

LAMPIRAN 1: SURAT TERKAIT DENGAN PENELITIAN



KUESIONER PENELITIAN UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Kepada Yth.

Bapak/Ibu, Saudara/i Konsumen

Toko Bunga Pertiwi Cabang Sulanyah

Hal : Pengisian Kuesioner

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan studi di Universitas Pendidikan Ganesha pada program Studi Manajemen, saya mengadakan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Bunga Pertiwi Cabang Sulanyah Kecamatan Seririt”**.

Melalui surat ini, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/i untuk berkenan berpartisipasi dalam penelitian ini dengan mengisi kuesioner terlampir. Data yang saya kumpulkan adalah murni untuk tujuan penelitian dan diperlakukan secara konfidensial. Atas perhatian dan kesediaan bapak/ibu mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terimakasih.

Singaraja, Januari 2021

Peneliti

I Gusti Bagus Kelvin Wira Yudha
NIM. 1717041163

LAMPIRAN 2: KUISIONER PENELITIAN

I. Data Responden

NAMA RESPONDEN :

Beri tanda (√) pada kolom yang telah disediakan sesuai dengan jawaban anda.

1. Jenis kelamin :

Pria

Wanita

2. Usia anda saat ini adalah :

>17 Tahun

18-28 Tahun

29-39 Tahun

40-49 Tahun

>50 Tahun

3. Pernah melakukan pembelian secara langsung lebih dari 3 kali di Toko Bunga Pertiwi Cabang Sulanyah, Kecamatan Seririt :

Ya

Tidak

II. Petunjuk Pengisian

Istilah jawaban sesuai pendapat anda dengan memberi satu tanda centang (√) pada kotak yang tersedia.

Keterangan :

(5) SS = Sangat Setuju

(4) S = Setuju

(3) CS = Cukup Setuju

(2) TS = Tidak Setuju

(1) STS = Sangat Tidak Setuju

A. CITRA PERUSAHAAN

No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
	Recognition (Kemampuan mengingat)					
1	Saya langsung teringat Toko Bunga Pertiwi Cabang Sulanyah, Kecamatan Seririt apabila ingin membeli kue tradisional maupun jajanan lainnya.					
	Reputation (Reputasi)					
2	Toko Bunga Pertiwi Cabang Sulanyah, Kecamatan Seririt memiliki reputasi yang baik.					
3	Toko Bunga Pertiwi Cabang Sulanyah, Kecamatan Seririt memiliki kualitas yang baik.					
	Brand Loyalty (Kesetiaan)					
4	Saya melihat Toko Bunga Pertiwi Cabang Sulanyah, Kecamatan Seririt layak untuk mendapat kepercayaan dari saya sebagai pelanggan.					
5	Toko Bunga Pertiwi Cabang Sulanyah, Kecamatan Seririt tersebut sudah sangat terkenal di pandangan masyarakat, jadi saya tidak ragu lagi berbelanja di sana.					

B. KEPUASAN PELANGGAN

No	Pertanyaan	STS	TS	CS	S	SS
	Price (Harga)					
6	Harga kue maupun barang yang dijual di Toko Bunga Pertiwi Cabang Sulanyah, Kecamatan Seririt terjangkau.					
	Service Quality (Kualitas Layanan)					
7	Kualitas Pelayanan Toko Bunga Pertiwi Cabang Sulanyah, Kecamatan Seririt sangat baik					
8	Pegawai Toko Bunga Pertiwi Cabang Sulanyah, Kecamatan Seririt selalu memperhatikan kebutuhan pelanggan					
	Product Quality (Kualitas Produk)					
9	Produk-produk dari Toko Bunga Pertiwi Cabang Sulanyah, Kecamatan Seririt memiliki kualitas yang bagus					
	Emotional Factor (Faktor emosional)					

10	Saya bangga bisa berbelanja dan menggunakan produk-produk dari Toko Bunga Pertiwi Cabang Sulanyah, Kecamatan Seririt					
	<i>Efficiency (Kemudahan)</i>					
11	Toko Bunga Pertiwi Cabang Sulanyah, Kecamatan Seririt memberikan berbagai kemudahan mulai dari pembayaran hingga pemilihan produk.					

C. LOYALITAS PELANGGAN

No	Pertanyaan	STS	TS	CS	S	SS
	<i>Affective loyalty (Kontinyu)</i>					
12	Saya akan berbelanja ke Toko Bunga Pertiwi Cabang Sulanyah, Kecamatan Seririt lagi karena kualitas dan pelayanannya sangat baik					
	<i>Action loyalty (Pembelian berulang)</i>					
13	Jika saya akan membeli kue lagi, saya akan membeli ke Toko Bunga Pertiwi Cabang Sulanyah, Kecamatan Seririt, tidak akan mencoba ke tempat yang lain					
	<i>Advocator loyalty (Memberikan rekomendasi)</i>					
14	Saya akan merekomendasikan tersebut Toko Bunga Pertiwi Cabang Sulanyah, Kecamatan Seririt kepada rekan-rekan saya jika ingin membeli kue.					
	<i>Conative loyalty (Komitmen untuk loyal)</i>					
15	Saya akan membeli kue maupun barang-barang yang saya butuhkan hanya di Toko Bunga Pertiwi Cabang Sulanyah, Kecamatan Seririt					

Komentar dan Saran :

******* TERIMAKASIH ATAS KERJASAMA SAUDARA *******

LAMPIRAN 3: HASIL DATA ORDINAL PERNYATAAN RESPONDEN

No	CITRA PERUSAHAAN						KEPUASAN PELANGGAN						Total	LOYALITAS PELANGGAN				Total
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Total	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11		Total	Item 12	Item 13	Item 14	
1	4	3	4	3	4	18	3	3	3	3	4	3	19	4	4	3	3	14
2	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	4	3	20	4	4	4	4	16
3	5	3	4	4	4	20	4	3	3	3	4	3	20	4	4	4	4	16
4	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	20
5	4	4	4	4	4	20	5	3	3	4	2	3	20	4	4	4	4	16
6	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12
7	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12
8	4	4	4	4	4	20	5	3	3	3	3	3	20	4	4	4	4	16
9	4	5	4	5	4	22	4	4	3	3	4	4	22	5	5	4	4	18
10	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	4	3	20	5	4	3	4	16
11	4	5	5	5	5	24	4	5	3	3	4	4	23	4	5	5	5	19
12	4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	3	3	20	5	4	3	4	16
13	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	3	4	20	4	4	4	4	16
14	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	4	4	20	4	3	3	5	15
15	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	3	3	20	4	4	4	4	16
16	4	3	3	4	4	18	3	2	3	3	3	3	17	3	3	3	4	13
17	4	5	5	5	5	24	5	5	3	3	4	3	23	5	5	5	4	19
18	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	20
19	3	4	4	4	4	19	3	3	3	3	4	4	20	4	4	4	4	16
20	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	4	3	20	5	4	3	3	15
21	4	4	4	4	4	20	3	4	3	3	3	4	20	4	4	4	4	16
22	4	5	5	4	4	22	5	3	3	3	4	4	22	4	4	4	4	16

23	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	4	4	20	4	4	3	3	14
24	4	3	4	4	5	20	4	4	3	3	3	3	20	4	4	4	4	16
25	4	5	5	5	4	23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
26	4	4	4	4	3	19	3	3	3	3	4	4	20	4	4	4	4	16
27	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	2	4	12
28	4	4	4	4	3	19	3	3	4	4	3	3	20	4	4	4	4	16
29	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	20
30	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	3	4	20	4	4	4	4	16
31	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12
32	3	4	4	4	4	19	3	3	4	4	3	3	20	4	4	4	4	16
33	4	4	4	4	3	19	3	3	4	4	3	3	20	4	4	4	4	16
34	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	2	17	3	3	2	3	11
35	2	3	4	4	4	17	3	3	3	3	3	3	18	2	3	3	3	11
36	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	3	3	20	4	4	4	4	16
37	4	5	5	5	5	24	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	20
38	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	4	4	20	4	4	4	4	16
39	4	4	4	3	3	18	4	3	3	3	3	3	19	3	3	3	3	12
40	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	2	17	2	3	3	3	11
41	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	3	17	3	3	4	2	12
42	2	4	4	4	3	17	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	4	13
43	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12
44	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	4	3	3	3	13
45	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12
46	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	3	18	3	3	4	3	13
47	4	4	4	3	3	18	3	3	4	3	3	3	19	4	4	4	4	16
48	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	4	16

49	4	4	4	3	3	18	3	3	4	4	3	3	20	4	4	4	4	16
50	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	3	3	22	5	5	4	4	18
51	4	4	4	4	5	21	3	4	4	3	4	4	22	4	4	4	5	17
52	4	4	5	4	4	21	4	3	3	4	4	4	22	5	5	4	4	18
53	3	3	3	3	4	16	4	3	3	2	2	3	17	4	3	3	2	12
54	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12
55	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12
56	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	4	4	21	4	4	3	3	14
57	4	3	3	4	4	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	2	3	11
58	4	4	4	4	3	19	3	3	4	4	3	3	20	4	4	4	4	16
59	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	2	17	4	4	3	3	14
60	5	4	3	4	4	20	3	3	3	3	4	4	20	4	4	4	4	16
61	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	3	3	20	4	4	4	4	16
62	4	4	4	4	3	19	3	3	4	4	3	3	20	4	4	4	4	16
63	4	4	4	4	5	21	3	4	3	3	4	4	21	4	4	4	4	16
64	5	5	5	4	4	23	5	4	4	3	4	4	24	5	5	5	5	20
65	2	3	4	4	4	17	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12
66	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	3	21	4	4	4	4	16
67	4	5	5	5	5	24	4	4	4	5	4	4	25	5	5	5	5	20
68	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	3	4	20	4	4	4	4	16
69	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12
70	3	3	3	3	3	15	3	2	3	2	2	3	15	3	2	3	3	11
71	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	2	16	3	3	3	3	12
72	2	4	4	4	3	17	3	3	3	3	3	3	18	3	3	4	4	14
73	3	3	2	3	3	14	2	2	2	3	3	3	15	3	3	3	3	12
74	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	4	13

75	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12
76	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	4	13
77	4	4	4	3	3	18	3	3	3	4	3	3	19	4	4	3	3	14
78	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	3	3	20	4	4	4	4	16
79	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	3	4	19	3	3	4	4	14
80	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	4	3	3	3	13
81	3	3	3	3	3	15	3	4	3	2	3	3	18	3	3	3	3	12
82	2	4	4	4	3	17	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12
83	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	4	4	20	4	4	4	4	16
84	4	5	5	5	5	24	4	4	4	5	4	4	25	5	5	5	5	20
85	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	3	3	20	4	4	4	4	16
86	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12
87	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	3	17	3	2	3	3	11
88	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	2	3	16	3	2	2	3	10
89	2	4	4	4	3	17	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	4	13
90	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12
91	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	3	17	3	3	3	3	12
92	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	3	17	3	3	3	3	12
93	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	4	3	19	4	3	3	4	14
94	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	3	4	19	4	4	3	3	14
95	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	3	3	20	4	4	4	4	16
96	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	4	2	18	2	3	4	3	12
97	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	3	17	3	3	3	2	11
98	3	3	3	3	3	15	2	3	3	4	3	3	18	3	3	3	3	12
99	2	4	4	4	3	17	3	3	3	2	3	3	17	3	3	3	3	12
100	4	4	4	4	3	19	3	3	4	4	3	3	20	4	4	4	4	16

LAMPIRAN 4: DESKRIPSI DATA RESPONDEN**Umur**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-28	79	79.0	79.0	79.0
	29-39	14	14.0	14.0	93.0
	40-49	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	38	38.0	38.0	38.0
	Wanita	62	62.0	62.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



LAMPIRAN 5: HASIL OUTPUT SPSS 19 FOR WINDOWS, CITRA PERUSAHAAN (X₁), KEPUASAN PELANGGAN (X₂), DAN LOYALITAS PELANGGAN (Y)

1. Hasil Uji Validitas

a. Hasil Uji Validitas Citra Perusahaan (X₁)

		Correlations					
		Citra Perusahaan	X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5
Citra Perusahaan	Pearson Correlation	1	,724**	,882**	,891**	,856**	,742**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1_1	Pearson Correlation	,724**	1	,587**	,523**	,389**	,423**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1_2	Pearson Correlation	,882**	,587**	1	,859**	,725**	,434**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1_3	Pearson Correlation	,891**	,523**	,859**	1	,735**	,528**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1_4	Pearson Correlation	,856**	,389**	,725**	,735**	1	,688**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1_5	Pearson Correlation	,742**	,423**	,434**	,528**	,688**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

b. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (X₂)

		Correlations						
		Kepuasan Pelanggan	X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	X2_6
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	1	,645**	,718**	,614**	,617**	,678**	,653**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2_1	Pearson Correlation	,645**	1	,484**	,274**	,153	,247*	,260**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,006	,129	,013	,009
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2_2	Pearson Correlation	,718**	,484**	1	,362**	,236*	,387**	,328**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,018	,000	,001
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2_3	Pearson Correlation	,614**	,274**	,362**	1	,547**	,159	,169
	Sig. (2-tailed)	,000	,006	,000		,000	,114	,094
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2_4	Pearson Correlation	,617**	,153	,236*	,547**	1	,308**	,246*
	Sig. (2-tailed)	,000	,129	,018	,000		,002	,014
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2_5	Pearson Correlation	,678**	,247*	,387**	,159	,308**	1	,562**
	Sig. (2-tailed)	,000	,013	,000	,114	,002		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2_6	Pearson Correlation	,653**	,260**	,328**	,169	,246*	,562**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,009	,001	,094	,014	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

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

c. Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y)

		Correlations				
		Loyalitas	Y_1	Y_2	Y_3	Y_4
Loyalitas	Pearson Correlation	1	,883**	,944**	,881**	,853**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Y_1	Pearson Correlation	,883**	1	,865**	,632**	,637**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Y_2	Pearson Correlation	,944**	,865**	1	,794**	,696**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Y_3	Pearson Correlation	,881**	,632**	,794**	1	,716**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
Y_4	Pearson Correlation	,853**	,637**	,696**	,716**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

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

2. Hasil Uji Reliabilitas

a. Hasil Uji Reliabilitas Citra Perusahaan (X_1)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0,810	0,923	6

b. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (X_2)

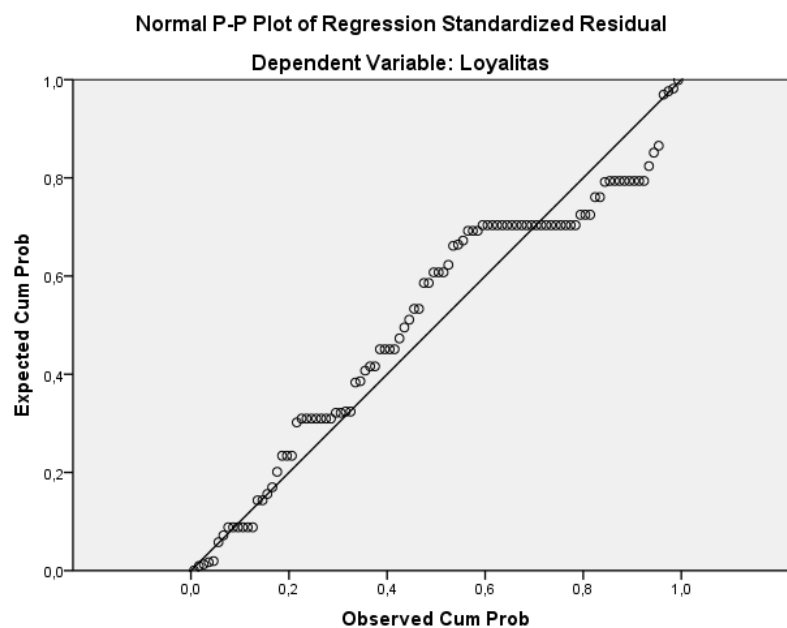
Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0,761	0,830	7

c. Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan (Y)

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0,839	0,950	5

3. Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Hasil uji Normalitas



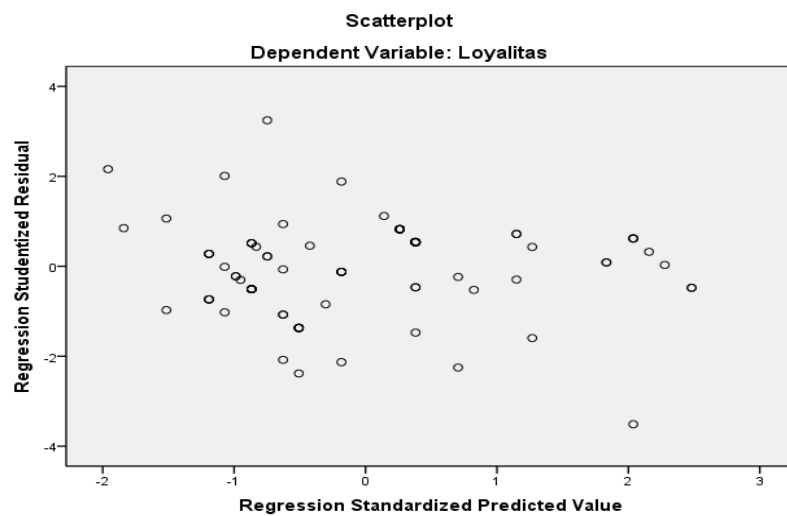
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.99122338
Most Extreme Differences	Absolute	.134
	Positive	.134
	Negative	-.134
Kolmogorov-Smirnov Z		1.339
Asymp. Sig. (2-tailed)		.055

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

b. Hasil uji Heteroskedastisitas



c. Hasil uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-5,648	1,021		-5,534	,000		
	Citra Perusahaan	,285	,096	,303	2,979	,004	,148	6,754
	Kepuasan Pelanggan	,770	,123	,636	6,266	,000	,148	6,754

a. Dependent Variable: Loyalitas

4. Hasil Uji Regresi Berganda

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Loyalitas	14.5600	2.57541	100
Citra Perusahaan	18.4500	2.73169	100
Kepuasan Pelanggan	19.4000	2.12726	100

Correlations

		Loyalitas	Citra Perusahaan	Kepuasan Pelanggan
Pearson Correlation	Loyalitas	1.000	.890	.916
	Citra Perusahaan	.890	1.000	.923
	Kepuasan Pelanggan	.916	.923	1.000
Sig. (1-tailed)	Loyalitas	.	.000	.000
	Citra Perusahaan	.000	.	.000
	Kepuasan Pelanggan	.000	.000	.
N	Loyalitas	100	100	100
	Citra Perusahaan	100	100	100
	Kepuasan Pelanggan	100	100	100

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Loyalitas

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.923 ^a	.852	.849	1.00139	.852	278.909	2	97	.000

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	559.370	2	279.685	278.909	.000 ^a
	Residual	97.270	97	1.003		
	Total	656.640	99			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan

b. Dependent Variable: Loyalitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Beta	Zero-order	Partial	Part	Tolerance
1 (Constant)	-5.648	1.021		-5.534	.000					
Citra Perusahaan	.285	.096	.303	2.979	.004	.890	.289	.116	.148	6.754
Kepuasan Pelanggan	.770	.123	.636	6.266	.000	.916	.537	.245	.148	6.754

a. Dependent Variable: Loyalitas

**Collinearity Diagnostics^a**

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Citra Perusahaan	Kepuasan Pelanggan
1	1	2.988	1.000	.00	.00	.00
	2	.011	16.314	.53	.10	.01
	3	.001	52.046	.47	.90	.99

a. Dependent Variable: Loyalitas





RIWAYAT HIDUP

I Gusti Bagus Kelvin Wira Yudha lahir di Singaraja pada tanggal 24 Juni 1998. Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak I Gusti Made Putrawan dan Ibu Ketut Sri Wedani. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Kini penulis beralamat di Br. Dinas Jeroan Patemon, Seririt, Buleleng, Bali. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 1 Seririt dan lulus pada tahun 2011. Kemudian penulis melanjutkan di SMP Negeri 1 Banjar dan lulus pada tahun 2014. Pada tahun 2017, penulis lulus dari SMA Negeri 1 Singaraja dan melanjutkan ke Program Studi Manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha. Pada semester akhir tahun 2021 penulis telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko Bunga Pertiwi Cabang Sulanyah Kecamatan Seririt”.

