

Lampiran 01. 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 sayarat menyelesaikan studi di Universitas Pendidikan Ganesha program studi Manajemen, dengan ini saya Gede Ferdinand Bahari bermaksud melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan *Victory Gym* 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 sudah menjadi *member Victory Gym* Singaraja selama lebih dari 1 bulan?

☐

IYA

☐

TIDAK

Jika anda menjawab IYA, silahkan melanjutkan mengisi kuesioner.

A. Identitas Responden

Beri tanda centang (√) pada kotak jawaban

1. Nama :

2. Alamat :

3. Usia :

4. Jenis Kelamin : ☐ Laki – laki ☐ Perempuan

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan apa yang ada di lembar pertanyaan kuesioner dengan cara memberikan tanda centang (√) pada pilihan jawab yang tersedia.

Keterangan:

SS : Sangat Setuju (5)

S : Setuju (4)

CS : Cukup Setuju (3)

TS : Tidak Setuju (2)

STS : Sangat Tidak Setuju (1)

C. Draf Pertanyaan

Kualitas Pelayanan

No.	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
Bukti Langsung (<i>Tangibility</i>)						
1.	Fasilitas dan peralatan di Victory Gym Singaraja terlihat modern dan terawat dengan baik					
Kehandalan (<i>Reliability</i>)						
2.	Victory Gym Singaraja selalu memberikan layanan sesuai dengan janji yang disampaikan.					

No.	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
Tanggapan (<i>Responsiveness</i>)						
3.	Staf Victory Gym Singaraja merespons dengan cepat ketika saya membutuhkan bantuan.					
Empati (<i>Empathy</i>)						
4.	Staf Victory Gym Singaraja bersikap ramah dan peduli terhadap kenyamanan saya selama berlatih.					
Jaminan (<i>Assurance</i>)						
5.	Saya merasa aman dan nyaman saat berlatih di Victory Gym Singaraja.					

Citra Merek

No.	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
Atribut Produk (<i>Product Attribute</i>)						
1.	Program latihan yang ditawarkan Victory Gym Singaraja sesuai dengan kebutuhan saya.					
Keuntungan Konsumen (<i>Consumer Benefit</i>)						
2.	Victory Gym Singaraja membantu saya mencapai tujuan kebugaran yang saya inginkan.					
Kepribadian Merek (<i>Brand Personality</i>)						
3.	Victory Gym Singaraja memiliki citra yang positif di mata masyarakat.					

Kepuasan Pelanggan

No.	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
Rasa Senang Menggunakan						
1.	Saya merasa senang menggunakan fasilitas dan layanan Victory Gym Singaraja.					
Kinerja Produk						
2.	Fasilitas dan program latihan di Victory Gym Singaraja sesuai dengan harapan saya.					
Kebutuhan Pelanggan						
3.	Layanan dan fasilitas Victory Gym Singaraja sesuai dengan kebutuhan dan keinginan saya.					
Harapan						
4.	Kinerja Victory Gym Singaraja sesuai dengan harapan saya sebagai anggota.					

Lampiran 02. Tabulasi Data Responden

No	Kualitas Pelayanan (X ₁)						Citra Merek (X ₂)				Kepuasan Pelanggan (Y)				
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total X1	X2.1	X2.2	X2.3	Total X2	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Total Y
1	4	5	3	5	5	22	2	3	3	8	3	5	4	3	15
2	5	2	4	2	4	17	5	1	4	10	2	5	4	1	12
3	1	3	3	2	4	13	4	3	4	11	4	1	3	5	13
4	3	5	1	2	4	15	1	4	2	7	2	1	2	5	10
5	2	4	4	4	4	18	5	3	1	9	4	2	4	2	12
6	2	4	5	2	2	15	4	2	2	8	4	4	1	5	14
7	5	2	5	2	1	15	4	4	4	12	5	1	5	5	16
8	1	1	1	1	4	8	3	3	1	7	3	3	1	3	10
9	5	2	2	1	4	14	1	4	2	7	1	5	3	4	13
10	3	3	1	3	5	15	3	1	5	9	2	3	1	2	8
11	2	4	5	3	1	15	4	5	4	13	5	5	3	5	18
12	4	5	3	3	4	19	2	2	5	9	1	5	4	4	14
13	4	4	4	3	2	17	4	1	1	6	1	1	3	1	6
14	4	5	1	3	3	16	1	5	1	7	3	2	4	3	12
15	1	4	1	1	2	9	4	4	2	10	3	1	5	1	10
16	1	3	1	2	2	9	4	5	1	10	1	3	2	5	11
17	4	2	4	3	3	16	1	5	4	10	2	3	1	1	7
18	4	5	4	5	4	22	4	5	5	14	4	4	5	5	18
19	4	5	4	4	3	20	4	4	5	13	4	4	4	3	15
20	4	3	5	5	4	21	3	5	5	13	4	4	5	4	17
21	4	4	4	5	4	21	4	5	5	14	4	4	5	4	17
22	5	4	4	5	5	23	5	5	4	14	4	4	4	5	17
23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
24	4	4	4	4	4	20	5	4	4	13	5	5	5	5	20
25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
26	5	5	1	5	3	19	4	1	4	9	5	5	1	3	14
27	2	1	2	2	3	10	2	2	3	7	2	2	2	1	7

No	Kualitas Pelayanan (X ₁)						Citra Merek (X ₂)				Kepuasan Pelanggan (Y)				
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total X1	X2.1	X2.2	X2.3	Total X2	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Total Y
28	1	1	3	5	2	12	2	3	2	7	1	5	4	2	12
29	1	4	5	4	1	15	4	3	4	11	2	2	3	1	8
30	2	5	2	2	1	12	4	2	3	9	4	5	1	5	15
31	4	4	4	5	4	21	5	4	3	12	4	5	2	4	15
32	2	3	1	3	4	13	2	2	5	9	2	5	1	4	12
33	5	1	2	2	1	11	2	1	5	8	5	1	5	5	16
34	3	4	5	5	4	21	4	4	5	13	4	4	4	4	16
35	4	4	4	4	4	20	4	4	5	13	4	4	4	4	16
36	4	3	3	4	3	17	3	4	3	10	4	3	5	4	16
37	4	5	5	5	4	23	4	5	5	14	5	4	4	4	17
38	3	4	4	4	5	20	4	4	5	13	5	4	4	5	18
39	5	3	2	3	1	14	2	5	2	9	2	2	2	3	9
40	1	4	2	5	2	14	5	3	5	13	4	1	5	5	15
41	1	4	2	5	1	13	3	1	3	7	4	2	1	5	12
42	4	1	5	1	3	14	1	1	1	3	4	1	5	3	13
43	3	1	4	4	5	17	1	3	4	8	1	4	4	3	12
44	2	5	5	3	4	19	1	4	3	8	5	4	5	1	15
45	5	5	2	2	2	16	5	3	5	13	3	3	2	4	12
46	1	2	2	4	1	10	5	5	2	12	1	2	3	2	8
47	2	5	5	5	3	20	5	1	4	10	1	1	5	4	11
48	4	4	3	5	4	20	3	2	2	7	3	3	5	5	16
49	2	4	2	4	4	16	5	1	1	7	3	5	4	1	13
50	4	1	1	1	5	12	2	4	5	11	5	5	5	5	20
51	3	4	5	4	3	19	3	4	1	8	2	1	1	1	5
52	5	3	1	3	4	16	2	4	4	10	5	2	4	4	15
53	2	2	4	2	4	14	4	5	1	10	4	3	1	1	9
54	1	5	4	5	4	19	5	5	3	13	5	2	3	5	15
55	1	2	2	2	3	10	5	5	1	11	1	2	1	3	7

No	Kualitas Pelayanan (X ₁)						Citra Merek (X ₂)				Kepuasan Pelanggan (Y)				
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total X1	X2.1	X2.2	X2.3	Total X2	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Total Y
56	5	2	1	3	3	14	1	5	1	7	2	1	3	1	7
57	5	4	1	5	5	20	3	5	5	13	5	5	2	2	14
58	3	1	5	1	1	11	3	5	5	13	4	1	1	2	8
59	4	2	2	2	3	13	3	2	4	9	1	4	5	3	13
60	1	1	5	5	2	14	3	3	4	10	2	2	2	2	8
61	3	3	2	4	1	13	1	4	2	7	3	1	5	5	14
62	4	2	1	2	1	10	4	4	5	13	2	5	2	5	14
63	3	3	3	3	1	13	3	4	4	11	1	3	3	3	10
64	5	2	5	2	3	17	3	5	5	13	2	4	2	5	13
65	5	1	5	1	4	16	2	2	1	5	2	5	3	1	11
66	2	1	1	3	5	12	1	2	4	7	1	1	3	5	10
67	4	2	4	2	5	17	2	3	3	8	3	3	4	5	15
68	2	2	3	3	1	11	5	4	2	11	1	1	2	4	8
69	1	1	5	4	1	12	4	2	3	9	1	5	2	4	12
70	2	1	4	3	2	12	1	5	4	10	2	2	3	3	10
71	5	5	1	1	5	17	5	4	3	12	1	3	3	5	12
72	4	2	4	4	3	17	4	1	3	8	1	2	3	2	8
73	3	5	4	5	2	19	4	3	4	11	1	4	1	4	10
74	1	2	5	3	4	15	5	3	3	11	1	2	2	5	10
75	2	4	2	5	2	15	4	1	5	10	1	1	1	3	6
76	3	1	5	4	4	17	2	5	3	10	1	2	4	3	10
77	3	1	4	5	3	16	1	5	4	10	3	5	5	5	18
78	3	3	2	4	1	13	5	2	1	8	2	3	5	1	11
79	4	3	4	4	4	19	4	5	4	13	4	4	5	5	18
80	4	4	4	5	4	21	4	4	5	13	4	4	5	5	18
81	4	4	4	4	5	21	4	5	5	14	4	4	4	4	16
82	5	5	4	4	5	23	2	3	3	8	3	4	4	2	13
83	3	3	5	4	3	18	2	2	3	7	4	2	5	2	13

No	Kualitas Pelayanan (X ₁)						Citra Merek (X ₂)				Kepuasan Pelanggan (Y)				
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total X1	X2.1	X2.2	X2.3	Total X2	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Total Y
84	1	1	4	3	4	13	4	4	4	12	5	5	2	1	13
85	4	2	1	3	5	15	1	3	1	5	5	5	2	4	16
86	1	1	3	5	1	11	5	1	2	8	4	1	5	2	12
87	1	3	4	1	2	11	3	2	2	7	3	2	3	1	9
88	3	3	4	3	3	16	1	4	5	10	1	1	5	3	10
89	2	4	2	5	1	14	1	4	1	6	1	4	4	5	14
90	1	1	5	3	3	13	3	5	1	9	5	5	3	2	15
91	1	3	2	2	4	12	1	2	3	6	4	1	5	3	13
92	2	2	3	2	4	13	1	4	2	7	5	1	1	3	10
93	3	5	1	5	3	17	3	1	4	8	2	3	3	4	12
94	4	5	5	2	2	18	1	5	3	9	5	3	4	5	17
95	4	2	2	1	5	14	4	3	2	9	2	3	4	4	13
96	5	5	1	2	5	18	4	3	4	11	2	4	1	2	9
97	3	1	2	3	1	10	1	2	5	8	1	1	3	4	9
98	2	2	5	5	2	16	5	3	2	10	5	2	4	1	12
99	2	1	5	1	2	11	4	5	2	11	5	3	1	3	12
100	2	4	5	1	5	17	2	5	1	8	2	5	4	2	13
101	1	1	1	1	2	6	5	3	3	11	3	3	2	4	12
102	5	1	4	3	4	17	5	1	1	7	5	5	3	1	14
103	4	2	2	5	3	16	2	1	5	8	4	5	4	5	18
104	4	5	4	5	5	23	4	4	4	12	5	4	5	4	18
105	4	3	5	3	4	19	4	3	4	11	3	2	3	3	11
106	4	4	1	1	2	12	1	3	4	8	1	1	2	2	6
107	3	4	2	1	4	14	4	1	2	7	1	4	5	5	15
108	3	1	1	3	3	11	3	4	1	8	4	3	1	4	12
109	4	3	1	3	1	12	5	2	2	9	2	3	5	1	11
110	4	1	4	1	5	15	4	3	1	8	1	4	3	3	11
111	5	3	3	3	2	16	5	1	4	10	1	5	4	5	15

No	Kualitas Pelayanan (X_1)						Citra Merek (X_2)				Kepuasan Pelanggan (Y)				
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total X1	X2.1	X2.2	X2.3	Total X2	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Total Y
112	3	4	3	1	1	12	4	4	5	13	5	3	4	1	13
113	4	4	5	4	5	22	4	5	5	14	5	5	4	5	19
114	4	4	4	4	4	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20
115	5	3	4	2	3	17	5	1	5	11	4	5	1	4	14
116	5	4	2	2	5	18	4	1	5	10	2	2	5	4	13
117	2	4	2	2	3	13	2	1	5	8	5	4	2	1	12
118	4	3	4	4	2	17	3	4	1	8	1	5	3	3	12
119	5	4	3	1	1	14	2	3	4	9	5	5	4	2	16
120	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20



Lampiran 03. Output SPSS Analisis Deskriptif Statistik

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TOTAL_X1	120	6	25	15.84	3.951
TOTAL_X2	120	3	15	9.88	2.558
TOTAL_Y	120	5	20	12.96	3.554
Valid N (listwise)	120				



Lampiran 04. Output SPSS Uji Instrumen

Uji Validitas Kualitas Pelayanan

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.703**	.713**	.736**	.762**	.875**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.703**	1	.753**	.856**	.749**	.912**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.713**	.753**	1	.793**	.647**	.870**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.736**	.856**	.793**	1	.740**	.925**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.762**	.749**	.647**	.740**	1	.879**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL_X1	Pearson Correlation	.875**	.912**	.870**	.925**	.879**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	30	30	30	30	30	30

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

Uji Validitas Citra Merek

		Correlations			
		X2.1	X2.2	X2.3	TOTAL_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.832**	.679**	.919**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.832**	1	.741**	.939**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001
	N	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.679**	.741**	1	.882**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001
	N	30	30	30	30
TOTAL_X2	Pearson Correlation	.919**	.939**	.882**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	
	N	30	30	30	30

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

Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

		Correlations				
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	TOTAL_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.769**	.727**	.644**	.878**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	.769**	1	.832**	.799**	.945**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	.727**	.832**	1	.687**	.902**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30
Y.4	Pearson Correlation	.644**	.799**	.687**	1	.869**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	30	30	30	30	30
TOTAL_Y	Pearson Correlation	.878**	.945**	.902**	.869**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	30	30	30	30	30

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

Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.935	5

Uji Reliabilitas Citra Merek

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.900	3

Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.920	4

Lampiran 05. Output SPSS Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		120
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.89130409
Most Extreme Differences	Absolute	.069
	Positive	.041
	Negative	-.069
Test Statistic		.069
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.	.177
	99% Confidence Interval	Lower Bound
		Upper Bound
		.167
		.187

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 299883525.

Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.443	1.270		2.712	.008		
	TOTAL_X1	.383	.075	.426	5.087	<.001	.808	1.237
	TOTAL_X2	.349	.116	.251	3.003	.003	.808	1.237

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a								
Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.277	.785		4.173	<.001		
	TOTAL_X1	-.046	.047	-.100	-.982	.328	.808	1.237
	TOTAL_X2	-.031	.072	-.043	-.425	.671	.808	1.237

a. Dependent Variable: ABS_RES



Lampiran 06. Output SPSS Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.443	1.270		2.712	.008		
	TOTAL_X1	.383	.075	.426	5.087	<.001	.808	1.237
	TOTAL_X2	.349	.116	.251	3.003	.003	.808	1.237

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

$$Y = 3,444 + 0,383 X_1 + 0,349 X_2 + e$$

Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	507.995	2	253.997	29.873	<.001 ^b
	Residual	994.797	117	8.503		
	Total	1502.792	119			

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

b. Predictors: (Constant), TOTAL_X2, TOTAL_X1

Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.443	1.270		2.712	.008		
	TOTAL_X1	.383	.075	.426	5.087	<.001	.808	1.237
	TOTAL_X2	.349	.116	.251	3.003	.003	.808	1.237

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.819 ^a	.671	.666	1.458

Lampiran 07 Hasil Observasi Awal

Observasi Awal Variabel Kepuasan Pelanggan

No	Skor Kepuasan Pelanggan				Total	Keterangan
	Y ₁	Y ₂	Y ₃	Y ₄		
1	4	4	3	4	15	Sedang
2	2	3	4	3	12	Sedang
3	2	2	3	3	10	Rendah
4	3	4	2	2	11	Sedang
5	2	3	4	3	12	Sedang
6	2	5	3	2	12	Sedang
7	4	4	4	4	16	Tinggi
8	5	5	3	3	16	Tinggi
9	4	3	2	3	12	Sedang
10	4	2	3	2	11	Sedang
Jumlah	32	35	31	29	127	Sedang

Sumber: Data Primer yang Diperoleh Langsung dari Responden Awal

Observasi Awal Kualitas Pelayanan

NO	Skor Kualitas Pelayanan					Total	Kategori
	X _{1.1}	X _{1.2}	X _{1.3}	X _{1.4}	X _{1.5}		
1	5	3	4	4	5	21	Tinggi
2	3	2	4	3	4	16	Sedang
3	2	4	1	3	4	14	Rendah
4	3	4	4	2	2	15	Sedang
5	3	2	4	3	4	16	Sedang
6	3	3	2	3	3	14	Rendah
7	5	4	3	4	4	20	Tinggi
8	4	4	3	4	3	18	Sedang
9	2	4	3	2	4	15	Sedang
10	3	3	4	2	3	15	Sedang
Jumlah	33	33	32	30	36	164	Sedang

Sumber: Data Primer yang Diperoleh Langsung dari Responden Awal

Observasi Awal Variabel Citra Merek

No	Skor Kepuasan Pelanggan			Total	Keterangan
	X _{2.1}	X _{2.2}	X _{2.3}		
1	4	5	5	14	Sangat Tinggi
2	3	4	3	10	Sedang
3	3	3	3	9	Sedang
4	2	2	1	5	Rendah
5	3	4	3	10	Sedang
6	3	2	3	8	Sedang
7	4	4	5	13	Tinggi
8	4	3	4	11	Tinggi
9	3	3	3	9	Sedang
10	4	2	2	8	Sedang
Jumlah	33	32	32	97	Sedang

Sumber: Data Primer yang Diperoleh Langsung dari Responden Awal



Lampiran 08 Surat Ijin 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 : 452/UN48.13.1/DL/2024
Lamp. : -
Hal : **Rekomendasi Penelitian**

Singaraja, 10 Maret 2025

Kepada Yth. Bapak Made Widiasta Pasputra (Kepala Victory Gym Singaraja)
di-
Tempat

Dengan Hormat,

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

Nama : Gede Ferdinan Bahari
NIM. : 2117041245
Fakultas : Ekonomi
Jurusan/Prodi. : S1 Manajemen

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 BsrE
- Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan *qr code* yang telah tersedia

RIWAYAT HIDUP



Gede Ferdinand Bahari lahir di Desa Bengkel, pada tanggal 13 Maret 2003, Penulis lahir dari pasangan Bapak Gede Heriawan dan Ibu Luh Fitria Dewi. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Penulis beralamat di Desa Bengkel, Kecamatan Busungbiu, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali.

Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 1 Bengkel dan lulus pada tahun 2015. Kemudian penulis melanjutkan pendidikannya di SMP Negeri 1 Busungbiu, lulus pada tahun 2018 dan melanjutkan pendidikannya ke jenjang SMA tepatnya di SMA Negeri 4 Singaraja dan menekuni jurusan bahasa. Pada tahun 2021, penulis lulus dari SMA Negeri 4 Singaraja dan melanjutkan Pendidikan ke jenjang sarjana, tepatnya di Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha. Pada Semester 8 di tahun 2025, penulis telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan *Victory Gym Singaraja*”.