

BAB V

PENUTUP

Pada bab lima ini penulis akan membahas mengenai kesimpulan akhir dari penelitian yang telah dilakukan dan memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi manajemen hotel serta bagi penelitian yang akan datang.

5.1. Kesimpulan

Dari hasil analisis yang telah dilakukan pada BAB IV, maka dapat diambil beberapa kesimpulan antara lain sebagai berikut:

1. Karakteristik responden dalam penelitian ini menunjukkan bahwa 54,9% penghuni hotel adalah laki-laki dengan 40,30% rentan usia antara 20-29 tahun. Dengan penghasilan perbulan rata-rata Rp 3.000.000,- - Rp 7.999.999,- sebesar 46,10% , serta mayoritas pengunjung hotel memilih hotel berbintang 4 dalam kurun satu tahun terakhir sebesar 44,20%.
2. Dari hasil uji perbedaan faktor demografi dengan klasifikasi hotel dalam penelitian ini, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:
 - a. Hotel berbintang 3, dari jumlah 80 pengunjung hotel yang menginap di hotel bintang tiga dalam kurun waktu satu tahun terakhir 44 pengunjung adalah laki-laki, dari 80 pengunjung tersebut 37 diantaranya mempunyai usia antara 20 – 29 tahun, dengan pendapatan

per bulannya sebesar Rp 3.000.000,- - Rp 7.999.999,- sebanyak 47 pengunjung dari 80 pengunjung hotel berbintang 3

- b. Hotel berbintang 4, dari jumlah 91 pengunjung hotel yang menginap di hotel bintang empat dalam kurun waktu satu tahun terakhir 48 pengunjung adalah laki-laki, dari 91 pengunjung tersebut 38 diantaranya berusia antara 20 – 29 tahun, dengan pendapatan perbulannya sebesar Rp 3.000.000,- - Rp 7.999.999,- sebanyak 42 pengunjung dari 91 pengunjung hotel bintang 4.
- c. Hotel berbintang 5, dari jumlah 35 pengunjung hotel yang menginap di hotel bintang lima dalam kurun waktu satu tahun terakhir 21 pengunjung adalah laki-laki, dari 35 pengunjung tersebut 12 diantaranya berusia lebih dari sama dengan 50 tahun, dengan pendapatan perbulannya sebesar lebih dari Rp 18.000.000,- sebanyak 11 pengunjung dari 35 pengunjung hotel bintang 5.

3. Citra produk secara langsung memiliki pengaruh yang positif dan signifikan pada loyalitas pelanggan dengan klasifikasi *item* sebagai berikut :

- a. Apabila reputasi hotel meningkat maka ada kecenderungan loyalitas pelanggan juga akan meningkat.
- b. Apabila informasi *website* meningkat maka ada kecenderungan loyalitas pelanggan juga akan meningkat.

- c. Apabila kontak person meningkat maka ada kecenderungan loyalitas pelanggan juga akan meningkat.
 - d. Apabila lingkungan fisik meningkat maka ada kecenderungan loyalitas pelanggan juga akan meningkat.
4. Citra produk memiliki pengaruh yang positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan sebesar dengan klasifikasi *item* sebagai berikut :
- a. Apabila reputasi hotel meningkat maka ada kecenderungan kepuasan pelanggan juga akan meningkat.
 - b. Apabila informasi *website* meningkat maka ada kecenderungan kepuasan pelanggan juga akan meningkat.
 - c. Apabila kontak person meningkat maka ada kecenderungan kepuasan pelanggan juga akan meningkat.
 - d. Apabila lingkungan fisik meningkat maka ada kecenderungan kepuasan pelanggan juga akan meningkat.
5. Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan pada loyalitas pelanggan yang berarti apabila kepuasan pelanggan meningkat maka ada kecenderungan loyalitas pelanggan juga akan meningkat.
6. Citra produk dan kepuasan pelanggan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan pada loyalitas pelanggan yang berarti apabila citra

produk dan kepuasan pelanggan meningkat maka ada kecenderungan loyalitas pelanggan juga akan meningkat.

7. Kepuasan pelanggan terbukti sebagai *partial mediation* atau berfungsi memediasi secara parsial dalam hubungan antara kepuasan pelanggan dan loyalitas tamu hotel.

5.2. Implikasi Manajerial

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan memediasi secara parsial hubungan antara citra produk dan loyalitas pelanggan. Sehingga dengan meningkatkan citra produk maka rasa loyal yang dimiliki pelanggan juga akan meningkat. Citra produk yang dirasakan oleh pengunjung hotel akan menciptakan rasa puas dalam diri pengunjung hotel yang selanjutnya dapat mengarah pada loyalitas pelanggan.

Baiknya citra yang diketahui oleh pengunjung hotel sebelum mereka bermalam di hotel dapat meningkatkan rasa puas yang ada dalam diri pelanggan dan bisa mengarah menjadi loyal terhadap hotel tersebut. Manajemen hotel biasanya menjadikan reputasi yang baik, adanya informasi dari *website* yang *update*, tersedia kontak person pada hotel yang mudah dihubungi dan lingkungan fisik hotel yang baik membuat pengunjung menjadi merasa puas, karena kepuasan yang dirasakan tamu hotel selama mereka bermalam di hotel tersebut salah satunya berasal dari fasilitas yang diberikan oleh pihak hotel.

Jika citra yang diberikan hotel kepada pengunjung memuaskan , maka secara tidak langsung pihak hotel telah berupaya untuk menjadikan pengunjung hotel tersebut menjadi loyal dan secara konsisten melakukan pembelian jasa secara berulang tanpa melihat hotel lain atau hotel pesaing.

5.3. Keterbatasan Penelitian dan Saran Untuk Penelitian Mendatang

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan yaitu cakupan wilayah responden yang ada dalam penelitian ini hanya berada di kota Yogyakarta saja, dan juga responden sendiri masih ada sebagian kecil yang berstatus belum kerja (mahasiswa).sehingga masih ketergantungan dengan orang tua yang menjadikan pemilihan hotel tempat mereka menginap masih mengikuti kehendak orang tua.

Penulis menyarankan pada penelitian selanjutnya untuk memperluas cakupan wilayah responden, serta meminimalkan atau menghilangkan subjek yang belum bekerja (mahasiswa).

DAFTAR PUSTAKA

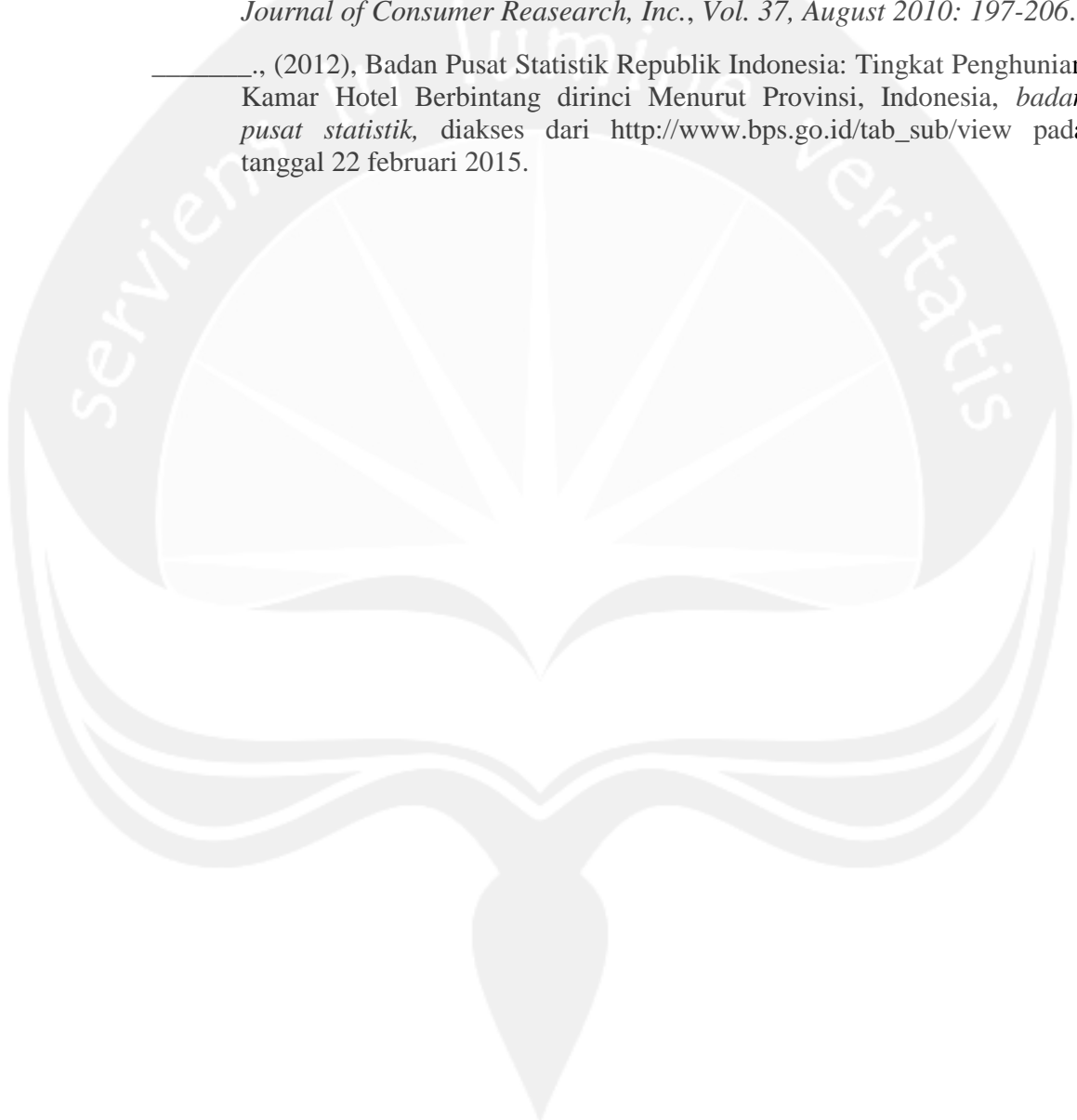
- Barnes, James G., (2003), *Secrets of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Bowen, John T., dan Chen, Shiang-Lih., (2001), "The Relationship between Customer Loyalty and Customer Satisfaction," *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 13, Num. 5, pp. 213-217.
- Bloemer, J., & de Ruyter, K. (1998). *On the relationship between store image, store satisfaction and store loyalty. European Journal of Marketing*, 32(5/6), 499-513.
- Cheng, Boon-Liat dan Rashid, Md. Zabid Abdul, (2013), "Service Quality and the Mediating Effect of Corporate Image on the Relationship between Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Malaysian Hotel Industry," *Gadjah Mada International Journal of Business*, Vol. 15, No. 2 (May-August 2013): 99-112.
- Chi, C.G.Q. & Qu, H. (2008). *Examining the structural relationships of destination image, tourist satisfaction and destination loyalty: An integrated approach. Tourism Management*, 29, 624-639.
- Griffin, Jill., (2005), *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kandampully, J & Suhartanto, D. (2000). *Customer loyalty in the hotel industry: The role of customer satisfaction and image, International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 12(6), 346-351.
- Kandampully J., Juwaheerm T.D. & Hu, H.H (2011). *The influence of a hotel firm's quality of service and image and its effect on tourism customer loyalty. International Journal of Hospitality & Tourism Administration*. 12(1), 21-42.
- Kotler, Philip., dan Armstrong, Gary., (1997), *Dasar-Dasar Pemasaran*, Jilid 2, Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip., dan Susanto A. B., (1999), *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Edisi Pertama, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.

- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 2*, edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran, MM. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler dan Keller, (2014). *Marketing Management Edisi 14, Global Edition*. Pearson Prentice Hall.
- Kuncoro, Murdrajad, (2003), *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat., (2001), *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*, Edisi Pertama, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Markovic, Suzana., Raspor, Sanja., dan Segaric, Klaudio., (2010), "Customer Satisfaction and Customer Loyalty Measurement in Hotel Settings: An Empirical Analysis," *Tourism and Hospitality Management*, pp. 125-137.
- Nguyen, N., & LeBlanc, G. (1998). *The mediating role of corporate image on customers' retention decisions: An investigation in financial services*. *International Journal of Bank Marketing*. 16(2), 52-65.
- Palacio, A. B., Meneses, G.D. & Perez, P.J.P (2002). *The configuration of the university image and its relationship with satisfaction of students*. *Journal of Education Administration*, 40(5), 486-505.
- Sondoh, S. L. J, Omar, M. N., Wahid, N. A., Ismail, I., & Harun, A. (2007). *The effect of brand image on overall satisfaction and loyalty intention in the context of color cosmetic*. *Asian Academy of Management Journal*, 12(1), 83-107.
- Sondoh, S.J.R. (2009). *Brand image, satisfaction, and loyalty among Malaysian female consumers: The moderating effects of personality and dwelling area*. Unpublished doctoral thesis, Universiti Sains Malaysia.
- Sondoh, S. L., Tanakinjal, G. H. & Yapp, H. T. (2012). *The relationship between hotel image, customer satisfaction and customer loyalty: A case study in Labuan, Malaysia*. *International Journal of Arts and Commerce*, 1 (3), 1-18.
- Sugiyono., (2010), *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, Penerbit CV. Alfabeta, Bandung.
- Suh, J. C., & Yi, Y. (2006). *When brand attitudes affect the customer satisfaction-loyalty relation: The moderating role of product involvement*. *Journal of Consumer Psychology*, 16(2), 145-155.

Valenzuela A., Fredy., (2006), "*Trust and Commitment as Mediating Variables in the Relationship between Satisfaction and Hotel Guest Loyalty*," *Panorama Socioeconomico*, ano 24, No. 32, p. 18-23.

Zhao, Xinshu., Jr. Lynch, John G., dan Chen, Qimei., (2010), "*Reconsidering Baron and Kenny: Myths and Thruths about Mediation Analysis*," *Journal of Consumer Reasearch, Inc.*, Vol. 37, August 2010: 197-206.

_____. (2012), Badan Pusat Statistik Republik Indonesia: Tingkat Penghunian Kamar Hotel Berbintang dirinci Menurut Provinsi, Indonesia, *badan pusat statistik*, diakses dari http://www.bps.go.id/tab_sub/view pada tanggal 22 februari 2015.





LAMPIRAN I

KUISIONER

No:

KUISIONER

Dengan hormat,

Saya Hengky Lumantoro, mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Saya sedang melakukan penelitian mengenai pengaruh citra hotel pada loyalitas tamu hotel dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel pemediasi. Memohon bantuan Anda untuk mengisi kuisioner terlampir sebagai data yang saya butuhkan dalam penelitian saya yang berbentuk skripsi guna memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Atas perhatian dan bantuannya, saya ucapkan terima kasih.

BAGIAN I: PROFIL RESPONDEN

Jenis kelamin : () Laki-laki / () Perempuan

Usia : () 20 – 29 tahun

() 30 – 39 tahun

() 40 – 49 tahun

() \geq 50 tahun

Pendapatan/bulan : () < Rp 3.000.000,-

() Rp 3.000.000,- – Rp 7.999.999,-

() Rp 8.000.000,- – Rp 12.999.999,-

() Rp 13.000.000,- – Rp 17.999.999,-

() \geq Rp 18.000.000,-

Dalam 1 tahun terakhir sering menginap di :

() Hotel bintang 3 (Contoh: Hotel @HOM, Fave Hotel)

() Hotel bintang 4 (Contoh: Hotel Novotel, Hotel Sheraton)

() Hotel bintang 5 (Contoh: Hotel Tentrem, Hotel Aston)

Berikut ini merupakan kuisioner penelitian. Anda dipersilahkan untuk menjawab dengan memberi tanda centang (√) pada salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan sebagai berikut:

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

N = Netral

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

BAGIAN II: CITRA HOTEL

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
	<u>Reputasi Hotel</u>					
1	Saya percaya bahwa hotel ini selalu menepati janji yang telah dibuatnya kepada pelanggan					
2	Saya merasakan bahwa hotel ini menerapkan standar “ <i>top quality hotel</i> ”					
3	Pelayanan yang diberikan oleh hotel ini dapat diandalkan oleh pelanggan					
4	Hotel ini memiliki reputasi hotel yang baik					
5	Saya merasakan bahwa pelanggan dapat mempercayai hotel ini ketika mereka menginap					
6	Hotel ini memiliki lokasi yang dekat dengan kota					
7	Saya merasakan bahwa kualitas yang diberikan oleh hotel ini selalu terjaga pada pada tingkat kualitas yang tinggi					

<u>Informasi Website</u>						
8	Promosi yang ditampilkan pada website merupakan promosi terbaru yang ditawarkan oleh pihak hotel					
9	Informasi foto yang tertera pada website sesuai dengan kondisi yang terdapat di hotel					
10	Informasi mengenai kontak yang terdapat dalam website hotel <i>up to date</i>					
11	Patokan harga mengenai harga kamar yang terdapat pada hotel mengikuti dengan harga terkini yang ditawarkan oleh hotel					
12	Peta lokasi hotel sudah digambarkan jelas dalam website					
<u>Kontak Person</u>						
13	Staff hotel bertindak cepat dalam melayani pelanggan					
14	Penampilan staff hotel tampak rapi ketika melayani pelanggan					
15	Staff hotel selalu menawarkan bantuan kepada pelanggan					
<u>Lingkungan Fisik Hotel</u>						
16	Interior hotel tampak terawat dan ditata dengan baik					
17	Ruangan kamar yang ditawarkan kepada pelanggan memiliki alat perlengkapan dan perabot yang lengkap					

BAGIAN III: KEPUASAN PELANGGAN

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
	<u>Kepuasan Pelanggan</u>					
1	Saya merasakan bahwa menginap di hotel ini merupakan pengalaman yang menyenangkan					
2	Saya benar-benar menikmati menginap di hotel ini					
3	Saya melakukan hal yang tepat untuk tinggal di hotel ini.					
4	Saya merasa puas dengan keputusan saya untuk menginap di hotel ini					
5	Hotel ini bekerja dengan baik dalam memuaskan kebutuhan saya					

BAGIAN IV: LOYALITAS PELANGGAN

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
	<u>Loyalitas Pelanggan</u>					
1	Saya akan merekomendasikan hotel ini kepada teman dan relasi saya					
2	Dimasa mendatang, hotel ini akan menjadi pilihan pertama saya					
3	Saya akan merekomendasikan hotel ini kepada orang-orang yang meminta saran saya					
4	Kemungkinan besar saya akan berkunjung kembali di hotel ini pada waktu yang akan datang					
5	Saya akan mengatakan hal-hal yang positif mengenai hotel ini kepada orang lain					
6	Saya tidak akan berpindah ke hotel lain di waktu yang akan datang					



LAMPIRAN II

VALIDITAS DAN REALIBILITAS

Reliability

[Reputasi Hotel]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded(a)	0	,0
	Total	30	100,0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,878	,889	7

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
p_1r	3,63	,669	30
p_2r	3,53	,860	30
p_3r	3,80	,714	30
p_4r	3,80	,664	30
p_5r	3,43	,935	30
p_6r	3,83	,747	30
p_7r	3,47	,937	30

Inter-Item Correlation Matrix

	p_1r	p_2r	p_3r	p_4r	p_5r	p_6r	p_7r
p_1r	1,000	,771	,707	,683	,483	,426	,503
p_2r	,771	1,000	,853	,676	,389	,304	,622
p_3r	,707	,853	1,000	,785	,444	,388	,505
p_4r	,683	,676	,785	1,000	,588	,626	,377
p_5r	,483	,389	,444	,588	1,000	,749	,233
p_6r	,426	,304	,388	,626	,749	1,000	,115
p_7r	,503	,622	,505	,377	,233	,115	1,000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p_1r	21,87	13,706	,774	,658	,850
p_2r	21,97	12,516	,776	,816	,844
p_3r	21,70	13,321	,796	,810	,845
p_4r	21,70	13,597	,805	,749	,846
p_5r	22,07	13,099	,592	,601	,873
p_6r	21,67	14,368	,540	,646	,875
p_7r	22,03	13,757	,481	,402	,888

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
25,50	17,983	4,241	7

Reliability

[Informasi Website]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded(a)	0	,0
	Total	30	100,0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,814	,827	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
p_1iw	3,30	,750	30
p_2iw	3,50	,572	30
p_3iw	3,33	,661	30
p_4iw	3,27	,640	30
p_5iw	3,43	,774	30

Inter-Item Correlation Matrix

	p_1iw	p_2iw	p_3iw	p_4iw	p_5iw
p_1iw	1,000	,522	,418	,475	,363
p_2iw	,522	1,000	,729	,565	,350
p_3iw	,418	,729	1,000	,761	,382
p_4iw	,475	,565	,761	1,000	,316
p_5iw	,363	,350	,382	,316	1,000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p_1iw	13,53	4,395	,553	,362	,796
p_2iw	13,33	4,644	,699	,592	,757
p_3iw	13,50	4,259	,733	,723	,739
p_4iw	13,57	4,461	,675	,612	,758
p_5iw	13,40	4,662	,429	,197	,837

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16,83	6,695	2,588	5

Reliability

[Kontak Person]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded(a)	0	,0
	Total	30	100,0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,817	,825	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
p_1kp	3,67	,661	30
p_2kp	3,80	,551	30
p_3kp	3,70	,651	30

Inter-Item Correlation Matrix

	p_1kp	p_2kp	p_3kp
p_1kp	1,000	,758	,481
p_2kp	,758	1,000	,596
p_3kp	,481	,596	1,000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p_1kp	7,50	1,155	,680	,575	,740
p_2kp	7,37	1,275	,787	,644	,649
p_3kp	7,47	1,292	,568	,357	,854

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
11,17	2,557	1,599	3

Reliability

[Lingkungan Fisik]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded(a)	0	,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,890	,890	2

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
p_1lf	3,80	,664	30
p_2lf	3,83	,648	30

Inter-Item Correlation Matrix

	p_1lf	p_2lf
p_1lf	1,000	,801
p_2lf	,801	1,000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p_1lf	3,83	,420	,801	,642	.(a)
p_2lf	3,80	,441	,801	,642	.(a)

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
7,63	1,551	1,245	2

Reliability

[Kepuasan Pelanggan]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded(a)	0	,0
	Total	30	100,0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,935	,937	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
p_1k	3,70	,702	30
p_2k	3,77	,728	30
p_3k	3,80	,714	30
p_4k	3,80	,664	30
p_5k	3,80	,805	30

Inter-Item Correlation Matrix

	p_1k	p_2k	p_3k	p_4k	p_5k
p_1k	1,000	,803	,839	,754	,622
p_2k	,803	1,000	,836	,756	,624
p_3k	,839	,836	1,000	,712	,767
p_4k	,754	,756	,712	1,000	,761
p_5k	,622	,624	,767	,761	1,000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p_1k	15,17	6,833	,836	,781	,918
p_2k	15,10	6,714	,835	,778	,918
p_3k	15,07	6,616	,890	,857	,908
p_4k	15,07	7,030	,830	,762	,920
p_5k	15,07	6,616	,756	,734	,935

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
18,87	10,395	3,224	5

Reliability

[Loyalitas Pelanggan]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded(a)	0	,0
	Total	30	100,0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,925	,925	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
p_1l	3,50	,861	30
p_2l	3,70	,837	30
p_3l	3,63	,850	30
p_4l	3,73	,785	30
p_5l	3,53	,730	30
p_6l	3,53	,681	30

Inter-Item Correlation Matrix

	p_1l	p_2l	p_3l	p_4l	p_5l	p_6l
p_1l	1,000	,886	,824	,714	,658	,588
p_2l	,886	1,000	,713	,662	,666	,532
p_3l	,824	,713	1,000	,675	,548	,706
p_4l	,714	,662	,675	1,000	,678	,597
p_5l	,658	,666	,548	,678	1,000	,656
p_6l	,588	,532	,706	,597	,656	1,000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p_1l	18,13	10,809	,877	,868	,899
p_2l	17,93	11,237	,816	,798	,908
p_3l	18,00	11,172	,813	,777	,908
p_4l	17,90	11,748	,772	,610	,914
p_5l	18,10	12,231	,734	,639	,918
p_6l	18,10	12,645	,703	,625	,922

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
21,63	16,516	4,064	6



LAMPIRAN III

ANALISIS DESKRIPTIF

KARAKTERISTIK RESPONDEN

Frequencies

[Gender]

Statistics

q1_rsp

N	Valid	206
	Missing	0
Mean		1,45
Std. Error of Mean		,035
Median		1,00
Std. Deviation		,499
Variance		,249
Skewness		,197
Std. Error of Skewness		,169
Kurtosis		-1,981
Std. Error of Kurtosis		,337
Range		1
Minimum		1
Maximum		2
Percentiles	10	1,00
	90	2,00

klasifikasi responden berdasar jenis kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	113	54,9	54,9	54,9
	2	93	45,1	45,1	100,0
Total		206	100,0	100,0	

Frequencies

[Usia]

Statistics

q2_rsp

N	Valid	206
	Missing	0
Mean		2,06
Std. Error of Mean		,075
Median		2,00
Std. Deviation		1,071
Variance		1,148
Skewness		,580
Std. Error of Skewness		,169
Kurtosis		-,965
Std. Error of Kurtosis		,337
Range		3
Minimum		1
Maximum		4
Percentiles	10	1,00
	90	4,00

klasifikasi responden berdasar usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	83	40,3	40,3	40,3
	2	57	27,7	27,7	68,0
	3	37	18,0	18,0	85,9
	4	29	14,1	14,1	100,0
	Total	206	100,0	100,0	

Frequencies

[Pendapatan]

Statistics

q3_rsp		
N	Valid	206
	Missing	0
Mean		2,44
Std. Error of Mean		,077
Median		2,00
Std. Deviation		1,102
Variance		1,214
Skewness		,779
Std. Error of Skewness		,169
Kurtosis		-,016
Std. Error of Kurtosis		,337
Range		4
Minimum		1
Maximum		5
Percentiles	10	1,00
	90	4,00

klasifikasi responden berdasarkan pendapatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	35	17,0	17,0	17,0
	2	95	46,1	46,1	63,1
	3	40	19,4	19,4	82,5
	4	22	10,7	10,7	93,2
	5	14	6,8	6,8	100,0
Total		206	100,0	100,0	

Frequencies

[Klasifikasi Hotel]

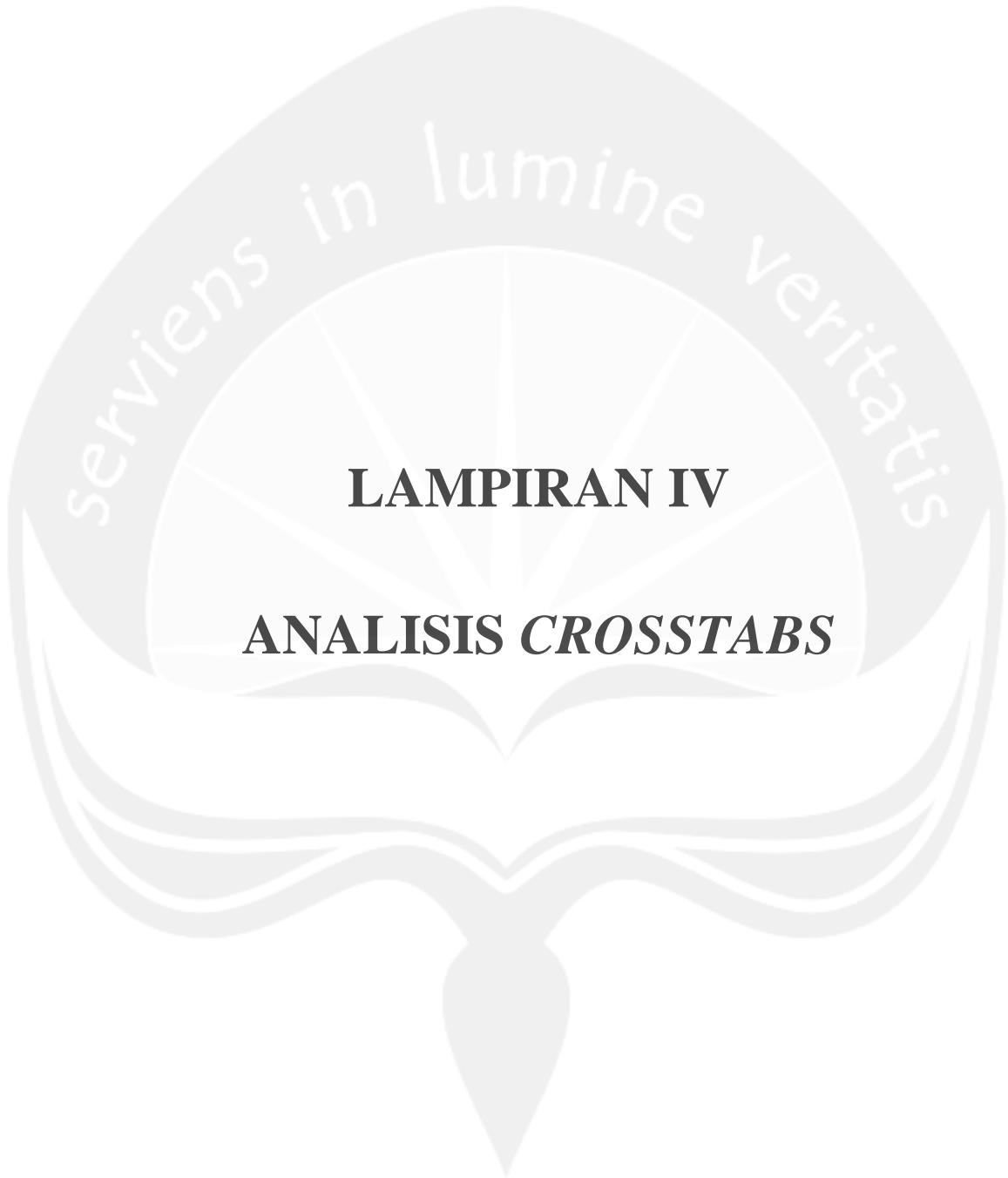
Statistics

q4_rsp

N	Valid	206
	Missing	0
Mean		1,78
Std. Error of Mean		,050
Median		2,00
Std. Deviation		,716
Variance		,513
Skewness		,349
Std. Error of Skewness		,169
Kurtosis		-,999
Std. Error of Kurtosis		,337
Range		2
Minimum		1
Maximum		3
Percentiles	10	1,00
	90	3,00

klasifikasi responden berdasarkan klasifikasi hotel

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	80	38,8	38,8	38,8
	2	91	44,2	44,2	83,0
	3	35	17,0	17,0	100,0
Total		206	100,0	100,0	



LAMPIRAN IV

ANALISIS *CROSSTABS*

Crosstabs

[Gender]

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Gender_rsp * Klasifikasi Hotel_rsp	206	100,0%	0	,0%	206	100,0%

hasil uji perbedaan antara gender dengan klasifikasi hotel

Count

	1 tahun terakhir menginap di hotel			Total
	bintang 3	bintang 4	bintang 5	bintang 3
laki-laki	44	48	21	113
perempuan	36	43	14	93
Total	80	91	35	206

Crosstabs

[usia]

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Usia_rsp * Klasifikasi Hotel_rsp	206	100,0%	0	,0%	206	100,0%

Hasil uji perbedaan antara usia dan Klasifikasi Hotel

Count

		1 tahun terakhir menginap di hotel			Total
		Bintang 3	Bintang 4	Bintang 5	Bintang 3
usia	1	37	38	8	83
	2	26	22	9	57
	3	14	17	6	37
	4	3	14	12	29
Total		80	91	35	206

Crosstabs

[Pendapatan]

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Pendapatan_rsp * klasifikasi hotel_rsp	206	100,0%	0	,0%	206	100,0%

Hasil uji perbedaan antara pendapatan dan klasifikasi hotel

Count

		1 tahun terakhir menginap di hotel			Total
		1	2	3	1
pendapatan	1	22	9	4	35
	2	47	42	6	95
	3	10	26	4	40
	4	1	11	10	22
	5	0	3	11	14
Total		80	91	35	206



LAMPIRAN V

ANALISIS REGRESI

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
total_l	21,50	3,558	206
total_r	27,13	3,775	206

Correlations

		total_l	total_r
Pearson Correlation	total_l	1,000	,471
	total_r	,471	1,000
Sig. (1-tailed)	total_l	.	,000
	total_r	,000	.
N	total_l	206	206
	total_r	206	206

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	total_r(a)	.	Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: total_l

hasil uji regresi pengaruh reputasi hotel pada loyalitas(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,471(a)	,222	,218	3,147

a Predictors: (Constant), total_r

b Dependent Variable: total_l

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	575,181	1	575,181	58,079	,000(a)
	Residual	2020,314	204	9,903		
	Total	2595,495	205			

a Predictors: (Constant), total_r

b Dependent Variable: total_l

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	9,457	1,595		5,930	,000
	total_r	,444	,058	,471	7,621	,000

a. Dependent Variable: total_l

Residuals Statistics(a)

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	16,56	24,99	21,50	1,675	206
Std. Predicted Value	-2,948	2,086	,000	1,000	206
Standard Error of Predicted Value	,219	,684	,295	,095	206
Adjusted Predicted Value	16,73	25,26	21,50	1,674	206
Residual	-9,989	8,117	,000	3,139	206
Std. Residual	-3,174	2,579	,000	,998	206
Stud. Residual	-3,216	2,586	,000	1,003	206
Deleted Residual	-10,257	8,159	-,001	3,176	206
Stud. Deleted Residual	-3,293	2,623	-,001	1,010	206
Mahal. Distance	,001	8,689	,995	1,469	206
Cook's Distance	,000	,139	,006	,015	206
Centered Leverage Value	,000	,042	,005	,007	206

a. Dependent Variable: total_l

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
total_l	21,50	3,558	206
total_iw	18,01	2,743	206

Correlations

		total_I	total_iw
Pearson Correlation	total_I	1,000	,365
	total_iw	,365	1,000
Sig. (1-tailed)	total_I	.	,000
	total_iw	,000	.
N	total_I	206	206
	total_iw	206	206

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	total_iw(a)	.	Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: total_I

hasil ujiregresi pengaruh infirmasi website pada loyalitas(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,365(a)	,133	,129	3,321

a Predictors: (Constant), total_iw

b Dependent Variable: total_I

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	345,863	1	345,863	31,363	,000(a)
	Residual	2249,632	204	11,028		
	Total	2595,495	205			

a Predictors: (Constant), total_iw

b Dependent Variable: total_I

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	12,966	1,540		8,417	,000
	total_iw	,473	,085	,365	5,600	,000

a Dependent Variable: total_I

Residuals Statistics(a)

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	17,70	24,80	21,50	1,299	206
Std. Predicted Value	-2,921	2,546	,000	1,000	206
Standard Error of Predicted Value	,231	,716	,313	,094	206
Adjusted Predicted Value	17,93	24,61	21,49	1,294	206
Residual	-8,015	9,932	,000	3,313	206
Std. Residual	-2,414	2,991	,000	,998	206
Stud. Residual	-2,420	3,007	,000	1,003	206
Deleted Residual	-8,059	10,040	,001	3,347	206
Stud. Deleted Residual	-2,450	3,068	,001	1,009	206
Mahal. Distance	,000	8,534	,995	1,421	206
Cook's Distance	,000	,051	,005	,010	206
Centered Leverage Value	,000	,042	,005	,007	206

a Dependent Variable: total_l

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
total_l	21,50	3,558	206
total_kp	11,72	1,780	206

Correlations

		total_l	total_kp
Pearson Correlation	total_l	1,000	,323
	total_kp	,323	1,000
Sig. (1-tailed)	total_l	.	,000
	total_kp	,000	.
N	total_l	206	206
	total_kp	206	206

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	total_kp(a)	.	Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: total_l

hasil uji regresi pengaruh kontak person pada loyalitas(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,323(a)	,104	,100	3,375

a Predictors: (Constant), total_kp

b Dependent Variable: total_l

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	271,159	1	271,159	23,799	,000(a)
	Residual	2324,337	204	11,394		
	Total	2595,495	205			

a Predictors: (Constant), total_kp

b Dependent Variable: total_l

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	13,924	1,570		8,871	,000
	total_kp	,646	,132	,323	4,878	,000

a Dependent Variable: total_l

Residuals Statistics(a)

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	19,09	23,62	21,50	1,150	206
Std. Predicted Value	-2,089	1,843	,000	1,000	206
Standard Error of Predicted Value	,238	,546	,319	,096	206
Adjusted Predicted Value	19,04	23,76	21,49	1,151	206
Residual	-9,323	8,323	,000	3,367	206
Std. Residual	-2,762	2,466	,000	,998	206
Stud. Residual	-2,772	2,472	,000	1,002	206
Deleted Residual	-9,392	8,365	,002	3,400	206
Stud. Deleted Residual	-2,819	2,504	,000	1,008	206
Mahal. Distance	,025	4,363	,995	1,264	206
Cook's Distance	,000	,043	,005	,008	206
Centered Leverage Value	,000	,021	,005	,006	206

a Dependent Variable: total_l

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
total_I	21,50	3,558	206
total_I _f	8,06	1,159	206

Correlations

		total_I	total_I _f
Pearson Correlation	total_I	1,000	,355
	total_I _f	,355	1,000
Sig. (1-tailed)	total_I	.	,000
	total_I _f	,000	.
N	total_I	206	206
	total_I _f	206	206

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	total_I _f (a)	.	Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: total_I

hasil uji regresi pengaruh lingkungan fisik pada loyalitas(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,355(a)	,126	,122	3,335

a Predictors: (Constant), total_I_f

b Dependent Variable: total_I

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	327,042	1	327,042	29,411	,000(a)
	Residual	2268,453	204	11,120		
	Total	2595,495	205			

a Predictors: (Constant), total_I_f

b Dependent Variable: total_I

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	12,712	1,636		7,770	,000
	total_lf	1,090	,201	,355	5,423	,000

a Dependent Variable: total_l

Residuals Statistics(a)

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	18,16	23,61	21,50	1,263	206
Std. Predicted Value	-2,639	1,676	,000	1,000	206
Standard Error of Predicted Value	,233	,657	,312	,104	206
Adjusted Predicted Value	18,05	23,77	21,49	1,266	206
Residual	-9,522	8,568	,000	3,327	206
Std. Residual	-2,855	2,569	,000	,998	206
Stud. Residual	-2,867	2,576	,000	1,002	206
Deleted Residual	-9,599	8,610	,003	3,357	206
Stud. Deleted Residual	-2,919	2,612	,000	1,008	206
Mahal. Distance	,003	6,965	,995	1,453	206
Cook's Distance	,000	,064	,005	,009	206
Centered Leverage Value	,000	,034	,005	,007	206

a Dependent Variable: total_l

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
total_k	19,24	2,622	206
total_r	27,13	3,775	206

Correlations

		total_k	total_r
Pearson Correlation	total_k	1,000	,657
	total_r	,657	1,000
Sig. (1-tailed)	total_k	.	,000
	total_r	,000	.
N	total_k	206	206
	total_r	206	206

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	total_r(a)	.	Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: total_k

hasil uji regresi pengaruh reputasi hotel pada kepuasan(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,657(a)	,432	,429	1,982

a Predictors: (Constant), total_r

b Dependent Variable: total_k

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	608,206	1	608,206	154,872	,000(a)
	Residual	801,139	204	3,927		
	Total	1409,345	205			

a Predictors: (Constant), total_r

b Dependent Variable: total_k

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	6,859	1,004		6,831	,000
	total_r	,456	,037	,657	12,445	,000

a Dependent Variable: total_k

Residuals Statistics(a)

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	14,16	22,83	19,24	1,722	206
Std. Predicted Value	-2,948	2,086	,000	1,000	206
Standard Error of Predicted Value	,138	,431	,186	,060	206
Adjusted Predicted Value	14,37	22,91	19,24	1,720	206
Residual	-5,724	6,558	,000	1,977	206
Std. Residual	-2,888	3,309	,000	,998	206
Stud. Residual	-2,896	3,339	,000	1,004	206
Deleted Residual	-5,754	6,676	,000	2,001	206
Stud. Deleted Residual	-2,950	3,426	,000	1,010	206
Mahal. Distance	,001	8,689	,995	1,469	206
Cook's Distance	,000	,115	,006	,014	206
Centered Leverage Value	,000	,042	,005	,007	206

a Dependent Variable: total_k

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
total_k	19,24	2,622	206
total_iw	18,01	2,743	206

Correlations

		total_k	total_iw
Pearson Correlation	total_k	1,000	,434
	total_iw	,434	1,000
Sig. (1-tailed)	total_k	.	,000
	total_iw	,000	.
N	total_k	206	206
	total_iw	206	206

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	total_iw(a)	.	Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: total_

hasil uji regresi informasi website pada kepuasan(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,434(a)	,188	,184	2,369

a Predictors: (Constant), total_iw

b Dependent Variable: total_k

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	264,873	1	264,873	47,213	,000(a)
	Residual	1144,472	204	5,610		
	Total	1409,345	205			

a Predictors: (Constant), total_iw

b Dependent Variable: total_k

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	11,774	1,099		10,716	,000
	total_iw	,414	,060	,434	6,871	,000

a Dependent Variable: total_k

Residuals Statistics(a)

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	15,92	22,13	19,24	1,137	206
Std. Predicted Value	-2,921	2,546	,000	1,000	206
Standard Error of Predicted Value	,165	,511	,224	,067	206
Adjusted Predicted Value	16,21	22,02	19,24	1,130	206
Residual	-5,917	7,011	,000	2,363	206
Std. Residual	-2,498	2,960	,000	,998	206
Stud. Residual	-2,558	2,976	,000	1,004	206
Deleted Residual	-6,206	7,087	,001	2,394	206
Stud. Deleted Residual	-2,594	3,035	,000	1,010	206
Mahal. Distance	,000	8,534	,995	1,421	206
Cook's Distance	,000	,160	,007	,018	206
Centered Leverage Value	,000	,042	,005	,007	206

a Dependent Variable: total_k

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
total_k	19,24	2,622	206
total_kp	11,72	1,780	206

Correlations

		total_k	total_kp
Pearson Correlation	total_k	1,000	,444
	total_kp	,444	1,000
Sig. (1-tailed)	total_k	.	,000
	total_kp	,000	.
N	total_k	206	206
	total_kp	206	206

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	total_kp(a)	.	Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: total_k

hasil uji regresi kontak person pada kepuasan(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,444(a)	,197	,193	2,355

a Predictors: (Constant), total_kp

b Dependent Variable: total_k

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	277,759	1	277,759	50,074	,000(a)
	Residual	1131,586	204	5,547		
	Total	1409,345	205			

a Predictors: (Constant), total_kp

b Dependent Variable: total_k

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	11,576	1,095		10,570	,000
	total_kp	,654	,092	,444	7,076	,000

a Dependent Variable: total_k

Residuals Statistics(a)

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	16,81	21,38	19,24	1,164	206
Std. Predicted Value	-2,089	1,843	,000	1,000	206
Standard Error of Predicted Value	,166	,381	,222	,067	206
Adjusted Predicted Value	16,75	21,41	19,23	1,165	206
Residual	-9,422	5,578	,000	2,349	206
Std. Residual	-4,000	2,368	,000	,998	206
Stud. Residual	-4,010	2,374	,001	1,002	206
Deleted Residual	-9,469	5,606	,003	2,369	206
Stud. Deleted Residual	-4,168	2,402	-,002	1,011	206
Mahal. Distance	,025	4,363	,995	1,264	206
Cook's Distance	,000	,040	,004	,006	206
Centered Leverage Value	,000	,021	,005	,006	206

a Dependent Variable: total_k

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
total_k	19,24	2,622	206
total_lf	8,06	1,159	206

Correlations

		total_k	total_lf
Pearson Correlation	total_k	1,000	,491
	total_lf	,491	1,000
Sig. (1-tailed)	total_k	.	,000
	total_lf	,000	.
N	total_k	206	206
	total_lf	206	206

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	total_lf(a)	.	Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: total_k

hasil uji regresi lingkungan fisik pada kepuasan(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,491(a)	,242	,238	2,289

a Predictors: (Constant), total_lf

b Dependent Variable: total_k

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	340,446	1	340,446	64,974	,000(a)
	Residual	1068,899	204	5,240		
	Total	1409,345	205			

a Predictors: (Constant), total_lf

b Dependent Variable: total_k

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	10,277	1,123		9,150	,000
	total_lf	1,112	,138	,491	8,061	,000

a Dependent Variable: total_k

Residuals Statistics(a)

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	15,84	21,40	19,24	1,289	206
Std. Predicted Value	-2,639	1,676	,000	1,000	206
Standard Error of Predicted Value	,160	,451	,214	,072	206
Adjusted Predicted Value	15,79	21,48	19,24	1,289	206
Residual	-9,173	5,827	,000	2,283	206
Std. Residual	-4,007	2,546	,000	,998	206
Stud. Residual	-4,017	2,552	,000	1,002	206
Deleted Residual	-9,218	5,855	,002	2,304	206
Stud. Deleted Residual	-4,176	2,587	-,002	1,012	206
Mahal. Distance	,003	6,965	,995	1,453	206
Cook's Distance	,000	,039	,004	,007	206
Centered Leverage Value	,000	,034	,005	,007	206

a Dependent Variable: total_k

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
total_Ql	21,50	3,558	206
total_Qs	19,24	2,622	206

Correlations

		total_Ql	total_Qs
Pearson Correlation	total_Ql	1,000	,634
	total_Qs	,634	1,000
Sig. (1-tailed)	total_Ql	.	,000
	total_Qs	,000	.
N	total_Ql	206	206
	total_Qs	206	206

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	total_Qs(a)	.	Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: total_Ql

hasil regresi kepuasan pelanggan pada loyalitas(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,634(a)	,401	,398	2,760

a Predictors: (Constant), total_Qs

b Dependent Variable: total_Ql

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1041,838	1	1041,838	136,797	,000(a)
	Residual	1553,657	204	7,616		
	Total	2595,495	205			

a Predictors: (Constant), total_Qs

b Dependent Variable: total_Ql

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	4,955	1,427		3,472	,001
	total_Qs	,860	,074	,634	11,696	,000

a Dependent Variable: total_Ql

Residuals Statistics(a)

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	13,55	26,45	21,50	2,254	206
Std. Predicted Value	-3,523	2,198	,000	1,000	206
Standard Error of Predicted Value	,193	,706	,257	,088	206
Adjusted Predicted Value	13,59	26,46	21,49	2,252	206
Residual	-9,730	8,709	,000	2,753	206
Std. Residual	-3,526	3,156	,000	,998	206
Stud. Residual	-3,552	3,164	,000	1,003	206
Deleted Residual	-9,877	8,752	,002	2,781	206
Stud. Deleted Residual	-3,658	3,236	-,001	1,011	206
Mahal. Distance	,008	12,413	,995	1,707	206
Cook's Distance	,000	,095	,005	,011	206
Centered Leverage Value	,000	,061	,005	,008	206

a Dependent Variable: total_Ql

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
total_l	21,50	3,558	206
total_r	27,13	3,775	206
total_iw	18,01	2,743	206
total_kp	11,72	1,780	206
total_lf	8,06	1,159	206
total_k	19,24	2,622	206

Correlations

		total_l	total_r	total_iw	total_kp	total_lf	total_k
Pearson Correlation	total_l	1,000	,471	,365	,323	,355	,634
	total_r	,471	1,000	,425	,609	,601	,657
	total_iw	,365	,425	1,000	,320	,297	,434
	total_kp	,323	,609	,320	1,000	,559	,444
	total_lf	,355	,601	,297	,559	1,000	,491
	total_k	,634	,657	,434	,444	,491	1,000
	Sig. (1-tailed)	total_l	.	,000	,000	,000	,000
total_r		,000	.	,000	,000	,000	,000
total_iw		,000	,000	.	,000	,000	,000
total_kp		,000	,000	,000	.	,000	,000
total_lf		,000	,000	,000	,000	.	,000
total_k		,000	,000	,000	,000	,000	.
N		total_l	206	206	206	206	206
	total_r	206	206	206	206	206	206
	total_iw	206	206	206	206	206	206
	total_kp	206	206	206	206	206	206
	total_lf	206	206	206	206	206	206
	total_k	206	206	206	206	206	206

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	total_k, total_iw, total_kp, total_lf, total_r(a)	.	Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: total_I

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,644(a)	,415	,400	2,756

a Predictors: (Constant), total_k, total_iw, total_kp, total_lf, total_r

b Dependent Variable: total_I

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1076,175	5	215,235	28,333	,000(a)
	Residual	1519,320	200	7,597		
	Total	2595,495	205			

a Predictors: (Constant), total_k, total_iw, total_kp, total_lf, total_r

b Dependent Variable: total_I

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	2,958	1,771		1,671	,096
	total_r	,055	,081	,058	,681	,497
	total_iw	,127	,080	,098	1,597	,112
	total_kp	,007	,144	,004	,049	,961
	total_lf	,073	,220	,024	,329	,742
	total_k	,732	,101	,540	7,240	,000

a Dependent Variable: total_I

Residuals Statistics(a)

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	13,10	27,20	21,50	2,291	206
Std. Predicted Value	-3,665	2,490	,000	1,000	206
Standard Error of Predicted Value	,210	,998	,447	,145	206
Adjusted Predicted Value	13,11	27,06	21,49	2,293	206
Residual	-9,830	8,235	,000	2,722	206
Std. Residual	-3,566	2,988	,000	,988	206
Stud. Residual	-3,633	3,033	,000	1,002	206
Deleted Residual	-10,198	8,487	,002	2,805	206
Stud. Deleted Residual	-3,749	3,098	-,001	1,011	206
Mahal. Distance	,195	25,889	4,976	4,102	206
Cook's Distance	,000	,082	,005	,011	206
Centered Leverage Value	,001	,126	,024	,020	206

a. Dependent Variable: total_I



LAMPIRAN VI

DATA JAWABAN RESPONDEN

no resp	jenis kelamin	usia	pendapatan	≤1th trkhr menginap di hotel	Reputasi Hotel						
					r1	r2	r3	r4	r5	r6	r7
1	2	2	3	2	3	4	4	4	3	3	2
2	1	2	3	2	3	4	4	4	3	4	5
3	1	2	2	1	4	4	4	3	1	1	4
4	1	3	3	1	4	4	4	4	2	4	4
5	1	4	1	1	2	2	2	2	2	2	4
6	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
7	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4
8	1	2	4	2	5	5	5	5	5	5	5
9	2	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4
10	2	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3
11	2	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3
12	1	3	2	2	4	4	4	3	3	4	3
13	2	2	2	1	4	3	3	4	4	4	4
14	1	4	3	2	3	3	4	4	4	4	2
15	1	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4
16	1	1	2	1	3	3	3	3	3	4	2
17	1	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4
18	1	2	2	1	4	4	4	4	3	4	4
19	2	2	2	1	4	4	4	4	4	4	3
20	1	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4
21	1	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4
22	2	1	1	1	3	2	3	3	2	3	3
23	1	2	2	1	3	2	3	3	3	4	2
24	2	2	2	1	3	3	4	4	4	4	3
25	1	3	3	2	4	4	5	5	4	4	4
26	1	1	2	1	3	2	2	3	4	4	2
27	1	2	2	1	3	2	3	4	2	4	2
28	2	3	3	1	4	3	4	4	4	4	3
29	1	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5
30	2	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4
31	2	4	1	3	4	4	4	4	4	2	4
32	2	3	2	1	1	2	3	3	4	4	5
33	1	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4
34	2	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4
35	1	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3
36	2	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4
37	2	2	3	2	4	4	4	3	3	4	4
38	1	4	4	2	4	4	4	5	4	5	4
39	2	4	2	2	4	4	4	4	4	5	4
40	2	1	2	1	2	3	3	3	4	4	3
41	2	2	2	2	4	5	5	5	4	5	4
42	2	3	2	1	4	5	4	5	5	5	4
43	1	1	2	2	5	5	4	4	4	4	4
44	1	1	2	1	5	5	4	5	5	5	4
45	2	3	2	1	3	4	3	4	3	3	4
46	2	1	2	2	4	4	4	4	4	5	4
47	2	2	3	2	4	4	4	4	4	5	5
48	2	3	2	2	3	2	3	4	3	3	3
49	1	3	3	1	4	2	2	4	4	2	2
50	1	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3

no resp	jenis kelamin	usia	pendapatan	≤1th trkhr menginap di hotel	Reputasi Hotel						
					r1	r2	r3	r4	r5	r6	r7
51	1	1	2	1	3	4	4	4	4	5	5
52	2	3	5	2	4	4	4	5	4	5	5
53	2	1	1	3	4	5	4	5	5	5	5
54	2	1	1	1	5	5	5	4	4	4	4
55	1	1	1	1	4	4	5	3	4	4	4
56	1	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5
57	2	1	2	2	4	3	4	4	3	2	4
58	1	4	4	2	2	4	4	5	4	3	4
59	1	2	5	3	4	5	5	4	4	5	5
60	2	2	4	2	4	4	4	4	4	5	4
61	2	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5
62	2	2	5	2	4	5	4	3	4	2	5
63	1	2	5	3	4	5	4	4	4	5	5
64	2	4	5	3	4	5	5	5	5	2	5
65	1	4	2	2	5	5	4	4	5	5	4
66	1	1	1	1	4	2	4	4	4	4	4
67	1	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5
68	2	3	2	2	4	4	4	4	3	2	4
69	1	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4
70	1	1	2	3	5	4	4	5	5	4	5
71	1	1	2	2	4	5	4	3	4	3	4
72	1	2	2	1	3	4	4	4	3	4	4
73	1	3	3	2	4	4	4	3	4	4	5
74	2	1	2	2	4	4	4	5	5	5	4
75	1	1	2	1	3	3	4	4	4	4	4
76	1	1	2	2	4	4	4	4	5	5	4
77	2	1	1	2	3	4	3	4	4	3	3
78	1	1	2	2	4	4	4	4	2	3	3
79	1	1	3	2	4	5	4	5	4	4	4
80	1	1	2	1	3	4	3	3	4	4	3
81	2	4	2	3	5	5	5	5	5	5	5
82	1	1	3	2	4	4	4	4	5	5	5
83	2	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5
84	1	1	2	2	4	4	4	3	4	3	4
85	2	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4
86	1	2	2	2	3	3	4	3	4	3	4
87	2	1	1	1	4	4	3	4	3	3	3
88	1	1	1	1	3	4	4	4	4	3	3
89	1	2	1	3	3	3	3	4	3	4	3
90	2	2	1	1	3	4	4	4	3	4	3
91	2	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4
92	1	1	1	1	4	4	3	4	4	4	3
93	2	2	1	1	4	3	3	3	4	4	4
94	1	2	1	2	3	2	3	3	3	3	4
95	1	1	1	2	3	4	5	4	4	4	4
96	2	1	1	1	4	3	3	3	3	4	3
97	2	1	2	2	3	4	5	4	5	4	4
98	2	1	1	1	4	4	4	4	3	4	4
99	2	1	1	1	3	3	4	3	4	3	3
100	1	1	1	1	3	4	4	4	3	3	4

no resp	jenis kelamin	usia	pendapatan	s1th trkhr menginap di hotel	Reputasi Hotel						
					r1	r2	r3	r4	r5	r6	r7
154	2	1	2	2	4	3	4	4	3	2	4
155	1	4	4	2	2	4	4	5	4	3	4
156	1	2	5	3	4	5	5	4	4	5	5
157	2	2	4	2	4	4	4	4	4	5	4
158	1	3	3	2	4	5	4	4	4	3	4
159	2	2	2	1	4	4	3	3	4	4	3
160	2	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4
161	1	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4
162	2	1	2	1	3	4	4	4	4	4	4
163	1	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4
164	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
165	2	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4
166	2	1	2	2	4	4	4	4	4	3	4
167	1	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4
168	1	1	3	3	5	4	4	4	4	4	5
169	2	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4
170	1	1	2	2	3	4	3	4	4	4	4
171	2	4	2	1	4	3	2	3	3	2	3
172	2	2	2	1	4	4	3	4	3	3	4
173	2	2	1	1	4	3	3	4	4	4	4
174	1	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4
175	1	1	2	1	4	3	4	4	4	2	4
176	1	2	2	2	4	3	3	4	4	4	3
177	1	4	4	3	5	5	4	5	4	3	5
178	2	1	1	2	4	4	4	4	3	4	3
179	2	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4
180	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4
181	2	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3
182	1	3	2	2	4	4	4	3	3	4	3
183	2	2	2	1	4	3	3	4	4	4	4
184	1	4	3	2	3	3	4	4	4	4	2
185	1	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4
186	1	1	2	1	3	3	3	3	3	4	2
187	1	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4
188	1	2	2	1	4	4	4	4	3	4	4
189	2	2	2	1	4	4	4	4	4	4	3
190	1	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4
191	1	3	3	2	4	4	5	5	4	4	4
192	1	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4
193	2	1	1	1	3	2	3	3	2	3	3
194	1	2	2	1	3	2	3	3	3	4	2
195	2	2	2	1	3	3	4	4	4	4	3
196	1	1	2	1	3	2	2	3	4	4	2
197	1	2	2	1	3	2	3	4	2	4	2
198	2	3	3	1	4	3	4	4	4	4	3
199	1	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5
200	2	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4
201	1	2	3	3	5	5	5	5	4	2	4
202	1	1	2	2	4	4	3	4	4	4	4
203	1	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4
204	2	4	3	3	5	5	5	4	5	3	4
205	1	4	4	3	4	5	5	5	5	3	5
206	2	3	3	2	4	4	4	3	3	4	4

no resp	informasi website					kontak person		
	i1	i2	i3	i4	i5	c1	c2	c3
1	2	4	4	3	3	4	4	3
2	2	4	4	3	3	3	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	2	3	2	3	2	3	4	4
5	2	2	2	2	2	4	4	4
6	3	4	4	4	4	5	5	5
7	4	4	4	4	4	3	4	4
8	2	3	2	2	4	4	4	4
9	4	4	4	4	3	4	4	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	3	3	3	4	4
12	3	3	3	3	4	4	4	4
13	4	4	3	3	3	4	4	4
14	3	3	3	3	3	4	4	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	3	3	3	3	3	3	4
17	4	3	3	3	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	3	3	3
19	3	3	3	4	4	4	4	4
20	4	4	3	3	3	4	4	4
21	4	4	3	3	4	4	4	4
22	3	3	3	3	2	3	3	3
23	3	3	4	4	4	2	3	3
24	3	4	4	3	4	4	4	3
25	4	4	4	4	5	4	4	4
26	4	3	3	2	4	3	3	2
27	4	4	3	3	4	3	3	4
28	3	3	3	3	4	4	3	4
29	3	3	3	3	3	5	5	5
30	4	4	4	4	2	4	4	3
31	4	4	3	2	2	4	4	4
32	3	2	3	3	2	5	5	5
33	3	3	3	3	3	4	4	3
34	4	3	4	4	3	3	4	4
35	3	3	3	3	3	4	4	4
36	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	4	4	4	4
38	4	4	4	3	4	3	4	4
39	3	4	4	4	4	4	4	4
40	2	3	3	3	4	4	4	3
41	3	4	3	4	5	5	5	5
42	4	5	5	5	5	5	5	5
43	4	4	5	4	4	4	4	3
44	4	3	4	4	4	3	4	4
45	4	3	4	4	4	3	4	4
46	4	4	4	4	4	4	5	5
47	5	3	3	3	5	5	5	5
48	2	2	2	3	4	3	3	2
49	2	2	2	4	4	2	4	4
50	4	4	4	4	4	3	3	3

51	3	2	4	4	4	4	5	4
52	4	4	5	5	5	4	5	5
53	5	4	5	5	5	4	4	5
54	3	3	4	4	4	4	5	4
55	3	4	3	4	2	2	4	4
56	4	3	5	2	4	5	4	4
57	4	2	4	5	5	3	4	4
58	3	4	4	3	2	4	4	4
59	4	5	4	4	5	5	5	5
60	4	5	5	5	4	5	5	5
61	4	5	5	4	4	5	5	5
62	4	4	4	4	4	5	5	5
63	4	5	4	5	5	4	5	4
64	3	3	3	3	3	5	5	5
65	3	3	3	3	3	4	4	4
66	4	3	4	4	3	2	4	4
67	3	3	3	3	3	5	5	5
68	3	3	3	3	3	4	4	4
69	4	4	4	4	5	3	4	2
70	3	4	5	5	5	5	5	4
71	4	3	4	2	4	3	4	2
72	4	3	4	3	3	3	4	3
73	3	4	4	4	3	3	5	5
74	4	4	4	5	4	5	5	4
75	2	2	2	2	4	4	4	4
76	3	3	3	4	4	4	5	4
77	3	4	3	3	4	4	4	4
78	4	3	2	3	4	3	4	3
79	3	4	5	4	4	4	4	4
80	3	4	4	4	4	3	4	3
81	5	5	5	5	5	5	5	5
82	4	4	5	4	4	4	5	5
83	3	3	5	3	5	5	5	5
84	4	4	4	4	4	3	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	3
86	4	4	3	4	4	4	4	4
87	3	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	3	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	3	4	4	4
91	4	4	4	4	4	3	3	4
92	3	3	3	4	3	3	3	3
93	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	3	4	4
95	3	3	3	3	3	4	4	4
96	4	4	4	4	4	3	3	3
97	4	4	4	5	5	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	3	3
99	4	4	4	4	3	3	3	3
100	3	3	4	3	3	4	4	4

101	3	3	4	4	3	3	3	3
102	3	3	4	4	4	3	3	3
103	2	3	3	3	4	4	4	3
104	3	4	3	4	5	5	5	5
105	4	5	5	5	5	5	5	5
106	4	4	5	4	4	4	4	3
107	4	3	4	4	4	3	4	4
108	4	3	4	4	4	3	4	4
109	4	4	4	4	4	4	5	5
110	5	3	3	3	5	5	5	5
111	2	2	2	3	4	3	3	2
112	2	2	2	4	4	2	4	4
113	4	4	4	4	4	3	3	3
114	4	4	4	4	5	3	4	2
115	3	4	5	5	5	5	5	4
116	4	3	4	2	4	3	4	2
117	4	3	4	3	3	3	4	3
118	3	4	4	4	3	3	5	5
119	4	4	4	5	4	5	5	4
120	2	2	2	2	4	4	4	4
121	3	3	3	4	4	4	5	4
122	3	4	3	3	4	4	4	4
123	4	3	2	3	4	3	4	3
124	3	4	5	4	4	4	4	4
125	3	4	4	4	4	3	4	3
126	2	4	4	3	3	4	4	3
127	2	4	4	3	3	3	4	4
128	2	3	2	3	2	3	4	4
129	2	2	2	2	2	4	4	4
130	3	4	4	4	4	5	5	5
131	4	4	4	4	4	3	4	4
132	2	3	2	2	4	4	4	4
133	4	4	4	4	3	4	4	3
134	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	5	5	5	3	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4
137	3	4	3	5	5	4	4	4
138	4	5	4	4	3	3	4	3
139	3	4	4	4	4	3	4	3
140	4	4	4	4	4	3	4	3
141	5	4	4	4	4	5	5	4
142	2	3	5	2	4	3	3	3
143	4	4	3	3	4	3	4	3
144	4	3	4	3	5	4	5	5
145	3	3	3	2	4	4	4	4
146	4	4	5	5	5	5	5	5
147	4	4	4	4	4	4	4	5
148	3	2	4	4	4	4	5	4
149	4	4	5	5	5	4	5	5
150	5	4	5	5	5	4	4	5
151	3	3	4	4	4	4	5	4
152	3	4	3	4	2	2	4	4
153	4	3	5	2	4	5	4	4

154	4	2	4	5	5	3	4	4
155	3	4	4	3	2	4	4	4
156	4	5	4	4	5	5	5	5
157	4	5	5	5	4	5	5	5
158	3	3	3	3	3	4	4	4
159	4	2	4	3	4	4	5	4
160	4	4	4	4	4	4	5	4
161	4	4	4	4	4	4	4	5
162	4	4	3	4	4	4	4	4
163	3	3	3	3	3	4	4	3
164	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4	4	3
166	4	3	4	3	4	4	4	4
167	2	4	3	4	4	3	4	4
168	3	3	4	4	4	4	5	5
169	3	3	3	3	3	4	4	4
170	4	3	4	4	4	4	4	4
171	3	3	3	3	3	3	4	3
172	4	4	3	2	4	3	4	4
173	4	4	3	4	4	4	4	4
174	3	2	3	3	4	4	4	4
175	4	4	4	4	4	4	4	4
176	4	4	4	4	4	3	4	4
177	3	3	3	3	3	4	5	4
178	4	3	3	4	4	4	3	4
179	4	4	3	4	4	4	4	4
180	3	3	4	4	3	4	4	4
181	3	3	3	3	3	3	4	4
182	3	3	3	3	4	4	4	4
183	4	4	3	3	3	4	4	4
184	3	3	3	3	3	4	4	3
185	4	4	4	4	4	4	4	4
186	3	3	3	3	3	3	3	4
187	4	3	3	3	3	3	3	3
188	4	4	4	4	4	3	3	3
189	3	3	3	4	4	4	4	4
190	4	4	3	3	3	4	4	4
191	4	4	4	4	5	4	4	4
192	4	4	3	3	4	4	4	4
193	3	3	3	3	2	3	3	3
194	3	3	4	4	4	2	3	3
195	3	4	4	3	4	4	4	3
196	4	3	3	2	4	3	3	2
197	4	4	3	3	4	3	3	4
198	3	3	3	3	4	4	3	4
199	3	3	3	3	3	5	5	5
200	4	4	4	4	2	4	4	3
201	4	4	4	4	4	4	4	4
202	3	3	4	4	4	4	4	4
203	4	3	4	4	3	4	4	4
204	4	4	4	4	3	4	4	4
205	4	4	4	4	4	5	5	4
206	4	3	3	4	4	4	4	4

no resp	lingkungan fisik		Kepuasan Pelanggan				
	p1	p2	s1	s2	s3	s4	s5
1	3	3	3	3	3	3	3
2	4	4	4	4	4	4	5
3	5	5	5	5	5	4	4
4	4	4	4	4	5	4	5
5	4	4	2	2	2	2	2
6	5	5	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4
9	3	4	4	3	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	3	4	3
12	4	4	4	4	4	4	3
13	3	3	4	4	4	4	3
14	4	4	3	3	3	3	3
15	4	4	5	5	5	5	5
16	4	4	3	3	3	3	3
17	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	3	4	4	4	4
19	3	3	3	3	3	3	3
20	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	3	3
23	3	3	3	3	3	4	4
24	3	4	3	4	4	3	4
25	4	4	4	4	4	5	5
26	3	2	3	4	3	4	3
27	2	3	3	2	3	3	3
28	4	3	3	4	4	4	4
29	5	5	5	5	5	5	5
30	4	4	4	4	4	4	5
31	4	4	4	4	4	4	4
32	4	5	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	3	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	4	4	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3
38	4	4	4	4	4	4	4
39	5	5	4	4	4	4	4
40	4	4	3	3	3	3	3
41	4	5	5	5	4	4	4
42	5	5	5	4	4	5	5
43	4	5	3	4	3	3	4
44	5	3	4	5	3	4	4
45	4	3	3	3	3	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4
47	3	4	4	4	4	4	4
48	4	3	4	4	4	4	3
49	3	3	4	4	4	4	3
50	3	4	4	4	4	4	4

51	5	4	4	3	4	4	4
52	5	4	5	5	4	4	4
53	5	5	5	5	5	5	4
54	4	5	5	4	4	4	4
55	4	4	3	4	3	4	4
56	5	5	5	5	4	4	5
57	2	4	4	4	3	4	4
58	5	5	4	4	3	3	3
59	5	5	5	3	4	4	4
60	4	4	5	4	5	5	4
61	5	5	4	5	5	5	4
62	4	4	4	4	4	4	4
63	5	5	4	4	5	5	4
64	4	4	5	5	4	4	4
65	4	4	4	4	3	3	3
66	5	4	3	3	4	4	4
67	5	4	4	5	5	4	5
68	5	5	4	4	3	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4
70	4	5	4	4	5	5	4
71	4	3	5	3	3	4	3
72	4	4	4	4	4	4	4
73	3	5	3	4	4	4	3
74	5	4	4	4	4	4	4
75	4	4	2	2	2	3	4
76	5	4	4	4	3	3	4
77	3	3	5	5	4	3	3
78	3	3	4	4	4	4	3
79	4	5	4	4	4	5	4
80	4	4	3	3	4	3	3
81	5	5	5	5	5	5	5
82	5	5	5	5	5	5	5
83	5	5	5	5	5	5	5
84	4	3	3	3	3	4	4
85	4	4	4	4	3	4	3
86	4	4	3	3	3	3	3
87	4	4	3	3	4	4	4
88	4	4	4	3	3	3	4
89	4	4	3	3	3	3	3
90	3	4	4	4	3	4	3
91	4	4	3	3	3	4	4
92	4	4	3	4	4	4	4
93	4	4	3	3	4	3	3
94	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	3	3	4	3	4
96	4	4	3	3	4	3	3
97	4	4	5	5	4	3	4
98	4	4	3	3	4	3	3
99	4	4	3	3	4	4	4
100	4	3	4	4	4	4	4

101	4	4	3	4	4	4	4
102	4	3	3	4	4	4	4
103	4	4	3	3	3	3	3
104	4	5	5	5	4	4	4
105	5	5	5	4	4	5	5
106	4	5	3	4	3	3	4
107	5	3	4	5	3	4	4
108	4	3	3	3	3	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4
110	3	4	4	4	4	4	4
111	4	3	4	4	4	4	3
112	3	3	4	4	4	4	3
113	3	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4
116	4	5	4	4	5	5	4
117	4	3	5	3	3	4	3
118	4	4	4	4	4	4	4
119	3	5	3	4	4	4	3
120	5	4	4	4	4	4	4
121	4	4	2	2	2	3	4
122	5	4	4	4	3	3	4
123	3	3	5	5	4	3	3
124	3	3	4	4	4	4	3
125	4	5	4	4	4	5	4
126	4	4	3	3	4	3	3
127	3	3	3	3	3	3	3
128	4	4	4	4	4	4	5
129	4	4	4	4	5	4	5
130	4	4	2	2	2	2	2
131	5	5	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4
135	3	4	4	3	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4
137	4	4	5	5	3	3	4
138	4	4	4	4	4	4	4
139	5	5	4	5	3	3	4
140	5	4	5	4	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4
143	4	3	3	3	3	3	4
144	4	3	3	4	4	4	3
145	4	4	4	4	4	4	4
146	5	5	5	5	4	5	5
147	5	5	4	4	5	4	5
148	5	5	4	5	4	5	5
149	4	5	4	4	4	4	5
150	5	4	4	3	4	4	4
151	5	4	5	5	4	4	4
152	5	5	5	5	5	5	4
153	5	5	5	5	5	5	4

154	2	4	4	4	3	4	4
155	5	5	4	4	3	3	3
156	5	5	5	3	4	4	4
157	4	4	5	4	5	5	4
158	4	4	4	5	3	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	5	4	4	4	4
161	5	5	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4	4
163	4	4	4	4	4	4	4
164	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4	4
166	4	4	4	4	4	4	4
167	4	4	4	4	4	4	4
168	4	4	4	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	4	4	4	4	4
171	4	4	3	2	3	3	3
172	4	4	4	2	4	3	4
173	4	4	3	3	4	3	3
174	4	4	3	3	4	4	3
175	4	4	4	4	4	4	4
176	4	4	4	3	4	4	4
177	5	5	4	4	4	5	4
178	4	3	4	3	4	3	3
179	4	4	4	4	4	4	4
180	4	4	4	4	4	4	4
181	4	4	4	4	3	4	3
182	4	4	4	4	4	4	3
183	3	3	4	4	4	4	3
184	4	4	3	3	3	3	3
185	4	4	5	5	5	5	5
186	4	4	3	3	3	3	3
187	4	4	4	4	4	4	4
188	4	4	3	4	4	4	4
189	3	3	3	3	3	3	3
190	4	4	4	4	4	4	4
191	4	4	4	4	4	5	5
192	4	4	4	4	4	4	4
193	4	4	4	4	4	3	3
194	3	3	3	3	3	4	4
195	3	4	3	4	4	3	4
196	3	2	3	4	3	4	3
197	2	3	3	2	3	3	3
198	4	3	3	4	4	4	4
199	5	5	5	5	5	5	5
200	4	4	4	4	4	4	5
201	4	5	4	4	4	4	4
202	4	4	4	4	4	4	4
203	4	4	4	4	4	4	4
204	5	5	5	4	4	5	4
205	5	5	4	4	4	4	3
206	4	3	3	3	3	3	3

no resp	Loyalitas Pelanggan					
	I1	I2	I3	I4	I5	I6
1	4	4	4	4	3	3
2	5	5	5	5	4	4
3	4	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
5	2	3	2	2	2	2
6	4	4	4	4	4	4
7	3	4	3	4	4	4
8	4	4	4	4	4	3
9	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	4	4	3
13	3	3	3	4	4	3
14	3	3	3	2	3	3
15	5	5	5	5	5	5
16	2	2	2	3	2	3
17	4	4	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4
19	2	2	3	3	3	3
20	3	3	3	4	3	3
21	4	4	4	4	4	4
22	3	3	4	4	3	4
23	3	3	4	4	3	4
24	3	4	4	4	3	4
25	4	5	4	4	4	3
26	4	4	3	4	3	3
27	3	3	4	2	3	4
28	2	3	2	3	4	3
29	5	5	5	5	5	5
30	4	4	5	4	3	3
31	4	3	4	2	4	3
32	4	3	4	4	4	3
33	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	3
36	3	3	3	3	3	3
37	4	4	4	4	4	4
38	4	3	4	4	4	4
39	4	2	4	4	4	4
40	2	3	3	3	3	2
41	4	3	4	4	4	3
42	5	4	5	5	4	5
43	4	4	4	4	4	3
44	5	4	4	3	4	3
45	3	2	2	3	4	2
46	4	4	4	4	4	3
47	3	3	3	2	4	2
48	3	3	4	3	3	2
49	3	3	4	3	3	3
50	4	4	4	4	4	3

51	2	2	2	2	4	1
52	5	4	4	5	4	4
53	4	3	4	4	4	3
54	4	4	4	4	4	3
55	4	3	4	4	4	3
56	2	2	2	2	5	2
57	4	3	4	4	2	2
58	4	3	4	4	5	3
59	4	3	4	4	5	2
60	3	4	4	3	5	3
61	5	5	4	4	5	3
62	3	2	4	2	4	3
63	5	2	4	4	5	3
64	5	2	4	2	5	2
65	4	2	4	2	5	2
66	3	2	2	3	4	2
67	5	5	5	5	5	5
68	4	3	4	4	5	2
69	4	4	4	4	4	4
70	5	5	4	5	5	4
71	4	3	4	4	3	3
72	4	4	4	4	4	4
73	5	3	4	4	5	5
74	4	3	4	4	4	3
75	2	3	2	4	2	3
76	4	3	3	4	4	3
77	3	4	3	4	4	3
78	3	3	3	3	3	3
79	4	3	3	4	5	3
80	3	2	3	3	3	2
81	5	5	5	5	5	5
82	5	5	4	4	4	4
83	5	5	5	5	5	3
84	3	3	3	3	3	3
85	3	3	3	4	3	3
86	3	3	3	3	4	4
87	4	3	3	4	3	3
88	3	3	3	3	4	4
89	3	4	3	3	4	4
90	4	4	4	4	4	4
91	3	2	3	3	3	3
92	3	3	3	3	4	4
93	3	4	3	4	3	3
94	3	2	3	3	3	4
95	3	2	3	3	3	3
96	3	2	2	3	4	3
97	4	3	3	3	3	3
98	3	3	3	4	3	4
99	3	3	3	4	3	3
100	4	3	4	4	4	3

101	3	2	3	4	4	4
102	3	3	3	4	3	3
103	2	3	3	3	3	2
104	4	3	4	4	4	3
105	5	4	5	5	4	5
106	4	4	4	4	4	3
107	5	4	4	3	4	3
108	3	2	2	3	4	2
109	4	4	4	4	4	3
110	3	3	3	2	4	2
111	3	3	4	3	3	2
112	3	3	4	3	3	3
113	4	4	4	4	4	3
114	4	4	4	4	4	4
115	5	5	4	5	5	4
116	4	3	4	4	3	3
117	4	4	4	4	4	4
118	5	3	4	4	5	5
119	4	3	4	4	4	3
120	2	3	2	4	2	4
121	4	3	3	4	4	3
122	3	4	3	4	4	3
123	3	3	3	3	3	3
124	4	3	3	4	5	3
125	3	2	3	3	3	2
126	4	4	4	4	3	3
127	5	5	5	5	4	4
128	4	4	4	4	4	4
129	2	3	2	2	2	2
130	4	4	4	4	4	4
131	3	4	3	4	4	4
132	4	4	4	4	4	3
133	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4
135	3	3	4	4	4	5
136	3	3	3	4	4	3
137	5	5	5	5	5	5
138	4	4	4	3	4	4
139	3	3	3	4	4	3
140	4	4	3	4	4	2
141	3	3	4	4	3	3
142	3	3	4	4	4	2
143	3	4	4	4	4	4
144	4	5	4	4	4	3
145	4	3	4	3	4	2
146	5	5	5	4	5	2
147	4	4	4	4	4	5
148	2	2	2	2	4	1
149	5	4	4	5	4	4
150	4	3	4	4	4	3
151	4	4	4	4	4	3
152	4	3	4	4	4	3
153	2	2	2	2	5	2

154	4	3	4	4	2	2
155	4	3	4	4	5	3
156	4	2	4	4	5	2
157	3	4	4	3	5	3
158	4	2	3	4	4	3
159	4	4	4	4	4	4
160	4	3	4	4	4	4
161	3	5	4	2	4	3
162	4	4	4	2	4	4
163	4	4	4	4	4	4
164	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	3	3	3
166	4	4	4	4	4	4
167	4	4	4	4	4	4
168	3	4	4	1	4	4
169	4	4	4	4	4	4
170	5	4	4	4	4	4
171	3	2	3	2	4	2
172	4	3	4	2	4	2
173	3	3	4	3	4	3
174	3	2	4	3	4	3
175	5	4	4	4	4	4
176	2	2	3	3	5	3
177	4	3	4	4	5	3
178	2	3	5	3	4	2
179	4	3	4	4	4	3
180	4	4	4	4	4	4
181	3	3	3	3	3	3
182	3	3	3	4	4	3
183	3	3	3	4	4	3
184	3	3	3	2	3	3
185	5	5	5	5	5	5
186	2	2	2	3	2	3
187	4	4	3	3	3	3
188	4	4	4	4	4	4
189	2	2	3	3	3	3
190	3	3	3	4	3	3
191	4	5	4	4	4	3
192	4	4	4	4	4	4
193	3	3	4	4	3	4
194	3	3	4	4	3	4
195	3	4	4	4	3	4
196	4	4	3	4	3	3
197	3	3	4	2	3	4
198	2	3	2	3	4	3
199	5	5	5	5	5	5
200	4	4	5	4	3	3
201	4	4	4	4	4	3
202	4	4	4	3	4	3
203	4	4	4	4	4	4
204	4	4	5	4	5	4
205	5	4	4	4	4	4
206	4	4	4	4	4	3