

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Petunjuk Pengisian

Pilihlah jawaban yang sesuai dengan pendapat Anda dengan memberikan tanda centang (✓)

1. Nama Responden :
2. Jenis Kelamin : () Laki-laki () Perempuan

Customer Satisfaction Index (Indeks Kepuasan Konsumen)

Jawaban atas pernyataan berikut ini digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, serta minat berkunjung kembali bapak/ibu/saudara(i) sebagai pengunjung Hotel di Kota Palopo.

Mohon bapak/ibu/saudara(i) memberikan pendapat dengan memberi tanda (✓) sesuai dengan kolom yang ada dengan keterangan sebagai berikut :

- STS : Sangat Tidak Setuju
TS : Tidak Setuju
R : Ragu-ragu
S : Setuju
SS : Sangat Setuju

Setelah seluruh responden telah mengembalikan kuisisioner ini, maka peneliti akan mengolah data keseluruhan kuisisioner.

Pilihlah satu jawaban yang paling sesuai dengan apa yang Anda rasakan dari pelayanan yang diberikan pada Hotel di Kota Palopo dan memberikan tanda centang (✓)

A. Kualitas Pelayanan

NO	PERNYATAAN	SS	S	R	TS	STS
1.	Fasilitas fisik Hotel di Kota Palopo memiliki daya tarik.					
2.	Karyawan Hotel di Kota Palopo berpenampilan dan berpakaian rapi.					
3.	Penampilan fasilitas Hotel di Kota Palopo sesuai dengan jenis jasa yang disediakan.					
4.	Hotel di Kota Palopo dapat diandalkan/dipercaya.					

5.	Pihak Hotel di Kota Palopo selalu siap dan cepat dalam memberikan pelayanan.					
6.	Pihak Hotel di Kota Palopo selalu bersedia membantu para pelanggan.					
7.	Anda dapat mempercayai karyawan Hotel di Kota Palopo.					
8.	Anda merasa aman melakukan interaksi dengan karyawan Hotel di Kota Palopo.					
9.	Karyawan Hotel di Kota Palopo bersikap sopan.					
10.	Karyawan Hotel di Kota Palopo memahami kebutuhan Anda.					

B. Kepuasan Pelanggan

NO	PERNYATAAN	SS	S	R	TS	STS
1.	Saya merasa senang dengan kualitas kamar yang diberikan oleh Hotel di Kota Palopo					
2.	Saya merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh Hotel di Kota Palopo					
3.	Saya merasa kagum akan kenyamanan di dalam Hotel di Kota Palopo					
4.	Semua petugas Hotel memberikan perhatian sesuai yang saya inginkan					
5.	Pelayanan yang diberikan oleh Hotel tidak pernah mengecewakan saya.					
6.	Saya merasa pelayanan yang diberikan oleh Hotel adalah pelayanan yang cepat dan tepat					
7.	Pihak Hotel senantiasa memenuhi					

	jaminan layanan yang diberikan					
8.	Saya merasa puas dengan kebersihan kamar dan kamar mandi pada Hotel					
9.	Saya merasa puas dengan peralatan makan yang tersedia di Hotel					
10.	Saya merasa aman dengan tempat parkir yang tersedia di Hotel					

C. Minat Berkunjung Kembali

NO	PERNYATAAN	SS	S	R	TS	STS
1.	Anda berminat untuk mengunjungi kembali Hotel di Kota Palopo					
2.	Anda tidak ragu untuk merekomendasikan Hotel di Kota Palopo pada teman dan kerabat anda					
3.	Anda akan tetap menginap pada Hotel di Kota Palopo meskipun harga sedikit meningkat					
4.	Jika anda ke Kota Palopo, anda akan memilih Hotel untuk menginap di beberapa tahun berikutnya					
5.	Bagi anda Hotel di Kota Palopo memiliki reputasi yang baik					
6.	Anda akan mencari tahu keunggulan lainnya pada Hotel di Kota Palopo					
7.	Anda akan mencari tahu pengalaman pengunjung yang sudah menginap pada Hotel di Kota Palopo					
8.	Anda akan membicarakan kepuasan selama menginap di Hotel kepada orang lain					
9.	Anda akan mengajak orang lain untuk menginap pada Hotel di Kota Palopo					

10.	Anda berharap hubungan dengan Hotel dapat bertahan dalam waktu yang lama					
-----	--	--	--	--	--	--

-Terima Kasih-

Lampiran 2. Hasil uji validitas

Uji validitas Kualitas Pelayanan

Variabel	Pertanyaan	Corrected item – Total Correlation (r hitung)	r tabel	<u>Validitas</u>
Kualitas Pelayanan (X1)	KP1	0,283	0,113	Valid
	KP2	0,329	0,113	Valid
	KP3	0,328	0,113	Valid
	KP4	0,402	0,113	Valid
	KP5	0,352	0,113	Valid
	KP6	0,358	0,113	Valid
	KP7	0,296	0,113	Valid
	KP8	0,465	0,113	Valid
	KP9	0,406	0,113	Valid
	KP10	0,336	0,113	Valid
Kepuasan Konsumen (X2)	KK1	0,270	0,113	Valid
	KK2	0,346	0,113	Valid
	KK3	0,565	0,113	Valid
	KK4	0,537	0,113	Valid
	KK5	0,500	0,113	Valid
	KK6	0,554	0,113	Valid
	KK7	0,355	0,113	Valid
	KK8	0,507	0,113	Valid
	KK9	0,464	0,113	Valid
	KK10	0,128	0,113	Valid
Minat Berkunjung Kembali (Y)	MBK1	0,256	0,113	Valid
	MBK2	0,363	0,113	Valid
	MBK3	0,542	0,113	Valid
	MBK4	0,595	0,113	Valid
	MBK5	0,476	0,113	Valid
	MBK6	0,439	0,113	Valid
	MBK7	0,540	0,113	Valid
	MBK8	0,516	0,113	Valid
	MBK9	0,442	0,113	Valid
	MBK10	0,489	0,113	Valid

Lampiran 3. Hasil Uji Reabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.700	30

Lampiran 4. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	16.270	3.964		4.104	.000
	kualitas pelayanan	.208	.088	.136	2.364	.019
	kepuasan konsumen	.434	.067	.375	6.501	.000

a. Dependent Variable: minat berkunjung kembali

Lampiran 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.441 ^a	.195	.189	2.741	1.166

a. Predictors: (Constant), kepuasan konsumen, kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: minat berkunjung kembali

Lampiran 6. Hasil Uji T

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	16.270	3.964		4.104	.000
	kualitas pelayanan	.208	.088	.136	2.364	.019
	kepuasan konsumen	.434	.067	.375	6.501	.000

a. Dependent Variable: minat berkunjung kembali

Lampiran 7. Hasil Uji F

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	499.081	2	249.540	33.204	.000 ^b
	Residual	2066.721	275	7.515		
	Total	2565.802	277			

a. Dependent Variable: minat berkunjung kembali

b. Predictors: (Constant), kepuasan konsumen, kualitas pelayanan

Lampiran 8. Turnitin



Skripsi Aulia Rahmi.docx
Nov 16, 2020
10597 words / 68956 characters

Aulia Rahmi

Skripsi Aulia Rahmi.docx

Sources Overview

37%

OVERALL SIMILARITY

1	eprints.iain-surakarta.ac.id INTERNET	5%
2	repository.unpas.ac.id INTERNET	3%
3	pt.scribd.com INTERNET	3%
4	eprints.undip.ac.id INTERNET	3%
5	www.slideshare.net INTERNET	2%
6	media.neliti.com INTERNET	2%
7	repository.unej.ac.id INTERNET	1%
8	docplayer.info INTERNET	1%
9	eprints.ums.ac.id INTERNET	1%
10	id.scribd.com INTERNET	1%
11	Insannul Kamil, Berry Yulindra, Taufik .. "A Study to Investigate Technopreneurship Talent for Higher Education Students [Engineering... CROSSREF	<1%
12	eprints.umg.ac.id INTERNET	<1%
13	docobook.com INTERNET	<1%
14	www.neliti.com INTERNET	<1%
15	jtp.ub.ac.id INTERNET	<1%
16	stie-pertiwi.ac.id INTERNET	<1%

17	id.123dok.com INTERNET	<1%
18	lib.unnes.ac.id INTERNET	<1%
19	repo.iain-tulungagung.ac.id INTERNET	<1%
20	vdocuments.site INTERNET	<1%
21	mafiadoc.com INTERNET	<1%
22	palopokota.go.id INTERNET	<1%
23	repository.stp-bandung.ac.id INTERNET	<1%
24	e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id INTERNET	<1%
25	libraryproceeding.telkomuniversity.ac.id INTERNET	<1%
26	johannessimatupang.wordpress.com INTERNET	<1%
27	repository.ar-raniry.ac.id INTERNET	<1%
28	www.scribd.com INTERNET	<1%
29	scholar.unand.ac.id INTERNET	<1%
30	eprints.umpo.ac.id INTERNET	<1%
31	repository.widyatama.ac.id INTERNET	<1%
32	digilib.unpas.ac.id INTERNET	<1%
33	repository.radenintan.ac.id INTERNET	<1%
34	sherlyoen.blogspot.com INTERNET	<1%
35	repository.ump.ac.id INTERNET	<1%
36	digilib.unila.ac.id INTERNET	<1%
37	blog.ub.ac.id INTERNET	<1%
38	core.ac.uk INTERNET	<1%
39	eprints.umm.ac.id INTERNET	<1%
40	ejournal.atmajaya.ac.id INTERNET	<1%

 es.scribd.com INTERNET	<1%
 repository.usu.ac.id INTERNET	<1%

Excluded search repositories:

- None

Excluded from Similarity Report:

- Bibliography
- Small Matches (less than 30 words).

Excluded sources:

- None