

LAMPIRAN



Lampiran 01. Dokumentasi Observasi Awal



Lampiran 02. Kuesioner Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN
TEKNOLOGI

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

FAKULTAS EKONOMI

JURUSAN MANAJEMEN

Jalan udayana No. 11, Singaraja, Telepon. (0362) 26830

E-mail : jurusanmanajemen.undiksha@gmail.com

Kepada Yth. Bapak/Ibu, Saudara/i

Perihal : Kuesioner

Dengan Hormat,

Dengan tujuan sebagai syarat menyelesaikan studi di Universitas Pendidikan Ganesha program studi Manajemen, dengan ini saya Muhammad arba'in djahidi bermaksud melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh kualitas pelayanan dan *customer experience* terhadap kepuasan pelanggan pada Supermarket Hakiki di Singaraja"

Dengan ini saya mohon kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/Saudari untuk berkenan mengisi kuesioner ini sebagai data yang akan dipergunakan dalam penelitian. Data yang Bapak/Ibu, Saudara/Saudari berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian saja. Atas kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/Saudari yang bersedia berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian ini saya ucapkan terima kasih.

Apakah anda pernah berbelanja di Supermarket Hakiki?

☐

Iya

☐

Tidak

Jika anda menjawab IYA, silahkan melanjutkan mengisi kuesioner.

Singaraja, 04 Desember 2024

Muhammad arba'in djahidi

CP. 083125291717

A. Identitas Responden

(Beri tanda ✓ pada kotak jawaban)

1. Nama :
2. Alamat :
3. Usia :
4. Jenis kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan
5. Pendapatan : ☐ < 2.500.000
☐ 2.500.000-5.000.000
☐ > 5.000.000
6. Pekerjaan : ☐ PNS/TNI/POLRI ☐ Pedagang/Petani/Nelayan
☐ BUMN/BUMD ☐ Tidak Bekerja
☐ Swasta
7. Pendidikan : ☐ Diploma ☐ Magister (S2)
☐ SD-SMA/Sederajat ☐ Doktor (S3)
☐ Sarjana (S1)

B. Petunjuk pengisian kuesioner

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang anda alami dengan memberikan tanda (✓) pada pilihan jawaban yang tersedia. Jawaban yang tersedia berupa Skala Likert yaitu 1-5 yang memiliki arti sebagai berikut:

Kode	Keterangan	Skor Positif
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
CS	Cukup Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

C. Draft Pernyataan

Kualitas Pelayanan

NO	ITEM	SS	S	CS	TS	STS
1	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)					
	Fasilitas dan peralatan di Supermarket Hakiki terlihat modern dan terawat					
2	<i>Reliability</i> (Kehandalan)					
	Supermarket Hakiki konsisten memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan					

3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)					
	Karyawan Supermarket Hakiki cepat tanggap dalam membantu kebutuhan pelanggan					
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)					
	Saya merasa aman dan nyaman berbelanja di Supermarket Hakiki					
5	<i>Empathy</i> (Empati)					
	Karyawan Supermarket Hakiki memiliki keramahan dalam melayani pelanggan					

Customer Experience

NO	ITEM	SS	S	CS	TS	STS
1	<i>Sense</i>					
	Saya menikmati suasana di dalam Supermarket Hakiki					
2	<i>Feel</i>					
	Berbelanja di Supermarket Hakiki membuat saya merasa senang					
3	<i>Think</i>					
	Saya berpikir Supermarket Hakiki adalah pilihan tepat untuk berbelanja					
4	<i>Act</i>					
	Saya akan merekomendasikan Supermarket Hakiki kepada orang lain					
5	<i>Relate</i>					
	Saya merasa memiliki hubungan emosional yang baik dengan Supermarket Hakiki					

Kepuasan Pelanggan

NO	ITEM	SS	S	CS	TS	STS
1	Pengalaman					
	Saya merasa puas dengan pengalaman berbelanja saya di Supermarket Hakiki					
2	Harapan Pelanggan					
	Supermarket Hakiki memenuhi harapan saya sebagai pelanggan					
3	Kebutuhan					
	Produk yang tersedia di Supermarket Hakiki dapat memenuhi kebutuhan saya					

Lampiran 03. Tabulasi Data Responden

Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Nomor Responden	Kepuasan Pelanggan			
	Y.1	Y.2	Y.3	TOTAL
1	2	2	4	8
2	2	2	4	8
3	5	5	5	15
4	4	4	3	11
5	4	4	3	11
6	3	3	4	10
7	4	4	5	13
8	4	4	5	13
9	5	4	4	13
10	3	3	3	9
11	2	2	4	8
12	2	2	4	8
13	4	4	4	12
14	3	2	3	8
15	2	2	1	5
16	4	4	5	13
17	3	2	4	9
18	5	5	5	15
19	3	3	4	10
20	3	3	3	9
21	5	5	5	15
22	2	2	2	6
23	4	4	4	12
24	2	2	4	8
25	2	4	2	8
26	2	2	4	8
27	2	2	3	7
28	4	4	5	13
29	2	2	3	7
30	4	4	4	12
31	2	1	4	7
32	4	3	4	11
33	2	2	4	8
34	5	4	4	13
35	5	4	5	14
36	4	4	4	12
37	2	2	4	8
38	4	5	5	14
39	1	2	1	4
40	4	4	4	12
41	1	1	1	3
42	2	1	2	5

43	5	5	4	14
44	2	2	4	8
45	5	4	3	12
46	5	5	5	15
47	4	4	4	12
48	2	1	4	7
49	3	3	4	10
50	2	2	3	7
51	5	5	5	15
52	4	4	5	13
53	1	2	4	7
54	4	4	4	12
55	2	1	4	7
56	4	3	4	11
57	4	4	3	11
58	4	4	3	11
59	2	2	4	8
60	1	2	1	4
61	2	2	1	5
62	2	2	4	8
63	2	2	4	8
64	2	1	4	7
65	3	4	5	12
66	3	2	2	7
67	4	5	4	13
68	2	2	4	8
69	4	4	4	12
70	2	1	3	6
71	4	3	3	10
72	2	2	2	6
73	4	3	4	11
74	2	2	2	6
75	2	1	4	7
76	4	4	4	12
77	3	4	4	11
78	2	2	4	8
79	4	5	4	13
80	4	4	3	11
81	2	1	4	7
82	4	4	3	11
83	2	2	1	5
84	2	1	4	7
85	4	3	3	10
86	4	4	4	12
87	2	2	4	8
88	2	2	2	6

89	3	4	4	11
90	4	3	3	10
91	4	4	4	12
92	2	1	4	7
93	2	1	4	7
94	4	4	3	11
95	4	4	4	12
96	2	1	4	7
97	2	2	2	6
98	2	2	4	8
99	2	2	1	5
100	2	2	4	8
101	2	2	1	5
102	1	1	4	6
103	2	2	4	8
104	4	5	5	14
105	2	2	4	8
106	5	4	4	13
107	4	5	4	13
108	4	4	3	11
109	2	1	4	7
110	4	4	4	12
111	5	5	4	14
112	1	1	1	3
113	4	4	3	11
114	4	4	3	11
115	2	1	4	7
116	2	2	2	6
117	4	4	4	12
118	4	5	3	12
119	2	1	1	4
120	5	5	5	15
121	5	5	4	14
122	5	5	4	14
123	2	1	4	7
124	2	1	4	7
125	5	5	4	14
126	2	2	1	5
127	5	4	4	13
128	4	4	4	12
129	2	1	1	4
130	4	5	4	13

Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Nomor Responden	Kualitas Pelayanan					
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL
1	2	2	2	3	2	11
2	2	2	2	2	2	10
3	4	4	5	5	4	22
4	3	4	3	4	4	18
5	4	3	4	4	4	19
6	4	4	3	3	2	16
7	5	4	5	4	4	22
8	4	5	4	4	3	20
9	4	4	4	5	4	21
10	3	3	3	3	3	15
11	2	3	4	2	2	13
12	1	2	1	2	2	8
13	4	4	4	4	4	20
14	2	3	2	3	2	12
15	2	2	1	2	3	10
16	5	4	3	4	3	19
17	2	3	3	2	2	12
18	4	5	5	4	5	23
19	1	3	3	3	3	13
20	3	3	2	3	2	13
21	5	5	5	5	5	25
22	2	2	2	2	2	10
23	4	4	4	4	4	20
24	2	2	2	2	1	9
25	3	2	2	4	2	13
26	4	3	2	3	1	13
27	2	2	2	3	3	12
28	4	5	4	4	5	22
29	3	2	2	3	2	12
30	4	5	5	4	4	22
31	2	1	1	2	2	8
32	4	3	2	4	3	16
33	3	2	2	3	2	12
34	4	5	4	5	5	23
35	5	4	5	5	4	23
36	5	4	4	5	5	23
37	2	1	1	2	1	7
38	4	5	5	4	5	23
39	2	2	2	3	2	11
40	3	4	4	3	4	18
41	2	2	2	2	2	10
42	2	1	1	2	1	7
43	4	5	5	4	5	23

44	2	1	1	2	1	7
45	3	5	5	4	5	22
46	5	5	5	5	5	25
47	4	4	5	4	5	22
48	2	1	1	2	1	7
49	3	4	4	5	4	20
50	3	2	2	1	2	10
51	3	5	5	4	5	22
52	5	4	4	3	4	20
53	2	1	1	2	1	7
54	4	4	4	4	4	20
55	2	1	1	2	1	7
56	4	4	4	3	4	19
57	4	5	4	3	5	21
58	4	5	5	5	5	24
59	2	2	2	2	1	9
60	2	1	1	2	1	7
61	3	2	1	2	1	9
62	2	1	1	2	1	7
63	3	2	1	2	1	9
64	2	2	2	1	2	9
65	4	4	2	3	2	15
66	4	2	3	2	2	13
67	3	4	4	3	4	18
68	2	2	2	1	2	9
69	4	4	4	3	5	20
70	3	2	2	2	1	10
71	3	4	4	3	4	18
72	3	2	2	2	1	10
73	3	4	3	4	4	18
74	2	2	2	2	1	9
75	2	1	1	2	1	7
76	4	4	4	5	4	21
77	3	5	5	4	5	22
78	2	1	1	1	1	6
79	4	4	3	4	3	18
80	4	4	5	4	4	21
81	3	2	1	2	1	9
82	4	4	3	4	3	18
83	2	2	2	1	2	9
84	2	1	1	2	1	7
85	4	4	3	3	4	18
86	3	4	4	3	4	18
87	2	2	2	1	2	9
88	2	1	1	2	1	7
89	3	4	5	5	4	21

90	4	5	5	3	4	21
91	3	4	4	4	4	19
92	2	1	1	2	1	7
93	3	2	1	2	1	9
94	5	4	4	5	4	22
95	3	4	3	4	3	17
96	2	1	1	1	1	6
97	2	2	2	2	2	10
98	2	2	2	2	2	10
99	3	2	2	1	1	9
100	2	2	2	2	2	10
101	2	1	1	1	1	6
102	3	2	1	1	2	9
103	2	2	2	2	2	10
104	4	3	4	4	3	18
105	2	2	2	2	2	10
106	4	4	3	3	4	18
107	3	4	4	5	4	20
108	4	5	5	3	4	21
109	2	2	2	1	1	8
110	3	4	5	5	5	22
111	3	3	3	4	4	17
112	2	2	1	2	1	8
113	3	5	5	4	5	22
114	4	5	5	4	5	23
115	2	2	1	2	1	8
116	3	2	2	2	1	10
117	4	4	4	4	4	20
118	4	3	4	4	4	19
119	2	2	2	1	2	9
120	5	5	5	4	5	24
121	4	4	4	3	4	19
122	5	5	5	4	5	24
123	2	1	1	2	1	7
124	1	2	2	2	1	8
125	5	5	5	4	5	24
126	2	2	2	2	1	9
127	4	5	5	4	5	23
128	4	3	4	4	3	18
129	2	2	1	1	2	8
130	3	4	4	3	3	17

Variabel Customer Experience (X_2)

Nomor Responden	Customer Experience					
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL
1	3	3	3	3	3	15
2	3	3	4	3	3	16
3	5	5	5	5	4	24
4	4	2	4	4	2	16
5	3	4	4	4	4	19
6	2	3	3	4	3	15
7	4	4	4	4	4	20
8	4	4	4	4	3	19
9	5	5	4	4	5	23
10	3	3	3	3	3	15
11	2	3	3	2	2	12
12	2	1	4	4	2	13
13	4	4	4	4	4	20
14	4	3	4	3	2	16
15	2	2	4	2	2	12
16	4	4	3	4	4	19
17	3	3	4	3	2	15
18	4	4	4	4	5	21
19	3	4	3	2	1	13
20	3	3	2	2	3	13
21	5	5	5	5	5	25
22	2	2	2	2	2	10
23	4	4	4	4	4	20
24	2	2	4	2	2	12
25	3	3	4	2	3	15
26	2	2	3	3	2	12
27	3	2	3	3	3	14
28	3	4	4	5	3	19
29	4	2	3	4	2	15
30	4	3	4	4	5	20
31	2	2	1	2	2	9
32	4	3	4	3	4	18
33	3	2	3	3	2	13
34	5	4	5	5	4	23
35	4	5	4	5	4	22
36	4	5	5	5	4	23
37	2	2	1	2	2	9
38	3	4	5	4	3	19
39	2	2	4	3	2	13
40	3	4	4	3	3	17
41	2	2	4	2	1	11
42	3	2	4	2	1	12
43	4	4	5	4	5	22

44	1	2	1	2	1	7
45	5	4	4	3	4	20
46	4	4	4	5	4	21
47	5	4	5	5	4	23
48	2	2	3	3	2	12
49	3	4	4	3	4	18
50	2	1	3	2	2	10
51	5	5	5	5	5	25
52	4	5	5	4	3	21
53	2	2	4	2	2	12
54	4	3	5	4	4	20
55	2	2	1	2	2	9
56	4	3	4	5	4	20
57	4	4	5	3	4	20
58	4	3	4	4	4	19
59	2	1	4	2	2	11
60	2	2	4	2	2	12
61	2	1	4	1	2	10
62	1	2	4	2	1	10
63	2	2	4	2	2	12
64	2	2	4	1	1	10
65	4	4	4	4	4	20
66	3	2	3	3	2	13
67	4	4	3	3	4	18
68	2	2	1	2	2	9
69	4	3	3	4	4	18
70	2	1	2	2	2	9
71	4	4	5	4	4	21
72	2	1	2	2	2	9
73	4	3	4	4	3	18
74	2	2	2	2	1	9
75	2	1	4	2	1	10
76	4	4	3	4	4	19
77	3	4	3	3	4	17
78	2	2	2	2	1	9
79	4	4	3	3	4	18
80	5	4	4	3	4	20
81	2	2	2	2	1	9
82	4	3	3	3	4	17
83	2	2	2	2	1	9
84	2	1	4	2	2	11
85	4	3	3	3	4	17
86	4	4	3	3	3	17
87	2	2	4	2	1	11
88	2	2	4	2	1	11
89	4	5	4	4	4	21

90	4	5	3	4	4	20
91	4	3	3	3	4	17
92	2	2	4	2	2	12
93	2	2	1	2	1	8
94	4	4	5	3	4	20
95	3	4	4	3	4	18
96	2	2	2	2	1	9
97	2	2	4	2	2	12
98	2	2	2	2	2	10
99	2	2	4	2	2	12
100	2	2	4	2	2	12
101	2	1	1	2	1	7
102	1	1	1	2	1	6
103	2	2	2	2	2	10
104	4	5	5	4	4	22
105	2	2	4	2	2	12
106	4	4	3	3	4	18
107	4	4	3	3	4	18
108	4	5	4	3	3	19
109	2	2	4	1	2	11
110	4	3	4	5	5	21
111	5	5	3	4	4	21
112	2	2	2	2	1	9
113	4	4	3	3	4	18
114	4	4	4	3	4	19
115	2	2	4	2	1	11
116	1	1	4	2	1	9
117	4	5	5	4	4	22
118	4	4	3	3	4	18
119	2	2	2	2	1	9
120	4	5	4	4	5	22
121	4	3	4	4	3	18
122	4	5	4	3	4	20
123	1	2	4	2	1	10
124	1	1	4	2	2	10
125	4	5	4	4	5	22
126	2	1	4	2	1	10
127	4	4	4	5	5	22
128	4	3	3	4	5	19
129	2	2	4	2	1	11
130	4	5	4	3	4	20

Lampiran 04. Hasil Uji Validitas

Hasil Uji Validitas dengan 130 Sampel

Kepuasan Pelanggan (Y)

Correlations

		Y1	Y2	Y3	TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	.894**	.466**	.933**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	130	130	130	130
Y2	Pearson Correlation	.894**	1	.407**	.918**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	130	130	130	130
Y3	Pearson Correlation	.466**	.407**	1	.703**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	130	130	130	130
TOTAL	Pearson Correlation	.933**	.918**	.703**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	130	130	130	130

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

Kualitas Pelayanan (X₁)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.765**	.731**	.720**	.709**	.838**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X1.2	Pearson Correlation	.765**	1	.919**	.790**	.908**	.958**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X1.3	Pearson Correlation	.731**	.919**	1	.794**	.911**	.955**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X1.4	Pearson Correlation	.720**	.790**	.794**	1	.804**	.889**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X1.5	Pearson Correlation	.709**	.908**	.911**	.804**	1	.951**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	130	130	130	130	130	130
TOTAL	Pearson Correlation	.838**	.958**	.955**	.889**	.951**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	130	130	130	130	130	130

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

Customer Experience (X₂)

		Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	.825**	.441**	.787**	.850**	.923**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X2.2	Pearson Correlation	.825**	1	.432**	.712**	.801**	.896**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X2.3	Pearson Correlation	.441**	.432**	1	.465**	.423**	.632**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X2.4	Pearson Correlation	.787**	.712**	.465**	1	.774**	.876**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X2.5	Pearson Correlation	.850**	.801**	.423**	.774**	1	.916**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	130	130	130	130	130	130
TOTAL	Pearson Correlation	.923**	.896**	.632**	.876**	.916**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	130	130	130	130	130	130

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

Hasil Uji Validitas dengan 30 Sampel

Kepuasan Pelanggan (Y)

		Correlations			
		Y1	Y2	Y3	TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	.899**	.576**	.946**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000
	N	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	.899**	1	.479**	.911**
	Sig. (2-tailed)	.000		.007	.000
	N	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	.576**	.479**	1	.770**
	Sig. (2-tailed)	.001	.007		.000
	N	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.946**	.911**	.770**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

Kualitas Pelayanan (X_1)

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.756**	.705**	.791**	.590**	.862**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.756**	1	.845**	.727**	.747**	.917**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.705**	.845**	1	.724**	.769**	.914**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.791**	.727**	.724**	1	.755**	.890**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.590**	.747**	.769**	.755**	1	.868**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.862**	.917**	.914**	.890**	.868**	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).

Customer Experience (X_2)

		Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	.710**	.519**	.651**	.664**	.874**
	Sig. (2-tailed)		.000	.003	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.710**	1	.428*	.504**	.680**	.832**
	Sig. (2-tailed)	.000		.018	.004	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.519**	.428*	1	.565**	.420*	.681**
	Sig. (2-tailed)	.003	.018		.001	.021	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.651**	.504**	.565**	1	.615**	.816**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.001		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	.664**	.680**	.420*	.615**	1	.853**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.021	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.874**	.832**	.681**	.816**	.853**	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).

Lampiran 05. Hasil Uji Reliabilitas
Hasil Uji Reliabilitas dengan 130 Sampel
Kepuasan Pelanggan (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	130	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	130	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.816	3

Kualitas Pelayanan (X_1)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	130	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	130	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.952	5

Customer Experience (X_2)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	130	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	130	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.905	5

Hasil Uji Reliabilitas dengan 30 Sampel 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
.852	3

Kualitas Pelayanan (X₁)

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
.932	5

Customer Experience (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.

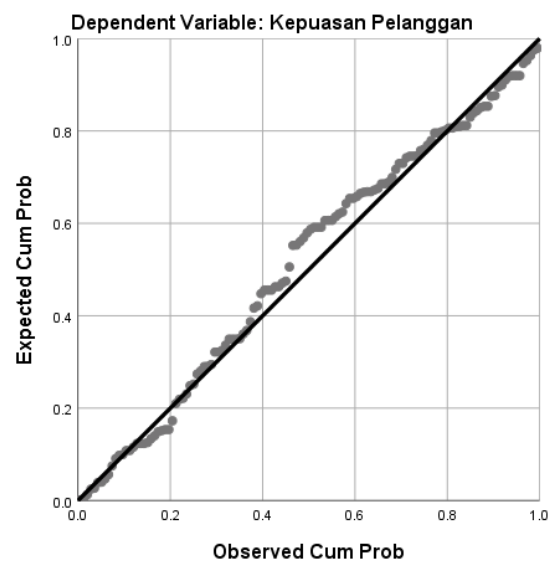
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.871	5

Lampiran 06. Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		130
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.35369521
Most Extreme Differences	Absolute	.091
	Positive	.048
	Negative	-.091
Test Statistic		.091
Asymp. Sig. (2-tailed)		.010 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

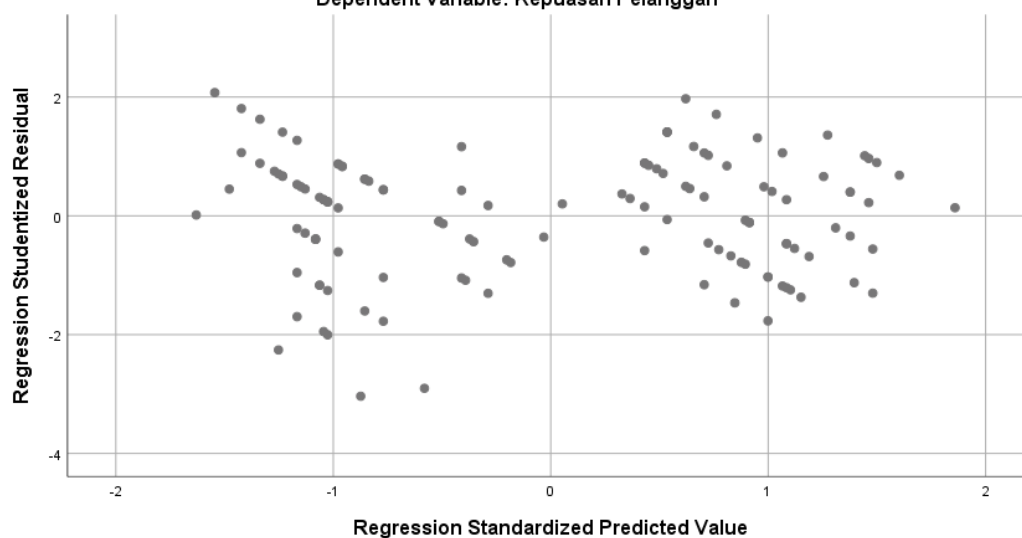
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.489	.424		3.508	.001		
	Kualitas Pelayanan	.241	.053	.462	4.496	.000	.140	7.152
	Customer Experience	.293	.066	.456	4.444	.000	.140	7.152

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Uji Heteroskedasdisitas

Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan



Uji Heteroskedasdisitas dengan Uji *Glesjer*

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.276	.243		5.245	.000
	Kualitas Pelayanan	-.021	.031	-.160	-.679	.498
	Customer Experience	.009	.038	.055	.233	.816

a. Dependent Variable: Abs_RES

Lampiran 07. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.489	.424		3.508	.001
	Kualitas Pelayanan	.241	.053	.462	4.496	.000
	Customer Experience	.293	.066	.456	4.444	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1025.339	2	512.670	275.429	.000 ^b
	Residual	236.391	127	1.861		
	Total	1261.731	129			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Customer Experience, Kualitas Pelayanan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.901 ^a	.813	.810	1.36431

a. Predictors: (Constant), Customer Experience, Kualitas Pelayanan

Lampiran 08. Dokumentasi Penelitian



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Muhammad arba'in djahidi, mahasiswa jurusan manajemen Universitas Pendidikan Ganesha. Lahir di Praya pada tanggal 29 Juli 2003, anak keempat dari empat bersaudara dari pasangan Nurhidayat dan Fatmawati. Penulis beragama Islam yang berasal dari Kota Praya, Kecamatan Praya Tengah, Kabupaten Lombok Tengah, Provinsi NTB.

Sebelumnya penulis menempuh pendidikan di SDN Tampar-Ampar dan lulus pada tahun 2015, selanjutnya melanjutkan pendidikan di MTsN 1 Lombok Tengah dan lulus pada tahun 2018, lalu menempuh pendidikan di MAN 1 Lombok Tengah dan lulus pada tahun 2021. Pada tahun 2021, penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Pendidikan Ganesha. Pada semester 8 di tahun 2025 penulis telah menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Customer Experience* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Supermarket Hakiki di Singaraja”**.

