

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN TIPE KAMAR STANDAR ROOM LANTAI 1  
PADA BAGOES GUEST HOUSE KABUPATEN SINTANG**

**Tanggung Jawab Yuridis Kepada :**

**Nenof Dwi Cahyo  
NIM. 161311169**

**Program Studi Manajemen  
Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus Dalam Ujian  
Skripsi/Komprehensif**

**Pada Tanggal : 17 Juni 2023**

**Majelis Penguji :**

Pembimbing Utama

**Dr. H. Helman Fachri, SE., MM  
NIDN. 1107056101**

Penguji Utama

**Dedi Hariyanto, SE., MM  
NIDN. 1113117702**

Pembimbing Pembantu

**Wulan Purnama Sari, SE., MM  
NIDN. 1115099001**

Penguji pembantu

**H. Achmad Sutarmin, S.HUT, MM  
NIDN. 1126068201**

Pontianak, 17 Juni 2023

Disahkan Oleh :

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK  
DEKAN**



**Nenof Dwi Cahyo, SE., MM  
NIDN. 1113117702**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN TIPE KAMAR STANDAR ROOM LANTAI 1  
PADA BAGOES GUEST HOUSE KABUPATEN SINTANG**

**SKRIPSI**

*OLEH:*

**NENOF DWI CAHYO**  
**NIM. 161311169**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN KAB SINTANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK  
2023**

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Bagoes Guest House Sintang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Bagoes Guest House, dan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan penentuan konsumen yang menginap di Bagoes Guest House lebih dari 2 kali dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden.

Adapun metode analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear sederhana koefisien korelasi determinasi uji kelayakan model (uji f). Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan persamaan regresi yaitu  $Y = 10,165 + 0,614 X$ . Hasil koefisien korelasi menunjukkan nilai sebesar 0,650, artinya hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan mempunyai hubungan positif termasuk dalam kategori kuat. Hasil koefisien determinasi sebesar 0,423, nilai ini menunjukkan bahwa 42,3% loyalitas pelanggan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan. Artinya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan menginap pada Bagoes Guest House adalah sebesar 42,3% dan sisanya sebesar 57,7% yang mana loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji kelayakan model nilai F hitung  $>$  F tabel, yaitu  $71,738 > 3,94$ , sedangkan taraf signifikan dengan nilai sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya model regresi dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas pelanggan menginap di Bagoes Guest House yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggann, Bagoest Guest House**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya kepada kita semua sehingga kami dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul: “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Tipe Kamar Standar Room Lantai 1 Pada Bagoes Guest House Kab. Sintang”. Laporan proposal skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi pada program Strata-1 di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Pontianak. Penulis menyadari dalam penyusunan proposal skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini kami ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Doddy Irawan, ST. M.Eng, Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Pontianak
2. Bapak Dedi Hariyanto, SE., MM. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Pontianak
3. Bapak Dr. H. Helman Fachri, SE., MM selaku Dosen Pembimbing pertama Skripsi
4. Ibu Wulan Purnama Sari, SE, MM, Selaku Dosen Pembimbing kedua Skripsi dan Ketua Prodi Manajemen K. Sintang.
5. Bapak H. Achmad Sutarmin, S.Hut, MM, Ketua Pengelola Universitas Muhammadiyah Pontianak K. Sintang, atas bimbingan, saran dan motivasi yang diberikan.
6. Segenap Dosen Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Pontianak K. Sintang yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
7. Orang tua, saudara-saudariku, atas doa, bimbingan, serta kasih sayang yang selalu tercurah selama ini.
8. Keluarga besar Universitas Muhammadiyah Pontianak, khususnya temanteman seperjuangan kami di prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Pontianak, atas semua dukungan, semangat, serta kerjasamanya.
9. Deby Tri Windra Selaku Manager Bagoes Guest House Sintang. Atas izin penelitian yang diberikan kepada peneliti Peneliti menyadari skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan.

Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya penelitian skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan dilapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut.

Aamiin.

Sintang 24 Desember 2021  
Peneliti

## Daftar Isi

Kata Pengantar .....	ii
Daftar Isi .....	iii
Daftar Tabel .....	iii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	10
B. Permasalahan.....	10
C. Pembatasan Masalah .....	11
D. Tujuan Penelitian .....	11
E. Manfaat Penelitian.....	11
1. Bagi Peneliti .....	11
2. Bagi Almamater .....	11
3. Bagi Bagoes Guest House.....	12
F. Kerangka Pemikiran .....	12
G. Metode Penelitian .....	15
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Kualitas Pelayanan .....	25
B. Loyalitas Pelanggan .....	36
C. Pemasaran .....	41
<b>BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN</b>	
A. Sejarah Singkat Perusahaan .....	46
B. Visi dan Misi Perusahaan .....	47
C. Struktur Organisasi .....	47
D. Aspek Sumber Daya Manusia.....	50
E. Aspek Pemasaran.....	51
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Karakteristik Responden .....	53
B. Uji Instrumen.....	56
C. Uji Normalitas .....	59
D. Analisis Linear Sederhana .....	60
E. Koefisien Korelasi (R) .....	61
F. Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	62
G. Uji Kelayakan Model .....	62
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	64
B. Saran.....	65
Daftar Pustaka .....	66
Daftar Tabel	
Tabel 1.1 Penginapan di Kabupaten Sintang Tahun 2021 .....	3
Tabel 1.2 Fasilitas Per Tipe Kamar Tahun 2021 .....	4
Tabel 1.3 Fasilitas Bagoes Guest House 2021 .....	5
Tabel 1.4 Tipe dan Harga Kamar.....	5
Tabel 1.5 Jumlah Penjualan Kamar Tahun 2019-2021.....	6
Tabel 1.6 Room Occupancy Rate (ROR) Tahun 2019-2021 .....	7
Tabel 1.7 Perkembangan Omset Penjualan Tahun 2019-2021 .....	8
Tabel 1.8 Data Jumlah Tamu .....	9
Tabel 1.9 Bobot Penilaian.....	19

Tabel 1.10 Interpretasi Koefisien Korelasi .....	23
Tabel 3.1 Jumlah Karyawan Tahun 2021 .....	50
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	53
Tabel 4.2 Umur Responden .....	54
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden .....	54
Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir Responden .....	55
Tabel 4.5 Frekuensi Pembelian .....	55
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Bagoes Guest House .....	56
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan Bagoes Guest House .....	57
Tabel 4.8 Hasil Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan Bagoes Guest House .....	58
Tabel 4.9 Hasil Uji Reabilitas Loyalitas Pelanggan Bagoes Guest House .....	58
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas .....	69
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linear Sederhan .....	60
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Korelasi .....	60
Tabel 4.13 Hasil Uji Kelayakan Model .....	61
DAFTAR GAMBAR	
Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran Analisis pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Tipe Kamar Standar Room Lantai 1 .....	15
Gambar 3.1 Struktur Organisasi .....	48
DAFTAR LAMPIRAN	
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	68
Lampiran 2 Identitas Responden .....	73
Lampiran 3 Tabulasi Kuisisioner Kualitas Pelayanan .....	78
Lampiran 4 Tabulasi Kuisisioner Loyalitas Pelanggan .....	81

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pembangunan sektor pariwisata adalah bagian dari upaya pembangunan nasional yang sedang dilaksanakan. Adanya dorongan dari pemerintah untuk mengembangkan industri pariwisata seiring dengan adanya peningkatan jumlah wisatawan yang datang ke Indonesia, maka kebutuhan jasa perhotelan meningkat dengan pesat. Hal ini dapat dilihat dengan banyaknya didirikan hotel-hotel baru. Perkembangan industri pariwisata ini tidak terlepas dari aspek-aspek yang mendukungnya. Salah satunya adalah usaha perhotelan.

Hotel sebagai salah satu sarana akomodasi mempunyai peranan yang cukup besar dalam perkembangan industri pariwisata, karena berfungsi sebagai tempat menginap para wisatawan yang datang selama mereka melakukan perjalanan wisata. Perkembangan industri perhotelan yang pesat telah mengakibatkan timbulnya persaingan yang ketat. Apalagi telah diberlakukannya perdagangan bebas atau Masyarakat Ekonomi Asean(MEA), maka akan banyak hotel-hotel mewah di bawah manajemen asing memasuki industri perhotelan di Indonesia bahkan di Kalimantan Barat dalam menarik tamu untuk menginap maupun untuk memanfaatkan fasilitas lainnya yang tersedia di hotel.

Di tengah kompetisi yang cukup tajam, setiap perusahaan termasuk perhotelan yang ingin memperoleh persepsi positif ataupun citra yang baik

di mata masyarakat, maka perusahaan itu harus bisa meyakinkan konsumen bahwa perusahaannya memang lebih unggul dibandingkan dari yang lain. Agar perusahaan bisa mempertahankan dan melindungi citra tersebut maka perusahaan harus lebih bisa memberikan dan memperhatikan segala keinginan konsumen, hal ini bisa mempengaruhi konsumen lama agar tetap setia menjadi pelanggan perusahaan tersebut.

Kota Sintang merupakan salah satu kota di Kalimantan Barat yang pastinya banyak perusahaan menyediakan tempat atau hotel untuk para tamu dari luar kota ataupun dalam kota sendiri. Ada banyak hotel di Kota sintang mulai dari yang berbintang 3 (tiga) sampai dengan bintang 1 (satu). Persaingan yang sangat kompetitif di dunia perhotelan pada saat ini mendorong setiap hotel untuk membuat program pemasaran yang ditawarkan kepada tamu hotel sehingga konsumen memutuskan untuk menyewa kamar pada jasa hotel tersebut. Tindakan yang dilakukan konsumen untuk melakukan pembelian sebuah produk atau jasa, oleh karena itu, pengambilan keputusan pembelian konsumen merupakan suatu proses pemilihan salah satu dari beberapa alternatif penyelesaian masalah dengan tindak lanjut yang nyata. Setelah itu konsumen dapat melakukan evaluasi pilihan dan kemudian dapat menentukan sikap yang akan diambil selanjutnya.



**Tabel 1.1**  
**Badan Pengelola Pendapatan Daerah Kabupaten Sintang**  
**Daftar Hotel Di Kabupaten Sintang**  
**Tahun 2021**

No	Nama	Klasifikasi	Tahun	Alamat
1.	Bagoes Guest House	Guest House	2012	Jl. Dharma Putra
2.	366 Guest Gouse	Guest House	2015	Jl.Wirapati
3.	Hotel My Home	Bintang Dua	2016	Jl.Lintas Melawi
4.	Hotel Grand Royal	Bintang Dua	2016	Jl.Lintas Melawi
5.	Hotel Ladja	Melati Tiga	2017	Jl.Yc. Oevang Oeray
6.	Hotel Sakura	Melati Tiga	2002	Jl.MT.Haryono
7.	Hotel Setia	Melati Tiga	2002	Jl. Sugiono
8.	Hotel Berlian	Melati Dua	2007	Jl.MT.Haryono
9.	Hotel Bless	Melati Dua	2019	Jl.Lintas Melawi
10.	Losmen Tanjung Puri	Losmen	2002	Jl. Patimura
11.	Losmen Permata	Losmen	2003	Jl. Patimura
12.	Losmen Yolly	Losmen	2005	Jl.MT.Haryono

Sumber: *Badan Pengelola Pendapatan Daerah Kabupaten Sintang Tahun 2020*

Pada Tabel 1.1 di atas dapat dilihat terdapat 2 penginapan dengan klasifikasi Guest House, 2 hotel dengan klasifikasi Bintang Dua, 3 Hotel dengan klasifikasi Melati Tiga, 2 hotel dengan klasifikasi Melati Dua, dan 3 penginapan dengan klasifikasi Losmen di Kabupaten Sintang dengan tahun berdiri 2002-2019. Dari daftar losmen/penginapan peneliti tertarik untuk meneliti pada Bagoes Guest House.

Pada tahun 2018, perusahaan telah menyelesaikan pekerjaan pembangunan dan peremajaan fasilitas Bagoes Guest House Sintang, penggantian wallpaper 15 kamar dan koridor dua lantai dari total 31 kamar, pemnbersihan kaca, pengecatan plafon ruang meeting pengecatan room

kamar pekerjaan penyelesaian injeksi dinding , dan lain-lainnya. Sedangkan untuk fasilitas-fasilitas umum yang ditawarkan oleh Bagoes Great House. Berikut fasilitas yang tersedia pada Bagoes Guest House dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.2**  
**Bagoes Guest House**  
**Fasilitas per Kamar**  
**Tahun 2021**

No	Tipe Kamar	Fasilitas	Fasilitas Tambahan
1.	<i>Standar Room</i> Lantai 1	WiFi, AC, TV, Kasur Ganda	Air Mineral Gratis, Hot And Cold Sower Panas dan Dingin, Toilet Duduk, Sarapan Gratis 1 Orang
2.	<i>Standar Room</i> Lantai 2	WiFi, AC, TV, <i>Kasur Ganda</i>	Sower Panas dan Dingin, Toilet Jongkok, FSarapan Gratis 1 orang
3.	<i>Deluxe Room</i>	WiFi, AC, TV, Kasur Ganda	Sower Panas dan Dingin, Air Mineral Gratis, Sarapan Gratis 2 Orang dan Toilet Duduk, Teko Air Panas, Lemari dan Wastafel
4.	<i>Family Room</i>	WiFi, AC, TV, Kasur Ganda	Sower Panas dan Dingin, Air Mineral Gratis, Sarapan Gratis 3 Orang dan Toilet Duduk, Teko Air Panas, Lemari dan Wastafel

Sumber: Bagoes Guest House, 2021

Pada Tabel 1.2 dapat dilihat bahwa fasilitas kamar dari berbagai tipe kamar sangat lengkap dan memadai. Dari berbagai tipe kamar beserta fasilitasnya, kamar *Standar Room* Lantai 1 merupakan tipe kamar dengan harga terjangkau serta dilengkapi dengan fasilitas yang cukup membuat kamar *Standar Room* Lantai 1 menjadi pilihan kedua konsumen setelah *Standar Room* Lantai 2 pada Bagoes Guest House Sintang

**Tabel 1.3**  
**Bagoes Guest House**  
**Fasilitas Hotel**  
**Tahun 2021**

No	Fasilitas		
1	<i>Loby</i>	Wifi,Sofa	Sofa,tersedianya air mineral gratis,TV
2	Kantin	Wifi, Meja, Kursi, Kipas Angin	Tersedia sabun cuci tangan,wastafel
3	Aula Pertemuan	Wifi, AC, Meja, Kursi	Tersedianya toilet ,duduk wastafel
4	Salon kecantikan	AC,Wifi	Majalah,TV

Sumber: Bagoes Guest House, 2022

Dapat dilihat dari tabel 1.3 fasilitas yang ada di Bagoes Guest House sangat lengkap demi kenyamanan para pelanggan sehingga menjadi pilihan pertama dalam menentukan tempat menginap di kabupaten sintang.

**Tabel 1.4**  
**Bagoes Guest House**  
**Harga per kamar**  
**Tahun 2021**

No	Tipe Kamar	Harga per kamar(Rp)	Jumlah Kamar
1	<i>Standar Room</i> Lantai 1	195,000	10
2	<i>Standar Room</i> Lantai 2	175,000	14
3	<i>Deluxe Room</i>	300,000	6
4	<i>Family Room</i>	400,000	1

Sumber : Bagoes Guest House, 2022

Berdasarkan Tabel 1.4 dapat dilihat tipe kamar beserta harga dan

jumlah kamar pada Bagoes Guest House pada Tahun 2021 . Bagoes Guest House mempunyai 31 kamar yang terdiri dari 4 tipe kamar yaitu, *Standar Room L1*, *Standar Room L2*, *Deluxe Room*, dan *Family Suite*. Hal ini dapat dilihat dari jumlah penjualan kamar untuk tiga tahun terakhir sebagai berikut:

**Tabel 1.5**  
**Bagoes Guest House**  
**Jumlah Penjualan Kamar**  
**Tahun 2018-2021**

No	Tahun	Tipe Kamar	Jumlah Kamar	Jumlah Hari	Jumlah Kamar Tersedia	Jumlah Penjualan Kamar
1	2018	<i>Standar Room Lantai 1</i>	10	365	3.650	341
		<i>Standar Room Lantai 2</i>	14	365	5.110	439
		<i>Deluxe Room</i>	6	365	2.190	85
		<i>Family Room</i>	1	365	365	33
2	2019	<i>Standar Room Lantai 1</i>	10	365	3.650	456
		<i>Standar Room Lantai 2</i>	14	365	5.110	513
		<i>Deluxe Room</i>	6	365	2.190	69
		<i>Family Room</i>	1	365	3650	42
3	2020	<i>Standar Room Lantai 1</i>	10	366	3.660	510
		<i>Standar Room Lantai 2</i>	14	366	5.124	644
		<i>Deluxe Room</i>	6	366	2.196	71
		<i>Family Room</i>	1	366	366	37
4	2021	<i>Standar Room Lantai 1</i>	10	365	3.600	2.150
		<i>Standar Room Lantai 2</i>	14	365	5.040	4.250
		<i>Deluxe Room</i>	6	365	2.160	153
		<i>Family Room</i>	1	365	365	125

Sumber : Data Olahan, 2021

Dari Tabel 1.5 di atas dapat dilihat jumlah penjualan kamar standar room lantai 1 Bagoes Guest House mengalami kenaikan setiap tahunnya pada tahun 2019 mengalami kenaikan sebesar 13,19% pada tahun 2020 mengalami kenaikan sebesar 14,75% dan pada tahun 2021 mengalami kenaikan yang begitu pesat sebesar 62,19%

Tingkat hunian kamar atau *Room Occupancy Rate* (ROR) yang menggambarkan realisasi penjualan kamar dengan jumlah kamar yang tersedia untuk dijual pada tahun 2018-2021 pada Bagoes Guest House Sintang adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.6**  
**Bagoes Guest House**  
***Room Occupancy Rate* (ROR) Tahun 2018-2021**

No	Tipe Kamar	2018	2019	2020	2021
1	<i>Standar Room</i> Lantai 1	9,34 %	12,49 %	13,93 %	59,72%
2	<i>Standar Room</i> Lantai 2	8,59 %	10,03 %	12,56 %	84.32%
3	<i>Deluxe Room</i>	3,88 %	3,15 %	3,23 %	7,083%
4	<i>Family Suite</i>	9,04 %	11,50 %	10,10%	38,22%

Sumber : Data Olahan, 2021

$$\text{ROR} = \frac{\text{Jumlah Kamar Yang Terjual}}{\text{Jumlah Kamar Yang Tersedia}} \times 100$$

Keterangan : (Meira Chair dan Pramudia, 2017:114)

Berdasarkan Tabel 1.6 di atas dapat dilihat bahwa nilai ROR untuk tipe *Standar Room* Lantai 1 mengalami presentase kenaikan setiap tahunnya, yaitu

pada tahun 2018 sebesar 9,34%, sedangkan pada tahun 2019 mengalami kenaikan sebesar 3,15% menjadi 12,49%, pada tahun 2020 mengalami kenaikan sebesar 1,44% menjadi 13,93 % dan pada tahun 2021 mengalami kenaikan pesat sebesar 45,79%. Berikut adalah data perkembangan omset penjualan Bagoes Guest House Sintang pada empat tahun terakhir yaitu tahun 2019-2021 :

**Tabel 1.7**  
**Bagoes Guest House**  
**Perkembangan Omset Penjualan**  
**Tahun 2019-2021**

No	Tipe Kamar	Pendapatan Per Tahun			
		2018	2019	2020	2021
1	<i>Standar Room Lantai 1</i>	66.495.000	88.920.000	99.450.000	419.250.000
2	<i>Standar Room Lantai 2</i>	76.825.000	89.775.000	112.700.000	743.750.000
3	<i>Deluxe Room</i>	25.500.000	20.700.000	21.300.000	459.000.000
4	<i>Family Suite</i>	13.200.000	12.600.000	14.800.000	50.000.000
5	<i>Extra Bed</i>	900.000	3.000.000	1.125.000	2.250.000
Jumlah		182.920.000	214.995.000	249.375.000	1.674.250.000

Sumber : Bagoes Guest House, 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa perkembangan omset penjualan pada Bagoes Guest House Sintang mengalami kenaikan, yaitu pada tahun 2018 jumlah omset penjualan sebesar Rp 182.920.000, pada tahun 2019 naik sebesar 214.995.000 kenaikan yang terjadi mencapai 14,91%. Kemudian di tahun 2020 juga mengalami kenaikan yaitu sebesar Rp 249.375.000 dan pada tahun 2021 mengalami kenaikan yaitu sebesar Rp 1.674.250.000 kenaikan terjadi mencapai 85,10% .

**Tabel 1.8**  
**Bagoes Guest House**  
**Data Jumlah Tamu**  
**Tahun 2021**

<b>Kelas Kamar</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>Standar Room Lantai 1</b>	1.080	540	720	<b>2.150</b>
<b>Standar Room Lantai 2</b>	1.800	900	2.160	<b>4.250</b>
<b>Deluxe Room</b>	720	420	630	<b>1.530</b>
<b>Family Room</b>	360	180	210	<b>1.125</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3.960</b>	<b>2.040</b>	<b>3.720</b>	<b>9.055</b>

Sumber : Bagoes Guest House,2021

Dari tabel diatas terdapat perubahan naik dan turun jumlah tamu yang menginap di Bagoes Guest House. Jumlah tamu pada tahun 2018 sebanyak 1080 orang yang menginap di standar room lantai 1 Bagoes GuestHouse, pada tahun 2019 mengalami penurunan pengunjung sebesar 12,03%, sebanyak 540 orang yang menginap di standar room lantai 1 pada tahun 2019,pada tahun 2020 mengalami kenaikan sebesar 16,03% yaitu sebanyak 720 orang yang menginap di standar room lantai 1 Bagoes Guest House,pada tahun mengalami kenaikan pesat sebesar 47,88% sebanyak 2.150 orang yang menginap di standar room lantai 1 Bagoes Guest House.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Manager Bagoes Guest House Sintang serta dari sebuah aplikasi layanan travel yang bernama Traveloka dapat di akses melalui <https://www.traveloka.com/id-id/hotel/indonesia/bagoes-guest-house-3000020012818> terdapat beberapa keluhan dan ulasan dari konsumen sebagai berikut :

1. Pelayanan karyawan yang kurang memuaskan

2. Keluhan tentang kebersihan kamar mandi
3. Air Conditioner (AC) kurang dingin
4. Ketersediaan air minum kurang memadai
5. Ketersediaan stopkontak yang terbatas
6. Siaran Televisi yang kurang lengkap

Sebagai perusahaan penyedia jasa penginapan Bagoes Guest House Sintang berupaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen. Dengan latar belakang inilah penulis terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Tipe Kamar Standar Room Lantai 1 Pada Bagoes Guest House Kabupaten Sintang**”

## **B. Permasalahan**

Berdasarkan latar belakang dalam penelitian ini , masalah di penelitian ini adalah apakah **Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Tipe Kamar Standar Room Lantai 1 Pada Bagoes Guest House Kabupaten Sintang.**

## **C. Pembatasan Masalah**

Penulis membatasi penelitian ini pada pengaruh kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan penelitian ini adalah 5 dimensi kualitas pelayanan (X) yaitu :

1. Reliabilitas (*Reliability*)
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
3. Jaminan (*Assurance*)
4. Empati (*Empathy*)



### 5. Bukti Fisik (*Tangible*)

Akan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Y) dengan dimensi :

1. *Repeatation* (Kesetiaan terhadap pembelian produk, melakukan pembelian ulang secara teratur)
2. *Purchase accros product line* (Membeli di luar lini produk atau jasa)
3. *Retention* (Tidak terpengaruh daya tarik pesaing atau menolak produk pesaing)
4. *Recommendation* (Mereferensikan produk atau jasa kepada orang lain)

### **D. Tujuan Penelitian**

Sehubungan dengan pembatasan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Tipe Kamar Standar Room Lantai 1 Pada Bagoes Guest House Kabupaten Sintang.**

### **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian merupakan kegunaan hasil penelitian, baik bagi kepentingan pengembangan program maupun kepentingan ilmu pengetahuan.

#### **1. Bagi Peneliti**

Dalam penelitian ini dilakukan untuk mengembangkan dan menerapkan teori yang telah diperoleh oleh peneliti dibangku perkuliahan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak serta pengalamanyang didapat di luar kampus.

#### **2. Bagi Bagoes Guest House**

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan bagi pihak Bagoes Guest House Sintang dalam membuat kebijakan-kebijakan yang berhubungan dengan pemasaran.

### 3. Bagi Almamater

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan masukan bagi mahasiswa yang akan mengkaji lebih dalam mengenai terhadap permasalahan yang sama.

### F. Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiyono (2013:128) kerangka pemikiran adalah:“Model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting”.

Menurut Kotler(2019) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan .apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan,maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan nantinya akan menjadi pelanggan setia.

Ada 5 dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan (Tjiptono,2017)

1. *Reability* (keandalan ) *Reability* adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat sesuai dengan janji dan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu .pentingnya dimensi ini adalah karna kepuasan konsumen akan menurun jika jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan.
2. *Responsiveness* (Daya tanggap) *Responsiveness* adalah kesediaan membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan sesuai dan merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk melakukan pelayanan dengan cepat dan tanggap.
3. *Assurance* (Jaminan) *Assurance* atau jaminan adalah pengetahuan dan perilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan.dimensi ini sangat penting karna melibatkan persepsi konsumenterhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahaan membangun kepercayaan dan kualitas konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung mengangani konsumen.
4. *Emphaty* merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara

individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen.

5. *Tangible* (Bukti Fisik) Tangibles merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi Tangibles ini akan menimbulkan image penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas pelayanan.

Menurut Kotler (2011:18) menyebutkan bahwa “customer loyalty adalah suatu pembelian ulang yang dilakukan oleh seseorang pelanggan karena komitmen pada suatu merek atau perusahaan”. Pada awal perkembangannya kesetiaan pelanggan

Hermawan Kartajaya (2003:126) menyatakan bahwa pelanggan yang sudah setia (loyal) bersedia membeli walaupun dengan harga yang sedikit mahal dan senantiasa melakukan repeat purchase serta merekomendasikan produk atau jasa tersebut pada orang lain. Ada beberapa dimensi loyalitas pelanggan antara lain :

1. Repeatation (Kesetiaan terhadap pembelian produk, melakukan pembelian ulang secara teratur)
2. Purchase accros product line (Membeli di luar lini produk atau jasa)
3. Retention (Tidak terpengaruh daya tarik pesaing atau menolak produk pesaing)
4. Recommendation (Mereferensikan produk atau jasa kepada orang lain)

Berikut beberapa penelitian terdahulu yang menjadi rujukan dalam penelitian ini:

1. Arsita, Rita .2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Memilih Kamar Tipe Standart Twin/Double Hotel Merpati Pontianak Terhadap Loyalitas Standart Twin/Double Di. Hasil penelitian menunjukkan persamaan regresi linier sederhana adalah:  $\hat{Y} = 2,573 + 0,386X$  artinya jika variabel kualitas pelayanan (X) bernilai 0 (nol), maka loyalitas konsumen memilih tipe Kamar standart Twin/Double (Y) sebesar 2,573 satuan. Hasil koefisien korelasi menunjukkan nilai R sebesar 0,308 nilai ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kualitas

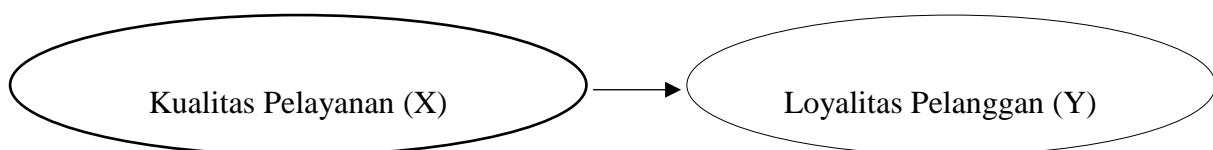
pelayanan dengan loyalitas konsumen adalah rendah karena nilainya berada pada interval 0,200 – 0,399. Hasil koefisien determinasi menunjukkan nilai  $R^2$  sebesar 0,095 atau 9,5% loyalitas konsumen memilih tipe kamar standart twin/double dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan. Hasil uji kelayakan model menunjukkan bahwa  $F$  hitung (10,263) >  $F$  tabel (3,94), maka dapat disimpulkan bahwa model regresi dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas konsumen yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

2. Abdul, Kadir. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Kamar Superior Pada Grand Mahkota Hotel. Hasil analisis menunjukkan bahwa pelayanan baik bagi tamu kamar superior. Hal ini dapat dilihat dari skor Servqual (gap), dengan indikator keandalan (reability) sebesar 0,28, daya tanggap (responsiveness) sebesar 0,14, jaminan (assurance) sebesar 0,20, empati (empaty) sebesar 0,21, dan berwujud (tangible) sebesar 0,28. Ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan di kamar superior Grand Mahkota Hotel Pontianak, mendapatkan penilaian baik dari tamu yang telah menggunakan kamar superior.
3. Agus, Syafarudin. 2018. Analisis Kualitas Pelayanan Konsumen pada Kamar Tipe Standar Lantai 1 Di Bagoes Guest House Sintang. hasil dari penelitian ini menunjukkan masih banyak variabel yang belum memenuhi harapan konsumen, hasil pengolahan dan analisis per dimensi dapat diketahui bahwa nilai (gap) rata-rata dimensi layanan adalah (-0,142), nilai (gap) terbesar adalah (-0,39) yaitu dimensi Bukti Fisik (Tangible) sedangkan nilai Gap terkecil adalah dimensi Assurance (jaminan) dengan nilai Gap 0,03. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi Bukti Fisik (Tangible) perlu atau lebih diprioritaskan untuk dilakukan peningkatan. Sedangkan jika dilihat dari keseluruhan dimensi di atas belum

memenuhi harapan dari konsumen dan perlu ada sedikit perbaikan atau meningkatkan pelayanan yang nantinya akan dapat meningkatkan daya tarik tamu untuk menginap lagi di Bagoes Guest House, Sintang.

Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut :

**Gambar 1.1**  
**Kerangka Pemikiran**  
**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas**  
**Pelanggan Tipe Kamar Standar Room Lantai 1 Pada Bagoes Guest**  
**House Kabupaten Sintang**



## **G. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Menurut Sugiyono (2007:11) penelitian asosiatif adalah: “Penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri baik satu variabel (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain”.

### **2. Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Suharsimi Arikunto (2000: 134), instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang di pilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan

dipermudah olehnya. Adapun dalam proposal ini peneliti menggunakan dua data.

a) Data Primer

Sugiyono (2016), pengertian data primer menurut Sugiyono adalah sebuah data yang langsung didapatkan dari sumber dan diberi kepada pengumpul data atau peneliti. Ada pula pendapat menurut Sugiyono, sumber data primer adalah wawancara dengan subjek penelitian baik secara observasi ataupun pengamatan langsung.

1) *Interview* (wawancara)

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2007:231) *Interview* adalah: “Pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu”. Pada penelitian ini yang di wawancarai dalam penelitian ini *Manajer*, karyawan, serta pelanggan Bagoes Guest House.

2) Kuesioner

Kuesioner Menurut Sugiyono (2007:162) “Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”. Dalam penelitian ini peneliti menyebarkan kuesioner kepada seluruh pelanggan yang menginap di Bagoes Guest House

b) Data Sekunder

Menurut Sujarweni (2020:89) : “ Data Sekunder adalah data yang didapatkan dari catatan, buku, dan majalah berupa laporan; keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku sebagai teori,

majalah, dan lain sebagainya”. Data sekunder yang diperoleh dari Bagoes Guest House Sintang berupa daftar dan harga kamar, fasilitas, jumlah penjualan kamar, perkembangan omset penjualan dan dokumen lain yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

### **3. Populasi dan Sampel**

#### **a. Populasi**

Menurut Sugiyono (2016:80) : “Populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh pelanggan Bagoes Guest House yang menginap di kamar Standar Room lantai 1 yang berjumlah 2.150 orang.

#### **b. Sampel**

Menurut Siregar (2013:30) : “Sampel adalah suatu prosedur pengambilan data di mana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi”. maka perhitungan sampel menggunakan teknik purposive sampling yaitu metode penetapan responden untuk dijadikan sampel berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu. Maka perhitungan sampel didasarkan pada rumus formula statistik yang digunakan (Siregar, 2013:33) yaitu :

Untuk tingkat presisi yang ditetapkan dalam penentuan sampel adalah 10%.

Rumus Slovin :

$$n = \frac{2.150}{1 + 2.150(0,1)}$$

n=100

Dimana :

$n$  = ukuran sampel  $N$

= ukuran populasi

$e$  = Kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir, kemudian dikuadratkan.

Berdasarkan rumus diatas dapat diperoleh sampel minimal yang diteliti sebanyak 100 responden. Sebanyak 100 responden dengan kriteria sebagai berikut :

- 1) Responden yang pernah menginap di Bagoes Guest House Sintang tipe kamar Standar Room Lantai 1 minimal 2 kali.
- 2) Responden umur minimal 20 tahun

#### **4. Variabel penelitian**

Menurut Sugiyoyo (2018:38): “variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya”.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

##### *a. Variabel Bebas (Independent Variable)*

Menurut Sugiyono (2018:39): “Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)”. Variabel bebas atau *independent* yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang diberi notasi tanda X.

##### *b. Variabel Terikat (Dependent Variable)*

Menurut Sugiyono (2018:39): “Variabel terikat merupakan variabel



yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas”.

Variabel terikat atau *dependent* yang digunakan dalam penelitian ini adalah loyalitas pelanggan dan di beri notasi Y.

## 5. Skala Pengukuran

Dalam kuesioner ini peneliti menggunakan skala likert, menurut Siregar (2013:25) : “Skala Likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu”.

**Tabel 1.9**  
**Bobot Penilaian**

Penilaian	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Siregar (2013:26)

## 6. Teknik Analisis Data

Uji Instrumen

### 1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2011:122) Uji validitas adalah untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrumen kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data. Uji validitas merupakan kemampuan dari indikator-indikator untuk mengukur tingkat keakuratan sebuah kuesioner antara variabel bebas atau kualitas pelayanan dan variabel dependen atau loyalitas pelanggan. Artinya apakah kuesioner yang telah dibangun tersebut sudah valid

atau tidak. Kriteria loyalitas adalah jika  $r$  hitung  $>$   $t$  Tabel, maka pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid dan begitu juga sebaliknya, dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) yang digunakan adalah 1% (0,256) dan 0,5% (0,198), sedangkan untuk mengukur kevalidan kuesioner peneliti menggunakan program SPSS23.

Berikut rumus uji validitas :

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N\sum x^2 - (\sum x)^2)(N\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

$\sum xy$  = Jumlah perkalian antara variabel x dan Y

$\sum x^2$  = Jumlah dari kuadrat nilai X

$\sum y^2$  = Jumlah dari kuadrat nilai Y

$(\sum x)^2$  = Jumlah nilai X kemudian dikuadratkan

$(\sum y)^2$  = Jumlah nilai Y kemudian dikuadratkan

## 2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2017: 130) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur(kuesioner) dapat dipercaya/diandalkan. Reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur didalam mengukur gejala yang sama antara variabel bebas atau kualitas pelayanan dengan variabel terikat atau loyalitas pelanggan. Menurut Sugiyono(2013:220)“Dikatakan reliabel jika nilai koefisienreliabiliti minimal 0,60”.

Rumus uji reliabilitas:

$$r_{11} = \left( \frac{n}{n-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

- r<sub>11</sub> = reliabilitas yang dicari
- n = Jumlah item pertanyaan yang di uji
- $\sum \sigma_t^2$  = Jumlah varians skor tiap-tiap item
- $\sigma_t^2$  = vrians total

### 3. Uji Normalitas

Menurut Sugiyono dan Susanto (2015:323) pelaksanaan uji normalitas dapat menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*, dengan kriteria yang berlaku yaitu apabila hasil signifikansi > 0,05 yang berarti residual berdistribusi normal. Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah residual model regresi yang diteliti berdistribusi normal atau tidak.

Metode yang digunakan untuk menguji normalitas adalah dengan menggunakan uji *kolmogorov-smirnov*. Jika nilai signifikansi dari hasil uji *kolmogorov-smirnov* > 0,05, maka asumsi normalitas terpenuhi. Dimana untuk mengetahui apakah model regresi normal atau tidak peneliti menggunakan bantuan *SPSS 23*.

### 4. Analisis Regresi Linier Sederhana

Adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai

variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

Rumus regresi linier sederhana sebagai berikut: Y

$$= a + bX$$

Keterangan:

Y = Loyalitas pelanggan X

= Kualitas pelayanan

a = Konstanta (nilai Y' apabila X = 0)

b = Koefisien regresi (Nilai Peningkatan atau Penurunan)

Untuk mendapatkan nilai *a* dan *b* menggunakan rumus:

$$a = \frac{(\sum y_i)(\sum x_i^2) - (\sum x_i)(\sum x_i y_i)}{(n \sum x_i^2) - (\sum x_i)^2}$$

$$b = \frac{(n \sum x_i y_i) - (\sum x_i)(\sum y_i)}{(n \sum x_i^2) - (\sum x_i)^2}$$

## 5. Koefisien Korelasi (R)

Analisis korelasi bertujuan untuk mengetahui pola dan keeratan hubungan antara Pengaruh kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan di Bagoes Guest House Sintang.

Untuk mendapatkan penjelasan mengenai kuat atau tidaknya pengaruh dari variabel X terhadap variabel Y. Menurut Sugiyono (2014: 231) dapat ditafsirkan melalui tabel interpretasi berikut ini:

**Tabel 1.10**  
**Interpretasi Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0.800 – 1.000	Sangat Kuat
0.600 – 0.799	Kuat
0.400 – 0.599	Cukup Kuat
0.200 – 0.399	Rendah
0.000 – 0.199	Sangat Rendah

Sumber: Sugiyono, 2014:231

#### 6. Uji Determinasi ( $R^2$ )

Indeks determinasi yang diperoleh tersebut digunakan untuk menjelaskan persentase variasi dalam variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh bervariasinya variabel bebas (X). Hal ini untuk menunjukkan bahwa variasi dalam variabel tidak bebas (Y) tidak semata-mata disebabkan oleh bervariasinya variabel bebas (X), bisa saja variasi dalam variabel tidak bebas tersebut juga disebabkan oleh bervariasinya variabel bebas lainnya yang mempengaruhi variabel tidak bebas tetapi tidak dimasukkan dalam model persamaan regresi. Adapun rumus uji determinasi sebagai berikut:

$$R^2 = \frac{ESS}{TSS} = \frac{\sum(Y_i - \bar{Y})^2}{\sum(Y_i - Y)^2}$$

Keterangan:

ESS = Jumlah Kuadrat yang Dijelaskan

TSS = Jumlah Kuadrat Total

#### 7. Uji Kelayakan Model (uji F)

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi sederhana dapat digunakan untuk melakukan prediksi kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan tipe kamar standar room lantai 1 pada bagoes guest house

kabupaten sintang.. Pengujian tersebut dilakukan dimana jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak atau model regresi sederhana tersebut dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas pelanggan yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan sebaliknya.

Uji kelayakan model diuraikan sebagai berikut :

1) Membuat hipotesis

Hipotesis yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$H_0$ : Model regresi linier sederhana tidak dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas pelanggan yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

$H_a$  : Model regresi linear sederhana dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas pelanggan yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

2) Nilai  $F_{hitung}$  dan  $F_{tabel}$

a) Nilai  $F_{hitung}$  dicari menggunakan program SPSS 26.

b) Nilai  $F_{tabel}$  dapat diperoleh dengan rumus  $df_1 = k$  ( jumlah variabel) – 1 dan  $df_2 = n$  (jumlah sampel) –  $k$  ( jumlah variabel). Jadi  $df_1 = 2 - 1 = 1$  dan  $df_2 = 100 - 2 = 92$  maka dilihat pada tabel F dengan tingkat signifikansi 0,05 pada kolom ke 1 pada baris ke 92 diperoleh  $F_{tabel}$  sebesar 3,94.

3) Pengujian dan kesimpulan

a) Kriteria keputusan berdasarkan perbandingan antara nilai  $F_{hitung}$  dan  $F_{tabel}$

Jika nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

jika nilai  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

b) Kriteria keputusan berdasarkan perbandingan dengan taraf signifikansi yang digunakan sebesar 5% ( $\alpha = 0,05$ )

Jika  $sig > \alpha$  (0,05), maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak.

Jika  $\text{sig} < \alpha (0,05)$ , maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima.

$H_0$ : artinya model regresi sederhana tidak dapat digunakan untuk memprediksi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan tipe kamar standar room lantai 1 pada bagoes guest house kabupaten sintang.

$H_a$ : artinya model regresi sederhana dapat digunakan untuk memprediksi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan tipe kamar standar room lantai 1 pada bagoes guest house kabupaten sintang.

Menentukan nilai F tabel dengan kriteria:  $\alpha = 0,05$  (5%) dan derajat kebebasan (df)  $n-2$ . Menentukan kriteria keputusan: jika  $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, jika  $F \text{ hitung} \leq F \text{ tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Hasil pengujian signifikansi dapat juga dilihat dari besarnya nilai signifikansi.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan hasil penelitian ini sebagai berikut :

1. Karakteristik responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang menjadi pelanggan di Bagoes Guest House adalah laki-laki, berumur antara 20 sampai dengan 29 Tahun, pekerjaan sebagai swasta, berpendidikan sekolah menengah atas (SMA) dan rata rata melakukan pembelian sebanyak 3 kali.
2.  $Y = 10,165 + 0,614 X$  Model persamaan regresi tersebut dalam bentuk persamaan adalah sebagai berikut, Konstanta  $a = 10,165$  artinya jika kualitas pelayanan (X) bernilai 0 (nol), maka loyalitas pelanggan (Y) sebesar 10,165. Nilai koefisien regresi  $b = 0,213$  artinya jika kualitas pelayanan (X) meningkat sebesar 1 (satu) satuan, maka nilai loyalitas pelanggan Bagoes Guest House akan meningkat sebesar 0,213 satuan.
3. Hasil uji koefisien korelasi (R) dalam penelitian ini adalah 0,650 yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan menginap di Bagoes Guest House.
4. Hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dalam penelitian ini adalah 0,423 atau 42,3% yang menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan menginap di Bagoes Guest House adalah sebesar 42,3%



dan sisanya sebesar 57,7% yang mana loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5. Hasil uji kelayakan model (Uji F) dalam penelitian di peroleh nilai F F hitung  $> F$  tabel, yaitu  $71,738 > 3,94$  serta memiliki nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  yang menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya model regresi dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas pelanggan menginap di Bagoest Guest House yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

## **B. Saran**

Dari hasil kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberikan beberapa saran yang dapat digunakan sebagai masukan bagi perusahaan sebagai berikut:

1. Untuk pihak Bagoes Guest House harus memperhatikan jaringan wifi agar pelanggan yang menginap merasa kebutuhan jaringan internetnya terpenuhi dengan baik dengan cara menambah kapasitas wifi yang sebelumnya 50 mps menjadi 100 mbps.
2. Diharapkan kedepannya lebih memperhatikan pelayanannya dan fasilitas kamar beserta fasilitas hotel yang di berikan agar pelanggan tidak tergođa dengan jasa lain meskipun dengan orang terdekat dan lebih merasa puas sehingga mengurangi resiko kehilangan pelanggan yang loyal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adelman, H. S. dan Taylor, L. (2005). "Classroom Climate". *Encyclopedia of School Psychology*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Arikunto, S. 2000. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sari, dkk. (2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Memilih Kamar Tipe Standart Twin/Double Hotel Merpati Pontianak Terhadap Loyalitas Standart Twin/Double Di. **Jurnal Produktivitas** vol 4 nomor 1
- A.S Moenir. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. Hal : 13-18
- Assauri Sofjan. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Basu Swastha Dharmmesta. (2014). **Manajemen Pemasaran**. BPFE: Yogyakarta.
- Fandi, Tjiptono. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Garbarino, E. and Johnson, M.S. (1999), "The Different roles of Satisfaction, Trust, and Commitment in Customer Relationships", *Journal of Marketing*, Vol. 63, April, pp.70-87.
- Griffin, Jill. 2009. *Customer Loyalty : How To Learn It, How To Keep It*. Jakarta : Erlangga.
- Gronroos, C. (2016). *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. Chishester: Jhon Wiley and Sond, Ltd.
- Abdul, dkk. (2016) Analisis Kualitas Pelayanan Kamar Superior Pada Grand Mahkota Hotel Pontianak. **Jurnal Produktivitas** vol 4 nomor 1

- Keluhan Konsumen pada Bagoes Guest House dapat di akses pada <http://g.co/kgs/Jx1AkJ>
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2012. *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium*. (2002). Jakarta: PT.Prehalindo.
- Mu'ah dan Masram. 2014. **Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan**. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Perhitungan Presentase Kenaikan. 2020. diakses pada <https://www.statmat.net/cara-menghitung-persentase-kenaikan/> tanggal 20 September 2021
- Syafarudin, dkk. (2018) Analisis Kualitas Pelayanan Konsumen Pada Kamar Tipe Standar Lantai 1 Di Bagoes Guest House Sintang. *Jurnal Produktivitas* vol 4 nomor 1
- Sugiyono. 2006. **Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D**. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2007, **Metodologi Penelitian Bisnis**, PT. Gramedia, Jakarta.
- Sugiyono, 2013, **Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D**.(Bandung: ALFABETA)
- Sugiyono & Agus Susanto. 2015. Cara Mudah Belajar SPSS & Lisrel. CV. Alfabeta: Bandung
- Wells, I.E. (2010). *Psychological Well Being*. New York: Nova Science Publishers.133

## Lampiran 1 Identitas Responden

- I. Identitas peneliti
1. Nama : Nenof Dwi Cahyo
  2. NIM : 161311169
  3. Program studi : Ekonomi dan Bisnis/ Manajemen
  4. Universitas : Muhammadiyah Pontianak
- II. Identitas Responden
1. Nama :
  2. Alamat Asal :
  3. Jenis Kelamin : L  P  Umur :  20-29  40-49  
 30-39  50-59  
 >60
  4. Pekerjaan :
  5. Penghasilan :
  6. Pendidikan terakhir :  SD  SLTA  S2  
 SLTP  S1  S3
  7. Status Perkawinan :
  8. Frekuensi Menginap : kali
  9. Keperluan Menginap :
- III. Petunjuk Pengisian

Berilah tanda *Check list* (✓) pada salah satu jawaban yang paling sesuai dengan jawaban yang anda anggap benar dan sesuai dengan kondisi yang anda alami sebagai pelanggan yang menggunakan kamar standar room pada Bagoes Guest House Sintang dibawah ini sesuai dengan pernyataan Bapak/Ibu/Saudara/I responden.

Penelitian dapat dilakukan berdasarkan keterangan berikut:

Penilaian	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

IV. Daftar Indikator pertanyaan:

A. Variabel Kualitas pelayanan

a. Dimensi reliabilitas (*reliability*)

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban Responden				
		5	4	3	2	1
1	Bagoes Guest House menawarkan fasilitas kamar standar room sesuai yang dijanjikan					
2	Karyawan Bagoes Guest House memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan					
3	Karyawan Bagoes Guest House memberikan pelayanan dengan segera jika diperlukan					

b. Dimensi daya tanggap (*Responsiveness*)

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban Responden				
		5	4	3	2	1
1	Karyawan cepat tanggap dalam mengatasi setiap keluhan Pelanggan					
2	Karyawan memberikan informasi yang diperlukan pelanggan secara Tepat					

c. Dimensi jaminan (*Assurance*)

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban Responden				
		5	4	3	2	1
1	Karyawan terampil dalam melayani Pelanggan					
2	Karyawan ramah dan sopan dalam melayani pelanggan					
3	Karyawan jujur dalam melayani Pelanggan					
4	Keamanan di dalam kamar standar room lantai 1 terjamin					

d. Dimensi empati (*Empathy*)

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban Responden				
		5	4	3	2	1
1	Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik					
2	Kesediaan karyawan dalam menawarkan bantuan kepada Pelanggan					
3	Karyawan mudah dihubungi dalam meminta bantuan					
4	Kemampuan karyawan dalam menjalin hubungan dengan setiap pelanggan					

e. Dimensi Bukti fisik (*tangible*)

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban Responden				
		5	4	3	2	1
1	Kondisi kamar dan tempat tidur bersih dan rapi sesuai yang Diharapkan					
2	Penampilan karyawan hotel rapi dan menarik					
3	Perlengkapan kamar mandi yang baik dan lengkap					
4	Kualitas ketersediaan air di kamar mandi kamar standar room lantai 1 yang lancar					
5	Fasilitas pendukung di kamar standar room lantai 1 berfungsi dengan baik					
6	Ketersediaan telepon sebagai sarana menghubungi karyawan					
7	Sirkulasi udara di kamar standar room lantai 1 yang baik					
8	Sistem pencahayaan di kamar standar room lantai 1 yang baik					
9	Tersedianya tempat parkir					
10	Tersedianya wifi yang baik dan Lancar					

## B. Variabel Loyalitas pelanggan

a. Dimensi *repeatation*

No	Pertanyaan	pilihan jawaban responden				
		5	4	3	2	1
1	Saya memilih Bagoes Guest House sebagai tempat menginap yang paling tepat					
2	Saya akan menginap kembali di Bagoes Guest House, ketika berkunjung ke kota Sintang					

b. Dimensi *purchase product line*

No	Pertanyaan	pilihan jawaban responden				
		5	4	3	2	1
1	Saya akan tetap menggunakan Bagoes Guest House meskipun terdapat kenaikan harga					
2	Saya akan menyatakan hal yang positif tentang Bagoes Guest House					

c. Dimensi *retention*

No	Pertanyaan	pilihan jawaban responden				
		5	4	3	2	1
1	Saya tidak akan menggunakan jasa penginapan lain meskipun di bujuk oleh orang terdekat saya					
2	Bila ada kekurangan saya tidak akan langsung beralih ke penginapan lain					





## Lampiran 2 Identitas Responden

Nama	Alamat asal	Jenis Kelamin	umur	Pekerjaan	Penghasilan	Pendidikan terakhir	Status perkawinan	Frekuensi menginap	Keperluan menginap
daud setiawan	senaning	laki - laki	20-29	swasta	Rp2,000,000	S1	belum menikah	2 kali	pekerjaan
Afif Kurniawan	palangkaraya	laki - laki	20-29	Pegawai Negeri Sipil	Rp3,500,000	S1	sudah menikah	3 kali	urusan kantor
Fatwa Rahardian	bengkayang	laki - laki	30-39	swasta	Rp2,500,000	SLTA	sudah menikah	2 kali	liburan
Syakila Maharani	penyangka	perempuan	20-29	swasta	Rp3,000,000	S1	belum menikah	4 kali	liburan
Maura Asmarani	pontianak	perempuan	20-29	Pegawai Negeri Sipil	Rp3,500,000	S1	sudah menikah	3 kali	urusan pekerjaan
Vedi Mawardi	melawi	laki - laki	30-39	swasta	Rp5,000,000	SLTA	sudah menikah	5 kali	liburan
Ira Ramadanti	sepauk	perempuan	30-39	swasta	Rp1,500,000	SLTA	sudah menikah	3 kali	liburan
Diah Rahmawati	sanggau	perempuan	30-39	Swasta	Rp4,000,000	SLTA	sudah menikah	3 kali	pekerjaan
Barkah Sunandar	sanggau	laki - laki	30-39	Pegawai Negeri Sipil	Rp3,500,000	S1	sudah menikah	4 kali	keperluan kantor
Fahri Subagio	Sekadau	laki - laki	20-29	Swasta	Rp3,000,000	SLTA	belum menikah	3 kali	liburan
Rizkia Apriyani	sekadau	perempuan	20-29	swasta	Rp2,500,000	SLTA	belum menikah	4 kali	liburan
Indra Fatwadi	kapuas hulu	laki - laki	40-49	swasta	Rp7,000,000	S1	sudah menikah	5 kali	urusan pekerjaan
Bagus Hartato	tepuai	laki - laki	30-39	Swasta	Rp5,000,000	S1	sudah menikah	4 kali	liburan
Muhammad Fadli Saputra	putusibau	laki - laki	30-39	Swasta	Rp9,000,000	SLTA	Sudah menikah	3 kali	liburan
Riki Maulana	balikpapan	laki - laki	20-29	Swasta	Rp6,500,000	SLTA	belum menikah	3 kali	keperluan pekerjaan
joko susilo	sanggau	laki - laki	40-49	Pegawai Negeri Sipil	Rp5,000,000	S1	sudah menikah	4 kali	urusan kantor
Moehammad Ilham	sekadau	laki - laki	20-29	Swasta	Rp6,500,000	S1	sudah menikah	3 kali	liburan
Tomi suganda	sekadau	laki - laki	20-29	Swasta	Rp3,000,000	SLTA	belum menikah	2 kali	urusan pekerjaan
Firman Sadega	melawi	laki - laki	30-39	Swasta	Rp4,500,000	S1	sudah menikah	3 kali	liburan
Quina Christie	Sambas	perempuan	20-29	Swasta	Rp2,750,000	SLTA	belum menikah	2 kali	liburan
Eko Kristianto	Palangkaraya	laki - laki	30-39	swasta	Rp3,750,000	SLTA	belum menikah	3 kali	liburan

Wahyu Kurniawan	Palangkaraya	laki - laki	30-39	Swasta	Rp3,000,000	SLTA	belum menikah	2 kali	liburan
Muhammad Fernanda	Pontianak	laki - laki	20-29	Swasta	RP 3.000.000	SLTA	belum menikah	3 kali	urusan pekerjaan
Bayu Baskoro	Pontianak	laki - laki	20-29	Swasta	Rp4,550,000	SLTA	sudah menikah	3 kali	liburan
Bayu Nugraha Dwiyanto	sekadau	laki - laki	20-29	Swasta	Rp3,800,000	S1	belum menikah	4 kali	liburan
Mustika Sari	Singkawang	perempuan	20-29	Swasta	Rp3,000,000	SLTA	belum menikah	3 kali	liburan
Andini Eka Rismayanti	Singkawang	perempuan	20-29	Swasta	Rp3,000,000	SLTA	belum menikah	3 kali	liburan
Neni Dwi Novianti	Sambas	perempuan	20-29	Pegawai Negeri Sipil	Rp3,000,000	S1	sudah menikah	2 kali	urusan pekerjaan
Dandi Anggoro Aji	Ketapang	laki - laki	20-29	swasta	Rp5,000,000	S1	sudah menikah	3 kali	liburan
Fajar Tri Kuncoro	Pemangkat	laki - laki	30-39	Guru	Rp2,570,000	S1	sudah menikah	2 kali	liburan
Lukman Syarif	Putusibau	laki - laki	30-39	pengusaha	Rp 8.000.000 - Rp 10.000.000	S1	sudah menikah	3 kali	liburan
Herdi Siswanto	Singkawang	laki - laki	20-29	swasta	Rp4,500,000	S1	belum menikah	2 kali	liburan
Badra Rizki	Ketapang	laki - laki	20-29	Event Organizer	Rp 5.000.000 - Rp 8.000.000	SLTA	sudah menikah	4 kali	perencanaan pembuatan event
Fasial Ramadhan Gultom	Singkawang	laki - laki	30-39	Barista	Rp4,000,000	SLTA	sudah menikah	2 kali	liburan
Muhammad Isyariatmaja	Ketapang	laki - laki	20-29	Event Organizer	Rp 5.000.000 - Rp 8.000.000	SLTA	belum menikah	3 kali	perencanaan pembuatan event
Arif Nurahman	Pontianak	laki - laki	30-39	pegawai Bank	Rp5,000,000	S1	belum menikah	3 kali	liburan
Fitrisyanto	melawi	laki - laki	30-39	Pegawai Bank	Rp5,000,000	S1	sudah menikah	3 kali	liburan
Onky Suwarno	Bengkayang	laki - laki	20-29	Pegawai Bank	Rp3,000,000	SLTA	sudah menikah	2 kali	liburan
Riswan Zaenru	Mempawah	laki - laki	20-29	Honoror	Rp1,250,000	SLTA	belum menikah	2 kali	liburan
Habil Alhazurri	bengkayang	laki - laki	20-29	satpam	Rp2,800,000	SLTA	sudah menikah	2 kali	liburan
Heriyadi	Mempawah	laki - laki	30-39	Pegawai Bank	Rp3,600,000	S1	sudah menikah	3 kali	liburan
Maftuh Wiluno	pontianak	laki - laki	40-49	Pegawai Bank	Rp4,000,000	S1	sudah menikah	2 kali	liburan
Sawung Aji	Samarinda	laki - laki	30-39	swasta	Rp4,000,000	S1	sudah menikah	2 kali	liburan

Ayu Sartika Vera	sekadau	perempuan	20-29	swasta	Rp2,500,000	SLTA	belum menikah	2 kali	liburan
Alpriansyah	sanggau	laki - laki	20-29	swasta	Rp2,500,000	SLTA	sudah menikah	2 kali	liburan
Ichsan Fachrozi	bengkayang	laki - laki	20-29	satpam	Rp2,800,000	SLTA	sudah menikah	2 kali	liburan
Desti Eka Ratriani	Singkawang	perempuan	20-29	Pegawai Bank	Rp2,800,000	SLTA	sudah menikah	3 kali	liburan
Bagas Manuhara	senaning	laki - laki	20-29	swasta	Rp2,500,000	SLTA	belum menikah	3 kali	liburan
Novian Dwi Payana	Pemangkat	laki - laki	20-29	swasta	Rp2,500,000	SLTA	belum menikah	3 kali	liburan
David Ambarita	Bengkayang	laki - laki	20-29	swasta	Rp2,000,000	S1	belum menikah	3 kali	urusan pekerjaan
Alfaisal Rahmad	sekadau	laki - laki	20-29	Perawat	Rp2,200,000	S1	sudah menikah	2 kali	liburan
Wiwini Yuliatin	Pemangkat	perempuan	20-29	Guru	Rp2,300,000	SLTA	belum menikah	3 kali	liburan
Amanda Meisya Putri	Sambas	perempuan	20-29	Pegawai Bank	Rp2,500,000	SLTA	belum menikah	4 kali	liburan
Helena Eva Dewi	tepuai	perempuan	20-29	Guru	Rp2,200,000	SLTA	sudah menikah	3 kali	liburan
Aji Pangestu	sekadau	laki - laki	20-29	Guru	Rp2,300,000	SLTA	belum menikah	2 kali	liburan
Latif Oktaviardo	Singkawang	laki - laki	20-29	Arsitek	Rp4,300,000	S1	belum menikah	3 kali	urusan pekerjaan
Jeky Efendi	sekadau	laki - laki	20-29	satpam	Rp2,600,000	SLTA	belum menikah	2 kali	liburan
Cindy Patrisia	Pontianak	perempuan	20-29	Pegawai Negeri Sipil	Rp3,000,000	S1	belum menikah	3 kali	urusan pekerjaan
Cynthia Handayani	sanggau	perempuan	20-29	Pegawai Bank	Rp2,500,000	S1	belum menikah	3 kali	liburan
Ria Haryati	Silat	perempuan	20-29	swasta	Rp3,000,000	S1	sudah menikah	3 kali	liburan
Ratna Bintari	sekadau	perempuan	20-29	Pegawai bank	Rp2,800,000	S1	belum menikah	2 kali	liburan
Antonius Ivo	sanggau	laki - laki	20-29	Barista	Rp4,000,000	SLTA	belum menikah	2 kali	liburan
Fikri Mustaqim	putusibau	laki - laki	20-29	honorer	Rp1,200,000	SLTA	belum menikah	2 kali	urusan pekerjaan
Aditya Warman	Pontianak	laki - laki	20-29	Pegawai Negeri Sipil	Rp3,800,000	S1	sudah menikah	3 kali	urusan pekerjaan
Sumiyati	sepauk	perempuan	20-29	swasta	Rp2,500,000	SLTA	belum menikah	2 kali	liburan
Winda Ramadanti	palangkaraya	perempuan	20-29	swasta	Rp2,000,000	SLTA	belum menikah	2 kali	liburan
Zuliana	penyangka	perempuan	20-29	swasta	Rp2,000,000	SLTA	sudah menikah	3 kali	liburan

Muhammad Zakky	melawi	laki - laki	20-29	Pegawai Bank	Rp2,800,000	SLTA	belum menikah	4 kali	liburan
Muhammad Ridwan	Pontianak	laki - laki	20-29	swasta	Rp3,000,000	SLTA	belum menikah	3 kali	liburan
Dio Kusuma Wijaya	Balikpapan	laki - laki	20-29	Pegawai Negeri Sipil	Rp4,000,000	S1	sudah menikah	2 kali	urusan pekerjaan
Alex Dwi Prayogi	sekadau	laki - laki	30-39	swasta	Rp3,000,000	SLTA	sudah menikah	2 kali	liburan
Alif Alfi Syahrin	Sambas	laki - laki	30-39	Guru	Rp2,800.00	S1	sudah menikah	2 kali	liburan keluarga
Bunga Mustika	Sambas	perempuan	30-39	Guru	Rp2,800,000	S1	sudah menikah	2 kali	liburan keluarga
Ade Martha Putra	melawi	laki - laki	20-29	Fotografer	Rp3,000,000	SLTP	belum menikah	2 kali	pemotretan
Ardiyanto	melawi	laki - laki	20-29	Satpam	Rp2,800,000	SLTA	belum menikah	3 kali	liburan
Aditya Wahyu Pratama	sanggau	laki - laki	20-29	swasta	Rp2,500,000	SLTA	belum menikah	2 kali	liburan
Billy Febrian	Mempawah	laki - laki	20-29	honoror	Rp1,200,000	SLTA	belum menikah	3 kali	liburan
Bella Kartika	melawi	perempuan	20-29	Perawat	Rp1,800,000	SLTA	belum menikah	3 kali	liburan
Holdy Paskah Saragih	tepuai	laki - laki	20-29	swasta	Rp4,000,000	S1	belum menikah	3 kali	liburan
Resty Puspita	Penyangka	perempuan	20-29	Guru	Rp1,800,000	SLTA	belum menikah	2 kali	liburan
Risdha Hariyanti Purba	melawi	perempuan	20-29	perawat	Rp1,800,000	SLTA	belum menikah	3 kali	liburan
Gusti Septian	putusibau	laki - laki	20-29	Pegawai Negeri Sipil	Rp3,500,000	S1	belum menikah	4 kali	keperluan pekerjaan
Rizky Fauzan	Dedai	laki - laki	40-49	Perangkat Desa	Rp2,400,000	SLTA	sudah menikah	3 kali	urusan pekerjaan
Halbana Gidion	Pontianak	laki - laki	20-29	Supir taksi	Rp3,200,000	SLTP	belum menikah	4 kali	Istirahat
Alif Budiawan	sanggau	laki - laki	40-49	Pegawai Negeri Sipil	Rp4,000,000	S1	sudah menikah	3 kali	urusan pekerjaan
Wira Hardiansyah	sekadau	laki - laki	20-29	Pegawai Negeri Sipil	Rp3,800,000	S1	sudah menikah	2 kali	urusan pekerjaan
Dedi Mulyadi	sanggau	laki - laki	40-49	swasta	Rp5,000,000	S2	sudah menikah	4 kali	liburan keluarga
Muhammad ABi Bimantoro	Pemangkat	laki - laki	30-39	swasta	Rp3,000,000	S1	sudah menikah	3 kali	urusan pekerjaan
Indra Jaya	Pemangkat	laki - laki	30-39	swasta	Rp3,000,000	S1	sudah menikah	3 kali	urusan pekerjaan
Adi Gunawan	putusibau	laki - laki	20-29	Pegawai Negeri Sipil	Rp2,500,000	S1	sudah menikah	3 kali	urusan pekerjaan

Andrew Simanjuntak	balikpapan	laki - laki	30-39	kepala unit	Rp11,000,000	S2	sudah menikah	3 kali	urusan pekerjaan
Eman Zunaidi	sekadau	laki - laki	20-29	Supir taksi	Rp3,500,000	SLTA	sudah menikah	2 kali	istirahat
Sandi Wisnu Pratama	Sungai kawat	laki - laki	20-29	swasta	Rp2,000,000	SLTA	belum menikah	3 kali	usuran pekerjaan
Danu Dwi Pangestu	melawi	laki - laki	20-29	Pegawai Bank	Rp3,000,000	SLTA	belum menikah	3 kali	liburan
Rupinus iit	Ketapang	laki - laki	20-29	Pegawai Negeri Sipil	Rp3,000,000	S1	belum menikah	3 kali	urusan pekerjaan
Risky Dani Hartadi	swasta	laki - laki	20-29	swasta	Rp2,500,000	SLTA	sudah menikah	3 kali	kegiatan kantor
Yoga Indra Pratama	Penyangka	laki - laki	20-29	swasta	Rp2,800,000	SLTA	belum menikah	3 kali	kegiatan kantor
Khoirul Ulum	Sungai Kawat	laki - laki	20-29	swasta	Rp2,000,000	SLTA	belum menikah	3 kali	urusan pekerjaan
Pramudya Shubura	Mempawah	laki - laki	20-29	Pegawai Negeri Sipil	Rp3,000,000	SLTA	belum menikah	3 kali	urusan pekerjaan
Hany Setiawan	penyangka	laki - laki	20-29	swasta	Rp 4,000,000	S1	sudah menikah	3 kali	liburan keluarga



5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115
5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	109
4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	106
4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	105
5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	98
4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	106
4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	104
5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	110
5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	105
5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	102
4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	107
4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	103
4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	108
5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	104
5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	103
4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	104
4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	100
4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	100
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115
3	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	102
3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	105
4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	5	4	4	5	4	4	103
4	3	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	97
4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	101
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115
5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	103
4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	101
4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	101







5	5	5	5	5	4	5	34
5	5	4	5	5	5	5	34
5	5	5	4	5	5	5	34
5	5	5	4	4	4	5	32
4	5	4	5	5	4	5	32
5	5	5	5	5	5	5	35
4	5	5	4	5	5	5	33
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	4	5	5	5	34
4	5	4	4	5	4	4	30
5	5	5	4	4	4	4	31
5	5	5	4	4	4	4	31
5	5	5	4	4	5	4	32
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	4	34
4	5	5	5	5	5	5	34
4	5	4	4	5	5	5	32
5	5	4	5	4	4	5	32
4	5	4	4	5	4	4	30
5	5	5	5	4	5	5	34
4	5	4	5	4	5	5	32
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	4	5	5	4	5	33
4	5	4	4	4	5	5	31

5	4	4	4	4	5	4	30
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
4	5	4	5	5	5	5	33
5	5	5	5	5	5	4	34
4	5	4	5	5	4	5	32
4	5	5	5	4	4	4	31
4	4	5	5	4	4	4	30
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
5	4	5	4	5	4	4	31
4	4	5	4	5	4	4	30
5	5	5	5	4	5	5	34
4	5	4	4	4	4	5	30
5	4	4	5	5	4	5	32
4	4	5	5	5	5	5	33
4	5	4	5	4	5	5	32
4	5	4	5	5	4	5	32
4	4	5	4	5	4	5	31
5	4	4	5	4	5	5	32
5	5	4	5	4	5	4	32
4	5	4	5	5	5	5	33
5	4	4	4	5	4	4	30

4	4	5	4	5	5	4	31
5	5	4	5	5	4	4	32
4	5	4	5	4	5	4	31
4	5	4	5	4	5	4	31
4	5	4	4	5	4	4	30
4	5	5	5	5	4	4	32
5	4	4	4	5	4	4	30
5	5	4	5	4	5	4	32
4	5	4	5	4	5	4	31
4	5	5	5	5	4	4	32
4	4	4	5	5	4	4	30
5	4	5	5	4	5	4	32
4	4	4	5	5	5	5	32
5	5	4	5	4	5	4	32
5	5	5	5	5	4	5	34
5	5	4	5	5	4	5	33
5	5	5	5	4	5	4	33
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	4	5	5	34
4	5	5	5	5	4	5	33
4	5	5	5	4	5	5	33
4	5	4	5	4	4	4	30
5	4	5	5	5	5	5	34
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
5	4	5	4	5	4	4	31
4	5	4	5	5	5	5	33

