



Lampiran 0.1 Surat Izin Permohonan Data dan Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
PROGRAM PASCASARJANA

Jalan Udayana No. 11 Singaraja, Bali 81116 Telepon. 081999446444 Laman www.pasca.undiksha.ac.id

Nomor : 4857/UN48.14.1/PT.02.05/2026
Lamp : -
Perihal : Mohon Izin Pengambilan Data

Yth. Pemilik Usaha Toserba Cempaka
di tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka pengumpulan data untuk Penelitian Tesis mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha, bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat menerima dan mengizinkan mahasiswa kami dengan identitas:

Nama : Made Hendy Pratama
NIM : 2429131104
Program Studi : Ilmu Manajemen (S2)
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk dan *Brand Image* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toserba Cempaka Celukan Bawang, Bali
untuk memperoleh data/informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa dalam pelaksanaan penelitian.

Demikian surat ini disampaikan, atas perkenan dan kerja sama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Singaraja, 18 September 2025

a.n Direktur

Wakil Direktur I



Ida Bagus Putu Arnyana
NIP. 195812311986011005

Tembusan :

1. Kepala Subbagian Program Pascasarjana
2. Mahasiswa yang bersangkutan



Balai Besar
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 0.2 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Kepada

Yth. Bapak/Ibu, Saudara/i

Hal: Permohonan Pengisian Kuesioner

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir dalam bentuk Tesis, saya Made Hendy Pratama, mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha, bermaksud melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk, dan *Brand image* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toserba Cempaka (Celukan Bawang, Bali.”

Penelitian ini dilaksanakan sebagai bagian dari persyaratan akademik dalam menyelesaikan studi magister. Data yang diberikan melalui pengisian kuesioner akan digunakan sepenuhnya untuk kepentingan penelitian. Oleh karena itu, setiap informasi dan jawaban yang Saudara/i berikan akan dijaga kerahasiaannya serta tidak akan digunakan untuk kepentingan lain di luar penelitian ini.

Sehubungan dengan itu, saya sangat berharap kesediaan Saudara/i untuk meluangkan waktu sejenak guna mengisi beberapa pernyataan yang terdapat dalam kuesioner. Kontribusi Saudara/i sangat berarti dalam mendukung kelancaran dan keberhasilan penelitian ini. Jawaban yang diberikan akan memberikan manfaat besar bagi peneliti dalam memperoleh data yang akurat dan relevan.

Atas perhatian, kesediaan, dan partisipasi Saudara/i, saya selaku peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Singaraja, 25 November 2025

Peneliti,

A. Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Sebelum memberikan tanggapan atau menjawab, dimohon untuk membaca isi kuesioner terlebih dahulu.
2. Setiap pernyataan terdapat 5 jawaban, dalam memberikan tanggapan atau jawaban, dimohon untuk memilih salah satu jawaban yang dirasa sesuai dengan apa yang dirasakan.
3. Dalam memberikan tanggapan maupun jawaban mengenai daftar pernyataan yang peneliti siapkan, tidak ada jawaban yang dianggap salah.
4. Silahkan Saudara/i memilih jawaban dengan memberikan tanda centang (☐) pada pilihan jawaban yang tersedia.

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

CS : Cukup Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Apakah Anda berusia 17 tahun ke atas dan pernah melakukan pembelian di Toserba Cempaka sebanyak 2 kali atau lebih?

☐ YA ☐ TIDAK

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

B. Identitas Responden

(Beri tanda ☐ pada kotak jawaban)

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Pendidikan : ☐ SD/SMP/SMA ☐ Diploma
☐ Sarjana ☐ Pascasarjana
☐ Tidak Sekolah

Pekerjaan : ☐ Pelajar ☐ Karyawan
☐ Mahasiswa ☐ PNS/TNI/POLRI
☐ Wiraswasta ☐ Lainnya

Pendapatan : ☐ < Rp2.500.000 ☐ Rp2.500.000 – Rp5.000.000
☐ > Rp5.000.000

C. Draf Pertanyaan Kuesioner

KEPUASAN PELANGGAN						
No	Pernyataan	Jawaban Alternatif				
		SS	S	CS	TS	STS
		5	4	3	2	1
Perasaan Puas Terhadap Produk dan Pelayanan						
1	Saya merasa puas terhadap kualitas produk dan pelayanan yang diberikan oleh Toserba Cempaka					
Selalu Membeli Produk						
2	Saya bersedia terus berbelanja di Toserba Cempaka karena pengalaman berbelanja yang memuaskan					
Akan Merekomendasikan Kepada Orang Lain						
3	Saya bersedia merekomendasikan Toserba Cempaka kepada keluarga, teman, atau orang lain karena saya merasa puas berbelanja di sana					
Terpenuhinya Harapan Pelanggan Setelah Membeli Produk						

4	Produk dan pelayanan yang saya terima di Toserba Cempaka telah sesuai dengan harapan saya					
KUALITAS PELAYANAN						
No	Pernyataan	Jawaban Alternatif				
		SS	S	CS	TS	STS
		5	4	3	2	1
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)						
1	Saya merasa nyaman berbelanja di Toserba Cempaka					
<i>Reliability</i> (Kehandalan)						
2	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Toserba Cempaka					
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)						
3	Saya merasa karyawan Toserba Cempaka sangat responsif ketika saya membutuhkan bantuan					
<i>Assurance</i> (Jaminan)						
4	Saya merasa karyawan Toserba Cempaka mampu memberikan informasi produk dengan meyakinkan					
<i>Empathy</i> (Empati)						
5	Saya merasa karyawan bersikap ramah kepada setiap pelanggan Toserba Cempaka					
KELENGKAPAN PRODUK						
No	Pernyataan	Jawaban Alternatif				
		SS	S	CS	TS	STS
		5	4	3	2	1
Merek Produk						
1	Saya merasa Toserba Cempaka menyediakan berbagai pilihan merek yang saya butuhkan					
Kelengkapan Produk						
2	Saya merasa produk yang saya cari umumnya tersedia lengkap di Toserba Cempaka.					
Ukuran dan Keberagaman Produk						
3	Saya merasa Toserba Cempaka menyediakan variasi ukuran dan jenis produk yang beragam					
Kualitas Produk						
4	Saya merasa produk yang dijual di Toserba Cempaka memiliki kualitas yang baik dan layak digunakan.					

BRAND IMAGE						
No	Pernyataan	Jawaban Alternatif				
		SS	S	CS	TS	STS
		5	4	3	2	1
Citra Perusahaan						
1	Saya merasa Toserba Cempaka memiliki citra perusahaan yang baik dan dipercaya Masyarakat					
Citra Pengguna						
2	Saya merasa berbelanja di Toserba Cempaka membuat saya terlihat sebagai konsumen yang cerdas dalam memilih tempat belanja					
Citra Produk						
3	Saya merasa produk yang dijual Toserba Cempaka memiliki citra kualitas yang baik					
Citra Tampilan						
4	Saya merasa tampilan toko Toserba Cempaka menarik dan mudah dikenali					



Lampiran 0.3 Data Observasi Awal

Variabel Kepuasan Pelanggan

No	Skor Kepuasan Pelanggan				Total	Kategori
	Y ₁	Y ₂	Y ₃	Y ₄		
1	2	3	2	1	8	Rendah
2	1	3	3	1	8	Rendah
3	2	2	4	3	11	Rendah
4	2	1	2	2	7	Sangat Rendah
5	3	1	2	3	9	Rendah
6	4	2	2	2	10	Rendah
7	2	3	3	3	11	Rendah
8	3	2	2	3	10	Rendah
9	3	2	1	2	8	Rendah
10	2	2	1	1	6	Sangat Rendah
Jumlah	24	21	22	21	88	Rendah

Variabel Kualitas Pelayanan

No	Skor Variabel Kualitas Pelayanan					Total	Kategori
	X _{1.1}	X _{1.2}	X _{1.3}	X _{1.4}	X _{1.5}		
1	2	1	2	2	2	9	Rendah
2	2	1	2	3	1	9	Rendah
3	2	2	1	3	3	11	Rendah
4	3	1	1	2	2	9	Rendah
5	2	1	3	1	1	8	Sangat Rendah
6	3	3	2	1	3	12	Rendah
7	1	2	1	2	2	8	Sangat Rendah
8	2	2	2	3	1	10	Rendah
9	2	2	1	2	2	9	Rendah
10	1	2	2	1	2	8	Sangat Rendah
Jumlah	20	17	17	20	19	93	Rendah

Variabel Kelengkapan Produk

No	Skor Variabel Kelengkapan Produk				Total	Kategori
	X _{2.1}	X _{2.2}	X _{2.3}	X _{2.4}		
1	2	2	2	2	8	Rendah
2	3	3	3	3	12	Sedang
3	3	3	2	2	10	Rendah
4	2	3	2	2	9	Rendah
5	3	3	2	3	11	Rendah
6	2	3	3	3	11	Rendah
7	2	2	2	2	8	Rendah
8	3	2	3	3	11	Rendah
9	2	1	3	2	8	Rendah
10	2	3	3	3	11	Rendah
Jumlah	24	25	25	25	99	Rendah

Variabel *Brand Image*

No	Skor Variabel <i>Brand Image</i>				Total	Kategori
	X.3.1	X.3.2	X.3.3	X.3.4		
1	3	2	3	2	10	Rendah
2	3	2	3	3	11	Rendah
3	3	3	3	3	12	Sedang
4	2	3	2	2	9	Rendah
5	3	3	3	2	11	Rendah
6	2	2	2	3	9	Rendah
7	3	3	3	2	11	Rendah
8	3	2	2	2	9	Rendah
9	2	3	3	2	10	Rendah
10	3	2	2	2	9	Rendah
Jumlah	27	25	26	23	101	Rendah



Lampiran 0.4 Tabulasi Data Kuesioner

1. Sampel Kecil (30 Responden)

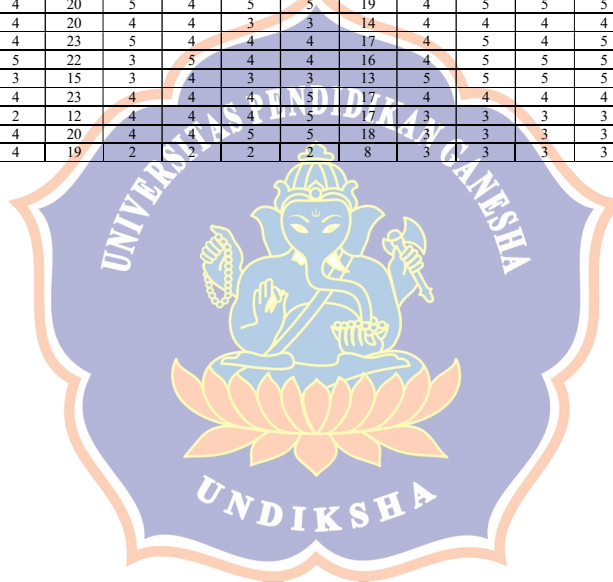
No	Kualitas Pelayanan X ₁						Kelengkapan Produk X ₂					Brand image X ₃					Kepuasan Pelanggan (Y)				
	X _{1.1}	X _{1.2}	X _{1.3}	X _{1.4}	X _{1.5}	Total	X _{2.1}	X _{2.2}	X _{2.3}	X _{2.4}	Total	X _{3.1}	X _{3.2}	X _{3.3}	X _{3.4}	Total	Y _{1.1}	Y _{1.2}	Y _{1.3}	Y _{1.4}	Total
1	3	3	3	3	3	15	4	3	3	4	14	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16
2	3	3	3	4	3	16	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8
3	4	4	4	4	4	20	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	5	5	5	5	4	24	5	4	5	4	18	5	4	5	5	19	5	4	5	4	18
5	3	3	3	3	4	16	3	3	3	4	13	2	3	3	3	11	3	3	3	2	11
6	3	4	3	3	4	17	3	3	3	3	12	2	2	2	3	9	2	3	3	2	10
7	4	4	4	3	3	18	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	3	2	2	9
8	5	4	4	5	5	23	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19
9	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	5	5	5	5	20
10	5	5	4	4	5	23	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	5	4	4	4	17
11	4	4	5	4	5	22	4	5	5	4	18	3	3	3	4	13	4	4	4	5	17
12	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	17	3	3	3	3	12	5	5	5	4	19
13	3	3	3	3	3	15	5	4	4	4	17	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16
14	2	2	2	2	2	10	4	4	4	4	16	2	2	3	2	9	3	2	3	3	11
15	4	4	4	3	4	19	4	3	4	4	15	2	3	2	3	10	3	3	3	3	12
16	4	5	5	5	5	24	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8
17	4	4	4	5	5	22	3	3	4	3	13	4	4	4	3	15	5	5	4	5	19
18	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	4	4	4	4	16
19	5	4	4	4	5	22	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17
20	5	4	5	4	4	22	4	5	5	4	18	4	5	5	5	19	4	5	5	5	19
21	5	5	4	5	5	24	4	3	3	4	14	5	5	4	4	18	5	4	5	5	19
22	4	5	4	4	5	22	4	5	5	5	19	5	4	5	4	18	5	5	4	5	19
23	2	2	2	2	2	10	4	4	3	4	15	2	1	1	1	5	3	3	3	3	12
24	5	5	4	4	5	23	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
25	3	3	4	3	3	16	5	4	5	5	19	5	5	5	4	19	4	4	5	4	17
26	5	4	4	5	5	23	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	5	4	5	18
27	4	4	5	5	5	23	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	4	4	4	5	17
28	3	4	4	4	3	18	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
29	2	3	3	3	2	13	3	4	3	4	14	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12
30	3	3	3	3	3	15	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12

2. Sampel Besar (170 Responden)

	Kualitas Pelayanan X ₁						Kelengkapan Produk X ₂					Brand image X ₃					Kepuasan Pelanggan (Y)				
	X _{1.1}	X _{1.2}	X _{1.3}	X _{1.4}	X _{1.5}	Total	X _{2.1}	X _{2.2}	X _{2.3}	X _{2.4}	Total	X _{3.1}	X _{3.2}	X _{3.3}	X _{3.4}	Total	Y _{1.1}	Y _{1.2}	Y _{1.3}	Y _{1.4}	Total
1	3	3	3	2	2	13	2	2	2	2	8	2	3	2	2	9	3	3	3	3	12
2	5	5	4	4	4	22	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
3	4	4	4	5	4	21	3	3	3	3	12	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19
4	2	2	2	2	2	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8
5	3	3	3	4	4	17	4	4	4	4	16	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8
6	4	5	5	5	5	23	4	5	5	5	19	4	5	4	4	17	5	5	4	4	18
7	2	2	2	1	2	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8
8	4	3	4	3	3	17	3	3	3	3	12	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16
9	5	5	5	5	4	24	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	4	5	5	5	19
10	3	3	3	3	3	15	4	3	3	4	14	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16
11	3	3	3	4	3	16	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8
12	4	4	4	4	4	20	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
13	5	5	5	4	5	24	5	4	5	4	18	5	4	5	5	19	5	4	5	4	18
14	3	3	3	4	3	16	3	3	3	4	13	2	3	3	3	11	3	3	3	2	11
15	3	4	3	3	4	17	3	3	3	3	12	2	2	2	3	9	2	3	3	2	10
16	4	4	4	3	3	18	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	3	2	2	9
17	5	4	4	5	5	23	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19
18	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	5	5	5	5	20
19	5	5	4	4	5	23	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	5	4	4	4	17
20	4	4	5	4	5	22	4	5	5	4	18	3	3	3	4	13	4	4	4	5	17
21	5	5	5	5	4	24	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19
22	4	5	4	5	5	23	4	5	4	4	17	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
23	3	3	3	3	3	15	4	3	4	4	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
24	5	5	4	5	4	23	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	5	4	5	5	19
25	2	2	2	3	3	12	4	3	4	4	15	3	2	2	2	9	3	4	4	3	14
26	3	4	3	3	3	16	1	2	2	2	7	3	2	2	2	9	3	3	3	3	12
27	4	5	5	4	5	23	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19
28	2	2	2	2	2	10	3	3	3	3	12	3	2	2	2	9	2	2	2	3	9
29	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15
30	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
31	3	4	3	3	3	16	5	5	5	5	20	2	2	2	2	8	3	2	2	3	10
32	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	1	1	6	1	2	2	1	6
33	2	2	2	2	2	10	5	4	5	4	18	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16
34	3	3	3	3	3	15	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18
35	5	4	5	5	5	24	4	5	5	5	19	3	3	3	4	13	4	4	4	4	16
36	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	5	5	5	19
37	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	2	2	2	2	8
38	4	4	5	5	4	22	3	3	3	3	12	4	4	5	4	17	3	3	3	3	12
39	3	2	3	2	3	13	3	4	3	3	13	3	4	4	4	15	3	4	3	3	13
40	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	17	3	3	3	3	12	5	5	5	4	19
41	3	3	3	3	3	15	5	4	4	4	17	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16
42	2	2	2	2	2	10	4	4	4	4	16	2	2	3	2	9	3	2	3	3	11
43	4	4	4	3	4	19	4	3	4	4	15	2	3	2	3	10	3	3	3	3	12
44	4	5	5	5	5	24	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8
45	4	4	4	5	5	22	3	3	4	3	13	4	4	4	3	15	5	5	4	5	19

	Kualitas Pelayanan X ₁						Kelengkapan Produk X ₂					Brand image X ₃					Kepuasan Pelanggan (Y)				
	X _{1.1}	X _{1.2}	X _{1.3}	X _{1.4}	X _{1.5}	Total	X _{2.1}	X _{2.2}	X _{2.3}	X _{2.4}	Total	X _{3.1}	X _{3.2}	X _{3.3}	X _{3.4}	Total	Y _{1.1}	Y _{1.2}	Y _{1.3}	Y _{1.4}	Total
46	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	4	4	4	4	16
47	5	4	4	4	4	22	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17
48	5	4	5	4	4	22	4	5	5	4	18	4	5	5	5	19	4	5	5	5	19
49	5	5	4	5	5	24	4	3	3	4	14	5	5	4	4	18	5	4	5	5	19
50	4	5	4	4	5	22	4	5	5	5	19	5	4	5	4	18	5	5	4	5	19
51	2	3	3	3	3	14	2	2	2	2	8	4	3	4	4	15	3	3	3	3	12
52	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12
53	5	5	5	4	4	23	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
54	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
55	3	4	4	4	4	19	5	4	5	5	19	3	3	3	3	12	5	5	5	5	20
56	5	5	5	5	5	25	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
57	4	5	5	5	4	23	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13
58	4	5	5	5	4	23	4	3	4	3	14	4	5	4	5	18	5	5	5	5	20
59	4	5	5	4	5	23	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18
60	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	18	4	5	5	5	19	5	4	4	5	18
61	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	8	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12
62	4	5	5	4	5	23	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17
63	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	5	5	5	4	19
64	2	2	2	2	2	10	3	4	4	4	15	2	2	2	1	7	3	3	3	3	12
65	4	5	4	5	5	23	4	5	5	5	19	5	4	4	5	18	4	5	4	5	18
66	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18
67	4	4	4	4	4	20	5	5	4	5	19	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16
68	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
69	2	3	3	3	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18
70	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16
71	5	5	4	4	5	23	5	4	4	5	18	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16
72	3	3	4	3	3	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12
73	4	5	5	5	5	24	5	4	5	5	19	4	5	4	5	18	5	5	4	5	19
74	3	3	2	3	3	14	2	2	2	3	9	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12
75	2	2	2	2	2	10	3	3	3	4	13	4	4	4	4	16	2	2	2	2	8
76	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16
77	4	3	4	4	3	18	5	5	4	4	18	5	5	5	4	19	4	4	4	5	17
78	4	4	4	4	4	20	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	1	1	2	1	5
79	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	3	3	3	3	12
80	2	2	2	2	2	10	4	4	3	4	15	2	1	1	1	5	3	3	3	3	12
81	5	5	4	4	5	23	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
82	3	3	4	3	3	16	5	4	5	5	19	5	5	5	4	19	4	4	5	4	17
83	5	4	4	5	5	23	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	5	4	5	18
84	4	4	5	5	5	23	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	4	4	4	5	17
85	3	4	4	4	3	18	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
86	2	3	3	3	3	13	3	4	3	4	14	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12
87	3	3	3	3	3	15	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12
88	3	3	2	3	3	14	4	4	3	3	14	5	4	5	4	18	2	3	3	3	11
89	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	19	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20
90	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	5	4	4	4	17
91	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	5	5	5	19
92	3	2	2	2	2	11	3	3	3	3	12	4	5	5	5	19	3	3	3	3	12
93	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17
94	5	4	5	5	5	24	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16
95	4	4	3	3	4	18	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18
96	5	5	4	5	5	24	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19	5	4	5	4	18
97	2	2	2	2	3	11	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18
98	2	3	3	2	2	12	4	4	4	3	15	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8
99	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19	4	5	5	5	19
100	3	3	4	3	3	16	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
101	4	4	5	5	5	23	3	3	3	3	12	5	4	5	5	19	5	4	5	4	18
102	1	1	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12
103	4	5	4	5	4	22	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19
104	5	5	5	5	5	25	4	5	4	4	17	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20
105	4	4	4	4	4	20	2	3	3	3	11	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
106	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	13	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12
107	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16
108	2	2	2	2	2	10	2	2	1	2	7	2	3	2	2	9	3	3	2	3	11
109	4	4	4	5	5	22	2	3	3	3	11	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
110	2	2	2	1	2	9	2	3	2	3	10	2	3	3	3	11	2	2	2	2	8
111	3	3	3	3	3	16	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
112	4	5	5	5	5	24	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	4	4	4	5	17
113	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	8	2	1	2	1	6	3	2	2	2	9
114	5	4	5	4	5	23	3	4	4	4	15	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16
115	5	4	4	5	5	23	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17
116	4	4	4	4	4	20	3	4	3	3	13	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12
117	3	2	2	3	3	13	2	1	2	1	6	3	2	3	3	11	2	2	2	2	8
118	3	3	4	3	3	16	5	5	5	4	19	5	5	5	4	19	4	4	5	4	17
119	5	4	5	5	5	24	4	3	3	3	13	5	4	4	5	18	4	5	4	4	17
120	2	2	2	1	2	9	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17
121	4	4	4	4	4	20	3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
122	3	3	3	3	4	16	4	5	5	5	19	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16
123	4	4	3	4	4	19	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	3	2	3	2	10
124	4	5	5	5	4	23	4	3	4	3	14	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16
125	4	5	5	4	5	23	3	2	3	2	10	5	4	4	4	17	4	3	3	3	13
126	4	4	4	4	3	19	5	5	4	5	19	4	4	4	4	16	4	3	3	3	13
127	5	4	5	5	5	24	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19
128	4	5	4	5	5	23	5	4	5	4	18	5	5	4	5	19	3	3	3	3	12
129	4	4																			

	Kualitas Pelayanan X ₁						Kelengkapan Produk X ₂					Brand image X ₃					Kepuasan Pelanggan (Y)				
	X _{1.1}	X _{1.2}	X _{1.3}	X _{1.4}	X _{1.5}	Total	X _{2.1}	X _{2.2}	X _{2.3}	X _{2.4}	Total	X _{3.1}	X _{3.2}	X _{3.3}	X _{3.4}	Total	Y _{1.1}	Y _{1.2}	Y _{1.3}	Y _{1.4}	Total
134	5	4	5	4	4	22	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	5	4	5	5	19
135	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18	4	5	4	4	17
136	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
137	3	3	4	4	3	17	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8
138	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19
139	5	5	4	5	5	24	5	5	5	4	19	3	3	3	2	11	4	4	4	4	16
140	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	3	2	3	3	11	4	4	4	4	16
141	3	3	3	3	3	15	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16
142	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	17	4	4	5	4	17	3	3	3	4	13
143	5	5	5	5	4	24	4	4	3	3	14	2	2	2	2	8	4	3	4	4	15
144	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	4	4	5	4	17
145	4	5	4	4	4	21	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19
146	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	15	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16
147	4	4	5	5	4	22	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19	4	5	5	5	19
148	5	4	5	5	5	24	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18
149	3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12
150	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
151	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	14	2	2	3	2	9	2	2	2	2	8
152	4	4	4	4	4	20	3	2	2	3	10	3	4	3	3	13	4	4	4	4	16
153	2	2	2	2	2	10	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8
154	2	2	1	2	1	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7
155	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
156	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	4	4	4	5	17
157	5	5	5	5	4	24	2	2	2	2	8	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15
158	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	12	3	4	4	3	14	4	5	5	5	19
159	4	5	5	5	4	23	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20
160	4	3	4	4	4	19	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
161	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
162	4	4	4	4	4	20	5	4	5	5	19	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16
163	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18
164	5	5	4	5	4	23	5	4	4	4	17	4	5	4	5	18	5	5	4	5	19
165	4	5	4	4	5	22	3	5	4	4	16	4	5	5	5	19	5	4	5	4	18
166	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	13	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
167	5	5	4	5	4	23	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
168	3	2	3	2	2	12	4	4	4	5	17	3	3	3	3	12	4	4	4	5	17
169	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	18	3	3	3	3	12	5	5	5	5	20
170	4	4	3	4	4	19	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12



Lampiran 0.5 Hasil Output SPSS

1. Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

Uji Validitas

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	KUALITAS PELAYANAN
X1.1	Pearson Correlation	1	.827**	.762**	.727**	.881**	.927**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.827**	1	.785**	.703**	.860**	.916**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.762**	.785**	1	.717**	.769**	.880**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.727**	.703**	.717**	1	.808**	.868**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.881**	.860**	.769**	.808**	1	.955**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
KUALITAS PELAYANAN	Pearson Correlation	.927**	.916**	.880**	.868**	.955**	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).

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.947	.948	5

2. Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kelengkapan Produk

Uji Validitas

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	KELENGKAP AN PRODUK
X2.1	Pearson Correlation	1	.644**	.736**	.750**	.874**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.644**	1	.755**	.753**	.898**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.736**	.755**	1	.638**	.883**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.750**	.753**	.638**	1	.887**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
KELENGKAPAN PRODUK	Pearson Correlation	.874**	.898**	.883**	.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).

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.907	.908	4

3. Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel *Brand Image*

Uji Validitas

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	BRAND IMAGE
X3.1	Pearson Correlation	1	.856**	.864**	.814**	.939**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X3.2	Pearson Correlation	.856**	1	.887**	.873**	.958**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X3.3	Pearson Correlation	.864**	.887**	1	.824**	.951**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X3.4	Pearson Correlation	.814**	.873**	.824**	1	.924**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
BRAND IMAGE	Pearson Correlation	.939**	.958**	.951**	.924**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.957	.959	4

4. Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan

Uji Validitas

		Correlations				
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	KEPUASAN PELANGGAN
Y1.1	Pearson Correlation	1	.841**	.880**	.877**	.956**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Y1.2	Pearson Correlation	.841**	1	.812**	.859**	.929**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Y1.3	Pearson Correlation	.880**	.812**	1	.827**	.933**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Y1.4	Pearson Correlation	.877**	.859**	.827**	1	.949**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
KEPUASAN PELANGGAN	Pearson Correlation	.956**	.929**	.933**	.949**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

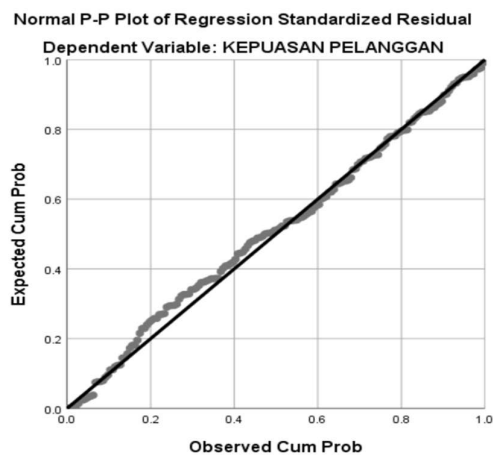
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.957	.958	4

5. Output SPSS Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas P-Plot



Uji Normalitas *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		170
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.49014604
Most Extreme Differences	Absolute	.053
	Positive	.028
	Negative	-.053
Test Statistic		.053
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.

Uji Multikolinieritas



Coefficients ^a								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	.749	1.017		.737	.462		
	KUALITAS PELAYANAN	.251	.050	.308	5.080	.000	.730	1.371
	KELENGKAPAN PRODUK	.294	.060	.287	4.857	.000	.764	1.310
	BRAND IMAGE	.342	.062	.345	5.537	.000	.687	1.456

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

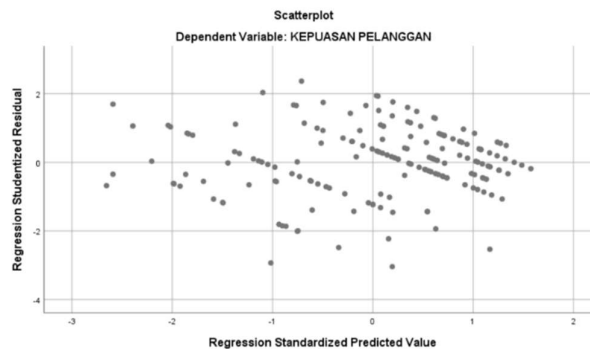
Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser)



Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	3.557	.635		5.601	.000
	KUALITAS PELAYANAN	-.021	.031	-.061	-.683	.495
	KELENGKAPAN PRODUK	-.014	.038	-.033	-.376	.707
	BRAND IMAGE	-.069	.039	-.163	-1.781	.077

a. Dependent Variable: ABS_RES

Uji Heteroskedastisitas (Scatterplot)



6. Output SPSS Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.749	1.017		.737	.462
	KUALITAS PELAYANAN	.251	.050	.308	5.080	.000
	KELENGKAPAN PRODUK	.294	.060	.287	4.857	.000
	BRAND IMAGE	.342	.062	.345	5.537	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

7. Output SPSS Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.746 ^a	.556	.548	2.51255

a. Predictors: (Constant), BRAND IMAGE, KELENGKAPAN PRODUK, KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

8. Output SPSS Uji Hipotesis

Uji Parsial (t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.749	1.017		.737	.462
	KUALITAS PELAYANAN	.251	.050	.308	5.080	.000
	KELENGKAPAN PRODUK	.294	.060	.287	4.857	.000
	BRAND IMAGE	.342	.062	.345	5.537	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Uji Simultan (F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1313.213	3	437.738	69.340	.000 ^b
	Residual	1047.940	166	6.313		
	Total	2361.153	169			

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

b. Predictors: (Constant), BRAND IMAGE, KELENGKAPAN PRODUK, KUALITAS PELAYANAN

RIWAYAT HIDUP



Made Hendy Pratama lahir di Desa Padangbulia pada tanggal 30 Januari 1999. Penulis merupakan putra dari pasangan suami istri Bapak I Made Kuta dan Ibu Komang Arimi serta memiliki tiga orang saudara kandung perempuan. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Saat ini penulis beralamat di Banjar Dinas Widarbasari, Desa Padangbulia, Kecamatan Sukasada, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali.

Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 1 Padangbulia dan lulus pada tahun 2011. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 3 Sukasada dan lulus pada tahun 2014. Pada tahun 2017 penulis menyelesaikan pendidikan di SMA Laboratorium Undiksha Singaraja, Jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial (IPS). Setelah itu, penulis melanjutkan pendidikan Diploma III Program Studi Akuntansi di Universitas Pendidikan Ganesha dan lulus pada tahun 2019. Selanjutnya penulis melanjutkan studi pada Program Alih Kredit Sarjana (S1) Akuntansi di Universitas Pendidikan Ganesha dan berhasil menyelesaikan pendidikan pada tahun 2022. Pada tahun 2024 penulis melanjutkan studi pada Program Magister (S2) Ilmu Manajemen, Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha. Selama menempuh pendidikan pada program tersebut, penulis menyusun tesis yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk, dan *Brand Image* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toserba Cempaka Celukan Bawang, Bali" sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen.