

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth.

Bapak/ Ibu/ Sdr/i Responden

di-

Tempat

Assalamualaikum Wr.Wb.

Dengan Hormat,

Saya Rizky Pratama Bagus Pralambang, Mahasiswa S1 Jurusan Manajemen Konsentrasi Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta sedang melakukan penelitian untuk tugas akhir (skripsi) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan pada Pop Hotel A.M. Sangaji Yogyakarta”.

Penelitian ini merupakan salah satu syarat kelulusan di jenjang S1. Berkaitan dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan anda untuk meluangkan waktu melengkapi kuesioner ini sehingga dapat membantu melengkapi data yang saya perlukan.

Kuesioner ini hanya diajukan untuk responden pelanggan Pop Hotel A.M. Sangaji Yogyakarta. Atas bantuan dan kerjasamanya, saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

Rizky Pratama Bagus Pralambang

KARAKTERISTIK RESPONDEN

Petunjuk:

Centang (√) pada jawaban yang paling sesuai menurut anda

Bacalah setiap pertanyaan dengan seksama sebelum menjawab.

1. Jenis Kelamin

- a. Pria
- b. Wanita

2. Usia

Usia anda saat ini tahun

3. Jenis Pekerjaan Anda :

- a. PNS
- b. Karyawan Swasta
- c. Karyawan BUMN/BUMD
- d. Wiraswasta
- e. Mahasiswa
- f. Lainnya..... (sebutkan)

4. Berapa kali anda pernah menginap di Pop Hotel A.M Sangaji Yogyakarta?

- a. 1 kali
- b. 2 kali
- c. 3 kali
- d. 4 kali
- e. > 4 kali

Petunjuk Pengisian:

1. Berilah tanda centang (√) untuk menjawab pernyataan pada 5 alternatif jawaban yang telah sediakan dengan kondisi yang pernah anda alami.
2. Catatan:
 - STS = Sangat Tidak Setuju.
 - TS = Tidak Setuju.
 - N = Netral.
 - S = Setuju.
 - SS = Sangat Setuju.

A. Kualitas Layanan (X)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Staf Pop Hotel melayani permintaan dan keluhan saya dengan handal.					
2.	Staf Pop Hotel cepat dalam melayani permintaan dan keluhan saya.					
3.	Staf Pop Hotel memberikan jaminan keamanan selama saya menginap.					
4.	Staf Pop Hotel menawarkan bantuan ketika saya mengalami kesulitan.					
5.	Saya merasa tampilan fasilitas fisik Pop Hotel menarik.					

B. Kepuasan Pelanggan (Z)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Pop Hotel memberikan pelayanan sesuai dengan yang saya harapkan.					
2.	Saya merasa puas dalam menggunakan jasa Pop Hotel.					
3.	Saya merasa puas terhadap fasilitas yang diberikan oleh Pop Hotel.					

C. Loyalitas Pelanggan (Y)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya selalu menggunakan jasa Pop Hotel ketika sedang ada kepentingan atau berlibur di Yogyakarta.					
2.	Saya memesan kamar di Pop Hotel sekaligus dengan layanan <i>breakfast</i> dengan menu pilihan saya.					
3.	Saya merekomendasikan pengalaman mengenai jasa Pop Hotel kepada rekan saya.					
4.	Saya tidak tertarik untuk menggunakan jasa hotel selain Pop Hotel yang ditawarkan kepada saya.					

Lampiran 2. Karakteristik Responden

A. Jenis Kelamin Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	59	49,2	49,2	49,2
	Perempuan	61	50,8	50,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

B. Usia Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-28 Tahun	71	59,2	59,2	59,2
	29-39 Tahun	34	28,3	28,3	87,5
	40-50 Tahun	14	11,7	11,7	99,2
	> 50 Tahun	1	,8	,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

C. Pekerjaan Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pegawai Negeri Sipil	12	10,0	10,0	10,0
	Karyawan Swasta	18	15,0	15,0	25,0
	Karyawan BUMN/BUMD	13	10,8	10,8	35,8
	Wiraswasta	38	31,7	31,7	67,5
	Mahasiswa	28	23,3	23,3	90,8
	Lainnya	11	9,2	9,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

D. Intensitas Mengingat Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2 kali	61	50,8	50,8	50,8
	3 kali	38	31,7	31,7	82,5
	4 kali	15	12,5	12,5	95,0
	> 4 kali	6	5,0	5,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

E. Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Item-Item Pernyataan

1. Variabel Kualitas Layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	,8	,8	,8
	Netral	33	27,5	27,5	28,3
	Setuju	65	54,2	54,2	82,5
	Sangat Setuju	21	17,5	17,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	40	33,3	33,3	33,3
	Setuju	57	47,5	47,5	80,8
	Sangat Setuju	23	19,2	19,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Kualitas Layanan 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1,7	1,7	1,7
	Netral	33	27,5	27,5	29,2
	Setuju	64	53,3	53,3	82,5
	Sangat Setuju	21	17,5	17,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Kualitas Layanan 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1,7	1,7	1,7
	Netral	37	30,8	30,8	32,5
	Setuju	55	45,8	45,8	78,3
	Sangat Setuju	26	21,7	21,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Kualitas Layanan 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	,8	,8	,8
	Tidak Setuju	11	9,2	9,2	10,0
	Netral	46	38,3	38,3	48,3
	Setuju	47	39,2	39,2	87,5
	Sangat Setuju	15	12,5	12,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

2. Variabel Kepuasan Pelanggan

Kepuasan Pelanggan 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	,8	,8	,8
	Netral	37	30,8	30,8	31,7
	Setuju	55	45,8	45,8	77,5
	Sangat Setuju	27	22,5	22,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Kepuasan Pelanggan 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	7	5,8	5,8	5,8
	Netral	45	37,5	37,5	43,3
	Setuju	41	34,2	34,2	77,5
	Sangat Setuju	27	22,5	22,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Kepuasan Pelanggan 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	,8	,8	,8
	Netral	34	28,3	28,3	29,2
	Setuju	55	45,8	45,8	75,0
	Sangat Setuju	30	25,0	25,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

3. Variabel Loyalitas Pelanggan

Loyalitas Pelanggan 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	6	5,0	5,0	5,0
	Netral	54	45,0	45,0	50,0
	Setuju	42	35,0	35,0	85,0
	Sangat Setuju	18	15,0	15,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Loyalitas Pelanggan 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	4,2	4,2	4,2
	Netral	48	40,0	40,0	44,2
	Setuju	49	40,8	40,8	85,0
	Sangat Setuju	18	15,0	15,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Loyalitas Pelanggan 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	40	33,3	33,3	33,3
	Setuju	60	50,0	50,0	83,3
	Sangat Setuju	20	16,7	16,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Loyalitas Pelanggan 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	10	8,3	8,3	8,3
	Netral	38	31,7	31,7	40,0
	Setuju	61	50,8	50,8	90,8
	Sangat Setuju	11	9,2	9,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Lampiran 3. Hasil Uji Validitas

A. *Pretest* Variabel Kualitas Layanan.

Correlations

		KL_1	KL_2	KL_3	KL_4	KL_5	Kualitas Layanan
KL_1	Pearson Correlation	1	,304	,626**	,650**	,627**	,818**
	Sig. (2-tailed)		,076	,000	,000	,000	,000
	N	35	35	35	35	35	35
KL_2	Pearson Correlation	,304	1	,272	,197	,492**	,572**
	Sig. (2-tailed)	,076		,114	,256	,003	,000
	N	35	35	35	35	35	35
KL_3	Pearson Correlation	,626**	,272	1	,586**	,730**	,822**
	Sig. (2-tailed)	,000	,114		,000	,000	,000
	N	35	35	35	35	35	35
KL_4	Pearson Correlation	,650**	,197	,586**	1	,672**	,798**
	Sig. (2-tailed)	,000	,256	,000		,000	,000
	N	35	35	35	35	35	35
KL_5	Pearson Correlation	,627**	,492**	,730**	,672**	1	,903**
	Sig. (2-tailed)	,000	,003	,000	,000		,000
	N	35	35	35	35	35	35
Kualitas Layanan	Pearson Correlation	,818**	,572**	,822**	,798**	,903**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	35	35	35	35	35	35

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

B. *Pretest* Kepuasan Pelanggan.

		Correlations			
		KP_1	KP_2	KP_3	Kepuasan Pelanggan
KP_1	Pearson Correlation	1	,511**	,722**	,873**
	Sig. (2-tailed)		,002	,000	,000
	N	35	35	35	35
KP_2	Pearson Correlation	,511**	1	,410*	,808**
	Sig. (2-tailed)	,002		,015	,000
	N	35	35	35	35
KP_3	Pearson Correlation	,722**	,410*	1	,820**
	Sig. (2-tailed)	,000	,015		,000
	N	35	35	35	35
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	,873**	,808**	,820**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	35	35	35	35

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

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

C. *Pretest* Variabel Loyalitas Pelanggan

		Correlations				Loyalitas Pelanggan
		LP_1	LP_2	LP_3	LP_4	
LP_1	Pearson Correlation	1	,658**	,644**	,529**	,875**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,001	,000
	N	35	35	35	35	35
LP_2	Pearson Correlation	,658**	1	,501**	,456**	,811**
	Sig. (2-tailed)	,000		,002	,006	,000
	N	35	35	35	35	35
LP_3	Pearson Correlation	,644**	,501**	1	,484**	,801**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002		,003	,000
	N	35	35	35	35	35
LP_4	Pearson Correlation	,529**	,456**	,484**	1	,760**
	Sig. (2-tailed)	,001	,006	,003		,000
	N	35	35	35	35	35
Loyalitas Pelanggan	Pearson Correlation	,875**	,811**	,801**	,760**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	35	35	35	35	35

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

D. Variabel Kualitas Layanan.

		Correlations					Kualitas Layanan
		KL_1	KL_2	KL_3	KL_4	KL_5	
KL_1	Pearson Correlation	1	,497**	,295**	,437**	,518**	,732**
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,000	,000	,000
	N	120	120	120	120	120	120
KL_2	Pearson Correlation	,497**	1	,228*	,462**	,508**	,724**
	Sig. (2-tailed)	,000		,012	,000	,000	,000
	N	120	120	120	120	120	120
KL_3	Pearson Correlation	,295**	,228*	1	,389**	,421**	,625**
	Sig. (2-tailed)	,001	,012		,000	,000	,000
	N	120	120	120	120	120	120
KL_4	Pearson Correlation	,437**	,462**	,389**	1	,565**	,777**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	120	120	120	120	120	120
KL_5	Pearson Correlation	,518**	,508**	,421**	,565**	1	,833**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	120	120	120	120	120	120
Kualitas Layanan	Pearson Correlation	,732**	,724**	,625**	,777**	,833**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	120	120	120	120	120	120

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

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

E. Variabel Kepuasan Pelanggan.

Correlations

		KP_1	KP_2	KP_3	Kepuasan Pelanggan
KP_1	Pearson Correlation	1	,471**	,586**	,827**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	120	120	120	120
KP_2	Pearson Correlation	,471**	1	,437**	,804**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	120	120	120	120
KP_3	Pearson Correlation	,586**	,437**	1	,813**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	120	120	120	120
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	,827**	,804**	,813**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	120	120	120	120

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

F. Variabel Loyalitas Pelanggan.

		Correlations				Loyalitas Pelanggan
		LP_1	LP_2	LP_3	LP_4	
LP_1	Pearson Correlation	1	,455**	,470**	,424**	,791**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	120	120	120	120	120
LP_2	Pearson Correlation	,455**	1	,504**	,326**	,763**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	120	120	120	120	120
LP_3	Pearson Correlation	,470**	,504**	1	,335**	,751**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	120	120	120	120	120
LP_4	Pearson Correlation	,424**	,326**	,335**	1	,698**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	120	120	120	120	120
Loyalitas Pelanggan	Pearson Correlation	,791**	,763**	,751**	,698**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	120	120	120	120	120

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

Lampiran 4. Uji Reliabilitas

A. *Pretest* Variabel Kualitas Layanan.

Case Processing Summary			Reliability Statistics		
		N	%	Cronbach's Alpha	N of Items
Cases	Valid	35	100,0	,844	5
	Excluded ^a	0	,0		
	Total	35	100,0		

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

B. *Pretest* Variabel Kepuasan Pelanggan.

Case Processing Summary			Reliability Statistics		
		N	%	Cronbach's Alpha	N of Items
Cases	Valid	35	100,0	,767	3
	Excluded ^a	0	,0		
	Total	35	100,0		

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

C. *Pretest* Variabel Loyalitas Pelanggan.

Case Processing Summary			Reliability Statistics		
		N	%	Cronbach's Alpha	N of Items
Cases	Valid	35	100,0	,827	4
	Excluded ^a	0	,0		
	Total	35	100,0		

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

D. Variabel Kualitas Layanan.

		N	%
Cases	Valid	120	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	120	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Cronbach's Alpha	N of Items
,793	5

E. Variabel Kepuasan Pelanggan.

		N	%
Cases	Valid	120	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	120	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Cronbach's Alpha	N of Items
,742	3

F. Variabel Loyalitas Pelanggan.

		N	%
Cases	Valid	120	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	120	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Cronbach's Alpha	N of Items
,741	4

Lampiran 5. Hasil Analisis Regresi

A. Hipotesis 1 (Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,704 ^a	,495	,491	1,383

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	221,398	1	221,398	115,715	,000 ^b
Residual	225,769	118	1,913		
Total	447,167	119			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,224	,879		2,529	,013
Kualitas Layanan	,492	,046	,704	10,757	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

B. Hipotesis 2 (Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,693 ^a	,480	,475	1,657

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	298,800	1	298,800	108,825	,000 ^b
Residual	323,992	118	2,746		
Total	622,792	119			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,835	1,053		3,641	,000
Kualitas Layanan	,572	,055	,693	10,432	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

C. Hipotesis 3 (Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,656 ^a	,431	,426	1,733

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	268,366	1	268,366	89,348	,000 ^b
Residual	354,425	118	3,004		
Total	622,792	119			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5,735	,962		5,959	,000
Kepuasan Pelanggan	,775	,082	,656	9,452	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan