

LAMPIRAN

Lampiran 1. Data Kunjungan Pelanggan Tahunan Salon Wisely Singaraja

No.	Periode Bulan	Jumlah Kunjungan
1	Maret 2023	70
2	April 2023	85
3	Mei 2023	79
4	Juni 2023	86
5	Juli 2023	90
6	Agustus 2023	103
7	September 2023	98
8	Oktober 2023	110
9	November 2023	125
10	Desember 2023	140
11	Januari 2024	160
12	Februari 2024	175
13	Maret 2024	203
14	April 2024	181
15	Mei 2024	192
16	Juni 2024	175
17	Juli 2024	190
18	Agustus 2024	214
19	September 2024	207
20	Oktober 2024	196
21	November 2024	210
22	Desember 2024	203
23	Januari 2025	191

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian



KUESIONER PENELITIAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN

Kepada

Yth. Bapak/Ibu, Saudara/i

Hal : Pengisian Kuesioner

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan studi di Undiksha pada Jurusan Manajemen, dengan ini saya mengadakan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Salon Wisely Singaraja.”

Maka dengan ini, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/i untuk berkenan mengisi kuesioner ini. Atas kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/i untuk berkenan mengisi kuesioner ini. Atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu, Saudara/i yang turut berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian ini, saya ucapkan terimakasih.

Singaraja, Maret 2025

Komang Ayu Widiada Handayani
NIM 2117041308

A. Identitas Responden

(Beri tanda ✓ pada kotak jawaban)

1. Nama :
2. Usia : tahun
3. Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan
4. Pekerjaan :

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Silakan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan memberikan tanda centang (✓) pada pilihan jawaban yang tersedia.

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju



C. Draft Pernyataan

Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Salon Wisely Singaraja memberikan pelayanan yang sangat handal dan membuat pelanggan merasa nyaman saat melakukan perawatan.					
2	Salon Wisely Singaraja memberikan pelayanan yang tanggap sehingga saya tidak perlu menunggu lama untuk dilayani.					
3	Salon Wisely Singaraja memberikan jaminan hasil yang memuaskan kepada pelanggan ketika melakukan perawatan.					
4	Pelayanan yang diberikan oleh pihak Salon Wisely Singaraja sangat ramah dan perhatian saat saya melakukan perawatan.					
5	Salon Wisely Singaraja memberikan fasilitas yang baik dan memadai.					

Nilai Pelanggan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Salon Wisely Singaraja membuat pelanggan merasa senang ketika melakukan perawatan.					
2	Salon Wisely Singaraja memiliki kemudahan dalam berkomunikasi dan berinteraksi, sehingga pelanggan merasa dihargai.					
3	Salon Wisely Singaraja memberikan kualitas jasa yang memuaskan kepada pelanggan.					
4	Salon Wisely Singaraja menetapkan harga sesuai dengan kualitas yang ditawarkan.					

Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Saya merasa puas ketika melakukan perawatan kecantikan di Salon Wisely Singaraja.					
2	Saya akan berkunjung kembali melakukan perawatan kecantikan yang ada di Salon Wisely Singaraja.					

3	Saya akan merekomendasikan Salon Wisely Singaraja kepada teman saya sebagai salon kecantikan yang layak dikunjungi.					
4	Saya merasa puas ketika melakukan perawatan kecantikan di Salon Wisely Singaraja, karena sesuai dengan apa yang saya harapkan.					



Lampiran 3. Kategori Skor Penelitian

Kategori Skor Kualitas pelayanan

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

Skor tertinggi = 5

Skor terendah = 1

Jumlah responden = 130

Jumlah Pertanyaan = 5

Kategori Total

Skor tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Skor terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Skor tertinggi = $5 \times 5 \times 130 = 3250$

Skor terendah = $1 \times 5 \times 130 = 650$

Kategori Total

Interval = $(3250-650)/5 = 520$

Kategori (Total):

Sangat Tinggi : 2730 - 3250

Tinggi : 2210 - 2729

Cukup : 1690 - 2209

Rendah : 1170 - 1689

Sangat Rendah : 650 - 1169

Kategori Skor Nilai Pelanggan

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

Skor tertinggi = 5

Skor terendah = 1

Jumlah responden = 130

Jumlah Pertanyaan = 4

Kategori Total

Skor tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Skor terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Skor tertinggi = $5 \times 4 \times 130 = 2600$

Skor terendah = $1 \times 4 \times 130 = 520$

Kategori Total

$$\text{Interval} = (2600-520)/5 = 416$$

Kategori (Total):

Sangat Tinggi	: 2184 - 2600
Tinggi	: 1768 - 2183
Cukup Tinggi	: 1352 - 1767
Rendah	: 936 - 1351
Sangat Rendah	: 520 - 935

Kategori Skor Kepuasan Pelanggan

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

Skor tertinggi = 5

Skor terendah = 1

Jumlah responden = 130

Jumlah Pertanyaan = 4

Kategori Total

Skor tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Skor terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

$$\text{Skor tertinggi} = 5 \times 4 \times 130 = 2600$$

$$\text{Skor terendah} = 1 \times 4 \times 130 = 520$$

Kategori Total

$$\text{Interval} = (2600-520)/5 = 416$$

Kategori (Total):

Sangat Tinggi	: 2184 - 2600
Tinggi	: 1768 - 2183
Cukup Tinggi	: 1352 - 1767
Rendah	: 936 - 1351
Sangat Rendah	: 520 - 935

Lampiran 4. Data Penelitian

1. Data Uji Validitas dan Reliabilitas di Luar Sampel Penelitian

Kualitas Pelayanan

No.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total X1
1	5	5	5	5	5	25
2	5	5	4	5	4	23
3	5	5	4	3	4	21
4	5	4	4	4	5	22
5	5	5	5	5	5	25
6	4	4	4	4	4	20
7	5	5	5	5	5	25
8	3	3	4	4	4	18
9	4	3	4	3	4	18
10	5	5	5	4	4	23
11	4	4	4	4	4	20
12	5	5	4	5	5	24
13	3	3	3	3	3	15
14	3	3	3	3	3	15
15	3	3	3	3	3	15
16	3	1	3	2	3	12
17	5	5	5	5	5	25
18	5	5	5	5	5	25
19	5	5	5	5	5	25
20	3	4	3	4	3	17
21	5	5	5	4	4	23
22	5	5	5	5	5	25
23	5	4	5	4	5	23
24	4	3	4	4	4	19
25	4	4	3	4	4	19
26	4	4	4	4	4	20
27	5	4	4	4	5	22
28	5	5	5	5	4	24
29	3	3	3	3	3	15
30	4	4	4	4	4	20

Nilai Pelanggan

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

Kepuasan Pelanggan

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

2. Data Penelitian untuk Sampel Penelitian

Kualitas Pelayanan (X1)

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

Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total X1
43	3	4	4	4	4	19
44	5	5	4	5	4	23
45	5	5	4	5	5	24
46	4	4	4	4	4	20
47	5	5	4	5	5	24
48	4	4	5	4	4	21
49	5	5	4	5	5	24
50	4	4	4	4	4	20
51	4	4	4	4	4	20
52	5	5	4	5	5	24
53	3	3	3	3	3	15
54	4	4	4	4	3	19
55	3	2	3	2	2	12
56	4	4	4	4	4	20
57	3	3	3	3	2	14
58	2	3	3	2	3	13
59	5	5	5	5	5	25
60	3	4	4	4	4	19
61	3	3	3	2	2	13
62	3	3	3	3	2	14
63	3	3	2	3	2	13
64	5	5	5	5	5	25
65	3	3	3	3	3	15
66	3	4	4	4	4	19
67	5	5	5	5	5	25
68	4	5	5	5	5	24
69	2	1	3	2	2	10
70	4	4	4	4	4	20
71	4	3	3	3	4	17
72	3	2	2	2	3	12
73	3	1	2	1	2	9
74	2	2	1	1	1	7
75	4	3	3	3	4	17
76	4	4	4	4	4	20
77	5	4	5	4	4	22
78	5	5	5	5	4	24
79	2	2	3	2	1	10
80	5	5	5	5	4	24
81	4	3	3	3	4	17
82	4	3	3	3	4	17
83	5	5	5	5	5	25
84	5	5	5	5	5	25
85	5	5	5	5	4	24
86	4	5	5	4	5	23
87	5	5	5	5	5	25

Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total X1
88	5	5	5	5	5	25
89	4	5	5	5	5	24
90	5	5	4	5	5	24
91	5	5	5	4	4	23
92	5	5	4	5	4	23
93	5	4	4	4	5	22
94	5	4	5	5	5	24
95	5	5	5	5	4	24
96	5	5	5	4	5	24
97	5	4	5	4	4	22
98	4	4	5	4	4	21
99	5	5	4	5	4	23
100	4	5	5	5	4	23
101	2	2	3	2	2	11
102	3	2	3	2	2	12
103	3	3	3	3	2	14
104	2	3	3	3	3	14
105	3	2	3	2	2	12
106	2	2	1	1	1	7
107	4	3	3	3	4	17
108	3	3	2	3	3	14
109	3	3	2	3	2	13
110	3	4	3	3	3	16
111	4	3	3	3	4	17
112	4	4	4	4	3	19
113	3	2	3	3	3	14
114	4	3	3	3	4	17
115	4	4	4	4	3	19
116	4	3	3	3	4	17
117	3	1	1	2	2	9
118	1	2	1	2	1	7
119	3	3	3	3	3	15
120	4	3	3	3	4	17
121	4	4	3	3	3	17
122	4	4	3	3	3	17
123	1	2	1	1	2	7
124	3	4	3	4	3	17
125	4	4	4	4	3	19
126	4	4	3	4	4	19
127	2	3	3	3	2	13
128	2	3	2	3	2	12
129	3	3	3	3	2	14
130	4	4	4	4	3	19

Nilai Pelanggan (X2)

Responden	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total X2
1	5	5	5	5	20
2	5	5	5	5	20
3	4	4	4	4	16
4	5	4	5	5	19
5	5	5	5	5	20
6	5	5	5	5	20
7	4	3	4	4	15
8	4	4	3	4	15
9	4	3	4	4	15
10	5	5	5	5	20
11	5	5	5	5	20
12	4	4	4	4	16
13	4	4	4	3	15
14	3	4	4	4	15
15	4	4	4	4	16
16	4	4	4	4	16
17	4	3	4	4	15
18	4	4	4	4	16
19	5	5	5	5	20
20	4	4	4	3	15
21	3	4	4	4	15
22	4	3	4	4	15
23	4	4	4	3	15
24	4	3	4	4	15
25	4	3	4	4	15
26	5	5	5	5	20
27	4	3	4	4	15
28	4	4	4	4	16
29	4	3	4	4	15
30	4	4	4	4	16
31	4	4	4	3	15
32	4	3	4	4	15
33	4	4	4	4	16
34	4	4	4	3	15
35	4	5	4	4	17
36	4	4	4	4	16
37	4	4	4	4	16
38	4	3	4	4	15
39	3	3	3	3	12
40	4	4	4	5	17
41	5	5	5	5	20
42	5	5	5	5	20
43	4	4	4	4	16
44	5	5	4	5	19

Responden	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total X2
45	5	4	5	5	19
46	5	5	5	5	20
47	4	4	4	3	15
48	4	4	4	4	16
49	5	5	5	5	20
50	5	5	5	4	19
51	5	4	5	5	19
52	4	4	4	4	16
53	3	3	3	3	12
54	4	3	4	4	15
55	2	3	2	4	11
56	4	4	4	4	16
57	2	2	2	2	8
58	2	2	2	2	8
59	4	4	4	4	16
60	4	4	4	3	15
61	3	3	3	3	12
62	1	2	2	2	7
63	1	2	1	2	6
64	4	3	4	3	14
65	2	2	2	2	8
66	5	5	5	5	20
67	4	3	4	3	14
68	4	4	4	4	16
69	2	2	2	2	8
70	4	4	4	4	16
71	3	4	3	4	14
72	1	1	1	1	4
73	1	2	1	1	5
74	1	1	2	1	5
75	4	4	4	4	16
76	4	4	4	4	16
77	4	4	4	4	16
78	3	4	3	4	14
79	2	3	2	3	10
80	5	4	4	4	17
81	5	5	5	5	20
82	5	5	5	4	19
83	4	4	4	4	16
84	5	4	5	5	19
85	5	5	5	5	20
86	4	4	4	4	16
87	3	4	3	4	14
88	4	4	4	4	16
89	5	5	5	5	20

Responden	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total X2
90	4	5	4	4	17
91	5	5	5	4	19
92	5	5	5	5	20
93	4	4	4	4	16
94	5	5	5	5	20
95	5	4	5	5	19
96	4	5	5	4	18
97	3	4	3	4	14
98	4	3	4	4	15
99	5	5	5	5	20
100	5	4	4	5	18
101	3	3	3	3	12
102	3	3	3	3	12
103	3	3	3	3	12
104	3	3	3	3	12
105	3	4	3	3	13
106	3	4	3	3	13
107	3	2	3	2	10
108	3	3	3	3	12
109	3	3	3	3	12
110	2	1	2	3	8
111	3	4	3	4	14
112	3	4	3	4	14
113	1	2	2	1	6
114	4	3	4	4	15
115	4	3	4	4	15
116	4	4	4	3	15
117	3	2	1	2	8
118	3	3	3	3	12
119	2	3	2	2	9
120	2	3	1	2	8
121	2	2	3	2	9
122	3	3	2	3	11
123	4	3	4	4	15
124	4	3	4	4	15
125	4	3	4	4	15
126	3	3	3	3	12
127	3	4	3	4	14
128	4	3	3	2	12
129	3	2	4	3	12
130	3	2	2	3	10

Kepuasan Pelanggan

Responden	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Total Y
1	5	5	4	4	18
2	5	4	4	5	18
3	5	5	4	5	19
4	4	4	4	4	16
5	4	4	4	4	16
6	5	4	4	5	18
7	5	5	5	4	19
8	5	5	4	5	19
9	5	5	5	5	20
10	5	4	4	5	18
11	4	5	5	4	18
12	5	5	5	5	20
13	4	3	3	4	14
14	4	4	4	4	16
15	3	3	4	4	14
16	4	3	4	4	15
17	4	4	3	3	14
18	4	3	4	3	14
19	4	4	4	4	16
20	4	4	3	4	15
21	3	4	3	4	14
22	4	3	3	4	14
23	3	4	3	4	14
24	4	4	4	4	16
25	3	4	4	3	14
26	5	4	5	4	18
27	4	4	4	4	16
28	4	4	4	4	16
29	4	3	4	3	14
30	4	4	4	3	15
31	4	4	4	3	15
32	4	3	4	3	14
33	4	3	3	4	14
34	3	4	3	4	14
35	4	3	4	4	15
36	4	4	3	4	15
37	5	5	5	5	20
38	4	4	4	4	16
39	3	3	2	2	10
40	4	5	4	4	17
41	5	5	4	4	18
42	5	4	4	5	18
43	4	4	4	4	16
44	3	4	4	4	15

Responden	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Total Y
45	4	3	4	4	15
46	5	4	4	5	18
47	4	4	4	4	16
48	4	4	4	4	16
49	4	5	4	4	17
50	5	4	4	5	18
51	4	5	5	4	18
52	4	4	5	4	17
53	3	2	3	2	10
54	4	4	4	4	16
55	2	3	2	3	10
56	4	4	3	4	15
57	3	2	3	2	10
58	2	3	2	3	10
59	4	4	4	4	16
60	4	4	4	3	15
61	3	2	3	2	10
62	2	3	2	3	10
63	1	3	2	3	9
64	4	4	4	4	16
65	3	1	3	2	9
66	5	4	5	4	18
67	4	4	4	4	16
68	4	4	4	4	16
69	3	3	1	2	9
70	4	3	4	4	15
71	4	4	3	4	15
72	3	1	3	1	8
73	3	1	3	1	8
74	1	3	1	3	8
75	3	4	4	4	15
76	4	3	4	4	15
77	4	4	5	4	17
78	4	4	4	4	16
79	2	3	1	2	8
80	4	5	4	4	17
81	5	5	4	4	18
82	5	4	4	5	18
83	4	4	4	4	16
84	4	4	3	4	15
85	5	4	5	5	19
86	5	4	4	5	18
87	4	4	4	4	16
88	4	4	4	4	16
89	4	5	4	4	17

Responden	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Total Y
90	5	4	5	4	18
91	5	5	4	4	18
92	5	4	4	5	18
93	4	4	4	4	16
94	5	5	4	5	19
95	5	5	5	4	19
96	5	4	4	5	18
97	4	4	4	4	16
98	4	4	4	4	16
99	4	4	5	4	17
100	5	4	5	4	18
101	4	2	4	2	12
102	3	3	2	3	11
103	2	3	3	3	11
104	3	3	3	2	11
105	3	3	3	3	12
106	3	3	3	3	12
107	4	3	3	3	13
108	3	4	3	3	13
109	2	3	3	3	11
110	3	4	3	3	13
111	3	4	4	3	14
112	4	3	3	4	14
113	4	4	3	2	13
114	3	3	4	4	14
115	4	4	3	3	14
116	4	3	4	3	14
117	3	3	3	3	12
118	3	3	3	3	12
119	3	4	2	4	13
120	3	4	3	4	14
121	4	3	3	4	14
122	3	4	3	4	14
123	3	3	3	3	12
124	3	4	4	3	14
125	4	3	4	3	14
126	4	3	4	3	14
127	3	3	3	3	12
128	3	3	3	3	12
129	4	2	4	3	13
130	4	4	2	3	13

Lampiran 5. Hasil *Output* SPSS

1. Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas di Luar Sampel Penelitian

Output SPSS Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.833**	.839**	.717**	.856**	.935**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.833**	1	.741**	.829**	.673**	.911**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.839**	.741**	1	.737**	.793**	.901**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.717**	.829**	.737**	1	.763**	.895**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.856**	.673**	.793**	.763**	1	.891**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Total X1	Pearson Correlation	.935**	.911**	.901**	.895**	.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).

Output SPSS Uji Reliabilitas Kuesioner Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.943	5

Output SPSS Uji Validitas Kuesioner Nilai Pelanggan

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.853**	.762**	.813**	.906**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.853**	1	.837**	.848**	.943**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.762**	.837**	1	.878**	.937**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.813**	.848**	.878**	1	.951**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
Total_X2	Pearson Correlation	.906**	.943**	.937**	.951**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

Output SPSS Uji Reliabilitas Kuesioner Nilai Pelanggan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.948	4



Output SPSS Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan

		Correlations				
		Y1	Y2	Y3	Y4	Total_Y
Y1	Pearson Correlation	1	.889**	.787**	.849**	.935**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	.889**	1	.833**	.898**	.959**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	.787**	.833**	1	.849**	.921**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Y4	Pearson Correlation	.849**	.898**	.849**	1	.955**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
Total_Y	Pearson Correlation	.935**	.959**	.921**	.955**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

Output SPSS Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.957	4

2. Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas pada Sampel Penelitian

Output SPSS Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.785**	.765**	.790**	.820**	.900**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X1.2	Pearson Correlation	.785**	1	.849**	.937**	.789**	.945**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X1.3	Pearson Correlation	.765**	.849**	1	.856**	.759**	.917**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X1.4	Pearson Correlation	.790**	.937**	.856**	1	.788**	.947**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X1.5	Pearson Correlation	.820**	.789**	.759**	.788**	1	.903**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	130	130	130	130	130	130
Total X1	Pearson Correlation	.900**	.945**	.917**	.947**	.903**	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).

Output SPSS Uji Reliabilitas Kuesioner Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.956	5

Output SPSS Uji Validitas Kuesioner Nilai Pelanggan

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.802**	.929**	.860**	.960**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130
X2.2	Pearson Correlation	.802**	1	.791**	.797**	.902**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130
X2.3	Pearson Correlation	.929**	.791**	1	.843**	.952**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	130	130	130	130	130
X2.4	Pearson Correlation	.860**	.797**	.843**	1	.933**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	130	130	130	130	130
Total X2	Pearson Correlation	.960**	.902**	.952**	.933**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	130	130	130	130	130

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

Output SPSS Uji Reliabilitas Kuesioner Nilai Pelanggan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.954	4



Output SPSS Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan

		Correlations				
		Y1	Y2	Y3	Y4	Total Y
Y1	Pearson Correlation	1	.543**	.720**	.651**	.869**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130
Y2	Pearson Correlation	.543**	1	.485**	.700**	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130
Y3	Pearson Correlation	.720**	.485**	1	.545**	.819**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	130	130	130	130	130
Y4	Pearson Correlation	.651**	.700**	.545**	1	.862**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	130	130	130	130	130
Total Y	Pearson Correlation	.869**	.810**	.819**	.862**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	130	130	130	130	130

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

Output SPSS Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.861	4

3. Output SPSS Analisis Deskriptif

		Statistics		
		X1	X2	Y
N	Valid	130	130	130
	Missing	0	0	0
Mean		18.98	14.82	14.83
Std. Deviation		4.789	3.813	2.872
Minimum		7	4	8
Maximum		25	20	20
Sum		2467	1926	1928

4. Output SPSS Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		130
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.30937167
Most Extreme Differences	Absolute	.076
	Positive	.076
	Negative	-.072
Test Statistic		.076
Asymp. Sig. (2-tailed)		.060 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Hasil Uji Multikolinieritas

		Coefficients ^a	
		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	X1	.491	2.039
	X2	.491	2.039

a. Dependent Variable: Y

Hasil Uji Heteroskedastisitas

		Coefficients ^a			
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	1.099	.318		3.453
	X1	.005	.022	.028	.217
	X2	-.012	.027	-.055	-.431
					Sig.
					.001
					.828
					.667

a. Dependent Variable: ABS

5. Output SPSS Analisis Regresi Linier Berganda

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.890 ^a	.792	.789	1.320

a. Predictors: (Constant), X2, X1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	843.112	2	421.556	242.071	.000 ^b
	Residual	221.165	127	1.741		
	Total	1064.277	129			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	3.991	.506		7.886	.000
	X1	.307	.035	.512	8.864	.000
	X2	.338	.044	.449	7.778	.000

a. Dependent Variable: Y

DAFTAR RIWAYAT PENULIS



Komang Ayu Widiada Handayani merupakan salah satu mahasiswa Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha. Penulis lahir di Singaraja pada tanggal 23 Maret 2003. Penulis merupakan anak ketujuh yang lahir dari pasangan suami istri Bapak Gede Merta Widiada dan Ibu Luh Budi Artini. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Penulis saat ini beralamat di Jalan Pulau Komodo Banyuning Utara, Singaraja, Kabupaten Buleleng, Kecamatan Buleleng, Provinsi Bali. Penulis menyelesaikan Pendidikan sekolah dasar pada tahun 2015 di SD Negeri 1 Banyuning , kemudian pada tahun 2018 penulis menyelesaikan Pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMP Negeri 6 Singaraja. Pada tahun 2021 penulis berhasil menyelesaikan Pendidikan jenjang Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMA Negeri 2 Singaraja dengan jurusan MIPA. Kemudian penulis melanjutkan Pendidikan di perguruan tinggi di Universitas Pendidikan Ganesha dengan Program Studi S1 Manajemen. Pada semester akhir di tahun 2025 penulis telah menyelesaikan skripsi yang berjudul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Salon Wisely Singaraja”*.