



LAMPIRAN - LAMPIRAN

KUESIONER
PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN HOTEL SKY FLORES RUTENG KABUPATEN
MANGGARAI

Kepada :

Yth.Saudara /i

Di Tempat.

Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk penulisan skripsi dalam rangka penyelesaian studi pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Flores. Penelitian ini mengenai Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Sky Flores Ruteng.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, saya memohon kesediaan bapak/ibu/saudara/i agar meluangkan waktu sejenak untuk mengisi kuesioner ini. Data kuesioner ini akan digabungkan dengan data lain untuk memperoleh hasil yang diinginkan dalam penelitian ini. Atas segala bantuan dan kesediaannya saya ucapkan terimakasih.

Ende, November 2020

Angelina Veni

1. PROFIL RESPONDEN

Nama :

Usia : 18-30 Tahun 31-40 Tahun 41-50 Tahun
>51Tahun

Jenis Kelamin :Laki-laki Perempuan

Pengalaman Menginap Di Hotel Sky: 1 Kali > 1 Kali

2. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Kuesioner di bawah ini memuat sejumlah pernyataan. Silahkan bapak/ibu/saudara/i tunjukkan seberapa besar tingkat persetujuan atau ketidaksetujuannya terhadap setiap pernyataan dengan member tanda (√) pada kotak jawaban yang dipilih. Selamat mengisi kuesioner berikut dan terimakasih atas waktunya.

Keterangan :

5 = Sangat Setuju (SS)

4 = Setuju (S)

3 = Kurang Setuju (KS)

2 = Tidak Setuju (TS)

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Promosi (X1)

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Pelaksanaan promosi Hotel Sky Flores sudah sesuai dengan yang diinginkan.					
2	Hotel Sky Flores selalu mengadakan event untuk menampilkan produk dan jasanya					
3	Hotel Sky Flores memberikan diskon yang lebih gencar dibanding pesaing hotel lainnya.					
4	Hotel Sky Flores memberikan potongan harga yang menarik untuk para tamu.					
5	Dalam melakukan promosi Hotel Sky Flores sering bekerjasama antar perusahaan yang berbeda.					
6	Pemajangan spanduk dan alat promosi ditempat strategis dan didalam lingkungan Hotel Sky Flores.					
7	Ketersediaan brosur mengenai fasilitas yang ditawarkan penginapan selama berada di Hotel Sky Flores.					

Kualitas Pelayanan (X2)

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Kemampuan karyawan/staff Hotel Sky Flores untuk cepat tanggap dalam menghadapi keluhan yang tamu sampaikan					
2	Hotel Sky Flores memiliki karyawan yang berpenampilan rapi, bersih, dan menarik.					
3	Sikap percaya diri karyawan/staff dalam pelayanan					
4	Pelayanan karyawan/staff Hotel Sky Flores yang ramah serta selalu siap membantu.					

5	Memberikan solusi yang tepat tentang semua permasalahan yang dihadapi para tamu					
6	Pelayanan karyawan/staff Hotel Sky Flores yang ramah saat tamu check in dan check out.					
7	Pihak Hotel Sky Flores dapat memahami keinginan tamu.					
8	Hotel Sky Flores mempunyai karyawan/staff yang memiliki kompetensi dan profesional dalam melayani pelanggan.					
9	Hotel Sky Flores menyelesaikan pelayanan tepat waktu yang dijanjikan.					

Kepuasan Konsumen (Y)

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Harga kamar hotel yang ditawarkan Hotel Sky Flores					
2	Karyawan/staff Hotel Sky Flores mampu meyakinkan produk maupun jasa yang dimiliki					
3	Kualitas pelayanan karyawan/staff Hotel Sky Flores yang siap menghadapi keluhan dan complain dari para tamu					
4	Kecepatan karyawan/staff hotel dalam melayani permintaan tamu					
5	Produk yang ditawarkan sesuai dengan yang diinginkan					

Rekapan Data Hasil Kuesioner

No Responden	Promosi							Kualitas Pelayanan									Kepuasan Konsumen				
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5
1	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2
2	3	3	4	3	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
3	3	5	4	2	3	3	3	5	4	3	3	4	3	5	3	3	4	4	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3
10	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
15	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	5	3	4	4	5
17	4	5	5	3	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	3
18	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3
19	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	3	4	5	3	4	3	3	4	5	3	3	5	3	4	3	3	5	5	3	3	5
22	3	3	4	3	3	3	5	3	4	3	3	5	3	3	3	3	4	4	3	3	4
23	4	5	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
24	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	4	3	3	2
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
30	4	5	5	4	3	3	4	5	5	5	3	5	3	5	3	4	5	5	3	3	5
31	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
32	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
33	3	5	4	3	5	3	3	5	4	3	3	4	3	5	3	3	4	4	3	3	4
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
38	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
39	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	3	5	3	5	3	1	5	5	3	3	2
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	2

NEW FILE.

DATASET NAME DataSet2 WINDOW=FRONT.

SAVE OUTFILE='D:\Skripsi AV\Skripsi Jadi AV\Data Mentah AV.sav'

/COMPRESSED.

DATASET ACTIVATE DataSet2.

DATASET CLOSE DataSet1.

CORRELATIONS

/VARIABLES=PromosiX1.1 PromosiX1.2 PromosiX1.3 PromosiX1.4 PromosiX1.5 PromosiX1.6 PromosiX1.7

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

[DataSet2] D:\Skripsi AV\Skripsi Jadi AV\Data Mentah AV.sav

Correlations

	PromosiX1.1	PromosiX1.2	PromosiX1.3	PromosiX1.4
PromosiX1.1 Pearson Correlation	1	,621**	,683**	,917**
Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
N	41	41	41	41
PromosiX1.2 Pearson Correlation	,621**	1	,672**	,552**
Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
N	41	41	41	41
PromosiX1.3 Pearson Correlation	,683**	,672**	1	,610**
Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
N	41	41	41	41
PromosiX1.4 Pearson Correlation	,917**	,552**	,610**	1
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
N	41	41	41	41
PromosiX1.5 Pearson Correlation	,384	,481**	,314*	,310*
Sig. (2-tailed)	,071	,001	,046	,048
N	41	41	41	41
PromosiX1.6 Pearson Correlation	,791**	,382*	,463**	,733**
Sig. (2-tailed)	,000	,014	,002	,000
N	41	41	41	41
PromosiX1.7 Pearson Correlation	,770**	,414**	,595**	,713**
Sig. (2-tailed)	,000	,007	,000	,000
N	41	41	41	41

Correlations

		PromosiX1.5	PromosiX1.6	PromosiX1.7
PromosiX1.1	Pearson Correlation	,384	,791**	,770**
	Sig. (2-tailed)	,071	,000	,000
	N	41	41	41
PromosiX1.2	Pearson Correlation	,481**	,382*	,414**
	Sig. (2-tailed)	,001	,014	,007
	N	41	41	41
PromosiX1.3	Pearson Correlation	,314*	,463**	,595**
	Sig. (2-tailed)	,046	,002	,000
	N	41	41	41
PromosiX1.4	Pearson Correlation	,310*	,733**	,713**
	Sig. (2-tailed)	,048	,000	,000
	N	41	41	41
PromosiX1.5	Pearson Correlation	1	,425**	,070
	Sig. (2-tailed)		,006	,664
	N	41	41	41
PromosiX1.6	Pearson Correlation	,425**	1	,557**
	Sig. (2-tailed)	,006		,000
	N	41	41	41
PromosiX1.7	Pearson Correlation	,070	,557**	1
	Sig. (2-tailed)	,664	,000	
	N	41	41	41

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

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

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=KualitasPelayananX2.1 KualitasPelayananX2.2 KualitasPelayananX
2.3 KualitasPelayananX2.4 KualitasPelayananX2.5 KualitasPelayananX2.6 Kual
itasPelayananX2.7 KualitasPelayananX2.8 KualitasPelayananX2.9
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Correlations

[DataSet2] D:\Skripsi AV\Skripsi Jadi AV\Data Mentah AV.sav

Correlations

		KualitasPelayan anX2.1	KualitasPelayan anX2.2	KualitasPelayan anX2.3
KualitasPelayananX2.1	Pearson Correlation	1	,568**	,470**
	Sig. (2-tailed)		,000	,002
	N	41	41	41
KualitasPelayananX2.2	Pearson Correlation	,568**	1	,568**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	41	41	41
KualitasPelayananX2.3	Pearson Correlation	,470**	,568**	1
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	
	N	41	41	41
KualitasPelayananX2.4	Pearson Correlation	,398*	,540**	,614**
	Sig. (2-tailed)	,010	,000	,000
	N	41	41	41
KualitasPelayananX2.5	Pearson Correlation	,544**	,923**	,473**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,002
	N	41	41	41
KualitasPelayananX2.6	Pearson Correlation	,398*	,540**	,614**
	Sig. (2-tailed)	,010	,000	,000
	N	41	41	41
KualitasPelayananX2.7	Pearson Correlation	,923**	,585**	,449**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,003
	N	41	41	41
KualitasPelayananX2.8	Pearson Correlation	,398*	,540**	,614**
	Sig. (2-tailed)	,010	,000	,000
	N	41	41	41
KualitasPelayananX2.9	Pearson Correlation	,361	,313*	,402**
	Sig. (2-tailed)	,315	,046	,009
	N	41	41	41

Correlations

		KualitasPelayan anX2.4	KualitasPelayan anX2.5	KualitasPelayan anX2.6
KualitasPelayananX2.1	Pearson Correlation	,398*	,544**	,398*
	Sig. (2-tailed)	,010	,000	,010
	N	41	41	41
KualitasPelayananX2.2	Pearson Correlation	,540**	,923**	,540**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000
	N	41	41	41
KualitasPelayananX2.3	Pearson Correlation	,614**	,473**	,614**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,000
	N	41	41	41
KualitasPelayananX2.4	Pearson Correlation	1	,494**	1,000**
	Sig. (2-tailed)		,001	,000
	N	41	41	41
KualitasPelayananX2.5	Pearson Correlation	,494**	1	,494**
	Sig. (2-tailed)	,001		,001
	N	41	41	41
KualitasPelayananX2.6	Pearson Correlation	1,000**	,494**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	
	N	41	41	41
KualitasPelayananX2.7	Pearson Correlation	,462**	,595**	,462**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,002
	N	41	41	41
KualitasPelayananX2.8	Pearson Correlation	1,000**	,494**	1,000**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000
	N	41	41	41
KualitasPelayananX2.9	Pearson Correlation	,755**	,274	,755**
	Sig. (2-tailed)	,000	,083	,000
	N	41	41	41

Correlations

		KualitasPelayan anX2.7	KualitasPelayan anX2.8	KualitasPelayan anX2.9
KualitasPelayananX2.1	Pearson Correlation	,923**	,398*	,361
	Sig. (2-tailed)	,000	,010	,361
	N	41	41	41
KualitasPelayananX2.2	Pearson Correlation	,585**	,540**	,313*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,046
	N	41	41	41
KualitasPelayananX2.3	Pearson Correlation	,449**	,614**	,402**
	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,009
	N	41	41	41
KualitasPelayananX2.4	Pearson Correlation	,462**	1,000**	,755**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000
	N	41	41	41
KualitasPelayananX2.5	Pearson Correlation	,595**	,494**	,274
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,083
	N	41	41	41
KualitasPelayananX2.6	Pearson Correlation	,462**	1,000**	,755**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000
	N	41	41	41
KualitasPelayananX2.7	Pearson Correlation	1	,462**	,250
	Sig. (2-tailed)		,002	,115
	N	41	41	41
KualitasPelayananX2.8	Pearson Correlation	,462**	1	,755**
	Sig. (2-tailed)	,002		,000
	N	41	41	41
KualitasPelayananX2.9	Pearson Correlation	,250	,755**	1
	Sig. (2-tailed)	,115	,000	
	N	41	41	41

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

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

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=KepuasanKonsumenY1.1 KepuasanKonsumenY1.2 KepuasanKonsumenY1.3
KepuasanKonsimenY1.4 KepuasanKonsumenY1.5
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Correlations

[DataSet2] D:\Skripsi AV\Skripsi Jadi AV\Data Mentah AV.sav

Correlations

		KepuasanKons umenY1.1	KepuasanKons umenY1.2	KepuasanKons umenY1.3
KepuasanKonsumenY1.1	Pearson Correlation	1	,557**	,511**
	Sig. (2-tailed)		,000	,008
	N	41	41	41
KepuasanKonsumenY1.2	Pearson Correlation	,557**	1	,559**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	41	41	41
KepuasanKonsumenY1.3	Pearson Correlation	,511**	,559**	1
	Sig. (2-tailed)	,008	,000	
	N	41	41	41
KepuasanKonsimenY1.4	Pearson Correlation	,411**	,559**	1,000**
	Sig. (2-tailed)	,008	,000	,000
	N	41	41	41
KepuasanKonsumenY1.5	Pearson Correlation	,823**	,384*	,480**
	Sig. (2-tailed)	,000	,013	,002
	N	41	41	41

Correlations

		KepuasanKonsi menY1.4	KepuasanKons umenY1.5
KepuasanKonsumenY1.1	Pearson Correlation	,411**	,823**
	Sig. (2-tailed)	,008	,000
	N	41	41
KepuasanKonsumenY1.2	Pearson Correlation	,559**	,384*
	Sig. (2-tailed)	,000	,013
	N	41	41
KepuasanKonsumenY1.3	Pearson Correlation	1,000**	,480**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002
	N	41	41
KepuasanKonsimenY1.4	Pearson Correlation	1	,480**
	Sig. (2-tailed)		,002
	N	41	41
KepuasanKonsumenY1.5	Pearson Correlation	,480**	1
	Sig. (2-tailed)	,002	
	N	41	41

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

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

RELIABILITY

/VARIABLES=PromosiX1.1 PromosiX1.2 PromosiX1.3 PromosiX1.4 PromosiX1.5 Pr
omosiX1.6 PromosiX1.7

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA

/SUMMARY=TOTAL.

Reliability

[DataSet2] D:\Skripsi AV\Skripsi Jadi AV\Data Mentah AV.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	41	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	41	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,887	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PromosiX1.1	24,44	13,502	,890	,845
PromosiX1.2	24,29	14,412	,661	,873
PromosiX1.3	24,24	14,639	,708	,868
PromosiX1.4	24,46	13,105	,828	,850
PromosiX1.5	24,54	15,555	,379	,911
PromosiX1.6	24,44	14,352	,718	,866
PromosiX1.7	24,51	14,806	,647	,874

RELIABILITY

```
/VARIABLES=KualitasPelayananX2.1 KualitasPelayananX2.2 KualitasPelayananX2.3 KualitasPelayananX2.4 KualitasPelayananX2.5 KualitasPelayananX2.6 KualitasPelayananX2.7 KualitasPelayananX2.8 KualitasPelayananX2.9
```

```
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
```

```
/MODEL=ALPHA
```

```
/SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability

[DataSet2] D:\Skripsi AV\Skripsi Jadi AV\Data Mentah AV.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	41	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	41	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,919	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KualitasPelayananX2.1	32,83	24,545	,598	,917
KualitasPelayananX2.2	32,83	23,895	,722	,909
KualitasPelayananX2.3	32,93	24,170	,663	,913
KualitasPelayananX2.4	33,00	23,200	,856	,900
KualitasPelayananX2.5	32,73	24,701	,676	,912
KualitasPelayananX2.6	33,00	23,200	,856	,900
KualitasPelayananX2.7	32,78	24,426	,660	,913
KualitasPelayananX2.8	33,00	23,200	,856	,900
KualitasPelayananX2.9	33,10	24,340	,568	,920

RELIABILITY

```
/VARIABLES=KepuasanKonsumenY1.1 KepuasanKonsumenY1.2 KepuasanKonsumenY1.3  
KepuasanKonsimenY1.4 KepuasanKonsumenY1.5  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA  
/SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability

[DataSet2] D:\Skripsi AV\Skripsi Jadi AV\Data Mentah AV.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	41	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	41	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,863	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KepuasanKonsumenY1.1	16,24	7,039	,693	,831
KepuasanKonsumenY1.2	15,98	7,924	,608	,852
KepuasanKonsumenY1.3	16,24	7,439	,735	,822
KepuasanKonsimenY1.4	16,24	7,439	,735	,822
KepuasanKonsumenY1.5	16,37	6,738	,670	,842

NEW FILE.

DATASET NAME DataSet3 WINDOW=FRONT.

SAVE OUTFILE='D:\Skripsi AV\Skripsi Jadi AV\Data Mentah AV Tahap 1.sav'
/COMPRESSED.

```

DATASET ACTIVATE DataSet2.
DATASET ACTIVATE DataSet2.
SAVE OUTFILE='D:\Skripsi AV\Skripsi Jadi AV\Data Mentah AV.sav'
/COMPRESSED.
DATASET ACTIVATE DataSet3.
DATASET CLOSE DataSet2.
DATASET ACTIVATE DataSet3.
SAVE OUTFILE='D:\Skripsi AV\Skripsi Jadi AV\Data Mentah AV Tahap 1.sav'
/COMPRESSED.
REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA CHANGE ZPP
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT KepuasanKonsumenY
/METHOD=ENTER PromosiX1 KualitasPelayananX2
/RESIDUALS DURBIN
/SAVE PRED SRESID.

```

Regression

[DataSet3] D:\Skripsi AV\Skripsi Jadi AV\Data Mentah AV Tahap 1.sav

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KualitasPelayananX2, PromosiX1 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: KepuasanKonsumenY

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics	
					R Square Change	F Change
1	,807 ^a	,557	,518	,857	,257	6,586

Model Summary^b

Model	Change Statistics			Durbin-Watson
	df1	df2	Sig. F Change	
1	2	38	,004	2,031

a. Predictors: (Constant), KualitasPelayananX2, PromosiX1

b. Dependent Variable: KepuasanKonsumenY

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9,681	2	4,841	6,586	,004 ^b
	Residual	27,929	38	,735		
	Total	37,610	40			

a. Dependent Variable: KepuasanKonsumenY

b. Predictors: (Constant), KualitasPelayananX2, PromosiX1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,267	,807		1,571	,125
	PromosiX1	,616	,211	,491	2,913	,005
	KualitasPelayananX2	,235	,204	,029	2,171	,005

Coefficients^a

Model		Correlations		
		Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)			
	PromosiX1	,507	,427	,407
	KualitasPelayananX2	,303	,028	,024

a. Dependent Variable: KepuasanKonsumenY

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3,22	4,52	3,90	,492	41
Std. Predicted Value	-1,390	1,254	,000	1,000	41
Standard Error of Predicted Value	,135	,383	,223	,066	41
Adjusted Predicted Value	2,86	4,56	3,89	,504	41
Residual	-1,869	1,781	,000	,836	41
Std. Residual	-2,180	2,078	,000	,975	41
Stud. Residual	-2,208	2,231	,005	1,017	41
Deleted Residual	-1,916	2,138	,009	,912	41
Stud. Deleted Residual	-2,333	2,362	,003	1,047	41
Mahal. Distance	,015	6,999	1,951	1,745	41
Cook's Distance	,000	,413	,032	,074	41
Centered Leverage Value	,000	,175	,049	,044	41

a. Dependent Variable: KepuasanKonsumenY

REGRESSION

```

/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA CHANGE
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT KepuasanKonsumenY
/METHOD=ENTER PromosiX1
/SAVE PRED SRESID.
    
```

Regression

[DataSet3] D:\Skripsi AV\Skripsi Jadi AV\Data Mentah AV Tahap 1.sav

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	PromosiX1 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: KepuasanKonsumenY

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics	
					R Square Change	F Change
1	,807 ^a	,557	,538	,847	,257	13,479

Model Summary^b

Model	Change Statistics		
	df1	df2	Sig. F Change
1	1	39	,001

a. Predictors: (Constant), PromosiX1

b. Dependent Variable: KepuasanKonsumenY

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9,660	1	9,660	13,479	,001 ^b
	Residual	27,950	39	,717		
	Total	37,610	40			

a. Dependent Variable: KepuasanKonsumenY

b. Predictors: (Constant), PromosiX1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,329	,713		1,862	,070
	PromosiX1	,636	,173	,507	3,671	,001

a. Dependent Variable: KepuasanKonsumenY

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3,24	4,51	3,90	,491	41
Std. Predicted Value	-1,357	1,231	,000	1,000	41
Standard Error of Predicted Value	,132	,225	,182	,043	41
Adjusted Predicted Value	3,10	4,54	3,90	,495	41
Residual	-1,871	1,764	,000	,836	41
Std. Residual	-2,211	2,084	,000	,987	41
Stud. Residual	-2,238	2,162	,003	1,012	41
Deleted Residual	-1,918	1,898	,005	,878	41
Stud. Deleted Residual	-2,367	2,274	,001	1,040	41
Mahal. Distance	,004	1,841	,976	,837	41
Cook's Distance	,000	,177	,025	,041	41
Centered Leverage Value	,000	,046	,024	,021	41

a. Dependent Variable: KepuasanKonsumenY

REGRESSION

```

/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA CHANGE
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT KepuasanKonsumenY
/METHOD=ENTER KualitasPelayananX2
/SAVE PRED SRESID.

```

Regression

[DataSet3] D:\Skripsi AV\Skripsi Jadi AV\Data Mentah AV Tahap 1.sav

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KualitasPelayananX2 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: KepuasanKonsumenY

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics	
					R Square Change	F Change
1	,603 ^a	,492	,468	,936	,092	3,930

Model Summary^b

Model	Change Statistics		
	df1	df2	Sig. F Change
1	1	39	,005

a. Predictors: (Constant), KualitasPelayananX2

b. Dependent Variable: KepuasanKonsumenY

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3,443	1	3,443	3,930	,005 ^b
	Residual	34,167	39	,876		
	Total	37,610	40			

a. Dependent Variable: KepuasanKonsumenY

b. Predictors: (Constant), KualitasPelayananX2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,400	,772		3,109	,003
	KualitasPelayananX2	,467	,185	,303	2,982	,005

a. Dependent Variable: KepuasanKonsumenY

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3,50	4,23	3,90	,293	41
Std. Predicted Value	-1,372	1,128	,000	1,000	41
Standard Error of Predicted Value	,147	,250	,202	,044	41
Adjusted Predicted Value	3,38	4,37	3,90	,299	41
Residual	-2,233	1,500	,000	,924	41
Std. Residual	-2,386	1,603	,000	,987	41
Stud. Residual	-2,456	1,663	,002	1,011	41
Deleted Residual	-2,366	1,615	,003	,970	41
Stud. Deleted Residual	-2,637	1,703	-,008	1,035	41
Mahal. Distance	,015	1,882	,976	,778	41
Cook's Distance	,000	,180	,025	,035	41
Centered Leverage Value	,000	,047	,024	,019	41

a. Dependent Variable: KepuasanKonsumenY

NPAR TESTS

/K-S(NORMAL)=PromosiX1 KualitasPelayananX2 KepuasanKonsumenY
/MISSING ANALYSIS.

NPar Tests

[DataSet3] D:\Skripsi AV\Skripsi Jadi AV\Data Mentah AV Tahap 1.sav

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

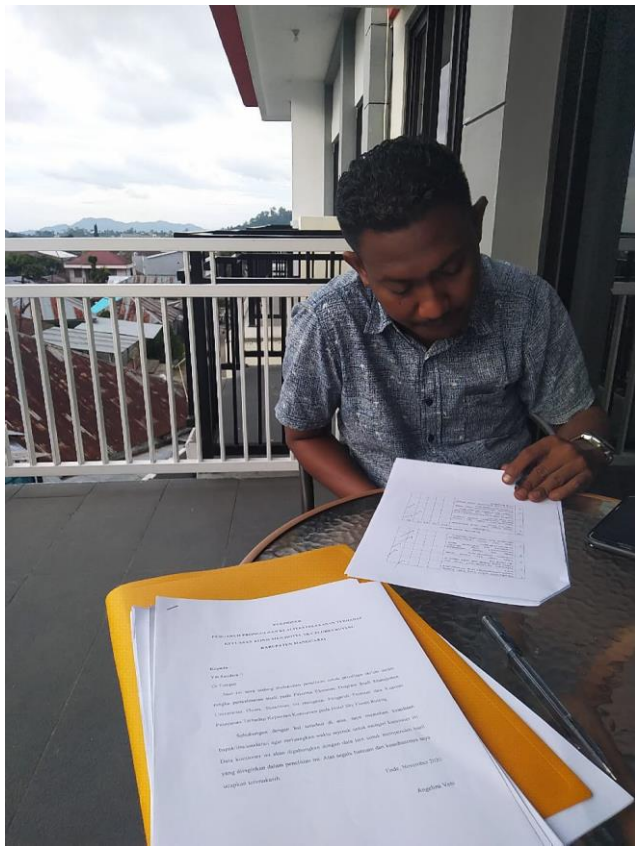
		PromosiX1	KualitasPelayananX2	KepuasanKonsumenY
N		41	41	41
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	4,05	4,10	3,90
	Std. Deviation	,773	,800	,970
Most Extreme Differences	Absolute	,208	,236	,223
	Positive	,208	,183	,143
	Negative	-,208	-,236	-,223
Kolmogorov-Smirnov Z		1,332	1,512	1,428
Asymp. Sig. (2-tailed)		,257	,221	,234

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

DOKUMENTASI





SKY FLORES HOTEL RUTENG

Jl. Yos Sudarso No. 34, Kota Ruteng, Flores - NTT

Tlp. 0385 22084

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Nomor : 03/SFH/X1/2020

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dyan Octaviana

Jabatan : Manager

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama : Angelina Veni

Nim : 2016410058

Fakultas : Ekonomi

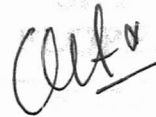
Jurusan/ Prodi : Manajemen

Telah selesai melakukan penelitian di Sky Flores Hotel terhitung mulai tanggal 11 November - 20 November 2020 Untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL SKY FLORES RUTENG KABUPATEN MANGGARI”**. Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Mengetahui

HOTEL SKY FLORES RUTENG

Manager



(Dyan Octaviana)



UNIVERSITAS FLORES

FAKULTAS EKONOMI

TERAKREDITASI BAN-PT

No. 1710/SK/BAN-PT/Akred /S/VIII/2016, 26 Agustus 2016 (Prodi S1 Manajemen)

No. 1562/SK/BAN-PT/Akred/S/VIII /2016, 11 Agustus 2016 (Prodi Ekon.
Pembangunan)

No. 028/SK/BAN-PT/Akred/ S/X/2016, 02 September 2016 (Prodi S1- Akuntansi)

Kampus I Jl. Sam Ratulangi, No.XX, Kelurahan Paupire, Kecamatan Ende Tengah

Kabupaten Ende- Flores NTT kode Pos 86318, Telp.(0381) 21536

Nomor : 470/115/31/F6/N/XI/2020
Lampiran : 1 (satu) Proposal
Perihal : Izin Untuk Mengadakan Penelitian

9 Nopember 2020

Kepada Yang Terhormat
Manajer SKY Flores Hotel Ruteng Kabupaten Manggarai
Di - Ruteng

Dengan hormat,

Dalam rangka menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi Universitas Flores Ende, para mahasiswa diwajibkan menyusun Skripsi dari bidangnya masing-masing.


Untuk itu kami mohon dengan hormat bantuan dan kesediaan Bapak agar dapat mengijinkan mahasiswa kami tersebut di bawah ini :

Nama : ANGELINA VENI
Nim : 2016410058
Prog.Studi : Manajemen

Untuk mengadakan penelitian guna mendapatkan data-data yang diperlukan dalam rangka penulisan tugas akhir dengan Judul penelitian "Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada SKY Flores Hotel Ruteng Kabupaten Manggarai".

Kerahasiaan data akan dipegang teguh dan hanya khusus digunakan untuk kepentingan ilmiah.

Demikian permohonan kami, atas bantuan dan kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

An. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Administrasi

Dr. Rafael Octavianus Byre, SE., M.Sc.
NIDN. 0826097401

Tembusan :








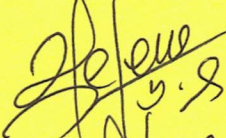
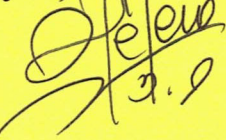
1. Dekan Fakultas Ekonomi (sebagai laporan);
2. Ketua Program Studi Manajemen FE Univ. Flores;
3. Mahasiswa Ybs.



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI
PRODI MANAJEMEN
KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama mahasiswa : ANGELINA VENI
2. NIM : 2016410058
3. Bidang Kajian Skripsi :
4. Judul Skripsi : Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen
Pada SKY Flores Hotel Ruteng Kabupaten Manggarai
5. Tanggal Pengajuan Skripsi :
6. Nama Pembimbing : 1. Dr. RAFAEL OCTAVIANUS BYRE, SE., MSc.
2. MARIA HELENA C. DUA MEA, SS., MM.
7. Keterangan Konsultasi :

No.	Tanggal Konsultasi	Keterangan	Paraf	
			Pembimbing 1	Pembimbing 2
1	25/07/20	Revisi Bab I		
2.	1/08/20	Revisi Bab II		
3.	6/8/20	Revisi Bab III		
4.	22/08/20	Revisi Bab III		
5.	24/08/20	Revisi Bab III		
6.	27/08/20	Ace Pembimbing 1		
1.	28/08/20	kinim lewat E-mail		
2.	31/08/20	Revisi rujukan dan daftar Pustaka menggunakan api. Mendeley.		
3.	15/09/20	kinim lewat E-mail		
4.	16/09/20	Ace Pembimbing II		

No.	Tanggal Konsultasi	Keterangan	Paraf	
			Pembimbing 1	Pembimbing 2
1	25/11/2020	Revisi BAB IV		
2	28/11/2020	Revisi BAB IV		
3	30/11/2020	Revisi BAB IV		
4	1/12/2020	Revisi BAB V		
5	3/12/2020	Revisi BAB V		
6	4/12/2020	Revisi BAB V		
7	5/12/2020	Ace BAB IV dan BAB V		
1.	10/12/2020	kirim lewat e-mail		
2.	11/02/21	Ace		

8. Tanggal Selesai Penulisan Skripsi :

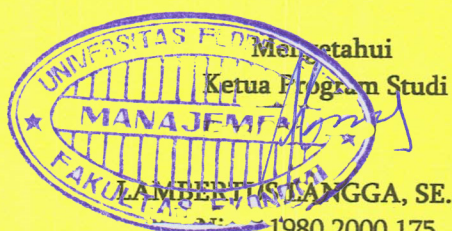
9. Telah dievaluasi dan Diuji dengan Nilai :

Pembimbing I

Dr. RAFAEL OCTAVIANUS BYRE, SE., MS
NIPY. 1980 2000 166

Pembimbing II

MARIA HELENA C. DUA MEA, SS., MM.
Nipy. 1980 2011 483



Mengetahui
Ketua Program Studi
LAMBERTUS LANGGA, SE., M.Sc
Nipy. 1980 2000 175