

LAMPIRAN



Lampiran 01. Kuesioner Penelitian



KUESIONER PENELITIAN UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN

Kepada Yth. Bapak/Ibu/Saudara/I Responden,

Perkenalkan, saya Gebby Herlyana, mahasiswa Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha. Saat ini saya sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul <Pengaruh Kepercayaan Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada MacDonald's Singaraja.> Berdasarkan ketentuan etika penelitian, seluruh data dan informasi yang diperoleh akan dijaga kerahasiaannya serta dimanfaatkan hanya untuk kepentingan penelitian. Oleh karena itu, saya mengharapkan Bapak/Ibu/Saudara/I dapat memberikan jawaban yang objektif dan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya agar tujuan penelitian dapat tercapai secara optimal. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Apakah anda pernah berkunjung ke McDonald's singaraja setidaknya satu bulan sekali:

☐ IYA

☐ TIDAK

Jika anda menjawab IYA, silahkan melanjutkan mengisi kuesioner.

Singaraja, 12 Februari 2026

Gebby Herlyana

NIM. 2217041182

A. IDENTITAS RESPONDEN

(Lengkapi dengan jawaban anda dan berikan tanda ✓ pada kotak jawaban)

1. Nama : _____
2. Usia : _____
3. Jenis Kelamin
 - Laki laki
 - Perempuan
4. Status
 - Pelajar
 - Mahasiswa
 - Pekerja kantoran
 - Wirausaha
 - Belum bekerja
 - Lainnya:
5. Alamat domisili :
6. Apakah anda pernah mengunjungi atau datang ke Gerai McDonald's di kota singaraja
 - Ya
 - Tidak

B. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Pengisian kuesioner ini menggunakan metode Skala Interval. Mohon kepada responden untuk memilih jawaban yang sesuai dengan kondisi atau pendapat yang sebenarnya dengan memberikan tanda centang (✓) pada kolom yang dianggap tepat

1. Skor 1: untuk jawaban sangat tidak setuju (STS)
2. Skor 2 : untuk jawaban cukup setuju (TS)
3. Skor 3: untuk jawaban cukup setuju (CS)
4. Skor 4 untuk jawaban setuju (S)
5. Skor 5: untuk jawaban sangat setuju (SS)

C. DRAFT PERTANYAAN

Kepuasan Pelanggan

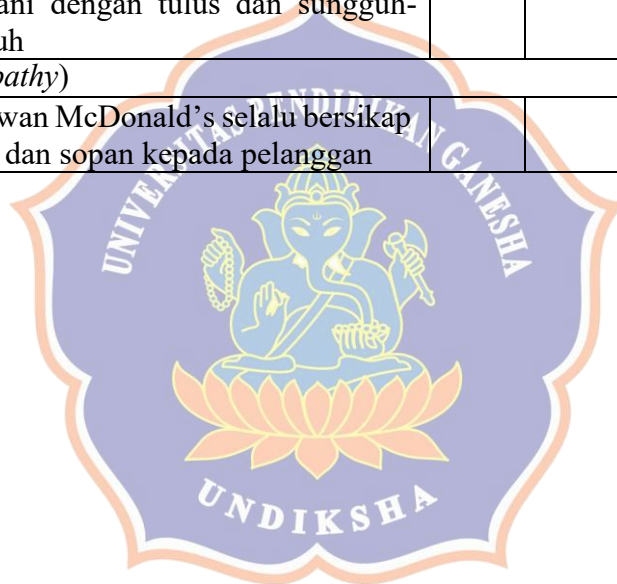
No.	Kepuasan Pelanggan	Nilai/Skor				
		STS	TS	CS	SS	SS
Rasa senang						
1.	Saya merasa senang atas pelayanan yang diberikan oleh McDonald's Singaraja					
Membeli Ulang						
2.	Saya berkeinginan terus membeli produk dari McDonald's					
Menyarankan Produk						
3.	Saya bersedia merekomendasikan McDonald's Singaraja kepada orang lain					
Ekspektasi						
4.	Saya merasa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan saya					

Kepercayaan Merek

No.	Kepercayaan Merek	Nilai/Skor				
		SS	S	CS	TS	STS
Kualitas Produk (<i>achieving result</i>)						
1.	Kualitas produk di McDonald's Singaraja sesuai harapan saya					
Bertindak dengan integritas (<i>acting with integrity</i>)						
2.	McDonald's Singaraja selalu menepati promosi atau program yang di iklankan					
Menunjukkan kepedulian (<i>demonstrate concern</i>)						
3.	Karyawan McDonald's Singaraja menunjukkan sikap pengertian saat saya menghadapi masalah					

Kualitas Pelayanan

No.	Kualitaas Pelayanan	Nilai/Skor				
		SS	S	CS	TS	STS
Bukti langsung (<i>Tangibility</i>)						
1.	Fasilitas seperti Gedung, interior, dan desain ruangan terlihat bersih, nyaman, dan modern					
Kehandalan (<i>Reability</i>)						
2.	McDonald's Singaraja memberikan pelayanan yang sama kepada semua pelanggan tanpa mebeda-bedakan pelanggan					
Respon/Tanggapan (<i>Responsiveness</i>)						
3.	Karyawan McDonald's Singaraja cepat tanggap dalam melayani pelanggan					
Jaminan (<i>Assurance</i>)						
4.	Karyawan McDonald's Singaraja melayani dengan tulus dan sungguh-sungguh					
Empati (<i>empathy</i>)						
5.	Karyawan McDonald's selalu bersikap ramah dan sopan kepada pelanggan					





**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 : 574/UN48.13.1/PT.01.04/2026

Singaraja, 6 April 2026

Lamp. : -

Hal : *Permohonan Data Penelitian*

Kepada Yth. Store Manajer Mc Donald's Singaraja
di Tempat

Dengan Hormat,

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

Nama : Gebby Heriyana
NIM : 2217041182
Fakultas : Ekonomi
Jurusan/Prodi. : SI 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 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

Lampiran 02. Tabulasi Data Responden

No.	Y1	Y1	Y3	Y4	total Y	X1.1	X1.2	X1.3	total X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	total X2
1	2	3	3	2	10	2	3	2	7	1	2	2	2	2	9
2	5	4	4	4	17	4	5	5	14	5	5	5	4	5	24
3	4	3	4	4	15	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
4	5	4	4	5	18	4	5	5	14	5	4	4	4	5	22
5	4	4	4	4	16	5	4	4	13	5	5	4	4	4	22
6	4	4	5	4	17	3	4	3	10	4	3	4	3	4	18
7	4	5	4	5	18	4	5	4	13	5	4	5	4	5	23
8	4	3	5	4	16	4	4	5	13	5	5	4	4	5	23
9	4	3	4	4	15	4	3	4	11	4	4	4	4	4	20
10	5	4	4	5	18	4	3	4	11	4	3	4	4	4	19
11	4	4	5	5	18	4	4	5	13	5	5	5	4	5	24
12	5	4	5	5	19	5	4	4	13	4	4	5	5	4	22
13	3	4	4	4	15	4	3	5	12	3	3	3	3	4	16
14	3	5	3	4	15	5	5	4	14	4	5	4	5	3	21
15	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
16	4	3	3	3	13	4	4	3	11	4	4	4	4	4	20
17	5	3	4	5	17	5	4	4	13	5	4	5	5	5	24
18	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
19	5	4	5	5	19	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
20	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
21	4	4	4	4	16	4	4	5	13	4	4	4	4	4	20
22	4	4	5	5	18	5	5	4	14	5	4	4	4	4	21
23	5	3	4	5	17	5	3	4	12	5	4	4	4	5	22
24	4	3	3	4	14	4	4	3	11	4	4	4	4	4	20
25	3	3	3	4	13	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
26	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
27	4	3	4	4	15	4	4	3	11	4	4	4	3	3	18
28	2	4	3	2	11	3	4	3	10	4	4	3	3	4	18
29	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	4	4	4	4	21
30	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	5	4	4	4	22
31	4	3	3	4	14	4	2	2	8	3	3	3	3	3	15
32	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
33	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
34	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
35	4	4	5	4	17	4	4	4	12	4	5	4	5	4	22
36	5	5	5	5	20	5	5	4	14	5	5	5	4	5	24
37	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
38	4	3	3	4	14	4	4	4	12	5	4	4	4	4	21
39	4	3	3	4	14	4	5	4	13	5	5	4	4	4	22
40	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
41	5	4	3	4	16	5	4	3	12	4	5	4	3	4	20
42	3	4	3	3	13	4	4	3	11	4	4	4	4	4	20

43	3	3	4	5	15	3	5	5	13	4	2	2	1	5	14
44	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
45	4	4	5	4	17	4	5	5	14	5	4	4	4	4	21
46	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
47	3	3	2	3	11	3	4	3	10	4	4	4	3	3	18
48	5	5	5	5	20	5	5	5	15	3	5	5	5	5	23
49	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
50	5	4	4	5	18	5	5	4	14	5	4	4	4	4	21
51	4	4	4	4	16	4	3	3	10	3	4	4	4	3	18
52	4	4	4	4	16	5	5	4	14	5	5	4	5	5	24
53	4	3	5	4	16	4	5	3	12	5	5	3	4	4	21
54	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5
55	3	3	2	3	11	2	1	2	5	3	4	4	3	5	19
56	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
57	3	3	3	3	12	3	4	4	11	4	4	4	4	4	20
58	4	4	5	4	17	5	4	4	13	4	5	4	4	4	21
59	5	4	5	4	18	4	5	4	13	4	5	5	4	5	23
60	4	5	3	2	14	2	1	4	7	2	3	1	4	5	15
61	5	4	5	5	19	5	5	5	15	4	5	5	5	5	24
62	3	2	3	3	11	4	3	4	11	4	3	4	3	3	17
63	4	4	5	4	17	5	5	5	15	4	5	5	5	5	24
64	5	5	4	4	18	5	4	3	12	5	4	3	4	4	20
65	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
66	4	4	3	4	15	5	5	4	14	4	5	4	5	4	22
67	4	3	3	3	13	4	4	4	12	4	4	4	4	3	19
68	4	4	4	4	16	4	5	4	13	5	5	5	5	5	25
69	5	3	3	4	15	5	5	5	15	4	4	4	3	3	18
70	1	1	1	1	4	2	1	2	5	2	2	1	1	1	7
71	3	3	4	3	13	3	5	3	11	5	3	3	4	4	19
72	4	3	5	4	16	3	4	3	10	5	5	4	4	5	23
73	5	5	5	5	20	5	4	5	14	5	4	5	5	5	24
74	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	5	4	4	4	22
75	4	3	3	4	14	4	4	5	13	4	4	4	4	4	20
76	4	3	4	4	15	5	3	4	12	4	4	5	5	4	22
77	3	4	2	4	13	4	3	3	10	4	3	3	4	2	16
78	5	2	4	5	16	5	4	3	12	5	5	5	5	5	25
79	4	4	3	3	14	3	4	2	9	4	5	3	2	4	18
80	5	3	3	5	16	4	4	4	12	5	5	5	4	5	24
81	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
82	5	5	5	5	20	4	4	4	12	5	4	4	4	4	21
83	4	3	2	4	13	4	3	3	10	5	4	5	4	5	23
84	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
85	4	4	5	4	17	4	4	3	11	4	4	4	4	5	21
86	5	5	5	4	19	5	5	5	15	5	5	5	5	4	24
87	4	4	4	4	16	3	4	4	11	4	4	4	4	4	20
88	4	5	4	4	17	3	4	5	12	3	4	5	4	5	21

89	5	3	3	4	15	4	5	3	12	5	5	5	4	5	24
90	5	3	4	5	17	4	5	4	13	5	5	3	4	4	21
91	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
92	5	3	3	5	16	4	5	4	13	4	5	4	4	4	21
93	4	4	5	4	17	4	5	4	13	4	5	5	4	4	22
94	4	4	4	4	16	5	4	4	13	5	5	4	4	4	22
95	4	3	4	4	15	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
96	4	5	5	4	18	5	5	5	15	4	5	4	5	5	23
97	4	4	4	4	16	4	3	5	12	5	5	5	5	5	25
98	4	4	4	4	16	5	4	5	14	4	4	4	4	4	20
99	1	3	4	3	11	3	2	3	8	2	4	2	4	2	14
100	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
101	1	2	2	1	6	1	1	2	4	1	1	2	2	2	8
102	5	4	5	4	18	5	3	4	12	5	5	4	4	5	23
103	4	4	5	4	17	4	3	4	11	4	5	4	5	5	23
104	5	4	5	5	19	5	4	4	13	5	5	5	4	5	24
105	4	4	4	5	17	4	4	5	13	4	5	4	5	4	22
106	5	3	3	4	15	4	4	3	11	5	5	5	4	5	24
107	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
108	5	4	4	5	18	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
109	3	3	3	4	13	4	3	3	10	5	4	4	3	3	19
110	5	3	5	5	18	5	4	5	14	5	5	5	4	4	23
111	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
112	5	5	5	5	20	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20
113	4	4	4	5	17	4	4	4	12	5	4	4	5	5	23
114	4	4	4	5	17	4	4	5	13	5	5	5	5	5	25
115	4	4	4	4	16	5	5	4	14	5	4	4	4	4	21
116	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
117	4	4	3	4	15	4	5	4	13	3	3	4	3	4	17
118	4	3	4	4	15	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
119	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
120	4	2	2	4	12	3	3	4	10	4	4	4	4	4	20

Lampiran 03. Output SPSS Analisis Deskriptif Statistik

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	120	3.00	15.00	12.0333	2.29700
X2	120	5.00	25.00	20.6167	3.68550
Y	120	4.00	20.00	15.7500	2.97398
Valid N (listwise)	120				



Lampiran 04. Output SPSS Uji Instrumen

Uji Validitas Kepercayaan Merek

Correlations		X1.1	X1.2	X1.3	TOTAL.X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.635**	.598**	.862**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	120	120	120	120
X1.2	Pearson Correlation	.635**	1	.581**	.871**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	120	120	120	120
X1.3	Pearson Correlation	.598**	.581**	1	.841**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	120	120	120	120
TOTAL_X1	Pearson Correlation	.862**	.871**	.841**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	120	120	120	120

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

Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Correlations							
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.696**	.671**	.573**	.645**	.840**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120
X2.2	Pearson Correlation	.696**	1	.715**	.719**	.643**	.880**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120
X2.3	Pearson Correlation	.671**	.715**	1	.714**	.682**	.883**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120
X2.4	Pearson Correlation	.573**	.719**	.714**	1	.621**	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120
X2.5	Pearson Correlation	.645**	.643**	.682**	.621**	1	.838**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	120	120	120	120	120	120
TOTAL_X2	Pearson Correlation	.840**	.880**	.883**	.844**	.838**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	120	120	120	120	120	120

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

Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

Correlations						
		Y1	Y2	Y3	Y4	TOTAL_Y
Y1	Pearson Correlation	1	.510**	.587**	.809**	.862**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120
Y2	Pearson Correlation	.510**	1	.634**	.504**	.779**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120
Y3	Pearson Correlation	.587**	.634**	1	.650**	.856**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	120	120	120	120	120
Y4	Pearson Correlation	.809**	.504**	.650**	1	.877**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	120	120	120	120	120
TOTAL_Y	Pearson Correlation	.862**	.779**	.856**	.877**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	120	120	120	120	120

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

Uji Reliabilitas Kepercayaan Merek

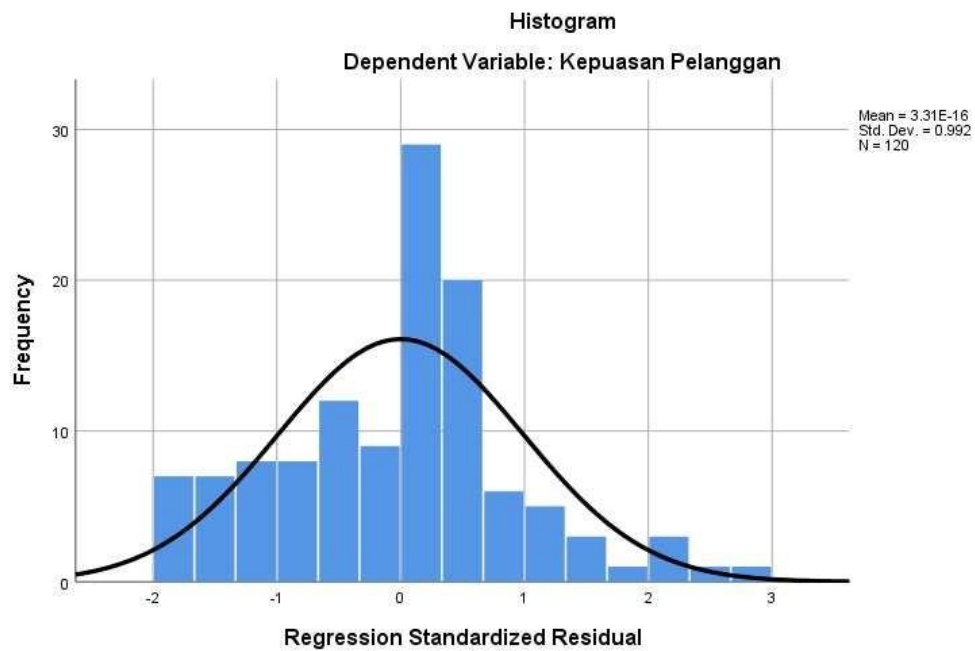
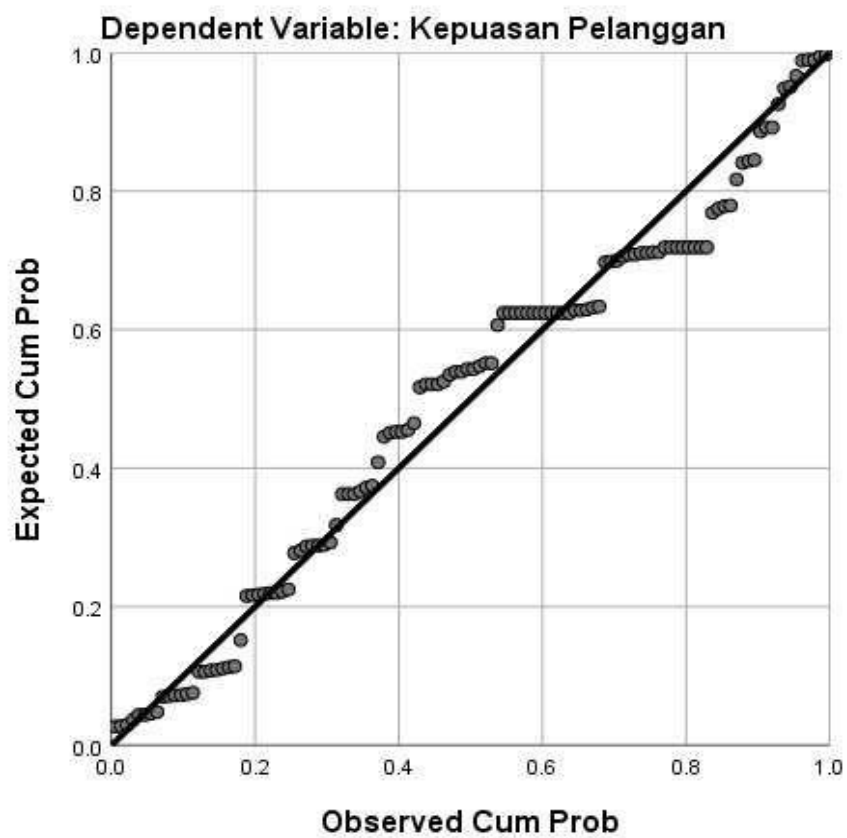
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.820	3

Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.909	5

Uji Reliabilitas Kepuasan Merek

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.865	4

Lampiran 05. Output SPSS Uji Asumsi Klasik**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**

Regresi Linier Berganda

$$Y = 1,104 + 0,658 X_1 + 0,326 X_2 + e$$

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

Uji Parsial (Uji T)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.104	.800		1.381	.170
	Kepercayaan Merek	.658	.100	.508	6.609	.000
	Kualitas Pelayanan	.326	.062	.404	5.259	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelayanan

Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.866 ^a	.750	.746	1.49816
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Merek				



Lampiran 07. Dokumentasi



Fasilitas yang ada di McDonald's

