

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, Imam, 2005 *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang, Penerbit Universitas Diponegoro
- Heizer, Jay. & Barry. Render. (2006). *Manajemen Operasi*, Edisi tujuh, Jakarta : Salemba Empat.
- Kotler, Philip,(2006) *Manajemen Pemasaran*, Jilid satu Edisi kesepuluh, Penerbit PT. Perhalindo, Jakarta.
- Kotler, Philip, (2007)*Manajemen Pemasaran*, Edisi kelim Jilid I dan II, Penerbit PT.Perhalindo, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2002, *Marketing Management*, Edisi kesepuluh, Prentice Hall, Inc. PT Simon dan Schister Pte. Ltd. Sams.net, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2013. Prinsip-prinsip pemasaran Jilid III, Erlangga, Jakarta.*
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Maskuri sutomo, 2012,*Pengaruh kualitas pelayanan dan komunikasi terhadap kepuasan pelanggan menginap di hotel berbintang di daerah istimewa yogyakarta*. Yogyakarta
- Parulian, Ir. 2011, Dasar Statistik, Universitas Medan Area, Jurnal Kalangan Sendiri.*
- Rambat Lupiyoadi, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa. International Edition*, Mg. Grawa- Hill Book Co.
- Royana maranatai Manurung, 2013.*Pengaruh kualitas pelayanan dan komunikasi terhadap kepuasan pelanggan pada hotel inna dharma deli*. Sumatra Utara
- Sugiyono. 2010, *Metode Penelitian Bisnis*, Penerbit : Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2012. *Metode Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit : Penerbit : Alfabeta, Bandung.
- Sumarwan, Ujang, 2003, *Analisis dan Implikasi Pemasaran*, Jurnal Manajemen Pemasaran, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2006. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta:Andi.
- Onong Uchajana Effendy. 2008. *Teori dan Filsafat Komunikasi*.PT.Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Zeithaml, Valeria A. 2000. “*Service Quality, Profitability, and the Economic Worth of Customers: What We Know and What We Need*

to Learn,” *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 28 No. 1, pp.67-85.

Zeithaml Valerie.A, and Mary Jo Bitner, 2000, *Service Marketing*, The McGraw Hill Companies, Inc, New York.

Zeithaml, V.A, A. Parasuraman and Berry, LL, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectation*, New York, The Free Press, 2005.



LAMPIRAN 1**KUESIONER****Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Grand Swiss-Belhotel Medan**

Medan, 16 Februari 2015

Dengan Hormat

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :**NPM :**

Saya adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Medan Area. Saat ini sedang melakukan penelitian dengan judul penelitian adalah: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Grand Swiss-Belhotel Medan.”**

Saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk berpartisipasi mengisi kuesioner ini. Saya menyadari permohonan ini sedikit banyak akan mengganggu ketenangan/kegiatan Bapak/Ibu. Saya akan menjamin kerahasiaan dari semua jawaban/opini yang telah Bapak/Ibu berikan. Penelitian ini semata-mata hanya digunakan untuk kepentingan penyelesaian skripsi saya, dan hanya ringkasan dari analisis yang akan dipublikasikan. Atas kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu untuk mengisi dan mengembalikan kuesioner ini saya mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya.

Hormat Saya,

(Cokro Sarjono)

PETUNJUK PENGISIAN ANGKET:

1. Berikanlah jawaban singkat pada bagian pertanyaan identitas responden yang membutuhkan jawaban tertulis Bapak/Ibu
2. Berikanlah tanda checklist (√) pada kolom yang Bapak/Ibu anggap Setuju dengan jawaban pada Bapak/Ibu.

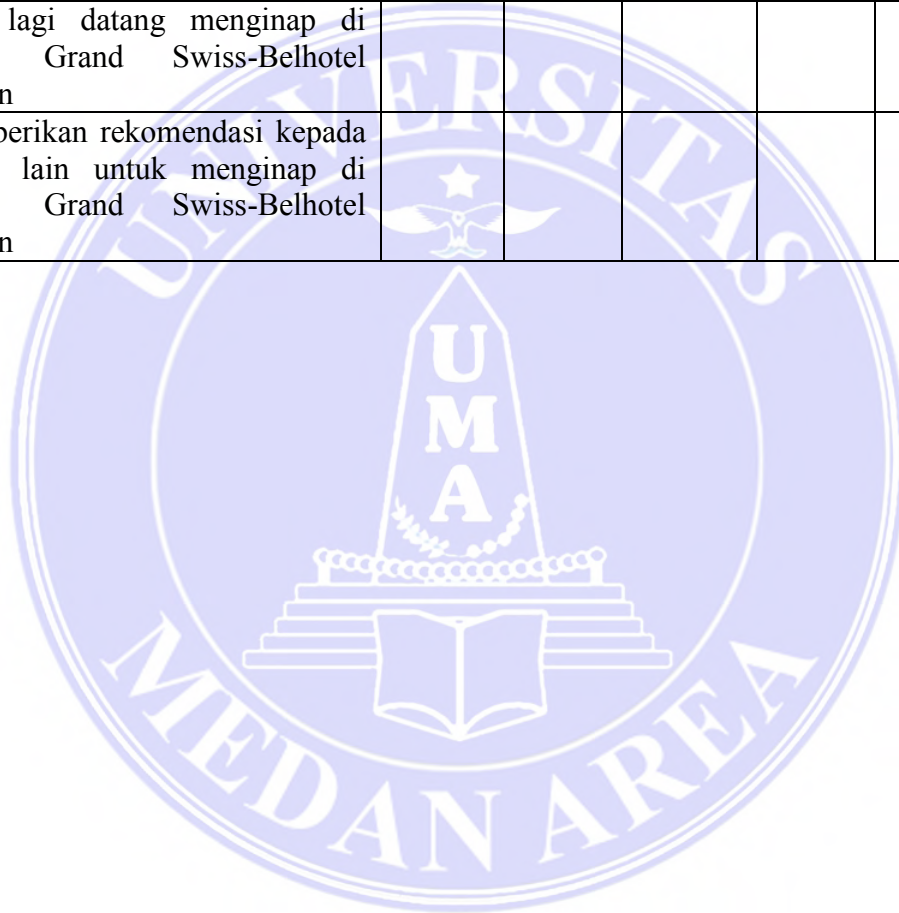
- a. SS : Sangat setuju : skor 5
- b. S : setuju : skor 4
- c. KS : kurang setuju : skor 3
- d. TS : Tidak setuju : skor 2
- e. STS : sangat tidak setuju : skor 1

Identitas Responden

1. No. Responden	:	_____
2. Usia	:	_____ Tahun
3. Jenis Kelamin	:	<input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan

Kepuasan pelanggan (Y)

No	Pernyataan	Opsi				
		Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Hotel Grand Swiss-Belhotel Medan Memenuhi harapan pelanggan					
2	Mau lagi datang menginap di Hotel Grand Swiss-Belhotel Medan					
3	Memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk menginap di Hotel Grand Swiss-Belhotel Medan					



Kualitas pelayanan(X₁)

No	Pernyataan	Opsi				
		Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Failitas yang disediakan sudah sesuai standart dari segi hotel bintang lima.					
2	Karyawan selalu melakukan pendekatan diri dengan para pelanggan untuk memudahkan keperluan para pelanggan					
3	Kemampuan karyawan melayani pelanggan dengan kebutuhan pelanggan atas jasa yang diberikan secara handal dan akurat					
4	Pengetahuan kesopanan dan kemampuan karyawan mampu menumbuhkan rasa percaya konsumen.					

Komunikasi(X₂)

No	Pernyataan	Opsi				
		Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Pihak hotel tanggap dalam mengatasi kesalah pahaman dan prasangka yang dikeluhkan oleh para pelanggan					
2	Karyawan mampu melakukan hubungan komunikasi yang baik dengan pelanggan					
3	Karyawan berkompeten dalam menghadapi masalah dan tau cara menyelesaikannya					
4	Pihak hotel mengundang tokoh masyarakat sekitar serta pelanggan tetap dalam acara-acara tertentu					

Komentar dan Saran:

*****TERIMAKASIH ATAS PARTISIPASI SAUDARA/I *****

LAMPIRAN 2
Hasil jawaban responden

Kualitas Pelayanan (X1)				Komunikasi (X2)				Kepuasan Pelanggan (Y)		
5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4
4	3	4	4	4	5	2	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5
4	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5
4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4
4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4
4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4
3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4
5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5
4	3	4	4	5	3	4	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4
4	4	5	4	5	4	3	5	5	4	5
5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5
4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4
4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
4	5	5	4	5	4	4	2	5	4	5
3	3	3	5	4	4	2	2	3	5	4
4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4
4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4
3	3	3	3	5	5	5	2	3	3	4
3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
4	4	4	4	2	5	5	5	4	4	5
5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4
5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5
3	4	5	4	5	5	5	3	5	4	4
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5
4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5
5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4
4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5
5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5



LAMPIRAN 3
Hasil pengolahan data SPSS

1. Frekuensi Jawaban Responden

Kualitas Pelayanan

q1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	7	11,7	11,7	11,7
4,00	32	53,3	53,3	65,0
5,00	21	35,0	35,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

q2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	4	6,7	6,7	6,7
3,00	8	13,3	13,3	20,0
4,00	30	50,0	50,0	70,0
5,00	18	30,0	30,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

q3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	7	11,7	11,7	11,7
4,00	29	48,3	48,3	60,0
5,00	24	40,0	40,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

q4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	6	10,0	10,0	10,0
4,00	33	55,0	55,0	65,0
5,00	21	35,0	35,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Komunikasi

q5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	1	1,7	1,7	1,7
3,00	8	13,3	13,3	15,0
4,00	22	36,7	36,7	51,7
5,00	29	48,3	48,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

q6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	13	21,7	21,7	21,7
4,00	18	30,0	30,0	51,7
5,00	29	48,3	48,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

q7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	3	5,0	5,0	5,0
3,00	10	16,7	16,7	21,7
Valid 4,00	22	36,7	36,7	58,3
5,00	25	41,7	41,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

q8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	3	5,0	5,0	5,0
3,00	9	15,0	15,0	20,0
Valid 4,00	13	21,7	21,7	41,7
5,00	35	58,3	58,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Kepuasan Pelanggan

q9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3,00	7	11,7	11,7	11,7
Valid 4,00	29	48,3	48,3	60,0
5,00	24	40,0	40,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

q10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	6	10,0	10,0
	4,00	33	55,0	65,0
	5,00	21	35,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

q11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	2	3,3	3,3
	4,00	33	55,0	58,3
	5,00	25	41,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,810	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	12,5667	3,063	,674	,742
Q2	12,7667	2,758	,550	,816
Q3	12,5167	2,966	,698	,729
Q4	12,5500	3,201	,630	,763

Komunikasi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,729	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q5	12,7500	4,428	,384	,738
Q6	12,8000	3,959	,524	,665
Q7	12,9167	3,298	,687	,559
Q8	12,7333	3,690	,495	,685

Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics

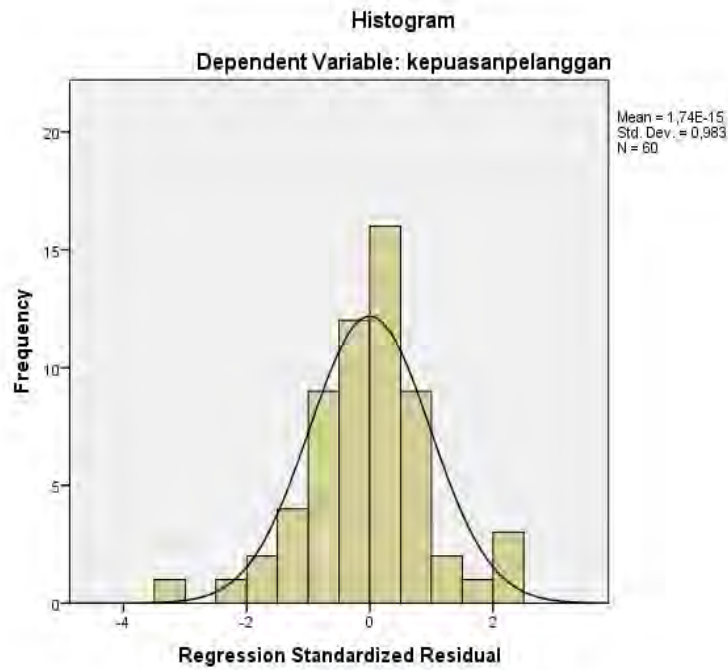
Cronbach's Alpha	N of Items
,768	3

Item-Total Statistics

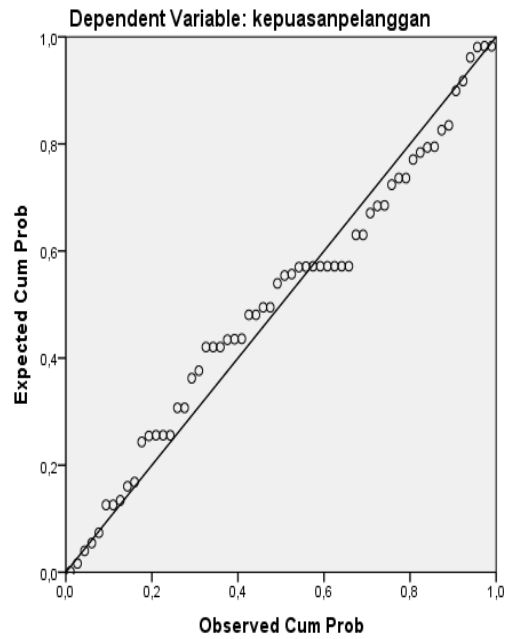
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q9	8,6333	1,016	,662	,617
Q10	8,6667	1,141	,607	,682
Q11	8,5333	1,338	,547	,747

3. Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas Data



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



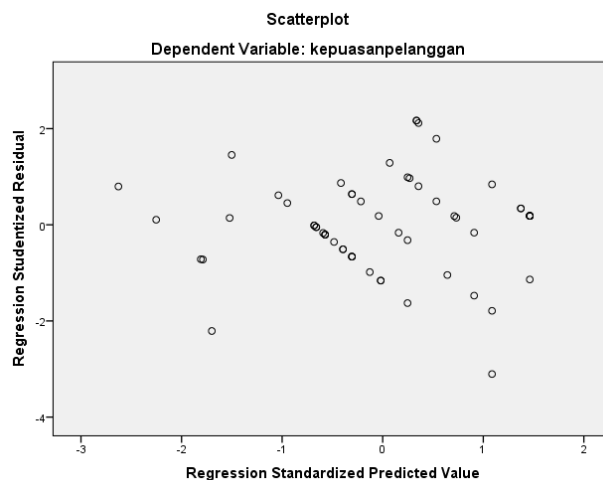
Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1 kualitas pelayanan	,574	1,742
komunikasi	,574	1,742

a. Dependent Variable: kepuasanpelanggan

Uji Heteroskedasitas



Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
(Constant)	2,518	,807		3,119	,003					
1 kualitaspelayanan	,499	,060	,729	8,370	,000	,855	,743	,552	,574	1,742
komunikasi	,118	,053	,193	2,213	,000	,669	,281	,146	,574	1,742

a. Dependent Variable: kepuasanpelanggan

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	104,202	2	52,101	86,378	,000 ^b
Residual	34,381	57	,603		
Total	138,583	59			

a. Dependent Variable: kepuasanpelanggan

b. Predictors: (Constant), komunikasi, kualitaspelayanan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,867 ^a	,752	,743	,77664

a. Predictors: (Constant), komunikasi, kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

