



**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## Lampiran 01. Kuesioner Penelitian



KUESIONER PENELITIAN  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
FAKULTAS EKONOMI  
JURUSAN MANAJEMEN

Kepada

Yth. Bapak/Ibu, Saudara/i

Hal: Pengisian Kuesioner

Om Swastyastu,

Perkenalkan saya I Putu Gede Andri Ariyana, mahasiswa semester 7 Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha. Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir Skripsi, dengan ini saya bertujuan mengadakan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan Alfamart”.

Maka dengan ini, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/i untuk berkenan mengisi kuesioner ini secara jujur sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Data yang diperoleh hanya digunakan untuk kepentingan penelitian, sehingga kerahasiaannya akan dijaga sesuai dengan etika penelitian. Atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu, Saudara/i yang turut berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian ini, saya ucapkan terimakasih.

### 1. Identitas Responden

(Beri tanda centang (✓) pada kotak jawaban)

1. Nama : .....
2. Usia : .....
3. Alamat Email : .....
4. Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan
5. Apakah Anda pernah berbelanja di gerai Alfamart?  
 IYA  TIDAK

Jika Anda menjawab IYA, silahkan lanjutkan mengisi kuesioner, namun jika Anda menjawab TIDAK silahkan berhenti untuk mengisi kuesioner.

## 2. Petunjuk Pengisian Kuesioner

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

Keterangan:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

## 3. Draft Pernyataan

### a) Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Kepuasan Pelanggan	5	4	3	2	1
1	Saya puas terhadap produk dan pelayanan yang diberikan oleh Alfamart.					
2	Karyawan Alfamart melayani dengan baik sesuai dengan yang saya harapkan.					
3	Saya akan melakukan pembelian ulang barang-barang kebutuhan pokok di Alfamart.					
4	Saya akan merekomendasikan berbelanja di Alfamart kepada kerabat dan teman-teman.					

### b) Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Kualitas Pelayanan	5	4	3	2	1
1	Karyawan Alfamart memberikan pelayanan yang akurat kepada saya sebagai konsumen tanpa melakukan kesalahan.					
2	Karyawan Alfamart tanggap membantu saya apabila mengalami					

	kesulitan saat berbelanja.					
3	Karyawan Alfamart mampu memberikan rasa percaya dan rasa aman saat saya berbelanja.					
4	Karyawan Alfamart mampu memahami kesulitan yang saya alami saat berbelanja.					
5	Bagi saya penampilan fisik karyawan, kebersihan, dan kerapian toko sangat baik.					

## c) Citra Perusahaan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Citra Perusahaan	5	4	3	2	1
1	Bagi saya Alfamart dapat dipercaya dan sering melakukan tanggung jawab sosial perusahaan.					
2	Alfamart memberikan keamanan dalam bertransaksi kepada saya saat berbelanja.					
3	Alfamart sangat peduli kepada saya sebagai konsumen dan karyawan Alfamart cepat tanggap terhadap permintaan maupun keluhan saya.					
4	Bagi saya Alfamart memiliki logo toko yang menarik dan mudah diingat.					

**Lampiran 02. Hasil Data Kuesioner Awal Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ),  
Citra Perusahaan ( $X_2$ ), dan Kepuasan Pelanggan (Y)**

**Kepuasan Pelanggan (Y)**

Res	Y <sub>1</sub>	Y <sub>2</sub>	Y <sub>3</sub>	Y <sub>4</sub>	TY
1	3	4	4	5	16
2	3	3	2	2	10
3	5	4	3	4	16
4	4	4	3	3	14
5	4	4	5	4	17
6	4	3	3	3	13
7	4	4	3	4	15
8	4	4	2	4	14
9	4	4	4	4	16
10	3	4	3	4	14
Jml	38	38	32	37	145

**Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )**

Res	X <sub>1.1</sub>	X <sub>1.2</sub>	X <sub>1.3</sub>	X <sub>1.4</sub>	X <sub>1.5</sub>	TX <sub>1</sub>
1	4	5	3	4	5	21
2	3	3	3	2	2	13
3	3	4	4	4	3	18
4	4	4	3	4	3	18
5	5	5	4	5	5	24
6	3	4	3	3	3	16
7	4	4	3	4	4	19
8	4	4	3	3	3	17
9	4	3	4	3	4	18
10	3	4	4	4	3	18
Jml	37	40	34	36	35	182

**Citra Perusahaan ( $X_2$ )**

Res	X <sub>2.1</sub>	X <sub>2.2</sub>	X <sub>2.3</sub>	X <sub>2.4</sub>	TX <sub>2</sub>
1	4	5	3	5	17
2	3	2	3	3	11
3	3	4	4	4	15
4	4	3	3	3	13
5	4	5	5	5	19
6	4	4	3	3	14
7	4	4	3	4	15
8	3	4	4	4	15
9	3	4	4	4	15
10	3	4	4	3	14
Jml	35	39	36	38	148

### Lampiran 03. Gambaran Umum Responden

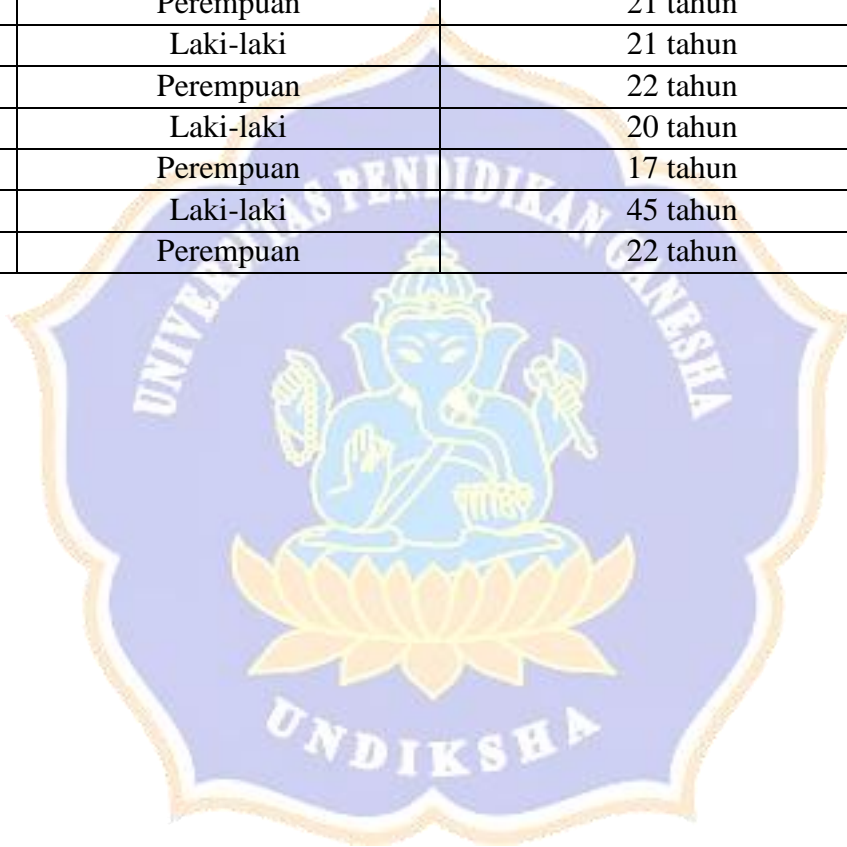
#### Hasil Data Gambaran Umum Responden

No.	Jenis Kelamin	Usia
1	Perempuan	23 tahun
2	Perempuan	18 tahun
3	Perempuan	21 tahun
4	Perempuan	22 tahun
5	Perempuan	22 tahun
6	Laki-laki	21 tahun
7	Laki-laki	21 tahun
8	Laki-laki	22 tahun
9	Perempuan	31 tahun
10	Laki-laki	20 tahun
11	Perempuan	22 tahun
12	Laki-laki	27 tahun
13	Laki-laki	19 tahun
14	Perempuan	21 tahun
15	Perempuan	19 tahun
16	Perempuan	19 tahun
17	Perempuan	47 tahun
18	Perempuan	40 tahun
19	Laki-laki	17 tahun
20	Perempuan	41 tahun
21	Perempuan	21 tahun
22	Laki-laki	20 tahun
23	Perempuan	44 tahun
24	Perempuan	28 tahun
25	Perempuan	23 tahun
26	Perempuan	21 tahun
27	Perempuan	18 tahun
28	Perempuan	46 tahun
29	Perempuan	39 tahun
30	Laki-laki	42 tahun
31	Perempuan	30 tahun
32	Laki-laki	24 tahun
33	Perempuan	41 tahun
34	Laki-laki	19 tahun
35	Perempuan	21 tahun
36	Laki-laki	39 tahun
37	Laki-laki	45 tahun
38	Perempuan	22 tahun
39	Perempuan	20 tahun



40	Laki-laki	22 tahun
41	Laki-laki	22 tahun
42	Laki-laki	21 tahun
43	Laki-laki	40 tahun
44	Perempuan	21 tahun
45	Perempuan	40 tahun
46	Laki-laki	44 tahun
47	Perempuan	21 tahun
48	Perempuan	50 tahun
49	Laki-laki	20 tahun
50	Perempuan	21 tahun
51	Laki-laki	50 tahun
52	Perempuan	23 tahun
53	Perempuan	44 tahun
54	Laki-laki	20 tahun
55	Perempuan	20 tahun
56	Laki-laki	21 tahun
57	Laki-laki	20 tahun
58	Perempuan	20 tahun
59	Perempuan	21 tahun
60	Perempuan	21 tahun
61	Perempuan	21 tahun
62	Perempuan	22 tahun
63	Laki-laki	49 tahun
64	Laki-laki	19 tahun
65	Perempuan	22 tahun
66	Perempuan	21 tahun
67	Laki-laki	44 tahun
68	Perempuan	47 tahun
69	Laki-laki	50 tahun
70	Perempuan	27 tahun
71	Perempuan	42 tahun
72	Perempuan	22 tahun
73	Perempuan	30 tahun
74	Perempuan	22 tahun
75	Perempuan	35 tahun
76	Laki-laki	47 tahun
77	Perempuan	22 tahun
78	Laki-laki	35 tahun
79	Perempuan	21 tahun
80	Laki-laki	22 tahun
81	Perempuan	22 tahun
82	Perempuan	21 tahun

83	Laki-laki	21 tahun
84	Perempuan	22 tahun
85	Perempuan	21 tahun
86	Perempuan	48 tahun
87	Laki-laki	21 tahun
88	Perempuan	21 tahun
89	Perempuan	20 tahun
90	Perempuan	25 tahun
91	Perempuan	22 tahun
92	Perempuan	21 tahun
93	Perempuan	20 tahun
94	Perempuan	21 tahun
95	Laki-laki	21 tahun
96	Perempuan	22 tahun
97	Laki-laki	20 tahun
98	Perempuan	17 tahun
99	Laki-laki	45 tahun
100	Perempuan	22 tahun





**Lampiran 04. Hasil Data Ordinal Pernyataan Responden Sampel Kecil**

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

No.	Citra Perusahaan (X <sub>2</sub> )				Total
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	
1	4	5	4	4	17
2	5	5	5	5	20
3	4	5	5	4	18
4	3	4	4	3	14
5	5	5	5	5	20

6	5	4	5	4	18
7	5	5	4	5	19
8	3	4	4	3	14
9	5	4	5	5	19
10	5	5	5	4	19
11	4	5	5	4	18
12	3	4	3	4	14
13	4	5	5	5	19
14	4	5	5	5	19
15	4	4	5	5	18
16	3	3	2	3	11
17	4	4	3	4	15
18	5	5	4	5	19
19	5	5	4	5	19
20	4	4	3	4	15
21	2	2	2	3	9
22	4	5	4	5	18
23	5	5	4	5	19
24	4	5	5	5	19
25	4	4	4	3	15
26	5	4	5	4	18
27	4	5	5	4	18
28	3	4	3	4	14
29	5	5	5	4	19
30	4	5	5	4	18

No.	Kepuasan Pelanggan (Y)				Total
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	
1	4	4	5	4	17
2	5	5	4	5	19
3	5	4	5	4	18
4	4	4	3	4	15
5	5	5	4	5	19
6	5	5	4	5	19
7	4	4	5	4	17
8	4	3	4	3	14
9	5	5	4	5	19
10	5	5	5	5	20
11	5	5	4	5	19
12	3	4	3	4	14
13	4	4	5	4	17
14	5	4	5	5	19

15	4	5	4	5	18
16	3	3	2	3	11
17	4	4	3	4	15
18	5	5	5	4	19
19	4	5	5	5	19
20	3	3	4	4	14
21	3	3	2	3	11
22	4	5	5	4	18
23	4	5	4	5	18
24	5	4	5	4	18
25	3	3	3	4	13
26	5	4	4	5	18
27	5	5	4	4	18
28	4	3	4	3	14
29	5	4	5	5	19
30	5	5	4	5	19



**Lampiran 05. Hasil Data Ordinal Pernyataan Responden Sampel Besar**

No.	Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )					Total
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	
1	5	4	4	5	4	22
2	5	5	5	5	5	25
3	5	5	4	5	4	23
4	3	4	3	4	4	18
5	5	5	4	5	5	24
6	4	5	4	5	4	22
7	4	5	5	4	4	22
8	3	4	3	4	3	17
9	5	5	4	5	5	24
10	5	4	5	4	5	23
11	4	5	5	4	4	22
12	3	3	2	3	3	14
13	4	5	5	5	4	23
14	5	5	5	4	5	24
15	4	5	5	4	4	22
16	2	3	3	3	3	14
17	3	4	4	4	4	19
18	5	4	5	5	5	24
19	5	5	4	5	5	24
20	4	4	4	3	4	19
21	3	3	2	2	3	13
22	5	5	4	4	5	23
23	4	5	4	5	5	23
24	5	5	5	5	5	25
25	4	4	4	4	4	20
26	4	5	5	4	4	22
27	4	5	5	4	5	23
28	4	3	4	4	4	19
29	5	5	5	5	5	25
30	5	5	5	4	5	24
31	3	4	4	4	3	18
32	5	4	5	5	4	23
33	5	4	4	5	5	23
34	4	5	5	4	4	22
35	5	5	5	5	5	25
36	5	4	5	5	5	24
37	4	4	4	3	3	18
38	5	4	3	4	4	20
39	5	5	4	4	5	23

40	5	5	4	4	4	22
41	4	5	5	4	4	22
42	5	5	5	5	4	24
43	5	5	4	5	4	23
44	5	5	4	5	5	24
45	4	5	4	4	5	22
46	4	3	4	3	4	18
47	5	4	5	5	4	23
48	5	5	5	5	5	25
49	5	4	5	5	5	24
50	3	4	5	4	5	21
51	4	4	4	3	4	19
52	3	3	4	4	3	17
53	5	5	5	5	4	24
54	5	5	5	5	5	25
55	4	5	5	4	5	23
56	5	5	5	5	4	24
57	3	4	3	4	3	17
58	5	5	5	5	4	24
59	5	5	4	4	4	22
60	5	5	4	4	4	22
61	5	4	5	4	4	22
62	5	5	5	4	5	24
63	5	4	5	5	5	24
64	3	3	3	2	3	14
65	5	4	5	4	4	22
66	5	5	5	5	5	25
67	5	4	5	4	5	23
68	4	5	5	4	5	23
69	4	4	4	4	4	20
70	5	4	5	5	5	24
71	4	4	3	3	3	17
72	4	4	4	5	4	21
73	4	5	4	4	4	21
74	4	5	5	5	5	24
75	5	5	5	4	5	24
76	4	3	4	4	3	18
77	5	5	5	4	4	23
78	5	5	5	4	4	23
79	3	3	4	3	4	17
80	4	5	5	5	4	23
81	4	5	4	4	4	21
82	4	4	5	5	4	22

83	5	4	5	4	5	23
84	4	4	4	5	4	21
85	3	4	4	3	4	18
86	4	4	4	4	5	21
87	4	5	5	4	4	22
88	4	5	4	5	5	23
89	3	3	4	3	4	17
90	4	3	4	3	4	18
91	5	5	5	5	5	25
92	4	4	4	4	4	20
93	5	5	5	4	5	24
94	4	3	4	4	4	19
95	5	5	5	5	5	25
96	4	5	4	4	4	21
97	5	5	4	4	4	22
98	2	2	3	3	3	13
99	5	5	5	5	5	25
100	4	5	4	5	4	22

No.	Citra Perusahaan (X <sub>2</sub> )				Total
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	
1	4	5	4	4	17
2	5	5	5	5	20
3	4	5	5	4	18
4	3	4	4	3	14
5	5	5	5	5	20
6	5	4	5	4	18
7	5	5	4	5	19
8	3	4	4	3	14
9	5	4	5	5	19
10	5	5	5	4	19
11	4	5	5	4	18
12	3	4	3	4	14
13	4	5	5	5	19
14	4	5	5	5	19
15	4	4	5	5	18
16	3	3	2	3	11
17	4	4	3	4	15
18	5	5	4	5	19
19	5	5	4	5	19
20	4	4	3	4	15
21	2	2	2	3	9



22	4	5	4	5	18
23	5	5	4	5	19
24	4	5	5	5	19
25	4	4	4	3	15
26	5	4	5	4	18
27	4	5	5	4	18
28	3	4	3	4	14
29	5	5	5	4	19
30	4	5	5	4	18
31	3	4	3	4	14
32	5	4	5	4	18
33	5	4	5	5	19
34	4	4	4	5	17
35	5	5	5	5	20
36	5	4	4	5	18
37	4	4	3	3	14
38	4	4	5	5	18
39	5	5	5	5	20
40	5	5	5	5	20
41	5	4	5	4	18
42	4	5	4	4	17
43	4	5	5	4	18
44	5	5	5	5	20
45	5	5	4	4	18
46	4	4	3	4	15
47	4	5	4	5	18
48	5	5	5	5	20
49	5	5	4	5	19
50	4	4	4	5	17
51	4	3	4	4	15
52	4	4	3	3	14
53	5	5	5	4	19
54	5	4	5	5	19
55	4	5	5	5	19
56	5	4	5	4	18
57	3	4	3	4	14
58	5	5	4	5	19
59	5	5	4	4	18
60	5	4	5	4	18
61	4	4	5	4	17
62	5	5	4	5	19
63	5	4	5	5	19
64	3	3	2	3	11

65	5	4	5	5	19
66	5	5	5	5	20
67	4	5	5	4	18
68	5	4	5	4	18
69	4	3	4	4	15
70	5	5	5	5	20
71	4	4	3	4	15
72	4	4	3	5	16
73	4	5	4	4	17
74	5	4	5	4	18
75	5	4	5	5	19
76	3	3	4	3	13
77	4	4	5	4	17
78	4	4	5	4	17
79	3	4	3	3	13
80	5	4	5	4	18
81	5	4	4	4	17
82	4	4	5	4	17
83	5	4	4	4	17
84	4	4	4	4	16
85	4	3	4	3	14
86	4	4	4	4	16
87	4	5	4	5	18
88	4	4	5	4	17
89	3	3	4	3	13
90	4	3	4	4	15
91	5	5	5	5	20
92	5	4	4	5	18
93	5	5	5	5	20
94	4	3	4	3	14
95	5	5	5	5	20
96	4	4	5	4	17
97	4	4	5	4	17
98	3	2	3	3	11
99	5	5	5	4	19
100	5	5	4	4	18

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 06. Deskripsi Data Responden

#### Jenis\_Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Perempuan	65	65.0	65.0	65.0
Laki-laki	35	35.0	35.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

#### Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17 - 30	73	73.0	73.0	73.0
31 - 40	8	8.0	8.0	81.0
41 - 50	19	19.0	19.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	





**Lampiran 07. Hasil Output Perhitungan SPSS for Windows Versi 23.0**  
**Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Citra Perusahaan ( $X_2$ ), dan**  
**Kepuasan Pelanggan (Y)**

**Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Sampel Kecil**

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TYX1
X1.1	Pearson Correlation	1	.624**	.634**	.663**	.823**	.880**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.624**	1	.703**	.655**	.659**	.849**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.634**	.703**	1	.533**	.676**	.841**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.002	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.663**	.655**	.533**	1	.628**	.812**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.823**	.659**	.676**	.628**	1	.883**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TYX1	Pearson Correlation	.880**	.849**	.841**	.812**	.883**	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).

**Hasil Uji Validitas Variabel Citra Perusahaan Sampel Kecil**

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TYX2
X2.1	Pearson Correlation	1	.642**	.633**	.640**	.864**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.642**	1	.693**	.631**	.871**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.633**	.693**	1	.474**	.849**
	Sig. (2-tailed)					
	N	30	30	30	30	30

	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.008	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.640**	.631**	.474**	1	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.008		.000
	N	30	30	30	30	30
TYX2	Pearson Correlation	.864**	.871**	.849**	.794**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

### Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan Sampel Kecil

		Correlations				
		Y1	Y2	Y3	Y4	TY
Y1	Pearson Correlation	1	.648**	.577**	.609**	.860**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	.648**	1	.418*	.755**	.849**
	Sig. (2-tailed)	.000		.022	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	.577**	.418*	1	.394*	.753**
	Sig. (2-tailed)	.001	.022		.031	.000
	N	30	30	30	30	30
Y4	Pearson Correlation	.609**	.755**	.394*	1	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.031		.000
	N	30	30	30	30	30
TY	Pearson Correlation	.860**	.849**	.753**	.822**	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 Variabel Kualitas Pelayanan Sampel Besar

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TYX1
X1.1	Pearson Correlation	1	.576**	.578**	.600**	.621**	.842**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.576**	1	.526**	.553**	.519**	.790**

	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.578**	.526**	1	.529**	.599**	.799**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.600**	.553**	.529**	1	.532**	.800**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.621**	.519**	.599**	.532**	1	.802**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TYX1	Pearson Correlation	.842**	.790**	.799**	.800**	.802**	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).

### Hasil Uji Validitas Variabel Citra Perusahaan Sampel Besar

#### Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TYX2
X2.1	Pearson Correlation	1	.530**	.610**	.597**	.844**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.530**	1	.470**	.591**	.793**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.610**	.470**	1	.457**	.800**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.597**	.591**	.457**	1	.804**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
TYX2	Pearson Correlation	.844**	.793**	.800**	.804**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

### Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan Sampel Besar

		Y1	Y2	Y3	Y4	TY
Y1	Pearson Correlation	1	.526**	.528**	.534**	.813**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.526**	1	.481**	.585**	.801**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.528**	.481**	1	.460**	.793**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.534**	.585**	.460**	1	.788**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
TY	Pearson Correlation	.813**	.801**	.793**	.788**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

### Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Sampel Kecil

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.903	.907	5

### Hasil Uji Reliabilitas Variabel Citra Perusahaan Sampel Kecil

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.862	.867	4

### Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan Sampel Kecil

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.832	.840	4

### Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Sampel Besar

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.865	.866	5

### Hasil Uji Reliabilitas Variabel Citra Perusahaan Sampel Besar

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.823	.826	4

### Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan Sampel Besar

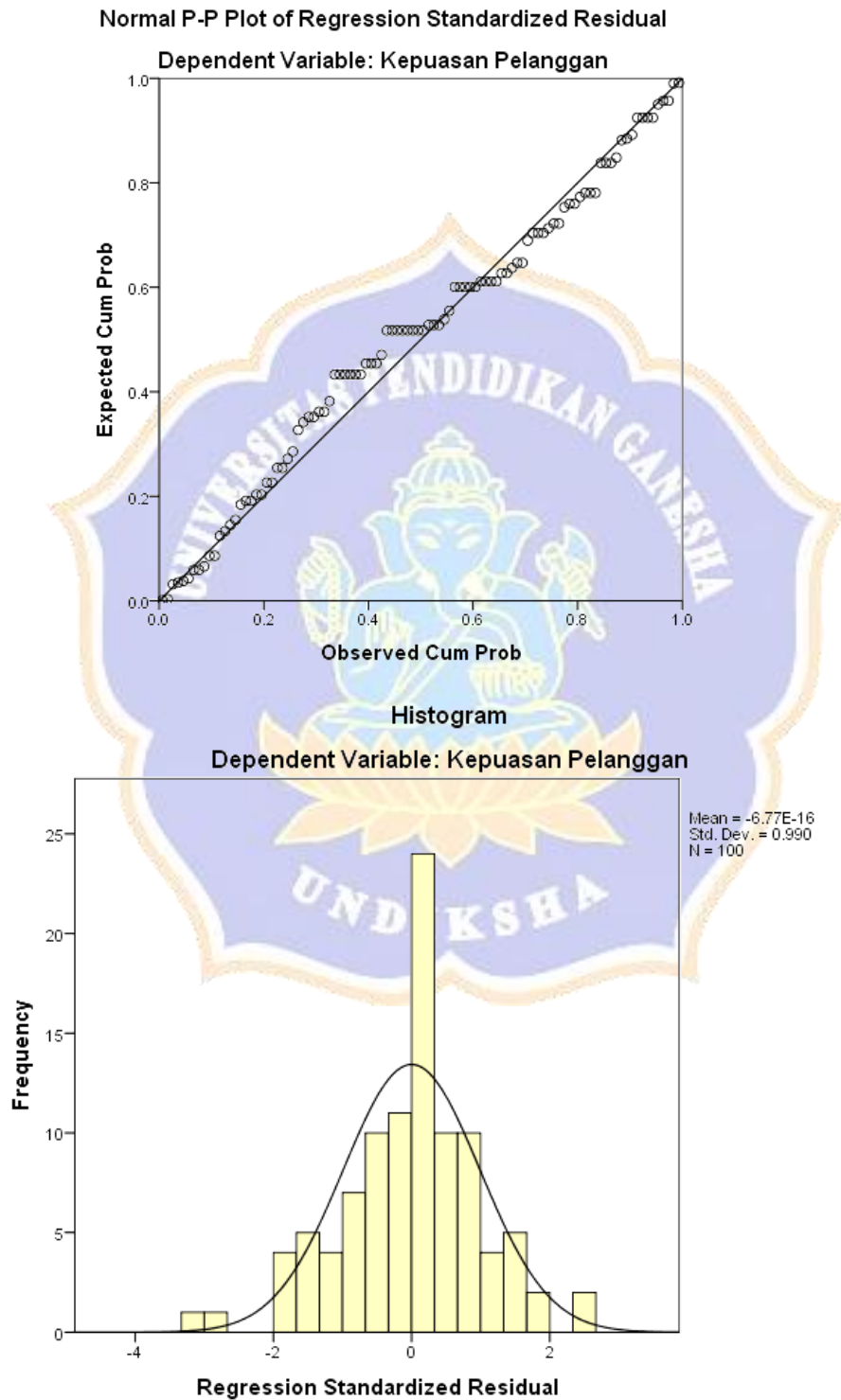
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.807	.812	4

Lampiran 08. Hasil *Output* Perhitungan SPSS for Windows Versi 23.0 Uji  
Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

a. Grafik Histogram *P-Plot*





## b. Kolmogorov-Smirnov (K-S)

## One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.85704858
Most Extreme Differences	Absolute	.102
	Positive	.057
	Negative	-.102
Test Statistic		.102
Asymp. Sig. (2-tailed)		.012 <sup>c</sup>
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.232 <sup>d</sup>
	99% Confidence Interval	
	Lower Bound	.221
	Upper Bound	.243

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

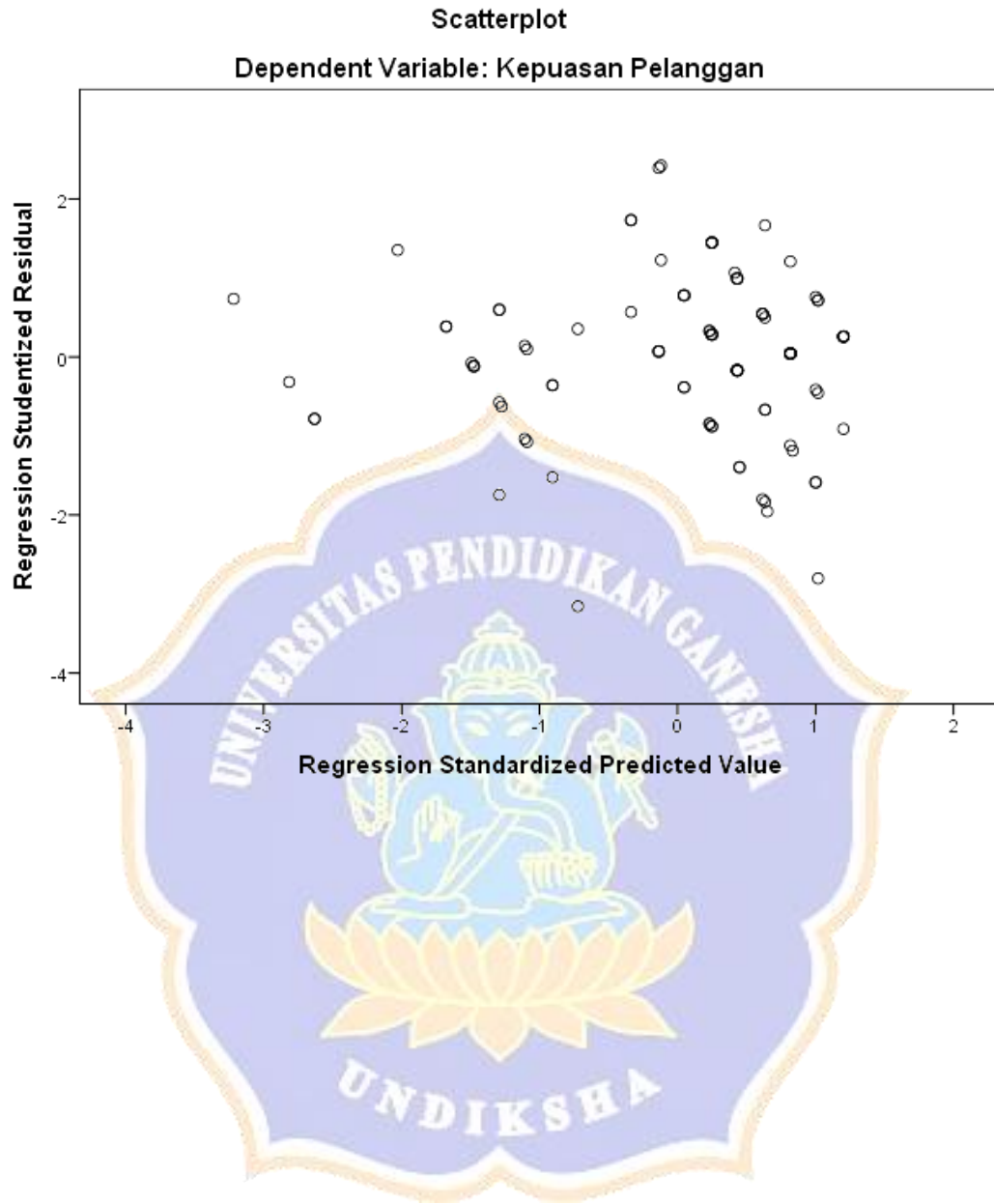
d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

## 2. Uji Multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan	.131	7.611
Citra Perusahaan	.131	7.611

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

3. Uji Heteroskedastisitas



## Lampiran 09. Hasil *Output* Perhitungan SPSS for Windows Versi 23.0

### Analisis Regresi Linear Berganda

#### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. All requested variables entered.

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.927 <sup>a</sup>	.860	.857	.866

a. Predictors: (Constant), Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	444.991	2	222.496	296.789	.000 <sup>b</sup>
	Residual	72.719	97	.750		
	Total	517.710	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Citra Perusahaan, 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	
1	(Constant)	1.499	.652		2.299	.024						
	TX1	.390	.082	.500	4.762	.000	.913	.435	.181	.131	7.611	
	TX2	.426	.101	.443	3.222	.000	.909	.394	.161	.131	7.611	

a. Dependent Variable: TY

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Kualitas Pelayanan	Citra Perusahaan
1	1	2.987	1.000	.00	.00	.00
	2	.012	15.884	.99	.03	.04
	3	.001	49.008	.00	.97	.96

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	10.41	19.78	17.23	2.120	100
Std. Predicted Value	-3.218	1.202	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.092	.353	.142	.049	100
Adjusted Predicted Value	10.32	19.80	17.23	2.126	100
Residual	-2.697	2.061	.000	.857	100
Std. Residual	-3.114	2.380	.000	.990	100
Stud. Residual	-3.155	2.423	.000	1.007	100
Deleted Residual	-2.768	2.174	.000	.888	100
Stud. Deleted Residual	-3.314	2.487	-.002	1.022	100
Mahal. Distance	.137	15.511	1.980	2.483	100
Cook's Distance	.000	.145	.012	.026	100
Centered Leverage Value	.001	.157	.020	.025	100

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan