

LAMPIRAN



Lampiran 1. Dokumentasi

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian



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

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 Desak Kadek Yudhi Thessa Savitri bermaksud melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap *Customer Loyalty* dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi pada Pelanggan Yeppa Kosmetik Cabang Singaraja”.

Dengan ini saya mohon kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/i untuk berkenan mengisi kuesioner ini sebagai data yang akan dipergunakan dalam penelitian. Data yang Bapak/Ibu, Saudara/i berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk tujuan penelitian. Atas waktu, perhatian, dan kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/i yang bersedia berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian ini saya ucapkan terima kasih.

Singaraja, 3 Maret 2026

Peneliti,

Desak Kadek Yudhi Thessa Savitri

I. PERTANYAAN PENDAHULUAN

Apakah Anda berdomisili di Kota Singaraja?

- ☐ Ya
☐ Tidak

Apakah Anda pernah berbelanja di Yeppa Kosmetik Singaraja?

- ☐ Ya
☐ Tidak

Jika Ya, maka responden dipersilahkan untuk melanjutkan pengisian kuesioner.

II. IDENTITAS RESPONDEN

Nama:

Jenis Kelamin:

- ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Usia:

- ☐ 17-25 tahun ☐ 26-35 tahun ☐ >35 tahun

Pekerjaan:

- ☐ Siswa/Pelajar ☐ Pegawai Negeri
☐ Mahasiswa ☐ Pegawai Swasta
☐ Wiraswasta ☐ Yang lain:

III. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Silahkan pilih jawaban yang paling sesuai dengan diri Anda dengan memberikan tanda centang (✓) pada pilihan jawaban yang tersedia.

Keterangan:

No	Jawaban	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Cukup Setuju (CS)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

IV. PENGISIAN KUESIONER

1. Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Saya merasa puas dengan pengalaman menggunakan produk Yeppa Kosmetik					
2.	Produk Yeppa Kosmetik memenuhi harapan saya terkait kualitas dan manfaat produk					
3.	Yeppa Kosmetik mampu memenuhi kebutuhan saya akan produk kecantikan					

2. Kepercayaan

No	Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Saya percaya Yeppa Kosmetik mampu menyediakan produk yang berkualitas					
2.	Saya percaya untuk mengandalkan Yeppa Kosmetik dalam memenuhi kebutuhan produk kecantikan saya					
3.	Saya yakin Yeppa Kosmetik memberikan rekomendasi produk secara jujur sesuai kebutuhan saya					

3. Customer Loyalty

No	Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Saya rutin membeli produk kecantikan di Yeppa Kosmetik dibandingkan di toko lain					
2.	Saya tetap setia berbelanja di Yeppa Kosmetik meski ada toko kecantikan lain yang menawarkan promo menarik					
3.	Saya merekomendasikan Yeppa Kosmetik kepada teman atau keluarga sebagai tempat berbelanja kebutuhan kosmetik					



Lampiran 3. Deskripsi Data Responden

Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	12	13,3%
Perempuan	78	86,7%
Total	90	100%

Usia

Usia	Jumlah	Persentase
17-25 tahun	74	82,2%
26-35 tahun	13	14,4%
>35 tahun	3	3,3%
Total	90	100%

Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Mahasiswa	59	65,6%
Pegawai Negeri	4	4,4%
Pegawai Swasta	9	10,0%
Siswa/Pelajar	16	17,8%
Wiraswasta	2	2,2%
Total	90	100%

Lampiran 4. Tabulasi Data Responden

Kepercayaan (X1)				Kepuasan Pelanggan (M)				Customer Loyalty (Y)			
X1.1	X1.2	X1.3	X	M.1	M.2	M.3	M	Y.1	Y.2	Y.3	Y
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	3	11
4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	4	12
5	5	5	15	5	4	5	14	5	5	4	14
3	4	4	11	3	3	4	10	4	4	3	11
4	4	3	11	3	3	3	9	3	4	4	11
5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	5	14
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
4	4	3	11	4	3	3	10	3	3	3	9
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	3	9
4	4	4	12	3	4	3	10	4	3	4	11
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
2	3	3	8	3	2	2	7	2	3	2	7
3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	3	10
3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12
3	3	3	9	4	3	4	11	4	2	4	10
4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	4	11
3	4	3	10	4	3	4	11	3	4	4	11
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
5	4	5	14	4	4	3	11	4	4	4	12
4	4	3	11	4	4	3	11	4	4	4	12
4	3	3	10	4	4	4	12	4	4	5	13
3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12
4	3	4	11	4	4	4	12	3	3	3	9
4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	4	11
3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	3	10

Kepercayaan (X1)				Kepuasan Pelanggan (M)				Customer Loyalty (Y)			
4	4	4	12	3	4	3	10	4	4	4	12
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
4	3	4	11	4	4	4	12	5	5	5	15
3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12
5	5	5	15	5	4	4	13	5	5	5	15
4	3	3	10	4	4	4	12	4	4	4	12
3	4	3	10	3	3	3	9	3	3	4	10
4	5	4	13	5	4	4	13	4	4	5	13
3	3	3	9	4	4	5	13	4	4	4	12
4	4	4	12	4	3	4	11	3	3	3	9
2	3	2	7	3	3	3	9	3	3	3	9
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	5	13
4	4	4	12	4	3	4	11	3	3	3	9
4	4	4	12	3	3	4	10	4	4	4	12
4	4	3	11	4	4	4	12	3	3	3	9
3	3	3	9	3	2	3	8	3	3	3	9
3	4	3	10	4	4	4	12	4	4	5	13
4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9
4	4	4	12	4	5	5	14	4	4	3	11
4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	4	12
3	3	2	8	2	3	3	8	3	3	3	9
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12
3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	3	10
5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12
4	4	4	12	5	4	5	14	5	5	5	15
4	4	4	12	4	5	4	13	5	5	5	15

Kepercayaan (X1)				Kepuasan Pelanggan (M)				Customer Loyalty (Y)			
4	4	3	11	3	3	3	9	3	3	3	9
4	4	3	11	3	3	3	9	4	4	3	11
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
5	4	4	13	4	4	5	13	5	5	5	15
4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	3	10
3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
3	3	3	9	4	4	4	12	3	4	4	11
5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12
5	5	5	15	5	4	4	13	5	4	4	13
4	4	4	12	4	5	5	14	4	4	4	12
4	5	4	13	4	4	5	13	4	5	4	13
4	4	4	12	3	4	3	10	4	4	4	12
3	3	4	10	4	4	3	11	4	3	4	11
4	4	4	12	4	3	4	11	4	3	3	10
5	4	5	14	5	5	5	15	5	5	4	14
4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	5	15
5	5	5	15	4	4	4	12	5	5	4	14
2	3	2	7	4	3	3	10	2	2	2	6
4	4	4	12	4	4	5	13	5	4	4	13
4	4	3	11	4	4	4	12	5	4	4	13
3	3	4	10	5	5	5	15	4	3	4	11
4	3	4	11	4	3	4	11	4	4	4	12
3	3	2	8	3	3	3	9	3	3	3	9
4	4	4	12	3	3	4	10	3	3	3	9
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
5	4	5	14	5	4	4	13	4	3	3	10
3	3	3	9	4	4	4	12	4	3	3	10
3	3	3	9	4	4	3	11	4	3	4	11

Kepercayaan (X1)				Kepuasan Pelanggan (M)				Customer Loyalty (Y)			
3	4	4	11	4	4	4	12	3	3	3	9
4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	4	14
4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	4	12
4	3	4	11	3	3	4	10	4	3	4	11
4	4	4	12	5	5	5	15	4	5	5	14



Lampiran 5. Hasil Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Hasil *Output* SPSS Uji Validitas

a. Uji Validitas *Customer Loyalty*

Dengan N: 30

		Correlations			
		Y.1	Y.2	Y.3	Customer Loyalty (Y)
Y.1	Pearson Correlation	1	.699**	.710**	.907**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	.699**	1	.623**	.890**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	.710**	.623**	1	.858**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30
Customer Loyalty (Y)	Pearson Correlation	.907**	.890**	.858**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

Dengan N: 90

		Correlations			
		Y.1	Y.2	Y.3	Customer Loyalty (Y)
Y.1	Pearson Correlation	1	.695**	.718**	.900**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	90	90	90	90
Y.2	Pearson Correlation	.695**	1	.674**	.886**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	90	90	90	90
Y.3	Pearson Correlation	.718**	.674**	1	.892**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	90	90	90	90
Customer Loyalty (Y)	Pearson Correlation	.900**	.886**	.892**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	90	90	90	90

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

b. Uji Validitas Kepercayaan Pelanggan
Dengan N: 30

Correlations

		X.1	X.2	X.3	Kepercayaan (X)
X.1	Pearson Correlation	1	.694**	.852**	.955**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30
X.2	Pearson Correlation	.694**	1	.574**	.812**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000
	N	30	30	30	30
X.3	Pearson Correlation	.852**	.574**	1	.920**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.000
	N	30	30	30	30
Kepercayaan (X)	Pearson Correlation	.955**	.812**	.920**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

Dengan: 90

Correlations

		X.1	X.2	X.3	Kepercayaan (X)
X.1	Pearson Correlation	1	.665**	.757**	.911**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	90	90	90	90
X.2	Pearson Correlation	.665**	1	.667**	.855**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	90	90	90	90
X.3	Pearson Correlation	.757**	.667**	1	.912**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	90	90	90	90
Kepercayaan (X)	Pearson Correlation	.911**	.855**	.912**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	90	90	90	90

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

c. Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

Dengan N: 30

Correlations					
		M.1	M.2	M.3	Kepuasan Pelanggan (M)
M.1	Pearson Correlation	1	.630**	.664**	.880**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30
M.2	Pearson Correlation	.630**	1	.472**	.830**
	Sig. (2-tailed)	.000		.009	.000
	N	30	30	30	30
M.3	Pearson Correlation	.664**	.472**	1	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000	.009		.000
	N	30	30	30	30
Kepuasan Pelanggan (M)	Pearson Correlation	.880**	.830**	.844**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

Dengan N: 90

Correlations					
		M.1	M.2	M.3	Kepuasan Pelanggan (M)
M.1	Pearson Correlation	1	.667**	.679**	.884**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	90	90	90	90
M.2	Pearson Correlation	.667**	1	.634**	.873**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	90	90	90	90
M.3	Pearson Correlation	.679**	.634**	1	.880**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	90	90	90	90
Kepuasan Pelanggan (M)	Pearson Correlation	.884**	.873**	.880**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	90	90	90	90

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

2. Hasil Output Uji Realibilitas

a. Uji Reliabilitas Customer Loyalty

Dengan N: 30

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.857	3

Dengan N: 90

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.873	3

b. Uji Reliabilitas Kepercayaan Pelanggan

Dengan N: 30

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.877	3

Dengan N: 90

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.872	3

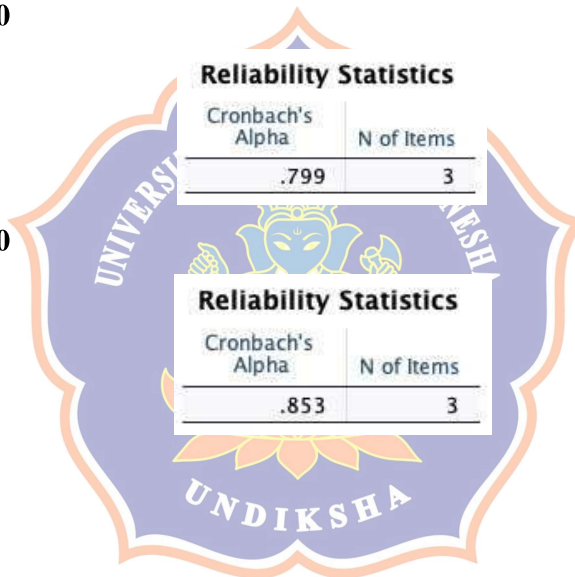
c. Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan

Dengan N: 30

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.799	3

Dengan N: 90

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.853	3



Lampiran 6. Hasil Olah Data SPSS

a. Analisis Regresi Linear Berganda

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.722 ^a	.521	.510	1.31707

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan (M), Kepercayaan Pelanggan (X)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	164.238	2	82.119	47.339	.000 ^b
	Residual	150.918	87	1.735		
	Total	315.156	89			

a. Dependent Variable: Customer Loyalty (Y)

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan (M), Kepercayaan Pelanggan (X)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.476	1.029		1.435	.155
	Kepercayaan Pelanggan (X)	.333	.095	.316	3.501	.001
	Kepuasan Pelanggan (M)	.542	.099	.494	5.468	.000

a. Dependent Variable: Customer Loyalty (Y)

2. Regresi Hubungan Kepercayaan Terhadap *Customer Loyalty*

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.597 ^a	.357	.349	1.51801

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan Pelanggan (X)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	112.372	1	112.372	48.765	.000 ^b
	Residual	202.783	88	2.304		
	Total	315.156	89			

a. Dependent Variable: Customer Loyalty (Y)

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan Pelanggan (X)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.337	1.021		4.248	.000
	Kepercayaan Pelanggan (X)	.629	.090	.597	6.983	.000

a. Dependent Variable: Customer Loyalty (Y)

3. Regresi Hubungan Kepuasan Pelanggan Terhadap *Customer Loyalty*

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.674 ^a	.454	.447	1.39876

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan (M)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	142.980	1	142.980	73.078	.000 ^b
	Residual	172.176	88	1.957		
	Total	315.156	89			

a. Dependent Variable: Customer Loyalty (Y)

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan (M)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.950	.997		2.959	.004
	Kepuasan Pelanggan (M)	.739	.086	.674	8.549	.000

a. Dependent Variable: Customer Loyalty (Y)

4. Regresi Hubungan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.570 ^a	.324	.317	1.41712

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan Pelanggan (X)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	84.877	1	84.877	42.265	.000 ^b
	Residual	176.723	88	2.008		
	Total	261.600	89			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (M)

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan Pelanggan (X)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.281	.953		5.541	.000
	Kepercayaan Pelanggan (X)	.547	.084	.570	6.501	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (M)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Desak Kadek Yudhi Thessa Savitri lahir di Penarukan pada tanggal 09 Januari 2005. Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak Dewa Made Mudita dan Ibu Dewa Ayu Kade Sri Arwati. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Kini penulis beralamat di Jl. Setiabudi Gang Nakula No.4, Desa Penarukan, Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 1 Penarukan dan lulus tahun 2016. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 2 Singaraja dan lulus tahun 2019. Pada tahun 2022, penulis lulus dari SMA Negeri 4 Singaraja Jurusan Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam dan melanjutkan ke S1 Manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha. Selanjutnya, mulai tahun 2022 sampai dengan penulisan skripsi ini. Penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa S1 Manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha.

