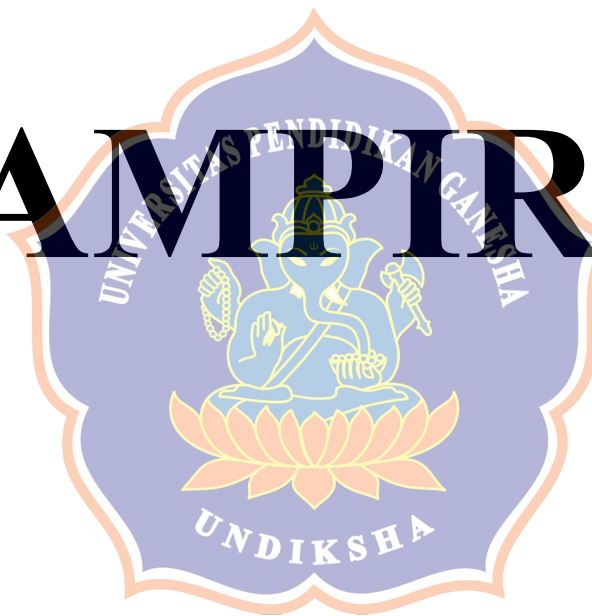


LAMPIRAN



Lampiran 1. Surat Izin Permohonan Data Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS EKONOMI

Jalan Udayana No. 11 Singaraja-Bali. Telepon : (0362) 26830
Website : <http://www.fe.undiksha.ac.id/>

Nomor : 1291/UN48.13.1/DL/2025

Singaraja, 30 Juni 2025

Lamp. : -

Hal : **Permohonan Data dan Penelitian**

Kepada Yth. Kepala Koprasi Kredit Swastiastu Singaraja
di-
Tempat

Dengan Hormat,

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

Nama : Komang Tri Agustini
NIM. : 2217041083
Fakultas : Ekonomi
Jurusan/Prodi. : S1 Manajemen

Bermaksud mengadakan penelitian lapangan untuk menempuh atau menyusun tugas akhir, skripsi dan melengkapi tugas lainnya. Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon izin agar mahasiswa kami dapat diterima dan diberikan data di tempat yang Bapak/Ibu/Sdr. Pimpin.

Demikian surat ini kami buat agar bisa digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih.

a.n. Dekan,
Wakil Dekan I,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M. Si.
NIP. 196810291993032001



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Catatan :

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini tertanda ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BsrE
- Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan *qr code* yang telah tersedia

Lampiran 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 Komang Tri Agustini bermaksud melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Salon Ratu Beauty Aesthetic 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.

Saya pernah menggunakan layanan Ratu Beauty Aesthetic Singaraja lebih dari 1 kali

☐

Iya

☐

Tidak

Jika Anda menjawab "Iya" pada pertanyaan di atas, silakan melanjutkan mengisi kuesioner.

Singaraja, 21 April 2026

Peneliti

Komang Tri Agustini

Contact Person: 082143600039

A. Identitas Responden

Lengkapi identitas berikut:

1. Nama : _____
2. Usia : _____
3. Jenis Kelamin : ☐ Laki – laki ☐ Perempuan
4. Pendidikan : _____
5. Pekerjaan : _____

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. Draf Pertanyaan

Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)						
1	Fasilitas di Ratu Beauty Aesthetic Singaraja terlihat bersih.					
<i>Reliability</i> (Keandalan)						
2	Ratu Beauty Aesthetic Singaraja memberikan pelayanan sesuai janji.					
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)						
3	Karyawan cepat membantu kebutuhan pelanggan.					
<i>Assurance</i> (Jaminan)						
4	Saya yakin terhadap kemampuan karyawan dalam memberikan layanan kecantikan.					
<i>Empathy</i> (Empati)						
5	Karyawan memahami kebutuhan pelanggan					

Kepercayaan

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
<i>Integrity (Integritas)</i>						
1	Ratu Beauty Aesthetic Singaraja memberikan informasi yang jujur.					
<i>Competence (Kompetensi)</i>						
2	Karyawan memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan layanan kecantikan.					
<i>Consistency (Konsistensi)</i>						
3	Kualitas pelayanan yang saya terima tetap baik pada setiap kunjungan.					
<i>Loyalty (Loyalitas)</i>						
4	Ratu Beauty Aesthetic Singaraja menjaga hubungan baik dengan pelanggan.					
<i>Openness (Keterbukaan)</i>						
5	Informasi mengenai layanan disampaikan secara jelas.					

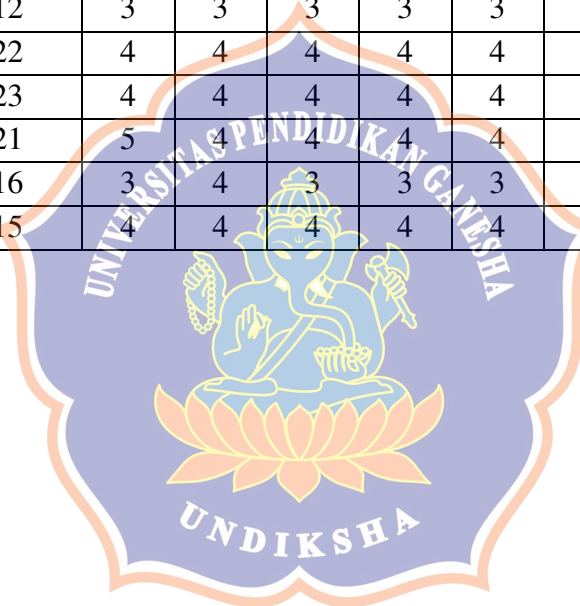
Kepuasan Pelanggan

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
<i>Repurchase (Pembelian Kembali)</i>						
1	Saya berniat menggunakan kembali layanan Ratu Beauty Aesthetic Singaraja.					
<i>Terciptanya Citra Merek</i>						
2	Ratu Beauty Aesthetic Singaraja memiliki citra yang baik.					
<i>Word of Mouth (Mulut ke Mulut)</i>						
3	Saya bersedia merekomendasikan Ratu Beauty Aesthetic Singaraja kepada orang lain.					
<i>Keputusan Pembelian</i>						
4	Saya merasa tepat memilih layanan di Ratu Beauty Aesthetic Singaraja.					

Lampiran 3. Tabulasi Data *Pilot Test*

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total X2	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Total Y
1	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12
2	4	4	4	4	3	19	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12
3	4	3	4	3	3	17	5	4	5	4	5	23	3	3	4	3	13
4	2	2	2	2	2	10	2	3	3	2	2	12	3	2	2	2	9
5	4	4	3	3	4	18	3	3	3	4	4	17	3	4	3	3	13
6	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	2	3	3	2	10
7	4	4	3	4	3	18	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	12
8	4	4	4	3	3	18	3	4	3	3	4	17	3	3	3	4	13
9	4	4	3	4	3	18	2	2	2	2	2	10	3	3	2	2	10
10	4	4	3	3	3	17	4	3	3	4	4	18	3	4	3	4	14
11	3	4	3	4	4	18	4	3	4	4	3	18	3	4	4	3	14
12	4	4	4	3	4	19	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	12
13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	2	13	3	2	3	3	11
14	3	3	3	2	3	14	4	4	4	3	4	19	3	4	3	3	13
15	3	3	3	4	4	17	3	3	4	3	3	16	3	3	3	4	13
16	4	4	5	4	4	21	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	12
17	2	2	2	2	2	10	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	12
18	4	4	4	3	4	19	4	3	3	4	4	18	4	3	3	4	14
19	4	4	5	4	4	21	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	16
20	3	2	3	3	3	14	1	1	1	1	1	5	2	3	3	2	10
21	3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	14

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total X2	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Total Y
22	3	3	3	3	4	16	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	13
23	3	3	3	2	3	14	2	2	3	3	3	13	3	2	3	3	11
24	3	3	3	3	3	15	3	4	3	4	4	18	2	3	3	3	11
25	2	3	2	2	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12
26	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	17
27	4	5	5	5	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	17
28	4	4	4	4	5	21	5	4	4	4	4	21	4	4	4	3	15
29	3	3	3	4	3	16	3	4	3	3	3	16	3	3	2	2	10
30	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	12



Lampiran 4. Karakteristik Responden Penelitian

Rekapitulasi Jenis Kelamin		
Kategori	Jumlah	Persentase
Wanita	132	94,3%
Laki-Laki	8	2,9%
Total	140	97,1%
Rekapitulasi Generasi		
Kategori	Jumlah	Persentase
17 – 23	61	43,6%
24 – 30	44	31,4%
31 – 37	18	12,9%
38 – 45	17	12,1%
Total	140	100,00%
Rekapitulasi Pendidikan		
Kategori	Jumlah	Persentase
SMP	5	3,6%
SMA/SMK	53	37,9%
Diploma/Sarjana	69	49,3%
S2	13	9,3%
Total	140	100,00%
Rekapitulasi Pekerjaan		
Kategori	Jumlah	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	60	42,9%
Karyawan Swasta	26	18,6%
PNS	21	15,0%
Wiraswasta	10	7,1%
Ibu Rumah Tangga	23	16,4%
Total	140	100,00%

Lampiran 5. Tabulasi Data Responden

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total X2	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Total Y
1	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	2	14	3	3	3	2	11
2	4	3	4	3	3	17	4	4	5	4	4	21	4	4	4	3	15
3	4	3	4	3	4	18	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	12
4	3	1	2	3	3	12	2	2	3	2	2	11	2	2	2	2	8
5	4	4	5	3	4	20	4	3	4	4	3	18	3	4	4	4	15
6	3	3	4	4	3	17	4	4	4	4	5	21	4	3	3	3	13
7	4	4	4	4	3	19	3	2	3	3	2	13	3	3	3	3	12
8	3	4	3	4	3	17	4	4	5	4	4	21	3	3	3	3	12
9	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	5	21	4	4	3	3	14
10	3	3	2	2	2	12	2	3	3	3	3	14	2	2	2	2	8
11	5	5	5	4	4	23	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	14
12	4	4	3	4	4	19	4	4	5	4	4	21	4	3	3	4	14
13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12
14	4	4	4	4	3	19	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12
15	4	3	4	3	3	17	5	4	4	4	5	23	3	3	4	3	13
16	2	2	2	2	2	10	2	3	3	2	2	12	3	2	2	2	9
17	4	4	3	3	4	18	3	3	3	4	4	17	3	4	3	3	13
18	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	2	3	3	2	10
19	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	13
20	3	2	3	3	3	14	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	12
21	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	14	2	3	2	3	10

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total X2	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Total Y
22	4	4	3	3	3	17	3	3	4	4	3	17	4	3	4	3	14
23	3	3	3	4	3	16	5	4	3	3	4	19	4	3	3	3	13
24	2	2	2	2	3	11	4	3	4	3	4	18	3	3	4	3	13
25	3	3	3	3	2	14	3	4	3	4	4	18	3	3	3	4	13
26	2	2	2	2	2	10	3	4	3	3	4	17	3	3	3	3	12
27	2	2	2	2	3	11	3	3	3	4	3	16	3	4	3	3	13
28	3	3	3	2	3	14	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	12
29	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	4	3	3	4	14
30	4	4	4	3	4	19	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	12
31	3	3	3	2	3	14	2	2	3	3	2	12	2	3	3	2	10
32	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	4	16	3	3	2	2	10
33	2	3	2	3	3	13	2	2	2	2	3	11	2	2	3	2	9
34	3	4	4	3	3	17	5	4	4	4	4	21	4	4	3	3	14
35	4	4	4	4	4	20	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	12
36	3	3	4	4	3	17	2	2	2	2	2	10	2	3	2	3	10
37	4	4	4	4	4	20	3	3	3	2	3	14	3	3	4	2	12
38	3	3	4	3	4	17	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	12
39	5	3	4	4	4	20	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	12
40	2	2	2	2	2	10	3	2	2	3	3	13	2	3	2	2	9
41	2	2	2	2	2	10	3	4	4	3	4	18	3	3	3	3	12
42	3	3	3	3	3	15	3	2	3	4	3	15	3	3	3	3	12
43	4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	4	18	4	3	3	4	14
44	3	3	3	3	3	15	2	2	3	2	3	12	2	2	2	3	9

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total X2	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Total Y
45	4	4	3	3	3	17	4	3	4	3	4	18	3	3	3	3	12
46	2	3	3	2	3	13	3	3	2	2	3	13	2	1	2	2	7
47	3	2	2	2	2	11	2	2	3	1	2	10	2	2	2	2	8
48	3	3	3	3	2	14	4	4	3	4	4	19	4	3	4	3	14
49	3	3	4	4	3	17	3	2	3	3	2	13	3	3	4	3	13
50	3	4	4	4	4	19	3	3	3	2	3	14	3	4	3	4	14
51	3	3	2	2	2	12	3	2	3	2	2	12	2	2	2	3	9
52	3	3	3	3	4	16	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	12
53	3	4	2	2	3	14	2	2	2	2	2	10	3	2	2	2	9
54	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12
55	3	2	2	3	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	11
56	3	3	3	3	3	15	5	4	4	4	4	21	4	4	3	4	15
57	3	2	3	2	3	13	3	3	4	2	3	15	2	2	3	3	10
58	4	4	3	4	3	18	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	12
59	2	3	3	3	3	14	2	2	2	2	2	10	2	2	3	2	9
60	3	3	2	3	3	14	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	14
61	4	3	3	3	3	16	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	12
62	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	4	17	3	3	3	3	12
63	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	10
64	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	12
65	4	4	4	3	4	19	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	12
66	3	3	3	2	3	14	2	2	3	2	2	11	3	2	2	2	9
67	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	5	22	4	4	3	4	15

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total X2	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Total Y
68	4	5	5	4	5	23	3	4	4	3	3	17	4	4	3	4	15
69	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	13
70	5	5	4	5	4	23	4	4	4	4	5	21	5	4	4	4	17
71	4	5	4	5	5	23	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	14
72	3	4	4	4	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	15
73	2	3	2	3	2	12	3	4	4	4	3	18	3	3	3	3	12
74	2	3	2	2	2	11	3	2	2	2	2	11	3	2	2	2	9
75	4	2	3	3	3	15	3	4	3	3	4	17	4	4	4	4	16
76	4	4	5	4	4	21	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	12
77	5	4	3	4	3	19	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	16
78	4	4	3	4	3	18	4	4	4	3	3	18	4	4	4	3	15
79	3	3	3	3	3	15	3	2	2	2	3	12	3	3	3	3	12
80	3	3	3	2	3	14	4	3	4	3	3	17	4	3	3	3	13
81	3	4	3	4	3	17	3	4	2	3	3	15	3	3	3	3	12
82	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	2	3	3	2	10
83	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	4	19	3	3	3	3	12
84	4	4	3	4	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	15
85	3	4	3	3	3	16	3	4	4	3	3	17	3	3	3	3	12
86	3	4	3	3	4	17	3	2	3	2	2	12	3	3	3	3	12
87	3	3	3	2	3	14	3	3	4	3	3	16	2	3	3	3	11
88	4	4	4	4	3	19	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	13
89	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	3	5	4	4	16
90	2	2	2	2	2	10	3	3	2	3	2	13	2	2	2	2	8

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total X2	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Total Y
91	3	2	2	3	3	13	4	5	4	4	4	21	4	3	4	4	15
92	3	3	3	3	2	14	3	4	3	3	3	16	3	2	3	3	11
93	4	4	3	4	3	18	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	12
94	4	4	4	3	3	18	3	4	3	3	4	17	3	3	3	4	13
95	4	4	3	4	3	18	2	2	2	2	2	10	3	3	2	2	10
96	4	4	3	3	3	17	4	3	3	4	4	18	3	4	3	4	14
97	3	4	3	4	4	18	4	3	4	4	3	18	3	4	4	3	14
98	4	4	4	3	4	19	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	12
99	3	3	4	3	3	16	3	4	4	3	3	17	3	3	3	3	12
100	2	2	2	3	2	11	3	3	3	3	3	15	3	2	3	2	10
101	4	3	4	4	3	18	4	3	3	4	4	18	3	3	3	3	12
102	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	2	3	2	2	9
103	3	3	3	3	3	15	4	3	4	3	4	18	3	3	3	4	13
104	3	4	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	4	14
105	3	2	3	2	2	12	3	3	3	2	2	13	3	2	2	2	9
106	1	2	3	3	3	12	3	2	2	3	2	12	3	3	3	3	12
107	4	3	4	4	4	19	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12
108	4	4	4	4	4	20	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	13
109	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	3	18	3	3	3	3	12
110	4	3	4	3	3	17	2	3	3	2	3	13	3	2	2	2	9
111	4	3	3	4	3	17	3	2	3	2	2	12	3	3	3	3	12
112	3	3	3	3	3	15	4	3	3	4	3	17	3	3	3	3	12
113	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total X2	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Total Y
114	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	2	13	3	2	3	3	11
115	3	3	3	2	3	14	4	4	4	3	4	19	3	4	3	3	13
116	3	3	3	4	4	17	3	3	4	3	3	16	3	3	3	4	13
117	4	4	5	4	4	21	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	12
118	2	2	2	2	2	10	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	12
119	4	4	4	3	4	19	4	3	3	4	4	18	4	3	3	4	14
120	4	4	5	4	4	21	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	16
121	3	2	3	3	3	14	1	1	1	1	1	5	2	3	3	2	10
122	3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	14
123	3	3	3	3	4	16	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	13
124	3	3	3	2	3	14	2	2	3	3	3	13	3	2	3	3	11
125	3	3	3	3	3	15	3	4	3	4	4	18	2	3	3	3	11
126	2	3	2	2	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12
127	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	17
128	4	5	5	5	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	17
129	4	4	4	4	5	21	5	4	4	4	4	21	4	4	4	3	15
130	3	3	3	4	3	16	3	4	3	3	3	16	3	3	2	2	10
131	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	12
132	4	3	3	3	3	16	4	4	3	3	3	17	3	3	2	3	11
133	2	2	3	2	3	12	3	3	2	3	2	13	2	3	2	2	9
134	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
135	3	3	4	4	3	17	4	3	3	4	4	18	4	3	3	3	13
136	3	4	3	3	3	16	3	3	4	3	3	16	3	3	3	2	11

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total X2	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Total Y
137	2	2	3	2	2	11	3	3	3	2	3	14	2	2	3	2	9
138	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	12
139	4	4	4	3	4	19	3	3	3	3	3	15	4	3	4	3	14
140	4	3	3	3	3	16	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15



Lampiran 6. Hasil *Output* SPSS

1. Uji Instrumen Penelitian (30 Responden)

a) Uji Validitas

Kualitas Pelayanan (X₁)

		Correlations					Kualitas Pelayanan (X ₁)
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
X1.1	Pearson Correlation	1	.777**	.766**	.580**	.536**	.855**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.777**	1	.689**	.685**	.641**	.888**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.766**	.689**	1	.616**	.594**	.865**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.580**	.685**	.616**	1	.649**	.839**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.536**	.641**	.594**	.649**	1	.802**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.001	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Kualitas Pelayanan (X ₁)	Pearson Correlation	.855**	.888**	.865**	.839**	.802**	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).

Kepercayaan (X₂)

		Correlations					Kepercayaan (X ₂)
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
X2.1	Pearson Correlation	1	.754**	.805**	.780**	.799**	.926**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.754**	1	.764**	.671**	.771**	.875**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.805**	.764**	1	.689**	.727**	.884**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.780**	.671**	.689**	1	.861**	.889**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	.799**	.771**	.727**	.861**	1	.925**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Kepercayaan (X ₂)	Pearson Correlation	.926**	.875**	.884**	.889**	.925**	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).

Kepuasan Pelanggan (Y)

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Kepuasan pelanggan (Y)
Y.1	Pearson Correlation	1	.410*	.519**	.557**	.759**
	Sig. (2-tailed)		.024	.003	.001	.000
	N	30	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	.410*	1	.571**	.370*	.735**
	Sig. (2-tailed)	.024		.001	.044	.000
	N	30	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	.519**	.571**	1	.581**	.862**
	Sig. (2-tailed)	.003	.001		.001	.000
	N	30	30	30	30	30
Y.4	Pearson Correlation	.557**	.370*	.581**	1	.805**
	Sig. (2-tailed)	.001	.044	.001		.000
	N	30	30	30	30	30
Kepuasan pelanggan (Y)	Pearson Correlation	.759**	.735**	.862**	.805**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

*, Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

b) Uji Reliabilitas

Kualitas Pelayanan (X₁)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.902	5

Kepuasan Pelanggan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.798	4

Kepercayaan (X₂)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.940	5

2. Analisis Statistik Deskriptif

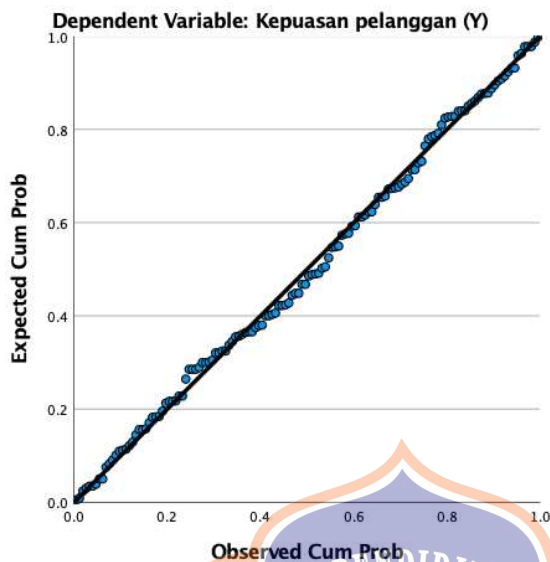
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan (X ₁)	140	10	23	16.06	3.119
Kepercayaan (X ₂)	140	5	23	16.04	3.144
Kepuasan pelanggan (Y)	140	7	17	12.21	2.117
Valid N (listwise)	140				

3. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		140
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.22484021
Most Extreme Differences	Absolute	.041
	Positive	.038
	Negative	-.041
Test Statistic		.041
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.	.820
	99% Confidence Interval	
	Lower Bound	.810
	Upper Bound	.830

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

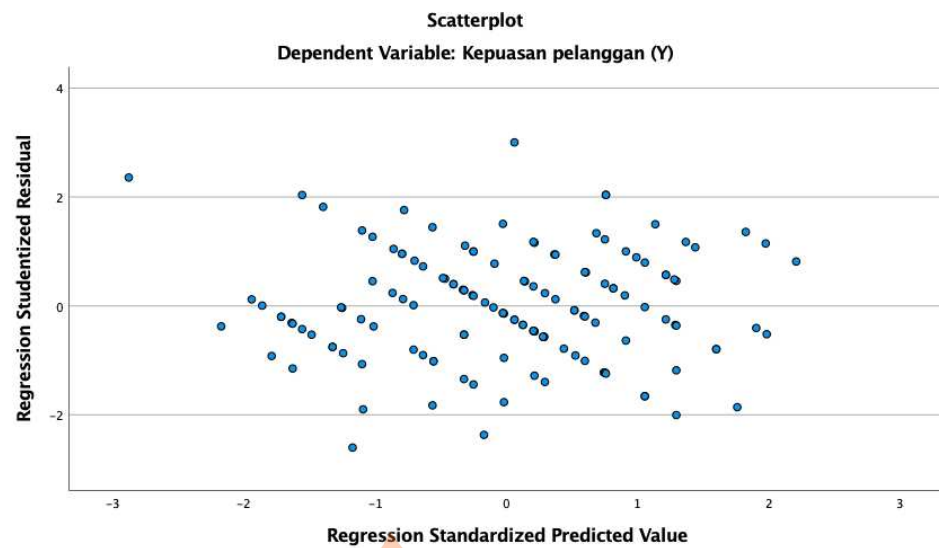
e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

b) Uji Multikolinearitas

		Coefficients ^a					Correlations			Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.553	.662		2.348	.020					
	Kualitas Pelayanan (X1)	.263	.036	.387	7.342	.000	.595	.531	.363	.878	1.139
	Kepercayaan (X2)	.401	.036	.595	11.287	.000	.730	.694	.558	.878	1.139

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan (Y)

c) Uji Heteroskedastisitas



Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients		Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	t	Beta	t		Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)		.978	.394	2.480	.014					
	Kualitas Pelayanan (X1)	.034	.021	.143	-1.595	.113	-.093	-.135	-.134	.878	1.139
	Kepercayaan (X2)	.034	.021	.143	1.594	.113	.093	.135	.134	.878	1.139

a. Dependent Variable: ABS_RES

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients		Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	t	Beta	t		Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.553	.662		2.348	.020					
	Kualitas Pelayanan (X1)	.263	.036	.387	7.342	.000	.595	.531	.363	.878	1.139
	Kepercayaan (X2)	.401	.036	.595	11.287	.000	.730	.694	.558	.878	1.139

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan (Y)

a) Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	414.460	2	207.230	136.144	.000 ^b
	Residual	208.532	137	1.522		
	Total	622.993	139			

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan (Y)

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

b) Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients		Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	t	Beta	t		Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.553	.662		2.348	.020					
	Kualitas Pelayanan (X1)	.263	.036	.387	7.342	.000	.595	.531	.363	.878	1.139
	Kepercayaan (X2)	.401	.036	.595	11.287	.000	.730	.694	.558	.878	1.139

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan (Y)

c) Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.816 ^a	.665	.660	1.234

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

b. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan (Y)



Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian

