

**Lampiran 1: Kuesioner penelitian****KUESIONER PENELITIAN PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI SALON  
AGATA**

Kepada:

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir skripsi yang sedang saya lakukan di Program Studi Mnnajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha, saya bermaksud mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan di Salon Agata”.

Maka saya mengharapkan kesediaan bapak/ibu/saudara/I untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan keadaan sebenarnya sebagai data yang akan dipergunakan dalam penelitian. Demikian yang saya sampaikan, atas kerja samanya saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

Ricky Pratama  
NIM: 1717041094

## KUESIONER PENELITIAN

### Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Loyalitas pelanggan di Salon agata

#### Identitas Responden

1. Nama: .....

2. Jenis Kelamin:

Pria

Wanita

3. Usia:

$\geq$  17 Tahun

$\leq$  17 Tahun

4. Pernah Menggunakan Jasa Salon Agata lebih dari sekali:

IYA

TIDAK

(Jika anda menjawab IYA, silahkan untuk melanjutkan mengisi kuesioner, namun jika menjawab TIDAK, Silahkan berhenti untuk mengisi kuesioner).

#### Petunjuk Pengisian:

1. Isilah identitas responden yang disediakan
2. Pilihlah salah satu alternatif jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan keadaan yang anda alami dengan memberikan tanda centang ( $\checkmark$ ) pada tobol alternatif yang telah disediakan.
3. Keterangan jawaban sebagai berikut:
  - a. Untuk jawaban Sangat Setuju (SS) skor 5
  - b. Untuk jawaban Setuju (S) skor 4
  - c. Untuk jawaban Ragu-Ragu (R) skor 3
  - d. Untuk jawaban Tidak Setuju (TS) skor 2
  - e. Untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) skor 1

No	Pernyataan	Tanggapan				
	Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	SS	S	R	TS	STS
1	Karyawan Salon Agata memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan konsumen.					
2	Fasilitas yang diberikan Salon agata seperti kursi, kelengkapan alat, suasana toko dalam keadaan baik dan bersih.					
3	Pelayanan yang diberikan oleh Salon Agata cepat dan rapi					
4	Pelayanan yang diberikan oleh Salon Agata ramah kepada semua konsumen					
	Lokasi (X <sub>2</sub> )					
1	Lokasi dari salon agata mudah dicapai.					
2	Lahan parkir yang dimiliki Salon Agata cukup memadai.					
3	Tempat usaha yang dimiliki Salon Agata begitu luas.					
4	Kebersihan serta kenyamanan yang diberikan oleh Salon Agata sangat baik					
	Loyalitas Pelanggan (Y)					
1	Saya memberitahukan kelebihan yang diberikan Salon Agata kepada teman, keluarga.					
2	Saya merekomendasikan Salon Agata kepada teman, keluarga					
3	Saya menggunakan secara terus menerus jasa Salon Agata					

### Lampiran 2: Hasil Data Pernyataan Responden Sampel Kecil

Kualitas Pelayanan					
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total X1
4	4	5	4	5	22
4	3	3	4	4	18
3	3	4	4	3	17
3	3	4	4	3	17
4	4	4	3	3	18
4	3	3	3	4	17
4	3	4	4	3	18
3	4	4	3	3	17
5	4	5	5	4	23
3	3	3	3	3	15
5	4	5	5	4	23
5	4	4	5	5	23
3	4	3	4	3	17
4	5	4	4	5	22
5	4	4	5	4	22
3	3	3	3	3	15
5	5	5	5	5	25
4	3	4	3	4	18
5	5	5	5	5	25
5	4	4	5	5	23
3	3	3	4	3	16
3	3	3	2	2	13
3	3	2	3	2	13
3	4	3	3	4	17
4	5	5	4	5	23
4	4	5	4	5	22
4	5	4	5	4	22
3	3	2	3	2	13
3	3	2	3	2	13
5	4	4	5	4	22

Lokasi				
X2.1	X2.2	X2.3	X3.4	Total X2
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
5	5	4	4	18
4	4	5	4	17
4	4	5	4	17
5	4	5	4	18
5	5	5	5	20
5	5	4	4	18
5	5	4	4	18
4	3	4	3	14
5	4	5	4	18
4	4	5	4	17
5	4	4	5	18
5	4	5	4	18
5	3	4	4	16
5	5	5	3	18
5	4	4	3	16
5	4	3	4	16
5	5	5	5	20
5	4	3	5	17
5	4	4	3	16
5	5	4	4	18
3	5	5	4	17
4	4	3	4	15
5	3	5	5	18
5	4	4	4	17
4	5	4	5	18
3	3	5	3	14
3	3	5	5	16
5	5	4	4	18

Loyalitas Pelanggan			
Y.1	Y.2	Y.3	Total Y
5	5	4	14
3	3	4	10
3	3	4	10
3	3	4	10
4	4	4	12
3	4	3	10
4	4	3	11
3	4	3	10
5	4	4	13
2	2	2	6
4	5	4	13
4	5	4	13
4	3	4	11
4	5	5	14
4	5	5	14
2	2	2	6
5	4	5	14
3	3	3	9
4	4	4	12
5	4	5	14
3	4	4	11
2	3	2	7
3	3	3	9
3	3	3	9
4	4	5	13
4	5	4	13
5	5	4	14
3	2	3	8
3	3	3	9
5	4	5	14

### Lampiran 3: Hasil Data Responden Sampel Besar

Kualitas Pelayanan					
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total X1
4	4	5	4	5	22
4	3	3	4	4	18
3	3	4	4	3	17
3	3	4	4	3	17
4	4	4	3	3	18
4	3	3	3	4	17
4	3	4	4	3	18
3	4	4	3	3	17
5	4	5	5	4	23
3	3	3	3	3	15
5	4	5	5	4	23
5	4	4	5	5	23
3	4	3	4	3	17
4	5	4	4	5	22
5	4	4	5	4	22
3	3	3	3	3	15
5	5	5	5	5	25
4	3	4	3	4	18
5	5	5	5	5	25
5	4	4	5	5	23
3	3	3	4	3	16
3	3	3	2	2	13
3	3	2	3	2	13
3	4	3	3	4	17
4	5	5	4	5	23
4	4	5	4	5	22
4	5	4	5	4	22
3	3	2	3	2	13
3	3	2	3	2	13
5	4	4	5	4	22
4	5	5	4	5	23
4	5	4	5	4	22
5	4	5	5	4	23
4	4	3	3	3	17
4	3	3	4	3	17
4	5	4	4	5	22
3	2	3	3	2	13
3	4	4	4	3	18
3	3	3	3	3	15
4	4	3	3	4	18
5	3	2	2	3	15
4	3	4	4	4	19

4	4	5	4	5	22
4	3	3	4	4	18
3	3	4	4	3	17
3	3	4	4	3	17
4	4	4	3	3	18
4	3	3	3	4	17
4	3	4	4	3	18
3	4	4	3	3	17
5	4	5	5	4	23
3	3	3	3	3	15
5	4	5	5	4	23
5	4	4	5	5	23
3	4	3	4	3	17
4	5	4	4	5	22
5	4	4	5	4	22
3	3	3	3	3	15
5	5	5	5	5	25
4	3	4	3	4	18
5	5	5	5	5	25
5	4	4	5	5	23
3	3	3	4	3	16
3	3	3	2	2	13
3	3	2	3	2	13
3	4	3	3	4	17
4	5	5	4	5	23
4	4	5	4	5	22
4	5	4	5	4	22
3	3	2	3	2	13
3	3	2	3	2	13
5	4	4	5	4	22
4	5	5	4	5	23
4	5	4	5	4	22
5	4	5	5	4	23
4	4	3	3	3	17
4	3	3	4	3	17
4	5	4	4	5	22
3	2	3	3	2	13
3	4	4	4	3	18
3	3	3	3	3	15
4	4	3	3	4	18
5	3	2	2	3	15
4	3	4	4	4	19
4	4	5	4	5	22
4	3	3	4	4	18
4	3	3	3	4	17
4	5	4	5	4	22



4	4	5	4	5	22
4	3	3	4	4	18
3	3	4	4	3	17
3	3	4	4	3	17
4	4	4	3	3	18
4	3	3	3	4	17
4	3	4	4	3	18
3	4	4	3	3	17
5	4	5	5	4	23
3	3	3	3	3	15
5	4	5	5	4	23
5	4	4	5	5	23
3	4	3	4	3	17
4	5	4	4	5	22
5	4	4	5	4	22
3	3	3	3	3	15
5	5	5	5	5	25
4	3	4	3	4	18
5	5	5	5	5	25
5	4	4	5	5	23
3	3	3	4	3	16
3	3	3	2	2	13
3	3	2	3	2	13
3	4	3	3	4	17
4	5	5	4	5	23
4	4	5	4	5	22
4	5	4	5	4	22
3	3	2	3	2	13
3	3	2	3	2	13
5	4	4	5	4	22
4	5	5	4	5	23
4	5	4	5	4	22
5	4	5	5	4	23
4	4	3	3	3	17
4	3	3	4	3	17
4	5	4	4	5	22
3	2	3	3	2	13
3	4	4	4	3	18
3	3	3	3	3	15
4	4	3	3	4	18
5	3	2	2	3	15
4	3	4	4	4	19

Lokasi				
X2.1	X2.2	X2.3	X3.4	Total X2
4	3	4	3	14
4	4	4	4	16
5	5	4	4	18
4	4	5	4	17
4	5	5	4	18
5	4	5	4	18
5	5	5	5	20
5	5	4	4	18
5	5	4	4	18
4	3	4	3	14
5	4	5	4	18
4	4	5	4	17
5	4	4	5	18
5	4	5	4	18
5	3	4	4	16
5	5	5	4	19
5	4	4	5	18
5	4	5	4	18
5	5	5	5	20
5	4	4	5	18
3	4	4	3	14
5	5	4	4	18
4	5	5	4	18
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	4	4	4	17
4	5	4	5	18
3	3	3	3	12
4	4	5	5	18
5	5	4	4	18
5	4	5	4	18
4	5	5	5	19
5	4	5	5	19
4	4	3	3	14
4	4	4	3	15
4	3	4	4	15
5	3	4	3	15
3	4	5	4	16
5	5	3	3	16
3	3	4	4	14
3	3	3	5	14
3	4	4	3	14
5	4	4	5	18
4	4	4	3	15

4	3	4	3	14
4	4	4	4	16
5	5	4	4	18
4	4	5	4	17
4	5	5	4	18
5	4	5	4	18
5	5	5	5	20
5	5	4	4	18
5	5	4	4	18
4	3	4	3	14
5	4	5	4	18
4	4	5	4	17
5	4	4	5	18
5	4	5	4	18
5	3	4	4	16
5	5	5	4	19
5	4	4	5	18
5	4	5	4	18
5	5	5	5	20
5	4	4	5	18
3	4	4	3	14
5	5	4	4	18
4	5	5	4	18
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	4	4	4	17
4	5	4	5	18
3	3	3	3	12
4	4	5	5	18
5	5	4	4	18
5	4	5	4	18
4	5	5	5	19
5	4	5	5	19
4	4	3	3	14
4	4	4	3	15
4	3	4	4	15
5	3	4	3	15
3	4	5	4	16
5	5	3	3	16
3	3	4	4	14
3	3	3	5	14
3	4	4	3	14
5	4	4	5	18
4	4	4	3	15
3	5	5	3	16
3	5	5	5	18

4	3	4	3	14
4	4	4	4	16
5	5	4	4	18
4	4	5	4	17
4	5	5	4	18
5	4	5	4	18
5	5	5	5	20
5	5	4	4	18
5	5	4	4	18
4	3	4	3	14
5	4	5	4	18
4	4	5	4	17
5	4	4	5	18
5	4	5	4	18
5	3	4	4	16
5	5	5	4	19
5	4	4	5	18
5	4	5	4	18
5	5	5	5	20
5	4	4	5	18
3	4	4	3	14
5	5	4	4	18
4	5	5	4	18
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	4	4	4	17
4	5	4	5	18
3	3	3	3	12
4	4	5	5	18
5	5	4	4	18
5	4	5	4	18
4	5	5	5	19
5	4	5	5	19
4	4	3	3	14
4	4	4	3	15
4	3	4	4	15
5	3	4	3	15
3	4	5	4	16
5	5	3	3	16
3	3	4	4	14

Loyalitas Pelanggan			
Y.1	Y.2	Y.3	Total Y
5	5	4	14
3	3	4	10
3	3	4	10
3	3	4	10
4	4	4	12
3	4	3	10
4	4	3	11
3	4	3	10
5	4	4	13
3	3	3	9
4	5	4	13
4	5	4	13
4	3	4	11
4	5	5	14
4	5	5	14
5	5	5	15
5	4	5	14
3	4	4	11
4	4	4	12
5	4	5	14
3	4	4	11
4	3	4	11
4	5	5	14
5	5	5	15
4	4	5	13
4	5	4	13
5	5	4	14
5	3	5	13
5	3	5	13
5	4	5	14
5	4	4	13
4	5	5	14
5	5	4	14
4	3	4	11
4	4	4	12
4	4	5	13
4	4	3	11
4	3	3	10
4	3	4	11
3	4	4	11
5	5	4	14
4	4	4	12
5	5	5	15
3	3	4	10

5	5	4	14
3	3	4	10
3	3	4	10
3	3	4	10
4	4	4	12
3	4	3	10
4	4	3	11
3	4	3	10
5	4	4	13
3	3	3	9
4	5	4	13
4	5	4	13
4	3	4	11
4	5	5	14
4	5	5	14
5	5	5	15
5	4	5	14
3	4	4	11
4	4	4	12
5	4	5	14
3	4	4	11
4	3	4	11
4	5	5	14
5	5	5	15
4	4	5	13
4	5	4	13
5	5	4	14
5	3	5	13
5	3	5	13
5	4	5	14
5	4	4	13
4	5	5	14
5	5	4	14
4	3	4	11
4	4	4	12
4	4	5	13
4	4	3	11
4	3	3	10
4	3	4	11
3	4	4	11
5	5	4	14
4	4	4	12
5	5	5	15
3	3	4	10
3	5	3	11
4	5	4	13

5	5	4	14
3	3	4	10
3	3	4	10
3	3	4	10
4	4	4	12
3	4	3	10
4	4	3	11
3	4	3	10
5	4	4	13
3	3	3	9
4	5	4	13
4	5	4	13
4	3	4	11
4	5	5	14
4	5	5	14
5	5	5	15
5	4	5	14
3	4	4	11
4	4	4	12
5	4	5	14
3	4	4	11
4	3	4	11
4	5	5	14
5	5	5	15
4	4	5	13
4	5	4	13
5	5	4	14
5	3	5	13
5	3	5	13
5	4	5	14
5	4	4	13
4	5	5	14
5	5	4	14
4	3	4	11
4	4	4	12
4	4	5	13
4	4	3	11
4	3	3	10
4	3	4	11
3	4	4	11

**Lampiran 4: Daftar Nilai R-tabel Signifikansi 5% dan 1%**

df = (N-2)	TINGKAT SIGNIFIKANSI UNTUK UJI SATU ARAH				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	TINGKAT SIGNIFIKANSI UNTUK UJI SATU ARAH				
	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791



43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850

69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211
101	0.1630	0.1937	0.2290	0.2528	0.3196
102	0.1622	0.1927	0.2279	0.2515	0.3181
103	0.1614	0.1918	0.2268	0.2504	0.3166
104	0.1606	0.1909	0.2257	0.2492	0.3152
105	0.1599	0.1900	0.2247	0.2480	0.3137
106	0.1591	0.1891	0.2236	0.2469	0.3123
107	0.1584	0.1882	0.2226	0.2458	0.3109
108	0.1576	0.1874	0.2216	0.2446	0.3095
109	0.1569	0.1865	0.2206	0.2436	0.3082
110	0.1562	0.1857	0.2196	0.2425	0.3068
111	0.1555	0.1848	0.2186	0.2414	0.3055
112	0.1548	0.1840	0.2177	0.2403	0.3042
113	0.1541	0.1832	0.2167	0.2393	0.3029
114	0.1535	0.1824	0.2158	0.2383	0.3016
115	0.1528	0.1816	0.2149	0.2373	0.3004
116	0.1522	0.1809	0.2139	0.2363	0.2991
117	0.1515	0.1801	0.2131	0.2353	0.2979
118	0.1509	0.1793	0.2122	0.2343	0.2967
119	0.1502	0.1786	0.2113	0.2333	0.2955

120	0.1496	0.1779	0.2104	0.2324	0.2943
121	0.1490	0.1771	0.2096	0.2315	0.2931
122	0.1484	0.1764	0.2087	0.2305	0.2920
123	0.1478	0.1757	0.2079	0.2296	0.2908
124	0.1472	0.1750	0.2071	0.2287	0.2897
125	0.1466	0.1743	0.2062	0.2278	0.2886
126	0.1460	0.1736	0.2054	0.2269	0.2875
127	0.1455	0.1729	0.2046	0.2260	0.2864
128	0.1449	0.1723	0.2039	0.2252	0.2853
129	0.1443	0.1716	0.2031	0.2243	0.2843
130	0.1438	0.1710	0.2023	0.2235	0.2832
131	0.1432	0.1703	0.2015	0.2226	0.2822
132	0.1427	0.1697	0.2008	0.2218	0.2811
133	0.1422	0.1690	0.2001	0.2210	0.2801
134	0.1416	0.1684	0.1993	0.2202	0.2791
135	0.1411	0.1678	0.1986	0.2194	0.2781
136	0.1406	0.1672	0.1979	0.2186	0.2771
137	0.1401	0.1666	0.1972	0.2178	0.2761
138	0.1396	0.1660	0.1965	0.2170	0.2752
139	0.1391	0.1654	0.1958	0.2163	0.2742
140	0.1386	0.1648	0.1951	0.2155	0.2733
141	0.1381	0.1642	0.1944	0.2148	0.2723
142	0.1376	0.1637	0.1937	0.2140	0.2714
143	0.1371	0.1631	0.1930	0.2133	0.2705
144	0.1367	0.1625	0.1924	0.2126	0.2696
145	0.1362	0.1620	0.1917	0.2118	0.2687
146	0.1357	0.1614	0.1911	0.2111	0.2678
147	0.1353	0.1609	0.1904	0.2104	0.2669
148	0.1348	0.1603	0.1898	0.2097	0.2660
149	0.1344	0.1598	0.1892	0.2090	0.2652
150	0.1339	0.1593	0.1886	0.2083	0.2643
151	0.1335	0.1587	0.1879	0.2077	0.2635
152	0.1330	0.1582	0.1873	0.2070	0.2626
153	0.1326	0.1577	0.1867	0.2063	0.2618
154	0.1322	0.1572	0.1861	0.2057	0.2610
155	0.1318	0.1567	0.1855	0.2050	0.2602
156	0.1313	0.1562	0.1849	0.2044	0.2593
157	0.1309	0.1557	0.1844	0.2037	0.2585
158	0.1305	0.1552	0.1838	0.2031	0.2578
159	0.1301	0.1547	0.1832	0.2025	0.2570
160	0.1297	0.1543	0.1826	0.2019	0.2562
161	0.1293	0.1538	0.1821	0.2012	0.2554
162	0.1289	0.1533	0.1815	0.2006	0.2546
163	0.1285	0.1528	0.1810	0.2000	0.2539
164	0.1281	0.1524	0.1804	0.1994	0.2531
165	0.1277	0.1519	0.1799	0.1988	0.2524
166	0.1273	0.1515	0.1794	0.1982	0.2517
167	0.1270	0.1510	0.1788	0.1976	0.2509
168	0.1266	0.1506	0.1783	0.1971	0.2502
169	0.1262	0.1501	0.1778	0.1965	0.2495
170	0.1258	0.1497	0.1773	0.1959	0.2488

171	0.1255	0.1493	0.1768	0.1954	0.2481
172	0.1251	0.1488	0.1762	0.1948	0.2473
173	0.1247	0.1484	0.1757	0.1942	0.2467
174	0.1244	0.1480	0.1752	0.1937	0.2460
175	0.1240	0.1476	0.1747	0.1932	0.2453
176	0.1237	0.1471	0.1743	0.1926	0.2446
177	0.1233	0.1467	0.1738	0.1921	0.2439
178	0.1230	0.1463	0.1733	0.1915	0.2433
179	0.1226	0.1459	0.1728	0.1910	0.2426
180	0.1223	0.1455	0.1723	0.1905	0.2419
181	0.1220	0.1451	0.1719	0.1900	0.2413
182	0.1216	0.1447	0.1714	0.1895	0.2406
183	0.1213	0.1443	0.1709	0.1890	0.2400
184	0.1210	0.1439	0.1705	0.1884	0.2394
185	0.1207	0.1435	0.1700	0.1879	0.2387
186	0.1203	0.1432	0.1696	0.1874	0.2381
187	0.1200	0.1428	0.1691	0.1869	0.2375
188	0.1197	0.1424	0.1687	0.1865	0.2369
189	0.1194	0.1420	0.1682	0.1860	0.2363
190	0.1191	0.1417	0.1678	0.1855	0.2357
191	0.1188	0.1413	0.1674	0.1850	0.2351
192	0.1184	0.1409	0.1669	0.1845	0.2345
193	0.1181	0.1406	0.1665	0.1841	0.2339
194	0.1178	0.1402	0.1661	0.1836	0.2333
195	0.1175	0.1398	0.1657	0.1831	0.2327
196	0.1172	0.1395	0.1652	0.1827	0.2321
197	0.1169	0.1391	0.1648	0.1822	0.2315
198	0.1166	0.1388	0.1644	0.1818	0.2310
199	0.1164	0.1384	0.1640	0.1813	0.2304
200	0.1161	0.1381	0.1636	0.1809	0.2298

(Sumber: <http://junaidichaniago.wordpress.com> )



**Lampiran 5: Hasil Output Perhitungan Menggunakan SPSS 23 Variabel  
Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>), Lokasi (X<sub>2</sub>)**

**Hasil Uji Validitas Sampel Kecil (30)  
Variabel X<sub>1</sub> Kualitas Pelayanan**

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TX1
X1.1	Pearson Correlation	1	.565**	.678**	.790**	.733**	.873**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.565**	1	.655**	.590**	.711**	.806**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.678**	.655**	1	.638**	.754**	.871**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.790**	.590**	.638**	1	.652**	.850**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.733**	.711**	.754**	.652**	1	.903**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TX1	Pearson Correlation	.873**	.806**	.871**	.850**	.903**	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).

### Variabel X<sub>2</sub> Lokasi

		Correlations				
		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	TX2
x2.1	Pearson Correlation	1	.375*	.253	.512**	.733**
	Sig. (2-tailed)		.041	.177	.004	.000
	N	30	30	30	30	30
x2.2	Pearson Correlation	.375*	1	.336	.471**	.766**
	Sig. (2-tailed)	.041		.069	.009	.000
	N	30	30	30	30	30
x2.3	Pearson Correlation	.253	.336	1	.331	.631**
	Sig. (2-tailed)	.177	.069		.074	.000
	N	30	30	30	30	30
x2.4	Pearson Correlation	.512**	.471**	.331	1	.793**
	Sig. (2-tailed)	.004	.009	.074		.000
	N	30	30	30	30	30
TX2	Pearson Correlation	.733**	.766**	.631**	.793**	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).

### Variabel Y Loyalitas Pelanggan

		Correlations			
		y1	y2	y3	Ty
y1	Pearson Correlation	1	.328	.617**	.844**
	Sig. (2-tailed)		.076	.000	.000
	N	30	30	30	30
y2	Pearson Correlation	.328	1	.229	.692**
	Sig. (2-tailed)	.076		.224	.000
	N	30	30	30	30
y3	Pearson Correlation	.617**	.229	1	.775**
	Sig. (2-tailed)	.000	.224		.000
	N	30	30	30	30
Ty	Pearson Correlation	.844**	.692**	.775**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

**Hasil Uji Validitas Sampel Besar (120)  
Variabel X<sub>1</sub> Kualitas Pelayanan**

		<b>Correlations</b>					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TX1
X1.1	Pearson Correlation	1	.429**	.471**	.507**	.611**	.718**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120
X1.2	Pearson Correlation	.429**	1	.609**	.612**	.607**	.805**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120
X1.3	Pearson Correlation	.471**	.609**	1	.665**	.657**	.848**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120
X1.4	Pearson Correlation	.507**	.612**	.665**	1	.581**	.834**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120
X1.5	Pearson Correlation	.611**	.607**	.657**	.581**	1	.854**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	120	120	120	120	120	120
TX1	Pearson Correlation	.718**	.805**	.848**	.834**	.854**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	120	120	120	120	120	120

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



### Variabel X<sub>2</sub> Lokasi

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TX2
X2.1	Pearson Correlation	1	.280**	.379**	.324**	.699**
	Sig. (2-tailed)		.002	.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120
X2.2	Pearson Correlation	.280**	1	.331**	.403**	.689**
	Sig. (2-tailed)	.002		.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120
X2.3	Pearson Correlation	.379**	.331**	1	.408**	.733**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	120	120	120	120	120
X2.4	Pearson Correlation	.324**	.403**	.408**	1	.750**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	120	120	120	120	120
TX2	Pearson Correlation	.699**	.689**	.733**	.750**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	120	120	120	120	120

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

### Variabel Y Loyalitas Pelanggan

		Correlations			
		Y1	Y2	Y3	TY
Y1	Pearson Correlation	1	.458**	.631**	.854**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	120	120	120	120
Y2	Pearson Correlation	.458**	1	.437**	.771**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	120	120	120	120
Y3	Pearson Correlation	.631**	.437**	1	.834**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	120	120	120	120
TY	Pearson Correlation	.854**	.771**	.834**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	120	120	120	120



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

**Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil (30)**  
**Variabel X<sub>1</sub> Kualitas Pelayanan**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.911	5

**Variabel X<sub>2</sub> Lokasi**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.712	4

**Variabel Y Loyalitas Pelanggan**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.653	3

**Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar (120)**  
**Variabel X<sub>1</sub> Kualitas Pelayanan**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.872	5

**Variabel X<sub>2</sub> Lokasi**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.686	4



## Variabel Y Loyalitas Pelanggan

### Reliability Statistics

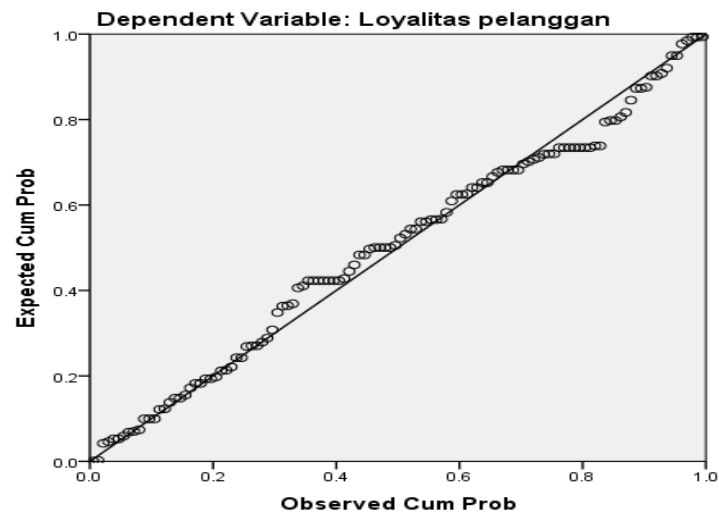
Cronbach's Alpha	N of Items
.756	3

## Regresi Linier Berganda

### Uji Normalitas

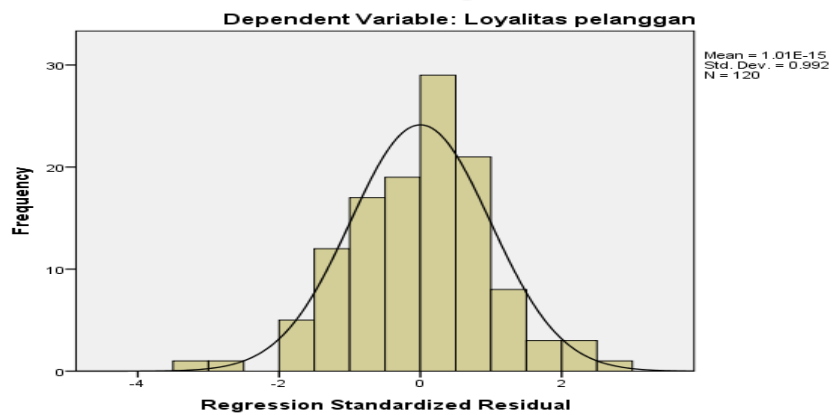
#### P-Plot

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



### Uji Normalitas Histogram

Histogram



## Uji Multikolinieritas

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
	(Constant)	2.776	1.088							
1 Kualitas Pelayanan	.228	.049	.397	4.622	.000	.580	.393	.328	.684	1.462
Lokasi	.293	.077	.326	3.798	.000	.549	.331	.270	.684	1.462

a. Dependent Variable: Loyalitas pelanggan

#### Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Kualitas Pelayanan	Lokasi
1	1	2.978	1.000	.00	.00	.00
1	2	.014	14.394	.44	.78	.01
	3	.008	19.886	.56	.22	.99

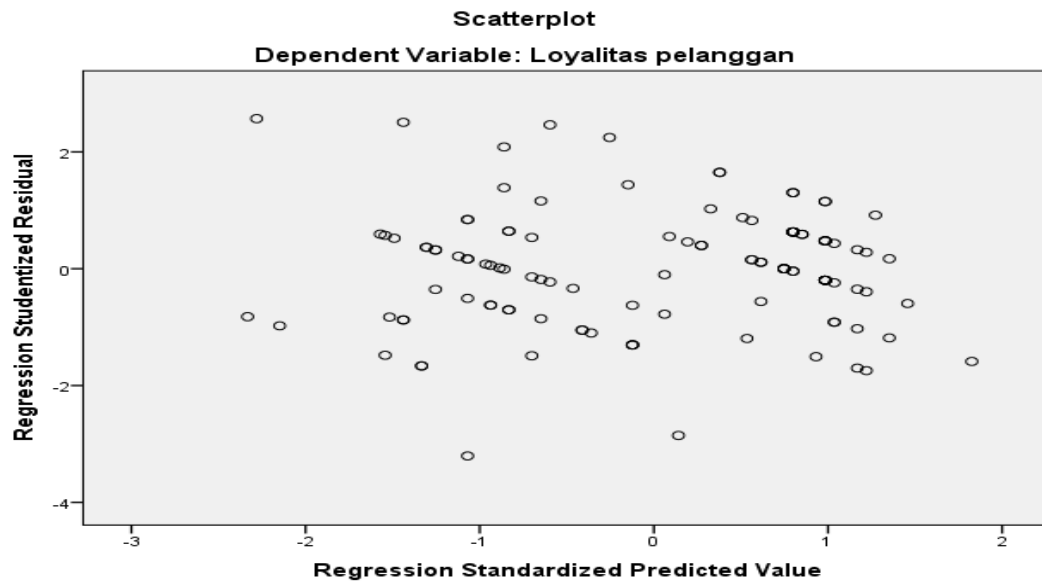
a. Dependent Variable: Loyalitas pelanggan

#### Uji Heteroskedastisitas

##### Residuals Statistics<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	9.1895	14.3331	12.0750	1.23682	120
Std. Predicted Value	-2.333	1.826	.000	1.000	120
Standard Error of Predicted Value	.141	.431	.228	.063	120
Adjusted Predicted Value	9.0471	14.4216	12.0745	1.24059	120
Residual	-4.75199	3.74575	.00000	1.48462	120
Std. Residual	-3.174	2.502	.000	.992	120
Stud. Residual	-3.205	2.570	.000	1.007	120
Deleted Residual	-4.84619	3.95286	.00049	1.53175	120
Stud. Deleted Residual	-3.341	2.634	.000	1.020	120
Mahal. Distance	.070	8.869	1.983	1.860	120
Cook's Distance	.000	.131	.011	.023	120
Centered Leverage Value	.001	.075	.017	.016	120

a. Dependent Variable: Loyalitas pelanggan



### Uji Regresi

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.640 <sup>a</sup>	.410	.400	1.49726

a. Predictors: (Constant), Lokasi, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Loyalitas pelanggan

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	182.037	2	91.018	40.601	.000 <sup>b</sup>
	Residual	262.288	117	2.242		
	Total	444.325	119			

a. Dependent Variable: Loyalitas pelanggan

b. Predictors: (Constant), Lokasi, Kualitas Pelayanan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
	(Constant)	2.776	1.088							
1 Kualitas Pelayanan	.228	.049	.397	4.622	.000	.580	.393	.328	.684	1.462
Lokasi	.293	.077	.326	3.798	.000	.549	.331	.270	.684	1.462

a. Dependent Variable: Loyalitas pelanggan



### Riwayat Hidup



Ricky Pratama lahir di Singaraja pada tanggal 31 Agustus 1999. Penulis memiliki hobi menggambar, touring, mancing ikan. Penulis lahir sebagai anak dari Tan Han Min dan Ketut Sari Nadi. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Buddha. Penulis Menyelesaikan Pendidikan dasar di SD 4 Banjar Jawa dan lulus pada tahun 2011. Kemudian penulis melanjutkan Pendidikan di SMP Negeri 2 Singaraja dan lulus pada tahun 2014. Setelahnya penulis melanjutkan Pendidikan di SMA Negeri 4 Singaraja dengan mengambil jurusan IPS dan lulus pada tahun 2017, setelah lulus penulis melanjutkan Pendidikan ke jenjang perguruan tinggi di Universitas Pendidikan Ganesha dengan mengambil jurusan Manajemen sampai pada penulisan skripsi ini penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha jurusan Manajemen.



## Surat Keterangan

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan di Salon Agata” berserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 13 Juni 2021  
Yang membuat pernyataan,



Ricky Pratama  
NIM. 1717041094