



LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner 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: Kuisisioner

Dengan Hormat,

Dengan tujuan sebagai syarat menyelesaikan studi di Universitas Pendidikan Ganesha program studi Manajemen, dengan ini saya Faustina Agung Adrea Nathania Christie bermaksud melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Euderma Klinik Singaraja”

Dengan ini saya mohon kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/Saudari untuk berkenan mengisi kuisisioner 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 kuisisioner penelitian ini saya ucapkan terima kasih.

Singaraja, 15 Juli 2025

Peneliti

Faustina Agung Adrea Nathania Christie

Apakah anda pernah atau sedang menjadi pelanggan di Euderma Klinik Singaraja?

☐ IYA ☐ TIDAK

Jika anda menjawab IYA, silahkan lanjutkan mengisi kuesioner, namun jika menjawab TIDAK, silahkan berhenti untuk mengisi kuesioner.

A. Identitas Responden

Responden diharapkan menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut dengan mengisi bagian yang kosong atau memberi tanda (✓) pada kotak jawaban yang tersedia.

1. Nama :
2. Usia :
3. Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan
4. Pendidikan : ☐ SD/SMP ☐ Sarjana (S1)
 ☐ SMA/Sederajat ☐ Magister (S2)
 ☐ Diploma ☐ Doktor (S3)
5. Pekerjaan : ☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Wirausaha
 ☐ Petani/Nelayan ☐ PNS/TNI/Polri
 ☐ Karyawan Swasta ☐ Lainnya:
6. Pendapatan Per/Bulan : ☐ < Rp 2.500.000
 ☐ Rp 2.500.000 – Rp 5.000.000
 ☐ >Rp 5.000.000

B. Petunjuk Pengisian Kuisisioner

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

CS : Cukup Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

C. Draf Pernyataan

Kualitas Layanan

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)						
1	Fasilitas fisik di Euderma Klinik Singaraja (seperti interior, ruang tunggu, dan ruang perawatan) terlihat bersih dan terawat.					
Keandalan (<i>Reliability</i>)						
2	Euderma Klinik Singaraja selalu memberikan pelayanan yang dijanjikan (seperti jadwal konsultasi atau janji temu) secara tepat waktu.					
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
3	Staf di Euderma Klinik Singaraja selalu cepat dan sigap dalam menanggapi pertanyaan atau permintaan saya.					
Jaminan (<i>Assurance</i>)						
4	Euderma Klinik Singaraja menjamin kualitas layanan melalui hasil akhir perawatan yang terbukti bagus dan konsisten di setiap kunjungan saya.					
Empati (<i>Empathy</i>)						
5	Staf Euderma Klinik Singaraja menunjukkan sikap empati melalui tutur kata yang ramah, sopan santun, dan menghargai saya sebagai pelanggan.					

Kepercayaan

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
Kejujuran (<i>Honesty</i>)						
1	Saya yakin Euderma Klinik Singaraja selalu memberikan informasi yang benar terkait layanan atau produk yang mereka tawarkan.					
Kepedulian (<i>Caring</i>)						
2	Staf di Euderma Klinik Singaraja peduli dalam menanggapi masukan atau keluhan saya.					

Kredibilitas (<i>Credibility</i>)						
3	Saya yakin dengan keahlian dokter serta staf lain di Euderma Klinik Singaraja.					

Loyalitas Pelanggan

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
Pembelian Ulang (<i>Repurchase</i>)						
1	Saya terus melakukan perawatan di Euderma Klinik Singaraja.					
Rekomendasi (<i>Word-of-Mouth</i>)						
2	Saya sering memberikan tanggapan positif tentang Euderma Klinik Singaraja di media sosial atau keluarga maupun teman terdekat.					
Klanjutan Hubungan (<i>Continuance of Relationship</i>)						
3	Saya tidak mudah beralih ke klinik lain, bahkan jika ada penawaran menarik dari pesaing.					
Komitmen (<i>Commitment</i>)						
4	Saya percaya bahwa Euderma Klinik Singaraja adalah pilihan terbaik untuk kebutuhan perawatan kulit saya.					



Lampiran 2 Tabulasi Data Sampel Kecil

Kualitas Layanan						Kepercayaan				Loyalitas Pelanggan				
X1. 1	X1. 2	X1. 3	X1. 4	X1. 5	Total	X2. 1	X2. 2	X2. 3	Total	Y. 1	Y. 2	Y. 3	Y. 4	Total
4	4	4	4	4	20	3	3	4	10	3	3	3	3	12
5	5	5	5	5	25	5	4	4	13	4	5	4	4	17
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
5	4	4	4	4	21	4	4	4	12	4	4	4	4	16
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
5	3	3	2	3	16	3	4	3	10	3	4	3	4	14
4	4	4	4	4	20	5	5	5	15	4	4	4	4	16
5	5	4	4	5	23	5	4	4	13	4	3	3	3	13
5	4	4	4	4	21	4	3	4	11	4	3	4	4	15
4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	3	4	15
4	5	3	4	5	21	5	4	4	13	4	3	2	4	13
5	4	4	4	5	22	4	4	4	12	3	4	4	4	15
5	4	5	5	5	24	5	5	4	14	4	5	5	5	19
5	4	4	4	4	21	4	5	4	13	4	4	5	5	18
4	5	5	4	5	23	4	5	5	14	4	4	5	5	18
4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	5	4	4	17
4	4	4	4	4	20	4	3	4	11	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	20	3	3	4	10	2	3	3	3	11
4	4	4	4	5	21	3	4	5	12	4	5	4	4	17
3	5	4	4	5	21	5	4	5	14	4	5	4	5	18
4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	3	3	3	3	12
5	4	4	4	4	21	5	4	4	13	4	3	4	4	15
5	5	5	4	4	23	4	4	5	13	4	4	4	4	16
5	5	4	4	4	22	4	4	5	13	5	4	4	4	17
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	4	4	5	5	18
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	4	5	19
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
4	4	5	5	3	21	4	3	5	12	3	4	5	4	16

Lampiran 3 Tabulasi Data Sampel Besar

Kualitas Layanan						Kepercayaan				Loyalitas Pelanggan				
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total	X2.1	X2.2	X2.3	Total	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Total
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	4	19
4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	3	4	4	4	15
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
4	5	4	4	5	22	4	4	5	13	5	5	5	5	20
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	4	5	5	19
5	4	5	4	5	23	4	5	5	14	4	5	4	4	17
5	4	4	5	5	23	5	4	5	14	2	3	4	5	14
5	5	4	4	5	23	5	5	5	15	5	4	5	4	18
3	4	4	3	2	16	3	3	5	11	4	2	2	2	10
4	5	5	4	3	21	3	4	5	12	2	4	3	4	13
4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	3	4	4	4	15
4	5	4	5	4	22	3	4	4	11	4	4	4	5	17
5	5	5	4	4	23	4	4	4	12	3	4	5	3	15
4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	2	4	3	4	13
5	4	5	4	5	23	5	4	5	14	5	4	5	5	19
4	4	3	4	3	18	3	3	3	9	4	2	3	3	12
5	4	4	4	4	21	5	4	4	13	2	4	3	4	13
4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	2	4	4	14
5	5	5	4	5	24	5	5	5	15	5	5	5	4	19
4	4	4	4	4	20	4	4	5	13	4	4	5	4	17
4	4	4	5	4	21	4	5	5	14	5	5	5	5	20
5	5	5	5	3	23	5	5	5	15	5	4	5	5	19
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
5	5	5	4	5	24	5	5	5	15	5	5	5	5	20
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
5	4	4	5	4	22	5	5	4	14	4	5	5	3	17
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
4	4	5	5	4	22	5	5	4	14	4	5	4	4	17
4	4	4	3	3	18	4	4	4	12	5	3	4	4	16
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	4	5	19
4	4	4	4	4	20	4	4	3	11	2	3	2	5	12
5	4	4	4	5	22	4	5	3	12	3	4	5	4	16
4	5	4	5	4	22	4	5	4	13	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	3	4	15
4	5	4	3	4	20	4	4	4	12	2	3	5	4	14
5	4	5	4	5	23	4	5	4	13	5	5	4	5	19

4	5	4	4	4	21	4	3	4	11	5	4	4	4	17
4	4	4	4	4	20	4	5	5	14	4	5	3	5	17
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
5	5	4	5	4	23	4	5	5	14	5	5	3	5	18
5	4	5	5	5	24	5	5	5	15	3	5	5	5	18
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
5	4	5	5	4	23	5	5	5	15	4	5	5	5	19
5	4	4	4	4	21	4	4	4	12	5	3	3	5	16
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	4	5	5	5	19
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	4	5	4	5	18
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	4	4	18
5	5	5	5	5	25	5	4	5	14	5	5	5	5	20
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	4	19
5	5	4	4	5	23	5	4	4	13	4	5	5	4	18
4	5	4	4	5	22	4	4	5	13	4	5	5	4	18
4	5	4	3	4	20	5	4	4	13	4	4	5	3	16
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	4	19
4	4	3	3	4	18	4	4	3	11	2	3	3	4	12
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
5	5	4	5	4	23	4	4	4	12	4	3	4	5	16
4	3	3	4	3	17	4	3	5	12	4	3	4	3	14
5	4	4	5	5	23	4	5	5	14	5	5	5	4	19
4	5	4	5	4	22	4	5	4	13	4	4	4	4	16
5	5	4	4	4	22	4	4	4	12	4	5	4	4	17
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	4	5	19
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	4	19
4	5	5	5	4	23	4	5	5	14	5	4	5	5	19
5	5	4	4	4	22	4	4	5	13	5	5	3	5	18
5	5	5	5	5	25	5	4	5	14	4	5	5	5	19
4	5	3	4	3	19	4	3	4	11	5	4	3	4	16
4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	2	4	14
4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16
4	4	5	4	5	22	4	5	5	14	4	5	4	4	17
4	4	5	5	5	23	5	4	5	14	3	5	5	5	18
4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	3	15
4	5	4	4	5	22	4	4	4	12	4	5	3	4	16
4	4	3	4	5	20	4	4	5	13	4	4	5	4	17

4	4	5	5	4	22	4	5	4	13	4	4	4	3	15
4	5	5	5	4	23	4	5	5	14	4	5	5	5	19
4	4	5	5	4	22	4	4	4	12	4	4	5	5	18
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	4	4	5	18
4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	5	4	4	17
4	4	3	5	4	20	5	4	4	13	4	4	4	4	16
5	5	4	5	4	23	5	4	5	14	5	4	5	5	19
5	5	5	5	4	24	5	5	5	15	5	5	5	5	20
4	3	3	3	4	17	3	3	4	10	2	4	2	5	13
5	5	5	5	4	24	5	5	5	15	4	5	4	4	17
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	4	5	3	4	16
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	4	5	5	5	19
5	4	5	5	4	23	5	5	5	15	5	5	5	5	20
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	4	5	5	19
4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	3	3	3	4	13
5	4	4	5	4	22	5	5	5	15	5	5	4	5	19
5	4	4	5	4	22	3	4	5	12	4	5	3	4	16
4	4	4	3	4	19	5	4	5	14	4	5	3	4	16
4	4	5	4	4	21	4	5	5	14	5	4	2	4	15
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	4	19
4	4	4	4	4	20	4	5	4	13	4	4	4	3	15
4	3	4	4	4	19	4	4	4	12	3	3	3	4	13
5	5	4	4	5	23	4	5	4	13	5	4	5	5	19
4	5	4	4	4	21	5	4	4	13	5	5	5	5	20
5	4	5	4	5	23	4	4	5	13	4	5	4	3	16
5	5	5	5	5	25	5	5	4	14	5	5	5	5	20
4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	3	2	3	12
4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16
4	5	4	4	5	22	4	5	4	13	4	5	5	4	18
4	4	5	4	5	22	4	4	5	13	5	5	5	5	20
5	5	5	4	5	24	5	5	5	15	4	4	5	5	18
5	4	4	5	4	22	5	4	5	14	4	5	5	5	19
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	4	3	5	5	17
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	3	3	4	14
5	5	4	5	5	24	5	4	5	14	5	5	5	5	20
5	5	4	5	5	24	4	4	5	13	4	4	4	3	15
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	4	5	5	5	19
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	4	3	5	17
5	4	5	4	5	23	4	5	5	14	4	5	5	4	18

5	4	5	4	4	22	5	5	5	15	5	5	5	4	19
4	5	4	4	4	21	5	5	5	15	5	4	5	4	18
4	5	4	5	4	22	5	4	5	14	3	5	4	5	17
4	5	4	5	5	23	4	5	4	13	5	5	5	3	18
4	5	4	4	5	22	4	5	5	14	5	5	5	5	20
4	5	4	4	5	22	4	5	4	13	4	4	4	4	16
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	4	4	3	4	15
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
4	5	4	4	5	22	4	5	5	14	4	5	5	5	19
4	4	4	4	4	20	4	4	5	13	5	4	5	4	18
5	5	4	5	4	23	4	5	5	14	4	5	5	5	19
5	5	4	5	5	24	5	5	5	15	5	5	5	5	20
4	5	4	5	4	22	4	5	5	14	3	5	4	4	16
5	5	5	4	5	24	5	3	5	13	5	4	5	4	18
4	5	4	4	5	22	5	4	4	13	4	4	4	4	16
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	3	4	5	5	17
4	5	5	4	4	22	5	4	4	13	5	3	4	4	16
4	5	4	5	4	22	4	5	4	13	3	5	5	4	17
4	5	4	5	4	22	4	5	4	13	3	4	5	3	15
4	5	4	5	4	22	4	5	4	13	4	5	4	4	17
4	5	4	5	4	22	4	5	4	13	4	5	4	2	15
4	5	4	5	4	22	4	5	4	13	3	5	4	4	16
4	5	4	5	4	22	4	5	4	13	4	5	5	5	19
4	5	4	5	4	22	4	5	4	13	4	4	5	4	17
4	5	4	5	4	22	4	5	4	13	4	4	4	4	16
4	5	5	4	5	23	4	5	4	13	5	5	4	5	19
4	5	4	4	4	21	4	5	4	13	2	5	4	4	15
4	5	4	5	5	23	4	5	4	13	5	5	4	4	18
4	5	4	5	4	22	4	5	4	13	3	5	2	4	14
4	5	5	4	5	23	4	5	4	13	4	5	3	2	14
4	5	4	5	5	23	4	5	4	13	4	4	4	4	16
4	5	4	5	4	22	4	5	4	13	4	4	3	4	15
4	5	4	5	5	23	4	5	4	13	4	5	4	4	17
4	5	4	5	4	22	4	5	4	13	3	5	4	3	15
4	4	4	5	4	21	5	4	4	13	3	5	3	4	15
4	5	4	5	4	22	4	4	4	12	3	4	4	5	16
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	4	4	5	18
4	4	5	4	5	22	4	5	4	13	3	5	4	4	16
5	4	5	4	5	23	5	5	5	15	5	5	5	5	20
5	4	5	4	5	23	4	5	4	13	4	5	4	4	17
4	5	4	5	4	22	4	5	4	13	4	5	4	3	16

4	5	4	4	5	22	4	5	4	13	5	5	4	5	19
4	5	4	5	4	22	4	5	4	13	4	5	4	4	17
4	5	4	5	4	22	4	5	4	13	3	4	4	3	14
4	5	4	5	4	22	4	4	4	12	4	3	3	5	15
5	3	4	4	4	20	4	4	4	12	4	3	4	4	15
4	5	4	5	4	22	4	3	5	12	4	4	3	4	15
5	4	3	3	4	19	4	5	4	13	5	5	5	5	20
4	5	4	5	4	22	5	4	4	13	2	5	4	5	16
4	5	4	5	4	22	4	5	4	13	3	5	4	2	14
4	5	4	5	4	22	4	5	4	13	3	4	4	4	15
4	5	4	5	4	22	4	5	4	13	4	4	4	5	17
4	5	4	5	4	22	4	5	4	13	4	5	4	4	17
4	5	4	5	4	22	4	5	4	13	5	5	4	5	19
4	5	4	4	4	21	4	4	4	12	4	5	4	4	17
5	4	4	4	5	22	4	4	4	12	3	3	5	5	16
4	5	4	5	4	22	5	4	4	13	5	5	5	5	20
4	5	4	5	4	22	4	4	4	12	4	3	3	4	14
4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	3	4	3	5	15
4	5	4	5	4	22	4	4	4	12	4	5	4	5	18
4	5	4	5	4	22	4	5	4	13	4	2	4	4	14
4	5	4	5	4	22	4	4	4	12	5	5	3	4	17
4	5	4	4	4	21	4	4	4	12	2	5	2	3	12
4	5	4	4	5	22	4	4	4	12	3	4	4	4	15
4	5	4	4	5	22	4	4	4	12	4	5	4	4	17
4	5	4	4	4	21	5	4	4	13	4	4	4	3	15
4	5	4	5	4	22	4	4	5	13	4	4	3	4	15
4	5	4	4	5	22	4	4	4	12	5	5	4	5	19
4	4	5	4	4	21	4	4	4	12	4	3	3	5	15
4	5	4	4	5	22	4	4	4	12	5	5	3	3	16
4	5	5	4	4	22	4	5	4	13	4	4	4	4	16
4	5	4	4	4	21	5	5	5	15	5	4	4	5	18
4	5	4	5	5	23	5	5	5	15	4	5	4	5	18
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
5	4	4	5	5	23	5	5	5	15	5	5	5	4	19
4	5	5	5	4	23	5	5	5	15	5	5	4	4	18
5	5	5	5	5	25	4	5	5	14	5	5	5	5	20
4	4	4	4	5	21	5	5	4	14	5	3	4	4	16
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
5	4	5	5	5	24	5	5	4	14	5	4	5	4	18
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
4	5	4	5	5	23	4	4	4	12	3	5	5	5	18

5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	3	4	4	5	16
5	5	5	5	5	25	4	5	5	14	5	5	5	5	20
5	4	5	5	5	24	5	5	5	15	5	5	4	5	19
5	5	4	5	5	24	5	4	5	14	5	4	4	5	18
5	4	5	5	5	24	4	5	5	14	4	5	5	5	19
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	4	4	18
5	5	5	4	5	24	5	4	5	14	3	5	5	5	18
5	5	5	5	5	25	4	4	5	13	4	5	5	5	19
5	5	5	5	5	25	4	5	4	13	4	4	5	4	17
5	5	5	5	5	25	4	5	4	13	5	5	5	4	19
5	5	5	5	5	25	4	5	5	14	5	5	5	5	20
5	5	5	5	5	25	4	5	4	13	4	4	5	5	18
5	5	5	5	4	24	4	5	4	13	3	5	4	5	17
5	5	5	5	4	24	5	4	5	14	5	5	4	5	19
5	4	5	5	4	23	5	4	5	14	5	5	5	5	20
5	4	4	4	5	22	4	5	4	13	5	4	3	4	16
4	5	5	4	5	23	4	5	5	14	4	4	4	5	17
5	4	5	5	4	23	5	4	5	14	5	4	5	5	19
5	5	5	5	5	25	4	5	4	13	5	4	5	5	19
4	5	5	4	5	23	5	4	5	14	5	5	5	5	20
4	5	5	5	4	23	5	4	5	14	5	4	5	5	19
5	4	5	5	4	23	5	4	5	14	4	5	4	5	18
5	4	5	4	5	23	5	4	5	14	4	4	5	5	18
4	5	4	5	5	23	5	4	5	14	4	3	5	5	17
5	4	5	5	4	23	5	5	5	15	4	4	5	5	18
5	4	5	4	5	23	5	4	5	14	5	4	5	5	19
5	4	5	5	5	24	5	5	5	15	5	4	4	5	18
4	5	4	4	5	22	5	5	4	14	5	5	4	5	19
5	5	5	4	5	24	5	4	5	14	5	4	4	4	17
4	5	4	5	4	22	5	4	5	14	5	4	4	5	18
5	4	5	4	5	23	4	5	4	13	5	4	5	5	19
4	5	4	5	5	23	4	5	4	13	5	4	3	4	16
5	4	5	5	5	24	4	5	4	13	4	5	4	4	17
4	5	4	5	5	23	4	4	5	13	5	4	3	4	16
5	4	5	4	5	23	4	5	4	13	3	4	4	3	14
5	4	5	4	4	22	5	4	4	13	4	4	5	4	17
4	5	4	5	4	22	5	4	5	14	4	5	4	4	17
4	5	4	5	4	22	4	5	4	13	4	2	4	5	15
4	5	4	5	4	22	4	5	4	13	4	4	4	4	16
5	4	4	5	5	23	4	5	4	13	5	3	4	5	17

5	5	4	4	4	22	5	4	5	14	4	4	5	4	17
5	4	5	4	4	22	5	4	5	14	4	3	4	4	15
5	4	4	5	4	22	4	5	4	13	4	4	5	4	17
5	4	5	4	5	23	4	5	5	14	4	4	4	4	16
5	4	5	4	4	22	4	4	4	12	3	4	5	4	16
5	4	5	4	5	23	5	4	5	14	5	4	5	4	18
5	4	5	5	4	23	5	4	5	14	4	4	4	4	16
5	4	5	4	5	23	5	4	5	14	4	4	4	5	17
5	4	4	5	4	22	5	4	5	14	4	3	4	5	16
5	4	5	4	5	23	5	4	5	14	5	4	5	4	18
5	4	5	4	5	23	5	4	4	13	4	5	4	1	14
5	4	5	4	4	22	5	4	5	14	4	5	3	5	17
5	4	5	4	5	23	4	5	4	13	5	4	4	4	17
5	4	4	5	5	23	5	4	5	14	5	5	5	5	20
5	4	5	5	5	24	5	4	4	13	4	4	4	5	17
4	5	5	4	5	23	4	5	4	13	3	4	4	4	15
5	4	5	4	5	23	4	4	4	12	3	5	5	4	17
5	4	5	4	4	22	5	5	4	14	3	4	4	4	15
5	4	5	5	4	23	5	5	5	15	5	5	5	5	20
5	4	4	4	5	22	5	4	4	13	5	2	4	4	15
5	4	5	4	5	23	4	4	4	12	5	3	3	5	16
5	4	5	5	5	24	4	5	4	13	3	4	5	5	17
5	4	4	4	5	22	4	5	4	13	5	5	4	5	19
5	4	5	5	4	23	5	4	5	14	3	5	3	4	15
5	4	5	4	5	23	4	4	5	13	4	4	4	4	16
5	5	4	5	5	24	4	5	4	13	4	5	5	4	18
5	4	5	5	4	23	4	5	4	13	5	4	5	4	18
5	5	4	4	5	23	4	4	5	13	5	4	4	5	18
5	4	4	4	5	22	5	5	4	14	5	4	4	4	17
4	5	4	5	4	22	5	4	5	14	5	4	5	5	19
4	5	4	4	4	21	4	5	5	14	3	4	3	5	15
4	5	4	4	4	21	4	5	4	13	4	5	4	5	18
4	5	4	4	4	21	5	4	4	13	4	4	3	4	15
4	4	5	5	4	22	4	5	5	14	5	4	4	5	18
5	4	4	5	4	22	4	5	4	13	2	5	4	4	15
3	4	4	4	3	18	3	4	4	11	4	4	2	3	13
4	5	3	4	4	20	3	4	4	11	3	3	3	4	13
4	5	3	4	4	20	3	4	4	11	5	4	3	3	15
3	4	3	4	3	17	3	4	5	12	4	5	2	1	12
5	4	4	5	5	23	4	5	4	13	5	4	3	4	16
5	4	5	4	4	22	4	4	5	13	4	5	3	3	15

5	4	5	5	4	23	4	4	5	13	5	5	4	4	18
5	4	4	5	5	23	4	4	5	13	5	5	3	5	18
5	3	3	5	4	20	4	4	4	12	3	4	4	5	16
5	4	3	5	5	22	4	4	5	13	5	4	3	3	15
5	4	4	5	5	23	4	4	4	12	3	5	4	5	17
5	4	4	5	4	22	4	4	5	13	4	4	4	2	14
5	4	4	5	4	22	4	4	4	12	3	5	3	4	15
5	4	4	5	4	22	4	4	5	13	5	4	5	5	19
5	4	4	5	4	22	4	4	5	13	3	4	3	5	15
5	4	4	4	5	22	4	4	5	13	5	5	5	4	19
5	4	4	4	4	21	4	4	5	13	3	5	4	4	16
5	4	4	4	5	22	4	4	5	13	5	5	5	3	18
5	4	4	5	5	23	4	4	5	13	5	5	3	3	16
5	4	4	4	5	22	4	4	5	13	4	5	5	5	19
5	4	4	5	4	22	4	4	5	13	5	4	3	3	15
5	4	4	4	4	21	4	5	4	13	5	5	4	3	17
5	4	4	5	4	22	4	4	4	12	3	4	4	4	15
5	4	4	4	5	22	4	4	4	12	4	5	4	4	17
5	4	4	4	4	21	4	5	4	13	4	5	4	3	16
5	4	4	4	4	21	4	4	5	13	3	4	4	4	15
5	3	4	4	5	21	4	4	5	13	4	5	3	4	16
5	4	4	4	4	21	4	4	5	13	4	4	3	4	15
5	4	4	5	4	22	4	4	4	12	4	4	3	4	15
5	4	4	5	4	22	4	4	4	12	4	5	3	3	15
5	4	4	5	4	22	3	4	4	11	4	5	4	5	18
5	3	4	5	4	21	4	4	4	12	4	5	4	3	16
5	4	4	4	4	21	4	4	5	13	3	5	4	4	16
5	4	4	4	4	21	3	4	4	11	4	4	4	3	15
5	4	4	4	4	21	4	4	4	12	3	5	3	4	15
5	4	3	5	4	21	3	4	5	12	4	4	5	4	17
5	4	4	5	5	23	4	4	5	13	4	5	4	4	17
5	4	4	5	5	23	4	4	4	12	3	5	3	3	14
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	4	19
5	5	4	5	4	23	5	4	5	14	5	4	5	5	19
5	5	4	5	4	23	5	4	5	14	4	4	5	5	18
5	4	4	4	4	21	4	4	4	12	5	5	4	5	19
5	4	4	5	4	22	4	4	4	12	4	5	4	4	17
5	4	4	4	4	21	4	4	5	13	4	4	4	3	15
5	4	4	5	5	23	4	4	5	13	5	4	5	5	19
5	4	4	4	5	22	5	4	4	13	5	5	5	5	20
5	4	4	5	5	23	3	4	4	11	4	4	5	4	17

5	4	4	5	5	23	4	4	4	12	3	5	4	5	17
5	4	4	4	5	22	4	3	4	11	4	4	4	4	16
5	4	4	4	5	22	4	5	5	14	4	4	3	4	15
5	4	4	4	5	22	4	4	4	12	3	4	3	4	14
5	4	4	3	4	20	4	4	4	12	3	4	4	2	13
5	4	4	4	5	22	4	4	4	12	4	5	3	4	16
5	4	4	3	4	20	4	4	4	12	3	5	3	4	15
5	4	4	4	5	22	4	4	4	12	5	5	5	3	18
5	4	4	4	5	22	4	4	4	12	4	4	5	5	18
5	4	4	4	4	21	4	4	3	11	5	5	4	3	17
5	4	4	4	4	21	4	4	4	12	4	4	3	4	15
5	4	4	4	5	22	4	5	4	13	4	4	4	3	15
5	4	4	4	5	22	5	4	4	13	5	4	3	5	17
5	4	4	5	4	22	4	4	4	12	5	4	4	4	17
5	4	4	3	4	20	4	4	4	12	4	4	2	4	14
5	4	4	4	4	21	4	4	5	13	4	5	3	4	16
5	4	4	4	5	22	4	4	5	13	5	5	5	5	20
5	4	4	4	4	21	4	4	4	12	4	4	3	4	15
5	4	4	5	5	23	4	4	5	13	4	4	4	3	15
5	4	4	4	4	21	4	4	4	12	4	4	4	2	14
5	4	4	4	5	22	4	4	5	13	3	5	4	4	16
5	4	4	4	5	22	4	4	5	13	4	5	3	4	16
4	5	4	4	5	22	4	4	4	12	4	4	4	5	17
5	4	3	4	5	21	4	3	4	11	4	5	3	4	16
5	4	3	4	4	20	4	4	4	12	3	3	3	4	13
5	4	3	4	5	21	4	3	5	12	3	4	3	3	13



Lampiran 4 Gambaran Umum Responden

Keterangan	N = 350	
	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
(1) Laki-laki	53	15.14%
(2) Perempuan	297	84.86%
Usia		
(1) 17-29 Tahun (Generasi Z)	169	48.29%
(2) 30-45 Tahun (Generasi Milenial)	152	43.43%
(3) 46-58 Tahun (Generasi X)	25	7.14%
(4) 59-65 Tahun (Generasi <i>Baby Boomers</i>)	4	1.14%
Pendidikan		
(1) SD/SMP	0	0%
(2) SMA/Sederajat	87	24.86%
(3) Diploma	78	22.29%
(4) Sarjana (S1)	125	35.71%
(5) Magister (S2)	56	16.00%
(6) Doktor (S3)	4	1.14%
Pekerjaan		
(1) Pelajar / Mahasiswa	99	28.29%
(2) Petani / Nelayan	10	2.86%
(3) Karyawan Swasta	76	21.71%
(4) Wirausaha	57	16.29%
(5) PNS/TNI/POLRI	68	19.43%
(6) Lainnya	40	11.42%
Pendapatan		
(1) < Rp 2.500.000	111	31.71%
(2) Rp 2.500.000 – Rp 5.000.000	133	38.00%
(3) > Rp 5.000.000	106	30.29%

Lampiran 5 Output SPSS Uji Validitas dan Reabilitas

a. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X₁)

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.171	.324	.219	.155	.489**
	Sig. (2-tailed)		.365	.081	.246	.412	.006
	N	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.171	1	.555**	.606**	.709**	.809**
	Sig. (2-tailed)	.365		.001	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.324	.555**	1	.823**	.410*	.832**
	Sig. (2-tailed)	.081	.001		.000	.025	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.219	.606**	.823**	1	.549**	.859**
	Sig. (2-tailed)	.246	.000	.000		.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.155	.709**	.410*	.549**	1	.758**
	Sig. (2-tailed)	.412	.000	.025	.002		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Total X1	Pearson Correlation	.489**	.809**	.832**	.859**	.758**	1
	Sig. (2-tailed)	.006	.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).

b. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan (X₁)

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
.869	4

c. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X₂)

		Correlations			
		X2.1	X2.2	X2.3	Total X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.597**	.384*	.839**
	Sig. (2-tailed)		.000	.036	.000
	N	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.597**	1	.438*	.858**
	Sig. (2-tailed)	.000		.015	.000
	N	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.384*	.438*	1	.715**
	Sig. (2-tailed)	.036	.015		.000
	N	30	30	30	30
Total X2	Pearson Correlation	.839**	.858**	.715**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

d. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan (X₂)

Case Processing Summary				Reliability Statistics	
		N	%	Cronbach's Alpha	N of Items
Cases	Valid	30	100.0		
	Excluded ^a	0	.0		
	Total	30	100.0		
				.807	5

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

e. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (Y)

		Correlations				
		Y3.1	Y3.2	Y3.3	Y3.4	Total Y
Y3.1	Pearson Correlation	1	.576**	.477**	.665**	.791**
	Sig. (2-tailed)		.001	.008	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Y3.2	Pearson Correlation	.576**	1	.612**	.711**	.854**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Y3.3	Pearson Correlation	.477**	.612**	1	.757**	.845**
	Sig. (2-tailed)	.008	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Y3.4	Pearson Correlation	.665**	.711**	.757**	1	.915**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
Total Y	Pearson Correlation	.791**	.854**	.845**	.915**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

f. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan (Y)

Case Processing Summary				Reliability Statistics	
		N	%	Cronbach's Alpha	N of Items
Cases	Valid	30	100.0	.731	3
	Excluded ^a	0	.0		
	Total	30	100.0		

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Lampiran 6 Output SPSS Uji Asumsi Klasik

a. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		350
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.48125751
Most Extreme Differences	Absolute	.036
	Positive	.034
	Negative	-.036
Test Statistic		.036
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.

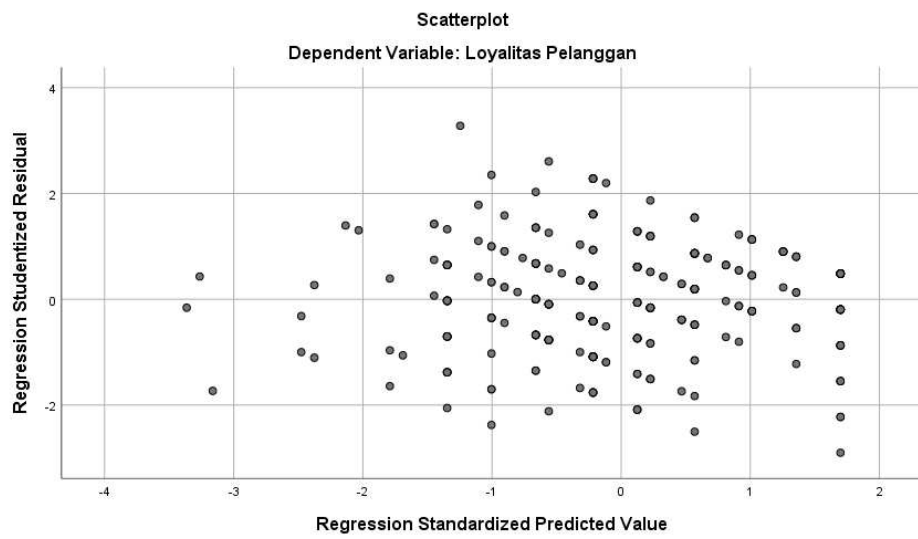
b. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1.939	1.092		-1.775	.077		
	Kualitas Layanan	.478	.067	.392	7.180	.000	.512	1.953
	Kepercayaan	.619	.096	.351	6.427	.000	.512	1.953

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

c. Hasil Uji Heterokedasitas



Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.524	.656		3.850	.000
	Kualitas Layanan	-.053	.040	-.099	-1.325	.186
	Kepercayaan	-.012	.058	-.016	-.213	.832

a. Dependent Variable: ABS_RES

Lampiran 7 Output SPSS Uji Analisis Regresi Linier Berganda

a. Hasil Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.939	1.092		-1.775	.077
	Kualitas Layanan	.478	.067	.392	7.180	.000
	Kepercayaan	.619	.096	.351	6.427	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	678.011	2	339.005	153.621	.000 ^b
	Residual	765.749	347	2.207		
	Total	1443.760	349			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kualitas Layanan

c. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.685 ^a	.470	.467	1.486

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Lampiran 8 Dokumentasi observasi dan wawancara dengan staff dan pelanggan Euderma Klinik Singaraja



Lampiran 9 Lembar *Scan QR* Kuisisioner

Kuisisioner Penelitian

NATHANIA CHRISTIE



Lampiran 10 Dokumentasi Penelitian Pengisian Kuisisioner oleh Responden



Lampiran 11 Surat Izin Melakukan Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS EKONOMI

Jalan Udayana No. 11 Singaraja-Bali. Telepon : (0362) 26830
Website : <http://www.fe.undiksha.ac.id/>

Nomor : 189/UN48.13.1/PT.01.04/2026

Singaraja, 30 Januari 2026

Lamp. : -

Hal : *Permohonan Data dan Penelitian*

Kepada Yth Dokter / Penanggung jawab Klinik Euderma Singaraja
di
Tempat
Dengan Hormat,

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

Nama : Faustina Agung Adrea Nathania Christie

NIM. : 2217041204

Fakultas : Ekonomi

Jurusan/Prodi. : Manajemen (S1)

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



Faustina Agung Adrea Nathania Christie lahir di Klaten pada tanggal 29 Maret 2004. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Khatolik. Kini penulis beralamat di Hargomulyo Gergunung, Klaten Utara, Jawa Tengah. Penulis memulai pendidikan formal di Taman Kanak-kanak Universal dan lulus pada tahun 2010, kemudian penulis melanjutkan pendidikan di SD Pangudi Luhur Klaten dan lulus pada tahun 2016. Setelah itu, penulis melanjutkan pendidikan di SMP Pangudi Luhur 1 Klaten dan lulus pada tahun 2019. Pada tahun 2019, penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang menengah atas di SMA Pangudi Luhur Van Lith dan lulus pada tahun 2022. Pada tahun 2022, penulis melanjutkan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha. Di semester akhir tahun 2026, penulis telah menyelesaikan tugas akhir (Skripsi) sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Euderma Klinik Singaraja”.

