

**LAMPIRAN 1**

**KUESIONER PENELITIAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN CITRA  
MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RIMBA  
PAPUA HOTEL**

---

Responden yang terhormat,

Saya Gloria Wopari mahasiswi STIE Malangkucecwara, sedang melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan Rimba Papua Hotel. Untuk tercapainya sasaran penelitian ini, saya membutuhkan anda untuk memberikan informasi sesuai dengan yang pernah anda rasakan atau anda alami.

Terima kasih untuk waktu dan kerjasamanya. Partisipasi anda sangat saya hargai.

**Identitas Responden**

Nama: .....

**Daftar Kuesioner**

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

Berikan tanda (√) pada kolom jawaban yang telah disediakan.

	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
<b>Kualitas Pelayanan</b>					
Staff hotel cermat, dan konsisten dalam memberikan pelayanan.					
Staff hotel memiliki penyampaian komunikasi yang baik.					
Staff hotel membantu dengan cepat dan					

tanggap.					
Staff hotel mampu mengatasi dan mendengar keluhan.					
Saya yakin dan percaya bahwa pegawai hotel kompeten dalam memberikan pelayanan kepada semua pelanggan.					
<b>Citra Merek</b> Informasi tentang hotel ini mudah diperoleh dan tersedia di internet.					
Staff hotel peduli terhadap kenyamanan pelanggan.					
Saya mendapat informasi dari melihat review (penilaian) yang baik tentang hotel ini dari para pelanggannya.					
<b>Harga</b> Harga layanan (fasilitas) di Rimba Papua Hotel sesuai dengan kemampuan daya beli saya.					
Hotel ini dapat memungkinkan saya untuk memilihnya karena hotel dapat menyediakan fasilitas layanan sesuai yang dibutuhkan.					
Harga layanan (fasilitas) hotel ini sesuai dengan kualitas yang diberikan.					
Hotel Rimba Papua memiliki keunikan atau ciri khasnya.					
Harga layanan (fasilitas) hotel ini mampu bersaing dengan hotel bintang 4 lainnya.					
<b>Kepuasan Pelanggan</b> Harga layanan (fasilitas) hotel ini sesuai dengan manfaat yang saya harapkan.					
Saya merasa puas menginap di hotel ini.					
Saya akan menginap kembali di hotel ini.					
Saya akan merekomendasikan Rimba Papua Hotel kepada orang lain.					

Menginap di hotel ini sesuai dengan ekspektasi saya.					
---	--	--	--	--	--

	X1-1	X1-2	X1-3	X1-4	X1-5	X1-6	T.X1	X2-1	X2-2	X2-3	X2-4
1	4	4	4	4	4	4	24	4	5	5	
2	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	
3	4	5	5	4	5	4	27	5	5	4	
4	4	4	4	4	3	4	23	3	4	4	
5	4	4	4	3	4	5	24	3	4	5	
6	4	5	5	5	5	5	29	4	5	5	
7	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	
8	3	3	3	3	3	3	18	2	4	4	
9	4	4	4	4	4	5	25	3	4	5	
10	4	4	4	4	4	5	25	4	5	4	
11	5	5	5	5	5	5	30	4	5	5	
12	4	4	4	4	5	5	26	4	5	4	
13	4	4	4	4	4	4	24	3	5	5	
14	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	
15	4	4	5	4	4	4	25	4	5	5	
16	5	4	4	4	4	4	25	5	3	5	
17	4	4	5	4	4	5	26	4	5	5	
18	4	4	4	4	4	4	24	3	5	4	
19	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	
20	4	4	5	5	4	5	27	4	4	5	
21	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	
22	4	4	4	4	4	5	25	4	5	4	
23	4	4	4	3	3	4	22	3	5	5	

24	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5
25	4	5	5	4	5	4	27	5	5	5
26	5	5	4	3	4	5	26	3	5	5
27	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5
28	4	4	4	4	4	4	24	4	5	5
29	4	5	5	5	5	5	29	4	4	5
30	4	5	4	4	4	4	25	4	5	5
31	4	4	4	3	5	5	25	5	5	4
32	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5
33	5	5	3	4	4	3	24	1	3	5
34	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5
35	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5
36	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5
37	4	4	5	4	5	5	27	5	5	5
38	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5
39	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5
40	4	4	4	3	4	5	24	4	4	4
41	5	5	4	5	4	5	28	5	5	5
42	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4
43	5	5	5	5	5	5	30	5	4	4
44	5	5	5	4	5	4	28	4	4	5
45	5	5	4	4	5	5	28	4	4	5
46	5	5	4	3	5	4	26	4	4	5
47	4	5	4	4	5	4	26	4	5	5
48	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5
49	3	2	2	3	3	4	17	3	2	4
50	4	5	5	4	5	4	27	3	4	4

51	4	5	5	4	4	4	26	5	5	5
52	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5
53	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4
54	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5
55	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5
56	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5
57	5	5	5	4	4	4	27	5	4	5
58	5	5	5	4	4	4	27	5	4	5
59	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5
60	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5
61	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4
62	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5
63	5	4	5	5	5	4	28	5	4	3
64	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4
65	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5
66	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4
67	4	4	4	4	5	5	26	5	5	4
68	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5
69	5	5	4	5	5	5	29	5	5	4
70	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4
71	3	4	3	3	4	5	22	5	5	5
72	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4
73	4	3	3	5	4	5	24	4	3	4
74	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5
75	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5
76	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5
77	4	4	3	4	4	4	23	4	4	4

78	4	4	3	4	4	3	22	5	5	5
79	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5
80	4	4	4	4	4	4	24	5	4	3
81	4	5	4	4	4	4	25	5	5	3
82	5	5	5	5	5	5	30	5	5	4
83	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4
84	3	4	5	4	4	4	24	5	4	3
85	4	5	5	4	5	4	27	5	5	4
86	4	5	5	5	4	4	27	5	4	3
87	4	5	5	5	5	5	29	4	4	3
88	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4
89	4	5	5	5	5	5	29	5	5	3
90	5	5	5	5	4	5	29	3	5	3
91	3	4	4	4	4	4	23	4	4	3
92	3	5	4	4	4	4	24	5	4	3
93	5	5	5	5	5	5	30	5	5	3
94	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4
95	3	3	4	4	3	4	21	5	4	3
96	4	4	4	4	4	4	24	5	4	3
97	4	5	4	5	4	4	26	5	4	3
98	3	5	4	4	4	4	24	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4
100	3	3	4	4	4	4	22	5	4	3
101	5	5	5	5	5	5	30	5	5	3
102	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4
103	5	5	4	5	4	4	27	5	4	3
104	4	4	5	5	4	5	27	5	4	3

105	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5
106	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4
107	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5
108	3	4	4	4	4	4	23	4	4	3
109	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4
113	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5
114	4	5	5	4	4	4	26	5	4	4
115	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4
117	5	5	5	5	4	4	28	5	4	3
118	4	4	4	5	4	4	25	5	4	4
119	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4
120	5	4	5	3	5	5	27	4	4	5
121	4	5	4	5	4	4	26	5	4	3
122	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5
123	3	4	4	4	4	4	23	5	4	4

## LAMPIRAN 2

### Uji Validitas

#### Correlations

		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	tx1
x1.1	Pearson Correlation	1	.672**	.578**	.576**	.650**	.533**	.826**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	123	123	123	123	123	123	123
x1.2	Pearson Correlation	.672**	1	.683**	.583**	.679**	.400**	.826**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	123	123	123	123	123	123	123
x1.3	Pearson Correlation	.578**	.683**	1	.621**	.684**	.546**	.845**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	123	123	123	123	123	123	123
x1.4	Pearson Correlation	.576**	.583**	.621**	1	.562**	.503**	.792**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	123	123	123	123	123	123	123
x1.5	Pearson Correlation	.650**	.679**	.684**	.562**	1	.652**	.860**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	123	123	123	123	123	123	123



x1.6	Pearson Correlation	.533**	.400**	.546**	.503**	.652**	1	.733**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	123	123	123	123	123	123	123
tx1	Pearson Correlation	.826**	.826**	.845**	.792**	.860**	.733**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	123	123	123	123	123	123	123

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

#### Correlations

		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	tx2
x2.1	Pearson Correlation	1	.496**	.346**	.482**	.749**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	123	123	123	123	123
x2.2	Pearson Correlation	.496**	1	.554**	.649**	.838**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	123	123	123	123	123
x2.3	Pearson Correlation	.346**	.554**	1	.601**	.772**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	123	123	123	123	123
x2.4	Pearson Correlation	.482**	.649**	.601**	1	.841**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	123	123	123	123	123

tx2	Pearson Correlation	.749**	.838**	.772**	.841**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	123	123	123	123	123

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

### Correlations

		x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	tx3
x3.1	Pearson Correlation	1	.650**	.437**	.377**	.825**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	123	123	123	123	123
x3.2	Pearson Correlation	.650**	1	.464**	.425**	.828**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	123	123	123	123	123
x3.3	Pearson Correlation	.437**	.464**	1	.504**	.743**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	123	123	123	123	123
x3.4	Pearson Correlation	.377**	.425**	.504**	1	.714**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	123	123	123	123	123
tx3	Pearson Correlation	.825**	.828**	.743**	.714**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	123	123	123	123	123

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

### Correlations

		y1	y2	y3	y4	ty
y1	Pearson Correlation	1	.712**	.629**	.813**	.916**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	123	123	123	123	123
y2	Pearson Correlation	.712**	1	.499**	.622**	.830**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	123	123	123	123	123
y3	Pearson Correlation	.629**	.499**	1	.622**	.802**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	123	123	123	123	123
y4	Pearson Correlation	.813**	.622**	.622**	1	.886**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	123	123	123	123	123
ty	Pearson Correlation	.916**	.830**	.802**	.886**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	123	123	123	123	123

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

## Reliability

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.898	6

### 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	22.13	5.983	.733	.878
x1.2	21.96	6.121	.741	.877
x1.3	22.02	5.975	.763	.873
x1.4	22.10	6.171	.688	.885
x1.5	22.04	6.138	.795	.869
x1.6	21.98	6.639	.627	.893

### Reliability

#### 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	13.23	1.964	.514	.818
x2.2	13.17	1.913	.698	.720
x2.3	13.14	2.038	.590	.772
x2.4	13.20	1.978	.715	.717

### Reliability

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.781	4

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x3.1	13.08	1.928	.618	.718
x3.2	12.86	2.104	.666	.684
x3.3	12.76	2.481	.571	.739
x3.4	12.54	2.496	.517	.761

### Reliability

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.879	4

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y1	13.50	2.006	.844	.804
y2	13.53	2.087	.685	.867
y3	13.58	2.180	.646	.881
y4	13.47	2.071	.793	.824

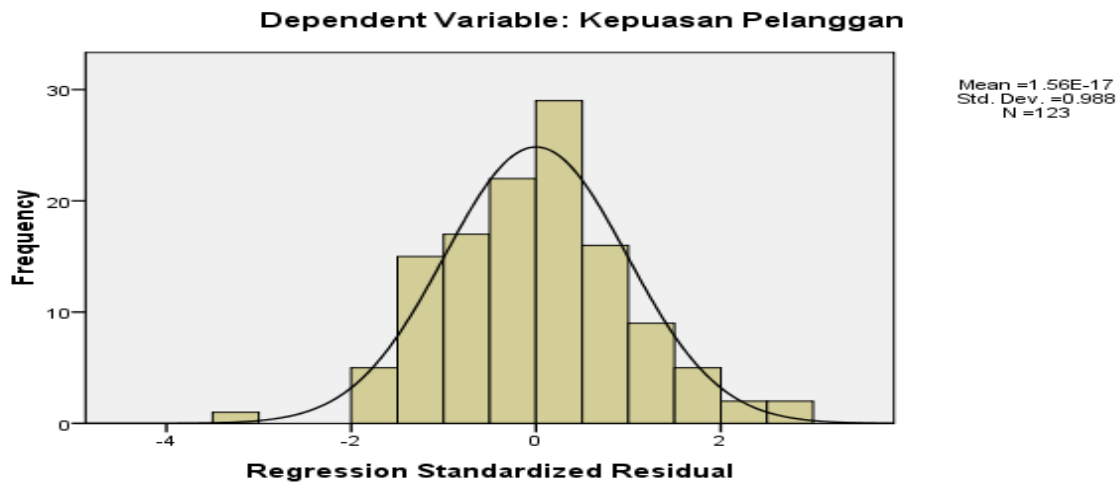
### LAMPIRAN 3

#### Descriptive

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	123	17	30	26.45	2.951
Harga	123	13	20	17.58	1.815
Citra Merek	123	12	20	17.08	1.932
Kepuasan Pelanggan	123	13	20	18.02	1.888
Valid N (listwise)	123				

**Histogram**



#### Normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

	Kualitas Pelayanan	Harga	Citra Merek	Kepuasan Pelanggan
N	123	123	123	123

Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	26.45	17.58	17.08	18.02
	Std. Deviation	2.951	1.815	1.932	1.888
Most Extreme Differences	Absolute	.178	.198	.159	.218
	Positive	.162	.198	.159	.208
	Negative	-.178	-.153	-.138	-.218
Kolmogorov-Smirnov Z		.521	.455	.533	.745
Asymp. Sig. (2-tailed)		.949	.986	.939	.635

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

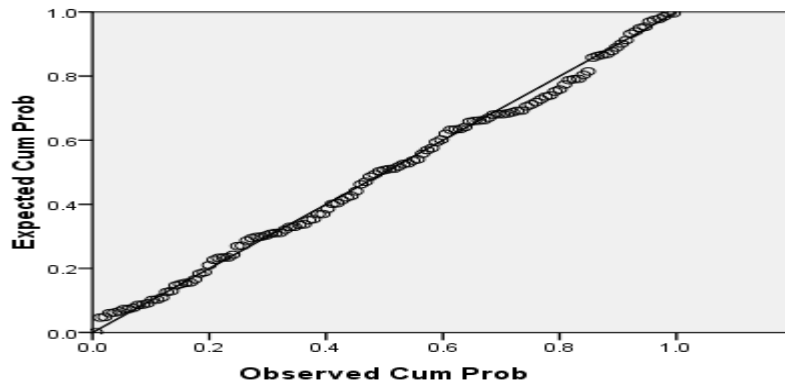
		Unstandardized Residual
N		123
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	18.72664215
Most Extreme Differences	Absolute	.046
	Positive	.046
	Negative	-.036
Kolmogorov-Smirnov Z		.515
Asymp. Sig. (2-tailed)		.954

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**

**Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan**



**Lineritas**

Kualitas Pelayanan

**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pelanggan * Harga	Between Groups	(Combined)	281.716	7	40.245	30.208	.000
		Linearity	269.685	1	269.685	202.426	.000
		Deviation from Linearity	12.032	6	2.005	1.505	.183
		Within Groups	153.210	115	1.332		
Total			434.927	122			

**Harga**

**ANOVA Table**

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.



Kepuasan Pelanggan * Harga	Between Groups	(Combined)	281.716	7	40.245	30.208	.000
		Linearity	269.685	1	269.685	202.426	.000
		Deviation from Linearity	12.032	6	2.005	1.505	.183
	Within Groups		153.210	115	1.332		
	Total		434.927	122			

### Citra Merek

#### ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pelanggan * Citra Merek	Between Groups	(Combined)	204.430	8	25.554	12.638	.000
		Linearity	196.085	1	196.085	96.980	.000
		Deviation from Linearity	8.345	7	1.192	.590	.763
	Within Groups		230.497	114	2.022		
	Total		434.927	122			

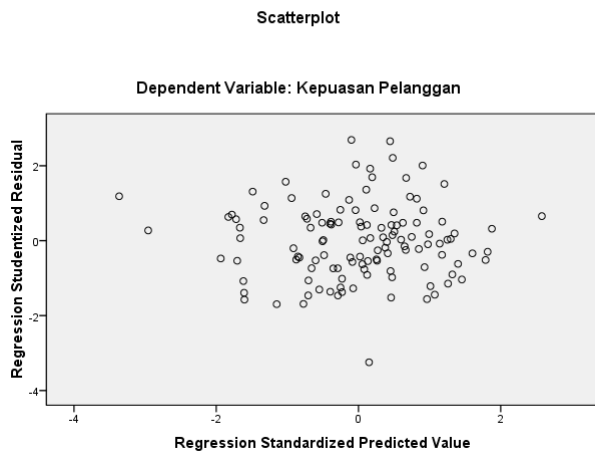
### Heteroskedastisitas

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	-6.254	10.646		-.587	.558
	Kualitas Pelayanan	.154	.547	.039	.282	.778
	Harga	-.087	.978	-.014	-.089	.929
	Citra Merek	1.077	.815	.180	1.321	.189

a. Dependent Variable: absresid



## Koefisien Determinan

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.803 <sup>a</sup>	.645	.636	1.138

a. Predictors: (Constant), Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Harga

## Uji F

### ANOVA<sup>b</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
-------	----------------	----	-------------	---	------

1	Regression	280.717	3	93.572	72.207	.000 <sup>a</sup>
	Residual	154.210	119	1.296		
	Total	434.927	122			

a. Predictors: (Constant), Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Harga

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

## Uji T

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.658	1.058		2.512	.013
	Kualitas Pelayanan	.077	.054	.120	1.415	.160
	Harga	.593	.097	.570	6.099	.000
	Citra Merek	.171	.081	.175	2.108	.037

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

## LAMPIRAN 3

### Surat keterangan melakukan penelitian dari kampus

Perkumpulan Pengelola Pendidikan Malangkuççwara (P3.M)

 **STIE MALANGKUÇÇWARA**  
d/n. ABM School of Economics

  Terakreditasi "A", AKUNTANSI, 3233/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2018  
Terakreditasi "A", MANAJEMEN, 2812/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2018

Nomor : 0518.1/BAAK-RESEARCH/VI/2022  
Perihal : Riset Untuk Skripsi

27 June 2022

Yth. : PIMPINAN  
RIMBA PAPUA HOTEL  
JL.KWAMKI NARAMA NO.1, KWAMKI,KEC.MIMIKA BARU  
MIMIKA - PAPUA 99971

Dengan Hormat,  
Bersama surat ini kami hadapkan seorang mahasiswa dengan identitas sebagai berikut :

Nama : GLORIA AZNATH OLIVIA WOPARI  
Nomor Pokok : K.2018.1.34598  
Program Studi : MANAJEMEN  
Alamat : JL.RAMPUTAN SP 2 RT: 13 RW: 0 DESA/KELURAHAN: WANAGON  
KEC. MIMIKA BARU

bermaksud untuk mencari data-data guna keperluan penulisan skripsi dengan tema :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN CITRA MEREK TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN RIMBA PAPUA HOTEL**

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon kesediaan Bapak / Ibu untuk memberikan izin riset dan bantuan seperlunya. Perlu kami jelaskan bahwa data yang diperoleh hanya digunakan untuk kepentingan ilmiah ( pendidikan ) dan tidak akan digunakan untuk hal-hal yang dapat merugikan perusahaan / instansi.

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

 Malang, 27 June 2022  
Ketua Jurusan MANAJEMEN,  
*Indananty*  
MALANG INDANANTY, MM.  
NIK 202.710.194

Jalan Terusan Candi Kalasan  
Malang - Indonesia (65142)

Telp. 62 341 491813 (Hunting)  
Fax 62 341 495619

<http://www.stie-mce.ac.id>  
e-mail: [info@stie-mce.ac.id](mailto:info@stie-mce.ac.id)

## Surat keterangan melakukan penelitian di Rimba Papua Hotel



### SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertanda tangn di bawah ini Hotel Manager Rimba Papua Hotel Timika-Papua, menerangkan bahwa:

Nama : Gloria Aznath Olivia Wopari  
NPK : K.2018.1.34598  
Program Studi : Manajemen Pemasaran.  
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Cita Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Rimba Papua Hotel.  
Pekerjaan : Mahasiswi STIE Malangkucecwara.

Dengan ini menyatakan yang sesungguhnya bahwa mahasiswi tersebut di atas BENAR telah melaksanakan Penelitian di Rimba Papua Hotel Timika-Papua selama 14 hari di tahun 2022, dengan Judul Penelitian; Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Cita Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Rimba Papua Hotel Timika-Papua.

Demikian surat keterangan penelitian ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya oleh yang bersangkutan.

Timika, 23 Januari 2023

  
PT. KENCANA WISATA NUSAKARYA

Izach Wopari

Hotel Manager

RIMBA PAPUA HOTEL  
P.O. BOX. 3  
JALAN KWAMKI NARAMA NO. 1  
TIMIKA 99910, PAPUA, INDONESIA  
T 62 901 494949 F 62 901 494951