



LAMPIRAN - LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : 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

KUESIONER PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASA PELANGGAN *SUNSCREEN AZARINE* DI KOTA SINGARAJA

Kepada

Yth. Saudara/i Masyarakat Kota Singaraja

Hal : Pengisian Kuesioner

Dengan Hormat,

Dama rangka memenuhi kelengkapan penyusunan skripsi, saya mahasiswa atas nama Luh Putu Ayu Utami, Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha, dengan ini saya mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Sunscreen Azarine di Kota Singaraja”.

Maka dengan ini, saya mohon dengan hormat kesediaan saudara/i untuk berkenan mengisi kuesioner ini dengan jujur. Seluruh data yang terkumpul dijamin kerahasiaannya dan hanya berfungsi untuk penelitian. Atas segala bantuan serta partisipasi saudara/i berikan saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Luh Putu Ayu Utami

Apakah anda pernah menggunakan *sunscreen* Azarine ☐ Ya ☐ Tidak

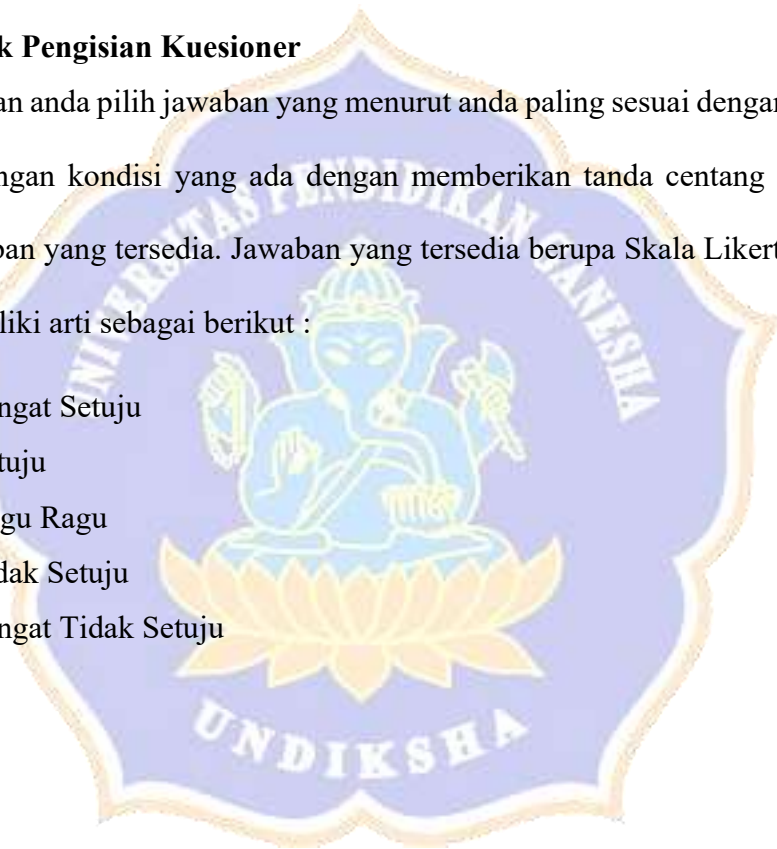
A. Identitas Responden

Nama :
 Alamat :
 Usia : Tahun
 Pekerjaan :
 Pendapatan :
 Jenis kelamin : ☐ Perempuan ☐ Laki-laki

B. Pentunjuk Pengisian Kuesioner

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

SS : Sangat Setuju
 S : Setuju
 RR : Ragu Ragu
 TS : Tidak Setuju
 STS : Sangat Tidak Setuju



No.	Pertanyaan	Penilaian				
		STS	TS	RR	S	SS
A.	Kualitas Produk	1	2	3	4	5
1.	Produk sunscreen Azarine memberikan perlindungan maksimal terhadap sinar UV.					
2.	Sunscreen Azarine sesuai dengan klaim SPF yang tertera pada kemasannya.					
3.	Sunscreen Azarine memiliki tekstur yang ringan dan mudah meresap kekulit.					
4.	Tekstur produk Sunscreen Azarine memberikan sensasi yang nyaman saat diaplikasikan.					
5.	Saya merasa wajah saya kusam setelah menggunakan sunscreen Azarine					
B.	Citra Merek					
1.	Saya mengenali merek Azarine berdasarkan kemasan produk dan desain visualnya.					
2.	Saya menganggap merek Azarine sebagai merek yang dinamis dan selalu mengikuti tren terbaru.					
3.	Saya tidak lagi mengasosiasikan Azarine dengan produk sunscreen yang efektif di segala kondisi cuaca.					
4.	Saya merasa bahwa Azarine selalu mendengarkan feedback konsumen dan melakukan perbaikan bila diperlukan.					
5.	Produk Azarine memenuhi kebutuhan saya akan perawatan kulit					
C.	Kepuasan Pelanggan					
1.	Pengalaman saya menggunakan sunscreen Azarine memengaruhi keputusan saya untuk membeli ulang produk tersebut.					
2.	Jika saya memiliki pengalaman negative dengan produk <i>sunscreen</i> Azarine, saya akan memberitahukan orang lain tentang hal tersebut.					
3.	Saya masih membuka diri terhadap produk pesaing meskipun Azarine memiliki reputasi sebagai produk lokal berkualitas.					
4.	Pengalaman saya dengan <i>sunscreen</i> Azarine, baik positif maupun negatif, mempengaruhi penilaian saya terhadap kualitas produk lainnya dari merek Azarine					

LAMPIRAN 2 : TABULASI DATA KUESIONER KECIL

A. Kualitas Produk (X1)

NO	KUALITAS PRODUK (X1)					TOTAL
	X.1.1	X.1.2	X.1.3	X.1.4	X.1.5	
1	5	4	4	5	3	21
2	4	4	4	4	3	19
3	5	5	5	4	2	21
4	5	5	5	4	1	20
5	3	3	4	4	4	18
6	5	5	5	5	2	22
7	4	3	5	4	3	19
8	3	3	5	4	4	19
9	4	4	4	4	4	20
10	4	4	4	4	2	18
11	4	4	4	4	3	19
12	4	5	4	5	2	20
13	5	4	5	5	1	20
14	3	3	3	3	3	15
15	2	2	3	3	2	12
16	5	5	5	5	2	22
17	4	4	4	3	4	19
18	4	4	5	5	4	22
19	4	4	4	4	4	20
20	4	3	4	4	2	17
21	4	4	5	5	3	21
22	4	4	5	5	1	19
23	4	4	4	4	3	19
24	3	3	4	4	5	19
25	4	4	5	4	3	20
26	4	4	4	5	3	20
27	5	5	5	5	5	25
28	5	4	4	4	1	18
29	5	4	4	4	3	20
30	4	4	5	5	1	19

B. Citra Merek (X2)

NO	CITRA MEREK (X2)					TOTAL
	X.2.1	X.2.2	X.2.3	X.2.4	X.2.5	
1	4	5	3	4	5	21
2	5	4	3	4	4	20
3	5	3	3	4	5	20
4	4	4	2	4	4	18
5	4	3	4	4	4	19
6	5	5	1	5	5	21
7	4	5	4	4	3	20
8	4	4	3	3	4	18
9	4	4	4	4	4	20
10	4	4	2	4	4	18
11	4	4	4	4	4	20
12	5	4	1	5	5	20
13	5	5	2	4	4	20
14	3	3	3	3	3	15
15	1	2	2	3	3	11
16	5	2	2	4	5	18
17	4	4	5	3	4	20
18	4	3	4	4	4	19
19	4	4	2	3	3	16
20	4	3	2	3	4	16
21	4	4	2	5	4	19
22	3	4	2	4	5	18
23	4	3	3	4	4	18
24	1	3	5	2	3	14
25	4	4	2	4	4	18
26	4	4	3	4	4	19
27	5	5	5	5	5	25
28	3	4	1	5	5	18
29	5	4	2	4	5	20
30	3	4	2	4	5	18

C. Kepuasan Pelanggan

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

LAMPIRAN 3 : TABULASI DATA BESAR

A. KUALITAS PRODUK (X1)

NO	KUALITAS PRODUK (X1)					Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
1	2	2	4	4	5	17
2	2	2	2	2	4	12
3	4	4	2	4	4	18
4	2	2	2	2	3	11
5	4	4	4	4	4	20
6	2	4	4	2	3	15
7	3	2	3	3	4	15
8	5	5	5	5	5	25
9	2	4	2	4	4	16
10	4	4	4	4	4	20
11	5	4	4	5	4	22
12	5	4	5	4	4	22
13	3	3	4	4	5	19
14	3	3	4	4	4	18
15	4	5	4	4	2	19
16	4	4	5	5	3	21
17	3	3	5	5	4	20
18	5	4	5	4	4	22
19	4	4	5	4	5	22
20	4	4	4	4	4	20
21	3	3	4	4	4	18
22	5	5	5	4	4	23
23	4	4	3	3	4	18
24	3	4	4	4	5	20
25	4	4	5	4	5	22
26	4	4	3	3	5	19
27	4	4	4	4	4	20
28	4	4	4	4	4	20
29	4	4	3	3	5	19
30	5	4	5	5	4	23
31	4	4	4	4	4	20
32	3	3	4	4	4	18
33	4	4	4	4	5	21
34	4	4	4	4	4	20
35	2	5	5	4	5	21

NO	KUALITAS PRODUK (X1)					Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
36	5	5	2	4	3	19
37	4	4	4	4	4	20
38	4	4	4	4	4	20
39	4	4	4	4	4	20
40	4	4	3	4	5	20
41	4	5	5	4	4	22
42	5	5	5	5	4	24
43	4	5	5	4	3	21
44	5	5	5	5	4	24
45	5	4	5	5	5	24
46	4	4	4	4	4	20
47	4	4	3	2	5	18
48	4	4	5	4	5	22
49	4	4	4	4	4	20
50	4	5	4	4	4	21
51	4	5	5	4	4	22
52	5	5	5	5	4	24
53	4	4	5	5	2	20
54	5	5	3	3	4	20
55	3	3	3	3	4	16
56	4	4	5	4	4	21
57	3	3	3	3	5	17
58	4	4	5	4	4	21
59	4	4	5	5	5	23
60	5	5	5	5	4	24
61	4	3	4	4	4	19
62	5	5	4	4	4	22
63	4	4	5	4	4	21
64	5	4	4	4	3	20
65	4	5	5	5	4	23
66	5	5	4	4	4	22
67	5	5	4	4	4	22
68	5	4	4	4	3	20
69	4	4	4	4	4	20
70	5	4	5	4	5	23
71	5	4	4	4	5	22
72	4	4	4	4	3	19
73	4	4	4	4	4	20
74	4	4	4	4	3	19

NO	KUALITAS PRODUK (X1)					Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
75	3	3	4	4	3	17
76	3	3	4	4	4	18
77	4	4	5	4	4	21
78	2	3	4	4	4	17
79	2	2	4	4	5	17
80	4	4	4	4	4	20
81	3	3	2	2	4	14
82	2	3	4	4	4	17
83	5	4	4	5	4	22
84	4	4	4	4	4	20
85	5	5	5	4	2	21
86	5	5	5	4	4	23
87	4	3	4	4	4	19
88	4	4	4	5	4	21
89	5	5	5	5	5	25
90	5	4	4	4	5	22
91	5	4	4	4	4	21
92	4	4	5	5	5	23
93	4	4	5	5	4	22
94	2	4	5	5	5	21
95	4	4	4	4	4	20
96	3	3	4	4	5	19
97	4	4	5	4	4	21
98	5	5	5	5	5	25
99	4	3	5	4	4	20
100	3	3	5	4	4	19
101	4	4	4	4	4	20
102	4	4	2	4	3	17
103	4	4	4	4	4	20
104	5	5	5	5	4	24
105	4	4	4	2	4	18
106	4	4	5	5	3	21
107	4	4	4	4	2	18
108	4	3	4	4	4	19
109	4	5	2	5	3	19
110	5	4	5	5	4	23
111	3	3	3	3	4	16
112	2	2	3	3	4	14
113	4	4	4	4	4	20

NO	KUALITAS PRODUK (X1)					Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
114	2	2	3	3	4	14
115	2	5	2	4	4	17
116	5	5	5	5	3	23
117	4	5	5	4	4	22
118	2	3	4	4	3	16
119	2	2	4	4	5	17
120	4	4	4	4	4	20
121	3	3	2	2	3	13
122	2	3	4	4	2	15
123	5	4	4	5	4	22
124	5	5	5	5	3	23
125	3	3	3	3	4	16
126	4	4	5	5	4	22
127	2	2	2	2	2	10
128	2	4	2	2	3	13
129	3	3	4	4	5	19
130	2	2	4	4	4	16
131	2	5	2	5	5	19
132	2	2	2	3	2	11
133	4	4	5	5	4	22
134	2	2	2	4	4	14
135	4	3	4	2	4	17
136	2	2	5	5	5	19
137	4	4	4	4	2	18
138	3	3	2	2	4	14
139	2	3	2	2	2	11
140	2	2	4	4	5	17

B. CITRA MEREK (X2)

NO	CITRA MEREK (X2)					TOTAL
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
1	4	4	4	3	4	19
2	4	4	4	4	4	20
3	4	4	4	4	4	20
4	5	5	3	5	5	23
5	5	4	4	5	5	23
6	4	4	3	4	4	19
7	2	3	4	3	3	15

NO	CITRA MEREK (X2)					TOTAL
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
8	5	5	5	5	5	25
9	4	5	4	5	5	23
10	4	4	4	4	4	20
11	4	4	4	5	4	21
12	5	5	4	5	5	24
13	4	4	5	4	5	22
14	4	3	4	3	4	18
15	4	3	2	3	4	16
16	4	4	3	5	4	20
17	3	4	4	4	3	18
18	4	5	4	4	4	21
19	5	4	4	5	5	23
20	4	4	4	4	4	20
21	4	4	4	3	4	19
22	4	5	4	4	4	21
23	4	5	4	5	4	22
24	5	5	4	5	4	23
25	4	4	5	4	4	21
26	2	4	4	4	4	18
27	3	4	4	4	4	19
28	4	4	4	4	4	20
29	4	4	5	3	4	20
30	4	4	4	3	5	20
31	2	5	5	5	4	21
32	4	4	3	4	4	19
33	4	4	5	4	4	21
34	4	4	4	2	3	17
35	4	4	4	4	4	20
36	5	4	3	4	4	20
37	4	4	4	4	4	20
38	4	4	4	4	4	20
39	4	4	4	5	4	21
40	4	3	5	3	5	20
41	4	4	4	4	4	20
42	5	5	4	4	5	23
43	4	4	2	4	4	18
44	5	4	4	4	4	21
45	5	4	4	4	5	22
46	5	4	4	4	4	21

NO	CITRA MEREK (X2)					TOTAL
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
47	4	1	4	4	4	17
48	4	4	4	4	4	20
49	4	4	4	3	4	19
50	4	4	4	4	4	20
51	3	4	4	4	5	20
52	5	5	4	5	4	23
53	4	3	3	3	3	16
54	5	5	4	4	3	21
55	5	3	3	3	3	17
56	4	2	4	4	4	18
57	5	4	5	4	3	21
58	4	4	4	4	3	19
59	4	4	5	4	4	21
60	5	2	4	5	5	21
61	5	4	4	4	4	21
62	4	4	4	4	4	20
63	5	4	4	5	4	22
64	4	3	3	3	4	17
65	4	4	4	4	4	20
66	4	4	4	4	4	20
67	4	4	4	4	4	20
68	4	4	3	4	5	20
69	4	4	4	4	4	20
70	5	3	5	4	4	21
71	4	4	5	3	4	20
72	4	4	3	3	4	18
73	5	4	4	4	4	21
74	4	3	3	4	4	18
75	4	4	4	3	3	18
76	5	4	3	5	4	21
77	4	4	4	5	4	21
78	4	2	5	3	3	17
79	5	2	4	4	2	17
80	4	4	4	4	4	20
81	4	4	4	3	4	19
82	4	4	4	4	4	20
83	4	5	4	4	5	22
84	5	4	4	4	4	21
85	5	3	3	4	5	20

NO	CITRA MEREK (X2)					TOTAL
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
86	4	4	4	4	4	20
87	4	4	4	4	4	20
88	4	4	4	5	3	20
89	5	5	5	5	5	25
90	3	4	4	5	5	21
91	5	4	4	4	5	22
92	3	4	4	4	5	20
93	4	4	4	5	4	21
94	4	4	4	4	5	21
95	4	4	4	4	4	20
96	5	4	5	4	4	22
97	4	4	4	4	4	20
98	5	5	5	5	5	25
99	4	5	4	4	3	20
100	5	4	4	3	4	20
101	4	4	4	4	4	20
102	4	4	2	4	4	18
103	4	5	4	4	5	22
104	5	5	4	5	5	24
105	5	4	5	3	2	19
106	4	3	4	4	4	19
107	4	4	2	3	3	16
108	4	3	4	3	4	18
109	5	4	3	5	5	22
110	5	5	4	2	4	20
111	3	3	4	3	3	16
112	1	2	4	3	3	13
113	4	4	4	4	4	20
114	4	3	4	3	4	18
115	4	4	4	4	5	21
116	5	5	3	4	5	22
117	4	4	5	4	4	21
118	4	5	3	5	4	21
119	5	2	4	4	2	17
120	4	4	4	4	4	20
121	4	4	3	5	5	21
122	4	4	2	4	4	18
123	4	5	4	4	5	22
124	5	5	2	4	5	21

NO	CITRA MEREK (X2)					TOTAL
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
125	4	4	5	5	5	23
126	4	3	4	4	5	20
127	3	4	2	4	5	18
128	4	5	3	2	5	19
129	4	3	5	5	2	19
130	4	4	4	2	4	18
131	5	3	4	2	5	19
132	4	4	2	2	5	17
133	5	4	4	4	4	21
134	5	4	4	4	2	19
135	4	5	4	4	4	21
136	3	5	4	5	5	22
137	5	3	2	3	4	17
138	4	4	4	5	5	22
139	5	5	2	4	5	21
140	5	5	4	2	2	18

C. Kepuasan Pelanggan

NO	KEPUASAN PELANGGAN				TOTAL
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	
1	4	2	4	3	13
2	4	2	4	2	12
3	4	2	4	3	13
4	3	4	3	4	14
5	4	3	4	3	14
6	3	3	3	3	12
7	4	2	3	3	12
8	5	3	5	4	17
9	4	2	4	4	14
10	4	4	4	2	14
11	4	3	4	4	15
12	4	4	4	4	16
13	4	4	4	4	16
14	4	2	4	3	13
15	2	4	2	4	12
16	3	4	3	3	13
17	4	2	4	3	13
18	4	3	4	4	15

NO	KEPUASAN PELANGGAN				TOTAL
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	
19	4	4	4	3	15
20	4	3	4	3	14
21	4	3	4	3	14
22	4	4	3	4	15
23	4	4	4	4	16
24	4	4	4	4	16
25	4	4	4	4	16
26	4	3	4	3	14
27	4	4	4	4	16
28	4	4	3	3	14
29	4	3	3	4	14
30	4	4	4	4	16
31	4	4	4	4	16
32	3	4	3	4	14
33	5	2	5	4	16
34	4	3	3	3	13
35	4	4	4	4	16
36	4	3	3	3	13
37	4	4	4	3	15
38	4	4	3	4	15
39	4	4	4	4	16
40	5	3	5	3	16
41	4	3	4	3	14
42	4	4	4	4	16
43	4	3	3	3	13
44	4	4	4	4	16
45	4	4	4	4	16
46	4	4	4	4	16
47	4	3	4	3	14
48	4	2	4	4	14
49	4	4	4	3	15
50	4	4	3	4	15
51	4	4	4	4	16
52	4	5	4	4	17
53	3	4	3	4	14
54	4	4	4	4	16
55	3	4	3	4	14
56	4	4	4	3	15
57	4	4	4	4	16

NO	KEPUASAN PELANGGAN				TOTAL
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	
58	4	3	4	4	15
59	4	4	4	4	16
60	4	3	4	3	14
61	4	3	4	4	15
62	4	3	4	4	15
63	4	4	4	3	15
64	3	3	4	3	13
65	4	4	4	4	16
66	4	4	4	4	16
67	4	4	4	4	16
68	3	5	3	4	15
69	4	4	4	3	15
70	4	4	4	4	16
71	5	4	4	4	17
72	3	4	3	3	13
73	4	3	4	3	14
74	3	4	3	4	14
75	3	3	3	3	12
76	4	3	4	4	15
77	4	4	4	4	16
78	4	3	4	3	14
79	4	2	4	3	13
80	3	4	4	4	15
81	4	3	4	3	14
82	4	3	4	3	14
83	4	4	4	4	16
84	4	3	4	4	15
85	3	4	4	4	15
86	4	4	4	4	16
87	4	3	4	4	15
88	4	4	3	4	15
89	5	4	4	5	18
90	4	4	4	4	16
91	4	3	4	4	15
92	4	3	4	3	14
93	4	4	4	4	16
94	4	4	4	4	16
95	4	3	4	4	15
96	5	4	4	4	17

NO	KEPUASAN PELANGGAN				TOTAL
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	
97	3	4	4	4	15
98	5	3	5	4	17
99	4	3	4	4	15
100	4	4	4	3	15
101	4	4	4	3	15
102	2	4	3	4	13
103	4	4	4	4	16
104	4	4	4	4	16
105	4	4	4	4	16
106	4	4	4	3	15
107	2	4	2	4	12
108	4	4	4	4	16
109	3	4	3	4	14
110	4	3	4	4	15
111	4	3	3	3	13
112	4	2	3	2	11
113	3	4	4	4	15
114	4	3	4	3	14
115	4	4	3	4	15
116	4	4	4	4	16
117	4	3	4	4	15
118	3	4	3	4	14
119	4	2	4	3	13
120	4	3	4	4	15
121	3	4	3	4	14
122	4	2	4	3	13
123	5	4	4	4	17
124	3	5	3	4	15
125	5	4	4	4	17
126	3	4	4	4	15
127	3	3	3	2	11
128	3	4	3	4	14
129	4	4	4	4	16
130	4	2	4	3	13
131	4	3	4	4	15
132	2	4	2	4	12
133	4	4	4	4	16
134	2	4	4	4	14
135	4	4	4	4	16

NO	KEPUASAN PELANGGAN				TOTAL
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	
136	4	4	4	4	16
137	2	4	3	4	13
138	4	4	4	3	15
139	2	4	2	4	12
140	4	3	4	3	14



LAMPIRAN 4 : Gambaran Umum Responden

A. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Frekuensi	presentasi
1	Perempuan	111	79%
2	Laki-laki	29	21%
Total		140	100%

B. Data Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Frekuensi
1	17-25 Tahun	118	84%
2	26-35 Tahun	18	13%
3	36-50 Tahun	4	3%
Total		140	100%

C. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Usia	Jumlah	Frekuensi
1	Pelajar/Mahasiswa	100	71%
2	PNS	3	2%
3	Karyawan Swasta	24	17%
4	Ibu Rumah Tangga	5	4%
5	Guru	8	6%
Total		140	100%

LAMPIRAN 5 : Output Pengujian Data SPSS

1. Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

A. Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X1) Sampel Kecil

Correlations							
		X.1.1	X.1.2	X.1.3	X.1.4	X.1.5	TOTAL
X.1.1	Pearson Correlation	1	.811*	.510*	.511*	.043	.808**
	Sig. (2-tailed)		.000	.004	.004	.823	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X.1.2	Pearson Correlation	.811*	1	.510*	.549*	-.065	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000		.004	.002	.731	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X.1.3	Pearson Correlation	.510*	.510*	1	.619*	.236	.785**
	Sig. (2-tailed)	.004	.004		.000	.209	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X.1.4	Pearson Correlation	.511*	.549*	.619*	1	.113	.759**
	Sig. (2-tailed)	.004	.002	.000		.550	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X.1.5	Pearson Correlation	.043	-.065	.236	.113	1	.420*
	Sig. (2-tailed)	.823	.731	.209	.550		.021
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.808*	.780*	.785*	.759*	.420*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.021	
	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).							

(Sumber : *Output SPSS 25 for Windows*, 2025)

D. Hasil Uji Reliabilitas Citra Merek (X2) Sampel Kecil

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.

(Sumber : *Output SPSS 25 for Windows*, 2025)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.638	5

E. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y) Sampel Kecil

Correlations						
		Y1	Y2	Y3	Y4	TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	.400*	.701**	.436*	.823**
	Sig. (2-tailed)		.028	.000	.016	.000
	N	30	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	.400*	1	.568**	.453*	.765**
	Sig. (2-tailed)	.028		.001	.012	.000
	N	30	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	.701**	.568**	1	.407*	.860**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.025	.000
	N	30	30	30	30	30
Y4	Pearson Correlation	.436*	.453*	.407*	1	.701**
	Sig. (2-tailed)	.016	.012	.025		.000
	N	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.823**	.765**	.860**	.701**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	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).

(Sumber : *Output SPSS 25 for Windows*, 2025)

F. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y) Sampel Kecil

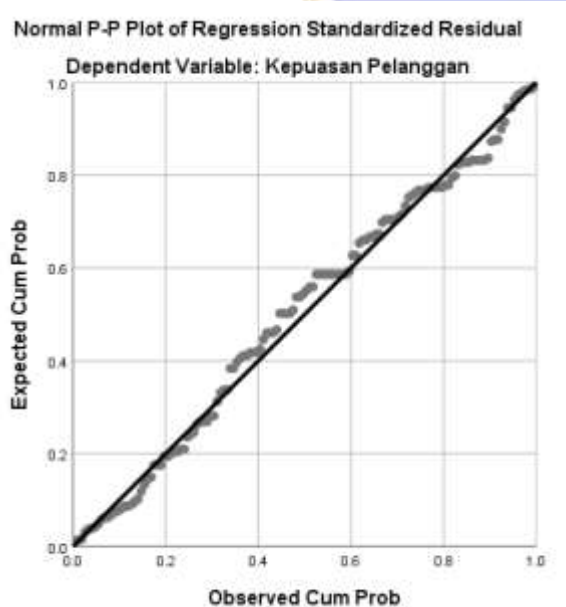
Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.797	4

(Sumber : *Output SPSS 25 for Windows*, 2025)

2. Hasil Pengujian Asumsi Klasik

A. Uji Normalitas



(Sumber : *Output SPSS 25 for Windows*, 2025)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		140
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.86243617
Most Extreme Differences	Absolute	.066
	Positive	.062

	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.		

(Sumber : *Output SPSS 25 for Windows*, 2025)

B. Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.040	.760		5.314	.000		
	Kualitas Produk	.185	.026	.412	6.984	.000	.814	1.228
	Citra Merek	.354	.041	.510	8.644	.000	.814	1.228

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

(Sumber : *Output SPSS 25 for Windows*, 2025)

C. Uji Heteroskedastisitas

❖ Glejser

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.618	.446		1.385	.168
	Kualitas Produk	-.020	.016	-.121	-1.290	.199
	Citra Merek	.023	.024	.091	.967	.335

a. Dependent Variable: ABS_RES

(Sumber : *Output SPSS 25 for Windows*, 2025)

3. Hasil Pengujian Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.040	.760		5.314	.000
	Kualitas Produk	.185	.026	.412	6.984	.000
	Citra Merek	.354	.041	.510	8.644	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

(Sumber : *Output SPSS 25 for Windows*, 2025)

4. Hasil Pengujian Koefisien determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.782 ^a	.612	.606	.869

a. Predictors: (Constant), Citra Merek, Kualitas Produk

(Sumber : *Output SPSS 25 for Windows*, 2025)

5. Hasil Pengujian Hipotesis

A. Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	162.748	2	81.374	107.830	.000 ^b
	Residual	103.388	137	.755		
	Total	266.136	139			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Citra Merek, Kualitas Produk

(Sumber : *Output SPSS 25 for Windows*, 2025)

B. Uji t (Parsial)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.040	.760		5.314	.000
	Kualitas Produk	.185	.026	.412	6.984	.000
	Citra Merek	.354	.041	.510	8.644	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

(Sumber : *Output SPSS 25 for Windows*, 2025)



LAMPIRAN 6 : Dokumentasi



Gambar Observasi Awal
Sumber: Dokumentasi peneliti



Gambar Penyebaran Dan Pengisian Kuesioner Penelitian Pada Pelanggan
Sumber: Dokumentasi peneliti

RIWAYAT HIDUP



Luh Putu Ayu Utami lahir pada 10 September 2002 di Singaraja. Penulis lahir dari pasangan Bapak I Gede Widiada dan Ibu Ni Luh Sri Herni, S.E.. Penulis beralamat di Jl. Mayor Mentra GG Puter Kayun, Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. Penulis menyelesaikan Pendidikan dasar di SD Negeri 1 Banyuning melanjutkan di SMP Negeri 6 Singaraja dan lulus pada tahun 2018, penulis lulus dari SMA Negeri 2 Singaraja dengan jurusan IPA dan melanjutkan ke S1 Manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha. Selama berkuliah, penulis juga aktif dalam organisasi UKM PIK-M Pelana selama dua periode. Pada semester akhir ini di tahun 2025, penulis telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualita Produk dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk *Sunscreen* Azarin Di Kota Singaraja”.

