

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN TIPE KAMAR *SUPERIOR QUEEN* PADA HOTEL GRAND
MAHKOTA PONTIANAK**

Tanggung Jawab Yuridis Kepada :

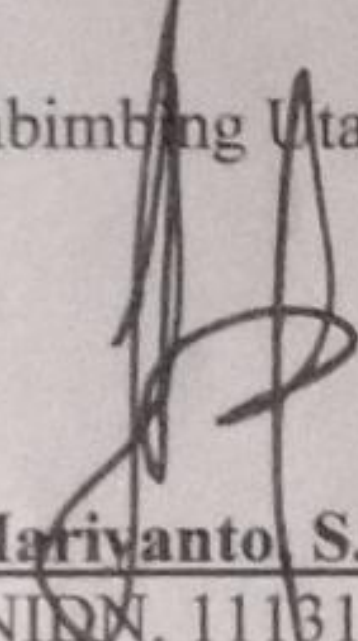
HENDRI YULIANTO
NIM 171310448

Program Studi Manajemen

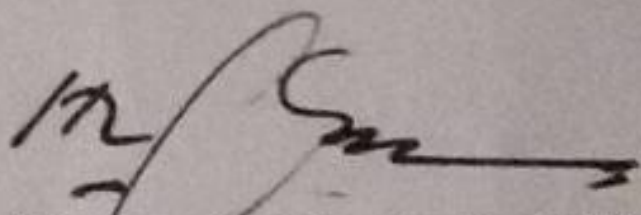
**Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus Dalam Ujian
Skripsi/Komprehensif
Pada Tanggal : 11 Januari 2022**

Majelis Penguji :

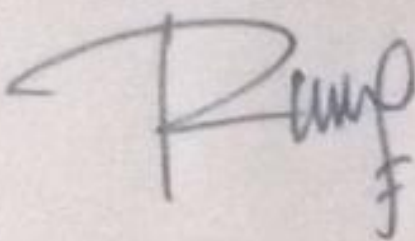
Pembimbing Utama


Dedi Hariyanto, S.E, M.M
NIDN. 1113117702

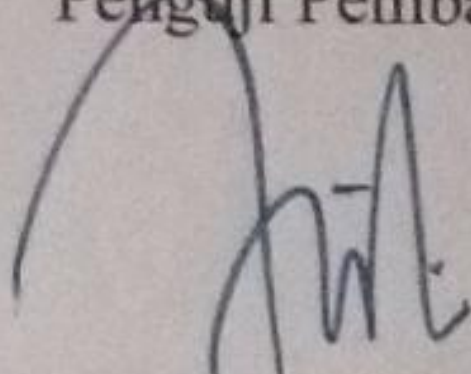
Penguji Utama


Dr. H. Helman Fachri, S.E, M.M
NIDN. 1107056101

Pembimbing Pembantu


Ryani Yulian, S.Pd., M.Pd
NIDN. 1107078401

Penguji Pembantu



Fita Kurniasari, S.M.B., M.A.B
NIDN. 1104079002

Pontianak, 11 Januari 2022

Disahkan Oleh :

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK**

DEKAN


Dedi Hariyanto, S.E, M.M
NIDN. 1113117702

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN TIPE KAMAR *SUPERIOR QUEEN* PADA HOTEL GRAND
MAHKOTA PONTIANAK**

SKRIPSI

OLEH :

HENDRI YULIANTO

NIM 171310448



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK**

2022

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah Puji Syukur penulis panjatkan kepada ALLAH SWT karena dengan rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Mahkota Pontianak”.

Tidak lupa shalawat serta salam dihanturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang menjadi panutan setiap umat manusia dalam menempuh meraih kebahagiaan dunia dan di akhirat. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.

Selama proses penelitian dan penyusunan skripsi ini penulis banyak sekali mendapatkan bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Doddy Irawan, S.T., M.Eng selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Pontianak.
2. Bapak Dedi Hariyanto, SE., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak dan Pembimbing Utama yang telah bersedia membimbing penulis dengan memberikan arahan dan masukan.
3. Ibu Ryani Yulian, S.Pd, M.Pd selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah berkenan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik.
4. Bapak/Ibu Dosen beserta staf dan seluruh Civitas Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak yang telah membekali penulis dengan ilmu selama perkuliahan dan membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Kedua Orang tua, saudara-saudara dan teman-teman penulis yang selalu mendukung baik material maupun doa, perhatian dan dorongan selama ini.
6. Rekan-Rekan seperjuangan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak angkatan 2017 yang sudah banyak memberikan dukungan serta doa.

Semoga atas dorongan keluarga,kawan-kawan yang sudah diberikan kepada penulis akan mendapatkan ganjaran pahala yang setimpal dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dengan kerendahan hati, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk kesempurnaannya. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pontianak, Januari 2022

Hendri Yulianto

NIM: 171310448

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Mahkota Pontianak. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang menginap di Hotel Grand Mahkota Pontianak dengan jumlah sampel yang digunakan yaitu sebanyak 100 orang dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Adapun metode analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana, koefisien korelasi, koefisien determinasi dan uji kelayakan model (uji f).

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan persamaan regresi yaitu $Y = 3,685 + 0,489X$. Koefisien korelasi menunjukkan nilai R sebesar 0,557 yang menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kepuasan terhadap loyalitas pelanggan Hotel Grand Mahkota adalah sedang. Koefisien determinasi menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,318 yang berarti bahwa kepuasan pelanggan 31,8% mempengaruhi loyalitas pelanggan Hotel Grand Mahkota. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 68,2 % oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji kelayakan model menunjukkan nilai F hitung $26,198 > F$ tabel 3,94, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan di Hotel Grand Mahkota Pontianak

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Abstrak	iii
Daftar Isi.....	iv
Daftar Tabel	vii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Lampiran	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Permasalahan.....	9
C. Pembatasan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian.....	10
E. Manfaat Penelitian.....	10
F. Kerangka Pemikiran	11
G. Metode Penelitian	13
1. Jenis Penelitian	13
2. Teknik Pengumpulan Data.....	14
3. Populasi Dan Sampel	15
4. Variabel Penelitian.....	17
5. Skala Pengukuran	18
6. Teknik Analisis Data	19
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Jasa	
1. Pengertian Jasa	24
2. Karakteristik Jasa.....	25
3. Klasifikasi Jasa	25
4. Bauran Pemasaran Jasa.....	26
B. Kualitas Jasa	
1. Pengertian Kualitas Jasa	27
2. Mengukur Kualitas Jasa	28
3. Kepentingan Konsumen	28

C. Kepuasan Pelanggan	29
D. Pengertian Loyalitas Pelanggan	30
E. Karakteristik Loyalitas Pelanggan	30
F. Hotel	
1. Pengertian Hotel	31
2. Klasifikasi Hotel	31
3. Jenis-Jenis Hotel	32
4. Type Kamar Hotel	33
5. Fungsi <i>Rate Of Return</i>	34
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
A. Sejarah Berdirinya Perusahaan.....	35
B. Struktur Organisasi Perusahaan	39
C. Aspek Pemasaran	66
D. Aspek Sumber Daya Manusia	70
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Karakteristik Responden	73
B. Analisis Data	78
C. Uji Validitas	78
D. Uji Reliabilitas.....	80
E. Uji Normalitas	81
F. Analisis Regresi Linier Sederhana	82
G. Koefisien Korelasi.....	83
H. Koefisien Determinasi.....	83
I. Uji Kelayakan Model (Uji F)	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	85
B. Saran.....	86
Daftar Pustaka	87

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Nama Hotel Berbintang di Kota Pontianak Tahun 2020.	3
Tabel 1.2	Fasilitas Hotel Grand Mahkota Tahun 2020.....	5
Tabel 1.3	Tipe dan Harga Kamar Tahun 2020.....	5
Tabel 1.4	Hotel Grand Mahkota Total Penjualan Tahun 2018 s.d 2020.....	6
Tabel 1.5	Hotel Grand Mahkota Room Occupancy Rate Tahun 2018 s.d 2020.....	7
Tabel 1.6	Hotel Grand Mahkota Perkembangan Omset Penjualan Tahun 2018 s.d 2020	7
Tabel 1.7	Skor Pernyataan Untuk Variabel Kepuasan.....	19
Tabel 1.8	Skor Pernyataan Untuk Variabel Loyalitas.....	19
Tabel 1.9	Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan.....	22
Tabel 3.1	Jumlah Karyawan Hotel Grand Mahkota Pontianak.....	71
Tabel 3.2	Jumlah Karyawan Berdasarkan Tingkat Pendidikan	72
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	74
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	74
Tabel 4.3	Berdasarkan Daerah Asal Responden	75
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	76
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-Rata Penghasilan	77
Tabel 4.6	Jumlah Tanggungan Responden	77
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Menginap	78
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (X)	79
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas (Y)	80
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan dan Loyalitas.....	80
Tabel 4.11	Hasil Uji Normalitas	81
Tabel 4.12	Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	82
Tabel 4.13	Hasil Uji Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R ²)	83
Tabel 4.14	Hasil Perhitungan Uji F.....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	13
Gambar 3.1 Struktur Organisasi.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	89
Lampiran 2. Data Responden	93
Lampiran 3. Tabulasi Kuesioner	97
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (X)	104
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y)	111
Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (X)	113
Lampiran 7. Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan (Y)	114
Lampiran 8. Hasil Uji Normalitas	115
Lampiran 9. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	116
Lampiran 10. Hasil Koefisien Korelasi.....	117
Lampiran 11. Hasil Koefisien Determinasi.....	118
Lampiran 12. Hasil Uji Kelayakan Model (F)	119

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel merupakan salah satu tempat penginapan bagi para pengunjung baik dari dalam negeri maupun luar negeri. Banyaknya pengunjung akan hotel sangat dipengaruhi oleh sesuatu yang sesuai dengan syarat-syarat sebagai hotel menunjang lingkungan yang bersih, tentram, indah, dan teratur sehingga penghuninya merasa aman dan nyaman untuk menginap di hotel tersebut.

Pesatnya perkembangan pembangunan hotel di Pontianak banyak mempengaruhi pola pikir, sikap dan perilaku konsumen untuk mendapatkan hotel yang layak, dan aman serta sesuai dengan lingkungan serta terjangkau akses oleh daya beli masyarakat dengan memberikan perhatian khusus kepada masyarakat yang berpenghasilan rendah, sedang, maupun tinggi.

Semakin majunya teknologi dalam era digital ini, setiap perusahaan berusaha untuk selalu meningkatkan kualitasnya dengan tujuan memaksimalkan keuntungan sesuai target yang diinginkan semakin tinggi tingkat persaingan antar usaha jasa di zaman sekarang ini ditandai dengan semakin banyaknya perhotelan-perhotelan yang bagus dan canggih yang menawarkan jasa sejenis serta tamu yang semakin ramai dengan adanya fasilitas yang super bagus dan canggih. Sebelum menjatuhkan pilihan pada hotel yang ingin ditawarkan para tamu yang akan menginap maka lebih bagus

mempertimbangan dengan matang dan tidak ragu lagi untuk menginap di sebuah hotel yang akan di pilih untuk dapat memilih jasa yang sesuai dengan harapan mereka menginap.

Kecepatan perkembangan zaman sekarang ini merupakan salah satu perekonomian yang sangat dirasakan. Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas konsumen merupakan salah satu ujung tombak untuk meningkatkan penjualan di sektor usaha bisnis perhotelan. Pada penjualan jasa perhotelan akomodasi yaitu hotel sangat meningkatnya perkembangan usaha di bidang jasa perhotelan. Dengan adanya persaingan yang semakin ketat dan dalam menghadapi persaingan tersebut di perlukan cara dan strategi agar usaha tetap berjalan dengan baik, tidak kehilangan konsumen dan bertahan. Yang dilakukan oleh perusahaan- perusahaan dengan mengutamakan kualitas, fasilitas dan kreatifitas dalam menawarkan jasa kepada konsumen ditengah ancaman dan persaingan usaha jasa. Dengan itu membuat usaha perhotelan harus mempunyai strategi yang bisa membangun usaha tersebut bisa lebih maju untuk kedepannya.

Berkembangnya bisnis perhotelan bisa dilihat dari banyaknya hotel- hotel mewah dan bagus yang dibangun di Pontianak. Berikut daftar-daftar hotel yang tergolong dalam hotel berbintang dan nama-nama pesaing Hotel Grand Mahkota Pontianak.

Tabel 1.1
Dinas Kebudayaan Pariwisata Kota Pontianak
Nama Hotel Berbintang
Di Kota Pontianak
Tahun 2020

No	Nama Hotel	Alamat	Klasifikasi
1	Hotel Mercure	Jl. Ahmad Yani No.91 Pontianak	Bintang 4
2	Hotel Aston Pontianak	Jl. Gajah mada 21 Pontianak	Bintang 4
3	Golden Tulip Essential	Jl. Teuku Umar No. 39	Bintang 4
4	Hotel Harris Pontianak	Jl. Gajah Mada No. 150	Bintang 4
5	Hotel Grand Mahkota	Jl. Sidas No. 8	Bintang 4
6	Ibis Pontianak	Jl. A.Yani No. 81	Bintang 3
7	Hotel Neo	Jl. Gajah Mada No. 177	Bintang 3
8	Hotel Maestro	Jl. Sultan Sy Abdurahman No. 72	Bintang 3
9	Hotel Santika	Jl. Diponegoro No. 46	Bintang 3
10	Hotel Kapuas	Jl. Imam Bonjol No.89	Bintang 3
11	Hotel Kini	Jl. Nusa Indah III Pontianak	Bintang 3
12	Hotel Orchardz	Jl. Gajah Mada No. 212	Bintang 3
13	Hotel Orchardz Ayani	Jl. Perdana No.8 Pontianak	Bintang 3
14	Hotel Gajah Mada	Jl. Gajah Mada No. 177-183 Pontianak	Bintang 3
15	Hotel Gajah Mada Avara	Jl. Gajahmada No. 86-86A Pontianak	Bintang 3
16	Hotel Transera Pontianak	Jl. Gajahmada No. 21 Pontianak	Bintang 3
17	Hotel Star	Jl. Gajah Mada No. 189 Pontianak	Bintang 3
18	Hotel Garuda	Jl. Imam Bonjol Gg. Sakura Pontianak	Bintang 3
19	Hotel Kapuas Dharma	Jl. Imam Bonjol No.89 Pontianak	Bintang 3
20	Hotel G	Jl. Jenderal Urip No.73 Pontianak	Bintang 3
21	Hotel Borneo	Jl. Merdeka No. 428 Pontianak	Bintang 3
22	Hotel Merpati	Jl. Imam Bonjol No. 111 Pontianak	Bintang 2
23	Hotel Grand Kartika	Jl. Rahadi Osman Pontianak	Bintang 1

Sumber : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pontianak, 2020

Dari tabel di atas dapat kita simpulkan bahwa ada banyak hotel berbintang pesaing dari Hotel Grand Mahkota dari yang berbintang satu sampai yang berbintang empat.

Alur pelayanan dan registrasi pada Hotel Grand Mahkota Pontianak dapat diuraikan sebagai berikut, ketika konsumen hadir agar langsung meminta bantuan di *front office* untuk menjelaskan keperluan dan meminta bantuannya agar diberikan pertolongan sesuai keinginan konsumen tersebut,

apakah konsumen ingin melakukan penyewaan kamar ataupun hanya sekedar menggunakan fasilitas yang ada pada Hotel Grand Mahkota Pontianak. Ketika tamu ingin menggunakan fasilitas seperti restoran karyawan dapat mengarahkan kelokasi restoran yang disediakan, ketika tamu ingin menyewa kamar, karyawan dapat mengarahkan tamu tersebut ke *front office*. Ketika di *front office* tamu yang datang akan di berikan pelayanan, dan karyawan yang bertugas menanyakan keinginan tamu yang datang, setelah tamu menyatakan keinginan penyewaan kamar, karyawan akan menjelaskan tipe kamar, harga kamar dan fasilitas kamar yang diperoleh beserta syarat penyewaan kamar.

Setelah tamu memilih kamar yang diinginkannya, karyawan akan meminta tamu memberikan syarat yang telah ditentukan Hotel Grand Mahkota Pontianak, berupa KTP (Kartu Tanda Penduduk), atau kartu identitas lainnya, beserta uang penyewaan kamar dengan deposit 20% harga kamar Standar. Kelebihan dari uang depositkan dikembalikan ketika tamu melakukan *Check Out*, setelah proses administrasi selesai tamu akan diantar oleh karyawan ke kamar yang dipilih.

Setelah tamu ingin *Check Out* dari kamar yang disewa, tamu dapat meminta bantuan karyawan yang bertugas di *front office*, setelah proses administrasi dan pengecekan kamar oleh karyawan selesai, tamu dapat meninggalkan Hotel Grand Mahkota Pontianak. Ada beberapa fasilitas hotel yang sudah disediakan seperti terlihat di tabel 1.2:

Tabel 1.2
Fasilitas Hotel Grand Mahkota
Tahun 2020

No	Fasilitas
1	Restoran
2	<i>Mini bar</i>
3	Ruang kebugaran
4	Perawatan kecantikan
5	Salon
6	Kolam renang
7	Tempat parkir yang luas
8	<i>Coffe shop</i>
9	<i>Loundry</i>
10	<i>SPA</i>
11	<i>Business Center</i>

Sumber : Hotel Grand Mahkota Pontianak, 2020

Dari tabel 1.2 diatas menunjukkan bahwa ada beberapa fasilitas yang dimiliki hotel Grand Mahkota Pontianak yang telah disediakan oleh pihak hotel untuk menciptakan kenyamanan dan kebutuhan pelanggan hotel. Hotel Grand Mahkota memiliki tipe dan harga kamar yang bisa dilihat di tabel 1.3

Tabel 1.3
Tipe Dan Harga Kamar
Tahun 2020
(dalam Rp)

No	Tipe Kamar	Harga Kamar Per (Unit)
1	<i>Superior Queen</i>	328.000
2	<i>Superior King/Twin</i>	358.000
3	<i>Deluxe King/Twin</i>	398.000
4	<i>Junior Suite</i>	998.000
5	<i>Executive Suite</i>	1.200.000
6	<i>President Suite</i>	4.800.000

Sumber : Hotel Grand Mahkota Pontianak, 2020

Dari Tabel 1.3 dapat disimpulkan bahwa pada Hotel Grand Mahkota Pontianak memiliki beberapa tipe dan harga kamar yang bervariasi dari mulai harga yang tertinggi maupun harga yang terjangkau. Perbedaan kamar

Superior Queen dengan kamar yang lainnya tipe kamar ini selain memiliki harga yang terjangkau dan jenis tipe kamar ini tidak jauh berbeda dari tipe-tipe kamar yang lainnya dengan harga yang lumayan tinggi fasilitas nya pun tidak jauh berbeda.

Data penjualan Hotel Grand Mahkota Pontianak Tahun 2018 s.d 2020 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.4
Hotel Grand Mahkota
Total Penjualan
Tahun 2018 s.d 2020
(Dalam Unit)

No	Tipe Kamar	Jumlah Penjualan (Unit)		
		2018	2019	2020
1	Superior Queen	5.937	7.475	9.105
2	Superior King/Twin	5.380	6.200	6.175
3	Deluxe King/Twin	3.079	3.720	4.157
4	Junior Suite	161	195	238
5	Executive Suite	88	106	9
6	President Suite	15	18	20
Jumlah		14.660	17.714	19.704

Berdasarkan Tabel 1.4 di atas menunjukkan jumlah penjualan Hotel Grand Mahkota Pontianak selama tiga tahun terakhir pada tahun 2019 jumlah penjualan kamar meningkat sebesar 20,33% dari tahun 2018 dan pada tahun 2020 jumlah penjualan meningkat sebesar 11,23% dari tahun 2019. Dari penjelasan tersebut dapat ditentukan ideal dari Hotel Grand Mahkota terdapat di kamar Superior Queen pada tahun 2019 sebanyak 7.475 pengunjung.

Tingkat hunian kamar atau *Room Occupancy Rate* (ROR) yang menggambarkan realisasi penjualan kamar dengan jumlah kamar yang tersedia untuk dijual periode Tahun 2018 s.d 2020 adalah sebagai berikut :

Tabel 1.5
Hotel Grand Mahkota
Room Occupancy Rate (ROR)
Tahun 2018 s.d 2020

No	Tipe Kamar	2018	2019	2020
1	<i>Superior Queen</i>	40,5	42,2	46
2	<i>Superior King/Twin</i>	36,7	35	31,2
3	<i>Deluxe King/Twin</i>	21	21	21
4	<i>Junior Suite</i>	1,1	1,1	1,2
5	<i>Executive Suite</i>	0,6	0,6	0,5
6	<i>President Suite</i>	0,1	0,1	0,1

Sumber : Hotel Grand Mahkota Pontianak, 2020

Keterangan :

(Meirina Chair dan Pramadia, 2017:114)

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

Berdasarkan Tabel 1.6 di atas dapat diketahui bahwa nilai ROR untuk tipe kamar *Superior Queen* mengalami kenaikan setiap tahunnya. Pada Tahun 2019 ROR naik sebesar 42,2% dari tahun 2018, sedangkan pada tahun 2020 mengalami kenaikan lagi sebesar 46% dari tahun 2019.

Berikut adalah data perkembangan omset penjualan Hotel Grand Mahkota pada tiga tahun terakhir yaitu tahun 2018 s.d 2020 :

Tabel 1.6
Hotel Grand Mahkota
Perkembangan Omset Penjualan
Tahun 2018 s.d 2020
(Dalam Rp)

No	Tipe Kamar	2018	2019	2020
1	<i>Superior Queen</i>	2.125.446.000	2.676.050.000	3.259.590.000
2	<i>Superior King/Twin</i>	1.764.640.000	2.033.600.000	2.025.400.000

Tabel 1.6 (Lanjutan)

3	<i>Deluxe King/Twin</i>	1.225.442.000	1.480.560.000	1.654.486.000
4	<i>Junior Suite</i>	160.678.000	194.610.000	237.524.000
5	<i>Executive Suite</i>	105.600.000	127.200.000	10.800.000
6	<i>President Suite</i>	72.000.000	86.400.000	96.000.000
Total		5.453.806.000	6.598.420.000	7.283.800.000

Sumber : Hotel Grand Mahkota Pontianak, 2020

Dari Tabel 1.6 di atas menunjukkan omset penjualan Hotel Grand Mahkota Pontianak berdasarkan hunian dari Tahun 2018 sampai ke 2020 mengalami kenaikan dan penurunan pada setiap tahunnya. Pada Tahun 2018 dengan total penjualan Rp5.453.806.000 dan Tahun 2019 Rp6.598.420.000 sampai Tahun 2020 Rp7.283.800.000. Jadi kesimpulan dari hasil penjualan berdasarkan hunian dari Tahun 2018 sampai Tahun 2020 mengalami kenaikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Arifin sebagai salah satu staf *Human Resource Development* (HRD), bahwa keluhan dan komplain konsumen terhadap konsumen yang menginap di Hotel Grand Mahkota Pontianak selalu ada, maka perlu ditingkatkan dan sedikit respon yang lambat jika ada barang yang datang dari para tamu sehingga bapak Abdilah sebagai kepala HRD mengemukakan bahwa kami akan merespon dan menindak lanjuti hal-hal apa saja yang dikeluhkan para konsumen pada Hotel Grand Mahkota Pontianak sehingga menjadikan Hotel Grand Mahkota Pontianak untuk kedepannya bisa lebih berkembang dan makin sukses. Maka dari itu kepuasan konsumen sangat lah penting untuk memajukan Hotel Grand Mahkota Pontianak.

Dengan latar belakang tersebut maka penulis terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kepuasan Pelanggan

Terhadap Loyalitas Pelanggan Tipe Kamar *Superior Queen* Pada Hotel Grand Mahkota Pontianak”.

B. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di kemukakan di atas maka permasalahan dalam penelitian ini adalah Apakah Kepuasan Pelanggan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan menginap di kamar tipe *Superior Queen* pada Hotel Grand Mahkota Pontianak ?

C. Pembatasan Masalah

Agar mendapat temuan yang terfokus dan mendalam maka penelitian ini melakukan pembatasan pada penelitian yaitu kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan yang terdiri dari:

1. Kepuasan Pelanggan

- a. Berwujud (*tangibles*)
- b. Keandalan (*reliability*)
- c. Daya Tanggap (*responsiveness*)
- d. Jaminan (*assurance*)
- e. Empati (*empathy*)

2. Loyalitas Pelanggan

- a. Kesetiaan terhadap pembelian produk, melakukan pembelian ulang secara teratur (*repeatation*)
- b. Membeli diluar lini produk atau jasa (*purchase accros product line*)
- c. Tidak berpengaruh daya tarik pesaing atau menolak produk pesaing (*retention*)

d. Mereferensikan produk atau jasa kepada orang lain (*recommendation*)

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan menginap di kamar tipe *Superior Queen* pada hotel Grand Mahkota Pontianak.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat terutama bagi pihak-pihak sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini agar diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan yang lebih luas penulis dibidang pemasaran perusahaan jasa terutama mengenai pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan Hotel Grand Mahkota Pontianak didalam bisnis yang dapat di terapkan kedepannya.

2. Bagi Perusahaan

Dengan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi Hotel Grand Mahkota Pontianak akan pentingnya kepuasan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil penelitian ini diharapkan pula dapat bermanfaat untuk kemajuan dan perkembangan perusahaan Hotel Grand Mahkota Pontianak.

3. Bagi Almamater

Penulis berharap dengan penelitian ini dapat memberikan tambahan wawasan bagi lingkungan Universitas Muhammadiyah Pontianak

sebagai bahan pertimbangan dan acuan dalam penulisan karya ilmiah berikutnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

F. Kerangka Pemikiran

Menurut Amalia dan Djamhur (2017:9) : “Kepuasan adalah proses kumulatif mewakili penilaian secara keseluruhan berdasarkan pada keseluruhan transaksi membeli dan mengkonsumsi produk pada suatu waktu”.

Menurut Kotler dan Keller (2012:150) dalam Aprilia dan Suprajang (2019:137) : “Kepuasan pelanggan ialah berbagai perasaan yang timbul sesudah membandingkan kerja produk serta jasa setelah diberikan dengan kinerja produk serta jasa yang dibayangkan atau diharapkan”.

Menurut Irawan (2003:24) berikut dimensi kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut:

1. Berwujud (*tangibles*)
Kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik baik pelanggan dan hal tersebut merupakan hal yang konkret.
2. Keandalan (*reliability*)
Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan bagi pelanggan.
3. Daya Tanggap (*responsiveness*)
Tentang bagaimana perusahaan memberikan layanan yang responsif terhadap semua keinginan dan kebutuhan pelanggan.
4. Jaminan (*assurance*)
Kepastian yang didapatkan pelanggan dari perilaku pelaku usaha.
5. Empati (*empathy*)
Perhatian yang tulus dan dekat kepada masing-masing pelanggan.

Menurut Shandy dan Hatane (2014:4) :

Loyalitas konsumen sangat penting bagi suatu perusahaan baik jasa maupun produk (barang) untuk meningkatkan keuntungan bagi suatu perusahaan, karena apabila konsumen tidak loyal kepada produk suatu perusahaan, maka dipastikan mereka akan berpaling ke produk lain, untuk mempertahankan loyalitas konsumen ada salah satu cara untuk meningkatkan loyalitas

pelanggan yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik, yang diharapkan dapat membuat pelanggan untuk kembali melakukan transaksi.

Menurut Oliver dalam Hurriyati (2015:128) : “Loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku”.

Menurut Kartajaya (2006:126) Berikut dimensi loyalitas pelanggan sebagai berikut:

1. Kesetiaan terhadap pembelian produk, melakukan pembelian ulang secara teratur (*repeatation*)
2. Membeli diluar lini produk atau jasa (*purchase accros product line*)
3. Tidak berpengaruh daya tarik pesaing atau menolak produk pesaing (*retention*)
4. Mereferensikan produk atau jasa kepada orang lain (*recommendation*)

Beberapa penelitian yang telah digunakan sebagai acuan untuk menjadi bahan referensi penelitian terdahulu sebagai berikut :

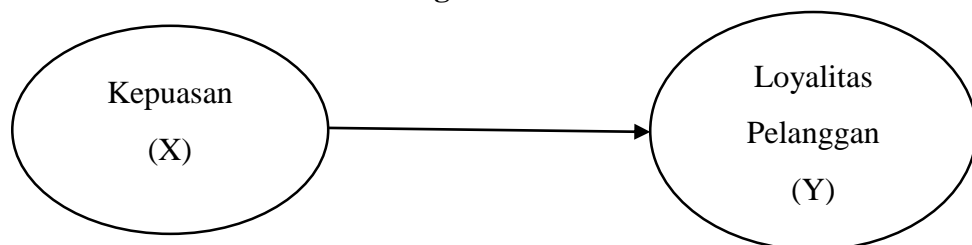
1. Berdasarkan Penelitian yang dilakukan oleh Aprilia dan Suprajang (2019) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap loyalitas pelanggan (Studi Kasus Pada Hotel Sri Rejeki Blitar)” terdapat pengaruh kepuasan pelanggan dalam menumbuhkan loyalitas pelanggan Hotel Sri Rejeki Blitar sehingga semakin tinggi rasa puas yang dirasakan oleh pelanggan setelah menggunakan jasa Hotel Sri Blitar, akan semakin tinggi pula loyalitas pelanggan tersebut. Diketahui hasil penelitian bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara bersama-sama dalam

meningkatkan loyalitas pelanggan pada Hotel Sri Rejeki Blitar.

2. Berdasarkan Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sartika dan Sjendry (2016) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Yuta di Kota Manado”. Diketahui hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen secara simultan, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini dilihat pada Gambar 1.1 sebagai berikut :

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran



G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode asosiatif. Menurut Siregar (2017:15) : “Penelitian asosiatif / hubungan merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih”. Dengan demikian, penelitian asosiatif dalam penelitian ini adalah untuk memberikan pengaruh kepuasan

pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Hotel Grand Mahkota Pontianak.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Data Primer

Menurut Siregar (2017:37) : “Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan”. Data primer tersebut diperoleh melalui:

1) Wawancara

Wawancara menurut Sugiyono (2014:194) : “Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti”. Dalam hal ini peneliti menggunakan data dengan mengadakan tanya jawab secara langsung kepada pihak-pihak yang dianggap perlu dan berhubungan erat dengan penelitian tersebut seperti resepsionis dan HRD di Hotel Grand Mahkota Pontianak.

2) Kuesioner

Menurut Sugiyono (2014:199) : “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”. Dalam hal ini penulis melakukan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara meminta

keterangan pada responden dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden yang telah disusun dan dibuat oleh penulis.

b. Data Sekunder

Menurut Siregar (2017:37) : “Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahnya”. Data sekunder dikumpulkan dari data berkas yang diperoleh secara tidak langsung atau dari sumber-sumber lain berupa catatan-catatan, brosur, dan dokumen-dokumen dari pihak hotel untuk mendukung penelitian ini.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2014:115) : “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Dengan demikian adalah keseluruhan dari objek yang akan diteliti.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2014:116) : “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari

populasi itu”.

Tujuan dari pengambilan sampel ini adalah untuk memperoleh keterangan mengenai objeknya hanya dengan mengamati sebagian dari populasi, jadi sampel merupakan bagian dari populasi.

Dalam penelitian ini jumlah populasi tidak diketahui. Maka perhitungan sampel menggunakan rumus dari Rao Purba (2006).

$$n = \frac{Z^2}{4 (Meo)^2}$$

Keterangan :

n = Sampel

Z = Tingkat Distribusi Normal

Meo = *Margin of Error Max*, yaitu tingkat kesalahan maksimal pengembalian sampel yang masih dapat ditoleransi atau yang diinginkan. Dengan menggunakan *margin of error max* sebesar 10%, maka jumlah sampel minimal yang dapat diambil sebesar :

$$n = \frac{1,96^2}{4 (0,10)^2}$$

= 96,04 atau 96 dan dibulatkan menjadi 100

Berdasarkan hasil perhitungan, maka jumlah sampel yang akan digunakan sebanyak 96,04 responden dan dibulatkan menjadi 100 responden. Karena dasar itulah peneliti menentukan jumlah sampel dalam penelitian sebanyak 100 responden.

Berdasarkan perhitungan, maka jumlah sampel minimum yang diteliti adalah sebanyak 96.04 responden. Berdasarkan hal tersebut penulis menetapkan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Sampling Purposive*. Menurut Sugiyono (2014:122) : “*Sampling Purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu”. Kriteria yang diambil sebagai responden adalah konsumen yang menginap di Hotel Grand Mahkota Pontianak:

- a) laki-laki maupun perempuan yang telah memiliki KTP atau yang sudah berumur 17 Tahun ke atas.
- b) Pengunjung yang menginap di Hotel Grand Mahkota Pontianak minimal 2 kali pada waktu penelitian dilaksanakan.

4. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2014:58) : “Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya”.

Menurut Sugiyono (2014:59) : “Menurut hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain maka macam-macam variabel dalam penelitian dapat dibedakan menjadi”.

1) Variabel Bebas (Variabel Independen)

Menurut Sugiyono (2014:59) : “Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)”. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah kepuasan (X).

2) Variabel Terikat (Variabel Dependen)

Menurut Sugiyono (2014:59) : “Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas”. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah loyalitas pelanggan (Y).

5. Skala Pengukuran

Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan skala Likert. Menurut Sugiyono (2014:132) : “Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Mengukur tingkat persetujuan dan ketidaksetujuan responden terhadap pernyataan atau pertanyaan yang telah diajukan. Skala Likert dapat dikategorikan dalam 5 alternatif untuk keperluan analisis penulis mengumpulkan data mengolah data yang diperoleh mengenai kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap keputusan pelanggan menginap di Hotel Grand Mahkota Pontianak dengan cara memberi bobot penilaian dari setiap pernyataan dengan skala sebagai berikut:

Tabel 1.7
Skor Pernyataan Untuk Variabel Kepuasan

Jawaban	Keterangan	Skor
Sangat Puas	SP	5
Puas	P	4
Kurang Puas	KP	3
Tidak Puas	TP	2
Sangat Tidak Puas	STP	1

Tabel 1.8
Skor Pernyataan Untuk Variabel Loyalitas

Jawaban	Keterangan	Skor
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Kurang Setuju	KS	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

6. Teknik Analisis Data

a. Uji Instrumen

Menurut Siregar (2017:75) : “Instrumen penelitian adalah suatu alat yang dapat digunakan untuk memperoleh, mengolah, dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari para responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama”. Uji instrumen yang dilakukan adalah:

1) Uji Validitas

Menurut Siregar (2017:75) : “Validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin di ukur (*a valid measure if it successfully the phenomenon*)”.

Teknik yang digunakan dalam menguji validitas instrument dalam penelitian ini adalah dengan teknik *Product Moment Pearson*. Suatu instrumen penelitian dikatakan valid atau tidak valid apabila:

- a) Jika r hitung $\geq r$ tabel, maka instrumen atau item-item pertanyaan atau pernyataan berkorelasi terhadap skor total (dinyatakan valid).
- b) Jika r hitung $< r$ tabel, maka item-item pertanyaan atau pernyataan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

2. Uji Reliabilitas

Menurut Siregar (2017:87) : “Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukuran yang sama pula”. Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik *alpha cronbach* ini, bila koefisien (r_{11}) $> 0,6$. Uji reliabilitas dilakukan dengan program komputer SPSS 20.

b. Uji Normalitas

Menurut Siregar (2017:153) : “Tujuan dilakukan uji normalitas terhadap serangkaian data adalah untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak”. Uji normalitas dalam

penelitian ini menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov*. Jika $\text{sig} > 0,05$, maka data berdistribusi normal, Jika $\text{sig} \leq 0,05$, maka data tidak berdistribusi normal.

c. Analisis Regresi Linier Sederhana

Menurut Siregar (2017:379) : “Regresi linier sederhana digunakan hanya untuk satu variabel bebas (*independent*) dan satu variabel tak bebas (*dependent*)”. Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel bebas yaitu kepuasan pelanggan (X) dengan variabel terikat yaitu loyalitas (Y). Dan untuk memprediksi mengalami kenaikan atau penurunan. Rumus regresi linier sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b \cdot X$$

Keterangan:

Y = Loyalitas Pelanggan

X = Kepuasan Pelanggan

a dan b = Konstanta

d. Koefisien Korelasi (R)

Menurut Siregar (2017:337) : “Koefisien korelasi adalah bilangan yang menyatakan kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga dapat menentukan arah hubungan dari kedua variabel”. Untuk memudahkan melakukan interpretasi mengenai kekuatan hubungan antara dua variabel digunakan kriteria yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.9
Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan

Nilai Korelasi (r)	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Lemah
0,20 – 0,399	Lemah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Siregar (2017:337)

e. Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Siregar (2017:338) : “Koefisien determinasi adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah variabel atau lebih X (bebas) terhadap variabel Y (terikat)”.

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi dan besaran pengaruh variabel X terhadap variasi naik turunnya variabel Y. Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah terhadap jumlah variabel independent yang dimaksudkan ke dalam model setiap tambahan satu variabel independent, maka R^2 pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependent itu sendiri.

f. Uji Kelayakan Model (Uji F)

Menurut Siregar (2017:392) : “Tujuan membandingkan antara F hitung dan F tabel adalah untuk mengetahui, apakah H_0 ditolak atau diterima berdasarkan kaidah pengujian”. Uji ini digunakan

untuk mengetahui apakah model regresi linier sederhana dapat digunakan untuk melakukan prediksi loyalitas pelanggan yang dipengaruhi kepuasan pelanggan. Dimana jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_a diterima dan H_o ditolak. Dan jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_a ditolak dan H_o diterima artinya model regresi linier sederhana tersebut dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan pelanggan yang dipengaruhi oleh loyalitas pelanggan. Tarif signifikan yang digunakan sebesar 5% ($\alpha = 0,05$).

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

Jika $sig < \alpha (0,05)$, maka H_a diterima H_o ditolak

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis data yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa :

1. Karakteristik responden dalam penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki, berumur 30-39 tahun, dengan daerah asal jakarta, bekerja sebagai wirausaha, berpendapatan lebih dari Rp.6.000.000 per bulan, memiliki tanggungan 3 orang, dan frekuensi menginap sebanyak 2 kali dengan tujuan menginap adalah acara keluarga atau ada tujuan tertentu.
2. Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 3,685 + 0,412X$, artinya jika variabel kepuasan (X) sama-sama bernilai nol, maka nilai loyalitas (Y) yang menginap di Hotel Grand Mahkota Pontianak bernilai sebesar 3,685 satuan. Nilai koefisien regresi sederhana variabel kepuasan (X) yang diperoleh sebesar 0,412, artinya jika variabel kepuasan meningkat sebesar satu satuan, maka loyalitas pelanggan pada Hotel Grand Mahkota Pontianak akan meningkat sebesar 0,412 satuan. Hasil analisis koefisien korelasi (r) adalah sebesar 0,557 yang artinya hubungan antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan sedang. Hasil analisis koefisien determinasi (R^2) adalah dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel kepuasan pelanggan dalam mempengaruhi naik turunnya variabel loyalitas pelanggan pada Hotel Grand Mahkota Pontianak sebesar 0,318 hal ini menunjukkan

bahwa kepuasan pelanggan mempengaruhi loyalitas pelanggan Hotel Grand Mahkota sedangkan sisanya 68,2% yang diperoleh oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

B. Saran

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

1. Diharapkan perusahaan mampu mempertahankan dan bahkan meningkatkan kemampuan perusahaan yang turut meningkatkan kualitas pelayanan seperti kualitas kamar dan kebersihan kamar dan menyajikan menu yang berkualitas baik.
2. Melengkapi fasilitas kamar superior sesuai dengan standar hotel berbintang empat dan memberikan tarif yang terjangkau sesuai dengan fasilitas yang telah disediakan.

Daftar Pustaka

- Amalia Susepti, dan Djamhur Hamid. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Tamu Hotel. *Jurnal Adminitrasi Bisnis*, 50, 27-36.
- Anang Firmansyah, dan Didin Fatihudin 2019. *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. CV. Budi Utama, Yogyakarta.
- Aprilia, dan Suprajang. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Hotel Sri Rejeki Blitar). *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan*, 145, 135-146.
- Basu Swastha Dharmmesta, dan Hani Handoko 2013. *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*. BPFE, Yogyakarta.
- Curatman, Suroso, dan Suliyanto. 2020. *Program Loyalitas Pelanggan*, Penerbit Deepublish, Yogyakarta.
- Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pontianak, 2020.
- Donni Juni Priansa. 2017. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. CV. Alfabeta, Bandung.
- Handi, Irawan. 2003. Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSA. PT. Elex Media Komputindo. Gramedia, Jakarta
- Hurriyati, Ratih. 2015. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. CV. Alfabeta, Bandung.
- Kartajaya, Hermawan. 2006. *Elemen Marketing*. PT. Mizan Pustaka. Mizan, Bandung.
- Kevin Lane Keller, dan Philip Kotler. 2008. *Manajemen Pemasaran*. PT. Gelora Aksara Pratama. Erlangga, Jakarta.
- Komar, Richard. 2014. *Hotel Management*. PT. Gramedia. Grasindo, Jakarta.
- Lameshow, Hosmer, dan Lwanga. 1990. *Adequacy of Sample Size in Health Studies*. John Wiley & Sons Ltd: England.
- Luqman Hakim. 2010. *Simultan Risk Return*. CV. Pena Persada, Jawa Tengah.
- Sartika, dan Sjendry. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 4, 575-584.

- Shandy, dan Hatane. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2, 1-9.
- Siregar, Syofian. 2017. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif. Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, dan R&D)*. CV. Alfabeta, Bandung.
- Sulastiyono, Agus. 2016. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. CV. Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, dan Diana. 2019. *Kepuasan Pelanggan Konsep, Pengukuran & Strategi*. CV. Andi Offset, Yogyakarta.
- Wijaya, Tony. 2020. *Manajemen Kualitas Jasa*. Indeks, Jakarta.

Lampiran 1

DAFTAR PERTANYAAN (KUESIONER)

I. PENGANTAR

Daftar pertanyaan (kuesioner) ini akan digunakan untuk menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Mahkota Pontianak**”. Oleh karena itu, partisipasi anda dalam menjawab setiap pertanyaan yang diajukan akan sangat membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Atas partisipasinya saya ucapkan terima kasih.

II. IDENTITAS PENELITI

Nama : Hendri Yulianto
 NIM : 171310448
 Program Studi : Manajemen (S1)
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
 Universitas : Muhammadiyah Pontianak

III. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :
 Umur :
 Jenis Kelamin :
 Alamat :

 Pekerjaan :
 Rata-Rata Penghasilan :
 Jumlah Tanggungan :
 Frekuensi Menginap :
 No. Hp :

IV. Petunjuk Pengisian

Berilah tanda silang (X) atau centang (√) pada kolom jawaban yang telah disediakan yang paling sesuai dengan kondisi sebenarnya.

Sangat Puas (SP)	: Nilai 5	Sangat Setuju (SS)	: Nilai 5
Puas (P)	: Nilai 4	Setuju (S)	: Nilai 4
Kurang Puas (KP)	: Nilai 3	Kurang Setuju (KS)	: Nilai 3
Tidak Puas (TP)	: Nilai 2	Tidak Setuju (TS)	: Nilai 2
Sangat Tidak Puas (STP)	: Nilai 1	Sangat Tidak Setuju (STS)	: Nilai 1

PERNYATAAN/PERTANYAAN

Kepuasan Pelanggan (X)

No	DAFTAR PERTANYAAN	KEPUASAN				
		SP	P	KP	TP	STP
I. BERWUJUD (<i>tangibles</i>)						
1	Kerapian pegawai					
2	Kebersihan ruang lobby					
3	Kerapian ruang lobby					
4	Kebersihan kamar					
5	Kerapian kamar					
6	Ketersediaan AC di kamar					
7	Ketersediaan televisi di kamar					
8	Ketersediaan toilet di kamar					
9	Ketersediaan mushola					
10	Ketersediaan tempat parkir					
II. KEANDALAN (<i>reliability</i>)						
11	Ketersediaan pegawai dalam memberikan pelayanan					
12	Kemudahan administrasi untuk menginap					
13	Kemudahan prosedur check in					
14	Kemudahan prosedur check out					
15	Kecepatan prosedur pelayanan					
III. DAYA TANGGAP (<i>responsiveness</i>)						
16	Kesiapan pegawai setiap saat memberikan pelayanan kepada pelanggan					

17	Kemampuan pegawai melayani pelanggan dengan cepat					
18	Pegawai selalu mengutamakan kepentingan pelanggan dalam setiap pelayanannya					
19	Ketepatan pegawai di saat melayani pelanggan					
20	Semua pesanan kamar dilayani dengan cepat dan tepat					
21	Pegawai siap menolong pelanggan saat mengalami kesulitan					
22	Kesediaan pegawai dalam menangani setiap keluhan pelanggan					
IV. JAMINAN (<i>assurance</i>)						
23	Kejujuran pegawai dalam memberikan informasi seputar tipe kamar dan harga kamar					
24	Kejujuran pegawai dalam menjelaskan mengenai pelayanan-pelayanan yang disediakan					
25	Kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan pelanggan					
26	Kemampuan pegawai menanamkan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan					
27	Pengetahuan pegawai tentang jasa yang diberikan dalam melayani pelanggan					
V. EMPATI (<i>empathy</i>)						
28	Pegawai mengucapkan salam dan selamat datang ketika ada tamu datang					
29	Pegawai selalu mengucapkan terimakasih diakhir pelayanan					
30	Pegawai selalu tersenyum saat menyapa tamu yang mau menginap					
31	Kesopanan pegawai dalam melayani pelanggan					
32	Keramahan pegawai dalam melayani pelanggan					
33	Kesabaran pegawai dalam melayani pelanggan					

Loyalitas Pelanggan (Y)

No	DAFTAR PERTANYAAN	LOYALITAS				
		SS	S	KS	TS	STS
A.	Kesetiaan terhadap produk melakukan pembelian ulang secara teratur (<i>repeatation</i>)					
1	Saya akan kembali lagi menggunakan jasa yang telah diberikan oleh pihak hotel					
2	Saya akan kembali lagi bersama keluarga saya					
3	Bila ada kekurangan pada pelayanan di hotel Grand Mahkota saya tidak akan langsung beralih ke hotel lainnya					
B.	Membeli diluar lini produk atau jasa (<i>purchase accros product line</i>)					
4	Saya sangat suka dengan makanan-makanan yang ada di hotel Grand Mahkota					
5	Saya suka dengan tipe kamar yang tersedia di hotel Grand Mahkota					
C.	Tidak berpengaruh daya tarik pesaing atau menolak produk pesaing (<i>retention</i>)					
6	Saya sangat puas dengan pelayanan yang di telah diberikan					
7	Di luar sana banyak hotel-hotel berbintang tetapi saya lebih suka hotel Grand Mahkota					
D.	Mereferensikan produk atau jasa kepada orang lain (<i>recommendation</i>)					
8	Saya akan menyarankan kepada orang lain untuk menginap di hotel Grand Mahkota					
9	Saya akan mempromosikan ke media sosial bahwa ada hotel berbintang yang tidak kalah bagus dengan hotel-hotel berbintang lainnya					

Lampiran 2 : Data Responden

NO	Nama	Umur	Jenis	Alamat	Pekerjaan	Rata-Rata	Jumlah	Frekuensi	No. Hp
			Kelamin			Penghasilan	Tanggung	Menginap	
1	Zhang Junda	42	Laki-Laki	Jakarta	Pegawai Swasta	9.000.000	3	6	081272965671
2	Aditya Bhanu Bakaskara	39	Laki-Laki	Kebumen	Wirausaha	2.700.000	2	4	-
3	Adi Darmawan	32	Laki-Laki	Jakarta	Pegawai Swasta	8.000.000	3	4	-
4	Murdani	38	Laki-Laki	Yogyakarta	PNS	6.000.000	3	3	089658223318
5	Komang Ardiana	29	Laki-Laki	Tanggerang	Wirausaha	3.000.000	2	2	-
6	Made Yudi Parwira	52	Laki-Laki	Jakarta	Dokter	9.000.000	3	3	-
7	Anming	37	Laki-Laki	Boyolali	Wirausaha	1.800.000	2	3	-
8	Iin Parlina	35	Perempuan	Kebumen	Karyawan Swasta	3.500.000	2	2	089589351815
9	Bayu Anggara	40	Laki-Laki	Jakarta	Wiraswasta	6.000.000	3	4	085452298027
10	Firdaus	28	Laki-Laki	Yogyakarta	Karyawan Swasta	1.900.000	2	2	-
11	Yuni Kartika	39	Perempuan	Jakarta	Wiraswasta	4.000.000	2	2	-
12	Jainudin	48	Laki-Laki	Melawi	PNS	7.000.000	2	3	085655030705
13	Candra Fajar Putra	55	Laki-Laki	Jakarta	Wirausaha	6.000.000	3	2	-
14	Irma Yunita	50	Perempuan	Semarang	PNS	5.500.000	3	2	085231770004
15	Erna Sari	30	Perempuan	Semarang	Wiraswasta	4.000.000	2	2	085751086120
16	Prosianesi Nepis Go	44	Perempuan	Jakarta	PNS	5.200.000	3	3	085645456594
17	Adiratna	40	Perempuan	Kebumen	Pegawai Swasta	5.000.000	2	3	-
18	Hairudin	32	Laki-Laki	Jakarta	Pegawai Swasta	3.500.000	2	2	-
19	Cakra Mahajana	38	Laki-Laki	Semarang	Wirausaha	7.000.000	3	4	085733488500
20	Gading Gian dra	31	Laki-Laki	Semarang	PNS	7.000.000	2	3	082252548136
21	Danuardara	32	Laki-Laki	Yogyakarta	Pegawai Swasta	5.500.000	2	2	-
22	Saraswati	39	Perempuan	Tanggerang	Wirausaha	3.500.000	3	5	-

23	Dimas Panca	30	Laki-Laki	Kebumen	Wirausaha	1.700.000	2	2	08977279920
24	Kasmirah	53	Perempuan	Yogyakarta	Wirausaha	3.200.000	3	3	-
25	Sanadi	44	Laki-Laki	Pesuguan	Wirausaha	1.900.000	3	4	085732188778
26	Rian Kurniawan	38	Laki- Laki	Yogyakarta	PNS	6.000.000	2	2	-
27	Nindya	52	Perempuan	Jakarta	Wirausaha	8.000.000	3	3	-
28	Evi Cahyati	30	Perempuan	Semarang	PNS	5.000.000	2	3	085655269581
29	Tantri	41	Perempuan	Bali	Wirausaha	6.000.000	3	4	-
30	Ayu Agustina	46	Perempuan	Jakarta	Wirausaha	2.900.000	3	3	085649228001
31	Rangga Wijaya	29	Laki-Laki	Jakarta	Karyawan Swasta	1.900.000	2	2	08563204939
32	Feri Supriadi	50	Laki-Laki	Jakarta	PNS	5.500.000	3	3	-
33	Deni Aprianto	40	Laki-Laki	Semarang	Wiraswasta	4.500.000	3	2	-
34	Roni Sajuan	48	Laki-Laki	Semarang	Wiraswasta	6.000.000	3	4	085646266649
35	Asep	42	Laki-Laki	Yogyakarta	Wirausaha	3.800.000	3	2	087857459389
36	Mita Susanti	38	Perempuan	Yogyakarta	Wirausaha	1.500.000	2	5	-
37	Arya Indradewa	41	Laki-Laki	Semarang	PNS	5.000.000	2	2	-
38	Eva	44	Perempuan	Jakarta	Wirausaha	9.000.000	3	4	081217323857
39	Supardi	40	Laki-Laki	Jakarta	Pegawai Swasta	5.000.000	2	3	-
40	Arundari Astaseni	48	Perempuan	Jakarta	Wirausaha	3.500.000	3	3	087755527038
41	Robet Santoso	41	Laki-Laki	Jakarta	Wirausaha	2.000.000	2	3	081934854710
42	Heriadi	27	Laki-Laki	Boyolali	Wirausaha	1.300.000	2	2	-
43	Arjuna	49	Laki-Laki	Yogyakarta	Wirausaha	10.000.000	3	3	-
44	Rohani	42	Perempuan	Kebumen	PNS	8.000.000	2	5	-
45	Adika Utama	38	Laki-Laki	Jakarta	Wirausaha	5.500.000	2	5	085336003268
46	Nila Kurniawati	39	Perempuan	Jakarta	PNS	7.000.000	2	5	-
47	Sariati	46	Perempuan	Jakarta	Wirausaha	6.000.000	3	5	087857496503
48	Ria Utami	39	Perempuan	Semarang	Wirausaha	6.000.000	3	2	-
49	Ismail	52	Laki-Laki	Semarang	Wirausaha	3.900.000	4	3	-

50	Eko Wahyudi	30	Laki-Laki	Semarang	PNS	5.000.000	1	6	-
51	Tengku Hari Gunawan	40	Laki-Laki	Jakarta	PNS	7.000.000	3	5	087755607691
52	Endang Sri Utari	34	Perempuan	Jakarta	Pegawai Swasta	5.000.000	2	5	-
53	Nisa Andika	48	Perempuan	Jakarta	Pegawai Swasta	5.500.000	3	3	081913967662
54	Risma Yasari	44	Perempuan	Boyolali	Karyawan Swasta	4.000.000	3	2	083877966617
55	Sifia	30	Perempuan	Boyolali	Karyawan Swasta	3.000.000	1	3	-
56	Sumardiansyah	35	Laki-Laki	Jakarta	Karyawan Swasta	3.500.000	3	3	085236872973
57	Roy Suryo	45	Laki-Laki	Sambas	TNI	6.000.000	3	2	-
58	Hendra	53	Laki-Laki	Semarang	PNS	8.000.000	4	2	085746062032
59	Aris Pendega	39	Laki-Laki	Jakarta	Notaris	8.000.000	2	5	087757725716
60	Enjel Puspita Sari	41	Perempuan	Yogyakarta	PNS	5.500.000	2	3	-
61	Emin	33	Laki-Laki	Semarang	Pegawai Swasta	4.000.000	1	2	081934887884
62	Amat Cahyanto	29	Laki-Laki	Jakarta	Karyawan Swasta	2.500.000	1	2	-
63	Rara Sahasita	37	Perempuan	Kendawangan	Wirausaha	6.000.000	2	3	087857405374
64	Maya Haldianti	39	Perempuan	Jakarta	PNS	5.500.000	3	2	-
65	Fitriana	31	Perempuan	Jakarta	Wiraswasta	3.000.000	2	4	081937610021
66	Fatmawati	36	Perempuan	Yogyakarta	Wirausaha	6.000.000	2	2	-
67	Toni Andreyan	29	Laki-Laki	Yogyakarta	Wirausaha	1.700.000	1	2	-
68	Jonius	53	Laki-Laki	Yogyakarta	Wirausaha	3.500.000	3	4	081913967661
69	Syarif Yusuf	55	Laki-Laki	Semarang	PNS	5.000.000	3	4	-
70	Wulandari	30	Perempuan	Yogyakarta	Karyawan Swasta	4.500.000	1	2	-
71	Dwi Maysarah	43	Perempuan	Jakarta	PNS	5.000.000	1	3	085655887857
72	Ridho Anugrah	52	Laki-Laki	Bali	Wirausaha	9.000.000	3	3	087587435794
73	Kusniran	32	Laki-Laki	Jakarta	Pegawai Swasta	5.000.000	1	2	-
74	Nurul Ulfi	39	Perempuan	Semarang	PNS	7.000.000	2	3	089682222254
75	Ella Yolanda	42	Perempuan	Jakarta	PNS	8.000.000	3	4	-
76	Rinta Hada Harianti	48	Perempuan	Tangerang	Wirausaha	9.000.000	3	4	085749768800

77	Kodrat	29	Laki-Laki	Padang Tikar	Wiarusaha	3.400.000	3	3	-
78	Erin Eka Adi Saputra	37	Laki-Laki	Tangerang	Karyawan Swasta	4.000.000	2	2	-
79	Risma	29	Perempuan	Jakarta	Karyawan Swasta	1.800.000	1	2	083847128886
80	Susilawati	39	Perempuan	Tangerang	Wiraswasta	3.500.000	2	2	087755994901
81	Bintang Ambarawati	48	Perempuan	Jakarta	Wirausaha	9.000.000	3	2	-
82	Dewi Agustina	46	Perempuan	Semarang	Wirausaha	10.000.00	3	3	08980619261
83	Herlina	28	Perempuan	Semarang	Wirausaha	2.700.000	2	2	-
84	Ari Murwanta	55	Laki-Laki	Tangerang	Karyawan Swasta	4.500.000	3	2	-
85	Bela Parahita	50	Perempuan	Jakarta	Wirausaha	3.000.000	2	2	087755748420
86	Slamet Rahayu	45	Perempuan	Yogyakarta	Wirausaha	8.000.000	3	5	-
87	Nana Lestari	38	Perempuan	Jakarta	PNS	5.000.000	3	3	085652094298
88	Robetus Suradi	44	Laki-Laki	Semarang	Wirausaha	8.000.000	3	3	-
89	Anindita Harimurti	46	Perempuan	Jakarta	Advokat	10.000.00	2	6	-
90	Sasika Rani	43	Perempuan	Semarang	PNS	5.200.000	2	3	-
91	Indah Amelia	30	Perempuan	Tangerang	Wirausaha	2.500.000	1	2	085719378109
92	Fuji Riski	43	Laki-Laki	Tangerang	Pegawai Swasta	4.500.000	1	3	082324599233
93	Ayu Widya	39	Perempuan	Semarang	PNS	5.000.000	3	3	085695645970
94	Mariana	44	Perempuan	Jakarta	Pegawai Swasta	9.000.000	3	4	-
95	Dian Calandara	45	Perempuan	Ketapang	Pegawai Swasta	5.500.000	2	4	-
96	Carani Astuti	52	Perempuan	Jakarta	Wirausaha	9.000.000	4	3	085218039069
97	Puja Putri Bangsa	37	Perempuan	Jakarta	Wirausaha	3.700.000	2	5	085643052303
98	Sulaiman	35	Laki-Laki	Sepauk	Pegawai Swasta	1.800.000	1	4	-
99	Sindy Ramadhani	39	Perempuan	Jakarta	PNS	5.500.000	2	2	-
100	Rofiani	30	Perempuan	Yogyakarta	PNS	5.000.000	1	3	-

Lampiran 3 : Tabulasi Kuesioner

Kepuasan Pelanggan (X)

No	X1										X2					X3						X4					X5						Total	Rata Rata	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32			33
1	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	5	124	3.76	
2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	116	3.52
3	4	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	5	4	145	4.39
4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	123	3.73	
5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	121	3.67	
6	5	4	5	4	4	4	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	140	4.24
7	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	130	3.94
8	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	131	3.97
9	4	4	4	3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	4	4	5	3	5	4	4	3	4	4	120	3.64	
10	4	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	130	3.94	
11	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	3	3	5	3	3	129	3.91	
12	5	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	132	4.00
13	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	134	4.06
14	4	4	4	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	5	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	112	3.39
15	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	124	3.76	
16	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	4	3	3	119	3.61	
17	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	3	3	4	3	134	4.06	
18	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	121	3.67
19	4	4	3	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	124	3.76	
20	4	5	3	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	5	3	3	4	4	3	4	3	4	3	124	3.76
21	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	4	4	5	5	3	4	3	140	4.24
22	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	143	4.33
23	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	128	3.88	
24	4	5	4	3	4	2	4	4	4	5	3	3	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	3	3	5	122	3.70

25	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	123	3.73	
26	5	4	5	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	128	3.88	
27	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	148	4.48	
28	4	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	136	4.12	
29	4	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	137	4.15	
30	4	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	129	3.91	
31	5	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	126	3.82		
32	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	134	4.06	
33	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	132	4.00	
34	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	134	4.06	
35	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	131	3.97	
36	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	3	3	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	127	3.85	
37	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	126	3.82	
38	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	119	3.61
39	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	130	3.94	
40	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	5	3	4	4	3	5	4	5	3	4	3	5	3	4	3	4	5	3	3	4	125	3.79	
41	3	3	3	4	5	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	5	3	117	3.55	
42	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	131	3.97
43	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	125	3.79	
44	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	124	3.76
45	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	126	3.82	
46	5	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	138	4.18	
47	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	131	3.97	
48	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	125	3.79	
49	5	3	4	3	5	3	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	125	3.79		
50	5	5	4	3	5	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	3	3	4	4	5	3	4	3	130	3.94	
51	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	156	4.73	
52	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	136	4.12
53	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	135	4.09

54	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	133	4.03
55	5	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	3	5	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	128	3.88
56	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	124	3.76
57	5	5	5	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	138	4.18
58	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	132	4.00
59	4	4	5	5	3	4	4	4	3	5	4	5	4	3	3	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	133	4.03
60	4	4	5	3	5	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	5	4	4	4	4	5	3	5	4	3	4	3	3	4	4	3	4	126	3.82
61	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	3	3	4	3	4	4	122	3.70
62	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	119	3.61
63	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	119	3.61
64	5	3	3	4	5	3	3	5	4	4	4	3	5	3	4	5	4	2	3	5	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	126	3.82
65	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	149	4.52
66	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	128	3.88
67	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	3	4	5	4	127	3.85
68	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5	4	5	4	3	5	3	4	4	3	4	4	127	3.85
69	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	3	5	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	3	3	5	4	3	5	4	132	4.00
70	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	3	4	4	4	3	5	4	5	130	3.94
71	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	132	4.00
72	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	135	4.09
73	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	3	3	4	3	3	4	5	4	4	3	4	3	5	3	4	3	3	4	5	130	3.94
74	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	145	4.39
75	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	5	5	5	5	3	5	4	4	5	4	5	139	4.21
76	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	4	5	5	4	5	132	4.00
77	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	122	3.70
78	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	3	4	5	132	4.00
79	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	5	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	5	135	4.09
80	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	135	4.09
81	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	133	4.03
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	133	4.03

83	4	4	5	5	5	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	138	4.18
84	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	124	3.76
85	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	130	3.94	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	128	3.88	
87	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	3	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	131	3.97
88	5	4	4	4	3	3	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	3	124	3.76
89	5	5	5	5	4	3	3	5	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	129	3.91
90	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	125	3.79
91	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	126	3.82
92	5	5	4	3	5	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	5	5	3	5	4	3	4	3	4	5	5	5	4	133	4.03
93	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	126	3.82
94	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	143	4.33
95	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	126	3.82
96	4	4	4	4	3	3	5	5	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	128	3.88
97	4	4	5	4	3	3	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	129	3.91
98	4	4	5	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	5	4	4	5	3	5	4	4	4	5	4	139	4.21
99	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	134	4.06
100	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	122	3.70

42	4	5	3	4	4	4	4	5	4	37	4.11
43	4	5	4	3	2	2	4	4	3	31	3.44
44	5	5	5	4	4	4	5	4	4	40	4.44
45	5	4	5	3	4	4	5	4	3	37	4.11
46	4	4	4	4	5	5	4	4	4	38	4.22
47	5	4	4	4	3	3	5	4	4	36	4.00
48	4	3	5	3	4	4	4	4	3	34	3.78
49	4	5	4	3	3	3	4	4	3	33	3.67
50	3	4	3	3	3	3	3	3	3	28	3.11
51	4	2	5	5	4	4	4	4	5	37	4.11
52	4	4	4	3	4	4	4	3	3	33	3.67
53	5	5	5	4	5	5	5	4	4	42	4.67
54	4	4	4	4	5	5	4	5	4	39	4.33
55	4	4	5	4	3	3	4	3	4	34	3.78
56	5	5	5	5	4	4	5	3	5	41	4.56
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00
58	4	4	5	4	4	4	4	4	4	37	4.11
59	4	4	4	5	4	4	4	4	5	38	4.22
60	5	5	5	5	5	5	5	4	5	44	4.89
61	5	5	5	5	5	5	4	5	5	44	4.89
62	4	4	5	3	3	5	4	3	3	34	3.78
63	4	4	4	3	2	4	4	3	2	30	3.33
64	3	3	4	3	3	4	4	3	3	30	3.33
65	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	3.89
66	3	3	3	2	4	3	4	3	4	29	3.22
67	4	4	3	4	4	3	4	4	4	34	3.78
68	4	4	4	2	2	4	3	5	2	30	3.33
69	3	3	4	3	3	4	3	4	3	30	3.33
70	4	4	5	4	4	5	4	4	4	38	4.22
71	3	3	4	3	4	4	3	3	4	31	3.44
72	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35	3.89
73	4	4	4	5	4	4	5	3	4	37	4.11
74	2	2	4	4	3	4	5	4	3	31	3.44
75	4	4	5	4	4	5	5	5	4	40	4.44
76	4	4	5	4	3	5	4	5	3	37	4.11
77	5	5	4	4	4	4	4	4	4	38	4.22
78	3	3	5	4	4	5	4	4	4	36	4.00
79	4	4	4	4	3	4	3	5	3	34	3.78
80	3	3	4	4	3	4	5	4	3	33	3.67
81	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28	3.11
82	4	4	4	4	5	4	2	5	5	37	4.11
83	4	4	4	3	3	4	4	4	3	33	3.67
84	5	5	5	4	4	5	5	5	4	42	4.67
85	5	5	4	5	4	4	4	4	4	39	4.33

86	3	3	4	3	4	4	4	5	4	34	3.78
87	4	4	5	3	5	5	5	5	5	41	4.56
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00
89	4	4	4	4	4	4	4	5	4	37	4.11
90	4	4	4	4	5	4	4	4	5	38	4.22
91	5	5	5	4	5	5	5	5	5	44	4.89
92	5	3	3	5	4	3	3	4	4	34	3.78
93	4	3	2	4	4	3	2	4	4	30	3.33
94	4	3	3	4	4	3	3	3	3	30	3.33
95	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	3.89
96	3	2	4	3	4	3	4	3	3	29	3.22
97	3	4	4	3	4	4	4	4	4	34	3.78
98	4	2	2	4	3	5	2	4	4	30	3.33
99	4	3	3	4	3	4	3	3	3	30	3.33
100	5	4	4	5	4	4	4	4	4	38	4.22

Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (X)

Correlations

	X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X 10	X 11	X 12	X 13	X 14	X 15	X 16	X 17	X 18	X 19	X 20	X 21	X 22	X 23	X 24	X 25	X 26	X 27	X 28	X 29	X 30	X 31	X 32	X 33	Total	
X Pearson 1 Correlation	1	.193	.213*	.134	.066	.080	-.051	.399**	.187	.098	.164	.050	.226*	.268**	.134	.237*	.190	-.074	.091	.108	-.016	.290	.016	.011	.075	.157	.024	.033	.141	.063	.020	.072	.018	.337*	
Sig. (2-tailed)		.055	.034	.182	.515	.428	.616	.000	.062	.333	.102	.621	.024	.007	.828	.318	.059	.904	.465	.256	.285	.374	.031	.911	.458	.119	.812	.744	.162	.562	.832	.446	.875	.858	.001
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100
X Pearson 2 Correlation	.193	1	.270**	.110	-.060	.047	.279**	.075	.073	.179	.102	-.044	.096	.165	.002	.090	.604	.413	.39*	.176	.76	.073	.95**	.49	.044	.07	.23	.63	.038	.182	.01	.182	.029	.245*	
Sig. (2-tailed)	.055		.007	.274	.557	.970	.056	.471	.474	.010	.363	.341	.900	.383	.111	.827	.169	.916	.518	.809	.688	.403	.229	.596	.662	.942	.823	.106	.606	.706	.770	.774	.014		
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100	
X Pearson 3 Correlation	.213	.270**	1	.241*	-.127	.341**	.122	.281**	.016	.118	-.012	.144	.197*	.156	.125	.297**	.206*	.277**	.291**	.092	.084	.003	.170	.220*	.137	.150	.130	.85	.005	.99	.017	.39	.414*		
Sig. (2-tailed)	.034	.007		.016	.208	.001	.225	.005	.871	.242	.906	.853	.505	.217	.039	.005	.070	.364	.307	.410	.386	.410	.386	.486	.228	.753	.377	.706	.656	.604	.476	.666	.000		
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100	
X Pearson 4 Correlation	.134	.193	.241*	1	.105	.276**	.238*	.236*	.063	.195	.517**	.125	.135	.038	.243*	.237*	.112	.134	.193	.193	.300	.077	.60	.077	.473	.078	.93	.99	.132	.28	.71	.49	.508*		
Sig. (2-tailed)	.182	.274	.016		.297	.005	.017	.018	.355	.520	.000	.148	.8028	.015	.1866	.8354	.0249	.5349	.5349	.4495	.5349	.4467	.4467	.4467	.4467	.4467	.0303	.0349	.9249	.0149	.0106	.0630	.000		
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100	
X Pearson 5 Correlation	.066	-.060	-.127	.105	1	.117	.096	-.147	.136	.016	.134	.096	.036	.109	.219*	.060	.011	.023	.052	.050	.159	.563**	-.224*	.319**	.122	-.076	-.011	-.052	.245*	.071	.262**	.301**	.044	.298*	
Sig. (2-tailed)		.055	.034	.182		.428	.616	.000	.062	.333	.102	.621	.024	.007	.828	.318	.059	.904	.465	.256	.285	.374	.031	.911	.458	.119	.812	.744	.162	.562	.832	.446	.875	.858	.001
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100

	Sig. (2-tailed)	.515	.508	.297	.210	.347	.140	.145	.878	.172	.383	.720	.280	.029	.554	.911	.823	.606	.624	.113	.000	.025	.201	.455	.913	.607	.014	.482	.008	.002	.664	.003	
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100	
X 6	Pearson Correlation	.080	.004	.341	.276	.117	1.04	.037	-.018	.143	.200	.006	.094	-.022	.351	.251	.235	.244	.182	.056	.186	.222	.293	.124	.205	.035	-.013	.062	.286	.158	.118	.415*	
	Sig. (2-tailed)	.428	.970	.001	.005	.247	.969	.176	.970	.860	.157	.946	.955	.007	.853	.091	.012	.019	.014	.070	.578	.064	.831	.020	.441	.030	.998	.538	.004	.117	.242	.000	
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100		
X 7	Pearson Correlation	-.051	.279	.122	.238	.096	1.04	.250	.180	.250	.334	.256	.059	.141	.190	.296	.191	.274	-.046	.275	.229	.6161	.556	.9538	.0505	.5353	.00153	.442	.804	.080	.446	.460*	
	Sig. (2-tailed)	.616	.005	.225	.017	.340	.969	.012	.7312	.012	.001	.058	.163	.059	.425	.292	.282	.060	.650	.006	.2209	.122	.348	.017	.300	.281	.328	.602	.767	.323	.447	.000	
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100		
X 8	Pearson Correlation	.399	.075	.281	.236	-.137	.250	1.19	.184	.238	.165	.131	.331	.029	.449	.383	.525	.020	.505	.870	.085	.185	.105	.807	.777	.686	.444	.888	.220	.083	.386*		
	Sig. (2-tailed)	.000	.456	.005	.018	.445	.176	.240	.004	.017	.000	.101	.094	.774	.007	.171	.609	.829	.619	.389	.474	.004	.218	.300	.444	.007	.538	.828	.309	.114	.400	.000	
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100		
X 9	Pearson Correlation	.187	.073	.016	.063	.136	-.080	1.19	.208	.187	.081	.110	.146	.125	.114	.079	.047	.074	-.044	.004	.114	.121	.292	.552	.2413	.1341	.984	.474	.044	.482	.327*		
	Sig. (2-tailed)	.062	.471	.871	.535	.178	.970	.240	.038	.062	.423	.274	.147	.216	.260	.434	.042	.466	.665	.969	.258	.229	.020	.584	.218	.900	.687	.003	.645	.970	.633	.420	.001
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100		
X 10	Pearson Correlation	.098	.179	.118	.195	.016	.218	.250	.284	.088	1.087	.253	.110	.172	.153	.088	.141	.293	.171	.917	.081	.445	.488	.086	.764	.417	.797	.444	.005	.226	.632	.252	.396*
	Sig. (2-tailed)	.333	.074	.242	.052	.872	.860	.004	.038	.004	.011	.278	.086	.128	.002	.033	.356	.030	.370	.071	.571	.641	.394	.224	.005	.689	.075	.153	.963	.830	.536	.216	.000

X 1 6	Pearson Correlation	.237	.090	.125	.243	.060	-.013	.096	.349	.114	.308	.311	.118	.070	.270	.270	.129	-.029	.244	.099	-.063	-.131	.045	.319	.231	.331	.392	.155	.233	.128	.141	.461*		
	Sig. (2-tailed)	.018	.371	.217	.015	.554	.894	.342	.000	.260	.002	.002	.244	.492	.073	.073	.022	.054	.129	.329	.994	.106	.276	.057	.029	.001	.000	.123	.020	.206	.687	.000		
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100		
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
X 1 7	Pearson Correlation	.190	.160	.297	.237	.011	.322	.219	.138	.079	.214	.312	.180	.029	.771	.271	.277	.289	.269	.271	.121	.189	.205	.171	.214	.290	.290	.007	.198	.129	.126	.510*		
	Sig. (2-tailed)	.059	.111	.003	.018	.901	.029	.171	.434	.033	.002	.073	.777	.847	.919	.023	.005	.004	.007	.006	.230	.060	.441	.483	.032	.003	.371	.290	.331	.231	.202	.134	.000	
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100		
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
X 1 8	Pearson Correlation	-.012	.041	.206	.112	.023	.251	.219	.052	.004	.093	.246	.222	.159	.830	.077	.336	.049	.040	.164	.245	.299	.356	.264	.095	.003	.160	.111	-.023	.006	.111	.069	.413*	
	Sig. (2-tailed)	.904	.682	.039	.266	.823	.012	.282	.609	.042	.356	.013	.327	.509	.409	.005	.001	.629	.987	.102	.014	.003	.000	.008	.494	.008	.111	.823	.295	.353	.095	.000		
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100		
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
X 1 9	Pearson Correlation	.074	.239	.277	.134	.052	.235	.274	-.022	.074	.217	.260	.142	-.008	.365	.189	.289	.389	.136	.119	.233	.103	.226	.173	.243	.147	.215	.270	.279	.112	.108	.057	.113	.508*
	Sig. (2-tailed)	.465	.016	.005	.183	.606	.019	.006	.829	.466	.030	.009	.157	.939	.000	.059	.225	.040	.001	.029	.188	.443	.111	.272	.154	.433	.318	.860	.050	.676	.857	.726	.000	
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100	
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
X 2 0	Pearson Correlation	.191	-.170	.091	.193	.050	.244	-.046	.050	.091	.443	.043	.036	.226	.777	.447	.669	.491	.119	.348	.081	.054	.011	.171	.441	.025	.304	.130	.130	.145	.119	.341*		
	Sig. (2-tailed)	.056	.091	.370	.054	.624	.014	.650	.619	.665	.370	.673	.421	.724	.005	.154	.007	.229	.029	.040	.526	.995	.848	.201	.048	.801	.248	.150	.305	.199	.150	.085	.001	
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100	
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

X Pearson 1	.108	.116	.092	.300**	.159	.182	.275**	.087	.004	.181	.163	.210*	.281**	.203*	.136	.099	.271**	-.002	.133	.348**	1	.247*	-.145	.092	.046	.114	.178	-.032	.152	.112	.130	.210*	-.029	.417**	
Sig. (2-tailed)	.285	.251	.364	.002	.113	.070	.006**	.389	.969	.071	.005	.036	.005	.043	.176	.329	.006	.987	.188	.000	.010	.010	.134	.663	.249	.257	.076	.749	.132	.267	.197	.036	.074	.000	
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100
X Pearson 2	-.090	.176	.084	.077	.563**	.056	.229*	-.072	.144	.045	.072	.000	.158	.158	.050	.221	.164	.103*	.281	.481	.247*	1	-.088	.001**	.006	.181	.069	-.089	.203*	.211	.225	.177	.080	.396**	
Sig. (2-tailed)	.374	.080	.407	.449	.000	.578	.022	.474	.258	.657	.935	.997	.117	.116	.994	.230	.102	.043	.426	.013	.383	.088	.383	.000	.293	.858	.959	.479	.358	.095	.279	.442	.035	.478	.000
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100	
X Pearson 3	.216*	-.073	.103	.060	-.224*	.186	.161	.285**	.121	.148	.160	.277**	.002	.065	.092	.163	.189	.454*	.226	.554	.145	.088	1	-.339	.023*	.343**	.216*	.248*	.037	.111	.086	.064	.086	.333**	
Sig. (2-tailed)	.031	.468	.310	.553	.025	.064	.109	.004	.229	.441	.113	.005	.985	.520	.364	.106	.060	.141	.295	.549	.383	.383	.169	.026	.000	.031	.013	.718	.916	.394	.103	.397	.301	.001	
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100	
X Pearson 4	.011	.295**	.070	-.077	.319**	.022	-.156	-.129	.300	-.009	-.062	.164	.158	.082	-.110	.205	.299**	.073	-.019	.692**	.001	.139	1	.166	-.089	-.007	.095	.116	.289**	.049	.118	.049	-.018	.316**	
Sig. (2-tailed)	.911	.003	.486	.446	.001	.831	.122	.181	.001	.994	.260	.062	.129	.151	.476	.041	.003	.472	.848	.363	.000	.669	.199	.381	.444	.347	.252	.004	.773	.139	.873	.396	.062	.001	
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100	
X Pearson 5	.075	.049	.220*	.073	.122	.293**	.095	.105	.055	.050	.289**	.151	.185	.259**	.035	.131	.356**	.243*	.011	.446	.006	.223*	.166	1	.089	.441	.065	.242*	.156	.219*	.216*	.282**	.430**		
Sig. (2-tailed)	.458	.629	.028	.467	.226	.003	.348	.300	.584	.624	.004	.356	.099	.288	.748	.000	.015	.212	.949	.693	.226	.099	.377	.160	.523	.160	.223	.115	.221	.229	.312	.004	.000		
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100	

X 26	Pearson	.1	-	.1	.1	-	.1	.2	.3	.1	.2	.3	.1	.0	.0	.1	.3	.2	.2	.1	.1	.1	.0	.3	-	.0	1	.2	.3	.1	.1	.1	.0	.0	.473*	
2	Correlation	.57	.0	.37	.78	.0	.24	.38	.80	.24	.76	.32	.53	.83	.43	.06	.45	.14	.64	.47	.17	.14	.18	.43	.0	.89	1	.60	.99	.80	.83	.05	.47	.83	*	
6	Sig. (2-tailed)	.19	.859	.175	.077	.455	.220	.017	.000	.218	.005	.001	.129	.414	.669	.296	.000	.032	.008	.143	.248	.257	.858	.000	.381	.377		.009	.000	.073	.069	.297	.645	.410	.000	
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100	
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
X 27	Pearson	.0	.0	.1	.2	-	.2	.1	.0	.0	.1	.1	-	.0	.1	.2	.2	.0	.2	.3	.1	.0	.2	.0	.1	.2	1	-	.1	-	.1	.0	-	.380*		
2	Correlation	.24	.44	.50	.93	.0	.05	.05	.77	.13	.41	.61	.44	.0	.78	.91	.19	.90	.95	.15	.41	.78	.69	.16	.07	.41	.60	1	.0	.14	.1	.62	.71	.1	*	
7	Sig. (2-tailed)	.812	.662	.137	.003	.913	.041	.300	.444	.900	.689	.110	.153	.965	.438	.057	.029	.003	.349	.031	.001	.076	.953	.031	.444	.609		.792	.257	.276	.208	.185	.324	.000		
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100		
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
X 28	Pearson	.0	.0	.0	.2	-	.0	.1	.2	.0	.1	.4	.1	-	.0	.1	.3	.0	.1	.0	-	-	-	.2	-	.0	.3	-	1	.0	-	.2	.2	-	.313*	
2	Correlation	.33	.07	.30	.99	.0	.35	.53	.68	.41	.79	.03	.84	.0	.47	.46	.31	.90	.03	.70	.0	.0	.0	.48	.0	.65	.99	.0	.86	.1	.00	.41	.0	*		
8	Sig. (2-tailed)	.444	.942	.707	.003	.607	.730	.128	.007	.687	.075	.000	.664	.404	.424	.484	.001	.371	.308	.486	.484	.497	.793	.013	.473	.230	.000	.929	.397	.443	.461	.167	.784	.002		
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100		
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
X 29	Pearson	.1	.0	.1	.1	.2	-	.1	.1	.2	.1	.2	.0	.0	.6	.0	.3	.1	.1	.2	.1	.1	.2	.0	.1	.2	.1	.1	.0	1	.1	.1	.3	.0	.478*	
2	Correlation	.41	.23	.85	.97	.45	.01	.44	.98	.44	.06	.66	.70	.23	.39	.92	.07	.60	.79	.25	.52	.03	.37	.16	.42	.80	.14	.86		.69	.04	.03	.41	*		
9	Sig. (2-tailed)	.162	.823	.065	.049	.014	.981	.353	.005	.140	.040	.169	.090	.002	.000	.390	.119	.005	.115	.005	.132	.142	.181	.521	.157	.735	.579		.949	.040	.020	.684	.000			
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100		
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
X 30	Pearson	.0	.1	-	-	.0	.0	.0	.0	-	-	-	.3	.0	-	.1	.0	-	.1	.1	.1	.2	.0	.2	.1	.1	-	-	.1	1	-	.0	.3	.254*		
3	Correlation	.63	.63	.0	.1	.71	.62	.53	.88	.47	.0	.0	.0	.94	.89	.1	.55	.98	.0	.12	.04	.12	.11	.11	.89	.56	.83	.1	.1	.69	.0	.78	.04	**		
	Sig. (2-tailed)	.532	.106	.960	.192	.482	.538	.302	.682	.945	.563	.959	.919	.000	.881	.929	.233	.831	.267	.305	.267	.356	.916	.042	.162	.041	.176	.437	.949	.959	.419	.020	.011			
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100		
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

X31	Pearson Correlation	.020	-.038	.199*	.328**	.262**	.086	.042	.022	.004	.309**	.034	-.040	.094	.603**	.233*	.129	.106	.108	.130	.130	.025	.086	.029	.119*	.105	.262**	.104	-.001	1.039	.134	.1420*			
	Sig. (2-tailed)	.846	.706	.047*	.001**	.008**	.676	.830	.970	.830	.002	.740	.696	.350	.000	.020	.295	.285	.299	.197	.214	.394	.773	.229	.297	.108	.046	.304	.995	.169	.182	.000			
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100		
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
X32	Pearson Correlation	.072	-.182	-.017	.271**	.301**	.158	.080	-.048	.063	.184	.535**	.040	.057	.053	.228	.126	.111	.257	.045	.210	.177	.644	.494	.164	.477	.714	.414	.0378	.339	.116	.393*			
	Sig. (2-tailed)	.475	.070	.866	.006**	.002**	.117	.432	.791	.633	.567	.000	.695	.571	.598	.213	.235	.072	.550	.136	.078	.103	.139	.631	.445	.885	.1616	.0241	.469	.171	.871	.000			
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100		
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
X33	Pearson Correlation	.018	-.029	.139	.049	.044	.118	.046	.083	.082	.25	-.082	.373**	.057	.067	.108	-.041	-.146	-.069	.113	.019	.080	.086	-.018	.282**	.083	-.100	-.029	.041	.304**	.134	.016	.215*		
	Sig. (2-tailed)	.858	.774	.167	.630	.664	.242	.647	.414	.420	.161	.176	.068	.000	.009	.887	.887	.499	.956	.625	.854	.774	.331	.997	.620	.410	.324	.778	.884	.0282	.882	.871	.032		
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100		
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Ta	Pearson Correlation	.337**	.245*	.414**	.508**	.298**	.415**	.460**	.386**	.327**	.396**	.528**	.425**	.276**	.449**	.451**	.461**	.510**	.413**	.508**	.341**	.417**	.396**	.333**	.316**	.430**	.473**	.380**	.313**	.478**	.5454**	.220**	.493**	.315**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.014	.000	.003	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.005	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.011	.000	.000	.032		
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100	
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

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

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

Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y)

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Total
Y1	Pearson Correlation	1	,516**	,240*	,532**	,346**	,322**	,290**	,263**	,310**	,658**
	Sig. (2-tailed)		,000	,016	,000	,000	,001	,003	,008	,002	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	,516**	1	,360**	,199*	,233*	,191	,369**	,332**	,291**	,617**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,048	,019	,057	,000	,001	,003	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	,240*	,360**	1	,126	,212*	,419**	,699**	,314**	,251*	,646**
	Sig. (2-tailed)	,016	,000		,213	,034	,000	,000	,001	,012	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	,532**	,199*	,126	1	,379**	,331**	,100	,283**	,597**	,616**
	Sig. (2-tailed)	,000	,048	,213		,000	,001	,322	,004	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	,346**	,233*	,212*	,379**	1	,350**	,171	,247*	,507**	,603**
	Sig. (2-tailed)	,000	,019	,034	,000		,000	,089	,013	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y6	Pearson Correlation	,322**	,191	,419**	,331**	,350**	1	,244*	,443**	,329**	,632**
	Sig. (2-tailed)	,001	,057	,000	,001	,000		,014	,000	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y7	Pearson Correlation	,290**	,369**	,699**	,100	,171	,244*	1	,168	,187	,576**
	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,000	,322	,089	,014		,094	,062	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y8	Pearson Correlation	,263**	,332**	,314**	,283**	,247*	,443**	,168	1	,553**	,634**
	Sig. (2-tailed)	,008	,001	,001	,004	,013	,000	,094		,000	,000

	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,310**	,291**	,251*	,597**	,507**	,329**	,187	,553**	1	,708**
Y9	Sig. (2-tailed)	,002	,003	,012	,000	,000	,001	,062	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,658**	,617**	,646**	,616**	,603**	,632**	,576**	,634**	,708**	1
Total	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

Lampiran 6 : Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (X)

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,828	33

Lampiran 7 : Hasil Uji Realibilitas Loyalitas Pelanggan (Y)

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,811	9

Lampiran 8 : Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0000000
	Std. Deviation	4,20942390
	Absolute	,094
Most Extreme Differences	Positive	,094
	Negative	-,061
Kolmogorov-Smirnov Z		,938
Asymp. Sig. (2-tailed)		,342

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Lampiran 9 : Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,685	543		2,639	,000
Kepuasan	,489	,189	,476	4,345	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas

Lampiran 10 : Hasil Koefisien Korelasi**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,557 ^a	,318	,309	3,424

a. Predictors: (Constant), Kepuasan

LAMPIRAN 11 : Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

,

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,557 ^a	,318	,309	3,424

a. Predictors: (Constant), Kepuasan

LAMPIRAN 12 : Hasil Uji Kelayakan Model (F)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2542,491	1	2542,491	26,198	,000 ^b
Residual	1754,206	98	17,900		
Total	4296,697	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas

b. Predictors: (Constant), Kepuasan