



Lampiran.1 Observasi Awal

A. Observasi Awal Variabel Kepuasan Pelanggan

NO	Y1	Y2	Y3	Skor	Rata-Rata	Kategori
1	4	5	5	14	4,7	Tinggi
2	4	4	4	12	4,0	Tinggi
3	5	4	5	14	4,7	Tinggi
4	4	4	5	13	4,3	Tinggi
5	4	4	4	12	4,0	Tinggi
6	5	5	5	15	5,0	Tinggi
7	3	5	5	13	4,3	Tinggi
8	5	5	5	15	5,0	Tinggi
9	4	5	5	14	4,7	Tinggi
10	4	4	3	11	3,7	Tinggi
11	4	4	4	12	4,0	Tinggi
12	5	4	3	12	4,0	Tinggi
13	4	4	3	11	3,7	Tinggi
14	4	5	4	13	4,3	Tinggi

B. Observasi Awal Variabel *Customer Trust*

NO	X1	X2	X3	X4	X5	Skor	Rata-Rata	Kategori
1	5	4	5	3	4	21	3,4	Sedang
2	4	5	4	4	4	21	3,4	Sedang
3	5	4	4	5	4	22	4,4	Tinggi
4	4	4	4	5	4	21	3,4	Sedang
5	4	4	4	4	4	20	3,2	Sedang
6	5	5	5	5	5	25	4,0	Tinggi
7	4	4	4	5	3	20	4,0	Tinggi
8	5	5	5	5	5	25	4,0	Tinggi
9	4	4	4	5	5	22	3,4	Sedang
10	3	3	4	5	5	20	3,0	Sedang
11	4	4	4	4	4	20	4,0	Tinggi
12	5	4	3	3	3	18	3,0	Sedang
13	4	3	4	4	4	19	3,0	Sedang
14	4	5	5	4	4	22	3,6	Tinggi

C. Observasi Awal Variabel Kualitas Pelayanan

NO	X1	X2	X3	X4	X5	Skor	Rata-Rata	Kategori
1	4	3	4	4	2	17	3,4	Sedang
2	4	4	4	4	5	21	4,2	Tinggi
3	4	5	5	3	5	22	4,4	Tinggi
4	4	5	4	3	4	20	4,0	Tinggi
5	4	4	4	4	4	20	4,0	Tinggi
6	5	5	5	5	5	25	5,0	Tinggi
7	5	5	4	4	4	22	4,4	Tinggi
8	5	5	5	5	5	25	5,0	Tinggi
9	5	5	5	5	5	25	5,0	Tinggi
10	3	3	4	4	4	18	3,6	Tinggi
11	4	4	4	4	4	20	4,0	Tinggi
12	4	5	4	3	4	20	4,0	Tinggi
13	4	4	4	4	4	20	4,0	Tinggi
14	4	4	4	4	4	20	4,0	Tinggi



Lampiran. 2 kuisisioner



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

Singaraja,

Yth. Saudari Responden di- Tempat

Perihal : Permohonan Pengisian Kuesioner

Lampiran : Satu Berkas

Dengan Hormat, dalam rangka penyelesaian tugas akhir (skripsi) sebagai mahasiswa Program Studi S1 Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha. Maka dengan ini saya:

Nama : Ni Kadek Regina Kartika Sari

NIM : 2217041134

Program Studi : S1 Manajemen

Jurusan/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

Dengan mengangkat topik yang berjudul “Pengaruh *Customer Trust* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mas Putra Laundry Di Kecamatan Baturiti” dengan ini saya memohon kepada Saudari untuk sekiranya bersedia berpartisipasi dalam menjawab kuesioner penelitian ini. Informasi dan data yang diperoleh semata-mata hanya akan digunakan untuk tujuan akademis sehingga kerahasiannya akan dijaga sesuai etika penelitian. Demikian hal yang dapat saya sampaikan. Atas kesediaan, bantuan, serta perhatian Saudari untuk melengkapi dan menjawab pertanyaan dalam kuesioner penelitian ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Ni Kadek Regina Kartika Sari

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH *CUSTOMER TRUST* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MAS PUTRA LAUNDRY DI KECAMATAN BATURITI

A. Identitas Responden:

1. Nama :
2. Alamat :
3. Usia :
4. Jenis Kelamin : ☐ Perempuan
☐ Laki-laki
5. Pekerjaan :
6. Apakah anda menggunakan layanan pada Mas Putra Laundry?
☐ Ya
☐ Tidak
7. Apakah anda menggunakan layanan Mas Putra Laundry minimal 2 kali dalam 1 bulan?
☐ Ya
☐ Tidak

Jika anda menjawab YA, silakan lanjutkan untuk mengisi kuisisioner, namun jika menjawab TIDAK silakan berhenti mengisi kuisisioner.

B. Petunjuk Pengisian Kuisisioner

Berikan tanda centang pada kolom yang sesuai dengan pendapat anda Keterangan:

5 = sangat setuju (SS)

4 = Setuju (S)

3 = Cukup Setuju (CS)

2 = Tidak Setuju (TS)

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

B. Draf Kuesioner Penelitian Kepuasan Pelanggan

No	Indikator	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
			5	4	3	2	1
1	Kesesuaian harapan	Saya merasakan hasil pencucian pakaian di Mas Putra Laundry sesuai dengan harapan.					
2	Minat berkunjung kembali	Saya bersedia menggunakan kembali jasa Mas Putra Laundry karena hasil cucian yang bersih dan rapi.					
3	Kesediaan memberikan rekomendasi	Saya dengan senang hati akan merekomendasikan jasa laundry Mas Putra Laundry kepada orang lain, seperti teman, keluarga, atau tetangga, agar mereka juga merasakan kualitas layanan yang cepat, bersih, dan terpercaya.					

C. Draf Kuesioner Penelitian Kualitas Pelayanan

No	Indikator	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
			5	4	3	2	1
1	Keandalan (<i>reliability</i>)	Saya menilai Mas Putra Laundry dapat diandalkan dalam menjaga kualitas hasil cucian secara konsisten.					
2	Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	Saya menerima tanggapan dengan cepat di Mas Putra Laundry ketika menerima cucian dan memberikan informasi.					
3	Jaminan (<i>assurance</i>)	Saya merasa nyaman menggunakan jasa Mas Putra Laundry karena adanya jaminan pelayanan yang diberikan.					

4	Empati (<i>empathy</i>)	Saya merasakan sikap ramah dan peduli pada Mas Putra Laundry saat memberikan pelayanan.					
5	Bukti fisik (<i>tangibles</i>)	Saya merasakan sarana dan fasilitas pendukung di Mas Putra Laundry memadai untuk memberikan kenyamanan kepada pelanggan.					

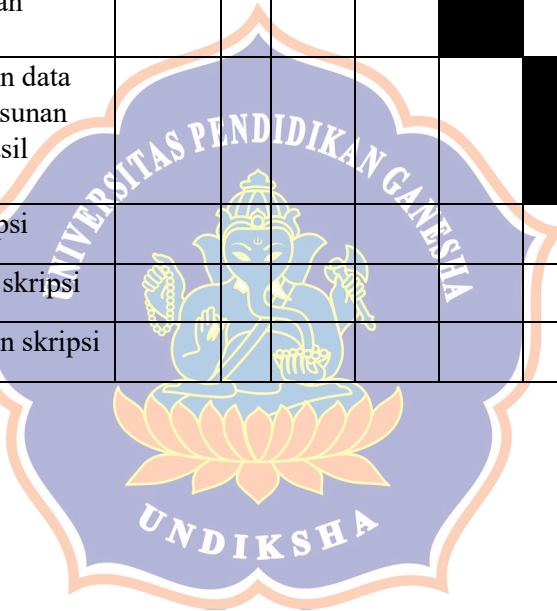
D. Draf Kuesioner Penelitian *Customer Trust*

No	Indikator	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
			5	4	3	2	1
1	Niat baik (<i>Benevolence</i>)	Saya merasakan kepedulian dari Mas Putra Laundry terhadap kenyamanan dan kepuasan untuk pelanggan.					
2	Integritas (<i>Integrity</i>)	Saya merasakan Mas Putra Laundry menepati janji terkait waktu penyelesaian pencucian pakaian.					
3	Kompetensi (<i>Competence</i>)	Saya percaya Mas Putra Laundry memiliki kemampuan, keahlian, dan kapasitas yang memadai untuk memenuhi kebutuhan laundry					
4	<i>Willingness to depend</i>	Saya tetap menggunakan jasa Mas Putra Laundry meskipun terdapat banyak jasa laundry karena hasil pencucian yang rapi dan konsisten.					

5	<i>Subjective probability of depending</i>	Saya percaya Mas Putra Laundry memberikan pelayanan terbaik setiap kali menggunakan jasanya.					
---	--	--	--	--	--	--	--



Lampiran.3 Jadwal penelitian

[illegible]

Lampiran. 4 Gambaran Umum Responden

A. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Keterangan	N = 130	
	Jumlah (orang)	Persentase
Jenis Kelamin		
Perempuan	91	70%
Laki-laki	39	30%
Total	130	100%

B. Data Responden Berdasarkan Usia

Keterangan	N = 130	
	Jumlah (orang)	Persentase
Usia		
a. 13-18	14	11%
b. 19-24	84	65%
c. 25-30	20	15%
d. 31-36	6	5%
e. 37-41	4	3%
f. 42-46	2	1%
Total	130	100%

C. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

Keterangan	N = 130	
	Jumlah (orang)	Persentase
Pekerjaan		
Mahasiswa/Pelajar	44	34%
Petani	38	29%
Pedagang/Wirausaha	28	22%
Karyawan Swasta	14	11%
Ibu Rumah Tangga	6	4%
Total	130	100%

Lampiran. 5 Tabulasi Data

1. Tabulasi Sampel Kecil

CUSTOMER TRUST (X1)					TOTAL X1	KUALITAS PELAYANAN (X2)					TOTAL X2	KEPUASAN PELANGGAN (Y)			TOTAL Y
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5		Y.1	Y.2	Y.3	
4	4	5	5	4	22	3	4	3	5	5	20	4	4	5	13
5	3	5	5	4	22	3	3	3	3	4	16	5	5	5	15
4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	5	20	3	3	3	9
5	4	5	4	4	22	5	5	5	5	5	25	4	5	5	14
5	4	5	5	4	23	4	4	4	4	4	20	4	5	4	13
2	3	3	3	3	14	2	2	2	2	2	10	4	2	4	10
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	4	10
4	4	4	4	5	21	5	4	5	5	5	24	4	4	4	12
4	4	4	4	5	21	5	5	5	4	4	23	4	4	4	12
5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	5	24	5	5	4	14
5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	4	22	3	3	3	9
5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	5	23	5	5	4	14
5	4	5	5	4	23	4	5	4	5	4	22	5	5	5	15
5	5	5	5	5	25	4	5	4	5	5	23	5	5	5	15
5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	5	23	5	5	5	15
5	5	5	5	4	24	5	5	5	4	4	23	3	5	5	13
4	3	3	3	3	16	5	5	5	5	5	25	5	4	5	14
3	4	3	3	3	16	5	5	5	5	5	25	5	4	5	14
4	4	5	5	4	22	5	5	5	5	5	25	4	4	4	12
4	5	3	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	4	4	13
4	3	4	4	4	19	5	5	4	5	5	24	4	4	3	11
3	3	4	5	4	19	4	4	4	4	4	20	5	3	5	13
5	3	3	5	5	21	4	4	4	4	4	20	5	5	4	14
5	4	3	4	5	21	4	5	5	4	4	22	3	3	3	9
3	3	3	3	3	15	5	5	5	5	5	25	4	3	4	11
5	3	5	4	5	22	5	5	4	4	5	23	5	5	5	15
5	5	5	5	5	25	4	5	4	5	4	22	4	4	4	12
3	5	4	5	5	22	5	5	5	5	5	25	4	3	5	12
3	3	3	3	3	15	5	5	5	5	5	25	4	4	4	12
4	5	3	4	4	20	5	5	5	5	5	25	5	4	5	14

2. Tabulasi Data Sampel Besar

CUSTOMER TRUST (X1)					TOTAL X1	KUALITAS PELAYANAN (X2)					TOTAL X2	KEPUASAN PELANGGAN (Y)			TOTAL Y
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5		Y.1	Y.2	Y.3	
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
5	5	5	4	4	23	4	5	5	5	5	24	4	5	5	14
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
4	5	4	4	3	20	5	5	4	3	3	20	5	5	5	15
4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	4	5	4	13
4	4	4	4	4	20	5	5	4	3	3	20	5	5	4	14

5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	5	5	5	15
4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
4	5	5	5	5	24	5	5	4	5	5	24	5	5	4	14
5	4	5	4	4	22	4	5	5	5	5	24	4	5	5	14
4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
4	5	5	4	4	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
5	4	4	4	4	21	5	4	3	3	3	18	4	4	4	12
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
5	4	5	4	4	22	3	5	5	4	4	21	5	4	4	13
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	5	23	4	4	5	13
5	5	5	4	4	23	5	3	4	5	5	22	5	5	5	15
2	3	3	3	2	13	3	3	3	3	3	15	3	3	4	10
4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21	5	4	4	13
4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	3	17	4	4	3	11
5	4	4	5	4	22	4	3	5	5	5	22	4	4	4	12
3	4	4	3	4	18	4	4	3	5	5	21	4	4	3	11
3	5	4	5	4	21	4	3	3	2	2	14	4	3	3	10
4	4	4	4	4	20	4	3	4	5	5	21	4	3	4	11
5	4	5	3	4	21	4	4	3	5	5	21	4	4	3	11
2	2	3	3	2	12	4	3	3	4	4	18	4	3	4	11
4	4	4	4	3	19	4	4	5	3	5	21	4	4	5	13
4	4	5	5	5	23	3	2	2	2	3	12	3	4	4	11
4	4	4	4	5	21	4	5	4	5	5	23	4	5	4	13
5	5	5	4	3	22	4	4	3	5	4	20	4	4	5	13
5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	4	22	5	5	5	15

3	3	3	3	3	15	4	3	3	2	3	15	4	3	3	10
3	4	4	4	4	19	4	5	4	5	5	23	4	5	4	13
4	5	4	4	5	22	5	4	3	4	4	20	4	4	4	12
4	5	4	5	4	22	4	5	4	5	5	23	4	5	4	13
4	4	4	4	4	20	5	4	4	5	5	23	5	4	4	13
4	4	4	4	5	21	4	3	4	4	4	19	4	3	4	11
5	4	4	4	5	22	4	5	3	5	5	22	4	4	4	12
5	5	4	4	5	23	4	4	3	5	5	21	4	4	3	11
4	4	4	4	5	21	4	3	5	3	3	18	4	4	4	12
5	4	4	4	5	22	3	5	5	5	5	23	4	4	5	13
4	4	4	4	4	20	3	5	4	3	3	18	4	4	4	12
4	4	4	4	5	21	5	4	5	3	3	20	5	4	5	14
3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19	3	4	4	11
3	4	4	4	4	19	3	5	4	5	5	22	4	4	4	12
4	5	4	5	5	23	5	5	4	4	4	22	5	5	4	14
5	5	5	4	5	24	4	4	5	3	3	19	4	4	5	13
5	4	5	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
5	4	5	4	4	22	4	5	5	3	3	20	4	5	5	14
5	5	4	4	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
5	4	4	4	4	21	4	4	5	5	5	23	4	4	5	13
5	4	5	4	4	22	4	4	5	5	5	23	4	4	5	13
4	4	4	4	4	20	3	5	4	3	3	18	4	4	4	12
5	4	5	4	4	22	5	3	5	3	3	19	5	4	4	13
4	4	4	4	4	20	3	5	4	4	4	20	4	4	4	12
5	5	5	4	4	23	4	5	4	5	5	23	4	5	4	13
3	4	4	4	4	19	2	4	5	3	3	17	4	3	4	11
3	4	4	4	4	19	2	4	4	5	5	20	3	3	4	10
5	4	4	4	4	21	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
5	4	4	4	4	21	4	5	3	4	4	20	4	4	4	12

4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
5	4	4	4	4	21	3	3	5	5	5	21	3	4	4	11
4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	3	4	4	11
4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
5	4	5	4	4	22	4	5	3	5	5	22	4	4	4	12
3	4	3	4	4	18	5	4	4	3	3	19	5	4	4	13
5	4	4	4	4	21	5	4	5	3	3	20	5	4	5	14
4	4	3	4	4	19	4	5	4	4	4	21	4	5	4	13
4	4	4	4	4	20	5	3	4	4	4	20	4	4	4	12
5	5	4	4	5	23	4	3	5	5	5	22	4	4	4	12
5	4	5	4	4	22	5	4	5	4	4	22	5	4	5	14
5	4	5	4	4	22	5	4	5	5	5	24	5	4	5	14
5	5	4	4	4	22	4	5	5	5	5	24	4	5	5	14
5	4	5	4	4	22	4	5	4	5	5	23	4	5	4	13
4	4	4	4	5	21	4	3	5	4	4	20	4	4	4	12
4	5	5	4	4	22	4	4	4	4	5	21	4	3	4	11
5	4	4	5	5	23	5	4	5	5	5	24	5	4	5	14
4	5	5	4	4	22	5	4	4	5	5	23	5	4	4	13
4	5	4	5	4	22	5	4	4	4	4	21	5	4	4	13
4	5	4	5	5	23	3	5	4	4	4	20	4	4	4	12
4	4	4	5	4	21	5	4	5	4	4	22	5	4	5	14
4	4	4	5	4	21	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
5	4	4	4	4	21	5	5	4	4	4	22	5	5	4	14
5	4	4	4	5	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
5	5	4	5	4	23	4	5	4	5	5	23	4	5	4	13
4	5	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
4	4	4	4	4	20	3	3	3	2	2	13	3	3	3	9
4	4	5	4	5	22	5	4	4	5	5	23	5	4	4	13
4	5	5	4	5	23	4	5	4	5	5	23	5	4	5	14

4	4	4	4	4	20	2	4	5	3	5	19	4	4	4	12
5	4	4	4	4	21	4	3	4	3	4	18	5	4	5	14
3	3	4	3	3	16	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
4	3	3	4	4	18	5	5	5	5	5	25	5	4	5	14
4	5	5	5	4	23	4	4	4	5	4	21	5	5	4	14
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	5	13
5	5	4	4	5	23	5	5	4	4	5	23	4	4	4	12
4	4	3	4	5	20	4	4	5	5	4	22	5	4	5	14
4	5	4	4	4	21	5	4	4	5	4	22	4	4	4	12
5	4	5	4	5	23	3	4	5	4	4	20	4	4	4	12
4	4	5	4	4	21	4	4	3	5	5	21	4	4	5	13
4	4	4	3	5	20	5	4	4	4	5	22	4	5	4	13
4	5	4	5	4	22	4	4	3	3	4	18	4	5	5	14
4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	5	21	5	4	4	13
5	5	4	5	5	24	4	5	4	4	4	21	5	5	4	14
5	4	3	4	4	20	4	4	4	4	5	21	4	4	5	13
3	4	4	4	5	20	5	4	4	5	3	21	4	4	5	13
4	5	4	5	4	22	4	4	3	3	5	19	4	4	5	13
5	5	4	4	5	23	5	5	3	4	3	20	4	4	4	12
5	4	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	4	4	3	11
4	4	5	4	5	22	3	4	4	5	5	21	4	4	5	13
4	4	5	4	4	21	5	4	5	5	4	23	4	4	5	13
4	4	5	5	4	22	5	4	4	4	5	22	4	5	3	12
3	4	3	5	5	20	4	4	4	5	5	22	4	5	4	13
4	4	4	5	4	21	5	4	4	4	4	21	5	4	4	13
4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	4	20	3	3	3	9
4	4	5	4	5	22	3	4	4	4	4	19	4	4	5	13
4	5	4	4	5	22	4	4	3	5	4	20	4	3	5	12
4	5	4	5	5	23	3	4	4	5	4	20	4	3	5	12

4	4	5	4	5	22	4	4	5	4	4	21	4	4	5	13
5	4	4	4	4	21	4	4	4	5	5	22	4	4	3	11
4	4	5	4	4	21	4	5	4	4	5	22	4	4	5	13
4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	4	4	5	13
4	4	4	5	5	22	4	4	5	5	4	22	4	4	5	13



Lampiran. 6 Hasil Output Perhitungan SPSS for Windows Versi 26.0

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas (X₁) Sampel Kecil

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.421*	.633**	.630**	.603**	.826**
	Sig. (2-tailed)		.020	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.421*	1	.375*	.569**	.546**	.720**
	Sig. (2-tailed)	.020		.041	.001	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.633**	.375*	1	.680**	.430*	.787**
	Sig. (2-tailed)	.000	.041		.000	.018	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.630**	.569**	.680**	1	.678**	.883**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.603**	.546**	.430*	.678**	1	.799**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.018	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL_X1	Pearson Correlation	.826**	.720**	.787**	.883**	.799**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.861	5

b. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas (X₂) Sampel Kecil

		Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.831**	.800**	.619**	.671**	.893**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.831**	1	.754**	.750**	.669**	.910**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.800**	.754**	1	.698**	.592**	.879**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.619**	.750**	.698**	1	.823**	.879**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	.671**	.669**	.592**	.823**	1	.845**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL_X2	Pearson Correlation	.893**	.910**	.879**	.879**	.845**	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).

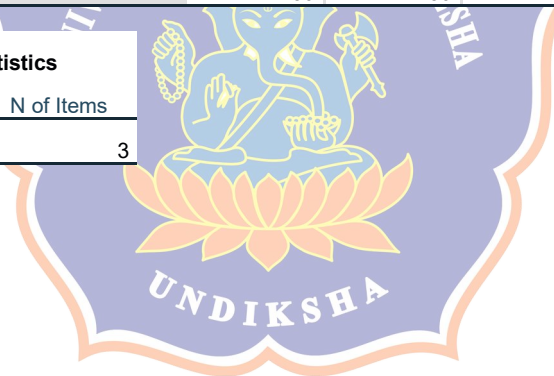
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items

.928	5
------	---

c. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas (y) Sampel Kecil

		Correlations			
		Y.1	Y.2	Y.3	TOTAL_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.508**	.571**	.840**
	Sig. (2-tailed)		.004	.001	.000
	N	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	.508**	1	.418*	.816**
	Sig. (2-tailed)	.004		.021	.000
	N	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	.571**	.418*	1	.790**
	Sig. (2-tailed)	.001	.021		.000
	N	30	30	30	30
TOTAL_Y	Pearson Correlation	.840**	.816**	.790**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.742	3



Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas (X₁) Sampel Besar

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.T
X1.1	Pearson Correlation	1	.379**	.419**	.225*	.329**	.699**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.010	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X1.2	Pearson Correlation	.379**	1	.400**	.547**	.472**	.778**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X1.3	Pearson Correlation	.419**	.400**	1	.247**	.281**	.668**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.005	.001	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X1.4	Pearson Correlation	.225*	.547**	.247**	1	.452**	.669**
	Sig. (2-tailed)	.010	.000	.005		.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X1.5	Pearson Correlation	.329**	.472**	.281**	.452**	1	.718**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000		.000
	N	130	130	130	130	130	130
X1.T	Pearson Correlation	.699**	.778**	.668**	.669**	.718**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	130	130	130	130	130	130

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	130	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	130	100.0

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

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas (X₂) Sampel Besar

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.T
X2.1	Pearson Correlation	1	.227**	.227**	.226**	.159	.538**
	Sig. (2-tailed)		.009	.009	.010	.071	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X2.2	Pearson Correlation	.227**	1	.277**	.369**	.343**	.638**
	Sig. (2-tailed)	.009		.001	.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X2.3	Pearson Correlation	.227**	.277**	1	.306**	.296**	.610**
	Sig. (2-tailed)	.009	.001		.000	.001	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X2.4	Pearson Correlation	.226**	.369**	.306**	1	.789**	.814**
	Sig. (2-tailed)	.010	.000	.000		.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X2.5	Pearson Correlation	.159	.343**	.296**	.789**	1	.779**
	Sig. (2-tailed)	.071	.000	.001	.000		.000
	N	130	130	130	130	130	130
X2.T	Pearson Correlation	.538**	.638**	.610**	.814**	.779**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	130	130	130	130	130	130

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.770	6

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas (Y) Sampel Besar

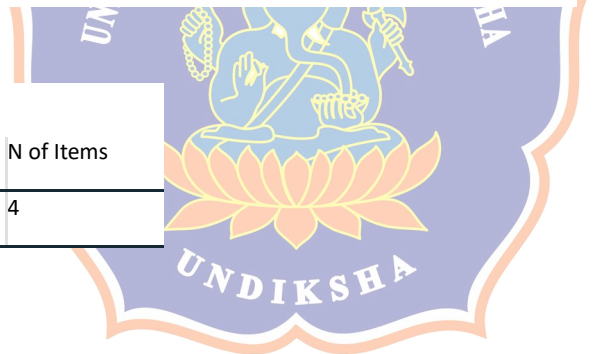
Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.T
Y.1	Pearson Correlation	1	.487**	.414**	.801**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	130	130	130	130
Y.2	Pearson Correlation	.487**	1	.336**	.781**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	130	130	130	130
Y.3	Pearson Correlation	.414**	.336**	1	.757**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	130	130	130	130
Y.T	Pearson Correlation	.801**	.781**	.757**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	130	130	130	130

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.817	4

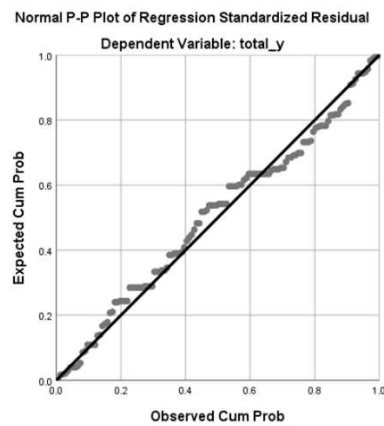


Uji Analisis Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	130	12	25	21.38	2.114
X2	130	12	25	21.36	2.606
Y	130	9	15	12.93	1.437
Valid N (listwise)	130				

Hasil Pengujian Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Unstandardized
Residual

N	130
Normal Parameters ^{a,b}	
Mean	.0000000
Std. Deviation	.99172276
Most Extreme Differences	
Absolute	.072
Positive	.061
Negative	-.072
Test Statistic	.072
Asymp. Sig. (2-tailed)	.095 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

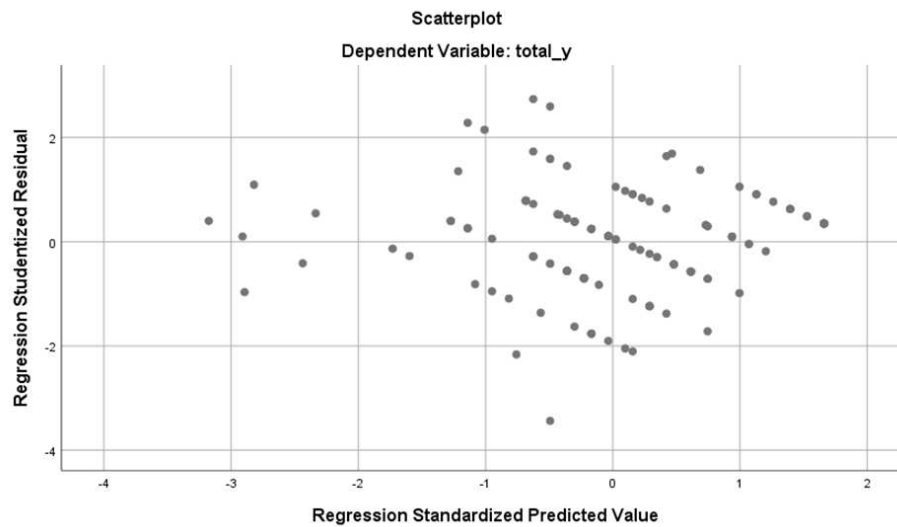
c. Lilliefors Significance Correction.

b. Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	2.776	.968		2.870	.005		
total_x1	.138	.046	.203	2.984	.003	.809	1.237
total_x2	.337	.038	.611	8.977	.000	.809	1.237

a. Dependent Variable: total_y

c. Uji Heteroskedastisitas



Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.776	.968		2.870	.005		
total_x1	.138	.046	.203	2.984	.003	.809	1.237
total_x2	.337	.038	.611	8.977	.000	.809	1.237

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.724 ^a	.524	.516	1.000

a. Predictors: (Constant), total_x2, total_x1

b. Dependent Variable: total_y

Hasil Pengujian Hipotesis

a. Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	139.504	2	69.752	69.821	.000 ^b
	Residual	126.873	127	.999		
	Total	266.377	129			

a. Dependent Variable: total_y

b. Predictors: (Constant), total_x2, total_x1

b. Uji t (Parsial)

Coefficients ^a								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.776	.968		2.870	.005		
	total_x1	.138	.046	.203	2.984	.003	.809	1.237
	total_x2	.337	.038	.611	8.977	.000	.809	1.237

a. Dependent Variable: total_y



Lampiran. 7 Dokumentasi



RIWAYAT HIDUP



Ni Kadek Regina Kartika Sari lahir di Pancasari pada tanggal 15 November 2004. Penulis lahir dari pasangan suami istri Made Sudira dan Ni Wayan Seken. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Kini penulis beralamat di Desa Pancasari, Kecamatan Sukasada, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. Penulis menyelesaikan pendidikan Taman kanak-kanak di TK Candimas Pancasari dan lulus pada tahun 2010.

Kemudian penulis melanjutkan Pendidikan dasar di SD Negeri 1 Pancasari dan lulus pada tahun 2016. Penulis melanjutkan di SMP Negeri 2 Sukasada lulus pada tahun 2019. Pada tahun 2022 penulis lulus dari SMA Swasta Candimas Pancasari dan melanjutkan ke Universitas Pendidikan Ganesha, Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi. Pada Semester Akhir tahun 2026 penulis telah menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh *Customer Trust* dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mas Putra Laundry di Kecamatan Baturiti”.

