

LAMPIRAN

Lampiran 1. Item Pertanyaan Kuisisioner

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara(i)/Pengguna Jasa Make Up Sapna

Di Tempat

Sehubungan dengan pelaksanaan penelitian ilmiah dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul “pengaruh kepercayaan pelanggan, harga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha jasa Make up sapna”, saya :

Nama : Hima Maulida Tsalitsa

NIM : 2101010147

Prodi : Manajemen

Sehubungan dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara(i) untuk meluangkan waktu mengisi kuisisioner ini secara jujur dan objektif. Data dan informasi yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

Atas partisipasi dan bantuannya, saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya.

Hormat Saya

Hima Maulida Tsalitsa

KUISIONER “PENGARUH KEPERCAYAAN PELANGGAN, HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA USAHA JASA *MAKE UP* SAPNA”

A.	IDENTITAS RESPONDEN					
Nama	:					
Usia	:					
Alamat	:					
Frekuensi Penggunaan Jasa	:					
B.	KEPUASAN PELANGGAN					
No.	Pertanyaan	STS	TS	CS	S	SS
1.	Hasil make up yang diberikan oleh <i>Make Up Sapna</i> sesuai dengan harapan yang saya inginkan.					
2.	Saya berniat menggunakan kembali jasa <i>Make Up Sapna</i> untuk acara-acara lainnya.					
3.	Saya bersedia merekomendasikan jasa <i>Make Up Sapna</i> ke keluarga, teman, tetangga, dan lain-lain.					
C.	KEPERCAYAAN PELANGGAN					
No.	Pertanyaan	STS	TS	CS	S	SS
1.	Saya merasa percaya dalam menggunakan jasa <i>Make Up Sapna</i> .					
2.	Saya merasa percaya <i>Make Up Sapna</i> jujur dalam menangani masalah.					
3.	Saya merasa percaya <i>Make Up Sapna</i> dapat memberikan hasil yang bagus di banding kompetitor.					
4.	Staf <i>Make Up Sapna</i> memiliki sikap yang ramah dan sopan, sehingga saya menyukai usaha jasa ini.					
D.	HARGA					
No.	Pertanyaan	STS	TS	CS	S	SS
1.	Saya dapat menjangkau harga yang telah ditetapkan oleh usaha <i>Make Up Sapna</i> .					
2.	Harga yang ditawarkan <i>Make Up Sapna</i> lebih terjangkau dibandingkan dengan layanan jasa <i>make up</i> yang lain.					
3.	Harga yang ditawarkan <i>Make Up Sapna</i> sesuai dengan kualitas hasil yang diberikan.					
4.	Harga yang ditawarkan oleh <i>Make Up Sapna</i> sesuai dengan manfaat yang dibutuhkan.					
E.	PROMOSI					
No.	Pertanyaan	STS	TS	CS	S	SS
1.	Promosi yang dilakukan mudah saya lihat dan temui.					

2.	Promosi di media sosial membuat saya tertarik untuk menggunakan jasa dari <i>Make Up Sapna</i> .					
3.	Saya merasa promosi <i>Make Up Sapna</i> hadir di waktu yang sesuai dengan kebutuhan saya, sehingga saya tertarik untuk menggunakan layanan jasa ini.					

F.	KUALITAS PELAYANAN					
No.	Pertanyaan	STS	TS	CS	S	SS
1.	<i>Make Up Sapna</i> dapat diandalkan untuk memberikan layanan tepat waktu.					
2.	<i>Make Up Sapna</i> memberikan respon yang cepat dan tanggap dalam menangani permasalahan atau keluhan.					
3.	Saya merasa yakin dan percaya saat menerima layanan dari <i>Make Up Sapna</i> .					
4.	Staf <i>Make Up Sapna</i> memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.					
5.	<i>Make Up Sapna</i> menggunakan produk dan peralatan <i>make up</i> yang berkualitas.					



Lampiran 2. Lembar R Tabel

N	r	N	r	N	r	N	r	N	r	N	r
1	0,997	41	0,301	81	0,216	121	0,177	161	0,154	201	0,138
2	0,95	42	0,297	82	0,215	122	0,176	162	0,153	202	0,137
3	0,878	43	0,294	83	0,213	123	0,176	163	0,153	203	0,137
4	0,811	44	0,291	84	0,212	124	0,175	164	0,152	204	0,137
5	0,754	45	0,288	85	0,211	125	0,174	165	0,152	205	0,136
6	0,707	46	0,285	86	0,21	126	0,174	166	0,151	206	0,136
7	0,666	47	0,282	87	0,208	127	0,173	167	0,151	207	0,136
8	0,632	48	0,279	88	0,207	128	0,172	168	0,151	208	0,135
9	0,602	49	0,276	89	0,206	129	0,172	169	0,15	209	0,135
10	0,576	50	0,273	90	0,205	130	0,171	170	0,15	210	0,135
11	0,553	51	0,271	91	0,204	131	0,17	171	0,149	211	0,134
12	0,532	52	0,268	92	0,203	132	0,17	172	0,149	212	0,134
13	0,514	53	0,266	93	0,202	133	0,169	173	0,148	213	0,134
14	0,497	54	0,263	94	0,201	134	0,168	174	0,148	214	0,134
15	0,482	55	0,261	95	0,2	135	0,168	175	0,148	215	0,133
16	0,468	56	0,259	96	0,199	136	0,167	176	0,147	216	0,133
17	0,456	57	0,256	97	0,198	137	0,167	177	0,147	217	0,133
18	0,444	58	0,254	98	0,197	138	0,166	178	0,146	218	0,132
19	0,433	59	0,252	99	0,196	139	0,165	179	0,146	219	0,132
20	0,423	60	0,25	100	0,195	140	0,165	180	0,146	220	0,132
21	0,413	61	0,248	101	0,194	141	0,164	181	0,145	221	0,131
22	0,404	62	0,246	102	0,193	142	0,164	182	0,145	222	0,131
23	0,396	63	0,244	103	0,192	143	0,163	183	0,144	223	0,131
24	0,388	64	0,242	104	0,191	144	0,163	184	0,144	224	0,131
25	0,381	65	0,24	105	0,19	145	0,162	185	0,144	225	0,13
26	0,374	66	0,239	106	0,189	146	0,161	186	0,143	226	0,13
27	0,367	67	0,237	107	0,188	147	0,161	187	0,143	227	0,13
28	0,361	68	0,235	108	0,187	148	0,16	188	0,142	228	0,129
29	0,355	69	0,234	109	0,187	149	0,16	189	0,142	229	0,129
30	0,349	70	0,232	110	0,186	150	0,159	190	0,142	230	0,129
31	0,344	71	0,23	111	0,185	151	0,159	191	0,141	231	0,129
32	0,339	72	0,229	112	0,184	152	0,158	192	0,141	232	0,128
33	0,334	73	0,227	113	0,183	153	0,158	193	0,141	233	0,128
34	0,329	74	0,226	114	0,182	154	0,157	194	0,14	234	0,128
35	0,325	75	0,224	115	0,182	155	0,157	195	0,14	235	0,127
36	0,32	76	0,223	116	0,181	156	0,156	196	0,139	236	0,127
37	0,316	77	0,221	117	0,18	157	0,156	197	0,139	237	0,127
38	0,312	78	0,22	118	0,179	158	0,155	198	0,139	238	0,127
39	0,308	79	0,219	119	0,179	159	0,155	199	0,138	239	0,126
40	0,304	80	0,217	120	0,178	160	0,154	200	0,138	240	0,126

Lampiran 3. Lembar t tabel

df	0,05	0,025	df	0,05	0,025	df	0,05	0,025	df	0,05	0,025
1	6,314	12,706	53	1,674	2,006	105	1,659	1,983	157	1,655	1,975
2	2,92	4,303	54	1,674	2,005	106	1,659	1,983	158	1,655	1,975
3	2,353	3,182	55	1,673	2,004	107	1,659	1,982	159	1,654	1,975
4	2,132	2,776	56	1,673	2,003	108	1,659	1,982	160	1,654	1,975
5	2,015	2,571	57	1,672	2,002	109	1,659	1,982	161	1,654	1,975
6	1,943	2,447	58	1,672	2,002	110	1,659	1,982	162	1,654	1,975
7	1,895	2,365	59	1,671	2,001	111	1,659	1,982	163	1,654	1,975
8	1,86	2,306	60	1,671	2,000	112	1,659	1,981	164	1,654	1,975
9	1,833	2,262	61	1,67	2,000	113	1,658	1,981	165	1,654	1,974
10	1,812	2,228	62	1,67	1,999	114	1,658	1,981	166	1,654	1,974
11	1,796	2,201	63	1,669	1,998	115	1,658	1,981	167	1,654	1,974
12	1,782	2,179	64	1,669	1,998	116	1,658	1,981	168	1,654	1,974
13	1,771	2,16	65	1,669	1,997	117	1,658	1,980	169	1,654	1,974
14	1,761	2,145	66	1,668	1,997	118	1,658	1,980	170	1,654	1,974
15	1,753	2,131	67	1,668	1,996	119	1,658	1,980	171	1,654	1,974
16	1,746	2,12	68	1,668	1,995	120	1,658	1,980	172	1,654	1,974
17	1,74	2,11	69	1,667	1,995	121	1,658	1,980	173	1,654	1,974
18	1,734	2,101	70	1,667	1,994	122	1,657	1,980	174	1,654	1,974
19	1,729	2,093	71	1,667	1,995	123	1,657	1,979	175	1,654	1,974
20	1,725	2,086	72	1,666	1,993	124	1,657	1,979	176	1,654	1,974
21	1,721	2,08	73	1,666	1,993	125	1,657	1,979	177	1,654	1,973
22	1,717	2,074	74	1,666	1,993	126	1,657	1,979	178	1,653	1,973
23	1,714	2,069	75	1,665	1,992	127	1,657	1,979	179	1,653	1,973
24	1,711	2,064	76	1,665	1,992	128	1,657	1,979	180	1,653	1,973
25	1,708	2,06	77	1,665	1,991	129	1,657	1,979	181	1,653	1,973
26	1,706	2,056	78	1,665	1,991	130	1,657	1,978	182	1,653	1,973
27	1,703	2,052	79	1,664	1,99	131	1,657	1,978	183	1,654	1,973
28	1,701	2,048	80	1,664	1,99	132	1,656	1,978	184	1,653	1,973
29	1,699	2,045	81	1,664	1,99	133	1,656	1,978	185	1,653	1,973
30	1,697	2,042	82	1,664	1,989	134	1,656	1,978	186	1,653	1,973
31	1,696	2,04	83	1,663	1,989	135	1,656	1,978	187	1,653	1,973
32	1,694	2,037	84	1,663	1,989	136	1,656	1,978	188	1,653	1,973
33	1,692	2,035	85	1,663	1,988	137	1,656	1,977	189	1,654	1,973
34	1,691	2,032	86	1,663	1,988	138	1,656	1,977	190	1,653	1,973
35	1,69	2,03	87	1,663	1,988	139	1,656	1,977	191	1,653	1,972
36	1,688	2,028	88	1,662	1,987	140	1,656	1,977	192	1,653	1,972
37	1,687	2,026	89	1,662	1,987	141	1,656	1,977	193	1,653	1,972
38	1,686	2,024	90	1,662	1,987	142	1,656	1,977	194	1,653	1,972
39	1,685	2,023	91	1,662	1,986	143	1,656	1,977	195	1,654	1,972
40	1,684	2,021	92	1,662	1,986	144	1,656	1,977	196	1,653	1,972
41	1,683	2,02	93	1,661	1,986	145	1,655	1,976	197	1,653	1,972
42	1,682	2,018	94	1,661	1,986	146	1,655	1,976	198	1,653	1,972
43	1,681	2,017	95	1,661	1,985	147	1,655	1,976	199	1,653	1,972
44	1,68	2,015	96	1,661	1,985	148	1,655	1,976	200	1,653	1,972
45	1,679	2,014	97	1,661	1,985	149	1,655	1,976			
46	1,679	2,014	98	1,661	1,984	150	1,655	1,976			
47	1,678	2,013	99	1,66	1,984	151	1,655	1,976			
48	1,677	2,012	100	1,66	1,984	152	1,655	1,976			
49	1,677	2,011	101	1,66	1,984	153	1,655	1,976			
50	1,676	2,01	102	1,66	1,983	154	1,655	1,975			
51	1,675	2,008	103	1,66	1,983	155	1,655	1,975			
52	1,675	2,007	104	1,66	1,983	156	1,655	1,975			

Lampiran 4. Lembar Durbin Watson

n	k=1		k=2		k=3		k=4		k=5	
	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU
71	1,5865	1,6435	1,5577	1,6733	1,5284	1,7041	1,4987	1,7358	1,4685	1,7685
72	1,5895	1,6457	1,5611	1,6751	1,5323	1,7054	1,5029	1,7366	1,4732	1,7688
73	1,5924	1,6479	1,5645	1,6768	1,5360	1,7067	1,5071	1,7375	1,4778	1,7691
74	1,5953	1,6500	1,5677	1,6785	1,5397	1,7079	1,5112	1,7383	1,4822	1,7694
75	1,5981	1,6521	1,5709	1,6802	1,5432	1,7092	1,5151	1,7390	1,4866	1,7698
76	1,6009	1,6541	1,574	1,6819	1,5467	1,7104	1,5190	1,7399	1,4909	1,7701
77	1,6036	1,6561	1,5771	1,6835	1,5502	1,7117	1,5228	1,7407	1,4950	1,7704
78	1,6063	1,6581	1,5801	1,6851	1,5535	1,7129	1,5265	1,7415	1,4991	1,7708
79	1,6089	1,6601	1,583	1,6867	1,5568	1,7141	1,5302	1,7423	1,5031	1,7712
80	1,6114	1,6620	1,5859	1,6882	1,5600	1,7153	1,5337	1,7430	1,5070	1,7716
81	1,6139	1,6639	1,5888	1,6898	1,5632	1,7164	1,5372	1,7438	1,5109	1,7720
82	1,6164	1,6657	1,5915	1,6913	1,5663	1,7176	1,5406	1,7446	1,5146	1,7724
83	1,6188	1,6675	1,5942	1,6928	1,5693	1,7187	1,5440	1,7454	1,5183	1,7728
84	1,6212	1,6693	1,5969	1,6942	1,5723	1,7199	1,5472	1,7462	1,5219	1,7732
85	1,6235	1,6711	1,5995	1,6957	1,5752	1,7210	1,5505	1,7470	1,5254	1,7736
86	1,6258	1,6728	1,6021	1,6971	1,5780	1,7221	1,5536	1,7478	1,5289	1,7740
87	1,628	1,6745	1,6046	1,6985	1,5808	1,7232	1,5567	1,7485	1,5322	1,7745
88	1,6302	1,6762	1,6071	1,6999	1,5836	1,7243	1,5597	1,7493	1,5356	1,7749
89	1,6324	1,6778	1,6095	1,7013	1,5863	1,7254	1,5627	1,7501	1,5388	1,7754
90	1,6345	1,6794	1,6119	1,7026	1,5889	1,7264	1,5656	1,7508	1,5420	1,7758
91	1,6366	1,6810	1,6143	1,7040	1,5915	1,7275	1,5685	1,7516	1,5452	1,7763
92	1,6387	1,6826	1,6166	1,7053	1,5941	1,7285	1,5713	1,7523	1,5482	1,7767
93	1,6407	1,6841	1,6188	1,7066	1,5966	1,7295	1,5741	1,7531	1,5513	1,7772
94	1,6427	1,6857	1,6211	1,7078	1,5991	1,7306	1,5768	1,7538	1,5542	1,7776
95	1,6447	1,6872	1,6233	1,7091	1,6015	1,7316	1,5795	1,7546	1,5572	1,7781
96	1,6466	1,6887	1,6254	1,7103	1,6039	1,7326	1,5821	1,7553	1,5600	1,7785
97	1,6485	1,6901	1,6275	1,7116	1,6063	1,7335	1,5847	1,7560	1,5628	1,7790
98	1,6504	1,6916	1,6296	1,7128	1,6086	1,7345	1,5872	1,7567	1,5656	1,7795
99	1,6522	1,6930	1,6317	1,7140	1,6108	1,7355	1,5897	1,7575	1,5683	1,7799
100	1,654	1,6944	1,6337	1,7152	1,6131	1,7364	1,5922	1,7582	1,571	1,7804
101	1,6558	1,6958	1,6357	1,7163	1,6153	1,7374	1,5946	1,7589	1,5736	1,7809
102	1,6576	1,6971	1,6376	1,7175	1,6174	1,7383	1,5969	1,7596	1,5762	1,7813
103	1,6593	1,6985	1,6396	1,7186	1,6196	1,7392	1,5993	1,7603	1,5788	1,7818
104	1,661	1,6998	1,6415	1,7198	1,6217	1,7402	1,6016	1,7610	1,5813	1,7823
105	1,6627	1,7011	1,6433	1,7209	1,6237	1,7411	1,6038	1,7617	1,5837	1,7827
106	1,6644	1,7024	1,6452	1,7220	1,6258	1,7420	1,6061	1,7624	1,5861	1,7832
107	1,666	1,7037	1,647	1,7231	1,6277	1,7428	1,6083	1,7631	1,5885	1,7837
108	1,6676	1,7050	1,6488	1,7241	1,6297	1,7437	1,6104	1,7637	1,5909	1,7841
109	1,6692	1,7062	1,6505	1,7252	1,6317	1,7446	1,6125	1,7644	1,5932	1,7846
110	1,6708	1,7074	1,6523	1,7262	1,6336	1,7455	1,6146	1,7651	1,5955	1,7851

Lampiran 5. Tabulasi Data Jawaban Responden

A. Kepercayaan Pelanggan

NO	KEPERCAYAAN PELANGGAN				TOTAL X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	
1	5	5	4	5	19
2	5	5	5	4	19
3	5	5	5	5	20
4	4	4	5	5	18
5	4	5	5	5	19
6	4	3	4	5	16
7	4	4	4	5	17
8	4	4	5	5	18
9	4	5	4	5	18
10	5	4	5	4	18
11	4	4	4	4	16
12	5	5	5	5	20
13	4	3	4	5	16
14	3	4	5	3	15
15	4	4	4	4	16
16	4	4	4	5	17
17	5	5	4	5	19
18	5	4	4	4	17
19	4	4	5	5	18
20	4	5	4	5	18
21	5	4	5	5	19
22	4	4	4	4	16
23	4	4	3	4	15
24	5	5	5	5	20
25	4	4	4	4	16
26	4	4	3	5	16
27	5	4	4	5	18
28	4	4	5	5	18
29	4	5	4	4	17
30	5	4	5	5	19
31	5	5	5	5	20
32	5	5	5	5	20
33	4	5	5	4	18
34	4	5	4	5	18
35	4	5	4	5	18
36	5	4	5	4	18
37	5	5	4	5	19
38	4	4	5	5	18
39	4	4	4	5	17
40	5	4	4	5	18

41	5	3	5	5	18
42	4	5	4	4	17
43	4	4	4	5	17
44	4	3	3	4	14
45	4	3	3	4	14
46	4	4	4	3	15
47	4	4	5	4	17
48	4	3	4	4	15
49	4	4	5	4	17
50	4	5	4	3	16
51	5	5	4	5	19
52	4	4	5	5	18
53	5	5	3	4	17
54	5	3	4	4	16
55	4	5	5	5	19
56	4	5	4	4	17
57	4	5	5	5	19
58	5	4	5	5	19
59	5	5	4	5	19
60	5	5	5	5	20
61	4	5	4	5	18
62	5	5	5	5	20
63	5	5	5	5	20
64	5	5	5	5	20
65	5	5	5	5	20
66	4	5	4	5	18
67	5	5	5	5	20
68	5	5	5	5	20
69	5	5	5	5	20
70	5	4	5	5	19
71	5	5	5	5	20
72	5	5	4	5	19
73	5	4	5	5	19
74	5	5	4	5	19
75	5	5	5	4	19
76	5	5	5	5	20
77	5	5	5	5	20
78	5	4	5	5	19
79	5	5	5	5	20
80	5	5	5	5	20
81	5	5	5	5	20
82	5	5	5	5	20
83	5	5	5	5	20
84	4	5	5	5	19
85	5	5	5	5	20
86	5	5	5	4	19



B. Harga

NO	HARGA				TOTAL X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	
1	4	5	5	5	19
2	5	5	5	5	20
3	5	5	5	4	19
4	4	5	4	5	18
5	3	3	5	5	16
6	5	4	4	4	17
7	5	5	5	5	20
8	4	4	5	5	18
9	5	4	5	4	18
10	5	5	5	4	19
11	4	4	4	4	16
12	4	4	4	4	16
13	4	4	5	5	18
14	4	5	5	3	17
15	4	4	4	4	16
16	4	5	5	4	18
17	5	4	5	5	19
18	5	5	5	4	19
19	5	4	5	4	18
20	5	5	5	4	19
21	5	5	5	5	20
22	5	4	4	4	17
23	3	3	3	4	13
24	5	5	5	5	20
25	4	4	4	4	16
26	3	3	4	4	14
27	5	4	5	4	18
28	4	5	5	5	19
29	5	4	5	4	18
30	5	4	4	4	17
31	5	5	5	5	20
32	5	4	5	4	18
33	5	5	4	4	18
34	5	4	4	5	18
35	4	4	5	5	18
36	4	4	5	5	18
37	4	4	4	4	16
38	4	5	5	4	18
39	4	4	5	3	16
40	5	4	4	4	17

41	4	5	5	4	18
42	4	4	5	5	18
43	5	4	4	4	17
44	3	4	3	4	14
45	4	3	3	4	14
46	5	5	3	3	16
47	5	5	5	5	20
48	4	4	4	3	15
49	5	4	4	4	17
50	4	4	4	4	16
51	4	4	3	4	15
52	5	5	4	4	18
53	4	4	4	4	16
54	5	5	5	5	20
55	3	4	3	4	14
56	5	5	5	4	19
57	5	5	5	5	20
58	5	3	5	4	17
59	4	4	5	5	18
60	5	4	5	3	17
61	5	5	4	4	18
62	4	5	3	4	16
63	5	5	4	5	19
64	4	5	4	5	18
65	5	5	5	5	20
66	5	5	5	5	20
67	5	4	5	5	19
68	5	5	5	5	20
69	5	5	4	5	19
70	5	5	5	5	20
71	5	5	5	5	20
72	5	4	5	4	18
73	4	5	5	4	18
74	5	5	5	5	20
75	5	5	4	5	19
76	5	4	5	5	19
77	5	5	4	5	19
78	5	5	5	4	19
79	5	5	5	5	20
80	5	4	5	5	19
81	5	5	5	4	19
82	5	5	5	5	20
83	4	5	5	5	19
84	5	5	4	5	19
85	4	4	5	4	17
86	4	5	5	5	19

C. Promosi

NO	PROMOSI			TOTAL X3
	X3.1	X3.2	X3.3	
1	5	5	5	15
2	5	5	5	15
3	5	5	5	15
4	4	4	5	13
5	5	4	5	14
6	5	4	4	13
7	4	4	4	12
8	4	4	5	13
9	5	4	4	13
10	4	4	5	13
11	4	4	4	12
12	4	4	4	12
13	3	4	4	11
14	4	5	4	13
15	4	4	4	12
16	4	4	5	13
17	5	4	4	13
18	5	4	4	13
19	5	4	4	13
20	5	4	4	13
21	5	5	5	15
22	4	4	4	12
23	3	4	3	10
24	5	5	5	15
25	4	4	4	12
26	5	5	5	15
27	5	4	4	13
28	3	4	4	11
29	5	4	4	13
30	4	4	4	12
31	5	5	5	15
32	4	5	5	14
33	5	5	5	15
34	5	5	4	14
35	4	5	4	13
36	4	5	4	13
37	4	5	5	14
38	4	4	5	13
39	4	5	5	14
40	4	5	4	13

41	4	5	4	13
42	4	4	3	11
43	5	4	4	13
44	3	4	4	11
45	4	3	4	11
46	5	3	3	11
47	5	5	5	15
48	4	4	4	12
49	3	3	3	9
50	3	4	5	12
51	4	4	3	11
52	4	5	5	14
53	5	4	4	13
54	4	5	4	13
55	3	5	3	11
56	5	4	5	14
57	5	4	4	13
58	5	5	5	15
59	4	5	5	14
60	5	5	4	14
61	5	5	5	15
62	4	5	4	13
63	4	4	4	12
64	5	4	5	14
65	5	5	5	15
66	4	4	4	12
67	5	5	5	15
68	5	4	5	14
69	5	5	4	14
70	5	5	4	14
71	4	5	5	14
72	5	5	5	15
73	5	5	5	15
74	4	5	5	14
75	5	5	4	14
76	5	5	5	15
77	5	5	5	15
78	5	5	5	15
79	5	4	5	14
80	5	5	4	14
81	5	4	5	14
82	4	5	5	14
83	5	4	5	14
84	5	5	5	15
85	5	5	5	15
86	5	4	5	14



D. Kualitas Pelayanan

NO	KUALITAS PELAYANAN					TOTAL X4
	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X5.5	
1	5	5	5	5	5	25
2	5	4	4	5	5	23
3	5	4	5	5	5	24
4	4	5	5	4	5	23
5	4	5	3	5	5	22
6	4	4	5	5	4	22
7	4	5	4	5	4	22
8	5	4	5	5	4	23
9	5	5	5	5	4	24
10	4	5	5	4	5	23
11	4	4	4	4	5	21
12	4	5	5	4	5	23
13	4	5	4	4	4	21
14	4	5	4	5	4	22
15	4	4	4	4	4	20
16	5	4	4	5	5	23
17	5	4	4	5	4	22
18	5	5	4	4	5	23
19	4	4	4	4	5	21
20	5	4	5	4	4	22
21	5	5	5	5	5	25
22	4	4	4	4	4	20
23	3	4	3	4	3	17
24	5	5	5	5	5	25
25	4	4	4	4	4	20
26	3	4	3	4	4	18
27	5	4	5	4	4	22
28	3	4	4	4	4	19
29	5	5	4	4	4	22
30	4	5	4	4	5	22
31	5	5	5	5	5	25
32	5	4	4	4	5	22
33	5	4	5	5	5	24
34	4	5	4	5	5	23
35	4	5	5	5	4	23
36	4	4	5	5	5	23
37	5	4	4	5	4	22
38	4	4	5	4	4	21
39	5	4	4	5	4	22
40	4	5	5	3	5	22

41	4	5	5	4	4	22
42	4	5	4	5	4	22
43	4	4	5	5	4	22
44	3	4	4	4	4	19
45	4	3	4	4	4	19
46	4	4	3	3	3	17
47	3	4	3	4	4	18
48	4	4	3	3	4	18
49	5	5	5	5	5	25
50	4	4	4	5	5	22
51	5	5	4	4	4	22
52	3	3	5	5	5	21
53	5	4	4	4	5	22
54	4	4	5	3	4	20
55	3	5	3	5	5	21
56	5	5	5	5	5	25
57	5	3	4	3	5	20
58	5	4	3	4	5	21
59	4	4	5	4	4	21
60	4	3	4	5	5	21
61	4	5	4	4	5	22
62	4	3	5	4	4	20
63	4	4	4	4	4	20
64	4	5	4	4	5	22
65	5	4	3	4	5	21
66	5	4	4	4	4	21
67	5	5	5	5	4	24
68	4	5	5	4	5	23
69	5	5	4	5	5	24
70	5	4	5	5	5	24
71	5	5	5	4	5	24
72	5	4	5	4	5	23
73	5	5	5	5	5	25
74	5	5	4	5	5	24
75	5	4	5	5	5	24
76	4	5	5	5	4	23
77	5	5	5	5	4	24
78	5	5	4	5	5	24
79	5	5	4	5	4	23
80	5	5	5	5	5	25
81	5	5	5	4	5	24
82	5	4	5	5	5	24
83	5	5	5	4	5	24
84	4	5	5	5	5	24
85	5	4	5	5	5	24
86	4	5	5	4	5	23

E. Kepuasan Pelanggan

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

41	4	5	4	13
42	4	4	5	13
43	5	5	5	15
44	5	5	4	14
45	4	5	3	12
46	5	5	5	15
47	5	4	4	13
48	4	5	4	13
49	5	5	5	15
50	5	5	5	15
51	5	5	5	15
52	5	5	5	15
53	5	4	5	14
54	5	5	5	15
55	5	5	5	15
56	5	5	5	15
57	5	5	5	15
58	4	5	5	14
59	5	5	5	15
60	4	4	5	13
61	5	5	5	15
62	5	5	5	15
63	4	5	4	13
64	5	5	5	15
65	5	5	5	15
66	4	5	4	13
67	5	5	5	15
68	5	4	5	14
69	5	5	5	15
70	4	5	5	14
71	5	5	5	15
72	5	5	5	15
73	5	5	5	15
74	5	5	5	15
75	5	5	5	15
76	5	5	5	15
77	5	5	5	15
78	5	5	5	15
79	5	5	5	15
80	5	5	5	15
81	5	5	5	15
82	5	5	5	15
83	5	5	5	15
84	5	5	5	15
85	5	5	5	15
86	4	5	4	13



Lampiran 6. Hasil Uji Instrumen

A. Uji Validitas

1. Kepercayaan Pelanggan

		Correlations				
		P01	P02	P03	P04	TOTAL
P01	Pearson Correlation	1	.331**	.350**	.358**	.711**
	Sig. (2-tailed)		.002	.001	.001	.000
	N	86	86	86	86	86
P02	Pearson Correlation	.331**	1	.284**	.247*	.700**
	Sig. (2-tailed)	.002		.008	.022	.000
	N	86	86	86	86	86
P03	Pearson Correlation	.350**	.284**	1	.286**	.702**
	Sig. (2-tailed)	.001	.008		.008	.000
	N	86	86	86	86	86
P04	Pearson Correlation	.358**	.247*	.286**	1	.660**
	Sig. (2-tailed)	.001	.022	.008		.000
	N	86	86	86	86	86
TOTAL	Pearson Correlation	.711**	.700**	.702**	.660**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	86	86	86	86	86

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
 *. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. Harga

		Correlations				
		P05	P06	P07	P08	TOTAL
P05	Pearson Correlation	1	.419**	.342**	.155	.693**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.153	.000
	N	86	86	86	86	86
P06	Pearson Correlation	.419**	1	.275*	.277**	.711**
	Sig. (2-tailed)	.000		.011	.010	.000
	N	86	86	86	86	86
P07	Pearson Correlation	.342**	.275*	1	.329**	.718**
	Sig. (2-tailed)	.001	.011		.002	.000
	N	86	86	86	86	86
P08	Pearson Correlation	.155	.277**	.329**	1	.634**
	Sig. (2-tailed)	.153	.010	.002		.000
	N	86	86	86	86	86
TOTAL	Pearson Correlation	.693**	.711**	.718**	.634**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	86	86	86	86	86

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
 *. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

3. Promosi

Correlations

		P09	P10	P11	TOTAL
P09	Pearson Correlation	1	.235*	.372**	.734**
	Sig. (2-tailed)		.029	.000	.000
	N	86	86	86	86
P10	Pearson Correlation	.235*	1	.423**	.714**
	Sig. (2-tailed)	.029		.000	.000
	N	86	86	86	86
P11	Pearson Correlation	.372**	.423**	1	.801**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	86	86	86	86
TOTAL	Pearson Correlation	.734**	.714**	.801**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	86	86	86	86

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

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

4. Kualitas Pelayanan

Correlations

		P12	P13	P14	P15	P16	TOTAL
P12	Pearson Correlation	1	.163	.317**	.272*	.312**	.671**
	Sig. (2-tailed)		.133	.003	.011	.003	.000
	N	86	86	86	86	86	86
P13	Pearson Correlation	.163	1	.180	.210	.205	.557**
	Sig. (2-tailed)	.133		.098	.052	.058	.000
	N	86	86	86	86	86	86
P14	Pearson Correlation	.317**	.180	1	.255*	.236*	.660**
	Sig. (2-tailed)	.003	.098		.018	.029	.000
	N	86	86	86	86	86	86
P15	Pearson Correlation	.272*	.210	.255*	1	.221*	.625**
	Sig. (2-tailed)	.011	.052	.018		.041	.000
	N	86	86	86	86	86	86
P16	Pearson Correlation	.312**	.205	.236*	.221*	1	.606**
	Sig. (2-tailed)	.003	.058	.029	.041		.000
	N	86	86	86	86	86	86
TOTAL	Pearson Correlation	.671**	.557**	.660**	.625**	.606**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	86	86	86	86	86	86

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

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

5. Kepuasan Pelanggan

Correlations

		P17	P18	P19	TOTAL
P17	Pearson Correlation	1	.195	.508**	.740**
	Sig. (2-tailed)		.072	.000	.000
	N	86	86	86	86
P18	Pearson Correlation	.195	1	.336**	.673**
	Sig. (2-tailed)	.072		.002	.000
	N	86	86	86	86
P19	Pearson Correlation	.508**	.336**	1	.839**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002		.000
	N	86	86	86	86
TOTAL	Pearson Correlation	.740**	.673**	.839**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	86	86	86	86

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

B. Uji Reliabilitas

1. Kepercayaan Pelanggan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.636	4

2. Harga

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.631	4

3. Promosi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.609	3

4. Kualitas Pelayanan

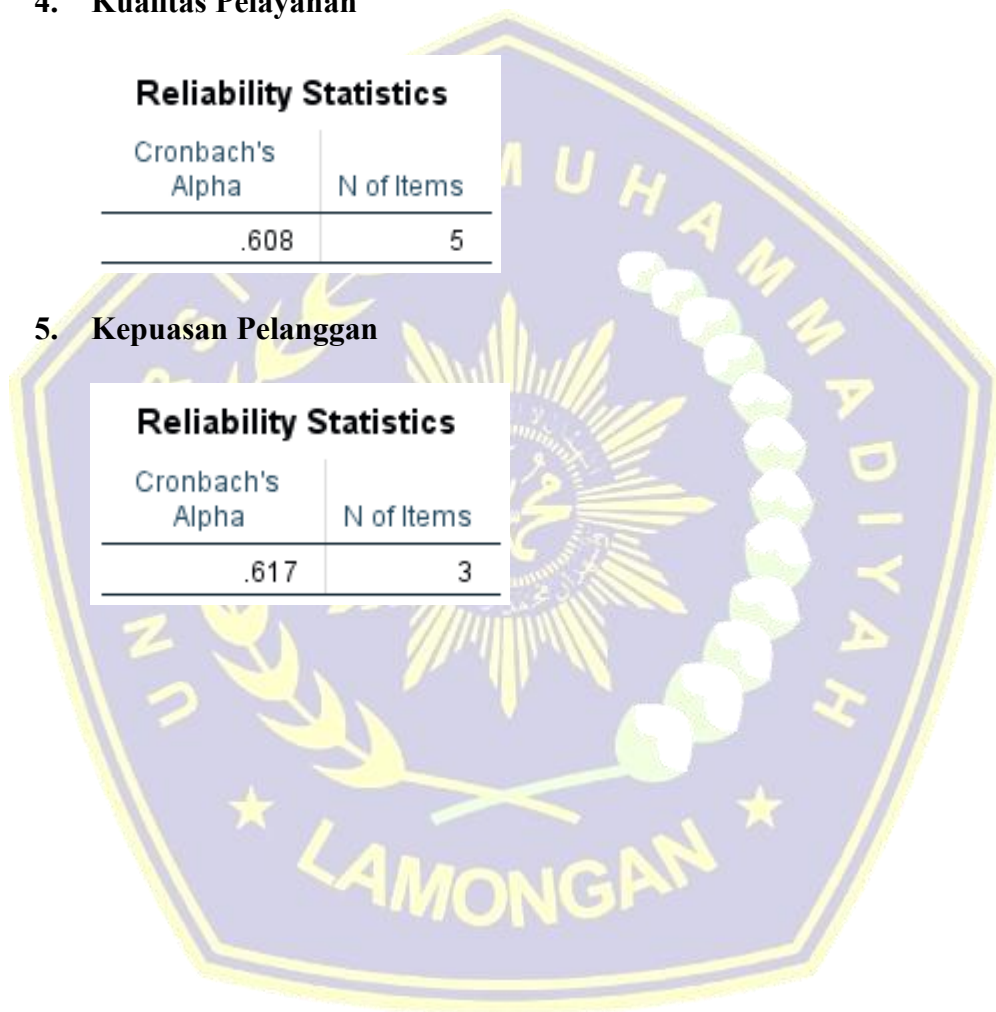
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.608	5

5. Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.617	3



Lampiran 7. Hasil Uji Asumsi Klasik

A. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		86
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.66506528
Most Extreme Differences	Absolute	.064
	Positive	.064
	Negative	-.039
Test Statistic		.064
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

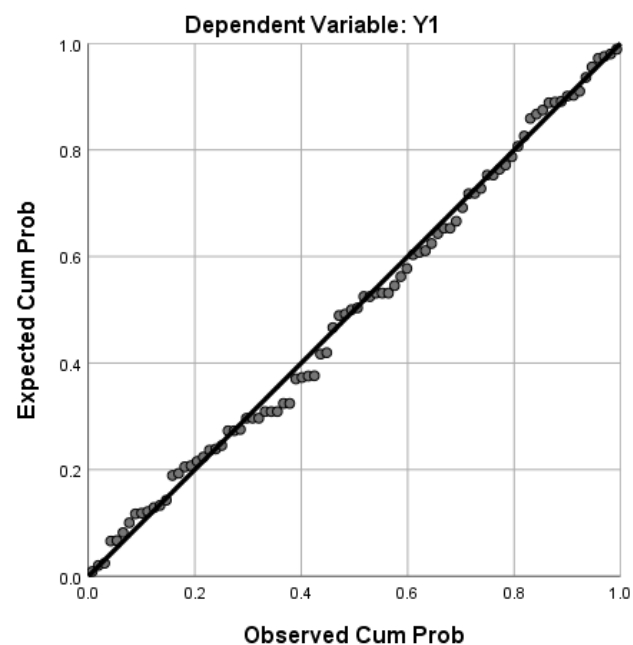
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



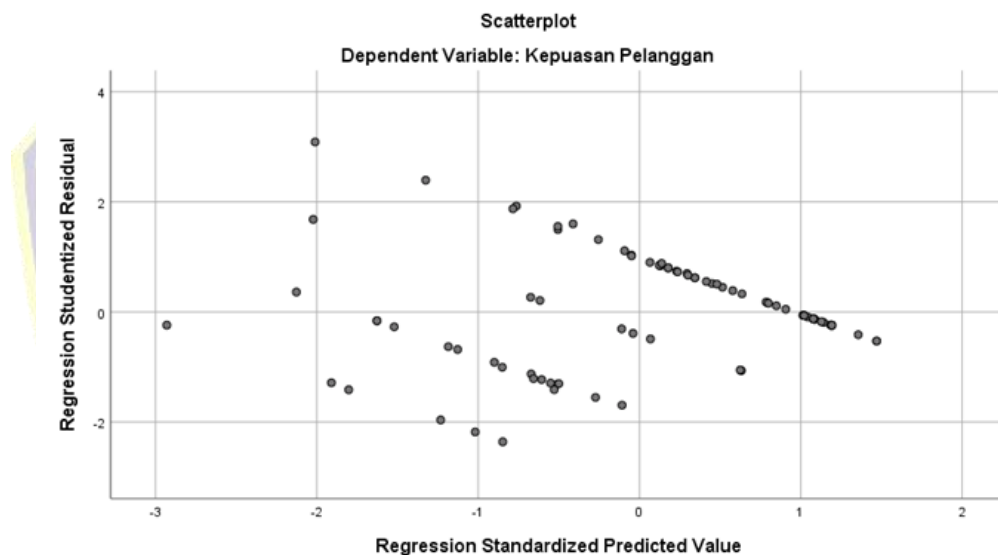
B. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kepercayaan Pelanggan	.374	2.670
	Harga	.415	2.412
	Promosi	.449	2.229
	Kualitas Pelayanan	.430	2.325

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

C. Uji Heteroskedastisitas



Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.900	1.391		6.399	.000
	Kepercayaan Pelanggan	.072	.090	.114	.802	.425
	harga	.065	.078	.110	.840	.403
	promosi	.111	.098	.149	1.132	.261
	kualitas pelayanan	.065	.071	.123	.918	.362

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

D. Uji Autokolerasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.795 ^a	.632	.614	.87742	1.769

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Promosi, Harga, Kepercayaan Pelanggan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan



Lampiran 8. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

A. Uji Koefisien Determinasi (r^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.795 ^a	.632	.614	.87742

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Promosi, Harga, Kepercayaan Pelanggan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

B. Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.601	1.027		2.533	.013
	Kepercayaan Pelanggan	.165	.083	.220	1.998	.049
	Harga	.149	.068	.229	2.185	.032
	Promosi	.217	.090	.244	2.421	.018
	Kualitas Pelayanan	.142	.065	.223	2.169	.033

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Lampiran 9. Surat Permohonan Ijin Melakukan Penelitian



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI LITBANG PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH LAMONGAN
 SK. Menteri RISTEK DIKTI RI Nomor 880/KPT/1/2018
LEMBAGA PENELITIAN & PENGABDIAN MASYARAKAT
 Website : www.umla.ac.id - Email : lppm@umla.ac.id
 Jl. Raya Plalangan - Plosowahyu KM 3, Telp./Fax. (0322) 322356 Lamongan 62251



Lamongan, 4 Desember 2024

Nomor : 334/III.3/AU/F/2024
 Lamp. : -
 Perihal : Permohonan ijin melakukan
 survey awal

Kepada
 Yth. Owner Makeup Sapna Kebalandono
 Babat Lamongan

Di
TEMPAT

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan tugas akhir perkuliahan prodi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Lamongan berupa Skripsi Tahun Ajaran 2024 – 2025.

Bersama ini mohon dengan hormat, ijin untuk bisa melakukan survey awal di instansi yang Bapak / ibu pimpin guna bahan penyusunan proposal karya tulis tersebut di atas, adapun mahasiswa tersebut adalah :

No	Nama	NIM	Gambaran Permasalahan
1	Hima Maulida Tsalitsa	2101010147	Pengaruh Kepercayaan, Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Usaha Jasa Makeup

Demikian surat permohonan kami, atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Kepala LPPM
 Universitas Muhammadiyah Lamongan

Abdul Rokhman., S.Kep., Ns., M.Kep.
 NIK. 19881020201211 056

Tembusan Disampaikan Kepada :
 Yth. 1. Yang Bersangkutan
 2. Arsip.

Lampiran 10. Turnitin *Plagiarisme*

HIMA MAULIDA TSALITSA.docx

ORIGINALITY REPORT

22%

SIMILARITY INDEX

20%

INTERNET SOURCES

12%

PUBLICATIONS

10%

STUDENT PAPERS

