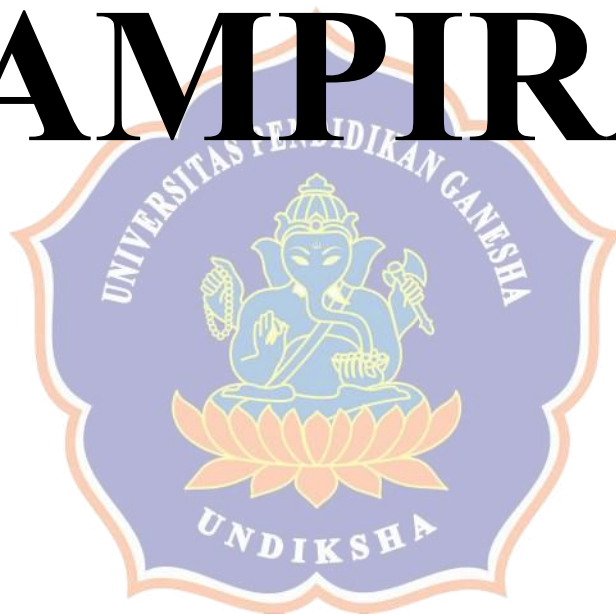


LAMPIRAN



**Lampiran 1. Dokumentasi Wawancara Awal Pelanggan AR Barbers
*Gentleman Singaraja***



Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

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 I Nyoman Budiarta bermaksud melakukan penelitian dengan judul <Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Ar Barber Gentleman 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.

Apakah anda berminat untuk menggunakan jasa Ar Ar Barber Gentleman Singaraja?

☐ Iya ☐ Tida

Jika anda menjawab IYA, silahkan melanjutkan mengisi kuesioner,

Singaraja, 29 Oktober 2025

Peneliti

I Nyoman Budiarta

Contact Person:

085792389614

A. Identitas Responden

Beri tanda centang (✓) pada kotak jawaban

1. Nama :
2. Alamat :
3. Usia :
4. Jenis Kelamin : ☐ Laki – laki ☐ Perempuan
5. Pendapatan : ☐ < 2.500.000
☐ 2.500.000-5.000.000
☐ > 5.000.000
6. Pekerjaan : ☐ PNS/ TNI/ POLRI ☐ Petani/
Nelayan ☐ BUMN/ BUMD ☐
☐ Tidak Bekerja Swasta
7. Pendidikan : ☐ SD – SMA/ Sederajat ☐ Magister (S2)
☐ Diploma ☐ Doktor (S3)
☐ Sarjana (S1)

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan apa yang ada di lembar pertanyaan kuesioner dengan cara memberikan tanda centang (✓) pada pilihan jawab yang tersedia.

Keterangan :

- SS : Sangat Setuju
S : Setuju
CS : Cukup Setuju
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju

C. Pertanyaan Kuesioner

8. Kualitas Pelayanan (X1)

No	Indikator	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	Menurut saya, pelayanan dari pegawai AR Barbers Gentleman bersikap ramah dan sopan.					
2	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Menurut saya, pelayanan yang diberikan pegawai AR Barbers Gentleman akurat dan dapat dipercaya.					
3	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Menurut saya, pelayanan yang diberikan pegawai AR Barbers Gentleman cepat tanggap terhadap kebutuhan pelanggan.					
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Menurut saya, pelayanan yang diberikan pegawai AR Barbers Gentleman memiliki jaminan diganti jika terjadi kesalahan dalam memberikan layanan.					
5	Perhatian (<i>Empathy</i>)	Menurut saya, pelayanan yang diberikan pegawai AR Barbers Gentleman sangat diperhatikan, karena menyediakan tempat duduk yang nyaman untuk menunggu giliran layanan.					

Sumber: Wahyudi (2022)

9. Kepercayaan Konsumen (X2)

No	Indikator	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	<i>Benevolence</i> (Ketulusan)	Kepercayaan saya terhadap AR Barbers Gentleman sangat baik.					
2	<i>Ability</i> (Kemampuan)	Karyawan AR Barbers Gentleman memberikan pelayanan yang terbaik.					
3	<i>Integrity</i> (Integritas)	Karyawan AR Barbers Gentleman dapat dipercaya.					
4	<i>Willingness to Depend</i>	Kepercayaan saya terhadap layanan AR Barbers					

No	Indikator	Pernyataan	1	2	3	4	5
	(Kesediaan untuk Bergantung)	Gentleman sangat baik.					

Sumber: Amalia & Yulianthini (2022)

10. Kepuasan Pelanggan (X3)

No	Indikator	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Mutu Barang	Peralatan yang digunakan AR Barbers Gentleman terlihat menarik dan dalam kondisi baik sehingga saya ingin tetap menggunakan jasanya.					
2	Mutu Jasa	Dengan pelayanan yang diberikan, saya berniat untuk kembali mencukur di AR Barbers Gentleman.					
3	Harga	Harga layanan di AR Barbers Gentleman sesuai dengan kualitas pelayanan yang saya terima, sehingga saya bersedia merekomendasikannya kepada orang lain.					
4	Waktu Penyerahan	AR Barbers Gentleman memberikan pelayanan dengan waktu yang cepat dan tepat sehingga saya ingin mempromosikannya kepada orang lain.					
5	Keamanan	AR Barbers Gentleman memberikan rasa aman dan nyaman selama saya mendapatkan pelayanan, sesuai de					

Sumber: Hidayati (2021)

Lampiran 3. Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Jumlah	Persentase (%)
1	Umur		
	14 – 29 Tahun	320	99,07%
	30 – 41 Tahun	3	0,93%
	Total	323	100%
2	Jenis Kelamin		
	Laki-Laki	319	98,76%
	Perempuan	4	1,24%
	Total	323	100%
3	Pendidikan		
	SD-SMA/Sederajat	261	80,80%
	Diploma	14	4,33%
	Sarjana (S1)	45	13,93%
	Magister (S2)	3	0,93%
	Total	323	100%
4	Pekerjaan		
	Tidak Bekerja/Mahasiswa	246	76,16%
	Pegawai Swasta	62	19,20%
	PNS/TNI/POLRI	2	0,62%
	Petani/Nelayan	4	1,24%
	BUMN/BUMD	9	2,79%
	Total	323	100%
5	Pendapatan		
	< 2.500.000	233	72,14%
	2.500.000 – 5.000.000	71	21,98%
	> 5.000.000	19	5,88%
	Total	323	100%

Lampiran 4. Tabulasi Jawaban Responden

1. X1

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total_X1
1	5	5	5	5	5	25
2	4	4	4	4	3	19
3	5	5	4	4	4	22
4	5	5	5	5	5	25
5	5	5	4	4	5	23
6	3	5	5	5	3	21
7	2	3	3	4	3	15
8	5	4	4	4	4	21
9	4	5	5	5	4	23
10	5	5	5	5	5	25
11	5	4	4	5	3	21
12	3	3	5	5	3	19
13	5	5	5	4	5	24
14	5	5	5	5	3	23
15	3	4	3	4	3	17
16	3	4	5	4	4	20
17	5	5	5	5	5	25
18	5	5	5	5	5	25
19	4	5	5	5	5	24
20	5	4	4	5	4	22
21	4	4	3	4	3	18
22	5	5	5	5	5	25
23	5	5	5	5	5	25
24	3	3	3	3	3	15
25	3	5	5	5	3	21
26	5	5	5	5	5	25

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total_X1
27	5	4	4	3	3	19
28	5	5	3	3	3	19
29	3	3	3	4	3	16
30	5	4	4	4	5	22
31	3	3	3	3	3	15
32	5	3	4	4	3	19
33	5	3	4	4	3	19
34	5	5	5	5	3	23
35	5	5	5	4	4	23
36	4	3	3	3	3	16
37	5	4	4	5	4	22
38	3	3	4	3	3	16
39	2	3	3	3	3	14
40	5	5	5	3	3	21
41	5	5	4	4	4	22
42	3	5	3	4	2	17
43	5	5	5	5	5	25
44	5	4	4	5	4	22
45	5	4	4	5	4	22
46	5	5	5	5	5	25
47	5	3	3	5	4	20
48	5	5	5	5	5	25
49	4	4	4	3	3	18
50	5	5	5	5	5	25
51	5	4	5	4	3	21
52	3	3	3	3	3	15
53	5	5	4	4	5	23
54	3	4	5	5	3	20

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total_X1
55	3	4	2	3	2	14
56	5	5	5	5	3	23
57	3	5	5	4	3	20
58	3	3	3	3	3	15
59	3	3	3	3	2	14
60	4	4	5	5	5	23
61	4	4	4	5	3	20
62	5	5	5	4	4	23
63	5	3	3	4	3	18
64	5	5	3	3	3	19
65	4	4	4	4	3	19
66	5	5	5	5	5	25
67	4	4	4	4	3	19
68	2	3	3	3	4	15
69	3	5	5	5	3	21
70	4	5	5	5	4	23
71	4	5	4	4	3	20
72	4	5	4	4	3	20
73	3	3	3	4	3	16
74	5	4	5	4	3	21
75	3	3	5	5	2	18
76	4	4	4	4	3	19
77	3	3	3	3	3	15
78	4	4	3	4	3	18
79	5	5	5	3	5	23
80	5	5	5	5	3	23
81	3	3	3	3	3	15
82	5	3	4	4	3	19

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total_X1
83	5	5	5	5	3	23
84	3	4	4	3	4	18
85	3	4	4	4	4	19
86	5	5	5	5	5	25
87	5	5	4	5	4	23
88	5	5	4	4	4	22
89	3	3	3	3	3	15
90	3	4	4	4	4	19
91	4	4	5	3	3	19
92	4	4	3	4	3	18
93	3	4	4	4	4	19
94	5	5	5	5	3	23
95	3	5	5	5	5	23
96	5	3	3	3	3	17
97	5	5	5	3	5	23
98	3	5	5	5	3	21
99	3	3	5	5	3	19
100	4	5	4	4	3	20
101	5	5	4	4	4	22
102	5	3	4	4	3	19
103	5	4	4	5	5	23
104	4	4	3	4	3	18
105	5	3	4	4	3	19
106	3	4	4	3	4	18
107	5	5	3	5	3	21
108	5	5	5	5	5	25
109	3	5	5	4	3	20
110	5	5	4	4	4	22

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total_X1
111	5	5	3	3	3	19
112	5	5	5	4	5	24
113	3	3	3	3	4	16
114	5	5	5	5	5	25
115	4	4	4	5	3	20
116	3	4	2	3	2	14
117	3	4	4	3	4	18
118	5	3	3	5	4	20
119	4	4	4	4	5	21
120	5	4	5	4	3	21
121	3	3	3	4	3	16
122	2	3	3	3	4	15
123	5	5	5	5	3	23
124	5	3	3	4	3	18
125	5	5	5	5	5	25
126	5	4	5	4	4	22
127	5	5	5	5	3	23
128	3	4	5	5	3	20
129	5	4	4	3	3	19
130	3	3	5	5	2	18
131	5	4	4	5	3	21
132	5	4	4	3	3	19
133	4	4	4	4	3	19
134	5	4	4	5	3	21
135	5	4	4	4	4	21
136	3	4	4	3	4	18
137	5	5	5	5	5	25
138	4	3	3	3	3	16

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total_X1
139	3	5	5	5	5	23
140	5	5	5	3	3	21
141	5	5	4	5	4	23
142	5	5	5	5	5	25
143	5	5	5	5	5	25
144	5	5	5	4	3	22
145	5	4	5	5	4	23
146	5	5	4	4	4	22
147	3	3	3	3	3	15
148	5	4	5	5	4	23
149	5	5	4	5	4	23
150	2	3	3	3	3	14
151	5	4	4	4	4	21
152	5	4	4	4	5	22
153	5	5	5	5	5	25
154	5	5	5	4	3	22
155	3	5	5	4	4	21
156	5	4	4	4	5	22
157	5	4	4	4	4	21
158	5	4	4	4	3	20
159	3	5	5	5	3	21
160	5	4	5	4	3	21
161	5	5	5	5	3	23
162	5	5	5	4	4	23
163	5	5	5	5	3	23
164	5	4	4	4	5	22
165	5	4	4	4	5	22
166	5	5	5	5	3	23

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total_X1
167	5	4	4	4	5	22
168	5	4	5	5	4	23
169	4	4	3	4	4	19
170	3	4	3	4	3	17
171	3	3	3	3	2	14
172	3	3	3	3	3	15
173	5	5	4	5	3	22
174	5	5	5	5	3	23
175	5	5	5	5	3	23
176	5	4	5	4	3	21
177	5	5	5	5	5	25
178	3	3	3	3	3	15
179	4	3	3	3	3	16
180	5	4	5	5	4	23
181	3	3	5	5	2	18
182	5	5	4	5	3	22
183	4	4	4	3	3	18
184	5	5	5	4	3	22
185	5	5	5	5	5	25
186	5	5	5	4	3	22
187	5	5	5	4	5	24
188	5	5	5	5	5	25
189	3	3	3	3	3	15
190	5	5	5	4	3	22
191	3	3	3	3	3	15
192	3	3	3	4	3	16
193	5	5	4	4	4	22
194	3	3	3	3	3	15

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total_X1
195	5	5	5	5	3	23
196	5	5	5	5	3	23
197	5	5	5	5	3	23
198	5	5	4	4	4	22
199	5	5	4	5	5	24
200	5	5	5	5	3	23
201	5	4	3	4	3	19
202	5	5	5	5	5	25
203	3	4	4	3	4	18
204	5	5	5	5	5	25
205	3	3	3	3	3	15
206	3	3	5	5	3	19
207	5	5	4	5	3	22
208	3	3	3	4	3	16
209	4	4	4	4	5	21
210	3	5	4	5	3	20
211	5	5	4	4	4	22
212	3	5	5	4	3	20
213	4	5	3	4	3	19
214	4	4	4	3	3	18
215	5	4	5	4	5	23
216	5	5	5	5	3	23
217	5	5	5	5	5	25
218	5	4	5	5	4	23
219	3	5	4	5	3	20
220	3	5	3	3	3	17
221	5	5	4	4	4	22
222	4	5	4	4	4	21

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total_X1
223	5	4	3	4	3	19
224	3	3	3	3	3	15
225	3	5	5	5	5	23
226	4	4	3	4	3	18
227	5	4	4	4	5	22
228	3	3	3	3	3	15
229	5	4	4	4	5	22
230	5	5	4	5	4	23
231	3	3	3	3	3	15
232	5	4	4	4	4	21
233	5	3	3	4	3	18
234	5	5	4	4	4	22
235	5	5	4	5	4	23
236	3	3	3	3	3	15
237	3	3	3	3	3	15
238	5	5	5	4	3	22
239	5	3	4	4	3	19
240	2	3	3	3	3	14
241	5	5	3	4	3	20
242	3	3	4	5	2	17
243	5	4	4	5	4	22
244	3	5	4	5	3	20
245	3	5	3	3	3	17
246	3	4	4	3	4	18
247	4	4	5	5	5	23
248	4	4	5	3	3	19
249	5	5	4	5	3	22
250	5	5	5	5	3	23

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total_X1
251	5	5	5	4	4	23
252	5	5	4	5	3	22
253	5	5	4	5	3	22
254	3	3	3	3	3	15
255	4	4	5	3	3	19
256	5	5	5	5	3	23
257	5	4	5	4	3	21
258	3	4	2	3	2	14
259	5	5	4	4	4	22
260	4	3	3	3	3	16
261	4	4	3	4	3	18
262	3	4	4	3	4	18
263	5	4	5	4	3	21
264	5	5	5	4	3	22
265	5	5	5	5	3	23
266	4	4	4	5	3	20
267	3	3	4	5	2	17
268	4	4	5	4	3	20
269	5	5	4	5	4	23
270	5	4	4	4	4	21
271	5	4	5	4	3	21
272	3	5	5	5	5	23
273	3	5	3	4	2	17
274	3	5	3	3	3	17
275	5	5	3	5	3	21
276	4	4	4	4	5	21
277	4	4	4	4	3	19
278	5	5	5	5	3	23

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total_X1
279	4	3	3	3	3	16
280	5	4	4	4	5	22
281	5	3	3	5	4	20
282	5	5	5	5	5	25
283	5	5	5	5	3	23
284	5	5	5	5	3	23
285	5	5	5	5	5	25
286	3	4	4	3	4	18
287	5	3	4	4	3	19
288	3	3	3	3	3	15
289	3	3	3	3	3	15
290	3	4	3	4	3	17
291	5	5	5	4	4	23
292	5	5	4	4	4	22
293	5	4	5	4	3	21
294	5	4	4	4	4	21
295	5	5	5	5	5	25
296	5	5	3	3	3	19
297	3	3	3	3	3	15
298	3	5	3	4	2	17
299	3	4	5	5	3	20
300	5	5	4	4	4	22
301	3	3	3	4	3	16
302	3	3	3	4	3	16
303	5	5	5	5	3	23
304	5	4	4	5	4	22
305	5	5	5	5	5	25
306	5	5	3	4	3	20

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total_X1
307	5	5	5	5	3	23
308	4	4	4	5	3	20
309	4	4	4	4	3	19
310	5	4	4	4	5	22
311	4	4	3	4	3	18
312	5	5	4	4	4	22
313	4	4	4	4	3	19
314	3	3	3	3	3	15
315	5	5	5	5	4	24
316	4	5	4	4	3	20
317	3	3	4	5	2	17
318	3	3	3	3	3	15
319	3	5	5	4	3	20
320	5	5	4	5	4	23
321	4	5	4	4	4	21
322	5	4	4	4	5	22
323	5	5	5	5	3	23

2. X2

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total_X2
1	4	4	5	5	18
2	5	5	4	4	18
3	5	4	5	5	19
4	4	4	4	4	16
5	5	4	5	5	19
6	4	4	3	4	15
7	4	5	4	5	18
8	5	5	5	5	20

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total_X2
9	4	4	4	4	16
10	4	4	4	4	16
11	5	5	4	4	18
12	3	4	4	4	15
13	4	4	4	4	16
14	4	4	4	3	15
15	3	4	4	4	15
16	4	4	4	4	16
17	4	4	4	4	16
18	4	4	4	4	16
19	4	4	3	5	16
20	5	5	4	4	18
21	5	5	5	5	20
22	4	3	4	4	15
23	4	4	4	4	16
24	3	3	4	4	14
25	4	4	3	4	15
26	4	4	4	4	16
27	4	5	4	4	17
28	4	3	5	5	17
29	3	3	5	5	16
30	3	4	4	4	15
31	4	4	5	5	18
32	4	5	4	5	18
33	4	5	4	4	17
34	5	4	3	4	16
35	4	4	4	4	16
36	3	3	3	3	12

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total_X2
37	4	4	4	4	16
38	4	4	5	4	17
39	4	5	5	5	19
40	4	4	3	4	15
41	5	4	4	4	17
42	4	3	4	3	14
43	4	3	4	4	15
44	3	3	3	3	12
45	4	3	4	4	15
46	4	4	4	4	16
47	3	3	3	3	12
48	4	4	4	4	16
49	4	4	4	4	16
50	4	4	4	4	16
51	4	4	4	4	16
52	3	3	5	5	16
53	5	4	4	5	18
54	4	4	4	4	16
55	3	2	4	4	13
56	4	4	3	3	14
57	4	4	4	4	16
58	3	3	4	4	14
59	3	3	4	3	13
60	5	4	5	3	17
61	5	4	4	3	16
62	4	4	4	4	16
63	3	3	3	3	12
64	4	3	5	5	17

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total_X2
65	5	5	4	4	18
66	4	3	5	4	16
67	4	4	5	5	18
68	3	5	4	5	17
69	5	4	3	3	15
70	4	4	4	4	16
71	5	4	4	4	17
72	3	4	4	4	15
73	4	4	4	5	17
74	4	4	4	4	16
75	3	4	4	4	15
76	4	4	4	5	17
77	3	3	3	3	12
78	5	4	4	4	17
79	4	4	4	4	16
80	4	4	4	4	16
81	4	4	4	4	16
82	4	5	3	4	16
83	4	4	4	3	15
84	3	4	3	3	13
85	5	5	4	3	17
86	3	4	4	4	15
87	3	5	3	4	15
88	4	5	4	4	17
89	3	3	5	5	16
90	5	5	3	3	16
91	4	4	4	4	16
92	5	5	5	5	20

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total_X2
93	5	5	3	3	16
94	3	4	4	4	15
95	4	4	4	4	16
96	3	3	5	3	14
97	4	4	4	4	16
98	5	4	4	3	16
99	3	4	4	4	15
100	3	4	4	4	15
101	3	5	4	4	16
102	4	5	4	5	18
103	5	5	4	4	18
104	5	4	4	4	17
105	4	5	4	4	17
106	2	4	5	3	14
107	3	3	4	4	14
108	4	4	4	4	16
109	4	4	4	4	16
110	4	5	4	4	17
111	4	3	3	5	15
112	3	4	4	4	15
113	4	4	4	4	16
114	4	4	4	4	16
115	5	4	3	3	15
116	3	2	3	4	12
117	3	4	4	3	14
118	3	3	5	3	14
119	4	5	4	5	18
120	5	4	4	4	17

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total_X2
121	4	4	4	4	16
122	3	5	4	5	17
123	4	4	4	4	16
124	3	3	3	3	12
125	4	4	4	4	16
126	4	4	3	4	15
127	4	4	4	4	16
128	4	4	4	4	16
129	4	5	4	4	17
130	3	4	4	4	15
131	5	5	4	4	18
132	4	5	4	4	17
133	4	4	5	5	18
134	5	5	3	4	17
135	3	3	4	4	14
136	3	4	3	3	13
137	3	3	3	3	12
138	3	3	3	3	12
139	4	4	5	5	18
140	4	4	4	4	16
141	4	5	3	3	15
142	4	4	4	4	16
143	4	4	4	4	16
144	4	4	4	4	16
145	4	4	5	4	17
146	3	5	3	4	15
147	4	4	4	5	17
148	4	4	4	4	16

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total_X2
149	5	5	4	4	18
150	4	5	4	5	18
151	4	4	4	4	16
152	4	4	4	4	16
153	4	4	3	4	15
154	4	4	4	4	16
155	4	4	3	4	15
156	5	5	4	5	19
157	5	5	5	5	20
158	5	4	4	4	17
159	4	4	4	4	16
160	5	4	4	4	17
161	4	4	3	3	14
162	5	5	4	5	19
163	3	4	4	4	15
164	4	4	3	3	14
165	4	4	4	4	16
166	4	4	4	4	16
167	4	5	4	3	16
168	4	4	4	5	17
169	5	5	3	5	18
170	3	4	4	4	15
171	3	3	3	3	12
172	3	5	5	5	18
173	4	4	4	4	16
174	4	4	4	4	16
175	3	4	4	4	15
176	4	4	4	4	16

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total_X2
177	4	4	4	4	16
178	4	4	4	4	16
179	3	3	3	3	12
180	4	4	5	5	18
181	3	4	4	4	15
182	5	5	3	4	17
183	4	4	4	4	16
184	4	4	4	4	16
185	4	4	5	5	18
186	3	3	4	4	14
187	4	4	4	4	16
188	4	4	4	4	16
189	4	4	4	4	16
190	4	4	4	4	16
191	3	3	3	3	12
192	3	3	5	5	16
193	4	5	4	4	17
194	3	3	3	3	12
195	4	4	4	4	16
196	5	4	4	4	17
197	4	4	3	4	15
198	4	4	4	4	16
199	3	4	4	4	15
200	4	4	4	4	16
201	4	3	4	4	15
202	4	4	4	4	16
203	2	4	3	3	12
204	4	4	4	5	17

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total_X2
205	3	3	4	3	13
206	3	4	4	4	15
207	5	5	4	4	18
208	3	3	5	5	16
209	4	5	5	5	19
210	4	4	5	4	17
211	5	5	4	4	18
212	4	4	4	4	16
213	4	3	5	3	15
214	4	4	3	4	15
215	4	5	3	3	15
216	3	4	4	4	15
217	3	3	3	3	12
218	4	4	5	5	18
219	4	4	4	4	16
220	3	3	4	4	14
221	3	5	4	4	16
222	4	3	5	4	16
223	4	3	4	4	15
224	3	3	4	3	13
225	4	4	4	4	16
226	5	5	5	5	20
227	4	4	4	4	16
228	3	3	4	4	14
229	3	3	4	4	14
230	5	5	3	4	17
231	3	3	3	3	12
232	3	3	4	4	14

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total_X2
233	3	3	3	3	12
234	5	4	3	3	15
235	5	5	4	4	18
236	3	3	4	4	14
237	3	3	4	4	14
238	5	4	3	3	15
239	4	5	5	5	19
240	4	5	5	5	19
241	4	3	3	3	13
242	3	4	4	4	15
243	4	4	4	4	16
244	4	4	4	4	16
245	3	3	4	4	14
246	2	4	5	3	14
247	5	4	3	3	15
248	4	4	4	4	16
249	5	4	4	4	17
250	3	4	4	4	15
251	5	5	5	5	20
252	4	4	4	4	16
253	4	4	4	4	16
254	3	3	5	5	16
255	4	4	4	4	16
256	4	4	4	4	16
257	4	4	5	4	17
258	3	2	4	4	13
259	4	5	4	4	17
260	3	3	5	3	14

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total_X2
261	5	4	4	4	17
262	3	4	4	3	14
263	4	4	4	4	16
264	3	4	4	4	15
265	4	4	4	4	16
266	5	4	3	3	15
267	3	4	4	4	15
268	3	4	4	4	15
269	5	5	4	4	18
270	3	3	3	3	12
271	4	4	4	4	16
272	4	4	5	5	18
273	4	3	3	3	13
274	3	3	3	4	13
275	3	3	4	4	14
276	4	5	5	5	19
277	4	4	4	5	17
278	3	4	4	4	15
279	3	3	5	3	14
280	4	4	4	4	16
281	3	3	3	3	12
282	4	4	5	4	17
283	3	4	4	4	15
284	4	4	4	4	16
285	4	4	4	4	16
286	2	4	3	3	12
287	4	5	5	5	19
288	3	3	4	4	14

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total_X2
289	3	3	3	3	12
290	3	4	5	4	16
291	5	5	5	5	20
292	4	4	4	4	16
293	5	4	4	4	17
294	3	3	4	3	13
295	3	3	4	3	13
296	4	3	5	5	17
297	4	4	5	5	18
298	4	3	3	3	13
299	4	4	5	4	17
300	4	4	3	3	14
301	4	4	5	5	18
302	3	3	5	5	16
303	3	4	4	4	15
304	5	5	4	4	18
305	4	4	4	4	16
306	4	3	3	3	13
307	4	4	3	4	15
308	5	4	3	3	15
309	5	5	4	4	18
310	4	5	5	5	19
311	4	3	4	4	15
312	4	4	4	4	16
313	5	5	4	4	18
314	4	4	4	5	17
315	3	4	4	4	15
316	5	4	4	4	17

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total_X2
317	3	4	4	4	15
318	4	4	4	5	17
319	4	4	4	4	16
320	5	5	4	4	18
321	4	3	4	4	15
322	4	5	3	3	15
323	4	4	4	3	15

3. Y

No	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Total_Y
1	4	4	5	3	3	19
2	5	5	4	3	3	20
3	5	4	5	3	3	20
4	4	4	5	3	3	19
5	5	4	5	3	3	20
6	4	4	4	3	3	18
7	3	5	5	4	4	21
8	5	5	5	2	2	19
9	4	4	4	3	3	18
10	4	4	4	4	4	20
11	5	5	4	3	3	20
12	3	4	4	3	3	17
13	4	4	4	3	2	17
14	4	4	3	3	3	17
15	3	4	4	3	3	17
16	4	4	4	2	2	16
17	4	4	4	3	3	18
18	4	4	4	4	4	20

No	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Total_Y
19	4	4	5	4	4	21
20	5	5	4	4	4	22
21	5	5	5	3	3	21
22	4	3	4	4	4	19
23	4	4	4	4	4	20
24	3	2	3	3	3	14
25	4	4	4	3	3	18
26	4	4	4	4	4	20
27	4	5	4	2	2	17
28	4	3	5	3	3	18
29	3	3	5	2	2	15
30	3	4	4	4	4	19
31	3	3	5	2	2	15
32	4	5	5	3	3	20
33	4	5	4	3	3	19
34	5	4	4	3	3	19
35	4	4	4	3	3	18
36	3	3	3	3	3	15
37	4	4	4	3	3	18
38	4	4	5	4	4	21
39	3	5	5	4	4	21
40	4	4	4	3	3	18
41	5	4	4	3	3	19
42	4	3	3	3	3	16
43	4	3	4	4	4	19
44	3	3	3	3	3	15
45	4	3	4	3	3	17
46	4	4	5	3	3	19

No	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Total_Y
47	3	3	3	3	3	15
48	4	4	5	3	3	19
49	4	4	4	3	3	18
50	4	4	4	4	4	20
51	4	4	4	3	3	18
52	3	3	5	2	2	15
53	5	4	5	3	3	20
54	4	4	4	4	4	20
55	3	2	4	3	3	15
56	4	4	3	3	3	17
57	4	4	4	3	3	18
58	3	3	4	3	3	16
59	3	3	3	3	3	15
60	5	4	3	3	3	18
61	5	4	3	3	3	18
62	4	4	4	3	3	18
63	4	3	5	2	2	16
64	4	3	4	3	3	17
65	5	5	4	3	3	20
66	4	3	4	4	4	19
67	4	4	4	3	3	18
68	3	5	5	4	3	20
69	5	4	3	3	3	18
70	4	4	4	3	3	18
71	5	4	4	2	2	17
72	3	4	4	2	2	15
73	3	3	5	2	2	15
74	4	4	3	3	3	17

No	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Total_Y
75	3	4	4	3	3	17
76	4	4	5	3	4	20
77	3	2	5	3	3	16
78	5	4	4	3	3	19
79	4	4	4	3	3	18
80	4	4	4	3	3	18
81	4	4	4	3	3	18
82	4	5	4	3	3	19
83	4	4	3	3	3	17
84	3	4	3	3	3	16
85	5	5	3	3	3	19
86	3	4	5	4	4	20
87	3	5	4	4	4	20
88	4	5	4	3	3	19
89	3	3	5	2	2	15
90	5	5	3	3	3	19
91	4	4	4	3	3	18
92	5	5	5	3	3	21
93	5	5	3	3	3	19
94	3	4	4	4	3	18
95	4	4	4	4	4	20
96	4	3	3	2	2	14
97	4	4	4	3	3	18
98	5	4	3	3	3	18
99	3	4	4	3	3	17
100	3	4	4	2	2	15
101	3	5	4	4	4	20
102	4	5	5	3	4	21

No	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Total_Y
103	5	5	4	4	4	22
104	5	4	4	3	3	19
105	4	5	4	3	3	19
106	3	4	3	3	3	16
107	3	3	4	3	3	16
108	4	4	4	2	2	16
109	4	4	4	3	3	18
110	4	5	4	3	3	19
111	4	3	5	3	3	18
112	3	4	4	2	2	15
113	4	4	5	4	4	21
114	4	4	4	4	3	19
115	5	4	3	3	3	18
116	3	2	4	3	3	15
117	3	4	3	3	2	15
118	3	3	3	3	3	15
119	4	5	5	3	3	20
120	5	4	4	4	4	21
121	4	4	5	4	4	21
122	3	5	5	4	4	21
123	4	4	4	4	4	20
124	3	3	4	2	2	14
125	4	4	4	3	3	18
126	4	4	4	4	4	20
127	4	4	4	4	4	20
128	4	4	4	4	4	20
129	4	5	4	2	2	17
130	3	4	4	3	4	18

No	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Total_Y
131	5	5	4	3	3	20
132	4	5	4	2	2	17
133	4	4	5	3	3	19
134	5	5	4	3	3	20
135	3	3	4	3	3	16
136	3	4	3	3	3	16
137	3	3	3	4	4	17
138	3	3	3	3	3	15
139	4	4	5	4	4	21
140	4	4	4	3	3	18
141	4	5	3	4	4	20
142	4	4	4	4	4	20
143	4	4	4	3	3	18
144	4	4	4	4	4	20
145	4	4	4	3	3	18
146	3	5	4	4	2	18
147	3	3	5	2	3	16
148	4	4	4	3	3	18
149	5	5	4	4	4	22
150	3	5	5	4	3	20
151	4	4	4	4	4	20
152	4	4	4	4	4	20
153	4	4	4	4	4	20
154	4	4	4	3	3	18
155	4	4	4	2	2	16
156	5	5	5	2	4	21
157	5	5	5	2	2	19
158	5	4	4	2	2	17

No	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Total_Y
159	4	4	4	3	3	18
160	5	4	4	4	3	20
161	4	4	3	4	4	19
162	5	5	5	3	3	21
163	3	4	4	3	3	17
164	4	4	3	4	4	19
165	4	4	4	3	3	18
166	4	4	4	3	4	19
167	4	5	3	4	4	20
168	4	4	5	4	4	21
169	5	5	5	3	4	22
170	3	4	4	3	3	17
171	3	3	3	3	3	15
172	3	5	5	4	4	21
173	4	4	4	3	3	18
174	4	4	4	3	3	18
175	3	4	4	4	4	19
176	4	4	3	3	3	17
177	4	4	4	4	4	20
178	4	4	4	3	3	18
179	3	3	3	3	3	15
180	4	4	5	4	4	21
181	3	4	4	3	3	17
182	5	5	4	4	3	21
183	4	4	4	3	3	18
184	4	4	4	4	4	20
185	4	4	5	3	3	19
186	3	3	4	3	3	16

No	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Total_Y
187	4	4	4	2	2	16
188	4	4	3	4	4	19
189	4	4	4	3	3	18
190	4	4	4	4	4	20
191	3	3	3	3	3	15
192	3	3	5	2	2	15
193	4	5	4	3	3	19
194	3	3	3	3	3	15
195	4	4	3	4	4	19
196	5	4	4	3	3	19
197	4	4	3	4	4	19
198	4	4	4	2	2	16
199	3	4	4	2	3	16
200	4	4	4	4	4	20
201	4	3	4	2	2	15
202	4	4	4	4	4	20
203	3	4	3	3	3	16
204	4	4	5	3	3	19
205	3	2	3	3	3	14
206	3	4	4	3	3	17
207	5	5	5	4	4	23
208	3	3	5	2	3	16
209	4	5	5	3	3	20
210	4	4	4	3	3	18
211	5	5	4	3	3	20
212	4	4	4	3	3	18
213	3	3	4	2	2	14
214	4	4	4	3	3	18

No	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Total_Y
215	4	5	3	4	4	20
216	3	4	4	3	3	17
217	3	3	3	4	4	17
218	4	4	5	4	4	21
219	4	4	4	3	3	18
220	3	3	4	3	3	16
221	3	5	4	4	4	20
222	4	3	4	3	3	17
223	4	3	4	2	2	15
224	3	2	3	3	3	14
225	4	4	4	4	4	20
226	5	5	5	3	3	21
227	4	4	4	3	3	18
228	3	3	4	2	2	14
229	3	3	4	3	3	16
230	5	5	4	4	4	22
231	3	3	3	3	3	15
232	3	3	4	3	3	16
233	3	2	3	3	3	14
234	5	4	3	3	3	18
235	5	5	4	4	4	22
236	3	3	4	3	3	16
237	3	3	4	2	2	14
238	5	4	3	3	3	18
239	4	5	5	3	3	20
240	3	5	5	4	4	21
241	4	3	3	2	2	14
242	3	4	4	3	3	17

No	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Total_Y
243	4	4	4	4	4	20
244	4	4	4	3	3	18
245	3	3	4	3	3	16
246	3	4	3	3	3	16
247	5	4	3	3	3	18
248	4	4	4	3	3	18
249	5	4	4	4	4	21
250	3	4	4	4	4	19
251	5	5	5	3	3	21
252	4	4	4	3	3	18
253	4	4	4	3	3	18
254	3	3	5	2	2	15
255	4	4	4	3	3	18
256	4	4	4	4	4	20
257	4	4	3	3	4	18
258	3	2	4	3	3	15
259	4	5	4	3	3	19
260	3	3	3	3	3	15
261	5	4	4	3	3	19
262	3	4	3	3	3	16
263	4	4	4	3	3	18
264	3	4	4	2	2	15
265	4	4	4	3	3	18
266	5	4	3	3	3	18
267	3	4	4	3	3	17
268	3	4	4	2	2	15
269	5	5	4	4	4	22
270	3	3	3	3	3	15

No	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Total_Y
271	4	4	4	3	3	18
272	4	4	5	4	4	21
273	4	3	3	3	3	16
274	3	3	4	3	3	16
275	3	3	4	3	3	16
276	4	5	5	3	3	20
277	4	4	5	3	3	19
278	3	4	4	3	3	17
279	3	3	3	3	3	15
280	4	4	4	4	4	20
281	3	3	3	3	3	15
282	4	4	4	2	2	16
283	3	4	4	4	4	19
284	4	4	4	4	4	20
285	4	4	4	4	4	20
286	3	4	3	3	3	16
287	4	5	4	3	3	19
288	3	3	4	3	3	16
289	3	2	3	3	3	14
290	3	4	4	3	3	17
291	5	5	5	3	3	21
292	4	4	3	4	4	19
293	5	4	4	4	4	21
294	3	3	3	3	3	15
295	3	3	3	4	4	17
296	4	3	5	3	3	18
297	3	3	5	2	2	15
298	4	3	3	3	3	16

No	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Total_Y
299	4	4	4	4	4	20
300	4	4	3	3	3	17
301	3	3	5	2	2	15
302	3	3	5	2	3	16
303	3	4	4	4	4	19
304	5	5	4	4	4	22
305	4	4	4	4	4	20
306	4	3	3	2	2	14
307	4	4	4	3	3	18
308	5	4	3	3	3	18
309	5	5	4	3	3	20
310	4	5	5	3	3	20
311	4	3	4	2	2	15
312	4	4	4	3	3	18
313	5	5	4	3	3	20
314	3	3	5	2	3	16
315	3	4	4	2	2	15
316	5	4	4	2	2	17
317	3	4	4	3	3	17
318	3	3	5	2	2	15
319	4	4	4	3	3	18
320	5	5	4	4	4	22
321	4	3	4	3	3	17
322	4	5	4	4	4	21
323	4	4	3	4	4	19

Lampiran 5. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

a. Kualitas Pelayanan (X1)

		Correlations					Kualitas Pelayanan (X1)
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
X1.1	Pearson Correlation	1	.712**	.791**	.734**	.758**	.892**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.712**	1	.637**	.732**	.834**	.883**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.791**	.637**	1	.749**	.644**	.854**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.734**	.732**	.749**	1	.867**	.912**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.758**	.834**	.644**	.867**	1	.921**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Kualitas Pelayanan (X1)	Pearson Correlation	.892**	.883**	.854**	.912**	.921**	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).

b. Kepercayaan (X2)

		Correlations				Kepercayaan (X2)
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	
X2.1	Pearson Correlation	1	.669**	.409*	.787**	.847**
	Sig. (2-tailed)		.000	.025	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.669**	1	.427*	.686**	.817**
	Sig. (2-tailed)	.000		.019	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.409*	.427*	1	.493**	.749**
	Sig. (2-tailed)	.025	.019		.006	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.787**	.686**	.493**	1	.887**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.006		.000
	N	30	30	30	30	30
Kepercayaan (X2)	Pearson Correlation	.847**	.817**	.749**	.887**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	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).

c. Kepuasan Pelanggan (Y)

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Kepuasan Pelanggan (Y)
Y.1	Pearson Correlation	1	.725**	.679**	.569**	.733**	.860**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	.725**	1	.739**	.610**	.694**	.884**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	.679**	.739**	1	.641**	.825**	.910**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y.4	Pearson Correlation	.569**	.610**	.641**	1	.349	.772**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.059	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y.5	Pearson Correlation	.733**	.694**	.825**	.349	1	.827**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.059		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Kepuasan Pelanggan (Y)	Pearson Correlation	.860**	.884**	.910**	.772**	.827**	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).

2. Uji Reliabilitas

a. Kualitas Pelayanan (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.935	5

b. Kepercayaan (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.829	4

c. Kepuasan Pelanggan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.896	5

Lampiran 6. Output SPSS

1. Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan (X1)	323	14.00	25.00	20.3498	3.06830
Kepercayaan (X2)	323	12.00	20.00	15.7926	1.77027
Kepuasan Pelanggan (Y)	323	14.00	23.00	18.0341	2.08561
Valid N (listwise)	323				

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		323
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.36834208
Most Extreme Differences	Absolute	.046
	Positive	.033
	Negative	-.046
Test Statistic		.046
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.093
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	.095
	99% Confidence Interval Lower Bound	.088
	Upper Bound	.103

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

b. Uji Multikolinearitas

		Coefficients ^a					Correlations			Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients							
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.014	.765		2.566	.011					
	Kualitas Pelayanan (X1)	.217	.025	.320	8.540	.000	.443	.431	.313	.961	1.041
	Kepercayaan (X2)	.735	.044	.624	16.665	.000	.687	.682	.611	.961	1.041

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

c. Uji Heteroskedastisitas

Correlations

			Kualitas Pelayanan (X1)	Kepercayaan (X2)	Unstandardized Residual
Spearman's rho	Kualitas Pelayanan (X1)	Correlation Coefficient	1.000	.150**	.018
		Sig. (2-tailed)	.	.007	.752
		N	323	323	323
	Kepercayaan (X2)	Correlation Coefficient	.150**	1.000	.034
		Sig. (2-tailed)	.007	.	.545
		N	323	323	323
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	.018	.034	1.000
		Sig. (2-tailed)	.752	.545	.
		N	323	323	323

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

3. Analisis Regresi Linear Berganda

a. Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.014	.785		2.566	.011					
	Kualitas Pelayanan (X1)	.217	.025	.320	8.540	.000	.443	.431	.313	.961	1.041
	Kepercayaan (X2)	.735	.044	.624	16.665	.000	.687	.682	.611	.961	1.041

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

b. Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	797.725	2	398.863	211.704	.000 ^b
	Residual	602.900	320	1.884		
	Total	1400.625	322			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

c. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

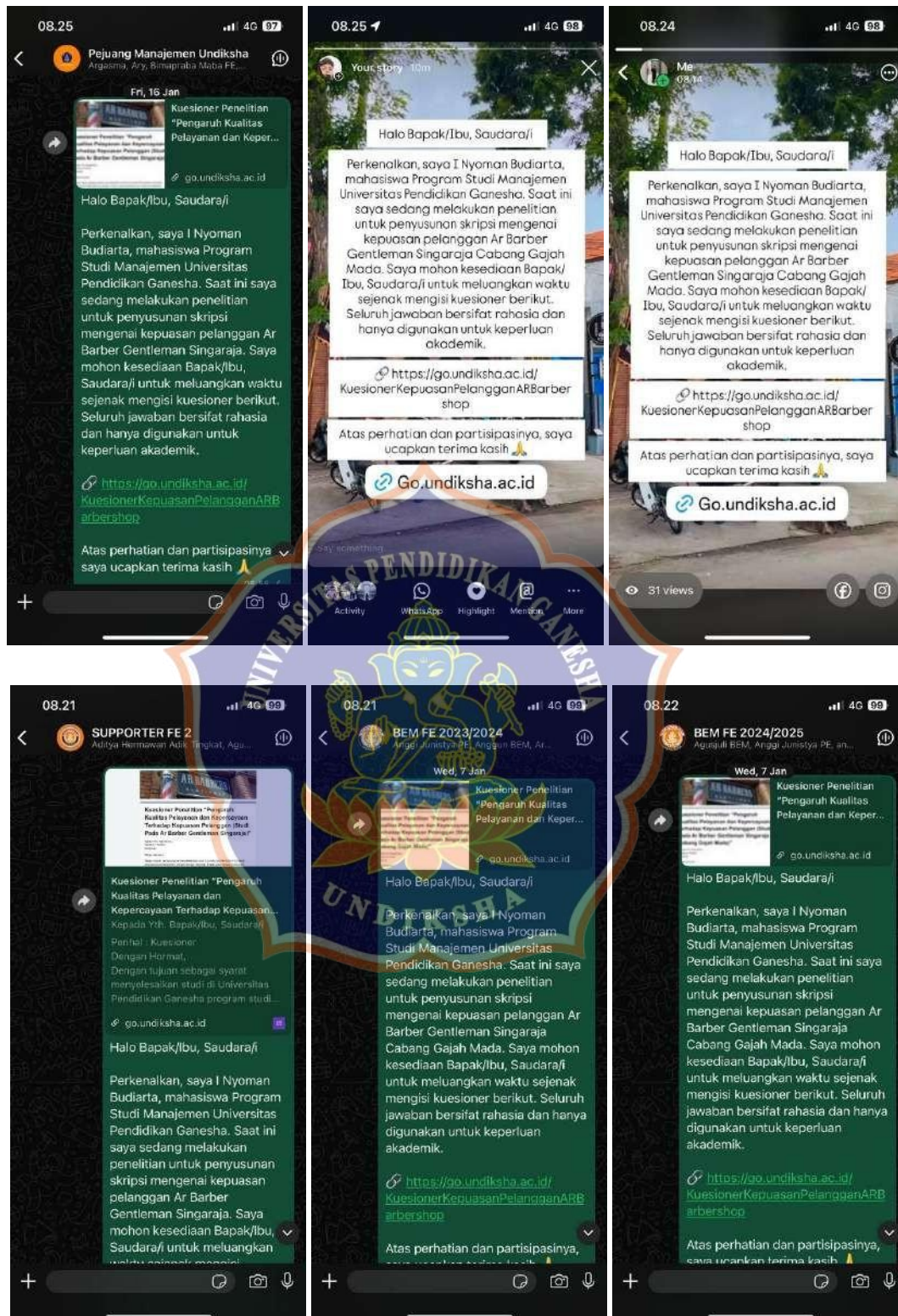
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.755 ^a	.570	.567	1.37261

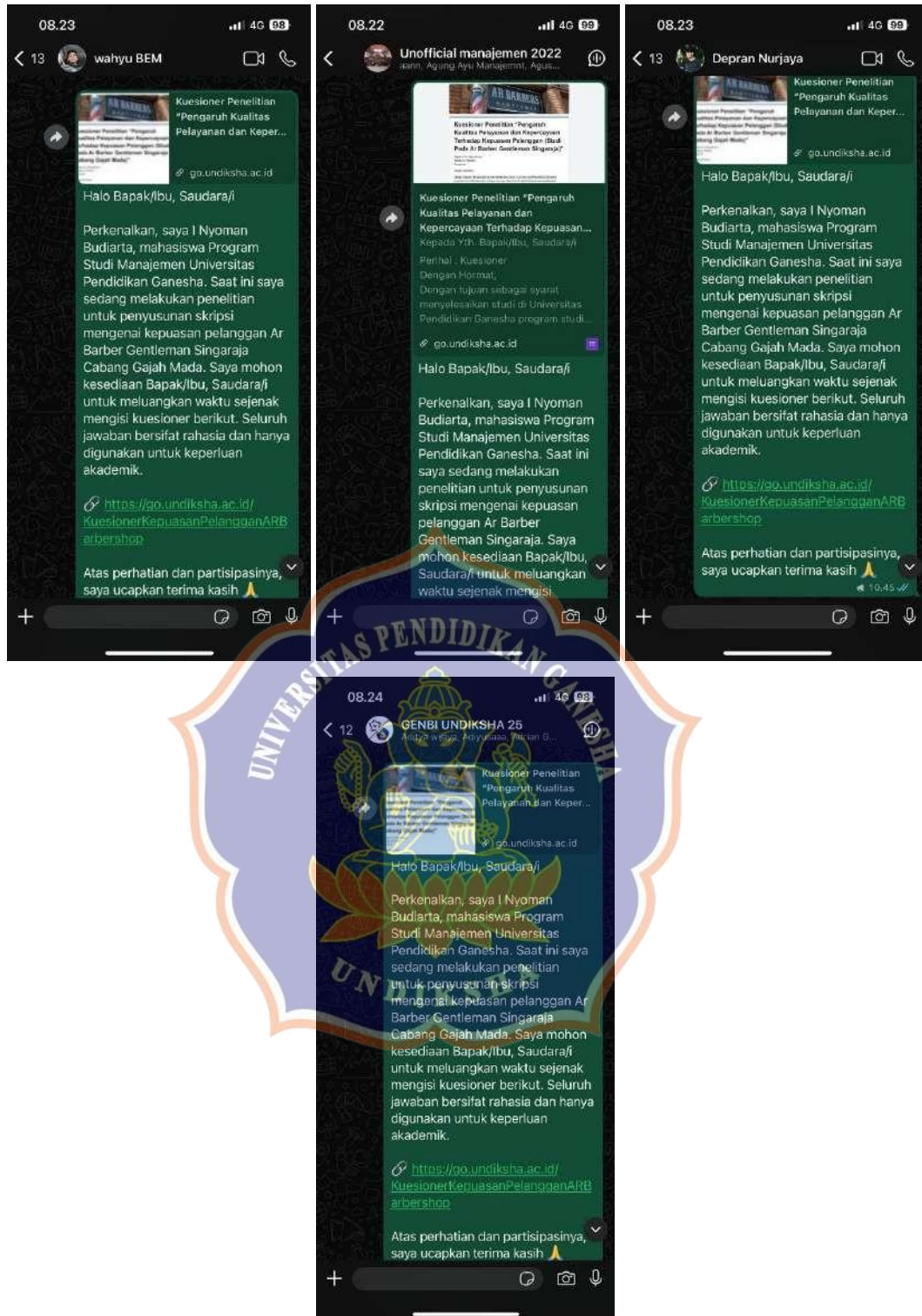
a. Predictors: (Constant), Kepercayaan (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)



Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian





RIWAYAT HIDUP



I Nyoman Budiarta lahir di Tianyar pada tanggal 23 Januari 2002. Penulis merupakan anak ketiga dari pasangan Bapak I Nengah Murtiana dan Ibu Komang Ariani. Penulis beragama Hindu dan berkewarganegaraan Indonesia. Penulis menempuh pendidikan dasar di SD Negeri 5 Kerobokan Kelod dan lulus pada tahun 2016. Selanjutnya, penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 2 Kuta

Utara dan berhasil menyelesaikan pendidikan pada tahun 2019. Pendidikan menengah kejuruan ditempuh di SMK Wira Harapan dan lulus pada tahun 2022. Setelah itu, penulis melanjutkan pendidikan tinggi di Universitas Pendidikan Ganesha dengan mengambil Program Studi S1 Manajemen. Dalam menyelesaikan studi pada jenjang sarjana, penulis menyusun skripsi yang berjudul <Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada AR Barbers Gentleman Singaraja)= sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha.

