

## **LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner

### **KUESIONER PENELITIAN**

#### **PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

(Hotel Ibis Malioboro Yogyakarta)

Kepada Yth.  
Responden  
Di tempat

Dengan hormat,

Saya adalah mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang sedang melakukan penelitian untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi tentang “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Hotel Ibis Malioboro Yogyakarta”.

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui, apakah Kualitas layanan yang mengupayakan agar para pelanggan memiliki suatu pengalaman yang tak terlupakan ketika sedang atau setelah menginap di Hotel Ibis Malioboro Yogyakarta yang dapat mempengaruhi kepuasan dan membuat loyalitas pelanggan kepada obyek. Saya sangat memerlukan bantuan anda untuk menjawab pernyataan-pernyataan yang diajukan dalam kuisisioner ini. Semua informasi yang diperoleh sebagai hasil dari kuisisioner ini bersifat rahasia dan hanya dipergunakan untuk kepentingan akademis.

Atas kerjasama dan partisipasinya saya mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya,  
Immawan Wahyudi

**I. KARAKTERISTIK RESPONDEN**

Petunjuk:

1. Beri tanda (x) pada jawaban yang paling sesuai menurut anda
2. Bacalah setiap pertanyaan dengan seksama sebelum menjawab.

1. Jenis Kelamin

- a. Pria
- b. Wanita

2. Usia

- a. Di isi sesuai usia responden ( ..... )

3. Jenis Pekerjaan Anda :

- a. PNS
- b. Karyawan Swasta
- c. Karyawan BUMN/BUMD
- d. Wiraswasta
- e. Ibu Rumah Tangga
- f. TNI/POLRI
- g. Mahasiswa
- h. Pelajar
- i. Lainnya..... (sebutkan)

4. Berapa kali anda pernah berkunjung dan menginap di Hotel Ibis Malioboro Yogyakarta dalam satu tahun terakhir?

- a. 2 kali
- b. 3 kali
- c. 4 kali
- d. > 5 kali

## II. PENILAIAN RESPONDEN

Petunjuk:

1. Pilihlah jawaban yang paling sesuai menurut saudara/i dengan memberikan tanda (√) pada kotak yang tersedia
2. Anda hanya dapat memberikan satu jawaban di setiap pernyataan

Keterangan: **SS : Sangat Setuju**    **TS : Tidak Setuju**  
**S : Setuju**                    **STS : Sangat Tidak Setuju**  
**CS : Cukup Setuju**

### Kualitas Layanan

No	Daftar Pernyataan	Penilaian				
		STS	TS	C	S	SS
1	Saya merasa bahwa Hotel Ibis Malioboro ini memiliki ruang kamar yang mewah.					
2	Karyawan Hotel ini bersikap proaktif dalam melayani konsumen.					
3	Hotel Ibis Malioboro ini memberikan garansi kenyamanan kepada konsumen.					
4	Fasilitas Hotel Ibis Malioboro sesuai dengan standar Hotel Bintang 3.					
5	Karyawan memahami keluhan pelanggan ketika mereka merasa kurang nyaman terhadap layanan Hotel Ibis Malioboro.					

### Kepuasan Pelanggan

No	Daftar Pernyataan	Penilaian				
		STS	TS	C	S	SS
1	Terjadinya komunikasi yang baik antar konsumen dengan karyawan pada Hotel Ibis membuat hubungan baik dan kenyamanan di Hotel Ibis Malioboro.					

2	Fasilitas yang ada pada Hotel Ibis Malioboro sesuai dengan yang diharapkan konsumen.					
3	Konsumen pada Hotel Ibis Malioboro sangat merasa puas dengan apa yang diberikan oleh Hotel tersebut.					
4	Tidak ada rasa kecewa bagi pelanggan yang berkunjung dan menginap di Hotel Ibis Malioboro.					

### Loyalitas Pelanggan

No	Daftar Pernyataan	Penilaian				
		STS	TS	C	S	SS
1	Konsumen pada Hotel Ibis Malioboro sangat merasakan kenyamanan dan akan mengulanginya menginap di Hotel Ibis Malioboro.					
2	Dengan semua layanan yang ada di Hotel Ibis malioboro yang sangat baik, membuat pelanggan yang pernah datang akan merekomendasikan Hotel Ibis Malioboro ke semua orang.					
3	Saya akan tetap bertahan pada Hotel Ibis Malioboro dan tidak akan ke Hotel yang lainnya.					

**Terima Kasih Atas Partisipasi Anda.**

## Karakteristik Responden

### Lampiran 2. Jenis kelamin

		Jenis kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	69	57,5	57,5	57,5
	Perempuan	51	42,5	42,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

### Lampiran 3. Usia

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-26	29	24.2	24.2	24.2
	27-36	23	19.2	19.2	43.3
	37-46	34	28.3	28.3	71.7
	47-56	25	20.8	20.8	92.5
	> 56	9	7.5	7.5	100.0
Total		120	100.0	100.0	

### Lampiran 4. Pekerjaan

		Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	15	12.5	12.5	12.5
	Karyawan Swasta	20	16.7	16.7	29.2
	Karyawan BUMN/BUMD	34	28.3	28.3	57.5
	Wirasuasta	11	9.2	9.2	66.7
	Ibu Rumah Tangga	7	5.8	5.8	72.5
	TNI / POLRI	4	3.3	3.3	75.8
	Mahasiswa	16	13.3	13.3	89.2
	Pelajar	13	10.8	10.8	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Lampiran 5. Menginap sebanyak

Menginap_sebanyak					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2 Kali	97	80,8	80,8	80,8
	3 Kali	23	19,2	19,2	100,0
Total		120	100,0	100,0	

Uji Validitas sampel kecil dab besar

Validitas sampel kecil

Lampiran 6. Kualitas Layanan

Correlations		
		Kualitas_Layanan
Kualitas_Layanan1	Pearson Correlation	.803 **
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Kualitas_Layanan2	Pearson Correlation	.887 **
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Kualitas_Layanan3	Pearson Correlation	.832 **
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Kualitas_Layanan4	Pearson Correlation	.879 **
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Kualitas_Layanan5	Pearson Correlation	.790 **
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Kualitas_Layanan	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

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

### Lampiran 7. Kepuasan Pelanggan

Correlations		
		Kepuasan_Pelanggan
Kepuasan_Pelanggan1	Pearson Correlation	.775**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Kepuasan_Pelanggan2	Pearson Correlation	.895**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Kepuasan_Pelanggan3	Pearson Correlation	.892**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Kepuasan_Pelanggan4	Pearson Correlation	.865**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Kepuasan_Pelanggan	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).		

### Lampiran 8. Loyalitas Pelanggan

Correlations		
		Loyalitas_Pelanggan
Loyalitas_Pelanggan1	Pearson Correlation	.893**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Loyalitas_Pelanggan2	Pearson Correlation	.905**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Loyalitas_Pelanggan3	Pearson Correlation	.681**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Loyalitas_Pelanggan	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).		

## Validitas sampel besar

### Lampiran 9. Kualitas Layanan

Correlations		
		Kualitas_Layanan
Kualitas_Layanan1	Pearson Correlation	.700 **
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Kualitas_Layanan2	Pearson Correlation	.807 **
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Kualitas_Layanan3	Pearson Correlation	.831 **
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Kualitas_Layanan4	Pearson Correlation	.811 **
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Kualitas_Layanan5	Pearson Correlation	.747 **
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Kualitas_Layanan	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	120
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).		

### Lampiran 10. Kepuasan Pelanggan

Correlations		
		Kepuasan_Pelanggan
Kepuasan_Pelanggan1	Pearson Correlation	.801 **
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Kepuasan_Pelanggan2	Pearson Correlation	.782 **
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120

Kepuasan_Pelanggan3	Pearson Correlation	.790**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Kepuasan_Pelanggan4	Pearson Correlation	.753**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Kepuasan_Pelanggan	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	120
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).		

### Lampiran 11. Loyalitas Pelanggan

Correlations		
		Loyalitas_Pelanggan
Loyalitas_Pelanggan1	Pearson Correlation	.830**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Loyalitas_Pelanggan2	Pearson Correlation	.815**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Loyalitas_Pelanggan3	Pearson Correlation	.720**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
Loyalitas_Pelanggan	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	120
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).		

### Uji Reliabilitas Sampel Kecil dan Besar

#### Reliabilitas Sampel Kecil

### Lampiran 12. Kualitas Layanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,814	6

Lampiran 13. Kepuasan Pelanggan

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,829	5

Lampiran 14. Loyalitas Pelanggan

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,839	4

**Reliabilitas Sampel Besar**

Lampiran 15. Kualitas Layanan

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,802	6

Lampiran 16. Kepuasan Pelanggan

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,809	5

Lampiran 17. Loyalitas Pelanggan

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,820	4

## Uji Regresi Linear Sederhana

### Lampiran 18. Hipotesis 1

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,445 <sup>a</sup>	,198	,191	3,059

a. Predictors: (Constant), Kualitas\_layanan

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	272,531	1	272,531	29,126	,000 <sup>a</sup>
	Residual	1104,136	118	9,357		
	Total	1376,667	119			

a. Predictors: (Constant), Kualitas\_layanan

b. Dependent Variable: Kepuasan\_pelanggan

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,649	,912		10,582	,000
	Kualitas_layanan	,282	,052	,445	5,397	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_pelanggan

### Lampiran 19. Hipotesis 2

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,267 <sup>a</sup>	,071	,063	2,545

a. Predictors: (Constant), Kualitas\_layanan

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	58,719	1	58,719	9,068	,003 <sup>a</sup>
	Residual	764,073	118	6,475		
	Total	822,792	119			

a. Predictors: (Constant), Kualitas\_layanan

b. Dependent Variable: Loyalitas\_pelanggan

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,534	,759		12,569	,000
	Kualitas_layanan	,131	,043	,267	3,011	,003

a. Dependent Variable: Loyalitas\_pelanggan

### Lampiran 20. Hipotesis 3

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,630 <sup>a</sup>	,397	,392	2,050

a. Predictors: (Constant), Kepuasan\_pelanggan

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	326,727	1	326,727	77,719	,000 <sup>a</sup>
	Residual	496,065	118	4,204		
	Total	822,792	119			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan\_pelanggan

b. Dependent Variable: Loyalitas\_pelanggan

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,726	,814		5,806	,000
Kepuasan_pelanggan	,487	,055	,630	8,816	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas\_pelanggan