



LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS EKONOMI

Jalan Udayana No. 11 Singaraja-Bali. Telepon : (0362) 26830
Website : <http://www.fe.undiksha.ac.id/>

Nomor : 1015/UN48.13.1/DL/2024

Singaraja, 29 Mei 2024

Lamp. : -

Hal : *Permohonan Data dan Penelitian*

Kepada Yth. Kepala Toserba, Cempaka, Desa Celukan Bawang
di-
Tempat

Dengan Hormat,

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha menerangkan bahwa mahasiswa/i tersebut dibawah ini :

Nama : Putu Yudi Artana
NIM. : 2017011007
Fakultas : Ekonomi
Jurusan/Prodi. : Ekonomi & Akuntansi / S1 Pendidikan Ekonomi

Bermaksud mengadakan penelitian lapangan untuk menempuh atau menyusun tugas akhir, skripsi dan melengkapi tugas lainnya. Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon izin agar mahasiswa kami dapat diterima dan diberikan data di tempat yang Bapak/Ibu/Sdr. Pimpin.

Demikian surat ini kami buat agar bisa digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih.

a.n. Dekan,
Wakil Dekan I,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M. Si.
NIP. 196810291993032001



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Catatan :

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini tertanda ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BsrfE
- Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan *qr code* yang telah tersedia

Lampiran 2 Data Penjualan Toserba Cempaka Periode Bulan Januari-Desember Tahun 2023.

No	Bulan	Jumlah Penjualan Toserba Cempaka(Rp)
1	Januari	Rp. 1.565.368.54
2	Februari	Rp. 1.429.010.09
3	Maret	Rp. 1.637.764.04
4	April	Rp. 1.511.150.05
5	Mei	Rp. 1.522.735.01
6	Juni	Rp. 1.739.385.10
7	Juli	Rp. 2.086.718.07
8	Agustus	Rp. 2.064.268.05
9	September	Rp. 1.791.428.05
10	Oktober	Rp. 1.872.528.52
11	November	Rp. 2.026.433.05
12	Desember	Rp. 2.191.498.06



Lampiran 3 Hasil Wawancara Konsumen tentang Kualitas Pelayanan Saat Observasi Awal

Nama	Alamat	Apakah anda merasa puas berbelanja di Toserba Cempaka?	Berikan pendapat anda terhadap jawaban yang anda pilih.
Agus	Desa tinga tinga BD mertasari	Tidak Puas	Barangnya kurang lengkap dan tempatnya kurang bersih
Kadek Nanda Merta Aditya	Br.Mertasari, desa tinga tinga	Tidak Puas	Karena produknya ada yang berdebu
Putu Sudarmi	Bd Merta Sari, Desa Tinga-Tinga	Tidak Puas	Karena barang yang dijual tidak tertata rapi
Luh Putu Delvia Fryantika	Desa Tinga tinga,grogak	Puas	Karena di toserba harga barang barangnya terjangkau dan lengkap
Edo kurniawan	Desa tinga-tinga ,bnjr mertasari	Puas	Saya sangat puas berblanja di toserba cempaka karna pelayanannya bagus dan ramah'
O.os_Brayen	tinga tinga	Puas	toserba cempaka tempat saya ngopi stiap hari
Yuda adnyana	Desa tinga-tinga Bd mertasari	Puas	Karena belanja di toserba cempaka pelayanannya ramah"
Sonia Oktapiani	Desa Tukad Sumage	Tidak Puas	Karena barang yang terdapat di rak berantakan
Dinar Oktaviani	Bd Brombong	Tidak Puas	Karena tidak terdapat harga di rak, sehinnnga tidak mengetahui harga barang yang ada di rak
Leila Aziz	Desa Celukan Bawang	Tidak Puas	Karena rak barang yang terkadang masih kotor dan berantakan
Ika Nur Fadila	Desa Celukan Bawang	Tidak Puas	Karena waktu berbelanja disana, tidak terdapat harga dari produk tersebut.
Ade Munindar Zakia	Desa Celukan Bawang	Tidak Puas	Karena barang yang ditaruh di rak masih berantakan dan masih terdapat barang

Nama	Alamat	Apakah anda merasa puas berbelanja di Toserba Cempaka?	Berikan pendapat anda terhadap jawaban yang anda pilih.
			yang tidak diisi harga di rak tersebut
Ida Bagus Adi Pratama	Desa Patas	Tidak Puas	Dikarenakan harga yang kurang terjangkau
Kadek Aditya saptura	Desa tinga tinga	Puas	Produk yang di jual lumayan lengkap
Diah Oktavianingsih	Desa Celukan Bawang	Tidak Puas	Barangnya masih ada yang berdebu
Agung ananda	desa celukan bawang	Puas	Pelayanan yang ramah
Putu Rista Adriani	Desa Patas	Tidak Puas	banyak barang di rak yang tidak isi harga
Bagas weda	desa patas	Puas	Karena adanya wifi gratis
Kertiyasa	celukan bawang	Tidak Puas	Tidak mencantumkan harga pada produk yang dijual
Renita Safitri	Desa Brombong	Tidak Puas	Tidak terdapat harga di rak barang
Komang triyana juliandika	desa pungulon	Puas	Karena ada tempat untuk nongkrong
Kadek Sylvania Dewi	Desa Tukad Sumage	Tidak Puas	karena rak belanja yang masih berdebu
Kadek Ayu Paramitha	Bd. Taman Sari, Desa Tinga-Tinga	Tidak Puas	Karena tidak terdapat harga di rak barang
Kadek ari jatiana	desa tinga tinga	Puas	Karena buka sampai jam 12 malam
Luh Mirah Juniantari	Desa Patas	Puas	Karena harga barang disana murah murah
Luh Deseria Malika Putri Gandi	Desa Celukan bawang	Tidak Puas	Pelayanannya kurang baik
Kadek Irma Dwilestari	Desa Brombong	Puas	Tempatnya sangat nyaman untuk berbelanja
Putu Dita Mahariani	Desa Patas	Tidak Puas	Karena tidak lengkap

Nama	Alamat	Apakah anda merasa puas berbelanja di Toserba Cempaka?	Berikan pendapat anda terhadap jawaban yang anda pilih.
Made Senja Dwiartini	Desa TukadSumaga	Puas	Karena Pelayanannya Sangat Ramah
Ferdinand	Tinga-Tinga	Puas	Bagus, lengkap
Kadek Agus Pratama	Tinga-Tinga	Puas	Saya sangat puas belanja di toserba cempaka



Lampiran 4 Hasil Wawancara Konsumen tentang Harga SAat Observasi Awal

Nama	Alamat	Apakah anda puas dengan harga yang ditetapkan oleh Toserba Cempaka dibandingkan dengan toko-toko yang lain?	Berikan pendapat anda terkait dengan jawaban yang sudah anda pilih
Made kusuma wardana	Desa patas	Tidak Puas	Harga tidak cocok
Kadek anggi prayudi	Desa patas	Tidak Puas	Harga terlalu mahal
Made devi sekar	Desa yehbiu	Tidak Puas	Harga tidak sesuai dengan di kasir
Dyan bella irma yanti	Desa tinga tinga	Tidak Puas	Harga tidak cocok
Putu intan sathia putri	Desa grokgak	Tidak Puas	Harga tidak cocok
Ketut arimbawa santosa	Desa patas	Tidak Puas	Harga terlalu mahal
Kadek jenny sanghai	Desa grokgak	Tidak Puas	Harga tidak cocok
Kadek rika yanti	Desa patas	Tidak Puas	Harga terlalu mahal
Kadek yuliani dewi	Desa tinga tinga	Tidak Puas	Harga tidak cocok
Komang angga prayoga	Desa celukan bawang	Tidak Puas	Harga tidak sesuai
Putu listiana dewi	Celukan bawang	Tidak Puas	Harga tidak cocok
Putu feby indraswari	Desa tinga tinga	Tidak Puas	Harga terlalu mahal
Kadek yoga pranata	Desa patas	Tidak Puas	Harga tidak sesuai
Made dwik putra anindia	Desa patas	Tidak Puas	Harga tidak cocok
Komang yolanda maha dewi	Desa celukan bawang	Tidak Puas	Harga tidak sesuai

Nama	Alamat	Apakah anda puas dengan harga yang ditetapkan oleh Toserba Cempaka dibandingkan dengan toko-toko yang lain?	Berikan pendapat anda terkait dengan jawaban yang sudah anda pilih
Kadek nanda merta	Desa tinga tinga	Tidak Puas	Harga terlalu mahal
Gede yuda adnyana	Desa celukan bawang	Tidak Puas	Harga tidak cocok
Mohamad salam	Desa grokgak	Puas	Harga sesuai
Sonia oktapiani	Desa tinga tinga	Puas	Garga sesuai
Kadek dhe paramita	Desa celukan bawang	Puas	Harga murah
Kadek adi wicaksari	Desa grokgak	Puas	Harga terjangkau
Made vina kartikawati	Desa celukan bawang	Puas	Harga sesuai
Putu diah prasetiani	Desa patas	Puas	Harga cocok
Ni made senja dwiartini	Desa tinga tinga	Puas	Harga murah
Luh nadya kartika dewi	Desa yehbiu	Puas	Harga terjangkau
Gusti ayu gekmanik	Desa patas	Puas	Garga murah
Komang rossy kristina dewi	Desa tinga tinga	Puas	Harga sesuai
Niluh gede jatmitadewi	Desa grokgak	Puas	Harga sesuai
Putu ayu melianingsih	Desa celukanbawang	Puas	Harga murah
Made deseria malika putrigandi	Desa tinga tinga	Puas	Harga terjangkau
Komang diah sastika dewi	Desa celukan bawang	Puas	Harga murah

Lampiran 5 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toserba Cempaka di Desa Celukan Bawang”

Kepada responden yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan skripsi pada Fakultas Ekonomi Jurusan Ekonomi dan Akutansi Universitas Pendidikan Ganesha denan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Toserba Cempaka di Desa Celukan Bawang. Maka saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i agar meluangkan waktunya sejenak untuk mengisi kuesioner atau pernyataan yang dilampirkan. Jawaban daripada Bapak/Ibu/Saudara/i yang sudah diberikan akan sangat membantu penelitian ini dan kuesioner ini dapat digunakan apabila sudah terisi semua.

Seluruh informasi serta data yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya dipergunakan untuk kepentingan akademis penelitian semata. Saya ucapkan terimakasih kepada Bapak/Ibu/Saudara/i yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini secara objektif dan benar.

Hormat Saya

Putu Yudi Artana

1. IDENTITAS RESPONDEN

Nama Responden :

Usia :

Jenis Kelamin :

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

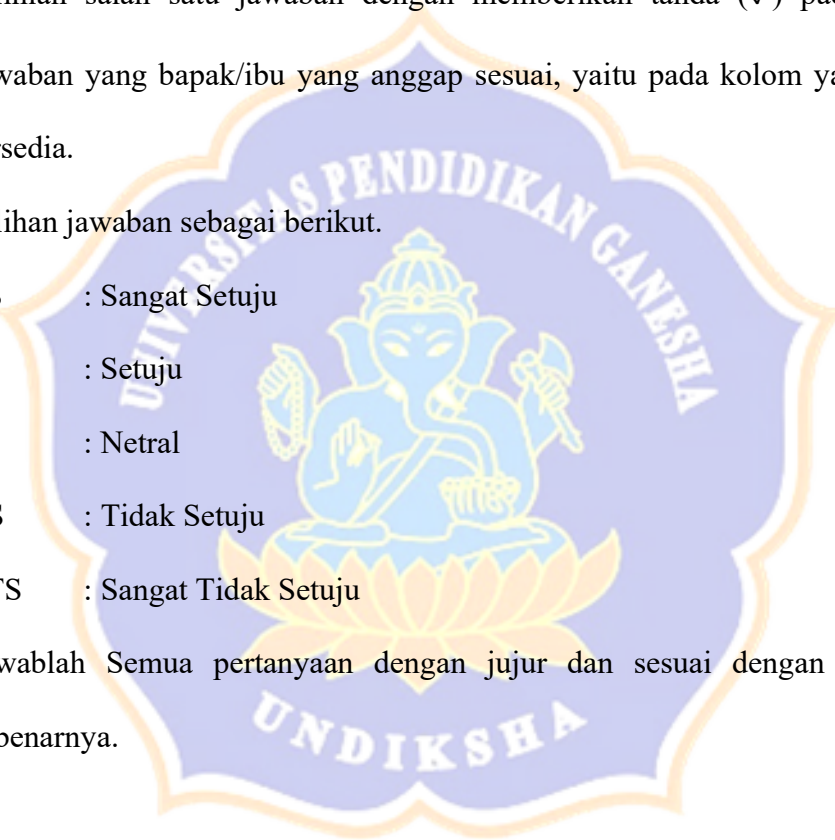
S : Setuju

N : Netral

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 Variabel	SS	S	N	TS	STS
A	Kehandalan (<i>Reability</i>)					
1	Karyawan toko selalu memberikan pelayanan yang baik dan ramah					
2	Karyawan toko dengan sigap menunjukkan tempat produk yang dibutuhkan konsumen					
B	Daya Tanggap (<i>Responsivensess</i>)					
3	Karyawan toko membantu konsumen untuk mengambil barang yang dibutuhkan konsumen					
4	Karyawan toko selalu tanggap dalam melayani permintaan konsumen					
C	Jaminan (<i>Asurance</i>)					
5	Pihak toko akan memberikan pengembalian produk jika konsumen tidak menerima struk pembelian atau nota					
6	Pihak toko akan memberikan jaminan uang kembali jika barang yang dibeli kadaluwarsa					
D	Empati (<i>Empathy</i>)					
7	Karyawan toko memberikan senyum dan sapa pada saat memberikan pelayanan					
8	Karyawan menginformasikan terkait adanya harga promo pada suatu produk					
E	Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)					
9	Karyawan toko berpenampilan rapi dan sopan					
10	Kondisi ruangan toko bersih dan penataan produk yang rapi.					

2. Harga (X2)

No	Indikator Variabel	SS	S	N	TS	STS
A	Keterjangkauan Harga					
11	Harga barang terjangkau untuk semua kalangan					

12	Harga barang yang ditawarkan tidak memberatkan konsumen					
B	Harga sesuai Kemampuan atau Daya Saing Harga					
13	Harga yang diberikan lebih murah dibandingkan dengan tempat lain (pesaing).					
14	Harga produk yang ditawarkan oleh toko mampu bersaing dengan harga yang ditawarkan pasar.					
C	Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk					
15	Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas yang diberikan					
16	Harga sesuai dengan kondisi barang yang diberikan					
D	Kesesuaian Harga dengan Manfaat					
17	Harga produk yang ditawarkan sesuai dengan manfaat yang dirasakan konsumen					
18	Harga produk yang ditawarkan menghemat biaya saya dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari					

3. Kepuasan Konsumen (Y)

No	Indikator Variabel	SS	S	N	TS	STS
A	Membeli lagi					
19	Saya akan melakukan pembelian ulang produk di toko ini karena tempatnya yang nyaman					
20	Saya akan melakukan pembelian ulang produk di toko ini karena pengalaman berbelanja yang menyenangkan					
B	Merekomendasikan Kepada Orang Lain					
21	Saya akan merekomendasikan toko ini kepada teman dan keluarga jika ada yang bertanya terkait toko yang menyediakan kebutuhan sehari-hari yang lengkap.					
22	Saya akan melakukan promosi mengenai toko ini baik online maupun offline dengan klaim harga yang murah dan pelayanan yang memuaskan					

C	Kurang Memperhatikan Iklan dan Produk Pesaing				
23	Setelah berbelanja di toko ini, saya tidak tertarik berbelanja pada tempat lain.				
24	Setelah berbelanja di toko ini, saya hanya ingin berbelanja pada toko tersebut				
D	Membeli Produk Lain dari Perusahaan Yang Sama				
25	Saya akan membeli produk yang berbeda pada toko ini karena produk yang dijual bersih dan dijaga kualitasnya.				
26	Saya akan membeli produk yang berbeda pada toko ini karena dari segi kualitas dan harga lebih terjangkau dari pesaing.				



Lampiran 6 Data Responden Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan di Toko Bunga Pertiwi Desa Celukan Bawang dengan jumlah responden sebanyak 30 orang. Daftar nama responden yang diteliti untuk uji validitas dan reliabilitas sebagai berikut.

NO	Nama	Kriteria	
		Usia	Jenis Kelamin
1	Ni Wayan Astini	30	Perempuan
2	Nyoman Sukada	45	Laki-Laki
3	Indah Kurnia Sari	24	Perempuan
4	Nyoman Armiti	20	Perempuan
5	Artika Sari Dewi	19	Perempuan
6	Dodi Agus Arta	47	Laki-Laki
7	I Putu Pasek Karyastawa	53	Laki-Laki
8	Ketut Budiada	44	Laki-Laki
9	Gede Rendi Pratama	14	Laki-Laki
10	Komang Ferry Kharisma	26	Laki-Laki
11	Nyoman Suadnyana	37	Laki-Laki
12	Komang Ari Windasari	36	Perempuan
13	Putu Dian Rismayani	15	Perempuan
14	Ari Pritasari	24	Perempuan
15	Ketut Bayu Andnyana	32	Laki-Laki
16	Ketut Pudaksi	27	Perempuan
17	Siti Fatimah	43	Perempuan
18	Sinta Wahyu Safitri	21	Perempuan
19	Kadek Dwi Aryani	30	Perempuan
20	Agus Wahib	41	Laki-Laki
21	Firmansyah	25	Laki-Laki
22	Nur Holifah	53	Perempuan
23	Eliska Pratiwi	28	Perempuan
24	Lukman Hakim	34	Laki-Laki
25	Krisna Dela Suryanata	21	Laki-Laki
26	Kadek Aryantini	42	Perempuan
27	Komang Suci Aryani	24	Perempuan
28	Muhamad Firman	30	Laki-Laki
29	Luh Padmawati	57	Perempuan
30	Andika Yasa Weda	36	Laki-Laki

Lampiran 7 Rekapitulasi Hasil Uji Coba

1. Uji Validitas

Menurut Gozhali (2018:51) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisioner. Kuisioner dikategorikan valid apabila pertanyaan dalam kuisioner atau instrument dapat menjabarkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner. Uji ini memakai teknik kolerasi (Product Moment Correlation Analysis), dengan melaksanakan perbandingan terhadap hasil r hitung dengan r tabel dengan nilai signifikansi yaitu 5%. Kriteria pengambilan keputusannya ialah Jika nilai r hitung $>$ r tabel, maka item kuisioner dinyatakan valid dan sebaliknya Jika nilai r hitung $<$ r tabel, maka item kuisioner dinyatakan tidak valid. Sampel pada pengujian ini berjumlah 30 sehingga R tabel pada pengujian ini mengacu pada degree of freedom (df) $n-2$ yakni $30-2=28$. Sehingga didapat r tabel 0,361 dengan uji dua sisi.

Pengujian dilaksanakan dengan bantuan program Statistical Package for Social Science (SPSS) for windows versi 26. Berdasarkan uji validitas yang telah dilakukan, diperoleh hasil daripada keseluruhan kuisioner yang nampak pada tabel 1.

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0.596	0.361	Valid
		X1.2	0.507	0.361	Valid
		X1.3	0.458	0.361	Valid
		X1.4	0.429	0.361	Valid
		X1.5	0.5	0.361	Valid
		X1.6	0.621	0.361	Valid
		X1.7	0.507	0.361	Valid
		X1.8	0.56	0.361	Valid

No	Variabel	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
		X1.9	0.429	0.361	Valid
		X1.10	0.507	0.361	Valid
2	Harga (X2)	X2.1	0.731	0.361	Valid
		X2.2	0.732	0.361	Valid
		X2.3	0.367	0.361	Valid
		X2.4	0.603	0.361	Valid
		X2.5	0.576	0.361	Valid
		X2.6	0.714	0.361	Valid
		X2.7	0.65	0.361	Valid
		X2.8	0.496	0.361	Valid
3	Kepuasan Konsumen (Y)	Y.1	0.74	0.361	Valid
		Y.2	0.691	0.361	Valid
		Y.3	0.79	0.361	Valid
		Y.4	0.781	0.361	Valid
		Y.5	0.672	0.361	Valid
		Y.6	0.79	0.361	Valid
		Y.7	0.781	0.361	Valid
		Y.8	0.646	0.361	Valid

Sumber: Data primer diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa setiap pernyataan memiliki nilai r hitung > r tabel. Sehingga keseluruhan pernyataan dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2018:45) reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Kuisisioner dikategorikan reliabel apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji ini menggunakan croncbach's Alpha. Croncbach's alpha > 0,06 maka butir kuisisioner tersebut dikatakan reliabel (layak). Cronbach's alpha < 0,06 maka butir kuisisioner tersebut dikatakan tidak reliabel. Pengujian ini dilaksanakan dengan bantuan program Statistical Package for Social Science (SPSS) for windows versi 26. Berdasarkan uji yang telah

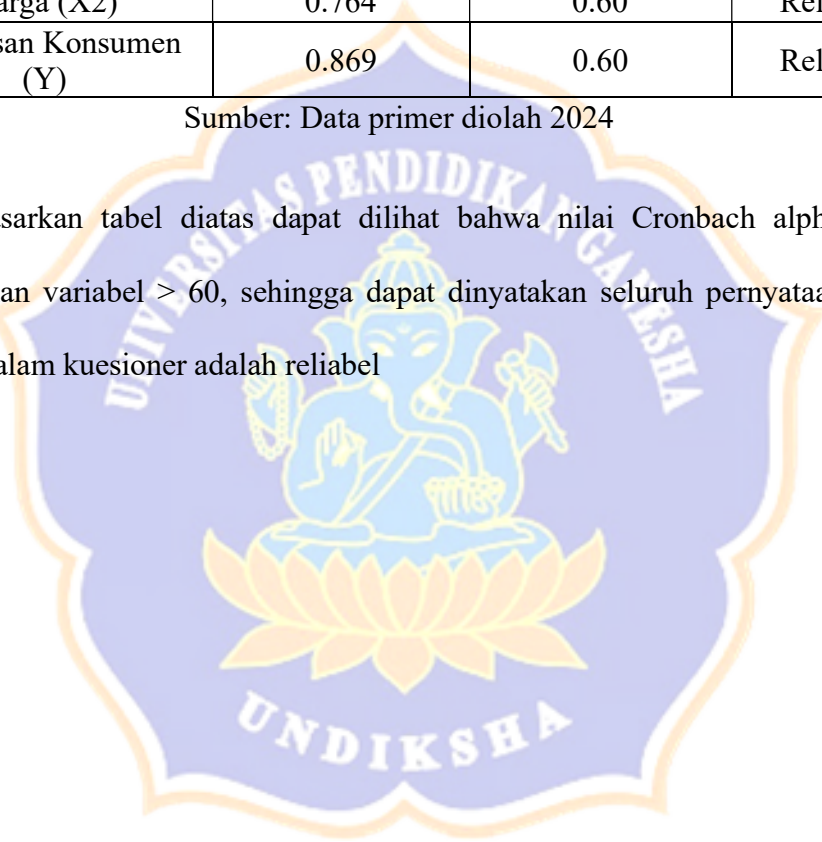
dilaksanakan, diperoleh hasil untuk kuesioner terkait Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Konsumen yang nampak pada tabel 2.

Tabel 2
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Ketentuan Reliabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0.89	0.60	Reliabel
Harga (X2)	0.764	0.60	Reliabel
Kepuasan Konsumen (Y)	0.869	0.60	Reliabel

Sumber: Data primer diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai Cronbach alpha pada keseluruhan variabel > 60 , sehingga dapat dinyatakan seluruh pernyataan yang dipakai dalam kuesioner adalah reliabel



X1.6	Pearson Correlation	,929**	,196	,433*	,722*	,381*	1	,636**	,700**	,722*	,783**	,621**
	Sig. (2-tailed)	,000	,300	,017	,000	,038		,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.7	Pearson Correlation	,569**	,139	,226	,367*	,312	,636**	1	,783**	,367*	,426*	,507**
	Sig. (2-tailed)	,001	,465	,230	,046	,094	,000		,000	,046	,019	,004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.8	Pearson Correlation	,636**	,196	,289	,433*	,381*	,700**	,783**	1	,433*	,489**	,560**
	Sig. (2-tailed)	,000	,300	,122	,017	,038	,000	,000		,017	,006	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.9	Pearson Correlation	,791**	,085	,167	1,000**	,110	,722**	,367*	,433*	1	,932**	,429*
	Sig. (2-tailed)	,000	,656	,379	,000	,563	,000	,046	,017		,000	,018
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.10	Pearson Correlation	,856**	,139	,226	,932*	,172	,783**	,426*	,489**	,932*	1	,507**
	Sig. (2-tailed)	,000	,465	,230	,000	,363	,000	,019	,006	,000		,004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	,596**	,507**	,458*	,429*	,500**	,621**	,507**	,560**	,429*	,507**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,004	,011	,018	,005	,000	,004	,001	,018	,004	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).												
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).												

	Sig. (2-tailed)	,021	,005	,441	,983		,123	,065	,109	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.6	Pearson Correlation	,617**	,369*	,243	,288	,288	1	,354	,271	,714**
	Sig. (2-tailed)	,000	,045	,195	,123	,123		,055	,148	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.7	Pearson Correlation	,198	,292	,306	,522**	,341	,354	1	,408*	,650**
	Sig. (2-tailed)	,294	,117	,101	,003	,065	,055		,025	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.8	Pearson Correlation	,146	,168	,136	,202	,298	,271	,408*	1	,496**
	Sig. (2-tailed)	,443	,374	,473	,285	,109	,148	,025		,005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	,731**	,732**	,367*	,603**	,576**	,714**	,650**	,496**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,046	,000	,001	,000	,000	,005	
	N	30	30	30	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 Reliabilitas X2

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
,764	8

3. Kepuasan Konsumen (Y)

Uji Validitas Y

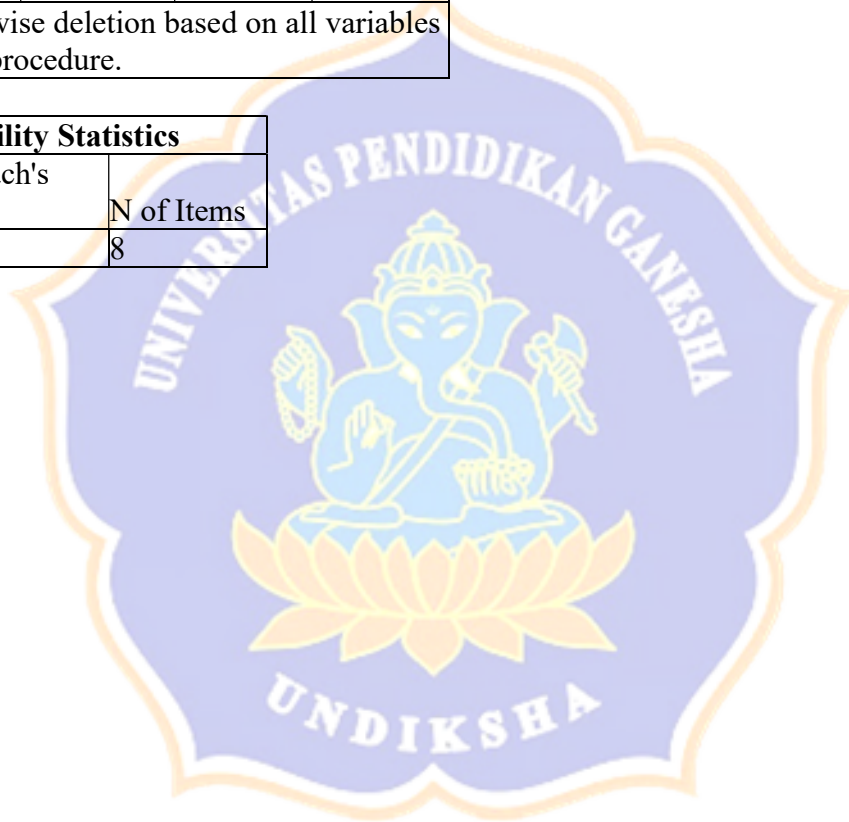
		Correlations								
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Total
Y.1	Pearson Correlation	1	,481**	,495**	,575**	,289	,495**	,575**	,338	,740**
	Sig. (2-tailed)		,007	,005	,001	,122	,005	,001	,067	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	,481**	1	,513**	,335	,428*	,513**	,335	,371*	,691**
	Sig. (2-tailed)	,007		,004	,070	,018	,004	,070	,044	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	,495**	,513**	1	,475**	,537**	1,000**	,475**	,391*	,790**
	Sig. (2-tailed)	,005	,004		,008	,002	,000	,008	,033	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.4	Pearson Correlation	,575**	,335	,475**	1	,326	,475**	1,000**	,364*	,781**
	Sig. (2-tailed)	,001	,070	,008		,079	,008	,000	,048	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.5	Pearson Correlation	,289	,428*	,537**	,326	1	,537**	,326	,560**	,672**
	Sig. (2-tailed)	,122	,018	,002	,079		,002	,079	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.6	Pearson Correlation	,495**	,513**	1,000**	,475**	,537**	1	,475**	,391*	,790**
	Sig. (2-tailed)	,005	,004	,000	,008	,002		,008	,033	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.7	Pearson Correlation	,575**	,335	,475**	1,000**	,326	,475**	1	,364*	,781**
	Sig. (2-tailed)	,001	,070	,008	,000	,079	,008		,048	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.8	Pearson Correlation	,338	,371*	,391*	,364*	,560**	,391*	,364*	1	,646**
	Sig. (2-tailed)	,067	,044	,033	,048	,001	,033	,048		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	,740**	,691**	,790**	,781**	,672**	,790**	,781**	,646**	1

Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	30	30	30	30	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 Reliabilitas 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
,869	8



2. Hasil Data Uji Coba Kuesioner Variabel Harga (X2)

Harga (X2)								
X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	Total
4	4	5	5	5	5	5	5	38
4	5	4	4	5	4	4	5	35
5	5	5	5	4	5	5	5	39
5	5	4	4	5	4	4	4	35
4	4	5	5	4	4	5	5	36
4	4	5	5	5	4	5	5	37
4	4	5	4	5	5	5	5	37
5	4	5	5	4	5	4	5	37
4	4	5	5	4	5	5	5	37
5	4	4	4	4	5	4	4	34
5	5	4	4	5	4	5	5	37
4	5	5	5	4	4	4	4	35
4	4	5	5	4	4	5	4	35
2	2	5	4	3	3	4	4	27
4	5	4	4	4	5	4	5	35
4	5	4	5	4	4	5	4	35
4	4	4	5	5	4	5	5	36
5	4	5	5	4	5	4	4	36
5	4	5	5	4	5	5	5	38
4	3	4	4	4	5	5	5	34
3	3	4	4	4	4	4	4	30
4	5	5	5	4	4	5	5	37
4	5	5	5	4	5	5	5	38
4	3	4	4	4	4	4	4	31
3	3	4	4	3	3	4	4	28
5	5	4	5	5	5	5	4	38
5	5	5	5	4	5	5	4	38
4	4	5	4	4	4	4	4	33

3. Hasil Data Uji Coba Kuesioner Kepuasan Konsumen (Y)

Kepuasan Konsumen (Y)								
Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Total
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	4	5	5	4	5	5	4	37
4	5	5	5	5	5	5	5	39
5	5	4	5	4	4	5	5	37
4	4	5	5	4	5	5	5	37
5	5	5	5	4	5	5	5	39
4	4	5	4	4	5	4	5	35
4	5	5	4	5	5	4	5	37
5	4	5	5	5	5	5	4	38
4	4	4	4	4	4	4	5	33
5	4	5	5	5	5	5	5	39
5	5	5	4	4	5	4	4	36
4	5	5	5	4	5	5	4	37
3	3	4	4	3	4	4	3	28
5	4	5	5	5	5	5	5	39
4	4	5	4	4	5	4	4	34
5	4	5	5	4	5	5	5	38
4	5	5	4	5	5	4	5	37
4	5	5	4	5	5	4	5	37
4	4	5	5	4	5	5	5	37
3	3	4	3	4	4	3	4	28
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	5	5	5	5	5	5	4	38
5	4	5	5	5	5	5	5	39
3	3	4	4	4	4	4	4	30
4	5	5	5	5	5	5	5	39
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	5	4	4	5	4	4	36

Lampiran 10 Responden Penelitian

Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yaitu konsumen pada Toserba Cempaka di Desa Celukan bawang, dengan jumlah responden sebanyak 130 orang. Adapun responden penelitian sebagai berikut:

No	Nama	Kriteria	
		Usia	Jenis Kelamin
1	Luh Pasmawati	25	Perempuan
2	I Ketut Serangan	47	Laki-Laki
3	Ketut Ardana	49	Laki-Laki
4	Kadek nanda Merta Aditya	17	Laki-Laki
5	Ismiati	28	Perempuan
6	Ni Luh Sutarmi	50	Perempuan
7	Ni Made Suryaningsih	47	Perempuan
8	Ni Made Marlina Dwi jayanti	34	Perempuan
9	Made ElfiraPutri	23	Perempuan
10	Ketut Budiada	39	Laki-Laki
11	Luh Putrini	34	Perempuan
12	Gede Ngurah Susnawa	41	Laki-Laki
13	Desak Putu Mertha	29	Perempuan
14	Made Puspa Antari	31	Perempuan
15	Ketut Sandi	35	Laki-Laki
16	Putu Artana Yasa	26	Laki-Laki
17	Kadek Sumanda	21	Laki-Laki
18	Ketut Zbayu Adnyana	32	Laki-Laki
19	Nengah Sukrawan	44	Laki-Laki
20	I Gede Dana	38	Laki-Laki
21	lili Suwendi	42	Perempuan
22	Siti Wirati	39	Perempuan
23	Suyatno	46	Laki-Laki
24	Firmansyah	41	Laki-Laki
25	I Putu Widiasta	35	Laki-Laki
26	Yono Oentoro	40	Laki-Laki
27	Ketut Tagih	40	Laki-Laki
28	Putu eka Jaya Saputra	19	Laki-Laki
29	Putu diah megawati	25	Perempuan
30	Luh Putu Setia Dewi	23	Perempuan
31	Ni Luh Srinata	27	Perempuan
32	Rika Andalanita Putri	18	Perempuan
33	Kadek Vina Darmayanti	21	Perempuan
34	Kadek Saubuana	24	Laki-Laki
35	Wayan Merta	33	Laki-Laki

36	Muhamad firman	17	Laki-Laki
37	Fahmi	20	Laki-Laki
38	Gede Angga Pradika Asnawa	27	Laki-Laki
39	Komang putrayasa	23	Laki-Laki
40	Luh Tirta	43	Perempuan
41	Nanik Suryani	45	Perempuan
42	Nyoman Arsa Widyana	43	Laki-Laki
43	Kadek Kardiasih	38	Perempuan
44	Muhamad Alvin Faiz	22	Laki-Laki
45	Desy Puspita Sari	30	Perempuan
46	Gede Arya Manggala	18	Laki-Laki
47	Wayan Djimat	37	Laki-Laki
48	I Made Sudana	41	Laki-Laki
49	Nengah Sunarta	33	Laki-Laki
50	Gunawan Sanjaya Lucky	25	Laki-Laki
51	Gede Sukada	43	Laki-Laki
52	Luh Sri Wedayanti	26	Perempuan
53	Rohmah	35	Perempuan
54	Asmah	38	Perempuan
55	Gede Diva Wira Pratama	21	Laki-Laki
56	Andy Budianto	24	Laki-Laki
57	Harry Hartono	39	Laki-Laki
58	Made Dani Arsyia	23	Laki-Laki
59	Luh Suwarti	40	Perempuan
60	I ketut Berata	42	Laki-Laki
61	Made Padmini	42	Perempuan
62	Suwarno	35	Laki-Laki
63	Ni Ketut Asih Arini	38	Perempuan
64	I Wayan Kuma	41	Laki-Laki
65	Ismail	43	Laki-Laki
66	I Gusti Gede Raka	19	Laki-Laki
67	Ketut Subudi	38	Laki-Laki
68	Putu Dio pratama wijaya	17	Laki-Laki
69	Bambang Dwi Prasetyo	42	Laki-Laki
70	Kadek Agus Pratama	23	Laki-Laki
71	Kadek Widi Kurniawan	24	Laki-Laki
72	Putu Mangku	40	Laki-Laki
73	I Made Satya Suadarma	20	Laki-Laki
74	Tridjoko	37	Laki-Laki
75	Putu Adel;ia pratiwi purna	21	Perempuan
76	Kadek Renti	43	Perempuan
77	Putu Inira Maheswary	18	Perempuan
78	Trisnayanti	32	Perempuan
79	Akso Irmananto	26	Laki-Laki

80	I Gede Arya Yoga Perkasa	22	Laki-Laki
81	Gede Ngurah rony	26	Laki-Laki
82	Gede Darmayasa	21	Laki-Laki
83	Fitri Adji Rarasati	40	Perempuan
84	Wayan Gati	45	Laki-Laki
85	Indras Wati	29	Perempuan
86	Kadek Rehindra Dantes	19	Laki-Laki
87	Tika Utami	25	Perempuan
88	Made Oka Yasa	28	Laki-Laki
89	Wayan Kamajaya	39	Laki-Laki
90	Andre Wibaya	20	Laki-Laki
91	Kadek Irma Dwi Lestari	21	Perempuan
92	Ika Nurfadilah	17	Perempuan
93	Luh Yuki Restiana Sari	29	Perempuan
94	Putu Rista Andriana	24	Perempuan
95	Putu Nadya Kartika Wati	20	Perempuan
96	Made Senja Dwiartini	19	Perempuan
97	Made Pujawati	26	Perempuan
98	Nuruf Faldilah	30	Perempuan
99	Suhartatik Catur Weni	43	Perempuan
100	M,Faizal Amin	26	Laki-Laki
101	Dodi Rahman	21	Laki-Laki
102	Nengah Rengkeg	42	Laki-Laki
103	Luh Putu Delvia Fryantika	21	Perempuan
104	Made Ginarsa	38	Laki-Laki
105	Putu Ayu Mirah Kusuma	25	Perempuan
106	Nyoman Sirat	44	Laki-Laki
107	arsini Putri	31	Perempuan
108	Ketut Nuriasa	41	Laki-Laki
109	Gede Dirga Budiman	18	Laki-Laki
110	Anggoro Wibisono	28	Laki-Laki
111	Putu Sudarmi	45	Perempuan
112	Titi Hidayanti	41	Perempuan
113	Eva Puspa Sagita	38	Perempuan
114	Komang Nata Arya Radhika	22	Laki-Laki
115	Nengah Yasa	37	Laki-Laki
116	I Ketut Suka	45	Laki-Laki
117	Renata Aurel Sutanto	17	Perempuan
118	Irma Widiyanti	45	Perempuan
119	Kadek Shintya Zisilia Maha Dewi	17	Perempuan
120	Iana Ozoran Lucky	17	Perempuan
121	Meilani Ira Rusilawati	40	Perempuan
122	Bambang Tri	31	Laki-Laki
123	Putu Surya Gutama	24	Laki-Laki
124	Ketut Mangku	44	Laki-Laki

125	Made Elfira Putri	23	Perempuan
126	Made Fery Pujangga	24	Laki-Laki
127	Made Dwiki Wikrama Putra	20	Laki-Laki
128	Made Dwi Indrawan	20	Laki-Laki
129	Rudi cahyono	39	Laki-Laki
130	Dedy Mahabagus Bandesa	24	Laki-Laki



Lampiran 11 Deskripsi Data Penelitian

1. Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	75	57.7
2	Perempuan	55	42.3
	Total	130	100

2. Deskripsi Data Responden Berdasarkan Usia

Keterangan	Jumlah	Persentase
17-27 Tahun	58	44.62%
28-38 Tahun	31	23.85%
39-50 Tahun	41	31.54%
Total	130	100.00%



Lampiran 12 Data Hasil Penelitian

1. Hasil Data Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

X1										
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	Total
3	1	2	3	2	4	2	3	2	2	24
3	3	2	2	5	2	1	2	1	2	23
3	1	4	3	1	2	2	1	1	2	20
1	1	5	3	1	4	2	2	3	2	24
3	3	4	3	3	5	2	2	2	1	28
1	1	3	3	3	3	2	1	2	1	20
1	2	4	2	3	4	2	3	1	1	23
1	2	4	2	5	3	1	3	1	1	23
3	2	1	2	1	1	2	2	1	1	16
3	2	3	2	3	1	2	3	2	1	22
1	2	3	1	3	1	1	2	3	1	18
2	1	5	2	1	4	2	1	3	1	22
2	3	2	1	4	4	2	2	3	2	25
1	1	3	1	2	1	2	3	3	2	19
3	2	4	3	1	2	2	2	3	1	23
2	2	2	2	2	3	2	3	1	2	21
2	2	3	1	1	4	2	2	1	1	19
1	2	5	3	2	1	2	2	2	2	22
2	1	4	3	1	2	2	3	2	1	21
2	2	4	2	3	4	1	3	1	2	24
1	2	3	2	1	3	2	3	1	2	20
3	2	1	3	4	2	1	3	3	1	23
2	1	4	3	3	4	1	2	2	1	23
1	3	4	3	1	1	1	2	3	2	21
1	2	1	2	1	5	1	3	2	1	19
2	3	5	3	5	4	2	2	3	2	31
2	1	2	3	1	4	2	2	1	1	19
3	3	1	3	1	4	2	1	1	2	21
2	1	2	2	4	3	2	3	1	2	22
2	3	4	1	4	5	1	2	2	2	26
3	2	3	2	5	4	1	1	3	1	25
3	2	5	2	2	4	1	2	2	1	24
1	2	3	3	3	1	2	2	2	1	20
2	1	5	1	2	3	2	1	1	1	19
1	3	3	1	2	5	1	2	3	1	22
2	2	4	2	1	2	2	2	2	1	20
1	1	1	2	2	5	1	2	3	2	20
1	1	5	2	4	1	2	1	2	2	21
1	2	2	2	1	1	1	3	3	2	18
3	2	2	3	5	5	2	3	3	2	30
1	1	5	2	2	1	2	2	1	2	19

2	2	1	3	4	3	1	3	1	2	22
3	1	3	3	3	3	1	1	3	1	22
3	2	3	1	2	4	1	2	2	2	22
3	1	2	3	5	2	1	2	3	1	23
1	2	3	1	5	5	1	3	2	1	24
3	3	4	3	5	3	2	2	2	2	29
2	1	5	1	2	1	1	2	1	2	18
1	1	1	2	4	2	2	2	1	2	18
2	1	5	2	1	5	2	1	3	2	24
3	2	5	3	1	3	1	3	1	1	23
3	3	2	2	4	5	1	2	3	1	26
2	3	4	1	1	5	2	2	1	1	22
1	2	4	3	5	3	2	2	1	2	25
2	3	5	2	5	1	1	1	2	2	24
2	2	4	3	2	1	2	2	3	2	23
2	2	4	2	5	4	2	3	2	1	27
3	2	4	1	5	3	1	1	2	1	23
3	3	3	1	2	3	2	1	3	2	23
1	3	2	3	2	2	2	2	3	1	21
3	2	2	3	5	5	1	1	2	2	26
1	1	5	3	2	5	2	3	1	2	25
2	3	1	3	5	4	2	3	1	1	25
2	3	3	1	1	1	1	3	3	2	20
2	1	5	2	1	2	1	1	1	2	18
1	2	1	1	1	2	1	1	3	1	14
2	1	5	3	5	1	1	1	3	2	24
1	3	5	2	2	3	2	1	1	2	22
1	3	3	1	2	2	2	1	1	2	18
2	2	4	1	3	3	2	1	1	1	20
1	1	3	2	5	1	1	3	3	1	21
3	3	1	3	3	1	1	2	3	2	22
3	2	1	1	4	2	2	1	2	1	19
2	3	1	3	4	1	2	1	1	2	20
2	3	2	2	1	3	2	2	1	2	20
3	3	5	3	4	3	2	2	1	2	28
3	2	5	1	4	1	1	1	3	1	22
1	1	1	2	4	2	2	2	1	2	18
3	1	4	1	2	3	2	2	1	1	20
3	2	2	3	3	3	1	3	2	1	23
2	3	4	3	1	1	2	1	1	1	19
3	2	2	1	5	1	1	2	1	1	19
2	2	5	3	2	3	1	2	3	2	25
3	2	5	3	3	3	1	3	1	2	26
3	2	1	1	1	3	1	3	3	2	20
2	2	1	2	1	1	1	2	3	2	17

3	3	1	1	4	4	2	2	3	2	25
1	1	2	3	4	4	1	1	1	1	19
2	2	2	2	3	4	1	1	2	1	20
3	1	4	3	3	4	2	2	2	2	26
3	3	3	3	1	2	1	2	1	1	20
1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	13
1	2	3	2	2	4	1	1	3	2	21
1	2	5	3	3	3	2	1	1	1	22
1	1	3	3	3	5	2	1	1	1	21
3	2	4	2	4	4	2	1	2	1	25
3	3	5	2	2	1	2	2	1	1	22
3	3	4	3	1	5	2	2	2	2	27
3	2	2	3	2	3	1	1	2	2	21
2	2	2	3	3	4	1	1	2	1	21
2	2	3	1	3	1	1	2	1	1	17
1	2	2	1	5	1	1	3	1	2	19
1	3	5	2	2	4	1	1	2	2	23
2	2	3	3	2	2	2	3	2	1	22
1	1	2	1	5	4	1	1	3	2	21
2	1	3	3	5	2	2	3	1	1	23
2	1	4	3	1	5	2	3	1	2	24
1	1	3	3	1	5	1	3	1	1	20
3	3	4	3	1	3	2	3	1	1	24
3	2	1	3	5	4	2	1	3	2	26
1	1	5	3	1	4	1	1	3	1	21
2	3	5	1	3	4	2	1	1	2	24
1	1	2	2	1	1	2	3	1	2	16
2	1	5	3	5	4	2	3	1	1	27
2	2	5	3	2	4	2	3	3	1	27
3	3	5	3	1	1	2	2	1	2	23
1	2	4	3	3	5	2	1	3	1	25
3	1	4	2	2	2	1	2	1	1	19
2	1	5	1	2	4	1	2	1	2	21
2	3	5	1	1	2	2	1	3	1	21
3	1	1	3	5	1	1	3	3	1	22
2	3	3	2	5	4	2	3	2	1	27
1	2	4	2	1	2	2	1	3	2	20
2	2	3	2	3	1	1	2	3	1	20
3	3	4	1	3	4	2	1	3	1	25
2	3	4	2	1	1	2	2	1	1	19
3	2	4	1	5	3	1	2	3	1	25
3	2	1	1	3	5	1	1	2	1	20
2	3	1	1	5	5	2	2	3	2	26
1	3	4	1	1	2	1	1	3	2	19

2. Hasil Data Penelitian Variabel Harga (X2)

X2								
X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	Total
3	4	1	5	1	5	2	4	25
2	1	2	3	5	1	2	3	19
1	5	5	4	2	2	4	5	28
4	5	4	4	2	5	5	3	32
5	1	4	5	1	5	1	5	27
3	4	2	4	3	3	2	5	26
5	3	5	4	3	4	1	1	26
5	2	4	4	5	1	4	2	27
3	3	1	3	2	3	2	3	20
5	5	2	1	3	2	2	3	23
1	3	1	5	1	2	1	1	15
5	2	4	4	2	4	4	5	30
5	4	1	4	4	5	4	4	31
4	4	1	1	3	2	2	1	18
3	4	5	1	3	2	3	5	26
2	1	3	3	3	2	5	3	22
4	4	3	1	3	4	5	1	25
2	4	4	4	3	3	3	3	26
2	3	5	2	2	3	3	1	21
3	1	4	2	3	5	5	5	28
1	4	3	5	1	2	4	4	24
2	1	1	2	4	2	4	4	20
3	5	5	4	2	4	3	1	27
2	4	4	2	2	2	2	1	19
2	5	3	5	1	5	2	1	24
2	3	4	3	5	5	2	3	27
3	4	1	2	1	4	3	3	21
5	3	1	2	2	4	4	4	25
3	5	1	1	4	1	3	3	21
3	2	5	5	5	5	2	1	28
2	3	2	5	5	5	1	1	24
5	5	4	2	2	5	4	2	29
4	2	1	4	3	3	5	1	23
4	5	5	5	1	3	3	1	27
1	1	3	3	1	4	5	2	20
5	1	4	5	1	2	4	5	27
2	4	3	4	3	5	2	4	27
4	2	4	3	5	2	2	3	25
2	1	3	1	1	2	4	2	16
1	3	2	1	5	5	5	5	27
3	3	5	3	2	3	3	2	24
5	2	1	3	5	1	2	3	22

1	1	3	2	1	2	5	2	17
2	4	1	5	2	4	1	2	21
5	1	1	2	5	2	2	3	21
5	2	3	3	5	4	2	5	29
1	5	5	4	5	1	3	4	28
4	1	4	4	1	3	3	4	24
2	5	1	5	5	3	5	3	29
1	2	4	3	3	5	2	1	21
2	1	5	2	1	3	4	5	23
4	5	2	1	4	5	5	3	29
3	1	5	4	2	5	4	2	26
4	4	4	1	5	2	4	4	28
4	4	5	5	4	1	2	5	30
2	5	5	5	1	3	4	3	28
4	5	4	2	4	5	5	2	31
5	4	4	1	5	3	2	1	25
1	5	1	3	3	3	1	3	20
3	3	1	3	2	1	4	3	20
2	1	1	4	4	4	1	5	22
5	3	5	3	1	4	3	4	28
5	2	2	2	4	4	3	1	23
2	2	2	2	1	2	5	1	17
4	5	4	4	2	2	3	5	29
1	5	2	3	2	1	3	4	21
4	1	5	1	4	3	3	2	23
1	2	5	3	3	1	5	2	22
2	4	3	5	3	3	2	1	23
4	3	4	2	2	2	2	5	24
2	4	1	5	4	3	3	1	23
3	2	3	5	3	3	1	1	21
2	3	1	3	4	2	2	1	18
5	2	2	4	5	2	1	3	24
3	5	1	4	3	1	2	1	20
3	3	4	1	4	1	4	5	25
2	1	4	4	4	2	4	2	23
4	3	1	1	4	2	5	2	22
4	3	4	2	2	3	2	5	25
2	2	2	3	3	1	3	3	19
4	3	4	3	2	1	1	1	19
2	4	2	3	4	2	2	5	24
5	1	4	3	3	1	1	3	21
1	3	4	4	1	1	2	4	20
1	3	3	3	3	1	4	1	19
3	3	3	3	2	3	2	1	20

5	4	2	3	5	5	4	2	30
5	4	1	1	4	4	1	4	24
5	4	2	4	1	5	1	3	25
3	1	4	2	2	4	1	4	21
2	3	3	3	3	2	3	1	20
1	4	2	5	3	3	5	2	25
1	4	2	4	2	5	1	2	21
3	5	4	4	2	1	1	1	21
5	3	1	3	3	4	5	1	25
3	5	5	1	5	4	2	3	28
1	5	5	2	2	3	5	1	24
4	3	5	1	1	5	2	4	25
4	5	1	4	3	3	2	3	25
4	3	2	1	3	4	2	2	21
5	5	2	3	2	1	1	1	20
4	5	1	4	5	2	2	3	26
2	4	4	1	1	4	1	1	18
3	4	3	2	1	1	4	3	21
3	3	1	1	4	4	5	2	23
3	3	3	5	4	1	5	3	27
5	1	5	3	2	4	2	1	23
3	1	1	4	1	4	2	4	20
1	4	5	2	3	2	5	5	27
2	5	1	1	4	5	4	4	26
1	1	5	5	2	4	2	3	23
5	4	5	2	3	4	2	1	26
3	2	1	1	2	2	3	5	19
5	4	4	2	5	4	5	5	34
5	1	4	2	3	4	1	4	24
1	5	4	3	3	2	1	2	21
2	1	4	3	3	4	3	3	23
3	1	5	1	2	2	3	4	21
2	1	5	1	1	5	1	1	17
2	1	5	3	1	3	4	5	24
3	3	3	3	5	3	3	2	25
5	4	1	3	4	5	3	2	27
3	2	4	3	3	3	3	2	23
3	5	2	1	3	3	1	2	20
3	1	4	4	1	4	2	3	22
3	2	5	1	2	3	4	2	22
2	2	5	5	5	2	1	2	24
1	5	2	1	3	5	1	1	19
2	1	3	4	4	4	4	2	24
4	2	4	5	3	3	3	5	29

Lampiran 13 Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepuasan Konsumen	130	12	35	23.63	4.145
Kualitas Pelayanan	130	13	31	21.99	3.117
Harga	130	15	34	23.69	3.664
Valid N (listwise)	130				



Lampiran 14 Kategori Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Konsumen

1. Kategori Kualitas Pelayanan

No	Rentan Skor	Frekuensi	Persentase	Kategori
1	$X > 40$	0	0.00	Sangat Setuju
2	$30 > X \leq 40$	1	0.77	Setuju
3	$20 > X \leq 30$	84	64.62	Netral
4	$10 > X \leq 20$	45	34.62	Tidak setuju
5	$X \leq 10$	0	0.00	Sangat Tidak setuju
Jumlah		130	100.00	

2. Kategori Harga

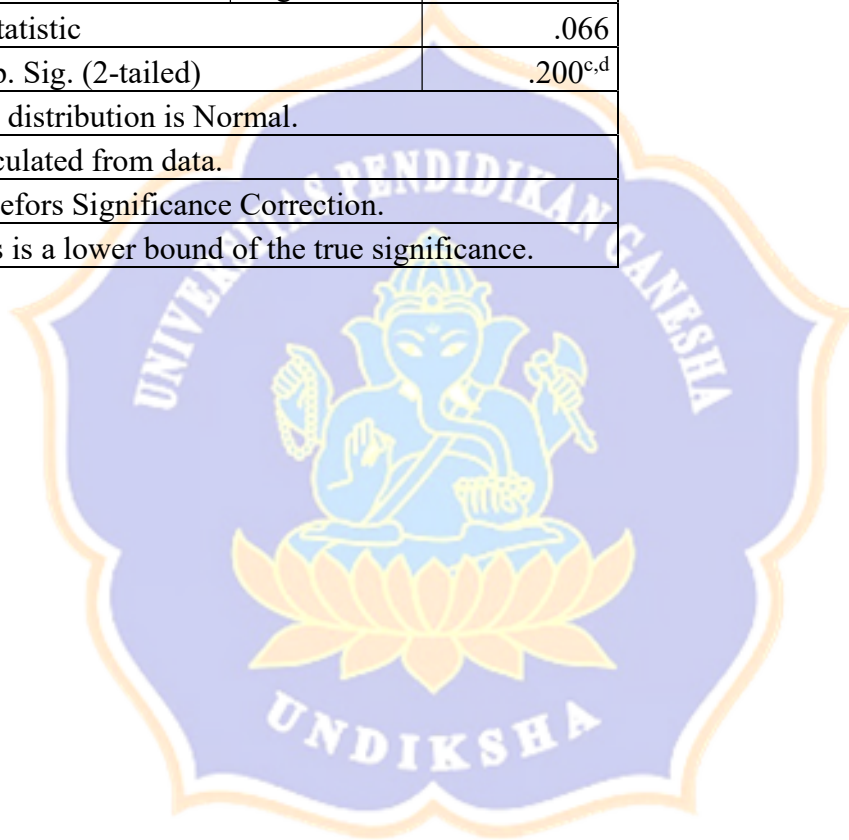
No	Rentan Skor	Frekwensi	Persentase	Kategori
1	$X_2 > 32$	1	0.77	Sangat Setuju
2	$24 > X_2 \leq 32$	52	40.00	Setuju
3	$16 > X_2 \leq 24$	75	57.69	Netral
4	$8 > X_2 \leq 16$	2	1.54	Tidak setuju
5	$X_2 \leq 8$	0	0.00	Sangat Tidak setuju
Jumlah		130	100.00	

3. Kategori Kepuasan Konsumen

No	Rentan Skor	Frekwensi	Persentase	Kategori
1	$X_2 > 32$	4	3.08	Sangat Setuju
2	$24 > X_2 \leq 32$	51	39.23	Setuju
3	$16 > X_2 \leq 24$	71	54.62	Netral
4	$8 > X_2 \leq 16$	4	3.08	Tidak setuju
5	$X_2 \leq 8$	0	0.00	Sangat Tidak setuju
Jumlah		130	100.00	

Lampiran 15 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		130
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.77248925
Most Extreme Differences	Absolute	.066
	Positive	.044
	Negative	-.066
Test Statistic		.066
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		



Lampiran 16 Uji Multikolinieritas

Coefficients^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan	.848	1.179
	Harga	.848	1.179

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen



Lampiran 17 Heterokedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.022	1.247		4.028	.000
	Kualitas Pelayanan	-.091	.053	-.162	-1.719	.088
	Harga	-.037	.045	-.077	-.821	.413

a. Dependent Variable: ABS RES



Lampiran 18 Regresi Linier Berganda

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.086	2.015		.539	.591
	Kualitas Pelayanan	.213	.086	.160	2.490	.014
	Harga	.753	.073	.666	10.335	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen



Lampiran 19 Uji t Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.351	2.370		4.790	.000
	Kualitas Pelayanan	.558	.107	.420	5.234	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen



Lampiran 20 Uji t Pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.104	1.642		2.499	.014
	Harga	.824	.068	.729	12.032	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen



Lampiran 21 uji f pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1224.693	2	612.347	78.428	.000 ^b
	Residual	991.584	127	7.808		
	Total	2216.277	129			
a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen						
b. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Pelayanan						



Lampiran 22 koefisien determinasi

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.743 ^a	.553	.546	2.794
a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Pelayanan				
b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen				



Lampiran 23 Dokumentaasi



Lokasi usaha ketika proses penelitian.



QR Code yang terpasang di Toserba Cempaka untuk memudahkan responden mengisi angket.



Foto bersama responden



Foto bersama responden



RIWAYAT HIDUP



Putu Yudi Artana lahir di desa Tinga-Tinga pada tanggal 24 februari 2002. Penulis merupakan anak pertama dari pasangan suami istri bapak Ketut Ardana dan ibu Putu Sudarmi. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama hindu. Penulis beralamat di Desa Tinga-Tinga, Kecamatan Gerokgak, Kabupaten Buleleng, Bali, Indonesia. Penulis menyelesaikan Pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri 2 Kerobokan Kaja, Kuta Utara dan lulus padatahun 2014. Kemudian, penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 5 Denpasar dan lulus pada tahun 2017. Pada tahun 2017, penulis melanjutkan pendidikan di jenjang SMA, di SMA Negeri 1 Gerokgak dan lulus pada tahun 2020. Setelah itu, penulis melanjutkan pendidikan Strata 1 pada Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Ekonomi dan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha. Pada tahun 2024, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toserba Cempaka di Desa Celukan Bawang” sehingga dapat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd).