



LAMPIRAN-LAMPIRAN

**LAMPIRAN 01 : PERBANDINGAN DATA PENJUALAN ANTARA
TIGA CABANG DEALER ASTRA MOTOR DI
BULELENG**

No	Cabang Dealer Astra Motor di Buleleng	Hitungan bulan	Tahun 2019	Tahun 2020
1.	Astra Motor Singaraja	Triwulan pertama	809 unit	680 unit
		Triwulan ke dua	690 unit	200 unit
		Triwulan ke tiga	840 unit	670 unit
		Triwulan ke empat	674 unit	402 unit
2.	Astra Motor Seririt	Triwulan pertama	700 unit	650 unit
		Triwulan ke dua	682 unit	100 unit
		Triwulan ke tiga	710 unit	255 unit
		Triwulan ke empat	604 unit	360 unit
3.	Astra Motor Sangsit	Triwulan pertama	500 unit	400 unit
		Triwulan ke dua	499 unit	100 unit
		Triwulan ke tiga	570 unit	125 unit
		Triwulan ke empat	450 unit	460 unit



LAMPIRAN 02 : KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI ASTRA MOTOR SINGARAJA

Karakteristik Responden:

Nama :
Umur : th
Jenis kelamin :
Pendidikan :
Pekerjaan :
Alamat :

Petunjuk Pengisian

Pilihlah salah satu jawaban dari setiap butir pertanyaan yang dibaca yang paling sesuai dengan pendapat anda dengan memberi tanda cek (\checkmark) pada kolom yang tersedia sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Dengan ketentuan penomoran sebagai berikut:

1. Setuju Setuju (SS)
2. Setuju (S)
3. Ragu-Ragu (RR)
4. Tidak Setuju (TS)
5. Sangat Tidak Setuju (STS)



Pertanyaan Kosioner

No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
A.	KUALITAS PELAYANAN	5	4	3	2	1
1.	Lokasi dealer Astra mudah dijangkau menggunakan alat transportasi.					
2.	Dealer memberikan penyelesaian dan penanganan pelayanan dengan cepat.					
3.	Pegawai dealer tidak membiarkan pelanggannya atau konsumen berdiri lama ketika berada didalam toko.					
4.	Pegawai dealer selalu menjaga kebersihan tokonya.					
5.	Di dealer Astra selalu memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang stastus sosial.					
B.	NILAI PELANGGAN	5	4	3	2	1
1.	Pelanggan maupun konsumen merasa nyaman dalam menggunakan jasa di dealer Astra Motor Singaraja.					
2.	Karyawan didealer Astra bersikap ramah dan sopan kepada pelanggannya maupun ke konsumen lainnya.					
3.	Karyawan dealer mampu memberikan informasi produk atau jasa dengan lengkap.					
4.	Harga yang dibayarkan sesuai dengan pelayanan yang didapat.					
C.	KEPUASAN PELANGGAN	5	4	3	2	1
1.	Konsumen akan datang kembali ketoko karena pelayanan yang didapat sangat baik.					
2.	Pelanggan maupun konsumen selalu mengatakan hal-hal baik tentang pelayanan yang telah diberikan oleh pihak dealer.					
3.	Pelanggan akan selalu tetap melakukan pembelian ketoko karena suku cadangnya original serta harga yang standar.					
4.	Dealer Astra Motor Singaraja sangat menjaga nama baik perusahaan antara pelanggan maupun dengan konsumennya.					

LAMPIRAN 03 : GAMBARAN UMUM RESPONDEN

HASIL DATA GAMBARAN UMUM RESPONDEN

NO	Umur	Jenis Kelamin	Tingkat Pendidikan
1	25 Tahun	Perempuan	SMK
2	26 Tahun	Laki-laki	S1
3	25 Tahun	Laki-laki	S1
4	25 Tahun	Laki-laki	S1
5	25 Tahun	Laki-laki	S1
6	23 Tahun	Perempuan	SMA
7	21 Tahun	Perempuan	SMK
8	22 Tahun	Perempuan	SMA
9	20 Tahun	Perempuan	SMA
10	27 Tahun	Laki-laki	S1
11	22 Tahun	Perempuan	SMA
12	22 Tahun	Laki-laki	SMP
13	30 Tahun	Perempuan	SMK
14	21 Tahun	Perempuan	SMK
15	50 Tahun	Perempuan	S1
16	25 Tahun	Laki-laki	SMA
17	22 Tahun	Laki-laki	SMK
18	22 Tahun	perempuan	SMK
19	25 Tahun	Perempuan	SMK
20	42 Tahun	Laki-laki	SD
21	24 Tahun	Perempuan	SMK
22	50 Tahun	Laki-laki	SD
23	25 Tahun	Laki-laki	S1
24	21 Tahun	Laki-laki	SMK
25	27 Tahun	Perempuan	SMK
26	37 Tahun	Laki-laki	SMK
27	26 Tahun	Laki-laki	SMA
28	23 Tahun	perempuan	SMP
29	40 Tahun	Perempuan	SD
30	22 Tahun	Laki-laki	S1
31	45 Tahun	Perempuan	S1
32	22 Tahun	Perempuan	SMK
33	24 Tahun	Laki-laki	SMK
34	50 Tahun	Laki-laki	SD
35	27 Tahun	perempuan	SMK
36	36 Tahun	Laki-laki	SD
37	60 Tahun	Perempuan	SD
38	21 Tahun	Perempuan	S1
39	24 Tahun	Laki-laki	S1
40	21 Tahun	Perempuan	SMA
41	46 Tahun	Perempuan	SD

42	22 Tahun	Laki-laki	SMK
43	46 Tahun	Laki-laki	S1
44	24 Tahun	Laki-laki	SMK
45	23 Tahun	Laki-laki	SMK
46	26 Tahun	Laki-laki	S1
47	30 Tahun	Laki-laki	S1
48	32 Tahun	Laki-laki	D3
49	22 Tahun	Perempuan	SMA
50	22 Tahun	Perempuan	SMA
51	19 Tahun	Perempuan	SMA
52	21 Tahun	Laki-laki	SMA
53	24 Tahun	Laki-laki	S1
54	38 Tahun	Laki-laki	SMP
55	60 Tahun	Laki-laki	SD
56	40 Tahun	Perempuan	SMA
57	24 Tahun	Laki-laki	SD
58	27 Tahun	Laki-laki	S1
59	22 Tahun	Perempuan	SMP
60	23 Tahun	Perempuan	S1
61	22 Tahun	Perempuan	SMA
62	49 Tahun	Perempuan	SMA
63	21 Tahun	Laki-laki	SMA
64	22 Tahun	Perempuan	SMA
65	22 Tahun	Perempuan	SMA



LAMPIRAN 04 : HASIL DATA PENELITIAN

1. Hasil Kuesioner Untuk Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

Data Ordinal

No.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total
1	4	4	4	4	4	20
2	4	3	4	4	4	19
3	5	5	4	4	5	23
4	4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	4	4	20
6	4	4	4	4	4	20
7	3	3	3	4	3	16
8	4	5	5	4	5	23
9	4	3	4	4	3	18
10	4	3	3	4	3	17
11	4	4	5	5	4	22
12	4	4	4	4	3	19
13	4	4	4	4	4	20
14	4	4	4	4	4	20
15	4	4	4	4	4	20
16	3	4	3	3	4	17
17	5	4	5	5	5	24
18	3	4	4	4	4	19
19	5	4	4	5	4	22
20	4	3	4	4	4	19
21	4	4	3	4	4	19
22	4	4	4	3	4	19
23	4	4	4	4	3	19
24	4	4	4	4	4	20
25	4	4	4	4	4	20
26	4	4	5	4	4	21
27	4	4	4	4	4	20
28	5	5	5	5	5	25
29	4	4	3	3	4	18
30	4	4	4	4	4	20

Data Interval

No.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total
1	2.703	2.600	2.499	2.703	2.549	13.054
2	2.703	1.000	2.499	2.703	2.549	11.454
3	4.370	4.254	2.499	2.703	4.114	17.939
4	2.703	2.600	2.499	2.703	2.549	13.054
5	2.703	2.600	2.499	2.703	2.549	13.054
6	2.703	2.600	2.499	2.703	2.549	13.054
7	1.000	1.000	1.000	2.703	1.000	6.703
8	2.703	4.254	3.998	2.703	4.114	17.772
9	2.703	1.000	2.499	2.703	1.000	9.905
10	2.703	1.000	1.000	2.703	1.000	8.406
11	2.703	2.600	3.998	4.370	2.549	16.220
12	2.703	2.600	2.499	2.703	1.000	11.506
13	2.703	2.600	2.499	2.703	2.549	13.054
14	2.703	2.600	2.499	2.703	2.549	13.054
15	2.703	2.600	2.499	2.703	2.549	13.054
16	1.000	2.600	1.000	1.000	2.549	8.149
17	4.370	2.600	3.998	4.370	4.114	19.451
18	1.000	2.600	2.499	2.703	2.549	11.351
19	4.370	2.600	2.499	4.370	2.549	16.387
20	2.703	1.000	2.499	2.703	2.549	11.454
21	2.703	2.600	1.000	2.703	2.549	11.555
22	2.703	2.600	2.499	1.000	2.549	11.351
23	2.703	2.600	2.499	2.703	1.000	11.506
24	2.703	2.600	2.499	2.703	2.549	13.054
25	2.703	2.600	2.499	2.703	2.549	13.054
26	2.703	2.600	3.998	2.703	2.549	14.553
27	2.703	2.600	2.499	2.703	2.549	13.054
28	4.370	4.254	3.998	4.370	4.114	21.105
29	2.703	2.600	1.000	1.000	2.549	9.852
30	2.703	2.600	2.499	2.703	2.549	13.054

2. Hasil Kuesioner Untuk Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Nilai Pelanggan**Data Ordinal**

No.	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total
1	4	4	4	4	16
2	4	4	4	4	16
3	3	3	3	4	13
4	4	4	4	4	16
5	4	4	4	4	16

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

Data Interval

No.	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total
1	2.499	2.565	2.358	2.447	9.870
2	2.499	2.565	2.358	2.447	9.870
3	1.000	1.000	1.000	2.447	5.447
4	2.499	2.565	2.358	2.447	9.870
5	2.499	2.565	2.358	2.447	9.870
6	2.499	2.565	2.358	2.447	9.870
7	3.998	4.114	3.712	3.899	15.722
8	2.499	2.565	1.000	1.000	7.064
9	2.499	2.565	2.358	2.447	9.870
10	2.499	2.565	2.358	2.447	9.870
11	2.499	2.565	2.358	2.447	9.870
12	3.998	4.114	3.712	3.899	15.722
13	2.499	2.565	2.358	1.000	8.422
14	2.499	2.565	1.000	2.447	8.512
15	1.000	2.565	2.358	1.000	6.923

16	3.998	4.114	3.712	3.899	15.722
17	2.499	2.565	2.358	2.447	9.870
18	2.499	1.000	1.000	2.447	6.946
19	2.499	2.565	3.712	2.447	11.223
20	2.499	2.565	2.358	2.447	9.870
21	2.499	2.565	3.712	2.447	11.223
22	2.499	1.000	2.358	1.000	6.857
23	1.000	1.000	2.358	1.000	5.358
24	2.499	2.565	1.000	1.000	7.064
25	3.998	4.114	2.358	3.899	14.369
26	2.499	2.565	2.358	2.447	9.870
27	3.998	4.114	3.712	3.899	15.722
28	2.499	2.565	2.358	2.447	9.870
29	1.000	2.565	1.000	2.447	7.013
30	1.000	2.565	1.000	2.447	7.013

3. Hasil Kuesioner Untuk Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan

Data Ordinal

No.	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y
1	4	4	5	4	17
2	4	4	4	4	16
3	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	16
5	5	5	5	5	20
6	4	4	4	4	16
7	4	4	4	4	16
8	4	4	4	4	16
9	5	5	4	5	19
10	4	4	4	4	16
11	4	4	4	4	16
12	4	4	3	4	15
13	3	3	3	4	13
14	4	4	4	4	16
15	4	5	5	5	19
16	3	4	4	4	15
17	4	4	4	4	16
18	4	4	4	4	16
19	4	4	4	4	16
20	3	3	4	3	13
21	5	4	5	5	19
22	4	3	3	3	13

23	4	4	4	4	16
24	4	4	4	4	16
25	4	4	4	4	16
26	5	5	4	4	18
27	4	4	4	4	16
28	3	4	3	3	13
29	4	4	4	4	16
30	3	4	3	4	14

Data Interval

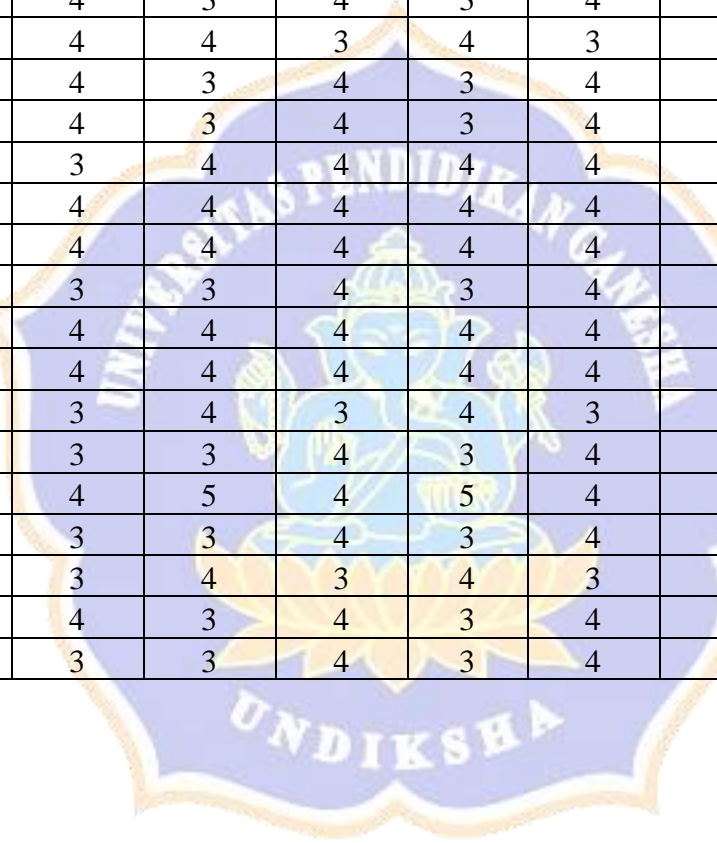
No.	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y
1	2.549	2.703	4.114	2.703	12.068
2	2.549	2.703	2.549	2.703	10.503
3	2.549	2.703	2.549	2.703	10.503
4	2.549	2.703	2.549	2.703	10.503
5	4.114	4.370	4.114	4.370	16.966
6	2.549	2.703	2.549	2.703	10.503
7	2.549	2.703	2.549	2.703	10.503
8	2.549	2.703	2.549	2.703	10.503
9	4.114	4.370	2.549	4.370	15.401
10	2.549	2.703	2.549	2.703	10.503
11	2.549	2.703	2.549	2.703	10.503
12	2.549	2.703	1.000	2.703	8.955
13	1.000	1.000	1.000	2.703	5.703
14	2.549	2.703	2.549	2.703	10.503
15	2.549	4.370	4.114	4.370	15.401
16	1.000	2.703	2.549	2.703	8.955
17	2.549	2.703	2.549	2.703	10.503
18	2.549	2.703	2.549	2.703	10.503
19	2.549	2.703	2.549	2.703	10.503
20	1.000	1.000	2.549	1.000	5.549
21	4.114	2.703	4.114	4.370	15.300
22	2.549	1.000	1.000	1.000	5.549
23	2.549	2.703	2.549	2.703	10.503
24	2.549	2.703	2.549	2.703	10.503
25	2.549	2.703	2.549	2.703	10.503
26	4.114	4.370	2.549	2.703	13.735
27	2.549	2.703	2.549	2.703	10.503
28	1.000	2.703	1.000	1.000	5.703
29	2.549	2.703	2.549	2.703	10.503
30	1.000	2.703	1.000	2.703	7.406

4. Hasil Kuesioner Untuk Analisis Regresi Linier Berganda Variabel Kualitas Pelayanan

Data Ordinal

No.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1
1	4	3	4	3	4	18
2	5	4	5	4	5	23
3	5	5	5	5	5	25
4	4	4	5	4	5	22
5	4	4	4	4	4	20
6	5	4	4	4	4	21
7	4	3	3	3	3	16
8	4	4	4	4	4	20
9	4	4	4	4	4	20
10	4	3	4	3	4	18
11	4	3	3	3	3	16
12	3	4	3	4	3	17
13	3	4	3	4	3	17
14	4	4	4	4	4	20
15	4	4	4	4	4	20
16	4	4	4	4	4	20
17	5	5	5	5	5	25
18	4	4	4	4	4	20
19	4	4	4	4	4	20
20	5	5	5	5	5	25
21	4	4	4	4	4	20
22	3	4	3	4	3	17
23	4	4	4	4	4	20
24	4	4	4	4	4	20
25	4	4	4	4	4	20
26	4	4	4	4	4	20
27	4	3	3	3	3	16
28	4	4	4	4	4	20
29	4	4	4	4	4	20
30	4	4	3	4	3	18
31	5	5	5	5	5	25
32	3	4	4	4	4	19
33	4	4	4	4	4	20
34	4	4	4	4	4	20
35	4	4	4	4	4	20
36	4	4	4	4	4	20
37	3	4	4	4	4	19
38	4	4	3	4	3	18

No.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1
39	4	4	4	4	4	20
40	4	4	4	4	4	20
41	4	3	4	3	4	18
42	4	3	4	3	4	18
43	4	4	4	4	4	20
44	4	3	4	3	4	18
45	4	3	3	3	3	16
46	3	4	3	4	3	17
47	4	4	3	4	3	18
48	4	4	4	4	4	20
49	4	3	4	3	4	18
50	4	4	3	4	3	18
51	4	3	4	3	4	18
52	4	3	4	3	4	18
53	3	4	4	4	4	19
54	4	4	4	4	4	20
55	4	4	4	4	4	20
56	3	3	4	3	4	17
57	4	4	4	4	4	20
58	4	4	4	4	4	20
59	3	4	3	4	3	17
60	3	3	4	3	4	17
61	4	5	4	5	4	22
62	3	3	4	3	4	17
63	3	4	3	4	3	17
64	4	3	4	3	4	18
65	3	3	4	3	4	17



Data Interval

No.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1
1	2.562	1.000	2.541	1.000	2.541	9.645
2	4.192	2.518	4.151	2.518	4.151	17.529
3	4.192	4.120	4.151	4.120	4.151	20.734
4	2.562	2.518	4.151	2.518	4.151	15.898
5	2.562	2.518	2.541	2.518	2.541	12.680
6	4.192	2.518	2.541	2.518	2.541	14.311
7	2.562	1.000	1.000	1.000	1.000	6.562
8	2.562	2.518	2.541	2.518	2.541	12.680
9	2.562	2.518	2.541	2.518	2.541	12.680
10	2.562	1.000	2.541	1.000	2.541	9.645
11	2.562	1.000	1.000	1.000	1.000	6.562
12	1.000	2.518	1.000	2.518	1.000	8.035
13	1.000	2.518	1.000	2.518	1.000	8.035
14	2.562	2.518	2.541	2.518	2.541	12.680
15	2.562	2.518	2.541	2.518	2.541	12.680
16	2.562	2.518	2.541	2.518	2.541	12.680
17	4.192	4.120	4.151	4.120	4.151	20.734
18	2.562	2.518	2.541	2.518	2.541	12.680
19	2.562	2.518	2.541	2.518	2.541	12.680
20	4.192	4.120	4.151	4.120	4.151	20.734
21	2.562	2.518	2.541	2.518	2.541	12.680
22	1.000	2.518	1.000	2.518	1.000	8.035
23	2.562	2.518	2.541	2.518	2.541	12.680
24	2.562	2.518	2.541	2.518	2.541	12.680
25	2.562	2.518	2.541	2.518	2.541	12.680
26	2.562	2.518	2.541	2.518	2.541	12.680
27	2.562	1.000	1.000	1.000	1.000	6.562
28	2.562	2.518	2.541	2.518	2.541	12.680
29	2.562	2.518	2.541	2.518	2.541	12.680
30	2.562	2.518	1.000	2.518	1.000	9.597
31	4.192	4.120	4.151	4.120	4.151	20.734
32	1.000	2.518	2.541	2.518	2.541	11.118
33	2.562	2.518	2.541	2.518	2.541	12.680
34	2.562	2.518	2.541	2.518	2.541	12.680
35	2.562	2.518	2.541	2.518	2.541	12.680
36	2.562	2.518	2.541	2.518	2.541	12.680
37	1.000	2.518	2.541	2.518	2.541	11.118
38	2.562	2.518	1.000	2.518	1.000	9.597
39	2.562	2.518	2.541	2.518	2.541	12.680
40	2.562	2.518	2.541	2.518	2.541	12.680
41	2.562	1.000	2.541	1.000	2.541	9.645

No.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1
42	2.562	1.000	2.541	1.000	2.541	9.645
43	2.562	2.518	2.541	2.518	2.541	12.680
44	2.562	1.000	2.541	1.000	2.541	9.645
45	2.562	1.000	1.000	1.000	1.000	6.562
46	1.000	2.518	1.000	2.518	1.000	8.035
47	2.562	2.518	1.000	2.518	1.000	9.597
48	2.562	2.518	2.541	2.518	2.541	12.680
49	2.562	1.000	2.541	1.000	2.541	9.645
50	2.562	2.518	1.000	2.518	1.000	9.597
51	2.562	1.000	2.541	1.000	2.541	9.645
52	2.562	1.000	2.541	1.000	2.541	9.645
53	1.000	2.518	2.541	2.518	2.541	11.118
54	2.562	2.518	2.541	2.518	2.541	12.680
55	2.562	2.518	2.541	2.518	2.541	12.680
56	1.000	1.000	2.541	1.000	2.541	8.083
57	2.562	2.518	2.541	2.518	2.541	12.680
58	2.562	2.518	2.541	2.518	2.541	12.680
59	1.000	2.518	1.000	2.518	1.000	8.035
60	1.000	1.000	2.541	1.000	2.541	8.083
61	2.562	4.120	2.541	4.120	2.541	15.885
62	1.000	1.000	2.541	1.000	2.541	8.083
63	1.000	2.518	1.000	2.518	1.000	8.035
64	2.562	1.000	2.541	1.000	2.541	9.645
65	1.000	1.000	2.541	1.000	2.541	8.083

5. Hasil Kuesioner Untuk Analisis Regresi Linier Berganda Variabel Nilai Pelanggan

Data Ordinal

No.	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2
1	4	4	4	4	16
2	5	5	4	5	19
3	5	5	5	5	20
4	4	4	4	4	16
5	4	4	4	4	16
6	4	4	5	4	17
7	4	4	4	4	16
8	3	4	3	3	13
9	4	3	4	4	15
10	3	4	3	3	13
11	3	4	3	3	13
12	4	3	4	4	15

No.	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2
13	3	4	3	3	13
14	4	3	4	4	15
15	5	4	5	5	19
16	3	3	3	3	12
17	5	4	5	5	19
18	4	5	4	4	17
19	3	4	4	3	14
20	5	4	5	5	19
21	5	5	4	5	19
22	4	4	4	4	16
23	4	5	4	4	17
24	4	3	4	4	15
25	4	3	4	4	15
26	4	5	5	4	18
27	3	4	3	3	13
28	4	4	4	4	16
29	5	5	5	5	20
30	4	4	5	4	17
31	4	5	5	4	18
32	4	3	4	4	15
33	4	5	5	4	18
34	4	5	5	4	18
35	5	5	5	5	20
36	4	5	5	4	18
37	4	4	4	4	16
38	4	4	4	4	16
39	4	4	4	4	16
40	5	5	5	5	20
41	4	3	4	4	15
42	4	4	4	4	16
43	4	5	4	4	17
44	3	4	3	3	13
45	4	3	4	4	15
46	4	4	4	4	16
47	4	3	4	4	15
48	4	4	4	4	16
49	4	3	4	4	15
50	3	4	3	3	13
51	4	4	4	4	16
52	4	4	4	4	16
53	4	3	4	4	15
54	5	4	5	5	19

No.	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2
55	4	5	5	4	18
56	3	4	3	3	13
57	4	4	5	5	18
58	4	4	4	4	16
59	4	3	4	4	15
60	3	4	3	3	13
61	4	3	4	4	15
62	4	3	4	4	15
63	3	4	3	3	13
64	4	4	4	4	16
65	4	4	4	4	16

Data Interval

No.	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2
1	2.489	2.318	2.363	2.466	9.636
2	3.985	3.637	2.363	3.935	13.919
3	3.985	3.637	3.735	3.935	15.292
4	2.489	2.318	2.363	2.466	9.636
5	2.489	2.318	2.363	2.466	9.636
6	2.489	2.318	3.735	2.466	11.008
7	2.489	2.318	2.363	2.466	9.636
8	1.000	2.318	1.000	1.000	5.318
9	2.489	1.000	2.363	2.466	8.317
10	1.000	2.318	1.000	1.000	5.318
11	1.000	2.318	1.000	1.000	5.318
12	2.489	1.000	2.363	2.466	8.317
13	1.000	2.318	1.000	1.000	5.318
14	2.489	1.000	2.363	2.466	8.317
15	3.985	2.318	3.735	3.935	13.973
16	1.000	1.000	1.000	1.000	4.000
17	3.985	2.318	3.735	3.935	13.973
18	2.489	3.637	2.363	2.466	10.954
19	1.000	2.318	2.363	1.000	6.681
20	3.985	2.318	3.735	3.935	13.973
21	3.985	3.637	2.363	3.935	13.919
22	2.489	2.318	2.363	2.466	9.636
23	2.489	3.637	2.363	2.466	10.954
24	2.489	1.000	2.363	2.466	8.317
25	2.489	1.000	2.363	2.466	8.317
26	2.489	3.637	3.735	2.466	12.326
27	1.000	2.318	1.000	1.000	5.318
28	2.489	2.318	2.363	2.466	9.636

No.	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2
29	3.985	3.637	3.735	3.935	15.292
30	2.489	2.318	3.735	2.466	11.008
31	2.489	3.637	3.735	2.466	12.326
32	2.489	1.000	2.363	2.466	8.317
33	2.489	3.637	3.735	2.466	12.326
34	2.489	3.637	3.735	2.466	12.326
35	3.985	3.637	3.735	3.935	15.292
36	2.489	3.637	3.735	2.466	12.326
37	2.489	2.318	2.363	2.466	9.636
38	2.489	2.318	2.363	2.466	9.636
39	2.489	2.318	2.363	2.466	9.636
40	3.985	3.637	3.735	3.935	15.292
41	2.489	1.000	2.363	2.466	8.317
42	2.489	2.318	2.363	2.466	9.636
43	2.489	3.637	2.363	2.466	10.954
44	1.000	2.318	1.000	1.000	5.318
45	2.489	1.000	2.363	2.466	8.317
46	2.489	2.318	2.363	2.466	9.636
47	2.489	1.000	2.363	2.466	8.317
48	2.489	2.318	2.363	2.466	9.636
49	2.489	1.000	2.363	2.466	8.317
50	1.000	2.318	1.000	1.000	5.318
51	2.489	2.318	2.363	2.466	9.636
52	2.489	2.318	2.363	2.466	9.636
53	2.489	1.000	2.363	2.466	8.317
54	3.985	2.318	3.735	3.935	13.973
55	2.489	3.637	3.735	2.466	12.326
56	1.000	2.318	1.000	1.000	5.318
57	2.489	2.318	3.735	3.935	12.477
58	2.489	2.318	2.363	2.466	9.636
59	2.489	1.000	2.363	2.466	8.317
60	1.000	2.318	1.000	1.000	5.318
61	2.489	1.000	2.363	2.466	8.317
62	2.489	1.000	2.363	2.466	8.317
63	1.000	2.318	1.000	1.000	5.318
64	2.489	2.318	2.363	2.466	9.636
65	2.489	2.318	2.363	2.466	9.636

6. Hasil Kuesioner Untuk Analisis Regresi Linier Berganda Variabel Kepuasan Pelanggan

Data Ordinal

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

No.	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y
39	5	4	4	4	17
40	4	4	5	5	18
41	4	4	4	4	16
42	4	4	4	4	16
43	4	4	4	4	16
44	4	3	3	4	14
45	3	4	3	3	13
46	4	3	4	3	14
47	4	4	4	4	16
48	4	4	4	3	15
49	4	3	4	4	15
50	4	4	3	4	15
51	3	4	4	4	15
52	4	4	4	3	15
53	3	4	3	4	14
54	4	4	4	4	16
55	4	4	4	4	16
56	4	3	4	4	15
57	4	5	5	4	18
58	4	4	4	4	16
59	3	4	4	3	14
60	4	4	3	3	14
61	4	4	4	4	16
62	4	3	3	4	14
63	3	4	4	3	14
64	4	4	4	3	15
65	4	4	4	4	16

Data Interval

No.	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y
1	3.995	2.466	2.383	2.559	11.403
2	3.995	3.935	3.762	4.164	15.856
3	3.995	3.935	3.762	4.164	15.856
4	3.995	3.935	3.762	2.559	14.252
5	2.506	2.466	1.000	2.559	8.531
6	2.506	3.935	3.762	4.164	14.367
7	2.506	1.000	2.383	2.559	8.448
8	2.506	2.466	2.383	1.000	8.355
9	2.506	3.935	2.383	2.559	11.383
10	2.506	2.466	1.000	2.559	8.531
11	2.506	1.000	2.383	2.559	8.448
12	1.000	2.466	1.000	2.559	7.025

No.	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y
13	2.506	2.466	1.000	1.000	6.972
14	2.506	1.000	2.383	1.000	6.889
15	2.506	2.466	3.762	2.559	11.294
16	1.000	2.466	1.000	2.559	7.025
17	3.995	3.935	3.762	2.559	14.252
18	2.506	2.466	2.383	4.164	11.519
19	2.506	1.000	2.383	2.559	8.448
20	3.995	3.935	3.762	4.164	15.856
21	3.995	2.466	3.762	2.559	12.783
22	2.506	1.000	1.000	2.559	7.065
23	2.506	3.935	3.762	2.559	12.762
24	2.506	2.466	2.383	2.559	9.914
25	2.506	1.000	1.000	2.559	7.065
26	2.506	3.935	2.383	2.559	11.383
27	1.000	2.466	1.000	2.559	7.025
28	2.506	2.466	2.383	2.559	9.914
29	3.995	2.466	2.383	2.559	11.403
30	2.506	1.000	2.383	2.559	8.448
31	3.995	2.466	3.762	4.164	14.387
32	2.506	2.466	1.000	2.559	8.531
33	3.995	2.466	2.383	2.559	11.403
34	2.506	3.935	2.383	2.559	11.383
35	3.995	2.466	2.383	2.559	11.403
36	3.995	2.466	2.383	2.559	11.403
37	2.506	2.466	2.383	2.559	9.914
38	1.000	2.466	2.383	1.000	6.849
39	3.995	2.466	2.383	2.559	11.403
40	2.506	2.466	3.762	4.164	12.898
41	2.506	2.466	2.383	2.559	9.914
42	2.506	2.466	2.383	2.559	9.914
43	2.506	2.466	2.383	2.559	9.914
44	2.506	1.000	1.000	2.559	7.065
45	1.000	2.466	1.000	1.000	5.466
46	2.506	1.000	2.383	1.000	6.889
47	2.506	2.466	2.383	2.559	9.914
48	2.506	2.466	2.383	1.000	8.355
49	2.506	1.000	2.383	2.559	8.448
50	2.506	2.466	1.000	2.559	8.531
51	1.000	2.466	2.383	2.559	8.408
52	2.506	2.466	2.383	1.000	8.355
53	1.000	2.466	1.000	2.559	7.025
54	2.506	2.466	2.383	2.559	9.914

No.	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y
55	2.506	2.466	2.383	2.559	9.914
56	2.506	1.000	2.383	2.559	8.448
57	2.506	3.935	3.762	2.559	12.762
58	2.506	2.466	2.383	2.559	9.914
59	1.000	2.466	2.383	1.000	6.849
60	2.506	2.466	1.000	1.000	6.972
61	2.506	2.466	2.383	2.559	9.914
62	2.506	1.000	1.000	2.559	7.065
63	1.000	2.466	2.383	1.000	6.849
64	2.506	2.466	2.383	1.000	8.355
65	2.506	2.466	2.383	2.559	9.914



LAMPIRAN 05 : HASIL *OUTPUT* PERHITUNGAN SPSS

1. Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Kualitas Pelayanan

Output SPSS Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total
X1.1	Pearson Correlation	1	.415*	.480**	.565**	.509**	.780**
	Sig. (2-tailed)		.022	.007	.001	.004	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.415*	1	.452*	.144	.710**	.722**
	Sig. (2-tailed)	.022		.012	.447	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.480**	.452*	1	.598**	.529**	.812**
	Sig. (2-tailed)	.007	.012		.000	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.565**	.144	.598**	1	.256	.673**
	Sig. (2-tailed)	.001	.447	.000		.173	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.509**	.710**	.529**	.256	1	.797**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.003	.173		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.780**	.722**	.812**	.673**	.797**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	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).

Output SPSS Uji Reliabilitas Kuesioner Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.814	5

2. Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Nilai Pelanggan

Output SPSS Uji Validitas Kuesioner Nilai Pelanggan

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total
X2.1	Pearson Correlation	1	.738**	.615**	.669**	.887**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.738**	1	.558**	.708**	.881**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.615**	.558**	1	.500**	.789**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.005	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.669**	.708**	.500**	1	.846**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.005		.000
	N	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.887**	.881**	.789**	.846**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

Output SPSS Uji Reliabilitas Kuesioner Nilai Pelanggan

Reliability Statistics	
Alpha	N of Items
.872	4



3. Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan

Output SPSS Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan

		Correlations				
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Total
Y.1	Pearson Correlation	1	.637**	.554**	.637**	.841**
	Sig. (2-tailed)		.000	.002	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	.637**	1	.511**	.712**	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000		.004	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	.554**	.511**	1	.637**	.804**
	Sig. (2-tailed)	.002	.004		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Y.4	Pearson Correlation	.637**	.712**	.637**	1	.883**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.841**	.844**	.804**	.883**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

Output SPSS Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.863	4

4. Output SPSS Analisis Deskriptif

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
X1_ORDINAL	65	16	25	1253	19.28	2.140
X2_ORDINAL	65	12	20	1043	16.05	2.072
Y_ORDINAL	65	13	20	1035	15.92	1.744
Valid N (listwise)	65					

Kategori Skor Total (Sum)

a. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dari Keseluruhan Alternatif Jawaban

Kuesioner Kualitas Pelayanan

- 1) Apabila jawaban SS diberikan skor 5
- 2) Apabila jawaban S diberikan skor 4
- 3) Apabila jawaban RR diberikan skor 3
- 4) Apabila jawaban TS diberikan skor 2
- 5) Apabila jawaban STS diberikan skor 1

Skor tertinggi = 5

Skor terendah = 1

Jumlah responden = 65

Jumlah pertanyaan = 5

Kategori Total

Skor tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Skor terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Skor tertinggi = $5 \times 5 \times 65 = 1625$

Skor terendah = $1 \times 5 \times 65 = 325$

Kategori Total

$$\text{Interval} = \frac{1625 - 325}{5} = 260$$

Kategori (Total):

Sangat Tinggi : 1369 - 1625

Tinggi : 1108 - 1368

Cukup Tinggi : 847 - 1107

Rendah : 586 - 846

Sangat Rendah : 325 - 585

b. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dari Keseluruhan Alternatif Jawaban

Kuesioner Nilai Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan.

- 1) Apabila jawaban SS diberikan skor 5
- 2) Apabila jawaban S diberikan skor 4
- 3) Apabila jawaban RR diberikan skor 3
- 4) Apabila jawaban TS diberikan skor 2
- 5) Apabila jawaban STS diberikan skor 1

Skor tertinggi = 5

Skor terendah = 1

Jumlah responden = 65

Jumlah pertanyaan = 4

Kategori Total

Skor tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Skor terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Skor tertinggi = $5 \times 4 \times 65 = 1300$

Skor terendah = $1 \times 4 \times 65 = 260$

Kategori Total

$$\text{Interval} = \frac{1300 - 260}{5} = 208$$

Kategori (Total) Harga:

Sangat Tinggi : 1096 - 1300

Tinggi : 887 - 1095

Cukup Tinggi : 678 - 886

Rendah : 469 - 677

Sangat Rendah : 260 - 468

5. Output SPSS Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		65
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.32896459
Most Extreme Differences	Absolute	.076
	Positive	.076
	Negative	-.044
Test Statistic		.076
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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

Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	.655	1.526
	X2	.655	1.526

a. Dependent Variable: Y

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.203	.377		3.186	.002
	X1	.008	.035	.035	.226	.822
	X2	-.022	.040	-.085	-.543	.589

a. Dependent Variable: ABS

6. Output SPSS Analisis Regresi Linier Berganda

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
						F Change	df1	df2	
1	.856 ^a	.732	.724	1.350229	.732	84.779	2	62	.000

a. Predictors: (Constant), X2, X1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	309.125	2	154.563	84.779	.000 ^b
	Residual	113.033	62	1.823		
	Total	422.159	64			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	1.471	.662		2.221	.030			
	X1	.434	.062	.568	6.991	.000	.796	.664	.459
	X2	.340	.071	.389	4.789	.000	.722	.520	.315

a. Dependent Variable: Y

RIWAYAT HIDUP



Ni Luh Paing Septiani Lahir di Singaraja pada tanggal 29 September 1998. Penulis lahir sebagai anak Pertama dari pasangan I Nengah Kantun dan Nyoman Budiasih. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Penulis berasal dari Desa Karangasem, Kecamatan Karangasem, Kabupaten Karangasem, Provinsi Bali. Penulis menyelesaikan pendidikan

taman kanak-kanak di Tk Surapati pada tahun 2005. Melanjutkan pendidikan sekolah dasar di SD No.2 Kampung Baru dan lulus pada tahun 2011. Kemudian melanjutkan sekolah menengah pertama di SMP Negeri 3 Singaraja dan lulus pada tahun 2014. Setelahnya penulis melanjutkan pendidikan di SMK Negeri 1 Singaraja dengan mengambil jurusan Tata Niaga 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 mahasiswi Universitas Pendidikan Ganesha jurusan Manajemen.

