

LAMPIRAN

1

Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN**PENGARUH *WORD Of MOUTH* DAN PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPERCAYAAN DI HOTEL
GRASIA SEMARANG****Petunjuk : IDENTITAS RESPONDEN**

Pada identitas berikut ini, Saudara dimohon untuk memberikan tanda **SILANG (X)** pada salah satu jawaban yang tersedia dan yang paling sesuai dengan keadaan Saudara.

1. Nama :
2. Berapa kali menginap di Hotel Grasia Semarang :..... kali
3. Jenis Kelamin : Pria ☐ Wanita ☐
4. Umur : 17 – 20 ☐ 31 – 40 ☐ > 50 ☐
21 – 30 ☐ 41 – 50 ☐
5. Pendidikan Terakhir : SLTA ☐ S1 ☐ S3 ☐
D3 ☐ S2 ☐
6. Pekerjaan : PNS ☐ Wiraswasta ☐
Swasta ☐ Lain-Lain..... ☐

Petunjuk : PERNYATAAN

Pada pernyataan berikut ini, Saudara dimohon untuk memberikan tanda **SILANG (X)** pada salah satu jawaban yang tersedia dan yang paling sesuai dengan keadaan Saudara.

Keterangan :

STS	“Sangat Tidak Setuju”	diberi nilai	=	1
TS	“Tidak Setuju”	diberi nilai	=	2
S	“Setuju”	diberi nilai	=	3
SS	“Sangat Setuju”	diberi nilai	=	4

PERNYATAAN

No.	WORD OF MOUTH Pernyataan	Jawaban			
		STS	TS	S	SS
	Membicarakan dengan item pengalaman positif				
1	Pelanggan selalu membicarakan pelayanan yang baik dari karyawan Hotel Grasia				
2	Pelanggan selalu membicarakan produk maupun jasa yang di sediakan oleh Hotel Grasia				
3	Pelanggan selalu membicarakan fasilitas yang sesuai harapan dari Hotel Grasia				
4	Pelanggan selalu membicarakan harga yang terjangkau dari Hotel Grasia				
	Merekomendasikan item teman dan keluarga				
5	Pelanggan merekomendasikan Hotel Grasia kepada teman sekantor				
6	Pelanggan merekomendasikan Hotel Grasia kepada teman diluar kantor				
7	Pelanggan merekomendasikan Hotel Grasia kepada keluarga pelanggan				
	Mengajak teman				
8	Pelanggan mengajak teman sekantor bila akan menginap di Semarang ke Hotel Grasia				
9	Pelanggan mengajak teman diluar kantor bila akan menginap di Semarang ke Hotel Grasia				

No.	PELAYANAN Pernyataan	Jawaban			
		STS	TS	S	SS
	Keandalan				
1	Pelanggan merasa bila karyawan Hotel Grasia cepat dalam memberikan pelayanan				
2	Pelanggan merasa bila karyawan Hotel Grasia melayani pelanggan sesuai yang dijanjikan				
	Jaminan				
3	Pelanggan merasa bila karyawan Hotel Grasia memiliki pengetahuan yang luas pada bidangnya				
4	Pelanggan merasa bila karyawan Hotel Grasia memiliki pengalaman yang mendukung dalam aktivitas pekerjaan				
	Berwujud				
5	Hotel Grasia memiliki kamar yang bersih dan tertata				

6	Pelanggan merasa bila karyawan Hotel Grasia berpenampilan rapi dan menarik				
	Empati				
7	Pelanggan merasa bila karyawan Hotel Grasia mau memberi perhatian khusus terkait keluhan tamu				
8	Pelanggan merasa bila karyawan Hotel Grasia bersikap ramah kepada setiap pelanggan				
	Daya Tanggap				
9	Pelanggan merasa bila karyawan Hotel Grasia selalu siap melayani pelanggan setiap saat				
10	Pelanggan merasa bila karyawan Hotel Grasia mau melayani pelanggan dengan apa yang dibutuhkan pelanggan				

No.	KEPERCAYAAN PELANGGAN Pernyataan	Jawaban			
		STS	TS	S	SS
	Jaminan Kepuasan				
1	Pelanggan merasa puas dengan pelayanan Hotel Grasia				
2	Pelanggan merasa puas dengan fasilitas Hotel Grasia				
3	Pelanggan merasa puas dengan harga yang dibayarkan pada Hotel Grasia				
4	Pelanggan merasa puas dengan produk dan jasa Hotel Grasia				
	Perhatian Menjaga				
5	Pelanggan mendapatkan diskon khusus dari Hotel Grasia				
6	Pelanggan mendapatkan ucapan selamat ulang tahun dari Hotel Grasia				
7	Pelanggan mendapatkan bingkisan pada waktu waktu tertentu dari Hotel Grasia				
	Jujur dan Terbuka				
8	Pelanggan merasa Hotel Grasia jujur dalam memberikan informasi yang dibutuhkan				
9	Pelanggan merasa Hotel Grasia terbuka dalam menerima masukan				
10	Pelanggan merasa Hotel Grasia terbuka dalam menerima kritikan untuk kemajuan				
	Kredibilitas				
11	Pelanggan merasakan bahwa Hotel Grasia telah menyampaikan semua informasi yang dibutuhkan				

12	Pelanggan merasakan bahwa informasi yang disampaikan oleh Hotel Grasia adalah suatu kebenaran				
----	---	--	--	--	--

No.	LOYALITAS PELANGGAN Pernyataan	Jawaban			
		STS	TS	S	SS
	Pembelian Berulang				
1	Pelanggan melakukan pembelian atau menginap lagi di Hotel Grasia pada waktu lain				
2	Pelanggan biasa membeli atau menginap di Hotel Grasia				
3	Pelanggan memiliki komitmen untuk tetap menggunakan jasa Hotel Grasia				
	Rekomendasi				
4	Pelanggan memberikan rekomendasi kepada kerabatnya mengenai Hotel Grasia				
5	Pelanggan memberikan rekomendasi kepada kolega atau teman tentang Hotel Grasia				
	Tidak Ingin Pindah				
6	Pelanggan tidak ingin pindah untuk menginap di hotel pesaing Hotel Grasia				
7	Pelanggan memprioritaskan pada Hotel Grasia sebagai pilihan pertama untuk menginap				
	Berbicara Positif				
8	Pelanggan membicarakan hal-hal yang positif tentang Hotel Grasia				
9	Pelanggan sering menginformasikan keunggulan mengenai Hotel Grasia				
10	Pelanggan tidak pernah membicarakan hal-hal yang kurang baik atau negatif tentang Hotel Grasia				

LAMPIRAN

2

Tabulasi Data

Lampiran 2

TABULASI DATA																																													
No Resp	Word of Mouth (X ₁)										Pelayanan (X ₂)										Kepercayaan Pelanggan (Z)												Loyalitas Pelanggan (Y)												
	Hasil Jawaban										Hasil Jawaban										Hasil Jawaban												Hasil Jawaban												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Total	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total
1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	25	3	2	1	2	3	2	3	3	2	3	24	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	31	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	25
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	38	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	46	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	38	
3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	24	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	28	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	24	
4	2	3	2	2	2	3	2	1	2	19	3	3	3	2	3	1	1	2	2	1	21	1	2	2	3	3	2	1	2	3	2	2	25	3	3	2	2	1	2	2	2	2	1	20	
5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	42	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	28	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	37	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	32	
7	3	2	2	2	3	2	3	3	3	23	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	25	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	4	31	1	2	3	3	2	3	2	3	3	3	25
8	4	3	4	4	3	4	4	4	4	34	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	38	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	43	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	38
9	1	3	1	1	3	1	3	1	3	17	2	3	3	2	3	3	1	3	1	3	24	1	3	1	1	3	1	1	3	1	3	3	22	3	3	1	1	2	3	1	1	1	3	19	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	
11	3	3	3	2	3	3	3	3	3	26	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	28	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	33	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	28	
12	3	2	3	3	2	3	2	3	2	23	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	25	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	30	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	23	
13	2	3	2	2	3	2	3	2	2	21	2	1	1	3	3	3	2	2	3	2	22	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	30	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	28	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	28	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	35	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	35	
15	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	37	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	43	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	37	
16	2	3	2	2	3	2	2	2	1	19	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	27	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	31	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	25	
17	3	2	2	2	2	3	2	3	1	20	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	25	3	2	1	1	3	3	1	1	3	2	2	24	2	2	3	3	1	2	3	1	1	3	21	
18	4	3	4	4	4	4	3	3	3	32	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	37	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	43	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	36	
19	2	3	2	2	3	2	1	3	1	19	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	27	1	3	3	1	3	2	3	1	3	3	3	29	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	26	
20	3	1	3	1	2	3	2	1	2	18	3	2	3	2	3	3	3	2	1	2	24	3	2	2	1	3	3	2	3	2	3	2	29	1	3	2	1	1	2	1	2	3	3	19	
21	4	3	4	4	3	4	4	4	4	34	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	36	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	44	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38	
22	1	3	3	3	3	1	3	2	2	21	2	3	2	3	3	2	1	3	1	3	23	2	3	2	3	1	2	3	3	3	2	2	29	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	24	
23	3	2	3	3	2	2	2	3	3	23	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	26	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	30	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	28	
24	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	37	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	44	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	37	
25	2	2	2	2	2	2	3	2	2	19	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	27	2	3	2	3	1	2	3	3	3	2	2	28	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	22	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	
27	1	3	3	1	3	1	3	2	2	19	2	3	2	2	3	3	3	1	3	1	23	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	28	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	22	
28	2	2	2	2	2	2	2	3	2	19	3	2	1	3	3	3	2	3	2	3	25	3	2	2	1	3	2	1	1	2	2	3	23	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	20	
29	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	37	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	43	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	38		
30	2	3	3	3	3	2	3	3	3	25	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	26	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	31	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	28	
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	26	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	2	30	1	2	3	2	3	3	2	3	1	3	23	
32	4	3	4	4	4	3	3	4	4	33	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	34	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	44	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39	
33	2	3	2	1	3	1	3	1	1	17	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	25	1	3	3	3	1	3	3	1	1	3	1	25	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	24	
34	2	2	1	1	1	2	2	1	2	14	3	1	1	3	3	2	1	2	2	2	20	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	21	1	1	1	2	3	2	1	3	1	3	18	
35	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	36	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	42	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	37	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	26	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	32	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	24	
37	3	2	1	1	3	1	2	1	2	16	1	2	2	1	3	1	3	2	1	2	18	3	1	1	1	1	1	1	2	1	3	2	3	20	1	2	2	3							

Lampiran 2

TABULASI DATA

TABULASI DATA																																														
No Resp	Word of Mouth (X ₁)										Pelayanan (X ₂)										Kepercayaan Pelanggan (Z)												Loyalitas Pelanggan (Y)													
	Hasil Jawaban										Hasil Jawaban										Hasil Jawaban												Hasil Jawaban													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Total	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total	
58	3	2	1	3	2	2	2	1	2	18	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	23	3	2	2	2	1	1	2	2	3	3	3	26	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	23
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	2	2	3	2	1	2	3	3	25	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	31	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	24
60	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	
61	2	4	4	2	3	2	3	3	3	26	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	
62	1	2	2	3	1	3	2	1	1	16	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	24	1	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	29	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	26
63	1	3	3	2	3	2	2	3	3	22	2	2	3	1	3	1	1	2	3	2	20	3	2	1	2	1	2	3	2	3	1	1	2	23	1	3	2	1	3	1	3	2	3	1	2	20
64	3	2	3	3	3	2	2	3	3	24	2	1	1	3	3	3	2	2	3	3	23	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	26	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	27
65	2	3	3	2	3	2	3	2	3	23	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	25	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	33	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	28	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	43	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39	
67	2	3	2	2	3	2	2	3	2	21	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	28
68	1	2	2	3	2	3	3	3	2	21	3	3	3	3	3	2	3	2	1	2	25	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	32	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	26
69	2	3	3	2	3	2	2	3	2	22	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	28	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	34	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29	
70	3	1	3	3	3	1	3	2	1	18	3	3	3	3	3	2	1	2	3	2	25	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	30	2	3	2	2	3	3	1	2	1	3	3	22	
71	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	36	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	43	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	
72	2	3	2	1	3	1	3	1	3	19	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	25	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	30	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	27
73	2	3	3	3	2	2	3	2	3	23	2	3	3	2	3	3	3	2	1	2	24	2	3	3	1	3	3	1	2	3	3	2	29	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	26	
74	4	3	4	4	4	3	4	3	4	33	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	34	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	43	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	37	
75	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	
76	2	3	1	3	3	1	1	2	3	19	3	3	2	2	3	3	3	2	1	2	24	3	3	1	3	3	2	2	1	2	1	1	3	25	2	1	2	2	2	2	3	2	3	3	3	22
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	
78	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26	2	2	3	1	3	2	1	2	3	3	22	2	3	3	3	3	2	2	1	3	1	3	3	29	3	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3	26
79	3	3	3	3	2	3	2	3	3	25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	30	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	28
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	38	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	43	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	37
81	3	3	3	3	3	2	3	2	3	25	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	38	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	29	
82	3	3	2	3	2	3	2	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	2	3	3	1	3	3	3	3	2	3	2	31	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	26	
83	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	29	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	34	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	27	
84	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	
85	4	4	4	3	3	3	3	3	4	31	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	37	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	
86	2	3	2	2	3	3	2	3	3	23	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	28	3	2	3	3	1	3	3	2	2	3	2	3	31	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29
87	1	3	2	3	2	3	1	2	3	20	2	3	3	3	3	2	3	2	1	2	24	1	3	3	3	1	2	1	2	2	3	1	3	25	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	24
88	2	3	3	3	3	3	3	3	3	26	1	2	1	3	3	1	1	3	1	3	19	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	30	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	26
89	3	2	2	2	3	2	2	2	3	21	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	26	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	1	3	29	3	3	1	2	3	2	2	1	3	1	3	21
90	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	34	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	31	
91	4	3	4	4	4	4	4	4	3	34	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	35	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	43	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	38
92	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26	2	3	3	3	3	3	3	3																												

LAMPIRAN

3

Frekuensi Tabulasi Data

Frequency Table

Word of Mouth (X₁)

x1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	9	8,0	8,0	8,0
	2	26	23,0	23,0	31,0
	3	52	46,0	46,0	77,0
	4	26	23,0	23,0	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

x1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	3,5	3,5	3,5
	2	21	18,6	18,6	22,1
	3	68	60,2	60,2	82,3
	4	20	17,7	17,7	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

x1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	8	7,1	7,1	7,1
	2	22	19,5	19,5	26,5
	3	53	46,9	46,9	73,5
	4	30	26,5	26,5	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

x1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	9	8,0	8,0	8,0
	2	23	20,4	20,4	28,3
	3	51	45,1	45,1	73,5
	4	30	26,5	26,5	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

x1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	6	5,3	5,3	5,3
	2	24	21,2	21,2	26,5
	3	57	50,4	50,4	77,0
	4	26	23,0	23,0	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

x1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	8	7,1	7,1	7,1
	2	29	25,7	25,7	32,7
	3	47	41,6	41,6	74,3
	4	29	25,7	25,7	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

x1.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	4,4	4,4	4,4
	2	30	26,5	26,5	31,0
	3	55	48,7	48,7	79,6
	4	23	20,4	20,4	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

Lampiran 3

x1.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	14	12,4	12,4	12,4
	2	22	19,5	19,5	31,9
	3	48	42,5	42,5	74,3
	4	29	25,7	25,7	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

x1.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	11	9,7	9,7	9,7
	2	26	23,0	23,0	32,7
	3	48	42,5	42,5	75,2
	4	28	24,8	24,8	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

Pelayanan (X₂)

x2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1,8	1,8	1,8
	2	23	20,4	20,4	22,1
	3	65	57,5	57,5	79,6
	4	23	20,4	20,4	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

x2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	4,4	4,4	4,4
	2	29	25,7	25,7	30,1
	3	52	46,0	46,0	76,1
	4	27	23,9	23,9	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

x2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	7	6,2	6,2	6,2
	2	18	15,9	15,9	22,1
	3	65	57,5	57,5	79,6
	4	23	20,4	20,4	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

x2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	6	5,3	5,3	5,3
	2	26	23,0	23,0	28,3
	3	57	50,4	50,4	78,8
	4	24	21,2	21,2	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

x2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	15	13,3	13,3	13,3
	3	77	68,1	68,1	81,4
	4	21	18,6	18,6	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

x2.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	4,4	4,4	4,4
	2	31	27,4	27,4	31,9
	3	47	41,6	41,6	73,5
	4	30	26,5	26,5	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

x2.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	12	10,6	10,6	10,6
	2	24	21,2	21,2	31,9
	3	55	48,7	48,7	80,5
	4	22	19,5	19,5	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

x2.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	2,7	2,7	2,7
	2	34	30,1	30,1	32,7
	3	54	47,8	47,8	80,5
	4	22	19,5	19,5	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

x2.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	15	13,3	13,3	13,3
	2	24	21,2	21,2	34,5
	3	47	41,6	41,6	76,1
	4	27	23,9	23,9	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

x2.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	3,5	3,5	3,5
	2	28	24,8	24,8	28,3
	3	64	56,6	56,6	85,0
	4	17	15,0	15,0	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

Kepercayaan Pelanggan (Z)**z1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	11	9,7	9,7	9,7
	2	12	10,6	10,6	20,4
	3	62	54,9	54,9	75,2
	4	28	24,8	24,8	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

z2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	2,7	2,7	2,7
	2	34	30,1	30,1	32,7
	3	60	53,1	53,1	85,8
	4	16	14,2	14,2	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

z3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	8	7,1	7,1	7,1
	2	24	21,2	21,2	28,3
	3	54	47,8	47,8	76,1
	4	27	23,9	23,9	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

z4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	9	8,0	8,0	8,0
	2	23	20,4	20,4	28,3
	3	61	54,0	54,0	82,3
	4	20	17,7	17,7	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

Lampiran 3

z5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	14	12,4	12,4	12,4
	2	26	23,0	23,0	35,4
	3	47	41,6	41,6	77,0
	4	26	23,0	23,0	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

z6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	3,5	3,5	3,5
	2	35	31,0	31,0	34,5
	3	51	45,1	45,1	79,6
	4	23	20,4	20,4	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

z7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	7	6,2	6,2	6,2
	2	28	24,8	24,8	31,0
	3	50	44,2	44,2	75,2
	4	28	24,8	24,8	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

z8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	8	7,1	7,1	7,1
	2	31	27,4	27,4	34,5
	3	53	46,9	46,9	81,4
	4	21	18,6	18,6	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

z9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	4,4	4,4	4,4
	2	26	23,0	23,0	27,4
	3	58	51,3	51,3	78,8
	4	24	21,2	21,2	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

z10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	4,4	4,4	4,4
	2	30	26,5	26,5	31,0
	3	45	39,8	39,8	70,8
	4	33	29,2	29,2	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

z11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	9	8,0	8,0	8,0
	2	14	12,4	12,4	20,4
	3	60	53,1	53,1	73,5
	4	30	26,5	26,5	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

z12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	,9	,9	,9
	2	34	30,1	30,1	31,0
	3	53	46,9	46,9	77,9
	4	25	22,1	22,1	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

Loyalitas Pelanggan (Y)

y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	6	5,3	5,3	5,3
	2	16	14,2	14,2	19,5
	3	64	56,6	56,6	76,1
	4	27	23,9	23,9	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1,8	1,8	1,8
	2	22	19,5	19,5	21,2
	3	65	57,5	57,5	78,8
	4	24	21,2	21,2	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	4,4	4,4	4,4
	2	29	25,7	25,7	30,1
	3	52	46,0	46,0	76,1
	4	27	23,9	23,9	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	3,5	3,5	3,5
	2	31	27,4	27,4	31,0
	3	46	40,7	40,7	71,7
	4	32	28,3	28,3	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

Lampiran 3

y5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	2,7	2,7	2,7
	2	26	23,0	23,0	25,7
	3	57	50,4	50,4	76,1
	4	27	23,9	23,9	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

y6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1,8	1,8	1,8
	2	29	25,7	25,7	27,4
	3	64	56,6	56,6	84,1
	4	18	15,9	15,9	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

y7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	4,4	4,4	4,4
	2	29	25,7	25,7	30,1
	3	51	45,1	45,1	75,2
	4	28	24,8	24,8	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

y8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	8	7,1	7,1	7,1
	2	21	18,6	18,6	25,7
	3	56	49,6	49,6	75,2
	4	28	24,8	24,8	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

Lampiran 3

y9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	9	8,0	8,0	8,0
	2	23	20,4	20,4	28,3
	3	50	44,2	44,2	72,6
	4	31	27,4	27,4	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

y10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	4,4	4,4	4,4
	2	27	23,9	23,9	28,3
	3	52	46,0	46,0	74,3
	4	29	25,7	25,7	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

LAMPIRAN

4

Tabel R Product Moment

Lampiran 4

Tabel r Product Moment											
Taraf Signifikasi Alpha 5 %											
DF	Satu Sisi	Dua Sisi	DF	Satu Sisi	Dua Sisi	DF	Satu Sisi	Dua Sisi	DF	Satu Sisi	Dua Sisi
1	0,988	0,997	51	0,228	0,271	101	0,163	0,194	151	0,133	0,159
2	0,900	0,950	52	0,226	0,268	102	0,162	0,193	152	0,133	0,158
3	0,805	0,878	53	0,224	0,266	103	0,161	0,192	153	0,133	0,158
4	0,729	0,811	54	0,222	0,263	104	0,161	0,191	154	0,132	0,157
5	0,669	0,754	55	0,220	0,261	105	0,160	0,190	155	0,132	0,157
6	0,621	0,707	56	0,218	0,259	106	0,159	0,189	156	0,131	0,156
7	0,582	0,666	57	0,216	0,256	107	0,158	0,188	157	0,131	0,156
8	0,549	0,632	58	0,214	0,254	108	0,158	0,187	158	0,131	0,155
9	0,521	0,602	59	0,213	0,252	109	0,157	0,187	159	0,130	0,155
10	0,497	0,576	60	0,211	0,250	110	0,156	0,186	160	0,130	0,154
11	0,476	0,553	61	0,209	0,248	111	0,156	0,185	161	0,129	0,154
12	0,458	0,532	62	0,207	0,246	112	0,155	0,184	162	0,129	0,153
13	0,441	0,514	63	0,206	0,244	113	0,154	0,183	163	0,128	0,153
14	0,426	0,497	64	0,204	0,242	114	0,153	0,182	164	0,128	0,152
15	0,412	0,482	65	0,203	0,240	115	0,153	0,182	165	0,128	0,152
16	0,400	0,468	66	0,201	0,239	116	0,152	0,181	166	0,127	0,151
17	0,389	0,456	67	0,200	0,237	117	0,152	0,180	167	0,127	0,151
18	0,378	0,444	68	0,198	0,235	118	0,151	0,179	168	0,127	0,151
19	0,369	0,433	69	0,197	0,234	119	0,150	0,179	169	0,126	0,150
20	0,360	0,423	70	0,195	0,232	120	0,150	0,178	170	0,126	0,150
21	0,352	0,413	71	0,194	0,230	121	0,149	0,177	171	0,125	0,149
22	0,344	0,404	72	0,193	0,229	122	0,148	0,176	172	0,125	0,149
23	0,337	0,396	73	0,191	0,227	123	0,148	0,176	173	0,125	0,148
24	0,330	0,388	74	0,190	0,226	124	0,147	0,175	174	0,124	0,148
25	0,323	0,381	75	0,189	0,224	125	0,147	0,174	175	0,124	0,148
26	0,317	0,374	76	0,188	0,223	126	0,146	0,174	176	0,124	0,147
27	0,311	0,367	77	0,186	0,221	127	0,145	0,173	177	0,123	0,147
28	0,306	0,361	78	0,185	0,220	128	0,145	0,172	178	0,123	0,146
29	0,301	0,355	79	0,184	0,219	129	0,144	0,172	179	0,123	0,146
30	0,296	0,349	80	0,183	0,217	130	0,144	0,171	180	0,122	0,146
31	0,291	0,344	81	0,182	0,216	131	0,143	0,170	181	0,122	0,145
32	0,287	0,339	82	0,181	0,215	132	0,143	0,170	182	0,122	0,145
33	0,283	0,334	83	0,180	0,213	133	0,142	0,169	183	0,121	0,144
34	0,279	0,329	84	0,179	0,212	134	0,142	0,168	184	0,121	0,144
35	0,275	0,325	85	0,178	0,211	135	0,141	0,168	185	0,121	0,144
36	0,271	0,320	86	0,176	0,210	136	0,141	0,167	186	0,120	0,143
37	0,267	0,316	87	0,175	0,208	137	0,140	0,167	187	0,120	0,143
38	0,264	0,312	88	0,174	0,207	138	0,140	0,166	188	0,120	0,142
39	0,260	0,308	89	0,174	0,206	139	0,139	0,165	189	0,119	0,142
40	0,257	0,304	90	0,173	0,205	140	0,139	0,165	190	0,119	0,142
41	0,254	0,301	91	0,172	0,204	141	0,138	0,164	191	0,119	0,141
42	0,251	0,297	92	0,171	0,203	142	0,138	0,164	192	0,118	0,141
43	0,248	0,294	93	0,170	0,202	143	0,137	0,163	193	0,118	0,141
44	0,246	0,291	94	0,169	0,201	144	0,137	0,163	194	0,118	0,140
45	0,243	0,288	95	0,168	0,200	145	0,136	0,162	195	0,118	0,140
46	0,240	0,285	96	0,167	0,199	146	0,136	0,161	196	0,117	0,139
47	0,238	0,282	97	0,166	0,198	147	0,135	0,161	197	0,117	0,139
48	0,235	0,279	98	0,165	0,197	148	0,135	0,160	198	0,117	0,139
49	0,233	0,276	99	0,165	0,196	149	0,134	0,160	199	0,116	0,138
50	0,231	0,273	100	0,164	0,195	150	0,134	0,159	200	0,116	0,138

LAMPIRAN

5

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Reliability

Word of Mouth (X₁)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	113	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	113	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,929	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1.1	23,01	30,670	,690	,924
x1.2	22,93	32,156	,676	,925
x1.3	22,92	29,842	,796	,918
x1.4	22,95	30,069	,745	,921
x1.5	22,94	30,880	,731	,922
x1.6	22,99	30,152	,736	,922
x1.7	23,00	31,125	,716	,923
x1.8	23,04	29,034	,787	,918
x1.9	23,03	29,348	,794	,918

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
25,85	38,093	6,172	9

Reliability Pelayanan (X₂)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	113	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	113	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,902	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x2.1	25,85	28,415	,585	,897
x2.2	25,92	26,217	,758	,885
x2.3	25,89	27,024	,689	,890
x2.4	25,94	26,576	,725	,888
x2.5	25,76	30,076	,457	,903
x2.6	25,91	25,939	,764	,885
x2.7	26,04	27,203	,566	,899
x2.8	25,97	27,098	,698	,890
x2.9	26,05	25,497	,696	,890
x2.10	25,98	28,000	,619	,895

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
28,81	33,224	5,764	10

Reliability Kepercayaan Pelanggan (Z)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	113	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	113	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,928	12

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
z1	31,42	47,139	,601	,925
z2	31,58	47,977	,662	,923
z3	31,49	45,234	,790	,917
z4	31,56	46,624	,691	,922
z5	31,62	45,024	,713	,921
z6	31,55	46,893	,690	,922
z7	31,50	45,091	,799	,917
z8	31,60	45,867	,748	,919
z9	31,48	46,912	,698	,921
z10	31,43	46,373	,677	,922
z11	31,39	46,293	,697	,921
z12	31,47	49,019	,523	,928

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
34,37	55,021	7,418	12

Reliability

Loyalitas Pelanggan (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	113	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	113	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,930	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y1	26,30	32,409	,688	,925
y2	26,31	33,448	,640	,927
y3	26,40	31,152	,795	,919
y4	26,35	30,856	,807	,919
y5	26,34	32,600	,678	,925
y6	26,42	33,497	,640	,927
y7	26,39	31,258	,774	,920
y8	26,37	30,932	,788	,920
y9	26,38	30,791	,755	,922
y10	26,36	31,948	,695	,925

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
29,29	39,066	6,250	10

LAMPIRAN

6

Hasil Regresi Berganda

Regression

Word of Mouth dan Pelayanan Terhadap Kepercayaan Pelanggan

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pelayanan, Word of Mouth ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepercayaan Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,937 ^a	,879	,876	2,607

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Word of Mouth

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5414,914	2	2707,457	398,435	,000 ^b
	Residual	747,475	110	6,795		
	Total	6162,389	112			

a. Dependent Variable: Kepercayaan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Pelayanan, Word of Mouth

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,915	1,258		,727	,469
	Word of Mouth	,488	,081	,406	5,984	,000
	Pelayanan	,724	,087	,562	8,295	,000

a. Dependent Variable: Kepercayaan Pelanggan

Regression

Word of Mouth, Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepercayaan Pelanggan, Word of Mouth, Pelayanan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,948 ^a	,898	,895	2,021

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan Pelanggan, Word of Mouth, Pelayanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3930,109	3	1310,036	320,703	,000 ^b
	Residual	445,254	109	4,085		
	Total	4375,363	112			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan Pelanggan, Word of Mouth, Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,997	,978		1,019	,310
	Word of Mouth	,187	,073	,185	2,570	,012
	Pelayanan	,256	,086	,236	2,972	,004
	Kepercayaan Pelanggan	,468	,074	,555	6,327	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

LAMPIRAN

7

Identitas Responden

IDENTITAS RESPONDEN					
No	Jumlah Menginap	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
1	3	Pria	41 - 50	SLTA	Swasta
2	3	Wanita	> 50	SLTA	Wiraswasta
3	2	Pria	41 - 50	SLTA	Wiraswasta
4	3	Wanita	31 - 40	SLTA	Wiraswasta
5	3	Pria	31 - 40	SLTA	Wiraswasta
6	3	Wanita	31 - 40	S1	PNS
7	3	Pria	31 - 40	S1	Swasta
8	2	Pria	31 - 40	SLTA	Swasta
9	2	Wanita	31 - 40	D3	Swasta
10	2	Pria	21 - 30	S1	Swasta
11	2	Wanita	21 - 30	SLTA	Wiraswasta
12	4	Wanita	41 - 50	S1	Swasta
13	3	Pria	31 - 40	S1	PNS
14	3	Pria	31 - 40	S2	Swasta
15	2	Pria	> 50	SLTA	PNS
16	2	Wanita	31 - 40	SLTA	PNS
17	2	Pria	31 - 40	S1	PNS
18	2	Pria	41 - 50	S1	Wiraswasta
19	3	Pria	17 - 20	SLTA	Mahasiswa
20	3	Pria	> 50	D3	Swasta
21	4	Pria	41 - 50	D3	Wiraswasta
22	4	Pria	31 - 40	S1	Swasta
23	3	Pria	31 - 40	S1	Wiraswasta
24	3	Wanita	31 - 40	S1	Swasta
25	3	Pria	21 - 30	S1	Swasta
26	2	Wanita	> 50	SLTA	PNS
27	2	Pria	21 - 30	S1	Swasta
28	4	Pria	31 - 40	SLTA	Wiraswasta
29	3	Pria	31 - 40	SLTA	Swasta
30	2	Wanita	21 - 30	SLTA	Mahasiswa
31	2	Wanita	31 - 40	S1	Wiraswasta
32	3	Wanita	41 - 50	SLTA	PNS
33	2	Pria	17 - 20	SLTA	Swasta
34	4	Pria	41 - 50	SLTA	Wiraswasta
35	3	Pria	21 - 30	SLTA	Mahasiswa
36	2	Wanita	21 - 30	SLTA	Swasta
37	3	Pria	21 - 30	D3	Swasta
38	3	Pria	31 - 40	SLTA	Swasta
39	3	Wanita	21 - 30	SLTA	Wiraswasta
40	2	Pria	21 - 30	S1	Swasta
41	2	Wanita	31 - 40	S1	PNS
42	3	Pria	41 - 50	D3	Swasta
43	2	Wanita	17 - 20	D3	Swasta
44	2	Pria	21 - 30	S1	Swasta
45	2	Pria	31 - 40	S1	Swasta
46	3	Wanita	> 50	S2	PNS
47	3	Pria	17 - 20	SLTA	Mahasiswa
48	2	Pria	31 - 40	S1	Swasta
49	2	Wanita	17 - 20	SLTA	Mahasiswa
50	2	Pria	21 - 30	S1	Swasta
51	4	Wanita	41 - 50	SLTA	Wiraswasta
52	2	Pria	17 - 20	SLTA	Mahasiswa
53	2	Pria	21 - 30	SLTA	Swasta
54	3	Wanita	31 - 40	S1	PNS
55	2	Pria	17 - 20	SLTA	Mahasiswa
56	4	Wanita	> 50	SLTA	Wiraswasta
57	2	Pria	31 - 40	D3	Swasta

IDENTITAS RESPONDEN					
No	Jumlah Menginap	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
58	2	Pria	> 50	SLTA	Wiraswasta
59	3	Pria	> 50	SLTA	Wiraswasta
60	2	Pria	41 - 50	S1	Wiraswasta
61	2	Pria	21 - 30	S1	Swasta
62	2	Wanita	31 - 40	SLTA	Wiraswasta
63	3	Wanita	> 50	SLTA	Wiraswasta
64	2	Wanita	21 - 30	S1	Swasta
65	3	Pria	41 - 50	D3	Swasta
66	4	Pria	31 - 40	S1	PNS
67	3	Wanita	31 - 40	SLTA	Swasta
68	2	Wanita	31 - 40	S2	Swasta
69	3	Wanita	41 - 50	S1	PNS
70	3	Pria	21 - 30	D3	Swasta
71	4	Pria	41 - 50	S2	PNS
72	2	Wanita	21 - 30	S1	Swasta
73	2	Pria	21 - 30	S1	Swasta
74	2	Pria	31 - 40	SLTA	Swasta
75	3	Wanita	21 - 30	D3	Swasta
76	2	Pria	31 - 40	SLTA	Wiraswasta
77	3	Pria	21 - 30	S1	Swasta
78	2	Pria	31 - 40	S1	PNS
79	2	Pria	21 - 30	SLTA	Mahasiswa
80	2	Wanita	17 - 20	SLTA	Swasta
81	3	Wanita	17 - 20	SLTA	Mahasiswa
82	2	Pria	> 50	S1	Swasta
83	3	Wanita	17 - 20	SLTA	Mahasiswa
84	2	Pria	41 - 50	S1	PNS
85	4	Pria	41 - 50	D3	Swasta
86	2	Pria	> 50	S1	PNS
87	2	Wanita	17 - 20	SLTA	Mahasiswa
88	3	Pria	17 - 20	SLTA	Mahasiswa
89	3	Pria	17 - 20	SLTA	Mahasiswa
90	2	Wanita	31 - 40	SLTA	Wiraswasta
91	2	Wanita	21 - 30	D3	Swasta
92	2	Pria	31 - 40	S1	PNS
93	2	Pria	31 - 40	S1	PNS
94	3	Pria	31 - 40	S1	PNS
95	2	Pria	21 - 30	S1	Swasta
96	4	Pria	21 - 30	SLTA	Wiraswasta
97	2	Wanita	21 - 30	SLTA	Mahasiswa
98	4	Wanita	> 50	SLTA	Wiraswasta
99	2	Wanita	> 50	SLTA	PNS
100	2	Pria	> 50	SLTA	PNS
101	2	Wanita	21 - 30	S1	Swasta
102	3	Wanita	21 - 30	SLTA	Wiraswasta
103	3	Pria	17 - 20	SLTA	Swasta
104	2	Pria	21 - 30	S1	Swasta
105	3	Pria	17 - 20	SLTA	Mahasiswa
106	3	Wanita	31 - 40	SLTA	PNS
107	3	Pria	17 - 20	SLTA	Swasta
108	3	Pria	17 - 20	SLTA	Mahasiswa
109	2	Wanita	21 - 30	SLTA	Mahasiswa
110	4	Wanita	31 - 40	S1	PNS
111	4	Pria	31 - 40	SLTA	Wiraswasta
112	4	Pria	21 - 30	SLTA	Mahasiswa
113	3	Pria	21 - 30	S1	Swasta

Lembar Konsultasi Pembimbing (Lampiran 8)



**LEMBAR KONSULTASI PROPOSAL
PROGRAM PASCASARJANA
STIEPARI SEMARANG**

Nama Mahasiswa : Shafigh Pahlevi Lontoh
NPM : 23610495
Dosen Pembimbing 1 : Dr. Ir. Sapto Supriyanto, MM.

No	Hari, Tanggal		Uraian Konsultasi	Paraf



**LEMBAR KONSULTASI PROPOSAL
PROGRAM PASCASARJANA
STIEPARI SEMARANG**

Nama Mahasiswa : Shafigh Pahlevi Lontoh
NPM : 23610495
Dosen Pembimbing 2 : Dr. Andhi Supriadi, S.T., S.E., M.M., M.H.

No	Hari,Tanggal	Uraian Konsultasi	Paraf



PROGRAM PASCASARJANA
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PARIWISATA INDONESIA
(STIEPARI)

Kampus/Sekretariat : Jl. Lamongan Raya No. 11 Semarang
Telp. : (024) 8445122 - Fax. (024) 8317501

Nomor : 073/AKD/PPs STIEPARI/VII/2025
Lampiran : -
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

Semarang, 16 Juli 2025

Kepada :

Yth. General Manager Hotel Grasia
Jl. S.Parmen, Semarang
Kota Semarang
di
Semarang

Sehubungan dengan dilaksanakannya kegiatan penelitian Tesis bagi mahasiswa program pascasarjana STIEPARI Semarang bersama ini kami mohon Bapak/Ibu Pimpinan untuk dapat memberikan ijin kepada mahasiswa di bawah ini :

Nama : Shafigh Pahlevi Lontoh
NPM : 23610495
Program Studi : S2 Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pariwisata
Judul Tesis : Pengaruh *Word of Mouth* Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan Di Hotel Grasia Semarang

Dalam rangka melakukan pengumpulan data dan penelitian yang termasuk dalam wilayah administrasi Instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian surat permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.



Kaprodi S2 Manajemen

Dr. Anri Kuntariningsih, S.IP., M.Si.



SURAT TANGGAPAN IJIN PENELITIAN
No. 045A/SKK/HR-HGS/VII/2025

Berdasarkan Surat dari STIEPARI No.073/AKD PPs/STIEPARI/VII/2025 tertanggal 16 Juli 2025, perihal permohonan ijin penelitian, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tiara Ayu Putriana

Jabatan : HR Coordinator

Memberikan ijin kepada:

Nama : Shafiqh Pahlevi Lontoh

NPM : 23610495

Program Studi : Magister Manajemen

Untuk melaksanakan penelitian di Hotel Grasia dengan detail sebagai berikut:

Konsentrasi : Pariwisata

Judul Tesis : Pengaruh *Word of Mouth* dan Pelayanan Terhadap Loyalitas pelanggan melalui Kepercayaan di Hotel Grasia Semarang

Demikian surat tanggapan ijin penelitian ini dibuat agar dilaksanakan sebaik baiknya dengan penuh rasa tanggung jawab.

Semarang, 28 Juli 2025

Hormat kami,

Tiara Ayu P
HR Coordinator

BIODATA



Shafigh Pahlevi Lontoh, Lahir di Semarang 5 Juni 1978, anak ke-1 dari 2 bersaudara. Bertempat tinggal di Taman Durian II/18, Srandol Wetan, Kec.Banyumanik, Kota Semarang, Provinsi Jawa Tengah.

Menempuh Pendidikan Sekolah Dasar di SD Persit Kartika Chandra Kirana lulus pada tahun 1990, melanjutkan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 5 Semarang lulus pada tahun 1995, melanjutkan Sekolah Menengah Atas di SMA SMA Negeri 4 Semarang lulus pada tahun 1996, melanjutkan pendidikan ITPS (S1) Surabaya lulus tahun 2003, serta pada tahun 2024 melanjutkan Strata 2 Magister Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia (STIEPARI) Semarang lulus dengan tesis berjudul **“Pengaruh *Word of Mouth* dan Pelayanan Terhadap Loyalitas pelanggan melalui Kepercayaan di Hotel Grasia Semarang”**

Pada saat ini banyak terlibat dalam berbagai organisasi yang kerkecimpung dalam kepariwisataan. Berharap dengan diraihnya gelar Magister Manajemen ini dapat membuat langkah dalam berkegiatan akan semakin berkembang dan mencapai eksistensi yang diakui oleh dunia kepariwisataan Indonesia.