

LAMPIRAN



Lampiran 1. Surat Izin Penelitian

Kepada

Yth. Bapak/Ibu, Saudara/i Pengguna kendaraan Daihatsu Singaraja

Perkenalkan nama saya Devito Ryamirzad Ramadhan, mahasiswa semester akhir Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha. Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir (skripsi), saya memerlukan informasi untuk mendukung penelitian yang sedang saya lakukan. Adapun judul penelitian saya adalah **“Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Daihatsu Singaraja”**. Oleh karena itu, saya memohon partisipasi Bapak/Ibu, Saudara/i agar dapat meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner berupa pernyataan yang telah dilampirkan dengan memberikan jawaban objektif yang sudah tersedia pada kuesioner tersebut dengan benar. Jawaban yang diberikan sangat membantu saya dalam penelitian ini. Sekian yang dapat saya sampaikan dan saya ucapkan terima kasih atas partisipasi Bapak/Ibu, Saudara/i dalam mengisi kuesioner penelitian ini.

Singaraja, 26 Maret 2025

Devito Ryamirzad Ramadhan

NIM. 2117041306

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

A. IDENTITAS RESPONDEN

(Berikan tanda ✓ pada kotak jawaban)

1. Nama :.....
2. Usia Tahun
3. Alamat :.....
4. Profesi :.....
5. Pendapatan :

B. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Responden dapat memberikan jawaban dengan memberikan mengklik pada salah satu pilihan jawaban berdasarkan dengan pendapat Bapak/Ibu, Saudara/i. Hanya satu jawaban saja yang dimungkinkan untuk setiap pertanyaan. Penilaian dilakukan berdasarkan skala berikut 1 s.d 5 yang memiliki arti sebagai berikut :

1. Sangat Setuju (SS) = skor 5
2. Setuju (S) = skor 4
3. Cukup Setuju (CS) = skor 3
4. Tidak Setuju (TS) = skor 2
5. Sangat Tidak Setuju (STS) = skor 1

Data responden maupun segala informasi yang diberikan akan dijaga kerahasiaanya. Oleh karena itu, dimohon untuk mengisi kuesioner dengan sebenarnya dan seobjektif mungkin.

Kepuasan Konsumen (Y)

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Daihatsu Singaraja memiliki citra yang lebih unggul dibandingkan pesaing lainnya.					
2.	Saya merekomendasikan Daihatsu Singaraja kepada orang lain.					
3.	Saya akan kembali membeli atau menggunakan produk dan jasa Daihatsu Singaraja.					
4.	Saya akan mencoba membeli produk atau jasa lain yang ada di Daihatsu Singaraja.					

Kualitas Produk (X₁)

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Kinerja produk Daihatsu Singaraja berjalan baik.					
2.	Produk Daihatsu Singaraja tetap bekerja dengan baik meskipun digunakan dalam jangka waktu yang lama.					

3.	Produk Daihatsu Singaraja memiliki kelengkapan atribut dibanding yang lain.					
4.	Produk Daihatsu Singaraja memiliki kesesuaian dengan yang dijanjikan dalam brosur atau spesifikasi.					
5.	Produk Daihatsu Singaraja memiliki keindahan dan estetika.					
6.	Kualitas produk Daihatsu Singaraja memenuhi ekspektasi saya.					

Kualitas Pelayanan (X₂)

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Pelayanan di Daihatsu Singaraja sangat cepat dan tanggap.					
2.	Pelayanan di Daihatsu Singaraja sangat akurat sesuai janji yang diberikan.					
3.	Mendapatkan perhatian dan dipedulikan di Daihatsu Singaraja.					
4	Karyawan Daihatsu Singaraja sangat meyakinkan dan dapat dipercaya.					
5	Karyawan Daihatsu Singaraja memahami kebutuhan saya.					

Lampiran 3. Tabulasi Data (Hasil Data Pertanyaan Responden)
Data Sampel kecil

No	kualitas produk						TX1	kualitass pelayanan					TX2	kepuasan konsumen				TXY
	x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5		y1	y2	y3	y4	
1	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
2	4	5	4	4	3	3	23	4	4	3	5	4	20	5	5	5	5	20
3	4	5	4	4	5	5	27	4	5	5	4	5	23	4	4	5	4	17
4	4	5	5	4	4	5	27	5	5	4	4	4	22	5	4	5	5	19
5	5	5	5	4	5	4	28	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	19
6	4	4	4	4	4	3	23	4	3	4	4	4	19	4	3	4	4	15
7	4	5	4	5	4	5	27	5	5	4	4	4	22	4	5	5	4	18
8	5	4	4	5	4	5	27	4	4	5	5	4	22	5	5	4	5	19
9	3	3	4	4	4	5	23	4	5	4	4	4	21	5	4	3	4	16
10	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
11	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	4	5	4	5	18
12	3	3	3	4	4	3	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
13	4	3	3	3	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
14	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
15	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	18
16	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
17	5	5	4	5	4	5	28	4	3	4	5	5	21	4	5	5	3	17
18	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
19	2	2	3	3	3	3	16	2	3	3	3	3	14	3	3	3	4	13
20	5	5	5	5	4	4	28	5	5	4	5	5	24	4	4	5	5	18
21	2	1	1	2	1	1	8	2	1	1	2	1	7	1	1	1	1	4
22	3	3	2	2	3	1	14	3	2	2	1	3	11	3	3	3	3	12
23	4	5	3	4	5	3	24	4	5	4	4	4	21	5	4	4	5	18
24	5	4	5	4	4	5	27	4	5	4	5	4	22	4	5	5	5	19
25	4	5	4	3	3	4	23	5	4	4	4	4	21	4	3	4	5	16
26	4	5	4	4	5	4	26	4	5	3	4	5	21	5	4	4	5	18
27	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12
28	5	5	4	5	4	4	27	4	5	5	4	5	23	4	5	4	4	17
29	2	3	3	3	2	2	15	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8
30	3	3	3	3	3	5	20	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	16

Data Sampel Besar

No	kepuasan konsumen				TXY	kualitas produk						TX1	kualitass pelayanan					TX2
	y1	y2	y3	y4		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	
1	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25
2	4	5	4	4	17	3	3	4	4	3	5	22	4	5	5	5	5	24
3	4	5	4	4	17	5	5	4	5	5	4	28	5	4	4	5	4	22
4	4	5	5	4	18	4	5	5	5	4	4	27	4	5	4	5	5	23
5	5	5	5	4	19	5	4	5	5	5	4	28	5	5	5	5	4	24
6	4	4	4	4	16	4	3	4	3	4	4	22	4	4	3	4	4	19
7	4	5	4	5	18	4	5	5	5	4	4	27	4	4	5	5	4	22
8	5	4	4	5	18	4	5	4	4	5	5	27	4	5	5	4	5	23
9	3	3	4	4	14	4	5	4	5	4	4	26	4	5	4	3	4	20
10	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25
11	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	4	5	23
12	3	3	3	4	13	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	20
13	4	3	3	3	13	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
14	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25
15	4	5	5	5	19	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	4	23
16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25
17	5	5	4	5	19	4	5	4	3	4	5	25	5	4	5	5	3	22
18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
19	2	2	3	3	10	3	3	2	3	3	3	17	3	3	3	3	4	16
20	5	5	5	5	20	4	4	5	5	4	5	27	5	4	4	5	5	23
21	2	1	1	2	6	1	1	2	1	1	2	8	1	1	1	1	1	5
22	3	3	2	2	10	3	1	3	2	2	1	12	3	3	3	3	3	15
23	4	5	3	4	16	5	3	4	5	4	4	25	4	5	4	4	5	22

24	5	4	5	4	18	4	5	4	5	4	5	27	4	4	5	5	5	23
25	4	5	4	3	16	3	4	5	4	4	4	24	4	4	3	4	5	20
26	4	5	4	4	17	5	4	4	5	3	4	25	5	5	4	4	5	23
27	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15
28	5	5	4	5	19	4	4	4	5	5	4	26	5	4	5	4	4	22
29	2	3	3	3	11	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	10
30	3	3	3	3	12	3	5	3	3	4	4	22	4	4	4	4	4	20
31	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	4	4	5	4	22
32	5	5	5	5	20	5	4	5	4	5	5	28	5	5	5	5	5	25
33	4	5	5	5	19	5	5	4	5	4	5	28	5	5	5	5	5	25
34	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25
35	3	3	3	3	12	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
36	4	4	4	5	17	4	3	4	4	4	3	22	4	4	3	5	4	20
37	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25
38	4	4	4	4	16	5	5	4	5	4	4	27	5	5	4	4	5	23
39	4	4	4	5	17	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25
40	5	5	5	4	19	4	5	3	4	4	5	25	4	5	4	5	4	22
41	4	5	3	4	16	4	4	4	3	4	5	24	5	5	5	5	4	24
42	5	4	4	5	18	5	4	4	5	4	5	27	5	4	3	4	5	21
43	5	4	4	4	17	4	5	4	5	5	5	28	5	4	5	4	5	23
44	4	4	5	5	18	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	5	24
45	1	1	1	1	4	2	2	2	2	2	1	11	1	1	1	1	1	5
46	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25
47	5	5	5	5	20	5	4	4	4	5	4	26	4	5	4	4	4	21
48	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
49	5	5	5	3	18	2	4	4	3	2	2	17	4	4	4	5	5	22

50	2	3	5	2	12	4	4	4	5	5	4	26	5	3	2	4	5	19
51	5	5	4	3	17	3	5	4	5	3	4	24	3	4	3	5	4	19
52	4	4	3	5	16	5	4	5	4	5	4	27	3	3	4	5	5	20
53	5	4	4	5	18	5	5	4	5	4	4	27	5	4	5	5	5	24
54	5	5	3	3	16	4	3	5	5	3	4	24	5	5	3	4	3	20
55	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	5	24
56	3	5	4	3	15	5	5	3	3	4	3	23	4	4	3	5	4	20
57	5	3	3	5	16	4	3	3	5	5	4	24	3	4	4	4	5	20
58	3	4	3	5	15	3	4	4	3	5	3	22	3	4	4	3	5	19
59	5	4	4	5	18	4	5	5	3	4	5	26	4	5	5	4	4	22
60	3	3	3	5	14	4	3	4	4	4	3	22	5	5	3	4	3	20
61	3	3	4	5	15	4	3	4	5	4	4	24	3	4	4	3	4	18
62	3	3	3	4	13	5	3	4	3	4	5	24	4	5	4	3	5	21
63	5	3	4	5	17	4	3	5	4	5	4	25	4	5	4	4	4	21
64	4	3	5	4	16	4	3	4	4	3	4	22	3	4	4	3	4	18
65	3	3	4	5	15	4	4	3	4	4	4	23	4	3	5	4	4	20
66	5	4	3	5	17	4	5	4	4	5	5	27	4	3	4	5	4	20
67	5	4	3	5	17	4	5	4	4	5	5	27	4	3	4	5	4	20
68	4	4	4	3	15	4	3	4	3	4	4	22	4	4	3	3	4	18
69	3	4	4	4	15	4	5	3	5	3	5	25	5	4	5	5	4	23
70	5	4	3	5	17	4	5	3	5	5	3	25	5	4	5	5	5	24
71	4	3	4	4	15	4	4	5	4	4	3	24	4	4	4	4	4	20
72	3	3	5	4	15	5	5	5	4	4	3	26	3	4	5	5	4	21
73	5	4	5	3	17	5	4	3	4	5	3	24	5	3	4	5	5	22
74	4	4	4	3	15	5	3	4	3	5	4	24	5	5		4	3	17
75	5	4	3	5	17	4	5	5	4	3	5	26	5	5	4	3	5	22

76	5	3	5	4	17	5	3	5	4	4	4	25	4	5	5	5	4	23
77	4	4	3	5	16	3	4	5	5	3	4	24	5	4	3	4	4	20
78	5	4	3	5	17	4	5	4	5	5	5	28	5	4	4	3	5	21
79	5	4	2	5	16	5	5	4	4	5	3	26	5	4	5	5	3	22
80	3	4	4	3	14	5	4	4	3	4	4	24	4	4	3	3	4	18
81	3	3	3	3	12	5	4	4	3	3	3	22	5	4	5	4	5	23
82	5	4	5	4	18	4	5	4	4	4	5	26	4	5	5	4	3	21
83	3	2	3	3	11	4	5	2	5	3	4	23	3	4	4	3	4	18
84	4	3	4	4	15	4	3	3	4	4	4	22	4	4	3	4	4	19
85	4	3	5	5	17	5	5	5	4	3	5	27	3	4	4	3	3	17
86	4	5	3	5	17	5	3	4	5	4	4	25	4	5	5	3	5	22
87	5	5	4	5	19	4	4	5	3	5	4	25	5	5	5	4	5	24
88	4	3	4	3	14	4	4	4	3	4	4	23	3	4	4	4	4	19
89	4	5	3	5	17	5	3	3	5	5	5	26	3	4	5	3	5	20
90	5	5	5	4	19	3	4	4	3	5	4	23	4	4	4	4	4	20
91	5	4	4	3	16	5	5	3	4	3	5	25	5	4	5	5	4	23
92	4	4	3	3	14	3	5	5	4	3	3	23	5	3	5	4	3	20
93	4	3	4	4	15	4	4	4	4	3	4	23	3	4	4	4	4	19
94	3	3	5	5	16	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	3	4	21
95	3	3	3	3	12	4	5	3	4	5	5	26	3	5	4	4	4	20
96	4	4	5	4	17	4	4	4	5	4	3	24	4	4	3	4	4	19
97	4	3	4	3	14	4	5	4	5	4	5	27	4	3	4	5	4	20
98	5	5	4	3	17	4	4	3	4	5	4	24	3	4	3	5	5	20
99	4	4	3	4	15	5	5	5	3	5	2	25	5	3	3	4	5	20
100	4	5	5	5	19	4	3	4	3	4	3	21	4	5	3	3	3	18
101	5	4	3	5	17	4	5	5	4	3	5	26	5	4	5	3	4	21

102	5	4	3	5	17	4	5	4	3	3	4	23	5	3	4	5	3	20
103	5	5	4	3	17	4	5	4	5	3	5	26	5	5	5	4	4	23
104	4	4	4	3	15	4	3	4	5	4	4	24	4	4	3	4	5	20
105	4	5	5	4	18	5	4	4	3	5	4	25	5	3	4	5	5	22
106	4	3	5	5	17	4	5	5	4	3	5	26	4	5	4	5	4	22
107	4	5	3	5	17	5	3	4	5	4	4	25	4	3	5	4	4	20
108	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25
109	5	5	5	5	20	4	5	4	4	3	3	23	4	4	3	5	4	20
110	4	4	5	4	17	4	5	4	4	5	5	27	4	5	5	4	5	23
111	5	4	5	5	19	4	5	5	4	4	5	27	5	5	4	4	4	22
112	5	5	5	4	19	5	5	5	4	5	4	28	5	5	5	4	5	24
113	4	3	4	4	15	4	4	4	4	4	3	23	4	3	4	4	4	19
114	4	5	5	4	18	4	5	4	5	4	5	27	5	5	4	4	4	22
115	5	5	4	5	19	5	4	4	5	4	5	27	4	4	5	5	4	22
116	5	4	3	4	16	3	3	4	4	4	5	23	4	5	4	4	4	21
117	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25
118	4	5	4	5	18	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25
119	4	4	4	4	16	3	3	3	4	4	3	20	4	4	4	4	4	20
120	4	4	4	4	16	4	3	3	3	4	4	21	4	4	4	4	4	20
121	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25
122	5	5	4	4	18	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	25
123	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25
124	4	5	5	3	17	5	5	4	5	4	5	28	4	3	4	5	5	21
125	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
126	3	3	3	4	13	2	2	3	3	3	3	16	2	3	3	3	3	14
127	4	4	5	5	18	5	5	5	5	4	4	28	5	5	4	5	5	24

128	1	1	1	1	4	2	1	1	2	1	1	8	2	1	1	2	1	7
129	3	3	3	3	12	3	3	2	2	3	1	14	3	2	2	1	3	11
130	5	4	4	5	18	4	5	3	4	5	3	24	4	5	4	4	4	21
131	4	5	5	5	19	5	4	5	4	4	5	27	4	5	4	5	4	22
132	4	3	4	5	16	4	5	4	3	3	4	23	5	4	4	4	4	21
133	5	4	4	5	18	4	5	4	4	5	4	26	4	5	3	4	5	21
134	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15
135	4	5	4	4	17	5	5	4	5	4	4	27	4	5	5	4	5	23
136	2	2	2	2	8	2	3	3	3	2	2	15	2	2	2	2	2	10
137	4	4	4	4	16	3	3	3	3	3	5	20	3	3	4	4	4	18
138	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25
139	4	5	4	4	17	3	3	4	4	3	5	22	4	5	5	5	5	24
140	4	5	4	4	17	5	5	4	5	5	4	28	5	4	4	5	4	22
141	4	5	5	4	18	4	5	5	5	4	4	27	4	5	4	5	5	23
142	5	5	5	4	19	5	4	5	5	5	4	28	5	5	5	5	4	24
143	4	4	4	4	16	4	3	4	3	4	4	22	4	4	3	4	4	19
144	4	5	4	5	18	4	5	5	5	4	4	27	4	4	5	5	4	22
145	5	4	4	5	18	4	5	4	4	5	5	27	4	5	5	4	5	23
146	3	3	4	4	14	4	5	4	5	4	4	26	4	5	4	3	4	20
147	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25
148	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	4	5	23
149	3	3	3	4	13	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	20
150	4	3	3	3	13	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20

Lampiran 4. Hasil Output Perhitungan SPSS For Windows Versi 25.0 Uji

Validitas dan Reliabilitas

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen

		Correlations				
		y1	y2	y3	y4	ty
y1	Pearson Correlation	1	.813**	.769**	.839**	.933**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
y2	Pearson Correlation	.813**	1	.832**	.697**	.915**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
y3	Pearson Correlation	.769**	.832**	1	.756**	.917**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
y4	Pearson Correlation	.839**	.697**	.756**	1	.897**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
ty	Pearson Correlation	.933**	.915**	.917**	.897**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						



Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas produk

		Correlations						
		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	tx1
x1.1	Pearson Correlation	1	.817**	.795**	.794**	.737**	.671**	.898**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
x1.2	Pearson Correlation	.817**	1	.801**	.760**	.747**	.616**	.888**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
x1.3	Pearson Correlation	.795**	.801**	1	.808**	.746**	.791**	.926**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
x1.4	Pearson Correlation	.794**	.760**	.808**	1	.745**	.741**	.904**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
x1.5	Pearson Correlation	.737**	.747**	.746**	.745**	1	.688**	.871**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
x1.6	Pearson Correlation	.671**	.616**	.791**	.741**	.688**	1	.852**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
tx1	Pearson Correlation	.898**	.888**	.926**	.904**	.871**	.852**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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



Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

		Correlations					
		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	tx2
x2.1	Pearson Correlation	1	.827**	.780**	.751**	.815**	.909**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
x2.2	Pearson Correlation	.827**	1	.797**	.739**	.825**	.919**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
x2.3	Pearson Correlation	.780**	.797**	1	.791**	.862**	.924**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
x2.4	Pearson Correlation	.751**	.739**	.791**	1	.794**	.889**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
x2.5	Pearson Correlation	.815**	.825**	.862**	.794**	1	.937**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
tx2	Pearson Correlation	.909**	.919**	.924**	.889**	.937**	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).

Hasil Uji Reliabiliti Variabel Kepuasan Konsumen

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.935	4

Hasil Uji Reliabiliti Kualitas produk

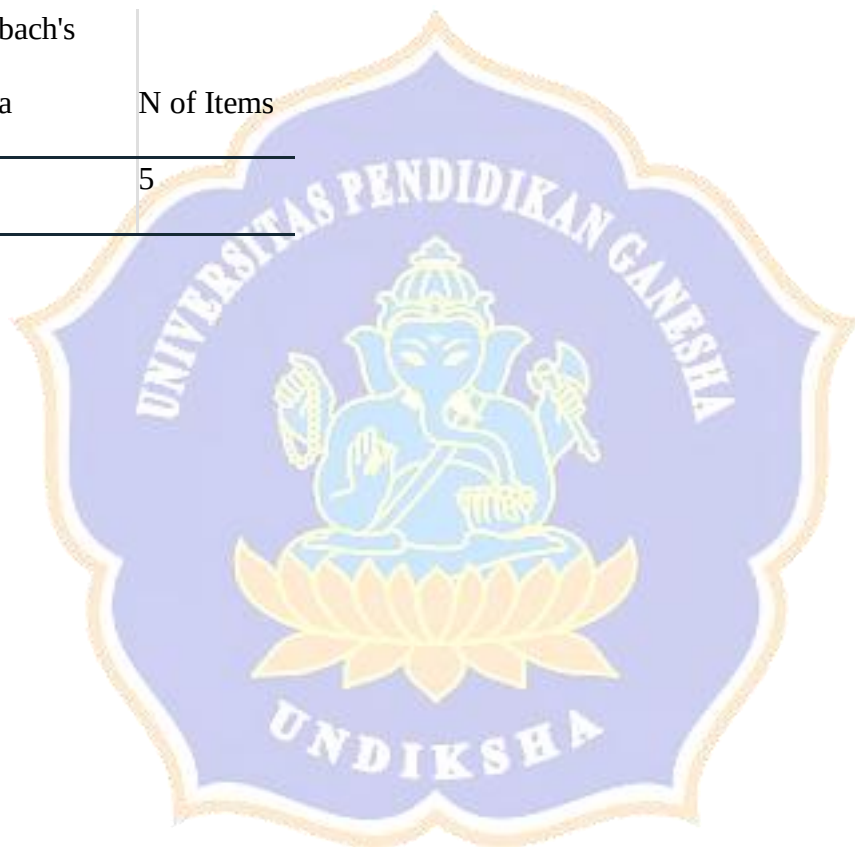
Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.945	6

Hasil Uji Reliabiliti Kualitas pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.951	5

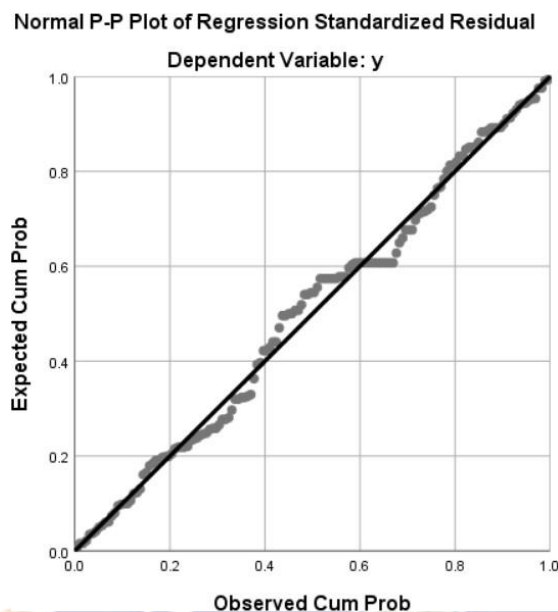


Lampiran 5. Hasil Output Perhitungan SPSS For Windows Versi 25.0 Uji

Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

a) Grafik Histogram P-Plot



b) Kolmogorov-Smirnov

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		150
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.2773882
Most Extreme Differences	Absolute	.065
	Positive	.065
	Negative	-.063
Test Statistic		.065
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. Uji Multikolinearitas

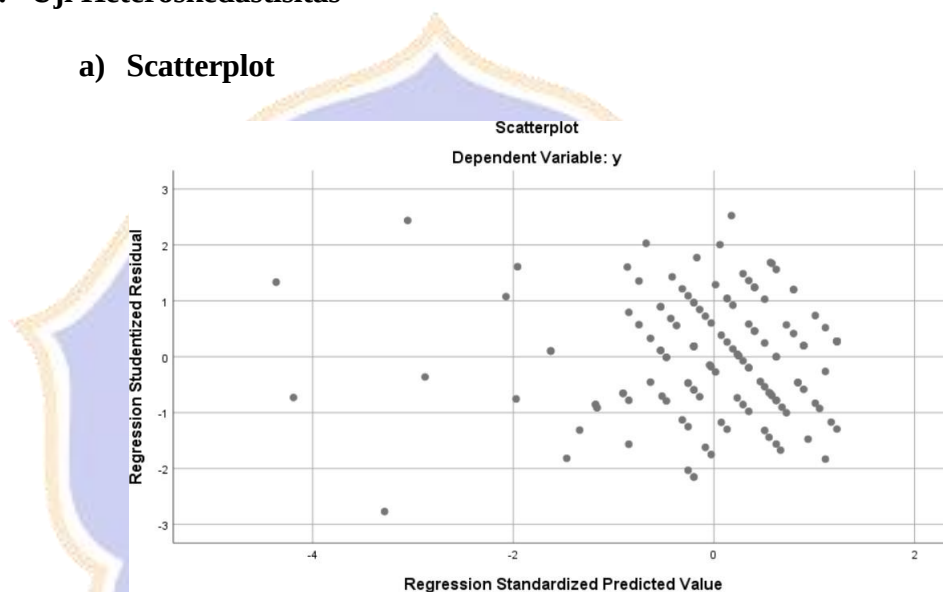
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.199	.646		.308	.759		
	x1	.157	.045	.220	3.516	.001	.314	3.186
	x2	.590	.051	.715	11.459	.000	.314	3.186

a. Dependent Variable: y

3. Uji Heteroskedastisitas

a) Scatterplot



b) Uji Glejser

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.035	.397		5.125	.000		
	x1	-.024	.028	-.124	-.848	.398	.303	3.296
	x2	-.019	.031	-.092	-.626	.532	.303	3.296

a. Dependent Variable: abs_res

Lampiran 6. Hasil Output Perhitungan SPSS For Windows Versi 25.0

Analisis Regresi Linear Berganda

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	x2, x1 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: y

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.906 ^a	.820	.818	1.286

a. Predictors: (Constant), x2, x1

b. Dependent Variable: y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.035	.397		5.125	.000		
	x1	-.024	.028	-.124	-.848	.398	.303	3.296
	x2	-.019	.031	-.092	-.626	.532	.303	3.296

a. Dependent Variable: abs_res

Collinearity Diagnostics^a

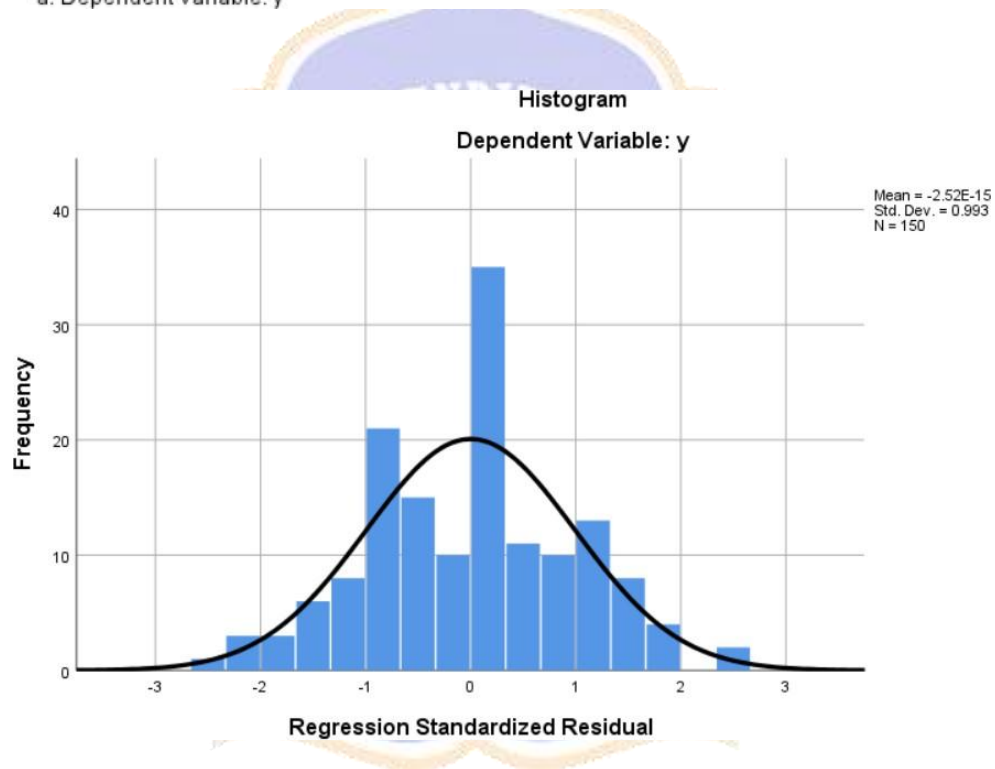
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	x1	x2
1	1	2.977	1.000	.00	.00	.00
	2	.018	12.931	.99	.07	.10
	3	.005	24.502	.01	.93	.90

a. Dependent Variable: y

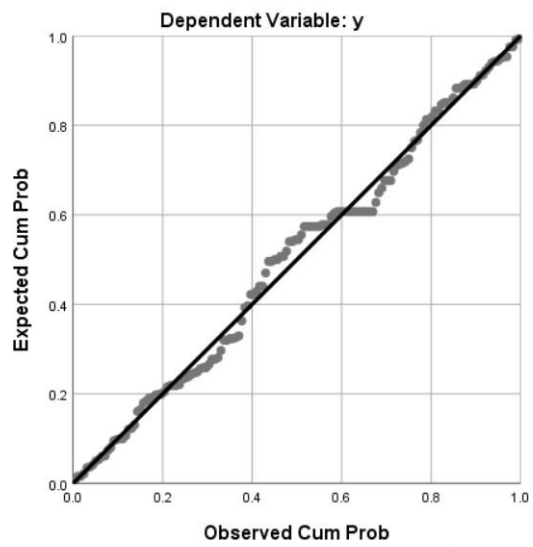
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	4.40	19.65	16.31	2.728	150
Std. Predicted Value	-4.364	1.226	.000	1.000	150
Standard Error of Predicted Value	.105	.472	.167	.072	150
Adjusted Predicted Value	4.15	19.68	16.31	2.726	150
Residual	-3.352	3.218	.000	1.277	150
Std. Residual	-2.606	2.502	.000	.993	150
Stud. Residual	-2.771	2.525	.000	1.008	150
Deleted Residual	-3.790	3.277	-.001	1.317	150
Stud. Deleted Residual	-2.837	2.573	.000	1.015	150
Mahal. Distance	.006	19.062	1.987	3.321	150
Cook's Distance	.000	.335	.011	.033	150
Centered Leverage Value	.000	.128	.013	.022	150

a. Dependent Variable: y

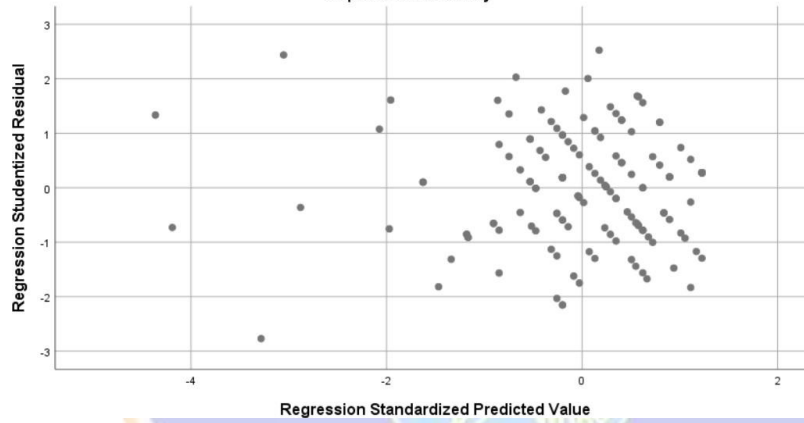


Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



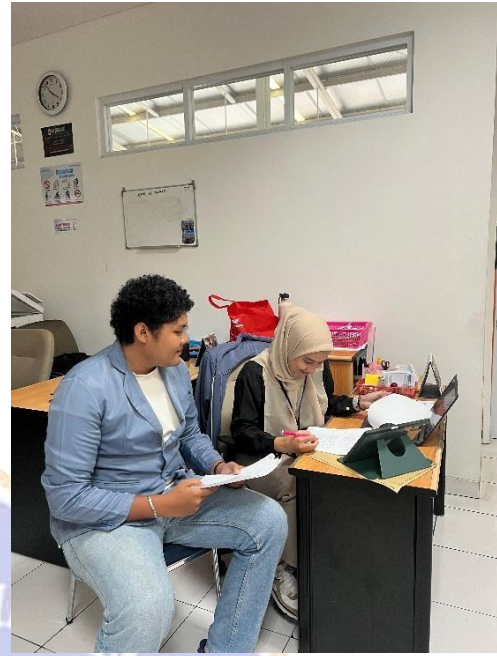
Scatterplot

Dependent Variable: y



Lampiran 7. Dokumentasi

Dokumenasi Observasi Awal



Dokumentasi Penyebaran Kuesioner

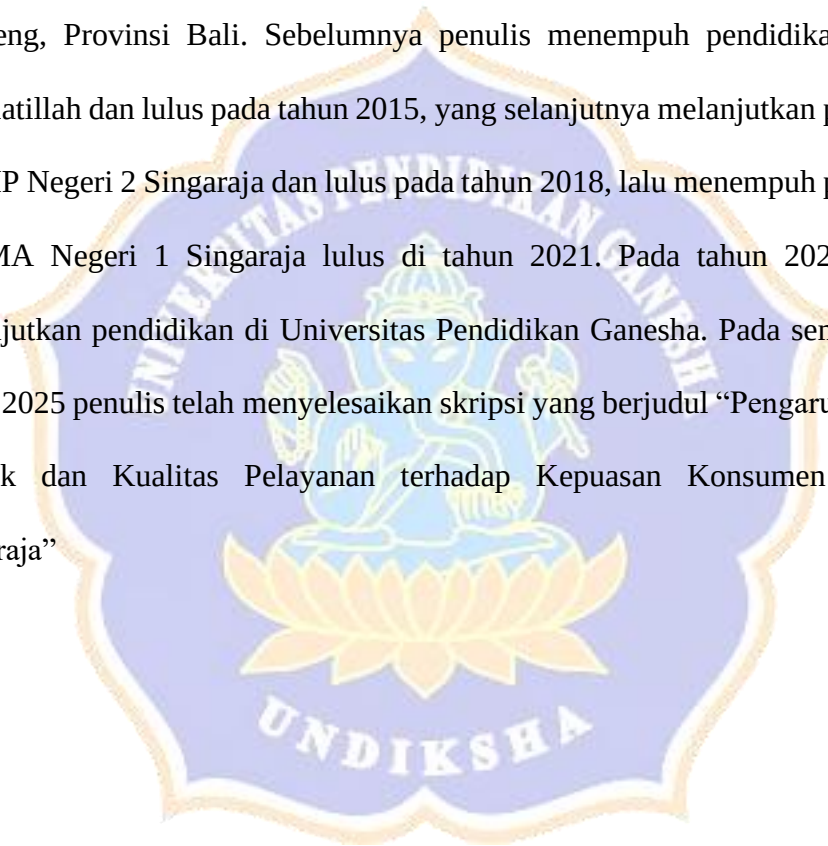


DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Devito Ryamirzad Ramadhan, mahasiswa Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha. Lahir di Singaraja pada tanggal 5 Desember 2002. Anak ketiga dari pasangan Hairudin dan Siti Rohana Komaria, memiliki dua saudara laki-laki bernama M.Rian Andreansyah A.P dan Dwi Qamanza Amedio. Penulis

beragama Islam dan berasal dari Singaraja, Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. Sebelumnya penulis menempuh pendidikan di MIT Mardlatillah dan lulus pada tahun 2015, yang selanjutnya melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 2 Singaraja dan lulus pada tahun 2018, lalu menempuh pendidikan di SMA Negeri 1 Singaraja lulus di tahun 2021. Pada tahun 2021, penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Pendidikan Ganesha. Pada semester 9 di tahun 2025 penulis telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Daihatsu Singaraja”



PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis saya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Daihatsu Singaraja ” beserta seluruh isinya adalah benar- benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.



Singaraja, 31 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan,

Meterai 10.000

Devito Ryamirzad Ramadhan

NIM. 2117041306