



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa :

1. Variabel X1, X2, X4, X5 berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena memiliki nilai pengaruh langsung $> t$ statistik (1,96). Sedangkan variabel X3 tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena nilai pengaruh langsung $< t$ statistik (1,96).
2. Variabel X1, X2, X5 berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan karena memiliki nilai pengaruh langsung $> t$ statistik (1,96). Sedangkan variabel X3 dan X4 tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan karena memiliki nilai pengaruh langsung $< t$ statistik (1,96).
3. Kepuasan pelanggan memediasi variabel X1, X2, X4 dan X5 terhadap loyalitas pelanggan, hasil mediasi $>$ pengaruh langsung antara Y1 – Y2 (2,440). Sedangkan kepuasan pelanggan tidak memediasi variabel X3 terhadap loyalitas pelanggan, hasil mediasi $<$ pengaruh langsung antara Y1 – Y2 (2,440).



5.2 Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh , maka dapat dikembangkan beberapa saran bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam penelitian in. Saran-saran yang tersebut sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian yang perlu ditingkatkan adalah variabel jaminan terhadap kepuasan pelanggan, dimana rasa aman, nyaman dan rasa tanggung jawab yang diberikan Hotel Gunawangsa sangat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.
2. Pihak Hotel Gunawangsa memberikan pelatihan / *training* kepada karyawan sesuai dengan bidangnya masing-masing, yang bertujuan untuk menambahkan keterampilan dan pengetahuan karyawan terhadap hotel.
3. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat memberikan penjelasan yang lebih spesifik dan jelas terhadap pengaruh dan variabel mediasi yang mempengaruhi variabel lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi (online)*, Volume 17 No 2
- Atmaja, Aditama. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (online)*. (<http://>), diakses 27 November 2015; pk. 15.39
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metodologi Penelitian Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- _____. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Edisi II*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- _____ dan Hengky Laten. 2015. *Partial Least Square Konsep, Teknik dan Aplikasi menggunakan Program smartPLS 3.0 untuk penelitian empiris*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa Dr. Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga
- Harjo, Bangun dan Asri Laksmi Riani. 2003. Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal: Fokus Manajeria*, Vol 1 (2) Surakarta, p123-136
- Hartono, J. 2014. *Metode Penelitian Bisnis (Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman)*. Vol.6. Yogyakarta: BPFE - Yogyakarta
- Hendra, Jhon dan Maria Josephine. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ketty Resto. *Jurnal: Ekonomi dan Informasi Akuntansi (JENIUS, Vol 1 no 3)*(<http://news.palcomtech.com/wp-content/uploads/2012/01/JHONMARIA-JE01032011.pdf>), diakses 16 Mei 2016; 0.41
- Juwandi, Hendy Irawan. 2004. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Jakarta: Erlangga
- Hartono, J dan Abidillah. 2009. *Konsep dan Aplikasi PLS (Partial Least Square) Untuk Penelitian Empiris. Edisi Pertama*. Yoyakarta: BPFE - Yogyakarta
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran, jilid 1 Edisi Milenium*. Jakarta: Prahallindo





- _____. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 2, edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Saban, MM*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Lovelock, Wright. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran; Pendekatan Taktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Manurung, Royana. 2013. Pengaruh Produk DAN Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelayanan Pada Hotel Inna Dharma Deli Medan. *Skripsi*. Medan: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu POLITIK Universitas Sumatra Utara.
- Mariani, Eva. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan Front Office Grand Hotel Surabaya Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Skripsi*. Surabaya: Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.
- Noor, Juliansyah. 2004. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana Pranadamedia
- Normasari, Selvy et.al. 2013. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra, Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (online)*, Volume 6, No 2 (<http://www.administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id>), diakses 27 November 2015; 15 47
- Rahayu, Sri. 2005. *Aplikasi Spss versi 12.00 dalam riset pemasaran*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Santoso, Septiadi. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Laboratorium Klinik Populer Surabaya. *Jurnal: Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol 2 no 6
- Sarwono, Jonathan. 2007. *Analisis Jalur untuk Riset Bisnis dengan SPSS*. Yogyakarta: C.V Andi Offset
- Sriwidodo, Untung dan Rully Tri. 2010. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan (online)*, Volume 10, no 2 (<http://ejurnal.unisri.ac.id/index.php/Ekonomi/article/view/363>), diakses 25 Januari 2016; 14.41
- Sugiono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Sugiono. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R dan D*. Bandung: Alfabeta
- _____. 2013. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

- _____. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta Sukardi.
2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara Sulastiyono, Agus.
2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta Tjiptono, Fandy.
2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
- _____. 2004. *Manajemen Pemasaran: Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: C.V Andi Offset
- _____. 2008. *Service Managemen: Mewujudkan Layanan Prim*. Yogyakarta: C.V Andi Offset
- _____. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: C.V Andi Offset
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia



II. Isian Kuesioner

Berilah tanda centang (√) pada salah satu kolom yang tersedia.

Keterangan :

Sangat Tidak Setuju (STS)

Setuju (S)

Tidak Setuju (TS)

Sangat Setuju (SS)

Cukup Setuju (CS)

No	Pertanyaan	STS	TS	CS	S	SS
A	Kualitas Layanan					
	Bukti Fisik (X1)					
1	Ruang tunggu yang nyaman dan bersih					
2	Penampilan karyawan Hotel Gunawangsa bersih dan rapi					
3	Fasilitas Hotel Gunawangsa sangat memadai					
B	Keandalan (X2)					
4	Karyawan Hotel Gunawangsa sigap dalam melayani pelanggan					
5	Ketepatan karyawan Hotel Gunawangsa didalam melayani pelanggan					
6	Pelayanan di Hotel Gunawangsa dilakukan dengan baik					
C	Ketanggapan (X3)					
7	Karyawan Hotel Gunawangsa cepat dan tanggap dalam menangani keluhan pelanggan					
8	Karyawan Hotel Gunawangsa mampu berkomunikasi yang baik dengan					



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

	pelanggan					
9	Karyawan Hotel Gunawangsa mau meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan pelanggan dengan cepat					
D	Jaminan (X4)					
10	Karyawan Hotel Gunawangsa memiliki pengalaman, ramah, dan sopan kepada pelanggan					
11	Karyawan Hotel Gunawangsa memiliki keterampilan dan pengetahuan yang baik					
12	Hotel Gunawangsa memberikan tanggung jawab terhadap keamanan (<i>security, save deposit box</i>)					
13	Karyawan Hotel Gunawangsa mampu memberikan informasi yang jelas					
E	Empati (X5)					
14	Karyawan Hotel Gunawangsa memahami kebutuhan pelanggan					
15	Kepedulian Karyawan Hotel Gunawangsa dalam menerima keluhan pelanggan					
16	Karyawan Hotel Gunawangsa memberikan pelayanan yang adil kepada setiap pelanggan					
F	Kepuasan (Y1)					
17	Saya puas dengan harga kamar Hotel Gunawangsa yang diberikan dan sesuai dengan fasilitasnya					
18	Saya puas dengan fasilitas dan pelayanan					



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

	yang diberikan oleh Hotel Gunawangsa					
19	Secara keseluruhan layanan yang diberikan oleh Hotel Gunawangsa sesuai dengan yang saya inginkan					
G	Loyalitas Pelanggan (Y2)					
20	Saya akan merekomendasikan kepada keluarga, kerabat dll					
21	Saya mau kembali menginap dan memilih Hotel Gunawangsa sebagai pilihan menginap					
22	Saya selalu menyampaikan hal-hal yang positif tentang Hotel Gunawangsa					



Output Validitas Variabel Bukti Fisik

Correlations

		X11	X12	X13	X1
X11	Pearson	1	,739**	,579**	,872**
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)				
	N				
X12	Pearson	,739**	1	,705**	,902**
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)				
	N				
X13	Pearson	,579**	,705**	1	,877**
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)				
	N				
X1	Pearson	,872**	,902**	,877**	1
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)				
	N				

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



Output Reliabilitas Variabel Bukti Fisik

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,844	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X11	7,65	2,795	,696	,797
X12	7,60	3,273	,811	,731
X13	8,01	2,576	,678	,832

Lampiran 4

Output Descriptive Statistics Bukti Fisik

	N	Minim um	Maxim um	Mean	Std. Deviation
Ruang tunggu yang nyaman dan bersih	100	1	5	3,98	,974
Penampilan karyawan Hotel Gunawangsa bersih dan rapi	100	3	5	4,03	,745
Fasilitas Hotel Gunawangsa sangat memadai	100	2	5	3,62	1,062
X1	100	6	15	11,63	2,452
Valid N (listwise)	100				



Output Validitas Variabel Keandalan

Correlations

		X21	X22	X23	X2
X21	Pearson				
	Correlation	1	,106	,135	,459**
	Sig. (2-tailed)		,293	,180	,000
	N	100	100	100	100
X22	Pearson				
	Correlation	,106	1	,823**	,879**
	Sig. (2-tailed)	,293		,000	,000
	N	100	100	100	100
X23	Pearson				
	Correlation	,135	,823**	1	,913**
	Sig. (2-tailed)	,180	,000		,000
	N	100	100	100	100
X2	Pearson				
	Correlation	,459**	,879**	,913**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

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



Output Reliabilitas Variabel Keandalan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,650	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X21	8,27	2,846	,128	,883
X22	8,31	1,610	,708	,219
X23	8,34	1,095	,679	,190



Lampiran 7 Descriptive Statistics Variabel Keandalan

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Karyawan Hotel Gunawangsa sigap dalam melayani pelanggan	100	3	5	4,19	,647
Ketepatan karyawan Hotel Gunawangsa didalam melayani pelanggan	100	2	5	4,15	,757
Pelayanan di Hotel Gunawangsa dilakukan dengan baik	100	1	5	4,12	1,008
X2	100	8	15	12,46	1,883
Valid N (listwise)	100				



Output Validitas Variabel Ketanggapan

Correlations

	X31	X32	X33	X3
X Pearson Correlation	1	,448**	,163	,677**
3 Sig. (2-tailed)		,000	,106	,000
1 N	100	100	100	100
X Pearson Correlation	,448**	1	,720**	,906**
3 Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
2 N	100	100	100	100
X Pearson Correlation	,163	,720**	1	,797**
3 Sig. (2-tailed)	,106	,000		,000
3 N	100	100	100	100
X Pearson Correlation	,677**	,906**	,797**	1
	,000	,000	,000	
N	100	100	100	100

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



Output Reliabilitas Variabel Ketanggapan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,698	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X31	8,28	1,476	,321	,834
X32	8,09	1,073	,769	,279
X33	7,85	1,199	,506	,618



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Output Descriptive Statistics Variabel Ketanggapan

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Karyawan Hotel Gunawangsa cepat dan tanggap dalam menangani keluhan pelanggan	100	3	5	3,83	,667
Karyawan Hotel Gunawangsa mampu berkomunikasi yang baik dengan pelanggan	100	3	5	4,02	,619
Karyawan Hotel Gunawangsa mau meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan pelanggan dengan cepat	100	3	5	4,26	,691
X3	100	9	15	12,11	1,563
Valid N (listwise)	100				

Output Validitas Variabel Jaminan

Correlations

		X41	X42	X43	X44	X4
X41	Pearson					
	Correlation	1	,777**	,720**	,843**	,948**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X42	Pearson					
	Correlation	,777**	1	,506**	,606**	,799**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X43	Pearson					
	Correlation	,720**	,506**	1	,834**	,867**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X44	Pearson					
	Correlation	,843**	,606**	,834**	1	,930**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
X4	Pearson					
	Correlation	,948**	,799**	,867**	,930**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

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





Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Output Reliabilitas Variabel Jaminan

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,907	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X41	12,18	4,351	,886	,850
X42	12,02	6,262	,687	,917
X43	12,06	5,431	,762	,890
X44	12,07	5,177	,873	,852



Output Descriptive Statistics Variabel Empati

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Karyawan Hotel Gunawangsa memiliki pengalaman, ramah, dan sopan kepada pelanggan	100	1	5	3,93	1,018
Karyawan Hotel Gunawangsa memiliki keterampilan dan pengetahuan yang baik	100	3	5	4,09	,698
Hotel Gunawangsa memberikan tanggung jawab terhadap keamanan (security, save deposit box)	100	2	5	4,05	,845
Karyawan Hotel Gunawangsa mampu memberikan informasi yang jelas	100	2	5	4,04	,828
X4	100	8	20	16,11	3,025
Valid N (listwise)	100				



Output Validitas Variabel Empati

Correlations

		X51	X52	X53	X5
X51	Pearson				
	Correlation	1	,630**	,570**	,889**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
X52	Pearson				
	Correlation	,630**	1	,490**	,817**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100
X53	Pearson				
	Correlation	,570**	,490**	1	,817**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100
X5	Pearson				
	Correlation	,889**	,817**	,817**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

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



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Output Reliabilitas Variabel

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,790	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X51	8,30	1,970	,692	,653
X52	7,86	2,728	,637	,722
X53	7,80	2,505	,592	,755



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Output Descriptive Statistics Variabel Empati

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Karyawan Hotel Gunawangsa memahami kebutuhan pelanggan	100	1	5	3,68	,994
Kepedulian Karyawan Hotel Gunawangsa dalam menerima keluhan pelanggan	100	3	5	4,12	,756
Karyawan Hotel Gunawangsa memberikan pelayanan yang adil kepada setiap pelanggan	100	2	5	4,18	,869
X5	100	6	15	11,98	2,211
Valid N (listwise)	100				



Output Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan

Correlations

		Y11	Y12	Y13	Y1
Y11	Pearson				
	Correlation	1	,883**	,418**	,928**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
Y12	Pearson				
	Correlation	,883**	1	,581**	,960**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100
Y13	Pearson				
	Correlation	,418**	,581**	1	,697**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100
Y1	Pearson				
	Correlation	,928**	,960**	,697**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

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



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,825	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y11	8,31	1,812	,766	,717
Y12	8,05	2,290	,904	,532
Y13	7,90	3,707	,504	,920



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Output Descriptive Statistics Variabel Kepuasan Pelanggan

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Saya puas dengan harga kamar Hotel Gunawangsa yang diberikan dan sesuai dengan fasilitasnya	100	1	5	3,82	1,123
Saya puas dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh Hotel Gunawangsa	100	2	5	4,08	,861
Secara keseluruhan layanan yang diberikan oleh Hotel Gunawangsa sesuai dengan yang saya inginkan	100	3	5	4,23	,649
Y1	100	6	15	12,13	2,321
Valid N (listwise)	100				



Output Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan

Correlations

		Y21	Y22	Y23	Y2
Y21	Pearson				
	Correlation	1	,559**	,150	,803**
	Sig. (2-tailed)		,000	,137	,000
	N	100	100	100	100
Y22	Pearson				
	Correlation	,559**	1	,239*	,891**
	Sig. (2-tailed)	,000		,016	,000
	N	100	100	100	100
Y23	Pearson				
	Correlation	,150	,239*	1	,479**
	Sig. (2-tailed)	,137	,016		,000
	N	100	100	100	100
Y2	Pearson				
	Correlation	,803**	,891**	,479**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

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

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



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,594	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y21	8,840	1,186	,523	,312
Y22	8,790	,733	,564	,238
Y23	7,970	1,969	,227	,699



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Output Descriptive Statistics Variabel Kepuasan Pelanggan

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Saya akan merekomendasikan kepada keluarga, kerabat dll Saya mau kembali menginap dan memilih Hotel Gunawangsa sebagai pilihan menginap	100	3	5	3,96	,680
Saya selalu menyampaikan hal-hal yang positif tentang Hotel Gunawangsa	100	2	5	4,01	,904
Y2	100	3	5	4,83	,428
Valid N (listwise)	100	8	15	12,80	1,557



Output Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan

Correlations

		Y21	Y22	Y23	Y2
Y21	Pearson				
	Correlation	1	,559**	,150	,803**
	Sig. (2-tailed)		,000	,137	,000
	N	100	100	100	100
Y22	Pearson				
	Correlation	,559**	1	,239*	,891**
	Sig. (2-tailed)	,000		,016	,000
	N	100	100	100	100
Y23	Pearson				
	Correlation	,150	,239*	1	,479**
	Sig. (2-tailed)	,137	,016		,000
	N	100	100	100	100
Y2	Pearson				
	Correlation	,803**	,891**	,479**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

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

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



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,594	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y21	8,84	1,186	,523	,312
Y22	8,79	,733	,564	,238
Y23	7,97	1,969	,227	,699

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



Discriminant Validity

	Bukti Fisik	Empati	Jaminan	Keandalan	Kepuasan Pela...	Ketanggapan	Loyalitas Pelan...
Bukti Fisik	0.882						
Empati	0.562	0.839					
Jaminan	0.639	0.852	0.888				
Keandalan	0.503	0.893	0.757	0.787			
Kepuasan Pelanggan	0.766	0.749	0.861	0.747	0.871		
Ketanggapan	0.490	0.761	0.813	0.828	0.722	0.798	
Loyalitas Pelanggan	0.663	0.721	0.724	0.640	0.754	0.611	0.743

Lampiran 26 Output Construct Reliability Validity

Construct Reliability and Validity

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Bukti Fisik	0.861	0.913	0.913	0.778
Empati	0.795	0.829	0.877	0.704
Jaminan	0.909	0.920	0.937	0.788
Keandalan	0.623	0.846	0.805	0.619
Kepuasan Pelanggan	0.835	0.850	0.903	0.758
Ketanggapan	0.705	0.827	0.832	0.637
Loyalitas Pelanggan	0.581	0.768	0.770	0.552



Construct Reliability and Validity

Matrix	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (...)	Copy to Clipboard
	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)	
Bukti Fisik	0.861	0.911	0.913	0.779	
Empati	0.795	0.829	0.877	0.704	
Jaminan	0.909	0.920	0.937	0.788	
Keandalan	0.903	0.915	0.954	0.911	
Kepuasan Pelanggan	0.835	0.850	0.903	0.759	
Ketanggapan	0.705	0.825	0.832	0.637	
Loyalitas Pelanggan	0.717	0.773	0.873	0.775	

Lampiran 28 Output Discriminant Validity Re Estimasi

Discriminant Validity							
Fornell-Larcker Criteri...	Cross Loadings	Heterotrait-Monotrait R...	Heterotrait-Monotrait R...	Copy to Clipboard:		Excel Fo	
	Bukti Fisik	Empati	Jaminan	Keandalan	Kepuasan ...	Ketanggapan	Loyalitas...
Bukti Fisik	0.882						
Empati	0.561	0.839					
Jaminan	0.638	0.853	0.888				
Keandalan	0.517	0.872	0.740	0.955			
Kepuasan Pelanggan	0.766	0.749	0.861	0.741	0.871		
Ketanggapan	0.489	0.760	0.813	0.781	0.721	0.798	
Loyalitas Pelanggan	0.670	0.723	0.729	0.616	0.755	0.603	0.880

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



Path Coefficients

	Original Sampl...	Sample Mean (...)	Standard Devia...	T Statistics (IQ...	P Values
Bukti Fisik -> Kepuasan Pelanggan	0.344	0.340	0.055	6.212	0.000
Bukti Fisik -> Loyalitas Pelanggan	0.213	0.205	0.103	2.074	0.039
Empati -> Kepuasan Pelanggan	-0.269	-0.255	0.133	2.020	0.044
Empati -> Loyalitas Pelanggan	0.541	0.533	0.168	3.215	0.001
Jaminan -> Kepuasan Pelanggan	0.642	0.646	0.080	8.038	0.000
Jaminan -> Loyalitas Pelanggan	-0.050	-0.051	0.197	0.253	0.800
Keandalan -> Kepuasan Pelanggan	0.356	0.339	0.136	2.608	0.009
Keandalan -> Loyalitas Pelanggan	-0.247	-0.234	0.119	2.085	0.038
Kepuasan Pelanggan -> Loyalitas Pelanggan	0.378	0.391	0.155	2.440	0.015
Ketanggapan -> Kepuasan Pelanggan	-0.042	-0.042	0.084	0.499	0.618
Ketanggapan -> Loyalitas Pelanggan	0.048	0.037	0.097	0.495	0.621

Lampiran 30 Output R Square

R Square

	Original Sample ...	Sample Mean...	Standard Devia...	T Statistics ...	P Values
Kepuasan Pelanggan	0.847	0.848	0.037	23.150	0.000
Loyalitas Pelanggan	0.660	0.675	0.055	12.105	0.000



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.