



Lampiran

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN PENGARUH WORD OF MOUTH, PENANGANAN KELUHAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SALON SURYA DI SINGARAJA

Dalam rangka penyelesaian Tesis. Saya, Dewi Aryanti bermaksud melakukan penelitian ilmiah untuk penyusunan Tesis dengan judul "**PENGARUH WORD OF MOUTH, PENANGANAN KELUHAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SALON SURYA DI SINGARAJA**". Sehubungan dengan hal tersebut, saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk meluangkan waktunya sejenak untuk mengisi beberapa pernyataan pada kuesioner ini.

Atas perhatian dan kerjasamanya, saya ucapkan terimakasih.

Nama :

Usia :

Latar Belakang Pekerjaan :

Pernah/tidak pernah memiliki keluhan pelayanan :

PENGARUH WORD OF MOUTH (X1) TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Y) SALON SURYA DI SINGARAJA

Keterangan :

1= Sangat Tidak Setuju (STS)

2= Tidak Setuju (TS)

3= Netral (N)

4= Setuju (S)

5= Sangat Setuju (SS)

1. Saya mendapatkan informasi tentang Salon Surya dari cerita atau pengalaman orang lain?

	1	2	3	4	5	
STS	O	O	O	O	O	SS

2. Cerita positif dari orang lain membuat saya termotivasi untuk mencoba layanan Salon Surya?

	1	2	3	4	5	
STS	O	O	O	O	O	SS

3. Saya mengunjungi Salon Surya karena mendapatkan rekomendasi dari teman atau keluarga?

	1	2	3	4	5	
STS	O	O	O	O	O	SS

PENGARUH PENANGANAN KELUHAN (X2) TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Y) SALON SURYA DI SINGARAJA

Keterangan :

1= Sangat Tidak Setuju (STS)

2= Tidak Setuju (TS)

3= Netral (N)

4= Setuju (S)

5= Sangat Setuju (SS)

4. Pihak Salon Surya menunjukkan sikap empati ketika saya menyampaikan keluhan ?

	1	2	3	4	5	
STS	O	O	O	O	O	SS

5. Keluhan saya ditangani dengan cepat oleh pihak Salon Surya ?

	1	2	3	4	5	
STS	O	O	O	O	O	SS

6. Salon Surya menyelesaikan keluhan saya dengan cara yang adil dan wajar ?

	1	2	3	4	5	
STS	O	O	O	O	O	SS

7. Salon Surya memberikan kemudahan bagi saya untuk menyampaikan keluhan dan bersedia mendiskusikan solusi ketika masalah muncul ?

	1	2	3	4	5	
STS	O	O	O	O	O	SS

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (X3) TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Y) SALON SURYA DI SINGARAJA

Keterangan :

1= Sangat Tidak Setuju (STS)

2= Tidak Setuju (TS)

3= Netral (N)

4= Setuju (S)

5= Sangat Setuju (SS)

8. Fasilitas dan penampilan lingkungan Salon Surya terlihat rapi, bersih, dan meyakinkan ?

	1	2	3	4	5	
STS	O	O	O	O	O	SS

9. Salon Surya memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan ?

	1	2	3	4	5	
STS	O	O	O	O	O	SS

10. *Staff* Salon Surya merespon dan melayani saya dengan cepat dan tebat ?

	1	2	3	4	5	
STS	O	O	O	O	O	SS

11. Saya merasa aman dan percaya terhadap kemampuan *staff* Salon Surya dalam memberikan pelayanan ?

	1	2	3	4	5	
STS	O	O	O	O	O	SS

12. *Staff* Salon Surya memberikan perhatian yang tulus dan berusaha memahami kebutuhan saya ?

	1	2	3	4	5	
STS	☐	☐	☐	☐	☐	SS

PENGARUH *WORD OF MOUTH* (X1), PENGANGANAN KELUHAN (X2), DAN KUALITAS PELAYANAN (X3) TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Y) SALON SURYA DI SINGARAJA

Keterangan :

1= Sangat Tidak Setuju (STS)

2= Tidak Setuju (TS)

3= Netral (N)

4= Setuju (S)

5= Sangat Setuju (SS)

13. Saya berniat kembali dan menggunakan layanan Salon Surya secara berulang ?

	1	2	3	4	5	
STS	☐	☐	☐	☐	☐	SS

14. Saya merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh Salon Surya ?

	1	2	3	4	5	
STS	☐	☐	☐	☐	☐	SS

15. Saya bersedia merekomendasikan Salon Surya kepada teman atau keluarga ?

	1	2	3	4	5	
STS	☐	☐	☐	☐	☐	SS

16. Saya tidak memiliki keinginan untuk berpindah ke salon lain karena sudah cocok dengan layanan Salon Surya ?

	1	2	3	4	5	
STS	☐	☐	☐	☐	☐	SS

Lampiran 2 Tabulasi Data Penelitian

No.Responden	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Kualitas Pelayanan	Y1	Y2	Y3	Y4	Loyalitas Pelanggan
1	4	5	4	4	4	21	5	5	4	5	19
2	4	4	4	5	4	21	4	4	5	4	17
3	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16
4	5	4	5	5	4	23	4	3	4	4	15
5	4	4	4	3	4	19	4	4	5	4	17
6	3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	16
7	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	19
8	5	5	4	4	4	22	5	4	4	4	17
9	4	5	5	5	5	24	4	4	4	4	16
10	5	5	4	4	5	23	4	4	4	4	16
11	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
12	5	4	5	4	5	23	5	5	5	5	20
13	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	19
14	4	5	5	4	4	22	4	4	4	4	16
15	5	4	5	4	5	23	4	5	4	4	17
16	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15
17	4	5	4	5	4	22	5	5	5	4	19
18	4	4	4	3	4	19	4	3	3	3	13
19	5	4	4	5	4	22	5	5	4	5	19
20	5	5	5	4	5	24	5	4	4	5	18
21	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
22	4	4	4	5	4	21	4	4	5	4	17
23	5	4	4	4	5	22	4	5	5	5	19
24	5	4	5	5	4	23	5	5	4	5	19
25	4	4	4	4	5	21	4	4	5	4	17
26	5	4	4	5	4	22	5	5	5	5	20
27	5	5	4	5	5	24	4	4	4	5	17
28	5	4	3	4	4	20	4	4	4	4	16
29	4	5	4	4	5	22	5	4	5	5	19
30	5	5	4	5	5	24	4	5	5	4	18
31	4	4	5	4	4	21	5	4	4	5	18
32	5	5	5	5	5	25	4	5	5	4	18
33	4	5	5	4	5	23	5	4	5	5	19
34	4	4	4	4	4	20	5	5	4	5	19
35	5	4	4	5	5	23	4	4	4	4	16
36	4	5	5	4	5	23	5	4	5	5	19
37	5	4	5	4	4	22	5	5	4	5	19
38	5	4	5	5	5	24	4	5	5	4	18
39	4	5	5	4	5	23	4	4	5	4	17
40	3	4	5	5	4	21	5	4	4	5	18
41	3	4	5	4	4	20	4	5	4	4	17
42	4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	16
43	4	4	4	4	4	20	4	5	4	5	18
44	5	4	5	5	4	23	5	5	5	5	20
45	4	4	5	5	5	23	5	5	5	4	19
46	5	4	5	5	4	23	4	4	5	4	17
47	3	4	4	4	5	20	4	3	4	4	15
48	4	4	5	5	5	23	4	4	5	4	17
49	5	5	4	4	5	23	5	4	4	4	17
50	4	5	4	4	5	22	4	5	5	4	18
51	4	4	4	5	4	21	5	5	5	5	20
52	4	4	5	5	4	22	4	5	5	5	19
53	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	20
54	5	4	5	4	5	23	4	5	4	5	18
55	5	5	4	5	5	24	4	5	4	4	17
56	4	5	5	4	5	23	4	4	4	4	16
57	3	4	5	4	4	20	4	4	4	4	16
58	5	5	4	5	5	24	4	4	4	4	16
59	5	5	5	5	4	24	5	4	5	5	19
60	3	4	5	5	4	21	5	4	4	5	18
61	5	4	5	4	5	23	4	5	4	5	18
62	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15
63	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	20
64	5	4	5	4	5	23	5	5	5	5	20
65	4	3	4	3	4	18	3	4	4	4	15
66	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
67	5	4	5	4	5	23	4	5	4	5	18
68	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15
69	4	4	4	4	3	19	5	5	5	5	20
70	5	5	5	5	5	25	4	5	4	5	18
71	4	4	4	5	4	21	5	4	4	4	17
72	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	16
73	5	5	5	5	4	24	5	5	4	5	19
74	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	16
75	5	4	5	5	4	23	4	4	5	4	17
76	5	5	4	4	5	23	4	4	4	5	17
77	5	5	5	5	5	25	4	4	5	4	17
78	4	5	5	4	4	22	5	4	5	5	19
79	4	5	4	4	5	22	4	5	5	4	18
80	5	4	5	4	5	23	4	5	5	4	18
81	4	5	4	4	4	21	5	5	4	5	19
82	3	4	4	3	4	18	5	4	5	5	19
83	4	5	5	4	5	23	4	3	3	3	13
84	5	4	5	5	4	23	4	4	4	3	15
85	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19
86	5	4	5	5	5	24	5	4	4	5	18

87	4	4	4	5	4	21	5	5	5	5	20
88	4	5	5	5	5	24	5	4	4	4	17
89	4	5	5	4	5	23	5	5	5	5	20
90	5	4	5	5	5	24	4	5	5	4	18
91	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
92	5	4	5	4	5	23	5	5	5	5	20
93	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	20
94	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
95	5	4	5	4	5	23	4	5	4	5	18
96	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15
97	4	4	4	5	4	21	5	4	5	4	18
98	4	4	4	4	3	19	4	4	4	3	15
99	5	4	5	5	4	23	5	5	5	5	20
100	4	4	5	4	5	22	5	5	5	5	20
101	5	5	5	5	5	25	4	5	4	5	18
102	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	16
103	5	4	4	4	5	22	4	4	4	4	16
104	5	4	5	5	4	23	5	5	4	5	19
105	4	3	4	5	5	21	4	5	5	4	18
106	5	4	4	4	4	21	5	5	5	5	20
107	5	5	4	5	5	24	4	4	4	5	17
108	5	4	4	4	4	21	4	4	5	4	17
109	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	16
110	5	5	4	4	5	23	5	5	5	5	20
111	4	4	5	4	4	21	5	4	4	5	18
112	5	4	4	5	5	23	4	5	4	4	17
113	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
114	3	4	5	5	4	21	5	5	4	5	19
115	5	4	4	5	4	22	4	5	5	4	18
116	4	5	5	4	5	23	3	4	5	5	17
117	5	4	5	5	4	23	5	5	5	5	20
118	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16
119	4	5	5	4	5	23	5	4	5	5	19
120	5	5	5	4	4	23	5	5	4	5	19
121	3	4	4	4	5	20	4	5	4	3	16
122	4	3	4	4	4	19	5	5	5	4	19
123	5	4	4	4	5	22	4	4	4	4	16
124	5	4	5	5	4	23	4	5	4	4	17
125	4	4	4	4	5	21	4	4	5	4	17
126	5	4	5	5	4	23	5	4	5	4	18
127	5	5	4	4	5	23	4	4	4	5	17
128	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	17
129	4	4	4	4	4	20	5	4	4	5	18
130	5	5	4	4	5	23	4	4	5	4	17
131	4	5	4	5	4	22	4	4	4	4	16
132	4	4	5	4	4	21	5	4	4	4	17
133	5	5	4	5	4	23	5	4	5	5	19
134	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	17
135	5	4	4	5	4	22	5	5	5	4	19
136	4	5	5	4	5	23	4	4	4	4	16
137	3	4	5	4	4	20	5	4	4	5	18
138	4	4	4	4	3	19	4	5	5	4	18
139	4	5	5	4	5	23	3	4	5	5	17
140	4	4	4	4	4	20	5	5	4	5	19
141	5	4	5	4	5	23	4	5	4	5	18
142	4	5	4	3	4	20	5	5	5	4	19
143	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	20
144	5	4	5	4	5	23	4	5	4	5	18
145	4	4	4	3	4	19	5	4	5	5	19
146	4	5	4	5	4	22	5	5	5	5	20
147	5	4	5	4	5	23	4	5	5	5	19
148	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15
149	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
150	5	4	5	4	5	23	4	5	4	5	18
151	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	16
152	5	4	4	4	5	22	4	4	4	5	17
153	5	4	5	5	4	23	5	5	5	5	20
154	4	4	4	3	3	18	4	5	5	4	18
155	5	5	5	5	5	25	4	4	5	4	17
156	3	5	4	4	5	21	4	4	4	5	17
157	5	4	5	4	5	23	4	4	4	4	16
158	4	5	5	4	3	21	5	5	5	5	20
159	5	5	4	5	4	23	4	4	5	4	17
160	5	5	5	5	5	25	4	4	5	4	17

Lampiran 3 Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Word of Mouth	160	10.00	15.00	13.3750	1.19617
Penanganan Keluhan	160	5.00	20.00	17.9625	1.61318
Kualitas Pelayanan	160	18.00	25.00	22.0875	1.77114
Loyalitas Pelanggan	160	13.00	20.00	17.7125	1.57970
Valid N (listwise)	160				

Lampiran 4 Uji Instrumen

Uji Validitas

Tabel 4.7 Output SPSS Uji Validitas Variabel *Word of Mouth*

Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.640**	.417**	.862**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	160	160	160	160
X1.2	Pearson Correlation	.640**	1	.396**	.846**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	160	160	160	160
X1.3	Pearson Correlation	.417**	.396**	1	.720**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	160	160	160	160
TOTAL	Pearson Correlation	.862**	.846**	.720**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	160	160	160	160

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

Tabel 4.7 Output SPSS Uji Validitas Variabel Penanganan Keluhan

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	.335**	.704**	.532**	.828**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	160	160	160	160	160
X2.2	Pearson Correlation	.335**	1	.341**	.641**	.724**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	160	160	160	160	160
X2.3	Pearson Correlation	.704**	.341**	1	.467**	.805**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	160	160	160	160	160
X2.4	Pearson Correlation	.532**	.641**	.467**	1	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	160	160	160	160	160
TOTAL	Pearson Correlation	.828**	.724**	.805**	.809**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	160	160	160	160	160

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

Tabel 4.7 Output SPSS Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

		Correlations					
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	TOTAL
X3.1	Pearson Correlation	1	.642**	.387**	.976**	.425**	.870**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	160	160	160	160	160	160
X3.2	Pearson Correlation	.642**	1	.399**	.670**	.481**	.802**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	160	160	160	160	160	160
X3.3	Pearson Correlation	.387**	.399**	1	.369**	.875**	.720**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	160	160	160	160	160	160
X3.4	Pearson Correlation	.976**	.670**	.369**	1	.434**	.875**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000

	N	160	160	160	160	160	160
X3.5	Pearson Correlation	.425**	.481**	.875**	.434**	1	.768**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	160	160	160	160	160	160
TOTAL	Pearson Correlation	.870**	.802**	.720**	.875**	.768**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	160	160	160	160	160	160

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

Tabel 4.7 Output SPSS Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan

		Correlations				
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	TOTAL
Y.1	Pearson Correlation	1	.435**	.381**	.691**	.765**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	160	160	160	160	160
Y.2	Pearson Correlation	.435**	1	.650**	.518**	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	160	160	160	160	160
Y.3	Pearson Correlation	.381**	.650**	1	.441**	.804**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	160	160	160	160	160
Y.4	Pearson Correlation	.691**	.518**	.441**	1	.804**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	160	160	160	160	160
TOTAL	Pearson Correlation	.765**	.822**	.804**	.804**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	160	160	160	160	160

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

Uji Reliabilitas

Tabel 4.8 Output SPSS Uji Reliabilitas Variabel *Word of Mouth*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items

.741	3
------	---

Tabel 4.8 Output SPSS Uji Reliabilitas Variabel Penanganan Keluhan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.794	4

Tabel 4.8 Output SPSS Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.868	5

Tabel 4.8 Output SPSS Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.805	4

Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik

Tabel 4.9 Output SPSS Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		160
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.43277858
Most Extreme Differences	Absolute	.064
	Positive	.046
	Negative	-.064
Test Statistic		.064

Tabel 4.15 Output SPSS Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.421 ^a	.177	.162	1.44649
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Penanganan Keluhan, Word Of Mouth				

Lampiran 8 R Tabel

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
151	0.1335	0.1587	0.1879	0.2077	0.2635
152	0.1330	0.1582	0.1873	0.2070	0.2626
153	0.1326	0.1577	0.1867	0.2063	0.2618
154	0.1322	0.1572	0.1861	0.2057	0.2610
155	0.1318	0.1567	0.1855	0.2050	0.2602
156	0.1313	0.1562	0.1849	0.2044	0.2593
157	0.1309	0.1557	0.1844	0.2037	0.2585
158	0.1305	0.1552	0.1838	0.2031	0.2578
159	0.1301	0.1547	0.1832	0.2025	0.2570
160	0.1297	0.1543	0.1826	0.2019	0.2562
161	0.1293	0.1538	0.1821	0.2012	0.2554
162	0.1289	0.1533	0.1815	0.2006	0.2546
163	0.1285	0.1528	0.1810	0.2000	0.2539
164	0.1281	0.1524	0.1804	0.1994	0.2531
165	0.1277	0.1519	0.1799	0.1988	0.2524
166	0.1273	0.1515	0.1794	0.1982	0.2517
167	0.1270	0.1510	0.1788	0.1976	0.2509
168	0.1266	0.1506	0.1783	0.1971	0.2502
169	0.1262	0.1501	0.1778	0.1965	0.2495
170	0.1258	0.1497	0.1773	0.1959	0.2488

Lampiran 9 T Tabel

($\alpha = 0,05$, Two-Tailed)

n	df (n-4)	t tabel
150	146	1,976
151	147	1,976
152	148	1,976
153	149	1,976
154	150	1,976

155	151	1,976
156	152	1,975
157	153	1,975
158	154	1,975
159	155	1,975
160	156	1,975
161	157	1,975
162	158	1,975
163	159	1,975
164	160	1,975
165	161	1,975
166	162	1,975
167	163	1,975
168	164	1,975
169	165	1,975
170	166	1,975

Lampiran 10 F Tabel

($\alpha = 0,05$)

df2	F tabel (df1 = 3)
150	2,66
151	2,66
152	2,66
153	2,66
154	2,66
155	2,66
156	2,66
157	2,66
158	2,65
159	2,65
160	2,65
161	2,65
162	2,65
163	2,65
164	2,65
165	2,65
166	2,65
167	2,65
168	2,65



169	2,65
170	2,65

