

Lampiran 01. Kuesioner Penelitian

	<p>PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KOPERASI DHARMA SARI BUMI PAGUTAN</p>
---	--

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir skripsi yang sedang saya lakukan di Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha. Saya bermaksud mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Koperasi Dharma Sari Bumi Pagutan”. Saya I Made Widya Jayananda, bermaksud untuk menyebarkan kuesioner angket penelitian di Koperasi Dharma Sari Bumi Pagutan. Jawaban serta hasil angket penelitian ini, tidak berkaitan dengan kredibilitas, loyalitas, maupun penilaian terhadap karir Bapak/Ibu/Saudara/i dalam melaksanakan tugas kerja. Untuk itu, dimohon dengan segala hormat kepada Bapak/Ibu/Saudara/i berkenan memberikan jawaban secara jujur dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

A. Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin : () Laki-laki () Perempuan

Usia :

Alamat :

Pekerjaan :

Merupakan anggota Koperasi Dharma Sari Bumi Pagutan

() Ya () Tidak

(Keterangan: Harap mengisi tanda centang (✓) pada salah satu jawaban)

B. Daftar Pernyataan

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda centang (✓) pada salah satu kriteria yang merupakan jawaban paling tepat pada kolom dengan alternatif jawaban sebagai berikut:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

No.	Item Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
A	Citra Perusahaan					
1	Koperasi Dharma Sari Bumi Pagutan melakukan tanggung jawab sosial terhadap masyarakat					
2	Koperasi Simpan Dharma Sari Bumi Pagutan memberikan inovasi dalam produk					
3	Koperasi Dharma Sari Bumi Pagutan memiliki kualitas manajemen yang baik					
4	Koperasi Dharma Sari Bumi Pagutan memberikan produk dan pelayanan yang terpercaya					
B	Kualitas Pelayanan					
1	Pengurus Koperasi Dharma Sari Bumi Pagutan memberikan pelayanan yang akurat					
2	Pengurus Koperasi Dharma Sari Bumi Pagutan tanggap dalam memberikan pelayanan.					
3	Pengurus Koperasi Dharma Sari Bumi Pagutan mampu memeberikan rasa percaya dan rasa aman ketika memberikan pelayanan					
4	Pengurus Koperasi Dharma Sari Bumi Pagutan mampu memahami keinginan anggota					

5	Sarana dan Prasarana Koperasi Dharma Sari Bumi Pagutan bersih dan rapi					
C	Kepuasan Pelanggan					
1	Produk dan pelayanan yang diberikan pengurus memberikan kepuasan terhadap anggota di Koperasi Dharma Sari Bumi Pagutan					
2	Pengurus Koperasi Dharma Sari Bumi Pagutan memberikan pelayanan dengan baik sesuai dengan apa yang diharapkan					
3	Saya akan melakukan transaksi ulang secara berkesinambungan di Koperasi Dharma Sari Bumi Pagutan					
4	Saya akan merekomendasikan kepada kerabat dan teman-teman untuk menjadi anggota di Koperasi Dharma Sari Bumi Pagutan					



Lampiran 02. Gambaran Umum Responden

Hasil Data Gambaran Umum Responden

No	Jenis Kelamin	Usia (Tahun)
1	Perempuan	25 Tahun
2	Laki-laki	59 Tahun
3	Laki-laki	61 Tahun
4	Laki-laki	54 Tahun
5	Perempuan	53 Tahun
6	Perempuan	59 Tahun
7	Laki-laki	55 Tahun
8	Perempuan	54 Tahun
9	Perempuan	54 Tahun
10	Laki-laki	54 Tahun
11	Perempuan	44 Tahun
12	Perempuan	52 Tahun
13	Laki-laki	62 Tahun
14	Perempuan	41 Tahun
15	Perempuan	56 Tahun
16	Perempuan	53 Tahun
17	Laki-laki	62 Tahun
18	Perempuan	53 Tahun
19	Laki-laki	60 Tahun
20	Perempuan	46 Tahun
21	Laki-laki	63 Tahun
22	Perempuan	48 Tahun
23	Laki-laki	55 Tahun
24	Laki-laki	55 Tahun
25	Perempuan	59 Tahun
26	Laki-laki	55 Tahun
27	Laki-laki	55 Tahun
28	Laki-laki	53 Tahun
29	Laki-laki	55 Tahun
30	Perempuan	48 Tahun
31	Laki-laki	38 Tahun
32	Laki-laki	60 Tahun
33	Laki-laki	56 Tahun
34	Perempuan	52 Tahun
35	Laki-laki	65 Tahun
36	Perempuan	53 Tahun
37	Perempuan	20 Tahun
38	Laki-laki	57 Tahun

39	Perempuan	32 Tahun
40	Laki-laki	38 Tahun
41	Laki-laki	32 Tahun
42	Perempuan	32 Tahun
43	Laki-laki	52 Tahun
44	Perempuan	29 Tahun
45	Laki-laki	39 Tahun
46	Perempuan	44 Tahun
47	Laki-laki	52 Tahun
48	Laki-laki	54 Tahun
49	Perempuan	33 Tahun
50	Perempuan	43 Tahun
51	Laki-laki	43 Tahun
52	Perempuan	40 Tahun
53	Perempuan	44 Tahun
54	Perempuan	47 Tahun
55	Laki-laki	28 Tahun
56	Perempuan	50 Tahun
57	Laki-laki	54 Tahun
58	Perempuan	38 Tahun
59	Laki-laki	57 Tahun
60	Perempuan	48 Tahun
61	Perempuan	25 Tahun
62	Laki-laki	52 Tahun
63	Laki-laki	29 Tahun
64	Laki-laki	45 Tahun
65	Laki-laki	40 Tahun
66	Perempuan	32 Tahun
67	Laki-laki	64 Tahun
68	Laki-laki	33 Tahun
69	Perempuan	46 Tahun
70	Perempuan	39 Tahun
71	Perempuan	45 Tahun
72	Laki-laki	46 Tahun
73	Perempuan	25 Tahun
74	Perempuan	35 Tahun
75	Perempuan	23 Tahun
76	Laki-laki	43 Tahun
77	Laki-laki	42 Tahun
78	Perempuan	35 Tahun
79	Perempuan	32 Tahun
80	Laki-laki	39 Tahun
81	Perempuan	44 Tahun

82	Perempuan	33 Tahun
83	Perempuan	27 Tahun
84	Perempuan	49 Tahun
85	Perempuan	34 Tahun
86	Laki-laki	53 Tahun
87	Perempuan	40 Tahun
88	Perempuan	26 Tahun
89	Perempuan	54 Tahun
90	Laki-laki	61 Tahun
91	Perempuan	47 Tahun
92	Laki-laki	36 Tahun
93	Perempuan	26 Tahun
94	Perempuan	34 Tahun
95	Perempuan	45 Tahun
96	Perempuan	58 Tahun
97	Laki-laki	35 Tahun
98	Perempuan	66 Tahun
99	Laki-laki	42 Tahun
100	Perempuan	27 Tahun



Lampiran 03. Hasil Data Ordinal Pernyataan Responden Sampel Kecil

No.	Citra Perusahaan (X_1)				Total
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	
1	5	4	5	5	19
2	2	3	4	3	12
3	5	4	4	4	17
4	4	3	4	4	15
5	3	4	3	3	13
6	4	4	5	5	18
7	5	4	4	5	18
8	5	2	4	3	14
9	4	4	4	5	17
10	5	4	4	5	18
11	4	4	5	4	17
12	5	5	5	5	20
13	4	5	5	4	18
14	5	4	5	4	18
15	4	5	4	5	18
16	5	5	5	5	20
17	5	4	4	5	18
18	5	5	5	5	20
19	3	4	4	3	14
20	4	3	4	5	16
21	4	3	4	4	15
22	5	4	5	4	18
23	5	5	4	4	18
24	5	5	5	5	20
25	5	5	4	5	19
26	4	4	5	5	18
27	5	4	4	5	18
28	4	4	5	4	17
29	4	5	5	4	18
30	3	3	4	4	14

NO.	Kualitas Pelayanan (X_2)					Total
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	
1	4	4	5	4	4	21
2	2	3	3	4	4	16
3	5	4	4	4	5	22
4	4	4	5	4	3	20
5	3	3	2	3	2	13
6	5	5	5	4	4	23
7	5	3	4	5	4	21
8	5	3	4	2	2	16
9	4	4	5	4	4	21
10	5	5	4	4	4	22
11	4	4	4	4	4	20
12	5	4	5	4	5	23
13	4	5	4	5	5	23
14	5	5	5	4	5	24
15	5	5	5	5	5	25
16	5	5	5	5	5	25
17	4	5	5	4	4	22
18	5	5	5	5	4	24
19	4	4	4	3	3	18
20	4	4	5	4	4	21
21	4	4	4	4	4	20
22	5	5	4	4	4	22
23	5	4	4	5	5	23
24	5	5	5	5	5	25
25	5	5	5	4	4	23
26	4	4	4	4	4	20
27	5	5	5	4	4	23
28	5	4	5	5	4	23
29	3	4	4	3	3	17
30	4	3	4	3	4	18

NO.	Kepuasan Pelanggan (Y)				
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Total
1	5	4	5	5	19
2	4	3	3	4	14
3	4	4	4	4	16
4	4	4	4	3	15
5	3	3	3	3	12
6	4	4	5	4	17
7	5	5	4	5	19
8	3	3	3	4	13
9	4	5	4	4	17
10	5	5	4	4	18
11	4	4	4	4	16
12	5	5	5	4	19
13	5	4	5	4	18
14	5	4	4	4	17
15	5	5	5	5	20
16	4	4	5	4	17
17	5	5	4	4	18
18	5	5	5	5	20
19	3	4	3	3	13
20	5	5	5	4	19
21	4	4	4	4	16
22	5	4	4	4	17
23	4	5	4	5	18
24	5	5	5	5	20
25	5	5	5	4	19
26	4	4	4	3	15
27	4	4	5	5	18
28	4	5	4	4	17
29	4	4	4	3	15
30	4	4	3	4	15

Lampiran 04. Hasil Data Ordinal Pernyataan Responden Sampel Besar

NO.	Citra Perusahaan(X ₁)				Total
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	
1	5	4	5	5	19
2	2	3	4	3	12
3	5	4	4	4	17
4	4	3	4	4	15
5	3	4	3	3	13
6	4	4	5	5	18
7	5	4	4	5	18
8	5	2	4	3	14
9	4	4	4	5	17
10	5	4	4	5	18
11	4	4	5	4	17
12	5	5	5	5	20
13	4	5	5	4	18
14	5	4	5	4	18
15	4	5	4	5	18
16	5	5	5	5	20
17	5	4	4	5	18
18	5	5	5	5	20
19	3	4	4	3	14
20	4	3	4	5	16
21	4	3	4	4	15
22	5	4	5	4	18
23	5	5	4	4	18
24	5	5	5	5	20
25	5	5	4	5	19
26	4	4	5	5	18
27	5	4	4	5	18
28	4	4	5	4	17
29	4	5	5	4	18
30	3	3	4	4	14
31	4	3	4	4	15
32	5	4	4	5	18
33	4	4	3	3	14
34	5	5	5	5	20
35	5	4	5	4	18
36	4	3	4	4	15
37	4	4	3	3	14
38	4	5	5	5	19
39	3	4	3	3	13

40	4	3	4	4	15
41	4	3	4	4	15
42	5	4	5	4	18
43	5	5	4	5	19
44	4	5	4	5	18
45	4	5	5	4	18
46	5	5	4	4	18
47	4	5	5	4	18
48	5	4	5	4	18
49	5	4	4	5	18
50	5	4	5	4	18
51	5	5	4	4	18
52	5	5	5	5	20
53	4	5	4	5	18
54	5	5	4	4	18
55	4	5	4	5	18
56	4	5	5	4	18
57	5	4	5	5	19
58	4	5	4	5	18
59	4	5	5	4	18
60	5	4	5	4	18
61	4	5	4	5	18
62	4	5	5	4	18
63	4	5	4	5	18
64	4	5	4	5	18
65	4	5	4	5	18
66	5	5	5	4	19
67	5	4	4	5	18
68	5	5	4	4	18
69	4	5	5	4	18
70	5	4	5	5	19
71	4	5	4	5	18
72	4	4	5	4	17
73	4	4	4	3	15
74	4	4	4	4	16
75	4	4	5	4	17
76	4	5	4	5	18
77	5	4	5	4	18
78	4	4	5	4	17
79	4	5	4	5	18
80	4	4	4	5	17
81	4	5	4	4	17
82	4	4	5	4	17

83	4	5	5	4	18
84	4	5	5	5	19
85	5	5	4	5	19
86	5	4	5	4	18
87	5	4	4	5	18
88	4	4	3	4	15
89	4	5	4	4	17
90	4	4	4	5	17
91	4	5	4	5	18
92	4	5	4	5	18
93	4	4	3	4	15
94	4	4	5	4	17
95	3	3	4	4	14
96	4	4	3	4	15
97	4	4	3	4	15
98	5	4	4	5	18
99	3	4	4	4	15
100	4	3	4	4	15



NO.	Kualitas Pelayanan (X ₂)					Total
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	
1	4	4	5	4	4	21
2	2	3	3	4	4	16
3	5	4	4	4	5	22
4	4	4	5	4	3	20
5	3	3	2	3	2	13
6	5	5	5	4	4	23
7	5	3	4	5	4	21
8	5	3	4	2	2	16
9	4	4	5	4	4	21
10	5	5	4	4	4	22
11	4	4	4	4	4	20
12	5	4	5	4	5	23
13	4	5	4	5	5	23
14	5	5	5	4	5	24
15	5	5	5	5	5	25
16	5	5	5	5	5	25
17	4	5	5	4	4	22
18	5	5	5	5	4	24
19	4	4	4	3	3	18
20	4	4	5	4	4	21
21	4	4	4	4	4	20
22	5	5	4	4	4	22
23	5	4	4	5	5	23
24	5	5	5	5	5	25
25	5	5	5	4	4	23
26	4	4	4	4	4	20
27	5	5	5	4	4	23
28	5	4	5	5	4	23
29	3	4	4	3	3	17
30	4	3	4	3	4	18
31	4	4	3	3	4	18
32	4	4	4	4	4	20
33	4	3	4	3	3	17
34	5	5	5	4	4	23
35	5	5	5	4	4	23
36	4	4	4	4	3	19
37	4	3	4	4	3	18
38	5	5	5	5	5	25
39	3	3	4	4	4	18
40	4	4	4	4	4	20
41	4	4	4	3	3	18

42	4	5	4	5	4	22
43	4	5	4	5	4	22
44	5	4	5	4	5	23
45	4	5	4	5	4	22
46	4	4	5	5	4	22
47	5	4	5	4	5	23
48	4	5	5	4	5	23
49	5	5	4	4	4	22
50	5	4	5	5	5	24
51	4	5	5	5	5	24
52	5	4	5	5	4	23
53	4	5	5	4	5	23
54	4	5	4	5	5	23
55	4	5	4	5	5	23
56	4	5	4	5	5	23
57	4	5	4	5	5	23
58	5	5	4	5	4	23
59	4	3	3	3	3	16
60	4	5	5	4	5	23
61	4	5	4	5	5	23
62	4	5	4	5	4	22
63	4	5	5	4	4	22
64	5	4	4	5	5	23
65	4	5	5	5	4	23
66	4	5	4	4	5	22
67	4	5	4	3	4	20
68	4	5	4	4	5	22
69	4	5	5	4	5	23
70	4	5	4	4	5	22
71	5	4	4	5	5	23
72	4	5	4	5	4	22
73	5	4	4	4	4	21
74	5	4	4	4	4	21
75	4	5	4	4	4	21
76	4	4	5	4	4	21
77	4	4	4	5	5	22
78	4	5	4	4	5	22
79	5	4	5	4	4	22
80	5	4	4	4	4	21
81	4	5	4	4	5	22
82	4	5	4	5	5	23
83	4	5	4	5	5	23
84	5	4	4	5	5	23

85	4	4	5	5	5	23
86	5	5	5	5	4	24
87	5	4	5	4	4	22
88	5	4	4	4	5	22
89	5	5	4	4	4	22
90	4	4	4	4	4	20
91	4	5	4	5	4	22
92	5	4	4	4	4	21
93	4	4	4	3	4	19
94	4	4	4	4	4	20
95	4	4	4	4	5	21
96	3	3	4	4	4	18
97	4	4	4	4	4	20
98	4	3	4	4	3	18
99	5	5	5	4	4	23
100	5	5	5	4	4	23



NO.	Kepuasan Pelanggan (Y)				Total
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	
1	5	4	5	5	19
2	4	3	3	4	14
3	4	4	4	4	16
4	4	4	4	3	15
5	3	3	3	3	12
6	4	4	5	4	17
7	5	5	4	5	19
8	3	3	3	4	13
9	4	5	4	4	17
10	5	5	4	4	18
11	4	4	4	4	16
12	5	5	5	4	19
13	5	4	5	4	18
14	5	4	4	4	17
15	5	5	5	5	20
16	4	4	5	4	17
17	5	5	4	4	18
18	5	5	5	5	20
19	3	4	3	3	13
20	5	5	5	4	19
21	4	4	4	4	16
22	5	4	4	4	17
23	4	5	4	5	18
24	5	5	5	5	20
25	5	5	5	4	19
26	4	4	4	3	15
27	4	4	5	5	18
28	4	5	4	4	17
29	4	4	4	3	15
30	4	4	3	4	15
31	4	4	4	3	15
32	4	5	5	4	18
33	4	3	4	4	15
34	5	5	5	5	20
35	5	5	4	4	18
36	4	3	3	3	13
37	4	4	4	5	17
38	5	5	5	5	20
39	3	4	4	4	15
40	4	4	5	4	17
41	3	4	3	3	13

42	4	5	4	5	18
43	4	5	4	5	18
44	4	5	4	5	18
45	4	5	4	5	18
46	5	4	5	5	19
47	4	5	4	5	18
48	5	5	5	5	20
49	4	4	5	5	18
50	5	4	4	5	18
51	5	4	3	4	16
52	5	5	5	4	19
53	4	5	5	5	19
54	4	5	4	5	18
55	4	5	5	4	18
56	4	5	4	5	18
57	4	5	5	4	18
58	4	5	4	5	18
59	4	5	5	5	19
60	4	5	4	5	18
61	4	5	5	4	18
62	4	5	5	4	18
63	4	5	4	5	18
64	4	5	4	5	18
65	4	5	4	5	18
66	5	5	4	4	18
67	4	5	4	5	18
68	5	4	5	4	18
69	4	5	4	4	17
70	4	4	5	4	17
71	5	5	5	5	20
72	5	5	4	4	18
73	4	4	4	5	17
74	4	4	4	4	16
75	4	4	4	4	16
76	5	4	4	4	17
77	4	4	4	5	17
78	5	4	5	4	18
79	4	4	5	4	17
80	4	4	4	4	16
81	4	4	5	5	18
82	4	4	5	4	17
83	5	4	4	5	18
84	5	3	4	4	16

85	4	4	4	4	16
86	4	5	4	5	18
87	4	5	4	4	17
88	4	5	4	4	17
89	4	5	4	4	17
90	4	5	5	4	18
91	4	4	4	5	17
92	4	3	4	3	14
93	3	4	4	4	15
94	4	3	4	4	15
95	4	4	4	4	16
96	3	4	4	4	15
97	4	4	4	4	16
98	5	5	4	4	18
99	4	4	3	4	15
100	5	4	4	4	17



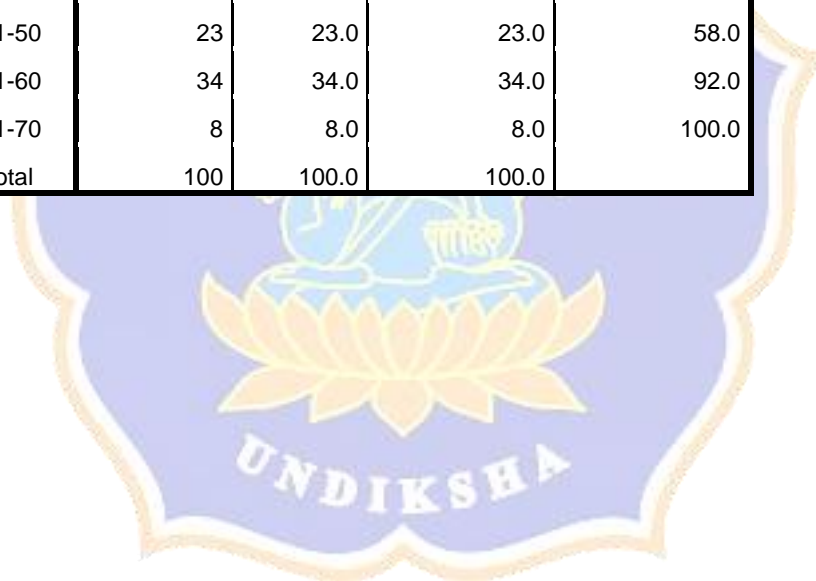
LAMPIRAN 05. Deskripsi Data Responden

Jenis_Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	45	45.0	45.0	45.0
	Perempuan	55	55.0	55.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-30	7	7.0	7.0	7.0
	31-40	28	28.0	28.0	35.0
	41-50	23	23.0	23.0	58.0
	51-60	34	34.0	34.0	92.0
	61-70	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



LAMPIRAN 06. Hasil *Output* Perhitungan SPSS 23.0 for Windows, Citra Perusahaan (X₁), Kualitas Pelayanan (X₂) Dan Kepuasan Pelanggan (Y)

Hasil Uji Reliabilitas Citra Perusahaan Sampel Kecil

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.721	.723	4

Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Sampel Kecil

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.836	.837	5

Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan Sampel Kecil

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.830	.830	4

Hasil Uji Reliabilitas Citra Perusahaan Sampel Besar

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.604	.607	4

Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Sampel Besar

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.730	.727	5

Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan Sampel Besar

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.671	.670	4

Hasil Uji Validitas Citra Perusahaan Sampel Kecil

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	TX1
X1.1 Pearson Correlation	1	.347	.305	.558**	.772**
Sig. (2-tailed)		.060	.101	.001	.000
N	30	30	30	30	30
X1.2 Pearson Correlation	.347	1	.406*	.444*	.755**

	Sig. (2-tailed)	.060		.026	.014	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.305	.406*	1	.307	.631**
	Sig. (2-tailed)	.101	.026		.099	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.558**	.444*	.307	1	.791**
	Sig. (2-tailed)	.001	.014	.099		.000
	N	30	30	30	30	30
TX1	Pearson Correlation	.772**	.755**	.631**	.791**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

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

Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Sampel Kecil

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TX2
X2.1	Pearson Correlation	1	.504**	.569**	.375*	.421*	.739**
	Sig. (2-tailed)		.004	.001	.041	.021	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.504**	1	.602**	.482**	.514**	.792**
	Sig. (2-tailed)	.004		.000	.007	.004	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.569**	.602**	1	.399*	.448*	.770**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.029	.013	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.375*	.482**	.399*	1	.746**	.775**
	Sig. (2-tailed)	.041	.007	.029		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	.421*	.514**	.448*	.746**	1	.812**
	Sig. (2-tailed)	.021	.004	.013	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TX2	Pearson Correlation	.739**	.792**	.770**	.775**	.812**	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).

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

Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan Sampel Kecil

		Correlations				
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	TY
Y.1	Pearson Correlation	1	.641**	.657**	.517**	.865**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.003	.000
	N	30	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	.641**	1	.534**	.447*	.802**
	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.013	.000
	N	30	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	.657**	.534**	1	.498**	.836**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002		.005	.000
	N	30	30	30	30	30
Y.4	Pearson Correlation	.517**	.447*	.498**	1	.750**
	Sig. (2-tailed)	.003	.013	.005		.000
	N	30	30	30	30	30
TY	Pearson Correlation	.865**	.802**	.836**	.750**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

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

Hasil Uji Validitas Citra Perusahaan Sampel Besar

		Correlations				
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	TX1
X1.1	Pearson Correlation	1	.191	.306**	.373**	.683**
	Sig. (2-tailed)		.057	.002	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.191	1	.211*	.388**	.689**
	Sig. (2-tailed)	.057		.035	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.306**	.211*	1	.162	.610**
	Sig. (2-tailed)	.002	.035		.108	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.373**	.388**	.162	1	.711**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.108		.000
	N	100	100	100	100	100
TX1	Pearson Correlation	.683**	.689**	.610**	.711**	1

Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
N	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).

Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Sampel Besar

		Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TX2
X2.1	Pearson Correlation	1	.242*	.442**	.196	.203*	.580**
	Sig. (2-tailed)		.015	.000	.051	.043	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.242*	1	.362**	.426**	.484**	.739**
	Sig. (2-tailed)	.015		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.442**	.362**	1	.261**	.290**	.657**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.009	.003	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.196	.426**	.261**	1	.572**	.723**
	Sig. (2-tailed)	.051	.000	.009		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.203*	.484**	.290**	.572**	1	.756**
	Sig. (2-tailed)	.043	.000	.003	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TX2	Pearson Correlation	.580**	.739**	.657**	.723**	.756**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan Sampel Besar

		Correlations				
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	TY
Y.1	Pearson Correlation	1	.269**	.387**	.244*	.654**
	Sig. (2-tailed)		.007	.000	.014	.000
	N	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.269**	1	.359**	.451**	.745**
	Sig. (2-tailed)	.007		.000	.000	.000

	N	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.387**	.359**	1	.312**	.723**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.002	.000
	N	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	.244*	.451**	.312**	1	.714**
	Sig. (2-tailed)	.014	.000	.002		.000
	N	100	100	100	100	100
TY	Pearson Correlation	.654**	.745**	.723**	.714**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

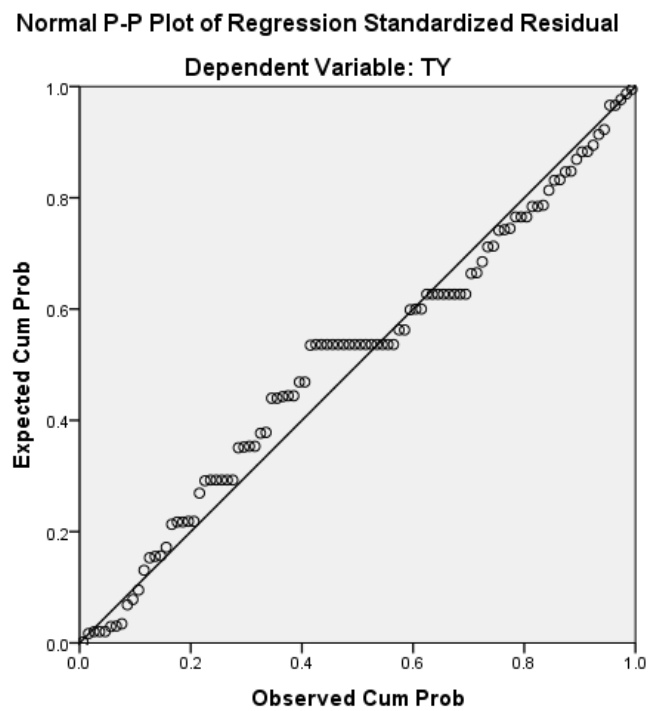
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



Lampiran 07. Hasil Output Perhitungan SPSS 23.0 for Windows Uji Asumsi

Klasik

(1) Uji Normalitas



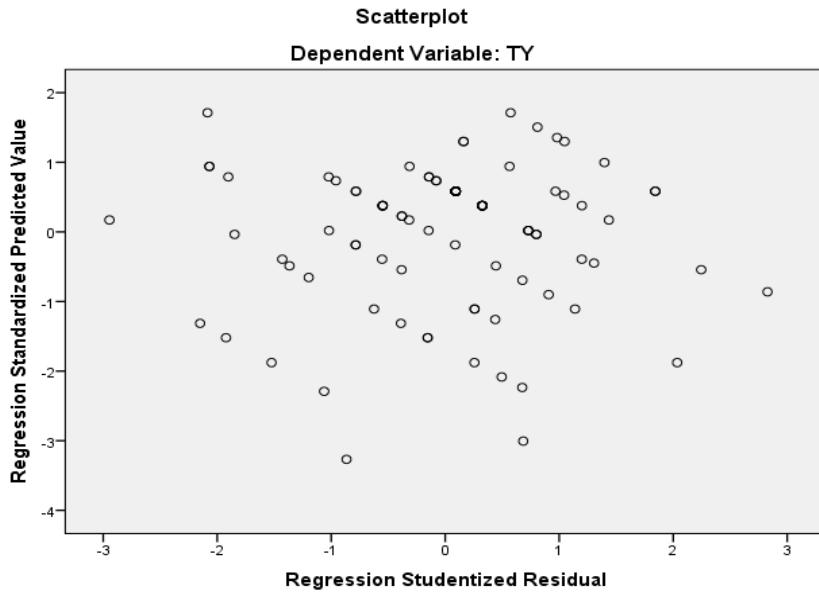
(2) Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Collinearity Statistics		
Mode	Tolerance	VIF
Citra Perusahaan	.499	2.004
Kualitas Pelayanan	.499	2.004

a. Dependent Variable: TY

(3) Uji Heterokedastisitas



Lampiran 08. Hasil Output Perhitungan SPSS 23.0 for Windows Analisis

Regresi Linear Berganda

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	TX2, TX1 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: TY

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.750 ^a	.563	.554	1.15116	2.149

a. Predictors: (Constant), TX2, TX1

b. Dependent Variable: TY

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	165.500	2	82.750	62.445	.000 ^b
	Residual	128.540	97	1.325		
	Total	294.040	99			

a. Dependent Variable: TY

b. Predictors: (Constant), TX2, TX1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.440	1.231		2.793	.006					
	TX1	.462	.095	.464	4.884	.000	.709	.444	.328	.499	2.004
	TX2	.267	.073	.346	3.644	.000	.675	.347	.245	.499	2.004

a. Dependent Variable: TY

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	TX1	TX2
1	1	2.991	1.000	.00	.00	.00
	2	.006	22.581	.99	.10	.19
	3	.003	31.666	.01	.89	.81

a. Dependent Variable: TY

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	12.9157	19.3527	17.1400	1.29295	100
Std. Predicted Value	-3.267	1.711	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.118	.468	.186	.072	100
Adjusted Predicted Value	13.0849	19.4499	17.1359	1.29590	100
Residual	-3.36104	2.97359	.00000	1.13947	100
Std. Residual	-2.920	2.583	.000	.990	100
Stud. Residual	-2.945	2.827	.002	1.011	100
Deleted Residual	-3.42022	3.56255	.00405	1.19051	100
Stud. Deleted Residual	-3.071	2.936	.000	1.026	100
Mahal. Distance	.044	15.377	1.980	2.764	100
Cook's Distance	.000	.528	.016	.054	100
Centered Leverage Value	.000	.155	.020	.028	100

a. Dependent Variable: TY

