

## **Lampiran 1 : Pengantar Kuesioner**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL TANJUNG KODOK BEACH RESORT DI LAMONGAN**

*Assalamu'alaikumWr.Wb.*

Dengan hormat,

Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk penulisan skripsi dalam rangka salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya mengenai : “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Tanjung Kodok Beach Resort Paciran Lamongan”.

Sehubung dengan hal tersebut di atas, maka saya memohon dengan sangat kepada Bapak/Ibu/Sdr (i) untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan. Data kuesioner ini akan digabungkan dengan data lain untuk memperoleh hasil yang diinginkan dalam penelitian ini.

Demikian saya sampaikan, atas perhatian dan kesediaan BapakIbu/Sdr (i) terlebih dahulu kami ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

# Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Tanjung Kodok Beach Resort (TKBR) Di Lamongan

NAMA : .....

ALAMAT : .....

## DATA RESPONDEN

### 1. Umur

- 1. Dibawah 20 tahun
- 2. 20 – 29 tahun
- 3. 30 – 39 tahun
- 4. 40 – 49 tahun
- 5. Diatas 49 tahun

### 2. Jenis kelamin

- 1. Pria
- 2. Wanita

### 3. Pekerjaan

- Pegawai Negeri
- Pegawai Swasta
- Anggota ABRI/POLRI
- Mahasiswa/pelajar
- Pensiunan
- Wiraswasta

### 4. Tingkat pendidikan

- Sekolah Dasar
- Sekolah Menengah Peratama
- Sekolah Menengah Atas
- S1
- S2

5. Tingkat Pendapatan

- 1 juta s/d 5 juta  
 6 juta s/d 10 juta  
 Diatas 10 juta

**PILIH LAH SALAH SATU JAWABAN PERTANYAAN DI BAWAH INI MENYANGKUT HARAPAN ANDA MENGENAI PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL TANJUNG KODOK BEACH RESORT PACIRAN LAMONGAN DENGAN MEMBERIKAN TANDA ✓ (CONTRENG) :**

Pilihan jawaban :

Nilai

- |                              |   |   |
|------------------------------|---|---|
| a. Sangat tidak setuju (STS) | : | 1 |
| b. Tidak setuju (TS)         | : | 2 |
| c. Ragu (R)                  | : | 3 |
| d. Setuju (S)                | : | 4 |
| e. Sangat setuju (SS)        | : | 5 |

**a. Kualitas Pelayanan (X1)**

No	Item	Tanggapan Responden				
		STS	TS	R	S	SS
<b>Kualitas Pelayanan (X1)</b>						
1	Kemampuan karyawan Hotel Tanjung Kodok Beach Resort Lamongan dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan					
2	Kemampuan karyawan Hotel Tanjung Kodok Beach Resort Lamongan dalam membantu para konsumen dan memberikan layanan dengan tanggap					
3	Kemampuan dan pengetahuan karyawan Hotel Tanjung Kodok Beach Resort Lamongan dalam memberikan keterangan kepada konsumen					
4	Karyawan Hotel Tanjung Kodok Beach Resort Lamongan memberikan perhatian individu kepada setiap konsumennya					
5	Hotel Tanjung Kodok Beach Resort Lamongan mempunyai fasilitas yang lengkap					
<b>Harga (X2)</b>						
6	Harga yang ditawarkan oleh Hotel Tanjung Kodok Beach Resort Lamongan terjangkau oleh daya beli masyarakat.					
7	Harga yang ditawarkan oleh Hotel Tanjung Kodok Beach Resort Lamongan lebih murah dibandingkan dengan hotel lain di Lamongan					
8	Harga yang ditawarkan oleh Hotel Tanjung Kodok Beach Resort Lamongan sesuai dengan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan.					
9	Harga yang ditawarkan oleh Hotel Tanjung Kodok Beach Resort Lamongan sesuai dengan manfaat dan nilai yang diperoleh pelanggan					

**b. Kepuasan Pelanggan (Y)**

No	Item	Tanggapan Responden				
		STS	TS	R	S	SS
1	Kepuasan yang anda rasakan membuat anda akan selalu menginap di Hotel Tanjung Kodok Beach Resort Lamongan					
2	Anda mempunyai kesan yang positif mengenai Hotel Tanjung Kodok Beach Resort Lamongan					
3	Anda akan merekomendasikan Hotel Tanjung Kodok Beach Resort Lamongan kepada keluarga dan orang lain					
4	Ketika anda bepergian ke Lamongan anda akan menyempatkan untuk menginap di Hotel Tanjung Kodok Beach Resort Lamongan					

Lamongan, Maret 2020  
Pelanggan

.....  
.....

Tabulasi

1. Variabel SERVICE QUALITY (X1)

Resp	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total X1
1	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	20.0
2	3.0	3.0	3.0	3.0	4.0	16.0
3	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	15.0
4	3.0	3.0	3.0	3.0	4.0	16.0
5	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	25.0
6	3.0	4.0	3.0	4.0	4.0	18.0
7	4.0	4.0	3.0	3.0	3.0	17.0
8	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	20.0
9	3.0	4.0	3.0	4.0	4.0	18.0
10	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	19.0
11	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	15.0
12	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	25.0
13	3.0	4.0	3.0	4.0	4.0	18.0
14	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	19.0
15	3.0	4.0	3.0	4.0	4.0	18.0
16	4.0	3.0	3.0	4.0	3.0	17.0
17	4.0	4.0	3.0	4.0	3.0	18.0
18	4.0	3.0	3.0	4.0	3.0	17.0
19	4.0	4.0	4.0	4.0	3.0	19.0
20	4.0	4.0	4.0	4.0	3.0	19.0
21	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	20.0
22	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	20.0
23	3.0	3.0	3.0	3.0	4.0	16.0
24	4.0	4.0	3.0	3.0	3.0	17.0
25	3.0	4.0	3.0	3.0	4.0	17.0
26	3.0	4.0	3.0	4.0	3.0	17.0
27	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	20.0
28	3.0	4.0	3.0	4.0	4.0	18.0
29	2.0	3.0	3.0	3.0	4.0	15.0
30	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	15.0
31	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	19.0
32	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	25.0
33	3.0	3.0	4.0	3.0	3.0	16.0
34	3.0	3.0	3.0	3.0	4.0	16.0
35	4.0	4.0	3.0	4.0	4.0	19.0
36	2.0	3.0	3.0	4.0	3.0	15.0
37	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	20.0
38	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	25.0
39	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	15.0

40	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	21.0
41	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	15.0
42	3.0	4.0	3.0	4.0	3.0	17.0
43	3.0	3.0	3.0	4.0	4.0	17.0
44	3.0	3.0	4.0	3.0	4.0	17.0
45	3.0	3.0	4.0	3.0	4.0	17.0
46	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	19.0
47	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	15.0
48	4.0	3.0	3.0	3.0	4.0	17.0
49	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	19.0
50	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	15.0
51	4.0	3.0	3.0	4.0	4.0	18.0
52	3.0	4.0	4.0	3.0	3.0	17.0
53	3.0	4.0	4.0	4.0	3.0	18.0
54	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	20.0
55	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	20.0
56	3.0	3.0	3.0	3.0	4.0	16.0
57	4.0	4.0	3.0	3.0	3.0	17.0
58	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	20.0
59	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	20.0
60	3.0	3.0	3.0	3.0	4.0	16.0
61	4.0	4.0	3.0	3.0	3.0	17.0
62	3.0	4.0	3.0	3.0	4.0	17.0
63	3.0	4.0	3.0	4.0	3.0	17.0
64	3.0	3.0	4.0	3.0	4.0	17.0
65	3.0	4.0	3.0	4.0	4.0	18.0
66	2.0	3.0	3.0	3.0	4.0	15.0
67	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	15.0
68	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	20.0
69	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	20.0
70	3.0	3.0	3.0	3.0	4.0	16.0
71	4.0	4.0	3.0	3.0	3.0	17.0
72	3.0	4.0	3.0	3.0	4.0	17.0
73	3.0	4.0	3.0	4.0	3.0	17.0
74	3.0	3.0	4.0	3.0	4.0	17.0
75	3.0	4.0	3.0	4.0	4.0	18.0
76	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	20.0
77	3.0	4.0	3.0	4.0	4.0	18.0
78	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	19.0
79	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	25.0
80	3.0	3.0	4.0	3.0	3.0	16.0
81	3.0	3.0	3.0	3.0	4.0	16.0
82	4.0	4.0	3.0	4.0	4.0	19.0
83	2.0	3.0	3.0	4.0	3.0	15.0

84	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	20.0
85	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	25.0
86	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	15.0
87	3.0	4.0	3.0	4.0	4.0	18.0
88	3.0	4.0	3.0	4.0	4.0	18.0
89	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	15.0
90	3.0	4.0	3.0	4.0	4.0	18.0
91	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	15.0
92	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	15.0
93	4.0	4.0	3.0	3.0	3.0	17.0
94	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	20.0
95	3.0	4.0	3.0	4.0	4.0	18.0
96	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	19.0
97	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	15.0
98	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	25.0
99	3.0	4.0	3.0	4.0	4.0	18.0
100	3.0	4.0	3.0	4.0	4.0	18.0

## 2. Variabel Harga (X2)

Resp	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total X2
1	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	16.0
2	3.2	3.0	3.0	4.0	3.0	13.0
3	3.0	3.0	3.0	4.0	4.0	14.0
4	3.2	3.0	3.0	4.0	4.0	14.0
5	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	20.0
6	3.6	3.0	3.0	3.0	3.0	12.0
7	3.4	3.0	3.0	2.0	3.0	11.0
8	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	16.0
9	3.6	3.0	3.0	3.0	3.0	12.0
10	3.8	5.0	4.0	3.0	4.0	16.0
11	3.0	3.0	3.0	4.0	4.0	14.0
12	5.0	3.0	3.0	3.0	3.0	12.0
13	3.6	3.0	3.0	4.0	4.0	14.0
14	3.8	4.0	4.0	4.0	4.0	16.0
15	3.6	3.0	3.0	3.0	3.0	12.0
16	3.4	3.0	3.0	3.0	3.0	12.0
17	3.6	4.0	4.0	4.0	4.0	16.0
18	3.4	3.0	3.0	3.0	3.0	12.0
19	3.8	4.0	4.0	4.0	4.0	16.0
20	3.8	4.0	4.0	4.0	4.0	16.0



21	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	16.0
22	4.0	4.0	3.0	3.0	3.0	13.0
23	3.2	4.0	3.0	3.0	3.0	13.0
24	3.4	3.0	3.0	4.0	3.0	13.0
25	3.4	3.0	3.0	4.0	4.0	14.0
26	3.4	4.0	4.0	4.0	4.0	16.0
27	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	16.0
28	3.6	4.0	3.0	3.0	3.0	13.0
29	3.0	4.0	3.0	3.0	3.0	13.0
30	3.0	4.0	3.0	4.0	3.0	14.0
31	3.8	4.0	3.0	3.0	3.0	13.0
32	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	20.0
33	3.2	3.0	3.0	3.0	4.0	13.0
34	3.2	3.0	3.0	3.0	4.0	13.0
35	3.8	4.0	3.0	4.0	4.0	15.0
36	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	12.0
37	4.0	3.0	3.0	3.0	3.0	12.0
38	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	20.0
39	3.0	4.0	3.0	3.0	3.0	13.0
40	4.2	4.0	4.0	4.0	5.0	17.0
41	3.0	4.0	3.0	4.0	4.0	15.0
42	3.4	4.0	3.0	4.0	4.0	15.0
43	3.4	4.0	3.0	4.0	4.0	15.0
44	3.4	5.0	3.0	3.0	3.0	14.0
45	3.4	4.0	3.0	4.0	5.0	16.0
46	3.8	4.0	4.0	4.0	4.0	16.0
47	3.0	4.0	3.0	4.0	3.0	14.0
48	3.4	3.0	3.0	4.0	3.0	13.0
49	3.8	4.0	3.0	4.0	4.0	15.0
50	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0	13.0
51	3.6	3.0	3.0	4.0	5.0	15.0
52	3.4	4.0	3.0	3.0	3.0	13.0
53	3.6	5.0	5.0	5.0	5.0	20.0
54	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	16.0
55	4.0	4.0	3.0	3.0	3.0	13.0
56	3.2	4.0	3.0	3.0	3.0	13.0
57	3.4	3.0	3.0	4.0	3.0	13.0
58	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	16.0
59	4.0	4.0	3.0	3.0	3.0	13.0
60	3.2	4.0	3.0	3.0	3.0	13.0
61	3.4	3.0	3.0	4.0	3.0	13.0
62	3.4	3.0	3.0	4.0	4.0	14.0
63	3.4	4.0	4.0	4.0	4.0	16.0
64	3.4	4.0	4.0	4.0	4.0	16.0

65	3.6	4.0	3.0	3.0	3.0	13.0
66	3.0	4.0	3.0	3.0	3.0	13.0
67	3.0	4.0	3.0	4.0	3.0	14.0
68	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	16.0
69	4.0	4.0	3.0	3.0	3.0	13.0
70	3.2	4.0	3.0	3.0	3.0	13.0
71	3.4	3.0	3.0	4.0	3.0	13.0
72	3.4	3.0	3.0	4.0	4.0	14.0
73	3.4	4.0	4.0	4.0	4.0	16.0
74	3.4	4.0	4.0	4.0	4.0	16.0
75	3.6	4.0	3.0	3.0	3.0	13.0
76	4.0	4.0	3.0	3.0	3.0	13.0
77	3.6	4.0	3.0	4.0	3.0	14.0
78	3.8	4.0	3.0	3.0	3.0	13.0
79	5.0	3.0	3.0	5.0	4.0	15.0
80	3.2	4.0	3.0	4.0	4.0	15.0
81	3.2	4.0	3.0	4.0	4.0	15.0
82	3.8	4.0	3.0	4.0	4.0	15.0
83	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	12.0
84	4.0	3.0	3.0	3.0	3.0	12.0
85	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	20.0
86	3.0	4.0	3.0	3.0	3.0	13.0
87	3.6	4.0	4.0	4.0	5.0	17.0
88	3.6	4.0	3.0	4.0	4.0	15.0
89	3.0	3.0	3.0	4.0	4.0	14.0
90	3.6	3.0	3.0	4.0	4.0	14.0
91	3.0	5.0	5.0	5.0	5.0	20.0
92	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	12.0
93	3.4	3.0	3.0	2.0	3.0	11.0
94	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	16.0
95	3.6	3.0	3.0	3.0	3.0	12.0
96	3.8	3.0	3.0	3.0	2.0	11.0
97	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	12.0
98	5.0	5.0	4.0	3.0	4.0	16.0
99	3.6	3.0	3.0	4.0	4.0	14.0
100	3.6	3.0	3.0	3.0	3.0	12.0

### 3. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Resp	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Total Y
1	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	16.0
2	3.25	3.0	4.0	3.0	4.0	14.0

3	3.5	3.0	4.0	3.0	4.0	14.0
4	3.5	3.0	4.0	4.0	4.0	15.0
5	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	20.0
6	3.0	3.0	4.0	4.0	3.0	14.0
7	2.75	3.0	4.0	4.0	3.0	14.0
8	4.0	3.0	4.0	4.0	5.0	16.0
9	3.0	3.0	4.0	4.0	3.0	14.0
10	4.0	3.0	3.0	4.0	3.0	13.0
11	3.5	3.0	3.0	5.0	4.0	15.0
12	3.0	5.0	5.0	5.0	5.0	20.0
13	3.5	3.0	3.0	4.0	4.0	14.0
14	4.0	3.0	3.0	4.0	4.0	14.0
15	3.0	3.0	3.0	4.0	4.0	14.0
16	3.0	4.0	3.0	4.0	4.0	15.0
17	4.0	4.0	3.0	4.0	4.0	15.0
18	3.0	4.0	3.0	4.0	4.0	15.0
19	4.0	3.0	3.0	4.0	4.0	14.0
20	4.0	3.0	3.0	4.0	4.0	14.0
21	4.0	3.0	5.0	4.0	4.0	16.0
22	3.25	4.0	4.0	4.0	4.0	16.0
23	3.25	3.0	3.0	3.0	4.0	13.0
24	3.25	3.0	3.0	3.0	4.0	13.0
25	3.5	3.0	5.0	3.0	4.0	15.0
26	4.0	3.0	3.0	5.0	4.0	15.0
27	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	16.0
28	3.25	3.0	3.0	3.0	4.0	13.0
29	3.25	4.0	4.0	4.0	4.0	16.0
30	3.5	3.0	3.0	4.0	5.0	15.0
31	3.25	3.0	3.0	4.0	4.0	14.0
32	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	20.0
33	3.25	3.0	3.0	3.0	3.0	12.0
34	3.25	3.0	3.0	3.0	3.0	12.0
35	3.75	4.0	3.0	3.0	3.0	13.0
36	3.0	4.0	3.0	4.0	4.0	15.0
37	3.0	4.0	4.0	4.0	2.0	14.0
38	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	20.0
39	3.25	4.0	3.0	3.0	3.0	13.0
40	4.25	4.0	4.0	3.0	3.0	14.0
41	3.75	4.0	4.0	3.0	3.0	14.0
42	3.75	4.0	3.0	3.0	3.0	13.0
43	3.75	4.0	4.0	3.0	4.0	15.0
44	3.5	4.0	4.0	3.0	4.0	15.0
45	4.0	4.0	4.0	3.0	4.0	15.0
46	4.0	4.0	5.0	3.0	4.0	16.0
47	3.5	4.0	4.0	3.0	4.0	15.0
48	3.25	4.0	3.0	3.0	3.0	13.0
49	3.75	4.0	3.0	3.0	3.0	13.0
50	3.25	4.0	3.0	3.0	3.0	13.0

51	3.75	4.0	3.0	3.0	3.0	13.0
52	3.25	4.0	3.0	3.0	3.0	13.0
53	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	20.0
54	4.0	3.0	5.0	4.0	4.0	16.0
55	3.25	4.0	4.0	4.0	4.0	16.0
56	3.25	3.0	3.0	3.0	4.0	13.0
57	3.25	3.0	3.0	3.0	4.0	13.0
58	4.0	3.0	5.0	4.0	4.0	16.0
59	3.25	4.0	4.0	4.0	4.0	16.0
60	3.25	3.0	3.0	3.0	4.0	13.0
61	3.25	3.0	3.0	3.0	4.0	13.0
62	3.5	3.0	5.0	3.0	4.0	15.0
63	4.0	3.0	3.0	5.0	4.0	15.0
64	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	16.0
65	3.25	3.0	3.0	3.0	4.0	13.0
66	3.25	4.0	4.0	4.0	4.0	16.0
67	3.5	3.0	3.0	4.0	5.0	15.0
68	4.0	3.0	5.0	4.0	4.0	16.0
69	3.25	4.0	4.0	4.0	4.0	16.0
70	3.25	3.0	3.0	3.0	4.0	13.0
71	3.25	3.0	3.0	3.0	4.0	13.0
72	3.5	3.0	5.0	3.0	4.0	15.0
73	4.0	3.0	3.0	5.0	4.0	15.0
74	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	16.0
75	3.25	3.0	3.0	3.0	4.0	13.0
76	3.25	4.0	4.0	4.0	4.0	16.0
77	3.5	3.0	3.0	4.0	5.0	15.0
78	3.25	3.0	3.0	4.0	4.0	14.0
79	3.75	5.0	5.0	5.0	5.0	20.0
80	3.75	3.0	3.0	3.0	3.0	12.0
81	3.75	3.0	3.0	3.0	3.0	12.0
82	3.75	4.0	3.0	3.0	3.0	13.0
83	3.0	4.0	3.0	4.0	4.0	15.0
84	3.0	4.0	4.0	4.0	2.0	14.0
85	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	20.0
86	3.25	4.0	3.0	3.0	3.0	13.0
87	4.25	4.0	4.0	3.0	3.0	14.0
88	3.75	4.0	4.0	3.0	3.0	14.0
89	3.5	3.0	4.0	3.0	4.0	14.0
90	3.5	3.0	4.0	4.0	4.0	15.0
91	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	20.0
92	3.0	3.0	4.0	4.0	3.0	14.0
93	2.75	3.0	4.0	4.0	3.0	14.0
94	4.0	3.0	4.0	4.0	5.0	16.0
95	3.0	3.0	4.0	4.0	3.0	14.0
96	2.75	3.0	3.0	4.0	3.0	13.0
97	3.0	3.0	3.0	5.0	4.0	15.0
98	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	20.0

99	3.5	3.0	3.0	4.0	4.0	14.0
100	3.0	3.0	3.0	4.0	4.0	14.0

## Validitas

### Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.618**	.651**	.561**	.417**	.812**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.618**	1	.554**	.749**	.510**	.839**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.651**	.554**	1	.601**	.571**	.831**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.561**	.749**	.601**	1	.576**	.850**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.417**	.510**	.571**	.576**	1	.743**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL_X1	Pearson Correlation	.812**	.839**	.831**	.850**	.743**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

**Correlations**

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TOTAL_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.654**	.316**	.421**	.719**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.654**	1	.592**	.686**	.885**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.316**	.592**	1	.737**	.811**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.421**	.686**	.737**	1	.873**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
TOTAL_X2	Pearson Correlation	.719**	.885**	.811**	.873**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

**Correlations**

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	TOTAL_Y
Y1.1	Pearson Correlation	1	.442**	.296**	.200*	.668**
	Sig. (2-tailed)		.000	.003	.046	.000
	N	100	100	100	100	100
Y1.2	Pearson Correlation	.442**	1	.325**	.335**	.751**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.001	.000
	N	100	100	100	100	100
Y1.3	Pearson Correlation	.296**	.325**	1	.493**	.736**
	Sig. (2-tailed)	.003	.001		.000	.000
	N	100	100	100	100	100

Y1.4	Pearson Correlation	.200*	.335**	.493**	1	.705**
	Sig. (2-tailed)	.046	.001	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
TOTAL_Y	Pearson Correlation	.668**	.751**	.736**	.705**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

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

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Pernyataan	<i>Pearson Correlation</i>	<i>r tabel</i>	Keterangan
<b>Kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>)</b>	X <sub>1.1</sub>	0,812	0,195	Valid
	X <sub>1.2</sub>	0,839	0,195	Valid
	X <sub>1.3</sub>	0,831	0,195	Valid
	X <sub>1.4</sub>	0,850	0,195	Valid
	X <sub>1.5</sub>	0,743	0,195	Valid
<b>Harga (X<sub>2</sub>)</b>	X <sub>2.1</sub>	0,719	0,195	Valid
	X <sub>2.2</sub>	0,885	0,195	Valid
	X <sub>2.3</sub>	0,811	0,195	Valid
	X <sub>2.4</sub>	0,873	0,195	Valid
<b>Kepuasan pelanggan (Y)</b>	Y <sub>1.1</sub>	0,668	0,195	Valid
	Y <sub>1.2</sub>	0,751	0,195	Valid
	Y <sub>1.3</sub>	0,736	0,195	Valid
	Y <sub>1.4</sub>	0,705	0,195	Valid

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Kualitas pelayanan	0,872	Reliabel
Harga	0,839	Reliabel
Kepuasan pelanggan	0,682	Reliabel

**Tabel 4.11**

**Hasil Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

	Unstandardized Residual
N	100
Kolmogorov-Smirnov Z	.740
Asymp. Sig. (2-tailed)	.645

**Tabel 4.12**

**Hasil Uji Multikolinieritas**

Variabel	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Kualitas pelayanan	0,797	1,254	Non Multikolinieritas
Harga	0,797	1,254	Non Multikolinieritas

**Tabel 4.13**

**Uji Regresi Berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.790	.291		2.717	.008
	X1	.450	.078	.460	5.788	.000
	X2	.361	.076	.379	4.773	.000

a. Dependent Variable: Y

**Tabel 4.14**

**Hasil Uji Koefisien Determinasi & Koefisien Korelasi Berganda**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.716 <sup>a</sup>	.512	.502	.35081

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y



**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji F**

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12.524	2	6.262	50.885	.000 <sup>a</sup>
	Residual	11.937	97	.123		
	Total	24.462	99			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

**Tabel 4.16**  
**Hasil Uji t**

Model	Beta	t	Sig.
Kualitas pelayanan	0,460	5,788	0,000
Harga	0,379	4,773	0,000



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA  
**FAKULTAS EKONOMI**  
Program Studi : Manajemen - Akuntansi  
TERAKREDITASI BAN - PT

Jl. Sutorejo No. 59 Surabaya Telp. (031) 3811966-3811967, Fax. (031) 3813097

No. : 278.5/II.3.AU/A/FEB/XI/2018

Lamp. :-

Hal : Dosen Pembimbing Utama dan Pembimbing Pendamping

Kepada Yth,

1. Dr. Didin Fatihudin, SE., M.Si.
2. Anita Roosmawarni, SE., M.SE.

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Sehubungan dengan telah dipenuhinya persyaratan penulisan skripsi, sebagai mana diatur dalam :

1. Peraturan Rektor no: 566.1/PRN/II.3.AU.F/2014-03.09.2014, tentang pedoman Akademik Tahun 2014/2015 Universitas Muhammadiyah Surabaya, perihal penilaian hasil belajar point 4.5 (Tugas Akhir)
2. Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi UMSurabaya No:68/II.3.AU/A/Fak. Ekonomi/IX/2013 Tentang Pedoman Akademik Pelaksanaan Pendidikan Program Sarjana (S-1), Bab IV Point C.4 (Prosedur Penilaian Skripsi).

Maka dimohon perkenannya untuk menjadi pembimbing terhadap mahasiswa sebagai berikut :

Nama : Fahrur Rizal  
Nim : 20151221054  
Prodi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh *Service Quality* dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Tanjung Kodok *Beach Resort* (TKBR) di Lamongan.

Pembimbing Utama : Dr. Didin Fatihudin, SE., M.Si.  
Pembimbing Pendamping : Anita Roosmawarni, SE., M.SE.

Demikian, atas perhatian dan perkenannya disampaikan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Surabaya, 1 Nöember 2018  
Kaprodi Manajemen,

Anita Roosmawarni, SE., M.SE.

Tembusan Yth, (Tanpa Lampiran):

1. Dekan
2. Kaprodi Manajemen.
3. Mahasiswa Yang Bersangkutan.



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

Program Studi : Manajemen - Akuntansi (Terakreditasi B)  
ISO 9001:2015 Certified Equal Assurance JAS-ANZ  
Jln. Sutorejo No. 59 Surabaya Telp. (031) 3811966 Fax. (031) 3813097  
website : <http://fe.um-surabaya.ac.id> email : [fe@um-surabaya.ac.id](mailto:fe@um-surabaya.ac.id)

Nomor : 52/113.AU/A/FE/1/2020  
Lamp : -  
Hal : PERMOHONAN IJIN PENELITIAN UNTUK SKRIPSI

Kepada :  
Yth. Pimpinan Hotel Tanjung Kodok Beach  
Di Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dengan hormat, semoga Allah SWT senantiasa memberikan kekuatan kepada kita untuk dapat melaksanakan tugas dan kewajiban kita sebagai hamba Allah SWT. Kami selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya mengajukan permohonan agar mahasiswa kami dengan identitas dibawah ini mendapatkan kesempatan untuk mengadakan penelitian di Lembaga/Institusi yang Bapak/Ibu pimpin.

Adapun maksud dari penelitian tersebut adalah untuk memperoleh informasi/data sesuai dengan judul skripsi yang telah kami setuju.

Identitas mahasiswa yang akan meneliti :

Nama/NIM	: Fahrur Rizal
NIM	: 20151221054
Fakultas/Prodi	: Ekonomi/Manajemen
Alamat	: Payaman Lolokuro Lamongan
No. Handphone	: 081515216554
Judul Skripsi	: Pengaruh Service Quality dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Tanjung Kodok Beach (TKBR) Lamongan

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan perkenannya disampaikan banyak terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*



Dr. Dra. Anna Marina, M.Si., Ak., CA.





**HOTEL TANJUNG KODOK BEACH RESORT**  
Jl. Raya Paciran, Kec. Paciran, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur 62264  
Telpon (0322) 666000  
**LAMONGAN**

---

---

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 814 / 3 / HOTEL TANJUNG KODOK BEACH RESORT.16 / 2020

Sehubungan dengan surat dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya, Nomor: 86/II.3.AU/FE/III/2020, hal : Izin Mengadakan Penelitian tertanggal 16 Juli 2020, maka Pimpinan Hotel Tanjung Kodok Beach Resort dengan ini menerangkan nama mahasiswa di bawah ini :

Nama : Fahrur Rizal  
NIM : 20151221054  
Prodi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jenjang : S1

Benar telah mengadakan penelitian di Hotel Tanjung Kodok Beach Resort pada tanggal 16 Juli 2020 guna melengkapi data pada penyusunan Skripsi yang berjudul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Tanjung Kodok Beach Resort (TKBR) di Lamongan”**.

Demikian Surat Keterangan diperbuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Surabaya, 17 Juli 2020

Pimpinan,

**Ach. Chakim**







BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama / No. HP	: FAHRUR RIZAL	JUDUL SKRIPSI :	Pengaruh Service Quality dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Tanjung Indah Beach Resort (TKR) Di Lamongan
NIM	: 20151721054		
Program Studi	: MANAJEMEN		
Tanggal Ujian	:		
Tanggal/ di setuju skripsi sudah layak Uji	:		

DOSEN PEMBIMBING I

DOSEN PEMBIMBING II

TANGGAL	MATERI PERKEMBANGAN BIMBINGAN	PARAF	TANGGAL	MATERI PERKEMBANGAN BIMBINGAN	PARAF
15/5-19	= Topik final Ase = Outline bab I, II, III		24/05 '19	bab. 1 = latar belakang kurang nil memaparkan permasalahan, jurnal/empirical studi belum muncul, kata kunci - basic problem, teori/grand theory belum muncul. riset gap belum muncul	
15/5-19	Review Bab I, II, III dan beach draft Angkasa.		18/05 '19	latar belakang masalah tidak nil, empirical study tidak ada, research gap tidak eksplisit.	
24/5-19	Ase ul. Supro, telaga di panti. dan lain		19/05 '19	masalahnya apa => LB masalah antara masalah terkutan dan	
24/5-19	Ase di Supro ke.		29/05 '19	latar belakang masalah Rile & tangung tidak belum jelas => masalah terkait variabel yang tidak terbagi ... hal hal yang harus diperbaiki, revisi diperbaiki	



DOSEN PEMBIMBING I

DOSEN PEMBIMBING II

TANGGAL	MATERI PERKEMBANGAN BIMBINGAN	PARAF	TANGGAL	MATERI PERKEMBANGAN BIMBINGAN	PARAF
	Ace fidang		07/01 <sup>13</sup>	Bab. 1 + 2.3 ok, sempit Ace	f
	Revisi bab III (semula sempit)			Ace fidang	
	penulisan - bab II			Revisi bab III (semula sempit)	
	Revisi sub IV			penulisan bab IV	
	penulisan bab V			revisi bab IV	
	Revisi bab V			penulisan bab V	
				Revisi bab V	
	Ace fidang				
				Ace fidang	

DOSEN PEMBIMBING I

DOSEN PEMBIMBING II

KAPRODI AKUNTANSI/MANAJEMEN

MENGETAHUI

DEKAN,

  
 Dr. Bidan Fatmahan, SE, M.Si









## UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

### PUSAT BAHASA

Jl. Sutorejo 59 Surabaya 60118 Telp. 031-3811966, 3811967 Ext (130) Gd. A Lt 2  
Jl. Sutorejo 59 Surabaya 60118 Telp. 031-3811966, 3811967 Ext (130) Gd. A Lt 2

### ENDORSEMENT LETTER

434/PB-Ums/EL/IX/2020


This letter is to certify that the abstract of the thesis below

Title : The Effect of Service Quality and Price on Customer Satisfaction at  
Tanjung Kodok Beach Resort (TKBR) Hotel in Lamongan  
Student's name : Fahrur Rizal  
Reg. Number : 20151221054  
Department : S1 Manajemen

has been endorsed by Pusat Bahasa *UMSurabaya* for further approval by the examining committee of the faculty.

Surabaya, 10 September 2020

Chair



Waode Hamsia, M.Pd





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

Jl Sutorejo No 59 Surabaya

PANITIA UJIAN SKRIPSI STRATA - 1 (S-1)  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

DAFTAR PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : FAHRUR RIZAL  
NIM : 20151221054  
Program Studi : MANAJEMEN  
Hari/Tanggal : Kamis, 13 Agustus 2020

Kami telah menyetujui perbaikan/refisi atas skripsi mahasiswa tersebut diatas

Nama Penguji	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Didin Fatihudin, SE, M.Si		1-9-20
Anita Roosmawarni, SE., M.SE		6-9-20
Dr. Mohammad Anang Firmansyah, MM		6-9-20

Catatan

Setiap Mahasiswa membuat rangkap 3