jurusan Ekonomi dan Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bumdes Desa Penuktukan maka peneliti mempunyai kewajiban untuk melakukan penelitian. Untuk kepentingan data penelitian ini bapak/ibu dimohon untuk mengisi kuesioner berdasarkan pernyataan yang diajukan sesuai dengan kondisi yang sesungguhnya.

Data yang dibutuhkan semata-mata untuk kepentingan penelitian dan akan dijaga kerahasiaannya. Bapak/Ibu dimohon mengecek kembali semua jawaban dalam setiap bagian, peneliti berharap tidak ada butir/pertanyaan yang terlewatkan atau tidak dijawab.

Hormat Saya

I Gede Ngurah Putra Adnyana

1. IDENTITAS RESPONDEN

Nama Responden:.....

Usia :.....

Jenis Kelamin :.....

Alamat :.....

2. PETUNJUK

1. Bacalah setiap pertanyaan sebelum bapak ibu menjawab
2. Pilihlah salah satu jawaban dengan memberikan tanda (✓) pada kotak jawaban yang bapak/ibu yang anggap sesuai, yaitu pada kolom yang telah tersedia.

Pilihan jawaban sebagai berikut.

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

KS : Kurang Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

3. Jawablah Semua pertanyaan dengan jujur dan sesuai dengan keadaan sebenarnya.

3.DAFTAR PERTANYAAN

1.Kualitas Pelayanan (X1)

NO	Indikator Variable	SS	S	KS	TS	STS
A	Keandalan (Reability)					
1	Karyawan Bumdes Desa Penuktukan selalu memberikan pelayanan yang baik dan ramah					
2	Karyawan Bumdes Desa Penuktukan selalu memberikan struk pembelian secara akurat					
B	Daya Tanggap (Responsivensess)					
3	Karyawan selalu menanggapi keluhan setiap konsumen					
4	Karyawan selalu tanggap dalam melayani permintaan konsumen					
C	Jaminan (Asurance)					
5	Bumdes Desa Penuktukan akan memberikan pengembalian produk jika konsumen tidak menerima struk pembelian atau nota					
6	Karyawan Bumdes Desa Penuktukan bersikap sopan kepada konsumen					
D	Perhatian (Attention)					
7	Karyawan memberikan senyum dan sapa pada saat memberikan pelayanan					
8	Karyawan selalu menginformasikan terkait ada harga promo					
E	Bukti Langsung (Tangible)					
9	Karyawan Bumdes Desa Penuktukan selalu berpenampilan rapi					
10	Kondisi ruangan Bumdes Desa Penuktukan bersih dan rapi					

2.Harga (X2)

No	Indikator Variabel	SS	S	KS	TS	STS
A	Keterjangkuan Harga					
11	Harga sewa lapangan dan barang terjangkau untuk semua kalangan					
12	Harga barang yang ditetapkan di Bumdes Desa Penuktukan wajar					

B	Kesesuaian Antara Harga dengan Kualitas					
13	Harga sesuai dengan daya beli masyarakat					
14	Harga sesuai dengan kondisi lapangan dan barang yang diberikan					
C	Daya Saing Harga					
15	Harga yang diberikan lebih murah dibandingkan dengan tempat lain(pesaing)					
16	Harga produk yang ditawarkan Bumdes Desa Penuktukan memiliki daya saing dengan dengan harga yang ditawarkan pesaing.					
D	Kesesuaian Harga Dengan Manfaat					
17	Harga Barang di Bumdes Desa Penuktukan sesuai dengan manfaat yang dirasakan konsumen					
28	Harga barang di Bumdes Desa Penuktukan sesuai dengan jenis barangnya					

3. Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Indikator Variable	SS	S	KS	TS	STS
A	Kesesuaian Harapan					
19	Penyediaan lapangan futsal dan barang elektronik memuaskan					
20	Karyawan memberikan pelayanan terbaik					
B	Minat Berkunjung Kembali					
21	Berminat berkunjung Kembali karena fasilitas, dan pelayanan yang ditawarkan di Bumdes Desa Penuktukan					
22	Berminat berkunjung kembali karena kualitas barang dan kualitas lapangan futsal yang diberikan memuaskan					
C	Kesediaan Merekomendasikan					
23	Bersedia merekomendasikan kepada teman dan keluarga karena fasilitas, dan pelayanan yang diberikan memuaskan					

24	Bersedia merekomendasikan kepada teman dan keluarga karena kualitas barang dan kualitas lapangan futsal yang diberikan memuaskan					
----	--	--	--	--	--	--

Lampiran 04. Rekapitulasi Hasil Uji Coba

1) Uji Validitas

Menurut Gozhali (2018) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisioner. Kuisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada instrument atau kuisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut. Uji ini menggunakan teknik korelasi product moment, dengan melakukan perbandingan terhadap hasil r hitung dengan r tabel dengan nilai signifikansi yaitu 5%. Apabila r hitung $>$ r tabel maka dinyatakan valid. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r - hitung dengan r - tabel untuk jumlah sampel (n) = 30 dan nilai r -tabel dengan *degree of freedom* (df) = $n-2$ ($30-2=28$) dan α 0,05 didapat r tabel 0,361 dengan uji satu sisi.

Pengujian ini dibantu dengan program *Statistica Package for Social Science* (SPSS) 26 for windows. Berdasarkan uji validitas yang telah dilakukan, diperoleh hasil untuk keseluruhan kuisioner yaitu dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1
Hasil Uji Validitas

Variable	Pernyataan	r Hitung	r tabel	keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	Y1	0,890	0,3610	VALID
	Y2	0,929	0,3610	VALID
	Y3	0,964	0,3610	VALID
	Y4	0,959	0,3610	VALID
	Y5	0,869	0,3610	VALID
	Y6	0,955	0,3610	VALID
	Y7	0,867	0,3610	VALID
	Y8	0,917	0,3610	VALID
	Y9	0,957	0,3610	VALID
	Y10	0,947	0,3610	VALID
Harga (X2)	X1.1	0,937	0,3610	VALID
	X1.2	0,874	0,3610	VALID
	X1.3	0,959	0,3610	VALID
	X1.4	0,961	0,3610	VALID
	X1.6	0,943	0,3610	VALID
	X1.7	0,963	0,3610	VALID
	X1.8	0,869	0,3610	VALID
Kepuasan Pelanggan (Y)	X2.1	0,894	0,3610	VALID
	X2.2	0,954	0,3610	VALID
	X2.3	0,950	0,3610	VALID
	X2.4	0,962	0,3610	VALID
	X2.5	0,949	0,3610	VALID
	X2.6	0,969	0,3610	VALID

Sumber : SPSS 25 for Windows, 2024 (Lampiran 05)

Berdasarkan tabel diatas bahwa setiap pernyataan yang terdapat pada variabel dapat diketahui nilai r hitung $>$ r tabel dan p-value $<$ alpha (α) 0,05, sehingga seluruh pernyataan dinyatakan valid.

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat yang dipergunakan untuk mengukur suatu alat ukur. Alat ukur dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban yang diperoleh konsisten dari waktu ke waktu (Ghozali, 2018). Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersamaan terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai $Alpha > 0,60$ maka

dikatakan reliabel dengan menggunakan bantuan SPSS 23 for *windows*. Berikut adalah hasil uji reliabilitas pada table.

Tabel 2.
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Standard Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,980	0,60	Reliabel
Harga (X_2)	0,976	0,60	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,977	0,60	Reliabel

Sumber : SPSS 23 for *windows* 2024 (Lampiran 05)

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel kualitas pelayanan (X_1) sebesar 0,980 dan nilai tersebut $> 0,60$, jadi dapat disimpulkan bahwa sepuluh pernyataan tersebut dapat digunakan pada kuesioner adalah reliabel. Serta *Cronbach's Alpha* variabel harga (X_2) sebesar 0,976 dan nilai tersebut $> 0,60$, jadi dapat disimpulkan bahwa kedelapan pertanyaan tersebut dapat digunakan pada kuesioner adalah reliabel. Begitupun pada nilai *Cronbach's Alpha* variabel kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,977 dan nilai tersebut $> 0,60$, sehingga dapat dinyatakan bahwa keenam pertanyaan tersebut dapat digunakan pada kuesioner adalah reliable.

	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	,830**	,819**	,865**	,935**	1	,832**	,873**	,751**	,930**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.6	Pearson Correlation	,849**	,737**	,889**	,924**	,832**	1	,951**	,825**	,943**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.7	Pearson Correlation	,890**	,766**	,903**	,940**	,873**	,951**	1	,832**	,963**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.8	Pearson Correlation	,768**	,689**	,815**	,805**	,751**	,825**	,832**	1	,869**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total_X1	Pearson Correlation	,937**	,874**	,959**	,961**	,930**	,943**	,963**	,869**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

3. Kepuasan Pelanggan (Y)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,819**	,843**	,826**	,808**	,812**	,894**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	,819**	1	,931**	,903**	,869**	,897**	,954**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	,843**	,931**	1	,874**	,844**	,902**	,950**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	,826**	,903**	,874**	1	,918**	,935**	,962**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	,808**	,869**	,844**	,918**	1	,949**	,949**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.6	Pearson Correlation	,812**	,897**	,902**	,935**	,949**	1	,969**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Total_X2	Pearson Correlation	,894**	,954**	,950**	,962**	,949**	,969**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

Uji Reliabilitas

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)

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
,980	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	35,77	62,668	,865	,979
Y2	35,67	61,816	,912	,978
Y3	35,77	62,737	,957	,977
Y4	35,80	59,752	,948	,977
Y5	35,80	61,338	,836	,981
Y6	35,70	61,666	,944	,977
Y7	35,93	61,168	,833	,981
Y8	35,73	61,444	,897	,978
Y9	35,77	60,530	,946	,977
Y10	35,67	60,989	,933	,977

Uji Reliabilitas

2. Variabel Harga (X_2)

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
,976	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	28,73	46,271	,917	,972
X1.2	28,90	49,679	,844	,977
X1.3	28,77	43,082	,942	,972
X1.4	28,67	44,368	,947	,971
X1.5	28,70	46,217	,907	,973
X1.6	28,60	46,386	,926	,972
X1.7	28,63	46,654	,952	,971
X1.8	28,60	48,800	,835	,977

Uji Reliabilitas

3. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

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
,977	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	20,23	22,599	,856	,979
X2.2	20,13	21,154	,934	,971
X2.3	20,13	20,602	,926	,972
X2.4	20,00	20,552	,943	,970
X2.5	20,10	21,059	,927	,972
X2.6	20,07	20,409	,954	,969

Lampiran 6. Hasil Data Kuesioner

1. Hasil Data Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

No. Res	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	TOTAL (Y)
1	4	5	4	4	3	5	4	5	5	4	43
2		5	4	5	3	4	4	4	4	5	42
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
5	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	43
6	4	4	4	3	4	4	2	3	3	4	35
7	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	28
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
9	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	48
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
15	4	4	4	4	5	4	3	5	5	5	43
16	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	15
17	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
23	3	3	3	2	1	2	2	4	3	3	26
24	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	37
25	4	5	4	4	3	5	4	5	5	4	43
26	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	42
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
29	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	43
30	4	4	4	3	4	4	2	3	3	4	35

3. Hasil Data Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

No. Res	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	TOTAL X2
1	3	3	2	4	4	3	19
2	4	4	5	5	4	5	27
3	4	4	4	4	4	4	24
4	2	2	2	2	2	2	12
5	5	5	5	5	4	4	28
6	4	4	4	4	4	4	24
7	3	5	5	5	5	5	28
8	4	4	4	4	4	4	24
9	5	4	5	5	5	5	29
10	5	5	5	5	5	5	30
11	4	5	4	5	4	5	27
12	4	4	4	4	4	4	24
13	4	4	4	5	4	4	25
14	4	4	4	4	4	4	24
15	4	4	4	5	5	5	27
16	2	1	1	1	1	1	7
17	3	4	4	3	3	3	20
18	5	5	5	5	5	5	30
19	4	4	4	4	4	4	24
20	5	5	5	5	5	5	30
21	4	4	4	4	4	4	24
22	4	5	5	5	5	5	29
23	2	2	2	2	2	2	12
24	4	4	4	4	5	5	26
25	5	5	5	5	5	5	30
26	4	4	4	4	4	4	24
27	4	4	4	4	4	4	24
28	4	4	4	4	4	4	24
29	4	4	4	4	4	4	24
30	4	4	4	4	4	4	24

Lampiran 7. Responden Penelitian

Penelitian dilakukan dengan menyebar kuesioner kepada responden yaitu Konsumen Bumdes Desa Penuktukan. Dengan jumlah responden sebanyak 60 orang. Adapun responden penelitian sebagai berikut:

No. Res	Nama	Usia	Jenis Kelaminn	Alamat
1	Nyoman Istiani	P	40	Br.Kanginan
2	Nengah Sayang	L	25	Br.Kanginan
3	Made Sumiarti	P	30	Br.Kanginan
4	Made Arti	P	45	Br.Kanginan
5	Made Sentika	L	35	Br.Kanginan
6	Gede Yudi	L	48	Br.Kanginan
7	Kadek Lira Dwi Priyanti	P	20	Br.Kanginan
8	Nyoman Sarya	P	21	Br.Kawanan
9	Nengah Ariana	L	23	Br.Kawanan
10	Made Arbawa	L	24	Br.Kawanan
11	Kadek Sudarmana	L	25	Br.Kawanan
12	Kadek Oka	L	27	Br.Kawanan
13	Kadek Putra	L	35	Br.Kawanan
14	Luh Sri Astini	P	19	Br.Kawanan
15	Luh Juniati	P	18	Br.Belimbing
16	Made Ariwiranata	L	19	Br.Belimbing
17	Kadek Ardiasa	L	20	Br.Belimbing
18	Komang Tri Prasetya	L	21	Br.Kawanan
19	Kadek Trio	L	18	Br.Kawanan
20	Ketut Sari	L	19	Br.Kawanan
21	Made Yuda	P	20	Br.Kawanan
22	Luh Indiri Yanti	P	23	Br.Batu Lumbang
23	Nyoman Suasta	L	24	Br.Batu Lumbang
24	Gede Darmawan	L	26	Br.Batu Lumbang
25	Nyoman Artajaya	L	27	Br.Batu Lumbang
26	Komang Sartini	P	20	Br.Belimbing
27	Gede Potag	L	19	Br.Kawanan
28	Made Parta	L	18	Br.Kawanan
29	Gede Mawar	L	17	Br.Kawanan
30	Gede Sindu Yasa	L	20	Br.Kawanan
31	Gede Sadu Yasa	L	21	Br.Kawanan
32	Komang Pande	L	22	Br.Belimbing
33	Komang Ayu Triwati	P	25	Br.Belimbing
34	Gede Agus Suardana	L	33	Br.Belimbing
35	Gede Yobi Pratama	L	34	Br.Kawanan
36	Luh Sri Suksma Dewi	P	32	Br.Kawanan
37	Ketut Superwati	P	23	Br.Batu Lumbang

38	Ketut Nyamprut	L	41	Br.Batu Lumbang
39	Gede Hermawan	L	23	Br.Belimbing
40	Made Agus Kusuma	L	20	Br.Kawanan
41	Gede Putra Wibawa	L	21	Br.Kawanan
42	Nyoman Suksma	P	22	Br.Kawanan
43	Kadek Mahendra	L	23	Br.Kawanan
44	Gede Widiada	L	25	Br.Kawanan
45	Luh Supandeni	P	30	Br.Kawanan
46	Gede Wiadnyana	L	31	Br.Belimbing
47	Luh Putri Asih	P	32	Br.Belimbing
48	Gede Deo Pramana	L	33	Br.Belimbing
49	Made Suisma	L	29	Br.Kawanan
50	Gede Budiadnya	L	28	Br.Belimbing
51	Luh Purnasih	P	22	Br.Belimbing
52	Kadek Candra Adinata	L	20	Br.Belimbing
53	Gede Yogi Adinata	L	20	Br.Kawanan
54	Made Putrawan	L	21	Br.Kawanan
55	Komang Ari Putri Lestari	P	20	Br.Batu Lumbang
56	Luh Dewi Asih	P	21	Br.Batu Lumbang
57	Gede Agus Wiarta	L	21	Br.Belimbing
58	Komang Sarayanti	P	23	Br.Belimbing
59	Kadek Dion Putra Ambara	L	22	Br.Belimbing
60	Ketut Ayu Lestari	p	20	Br.Belimbing

Lampiran 8. Data Ordinal Kuesioner Penelitian

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

No. Res	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	TOTAL Y
1	4	3	3	3	3	5	3	4	3	4	35
2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	42
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	40
6	5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	34
7	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	46
8	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
9	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	31
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
11	4	3	3	3	3	5	3	4	3	3	34
12	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	42
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
15	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	40

57	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	45
58	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	43
59	5	3	3	3	3	3	5	3	3	5	36
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

2. Variabel Harga (X_2)

No. Res	X1. 1	X1. 2	X1. 3	X1. 4	X1. 5	X1. 6	X1. 7	X1. 8	TOTAL X1
1	4	4	5	4	4	5	4	4	34
2	4	4	4	3	4	4	4	4	31
3	4	5	5	4	5	5	4	5	37
4	5	4	4	5	4	4	5	4	35
5	4	4	4	4	4	4	4	4	32
6	5	5	3	5	5	3	5	5	36
7	5	5	5	3	5	5	5	5	38
8	4	4	4	4	4	4	4	4	32
9	5	5	4	5	5	4	5	5	38
10	5	4	4	5	4	4	5	4	35
11	4	4	5	3	4	5	4	4	33
12	4	4	4	4	4	3	4	4	31
13	4	5	5	4	5	5	4	5	37
14	4	4	4	3	4	3	4	4	30
15	5	3	4	5	4	4	5	4	34
16	4	5	3	4	5	3	4	5	33
17	4	5	5	4	5	5	4	3	35
18	4	4	4	4	4	4	4	4	32
19	4	5	3	4	5	4	4	5	34
20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
21	4	4	5	4	4	5	4	4	34
22	4	4	4	4	4	4	4	4	32
23	4	5	5	4	5	5	4	3	35
24	5	4	5	5	4	5	5	4	37
25	3	4	4	3	4	4	3	4	29
26	5	5	4	4	3	4	5	5	35
27	4	5	5	4	5	5	4	5	37
28	4	4	4	4	4	4	4	4	32
29	4	4	4	4	4	4	4	4	32
30	5	4	4	5	4	4	5	4	35
31	4	4	5	4	4	5	4	4	34

3. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

No. Res	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	TOTAL X1
1	4	5	4	4	3	4	24
2	4	4	4	4	4	4	24
3	5	4	4	5	5	4	27
4	4	4	3	3	3	3	20
5	5	4	4	4	4	4	25
6	5	4	5	3	3	5	25
7	5	5	5	5	5	5	30
8	4	4	4	4	4	4	24
9	5	3	5	3	3	5	24
10	4	5	5	4	4	5	27
11	4	5	4	3	4	4	24
12	4	4	4	4	4	4	24
13	5	5	4	5	4	4	27
14	4	3	4	3	3	4	21
15	4	4	3	4	4	3	22
16	5	3	4	3	3	4	22
17	5	5	4	5	5	4	28
18	4	4	3	4	3	3	21
19	4	3	4	3	3	4	21
20	4	4	4	4	4	4	24
21	4	5	4	3	4	4	24
22	4	4	3	4	4	3	22
23	5	5	3	4	4	3	24
24	4	3	5	4	3	5	24
25	4	4	3	4	3	3	21
26	5	3	5	3	4	5	25
27	5	5	4	5	4	4	27
28	4	4	4	4	4	4	24
29	4	3	4	3	3	4	21
30	4	4	3	4	3	3	21
31	4	5	4	3	3	4	23
32	4	4	5	4	5	5	27
33	5	5	5	5	5	5	30
34	4	3	4	3	3	4	21
35	4	4	5	4	4	5	26
36	5	3	5	4	3	5	25
37	5	5	4	5	5	4	28

38	4	4	4	4	4	4	24
39	4	3	4	3	3	4	21
40	4	4	4	4	4	4	24
41	4	5	3	3	3	3	21
42	4	4	4	4	4	4	24
43	5	5	4	5	5	4	28
44	4	4	3	3	3	3	20
45	4	4	4	4	4	4	24
46	5	3	4	3	3	4	22
47	5	5	4	5	5	4	28
48	4	4	3	4	3	3	21
49	4	3	3	3	3	3	19
50	4	4	5	4	4	5	26
51	4	5	3	3	3	3	21
52	4	4	5	4	5	5	27
53	5	5	4	5	4	4	27
54	4	3	4	3	3	4	21
55	4	4	4	4	4	4	24
56	5	3	3	3	3	3	20
57	5	5	4	5	4	5	28
58	5	4	5	4	4	5	27
59	4	4	5	3	3	5	24
60	4	4	4	4	4	4	24

Lampiran 09. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1
Gambaran umum responden

Keterangan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Laki-laki	40	60%
Perempuan	20	40%
Total	60	100%

Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	10,059	1,504		6,687	,000
	Kualitas Pelayanan	,359	,038	,777	9,394	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan



Lampiran 13. Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	,503	2,672		,188	,851
	Kualitas Pelayanan	,308	,036	,666	8,553	,000
	Harga	,340	,082	,322	4,126	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,833 ^a	,695	,684	1,525

a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Pelayanan

Lampiran 14. Hasil Uji t dan Uji f

1. Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	10,059	1,504		6,687	,000
	Kualitas Pelayanan	,359	,038	,777	9,394	,000

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	4,286	3,947		1,086	,282
	Harga	,581	,116	,550	5,018	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

2. Uji f

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	301,412	2	150,706	64,822	,000 ^b
	Residual	132,521	57	2,325		
	Total	433,933	59			

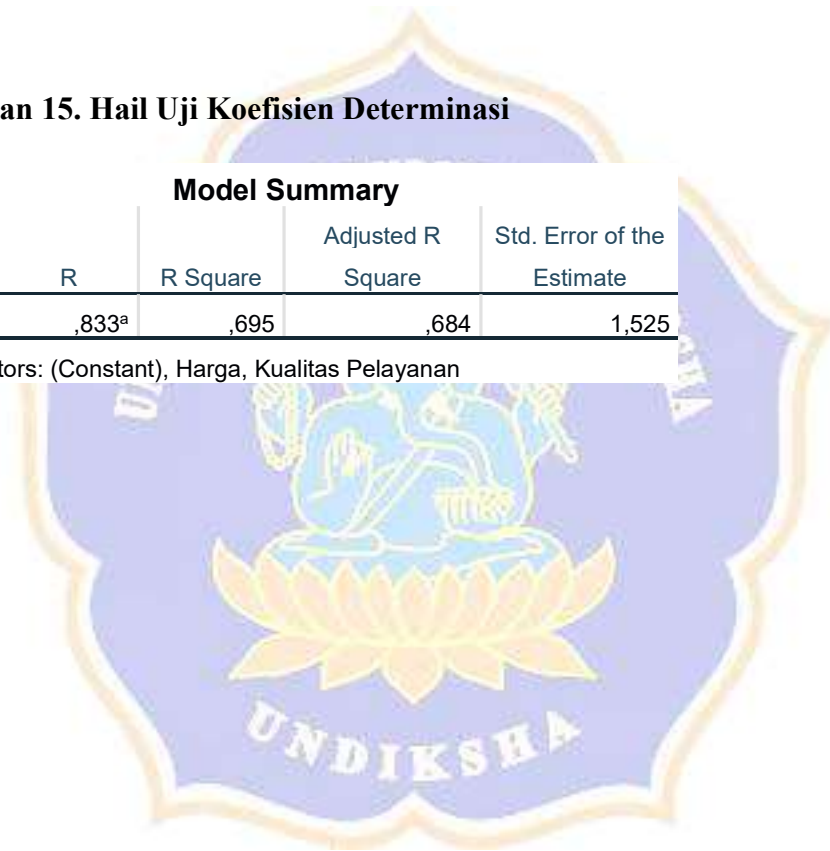
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Pelayanan

Lampiran 15. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,833 ^a	,695	,684	1,525

a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Pelayanan



Lampiran 16. Deskripsi Variabel Penelitian

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Tabel 4.3
Persepsi Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X₁)

No	Pernyataan	Jumlah Jawaban (Responden)					Total Skor *	Rata-Rata Skor **	Kategori Penilaian
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)			
1	X1.1	0	0	144	124	50	318	4,41	Sangat Tinggi
2	X1.2	0	0	54	108	75	237	3,95	Tinggi
3	X1.3	0	0	60	108	115	283	4,71	Sangat Tinggi
4	X1.4	0	0	90	80	50	220	3,6	Tinggi
5	X1.5	0	0	90	100	25	215	3,58	Tinggi
6	X1.6	0	0	60	120	50	230	3,83	Tinggi
7	X1.7	0	0	54	108	75	185	3,95	Tinggi
8	X1.8	0	0	90	60	75	225	3,75	Tinggi
9	X1.9	0	0	60	100	75	235	3,91	Tinggi
10	X1.10	0	0	45	140	50	235	3,91	Tinggi
Jumlah Skor		0	0	747	1048	640	2383	39,71	Tinggi
		Rata-rata Skor ***						3,9	

Sumber : Data diolah, 2024



2. Variabel Harga (X₂)

Tabel 4. 4
Persepsi Responden Terhadap Variabel Harga (X₂)

No	Pernyataan	Jumlah Jawaban (Responden)					Total Skor *	Rata- Rata Skor **	Kategori Penilaian
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)			
1	X2.1	0	0	54	108	75	237	3,95	Tinggi
2	X2.2	0	0	60	108	115	283	4,71	Tinggi
3	X2.3	0	0	90	80	50	220	3,6	Tinggi
4	X2.4	0	0	90	100	25	215	3,58	Tinggi
5	X2.5	0	0	60	120	50	230	3,83	Tinggi
6	X2.6	0	0	54	108	75	237	3,95	Tinggi
7	X2.7	0	0	90	60	75	225	3,75	Tinggi
8	X2.8	0	0	60	100	75	235	3,91	Tinggi
Jumlah Skor		0	0	558	784	540	1882	31.36	Tinggi

Sumber: Data diolah,2024

3. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Tabel 4.5
**Persepsi Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan
(Y)**

No	Pernyataan	Jumlah Jawaban (Responden)					Total Skor *	Rata- Rata Skor **	Kategori Penilaian
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)			
1	Y1	0	0	90	100	25	215	3,58	Tinggi
2	Y2	0	0	60	120	50	230	3,83	Tinggi
3	Y3	0	0	54	108	75	237	3,95	Tinggi
4	Y4	0	0	60	120	50	230	3,83	Tinggi
5	Y5	0	0	90	60	75	225	3,75	Tinggi
6	Y6	0	0	60	100	75	235	3,91	Tinggi
Jumlah Skor		0	0	414	608	350	1320	22	Tinggi
Rata-rata Skor ***								3,6	

Sumber : Data diolah,2024

Lampiran 17. Dokumentasi





RIWAYAT HIDUP

I Gede Ngurah Putra Adnyana lahir pada tanggal 13 Juni 2001. Penulis lahir sebagai anak pertama dari I Gede Usan Dana dan Made Sumiarti. Penulis berkebangsaan Indonesiadan beragama Hindu. Kini penulis beralamat di Desa Penuktukan, Kecamatan Tejakula, Kabupaten Buleleng, , Provinsi Bali. Penulis menyelesaikan Pendidikan Sekolah Dasar di SDN 3 Penuktukan 2014. Selanjutnya, penulismelanjutkan pendidikan di SMPN 2 Tejakula tahun 2017. Kemudian, penulis melanjutkan pendidikan di SMKN 1 Tejakula tahun 2020. Setelah lulus SMK, penulis melanjutkan Pendidikan ke jenjang perguruan tinggi di Universitas Pendidikan Ganesha. Sampai pada tahap penulisan skripsi ini, penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa Pendidikan Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha. Penulis telah menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bumdes Desa Penuktukan”.