

LAMPIRAN

Lampiran 01. Surat Permohonan 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 : 1078/UN48.13.1/DL/2025

Singaraja, 12 Juni 2025

Lamp. : -

Hal : *Permohonan Data Penelitian*

Kepada Yth. **Pimpinan Edie Arta Motor Imam Bonjol**

di
Tempat

Dengan Hormat,

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

Nama : Luh Asrini
NIM. : 2117041221
Fakultas : Ekonomi
Jurusan/Prodi. : S1 Manajemen
No Hp/Wa : 081337479644

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 melakukan wawancara 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,



Ni Made Suci
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

Lmapiran 02. Kuesioner Penelitian



UNIVERSITAS PENDIDIKAN
GANESHA FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
Jalan Udayana No. 11 Singaraja-Bali, Telp (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 Luh Asrini bermaksud melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Edie Arta Motor Cabang 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.

Singaraja, 16 Juni 2025

Luh Asrini

Contact Person: 083115246991

KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Edie Arta Motor Cabang Singaraja

Apakah Anda pernah berbelanja atau melakukan servis kendaraan di Edie Arta Motor Imam Bonjol?

☐ Ya ☐ Tidak

A. Identitas Responden

Nama :

Usia : Tahun

Jenis kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Pendidikan : ☐ SD-SMP ☐ Pascasarjana
☐ SMA/SMK
☐ Diploma/Sarjana

Pekerjaan : ☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Karyawan
☐ PNS/TNI/POLRI ☐ Lainnya.....
☐ Swasta

Pendapatan : ☐ < Rp2.500.000
☐ Rp2.500.000 – Rp5.000.000
☐ > Rp5.000.000

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Berikut ini merupakan pernyataan-pernyataan yang mewakili pendapatan umum Bapak/Ibu, Saudara/i. Tidak ada pernyataan benar atau salah. Bapak/Ibu, Saudara/i mungkin saja setuju atau tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Silahkan pilih jawaban yang paling sesuai dengan kondisi yang dialami dengan memberikan tanda centang (☐) pada pilihan jawaban pada kolom yang tersedia.

Keterangan	Kategori Jawaban	Bobot Nilai
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Cukup Setuju	CS	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

C. Pertanyaan

1. Kepuasan Pelanggan

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
1	Secara keseluruhan, saya merasa sangat puas dengan pengalaman saya mendapatkan layanan servis atau pembelian suku cadang di Edie Arta Motor karena kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi saya sebagai pelanggan.					
2	Ketika memutuskan untuk menggunakan layanan Edie Arta Motor, saya memiliki harapan tertentu, dan saya merasa bahwa hasil layanan yang saya terima sangat sesuai dengan harapan tersebut.					
3	Berdasarkan pengalaman saya sebelumnya, saya memiliki niat yang kuat untuk kembali menggunakan jasa Edie Arta Motor karena saya percaya terhadap kualitas dan keandalan layanannya.					
4	Saya sangat bersedia merekomendasikan Edie Arta Motor kepada teman, kerabat, maupun rekan kerja saya karena saya percaya mereka juga akan merasakan kepuasan yang sama dengan saya.					

2. Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
1	Berdasarkan pengalaman saya, Edie Arta Motor selalu dapat menyelesaikan servis kendaraan dengan hasil yang memuaskan dan sesuai dengan keluhan atau kebutuhan yang saya sampaikan sejak awal.					
2	Saya merasa bahwa seluruh staf di Edie Arta Motor memiliki kesigapan dan kecepatan yang tinggi dalam merespon setiap pertanyaan, permintaan, atau keluhan dari pelanggan, bahkan ketika bengkel sedang dalam kondisi ramai sekalipun.					

3	Saya merasa aman dan nyaman karena setiap proses pelayanan dilakukan secara transparan dan disampaikan dengan bahasa yang mudah dipahami oleh pelanggan, tanpa ada kesan menyembunyikan informasi atau manipulasi biaya.					
4	Saya sangat menghargai sikap ramah dan penuh perhatian yang ditunjukkan oleh karyawan Edie Arta Motor, karena mereka selalu bersedia mendengarkan keluhan saya dan berusaha memberikan solusi terbaik sesuai dengan kebutuhan saya sebagai pelanggan.					
5	Saya melihat bahwa Edie Arta Motor memiliki fasilitas fisik yang tertata dengan rapi, bersih, dan modern, termasuk ruang tunggu, area servis, serta kelengkapan peralatan yang mencerminkan profesionalitas dan keseriusan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik.					

3. Citra Perusahaan

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
1	Menurut saya, Edie Arta Motor memberikan kesan sebagai perusahaan yang ramah dan terbuka, karena setiap pelanggan disambut dengan pelayanan yang hangat dan bersahabat.					
2	Edie Arta Motor dikenal oleh masyarakat sebagai bengkel yang unggul dalam bidang perawatan dan penjualan suku cadang kendaraan bermotor, yang membuat saya yakin untuk memilihnya.					
3	Saya melihat bahwa perusahaan ini menjadikan kepuasan pelanggan sebagai nilai utama dalam operasionalnya, yang ditunjukkan dengan pelayanan yang sabar, ramah, dan responsif.					
4	Logo, warna khas, dan slogan Edie Arta Motor cukup melekat dalam ingatan saya, menunjukkan bahwa perusahaan ini memiliki identitas visual yang konsisten dan mudah dikenali.					

Lampiran 03. Tabulasi Data Sampel Kecil

No	X1. 1	X1. .2	X1. .3	X1. .4	X1. 5	Σ X1	X2 .1	X2. 2	X2 .3	X2. 4	Σ X2	Y. 1	Y.2	Y.3	Y.4	Σ Y
1	4	3	4	5	4	20	4	5	4	5	18	4	5	5	4	18
2	4	4	4	4	3	19	3	4	3	3	13	4	4	4	3	15
3	5	5	5	4	5	24	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20
4	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	4	4	3	4	5	20	3	4	4	4	15	4	3	4	3	14
6	4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	14	4	3	3	4	14
7	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
8	4	4	4	5	4	21	4	4	5	4	17	4	4	4	5	17
9	4	4	4	4	5	21	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16
10	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
11	5	5	5	5	4	24	4	4	5	5	18	5	4	5	5	19
12	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
13	4	4	4	3	4	19	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16
14	3	4	4	3	4	18	3	3	4	3	13	3	4	3	4	14
15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
17	5	4	4	4	4	21	5	5	3	4	17	4	4	4	4	16
18	3	4	4	4	4	19	4	4	4	5	17	4	5	5	5	19
19	5	4	4	5	5	23	5	4	4	5	18	5	4	4	4	17
20	4	4	5	4	4	21	3	5	3	4	15	4	5	4	4	17
21	3	4	4	3	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
23	4	5	4	4	4	21	4	4	5	5	18	5	4	4	5	18
24	4	4	5	5	5	23	5	4	5	4	18	5	4	4	4	17
25	4	5	4	4	3	20	4	5	5	3	17	3	4	4	5	16
26	5	4	5	5	4	23	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19
27	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
28	4	4	4	4	5	21	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17
29	4	5	3	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15
30	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	17	4	4	4	5	17
Σ	128	128	127	127	128	636	123	130	130	128	511	128	128	126	129	511

Lampiran 04. Tabulasi Data Sampel Besar

No	X1. 1	X1. 2	X1. .3	X1 .4	X1 .5	$\sum$ X1	X2 .1	X2 .2	X2. 3	X2 .4	$\sum$ X2	Y. 1	Y. 2	Y. 3	Y. 4	$\sum$ Y
1	5	4	3	4	4	20	4	5	4	5	18	4	4	4	5	17
2	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
3	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18
4	4	4	4	5	5	22	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16
5	4	4	5	4	5	22	4	4	3	5	16	4	4	4	5	17
6	5	5	5	5	5	25	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20
7	4	5	4	5	5	23	4	4	4	5	17	4	4	5	4	17
8	4	4	5	4	5	22	4	4	3	4	15	5	5	5	5	20
9	5	5	5	5	5	25	4	3	4	4	15	4	3	3	4	14
10	4	3	4	3	4	18	3	4	3	4	14	4	4	3	4	15
11	4	2	3	4	4	17	4	3	3	3	13	4	3	3	5	15
12	3	4	2	3	4	16	4	3	3	4	14	4	3	4	3	14
13	3	3	2	3	4	15	3	4	3	4	14	4	3	4	4	15
14	4	3	4	4	4	19	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16
15	3	2	3	3	4	15	5	3	3	5	16	5	4	3	5	17
16	4	4	3	3	4	18	3	4	5	5	17	4	3	3	4	14
17	3	3	3	2	4	15	3	5	3	5	16	3	3	2	2	10
18	4	4	4	4	5	21	4	4	3	5	16	4	3	4	4	15
19	4	5	4	5	5	23	4	4	3	4	15	5	4	4	5	18
20	4	3	4	4	5	20	4	4	4	5	17	4	3	3	4	14
21	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	5	4	5	5	19
22	4	3	2	3	4	16	4	4	3	4	15	4	3	4	3	14
23	4	4	4	4	5	21	4	4	4	5	17	4	4	5	4	17
24	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13
25	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
26	4	3	4	3	4	18	4	3	3	4	14	3	4	4	4	15
27	4	2	3	3	4	16	3	3	4	3	13	3	4	4	4	15
28	4	3	4	4	3	18	3	4	2	2	11	4	3	4	4	15
29	4	4	5	4	3	20	4	4	3	4	15	3	4	5	4	16
30	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
31	4	4	4	4	5	21	3	4	3	4	14	5	4	4	4	17
32	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
33	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	5	3	4	5	17
34	4	4	5	4	4	21	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16
35	4	3	4	3	4	18	3	4	3	4	14	4	3	4	4	15
36	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
37	4	4	5	5	5	23	4	5	4	5	18	5	4	5	5	19
38	5	5	5	5	5	25	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20
39	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
40	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20
41	4	3	2	3	4	16	3	3	2	4	12	4	3	4	4	15

42	3	2	2	3	4	14	3	3	3	5	14	4	3	4	4	15
43	4	3	2	2	3	14	3	2	2	4	11	3	3	4	3	13
44	2	2	3	3	4	14	2	2	2	4	10	5	4	3	4	16
45	3	4	3	3	4	17	2	2	3	4	11	4	3	3	5	15
46	5	5	4	5	5	24	2	2	1	4	9	4	4	5	5	18
47	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
48	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
49	4	3	3	4	5	19	4	5	4	5	18	3	4	4	4	15
50	4	3	3	4	4	18	3	4	2	4	13	4	3	3	4	14
51	5	4	5	5	3	22	4	4	3	5	16	3	4	4	4	15
52	3	3	3	4	4	17	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14
53	3	2	2	3	4	14	3	4	2	5	14	5	4	3	4	16
54	4	3	3	3	5	18	2	2	2	4	10	4	3	4	4	15
55	5	4	4	5	5	23	4	4	4	5	17	4	4	5	5	18
56	3	4	2	3	4	16	3	4	2	4	13	4	3	3	4	14
57	3	2	3	4	4	16	3	3	2	4	12	4	3	2	3	12
58	4	3	3	4	5	19	3	4	4	5	16	3	4	4	4	15
59	4	3	3	4	4	18	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16
60	4	3	3	3	4	17	4	4	4	5	17	4	3	2	3	12
61	3	2	3	3	4	15	3	4	3	5	15	4	3	4	3	14
62	4	2	3	4	4	17	3	4	4	5	16	2	3	3	3	11
63	3	3	4	3	4	17	3	4	3	5	15	4	5	4	4	17
64	3	4	3	3	4	17	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14
65	4	2	3	3	4	16	3	4	3	4	14	3	4	4	4	15
66	4	2	3	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
67	4	3	4	4	5	20	4	4	3	5	16	4	4	3	4	15
68	4	3	3	3	4	17	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12
69	4	2	2	3	4	15	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13
70	4	2	3	4	4	17	3	4	3	4	14	5	3	4	4	16
71	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
72	5	4	5	4	5	23	4	5	4	5	18	4	4	5	4	17
73	4	3	4	4	4	19	4	5	4	5	18	4	3	4	4	15
74	4	3	3	4	5	19	4	4	4	5	17	3	3	4	4	14
75	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
76	4	4	4	4	5	21	4	5	4	5	18	4	4	5	5	18
77	4	4	4	5	5	22	4	5	4	5	18	4	3	4	4	15
78	4	3	4	4	4	19	4	4	3	4	15	4	3	4	4	15
79	4	4	5	5	5	23	4	5	4	5	18	4	4	3	4	15
80	4	4	4	4	5	21	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16
81	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
82	4	3	3	4	4	18	4	4	3	4	15	3	4	4	4	15
83	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
84	4	3	3	4	4	18	4	4	3	4	15	5	4	4	5	18
85	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	16	4	5	4	5	18
86	4	3	3	4	5	19	3	4	3	4	14	4	4	3	4	15

87	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
88	4	4	4	5	5	22	4	5	4	5	18	4	5	4	5	18
89	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18
90	4	3	3	3	4	17	4	4	3	4	15	4	4	3	3	14
91	4	3	3	3	4	17	4	4	3	4	15	4	3	3	4	14
92	4	3	3	2	4	16	4	5	4	5	18	4	4	5	5	18
93	4	4	4	5	5	22	4	5	4	4	17	4	4	5	4	17
94	4	3	4	4	5	20	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15
95	4	3	4	3	4	18	4	5	3	5	17	5	5	4	4	18
96	4	4	4	4	4	20	5	3	3	5	16	4	5	5	5	19
97	5	5	5	5	5	25	5	4	3	5	17	5	5	5	5	20
98	4	3	3	4	5	19	4	5	4	5	18	4	5	5	4	18
99	4	3	3	4	5	19	4	5	4	5	18	4	5	5	4	18
100	4	3	3	4	4	18	4	5	4	5	18	5	4	5	4	18
101	4	3	4	4	5	20	4	4	3	4	15	4	5	4	4	17
102	5	4	4	4	5	22	4	5	4	5	18	4	5	5	4	18
103	4	3	3	3	4	17	3	4	3	4	14	5	5	4	4	18
104	4	3	4	4	5	20	4	5	4	5	18	5	4	5	4	18
105	4	3	4	3	4	18	4	4	3	4	15	3	4	4	4	15
106	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
107	4	3	3	4	4	18	4	5	4	5	18	4	4	5	5	18
108	4	3	3	3	4	17	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14
109	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
110	4	3	3	4	4	18	4	5	4	5	18	5	4	4	4	17
111	5	4	4	5	5	23	5	5	4	5	19	5	5	4	4	18
112	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
113	5	4	4	5	5	23	5	5	4	5	19	5	5	4	4	18
114	5	4	4	4	5	22	5	5	4	5	19	5	4	4	5	18
115	4	4	3	3	4	18	4	4	3	4	15	4	4	3	3	14
116	3	2	3	3	4	15	3	4	4	4	15	4	3	4	3	14
117	4	4	4	5	5	22	4	4	5	5	18	4	4	5	5	18
118	3	3	3	4	4	17	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14
119	4	3	4	3	4	18	4	3	3	4	14	3	4	3	4	14
120	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	18	5	4	4	4	17
121	4	4	4	5	5	22	4	4	5	5	18	4	4	5	5	18
122	4	3	3	3	4	17	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16
123	3	3	4	3	4	17	3	4	4	4	15	4	4	4	3	15
124	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
125	3	3	3	4	4	17	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14
126	5	5	5	4	4	23	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16
127	4	4	4	4	5	21	4	5	4	5	18	4	4	5	5	18
128	3	4	3	4	3	17	3	4	3	4	14	4	3	4	4	15
129	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
130	3	2	3	3	4	15	3	3	3	4	13	5	5	5	5	20

Σ	518	455	476	504	564	2517	492	528	463	574	2057	536	508	527	538	2109
----------	-----	-----	-----	-----	-----	------	-----	-----	-----	-----	------	-----	-----	-----	-----	------

Lampiran 05. Hasil Uji Validitas Data Sampel Kecil

1. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X₁)

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.569**	.630**	.734**	.519**	.885**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.000	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.569**	1	.485**	.360	.357	.692**
	Sig. (2-tailed)	.001		.007	.051	.053	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.630**	.485**	1	.598**	.442*	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000	.007		.000	.014	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.734**	.360	.598**	1	.487**	.821**
	Sig. (2-tailed)	.000	.051	.000		.006	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.519**	.357	.442*	.487**	1	.717**
	Sig. (2-tailed)	.003	.053	.014	.006		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Total_X1	Pearson Correlation	.885**	.692**	.803**	.821**	.717**	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).

2. Hasil Uji Validitas Variabel Citra Perusahaan (X₂)

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.559**	.545**	.668**	.877**
	Sig. (2-tailed)		.001	.002	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.559**	1	.293	.487**	.713**
	Sig. (2-tailed)	.001		.116	.006	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.545**	.293	1	.481**	.740**
	Sig. (2-tailed)	.002	.116		.007	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.668**	.487**	.481**	1	.840**
	Sig. (2-tailed)	.000	.006	.007		.000
	N	30	30	30	30	30
Total_X2	Pearson Correlation	.877**	.713**	.740**	.840**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

3. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

		Correlations				
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Total_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.494**	.654**	.507**	.793**
	Sig. (2-tailed)		.005	.000	.004	.000
	N	30	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	.494**	1	.742**	.583**	.843**
	Sig. (2-tailed)	.005		.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	.654**	.742**	1	.579**	.885**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.000
	N	30	30	30	30	30
Y.4	Pearson Correlation	.507**	.583**	.579**	1	.813**
	Sig. (2-tailed)	.004	.001	.001		.000
	N	30	30	30	30	30
Total_Y	Pearson Correlation	.793**	.843**	.885**	.813**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

Lampiran 06. Hasil Uji Reliabilitas Data Sampel Kecil

1. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.845	.843	5

2. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Citra Perusahaan (X_2)

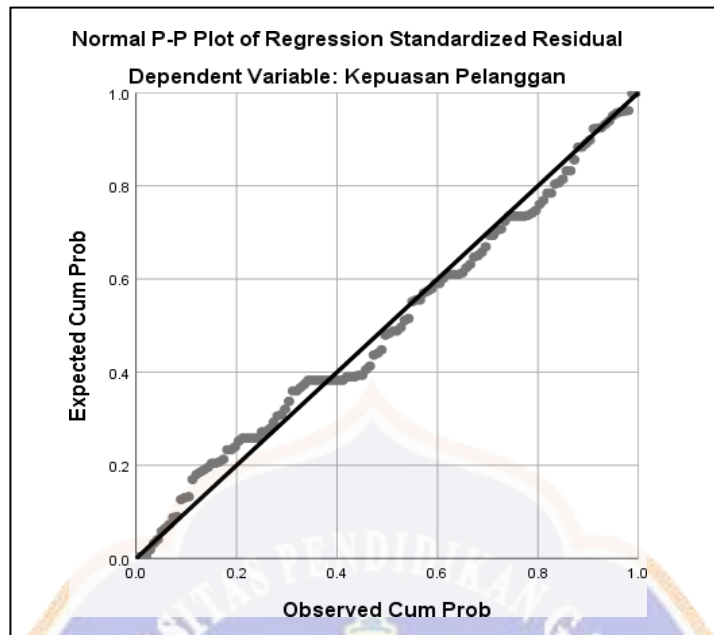
Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.805	.803	4

3. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.851	.854	4

Lampiran 07. Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Hasil Uji Normalitas



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		130
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.66326652
Most Extreme Differences	Absolute	.063
	Positive	.061
	Negative	-.063
Test Statistic		.063
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

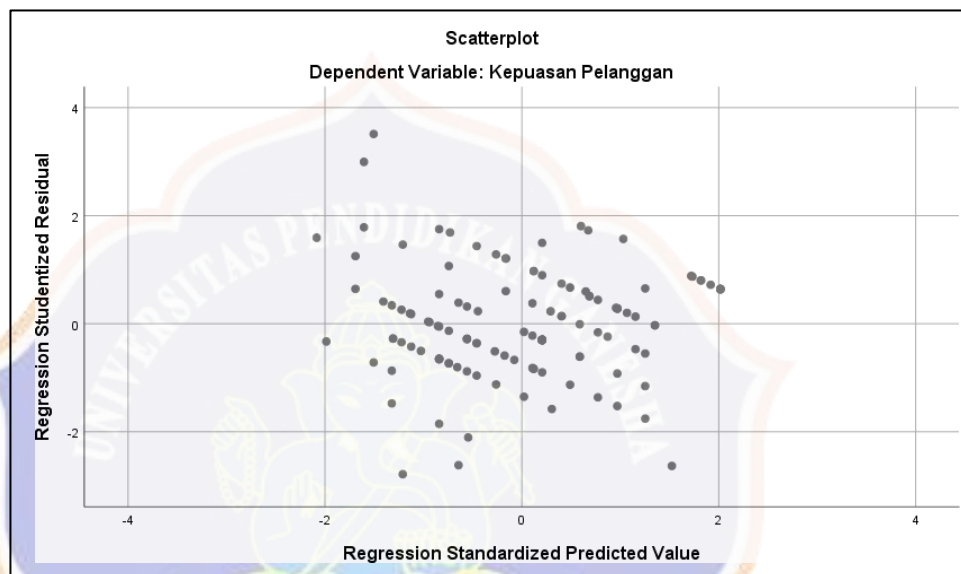
d. This is a lower bound of the true significance.

2. Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a			
		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan	.664	1.507
	Citra Perusahaan	.664	1.507

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

3. Hasil Uji Heteroskedastisitas



Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	2.158	.700		3.081
	Kualitas Pelayanan	-.069	.039	-.192	-1.791
	Citra Perusahaan	.028	.049	.063	.582

a. Dependent Variable: ABS_RES

4. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.638 ^a	.408	.398	1.66256
a. Predictors: (Constant), Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan				



Lampiran 08. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	6.510	1.077		6.042
	Kualitas Pelayanan	.349	.064	.486	5.419
	Citra Perusahaan	.187	.082	.205	2.280

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan



Lampiran 09. Hasil Uji Hipotesis

1. Uji t (Uji Pengaruh Parsial)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.510	1.077	6.042	.000
	Kualitas Pelayanan	.349	.064	.486	.000
	Citra Perusahaan	.187	.082	.205	.024

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

2. Uji F (Uji Pengaruh Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	241.489	2	120.744	43.683	.000 ^b
	Residual	351.042	127	2.764		
	Total	592.531	129			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan

Lampiran 10. Dokumentasi

