



Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS EKONOMI

Jalan Udayana No. 11 Singaraja-Bali. Telepon : (0362) 26830
Website : <http://www.fe.undiksha.ac.id/>

Nomor : 2598/UN48.13.1/DL/2024

Singaraja, 09 December 2024

Lamp. : -

Hal : *Permohonan Observasi Awal/Wawancara/Data dan Penelitian*

Kepada Yth. Ibu Komang Ayu Sutarini (Resort Manager) Lovina Beach Club &
Resort
di-
Tempat

Dengan Hormat,

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha menerangkan bahwa mahasiswa/i tersebut dibawah ini :

Nama	: Ketut Priska Setialina Dewi
NIM.	: 2117041293
Prodi.	: S1 Manajemen
Kontak	: 081338699093

Bermaksud mengadakan observasi awal/penelitian lapangan untuk menempuh atau menyusun tugas akhir, skripsi dan melengkapi tugas lainnya. Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon izin agar mahasiswa kami dapat diterima dan diberikan data di tempat yang Bapak/Ibu/Sdr. Pimpin.

Demikian surat ini kami buat agar bisa digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih.

a.n. Dekan,
Wakil Dekan I,


Ni Made Suci
Wakil Dekan I



Ni Made Suci
NIP. 196810291993032001



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Catatan :

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini terdapat ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSE
- Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan qr code yang telah tersedia

Lampiran 2. Guest Feedback Form

Any other comments:

Room No. 215

Guest Feedback Form

Getting things right for you is an important part of what we do and we really do like to hear your feedback about your stay with us.

	Excellent	Good	Fair	Poor
1. Room				
Cleanliness and Hygiene				
Housekeeping service				
Room amenities				
2. Restaurant				
Food & Beverage				
Waiters service				
Restaurant ambience				
3. Resort facilities				
Parking area				
Reception				
Swimming Pool				
Water Activities				
Gym				
SPA				
Meeting Room				
Beach Club				

Any other comments: Staff very friendly and polite, room and service perfect, we're enjoying the stunning natural view & serene atmosphere in Lovina beach resort.

Room No. 121

Name: Rody & family

LOVINA
BEACH CLUB & RESORT
Jl. Sisirik, Segara, Sukadimarga,
Kec. Badung, Kabupaten Badung, Bali
Phone: (081) 3812 4108
lovina@ptmhospitality.com

PTM Hospitality
15-17 Oct 24

Any other comments:

Room No. 215

Guest Feedback Form

Getting things right for you is an important part of what we do and we really do like to hear your feedback about your stay with us.

	Excellent	Good	Fair	Poor
1. Room				
Cleanliness and Hygiene				
Housekeeping service				
Room amenities				
2. Restaurant				
Food & Beverage				
Waiters service				
Restaurant ambience				
3. Resort facilities				
Parking area				
Reception				
Swimming Pool				
Water Activities				
Gym				
SPA				
Meeting Room				
Beach Club				

Any other comments: Some of our guest comments everything is Great & Quick service, friendly staff so attractive.

Room No. 215

Name:

Panorama 23-25 Oct 24

LOVINA
BEACH CLUB & RESORT
Jl. Sisirik, Segara, Sukadimarga,
Kec. Badung, Kabupaten Badung, Bali
Phone: (081) 3812 4108
lovina@ptmhospitality.com

Any other comments:

Room No. 117

Guest Feedback Form

Getting things right for you is an important part of what we do and we really do like to hear your feedback about your stay with us.

	Excellent	Good	Fair	Poor
1. Room				
Cleanliness and Hygiene				
Housekeeping service				
Room amenities				
2. Restaurant				
Food & Beverage				
Waiters service				
Restaurant ambience				
3. Resort facilities				
Parking area				
Reception				
Swimming Pool				
Water Activities				
Gym				
SPA				
Meeting Room				
Beach Club				

Any other comments: Ada lobi dekat kulak & agak berdebu mungkin karena interior kayu.

Room No. 117

Name: ANWAR

LOVINA
BEACH CLUB & RESORT
Jl. Sisirik, Segara, Sukadimarga,
Kec. Badung, Kabupaten Badung, Bali
Phone: (081) 3812 4108
lovina@ptmhospitality.com

Any other comments:

Room No. 221

Guest Feedback Form

Getting things right for you is an important part of what we do and we really do like to hear your feedback about your stay with us.

	Excellent	Good	Fair	Poor
1. Room				
Cleanliness and Hygiene				
Housekeeping service				
Room amenities				
2. Restaurant				
Food & Beverage				
Waiters service				
Restaurant ambience				
3. Resort facilities				
Parking area				
Reception				
Swimming Pool				
Water Activities				
Gym				
SPA				
Meeting Room				
Beach Club				

Any other comments: Parkiran kurang luas jika di parkir di depan jika baru & harus menunggu di foley selador mungkin saya.

Room No. 221

Name: I Gusti Ayu Wipa Ari W

Banuas Provensi

LOVINA
BEACH CLUB & RESORT
Jl. Sisirik, Segara, Sukadimarga,
Kec. Badung, Kabupaten Badung, Bali
Phone: (081) 3812 4108
lovina@ptmhospitality.com

Lampiran 3 Kisi-kisi Instrumen Penelitian di Tempat Penelitian

Variabel Penelitian	Indikator Variabel	Skala Pengukuran	Nomor Butir	Jumlah Butir
<i>Responsiveness</i> (X ₁)	1. Kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan	Skala Likert	1	1
	2. Ketanggapan karyawan dalam membantu kesulitan pelangga		2	1
	3. Kesediaan karyawan memberikan informasi		3	1
	4. Kesiapan karyawan dalam merespon pelanggan		4	1
<i>Tangible</i> (X ₂)	1. Peralatan modern	Skala Likert	5	1
	2. Fasilitas yang berdaya tarik visual		6	1
	3. Karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional		7	1
	4. Materi-materi berkaitan dengan jasa		8	1
<i>Customer Satisfaction</i> (Y)	1. Kesesuaian Harapan	Skala Likert	9	1
	2. Minat Berkunjung Kembali		10	1
	3. Kesediaan Merekomendasikan		11	1

Lampiran 4. Instrumen Pengumpulan Data di Tempat Penelitian



KUESIONER PENGARUH *RESPONSIVENESS* DAN *TANGIBLE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA HOTEL LOVINA BEACH CLUB & RESORT

KATA PENGANTAR

Hal : Permohonan Pengisian Kuesioner
 Kepada : Yth. Bapak/Ibu

Sehubung dengan penelitian yang berjudul "**Pengaruh *Responsiveness* Dan *Tangible* Terhadap *Customer Satisfaction* Pada Hotel Lovina Beach Club & Resort**". Saya Ketut Priska Setialina Dewi, bermaksud untuk menyebar kuesioner/angket penelitian dalam rangka menyelesaikan pendidikan di Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.

Mengingat kualitas penelitian ini tergantung dari jawaban kuesioner Bapak/Ibu, sehingga peneliti berharap kepada Bapak/Ibu dimohon dengan segala hormat untuk berkenan memberikan jawaban secara jujur, sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Data yang diperoleh akan kami rahasiakan dan tidak akan kami sebarluaskan karena hanya akan digunakan untuk penelitian ini saja.

Atas kesediaan dan kerjasama Bapak/Ibu yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih.

A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama Responden :

Usia :

Jenis Kelamin : Laki-laki ☐ Perempuan ☐

- Pekerjaan : ☐ Guru (Teacher)
☐ Pegawai Kantor (Office Worker)
☐ Wiraswasta (Self-employed)
☐ Ibu Rumah Tangga (Housewife)

(Ket: Harap mengisi tanda *check list* (✓) pada salah satu jawaban yang bertanda)

B. DAFTAR PERNYATAAN

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Mohon Bapak/Ibu memberi tanda *check list* (✓) pada salah satu kriteria yang merupakan jawaban paling sesuai dengan pengalaman Bapak/ibu menginap di Hotel Lovina Beach Club & Resort. Skor atau jawaban yang tersedia adalah sebagai berikut:

- a. SS = Sangat Setuju
b. S = Setuju
c. CS = Cukup Setuju
d. TS = Tidak Setuju
e. STS = Sangat Tidak Setuju

Responsiveness (X₁)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	CS	S	SS
1.	Staff hotel Lovina Beach Club & Resort memberikan pelayanan yang cepat sehingga tamu tidak menunggu lama untuk dilayani.					
2.	Staff hotel Lovina Beach Club & Resort selalu menawarkan bantuan kepada tamu yang mengalami kesulitan					
3.	Kesediaan Staff hotel Lovina Beach Club & Resort dalam memberikan informasi yang diperlukan oleh tamu					

4.	Kesiapan Staff hotel Lovina Beach Club & Resort dalam merespon permintaan tamu					
----	--	--	--	--	--	--

Tangible (X₂)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	CS	S	SS
1.	Hotel Lovina Beach Club & Resort menyediakan peralatan yang lengkap dalam memberikan layanan					
2.	Hotel Lovina Beach Club & Resort memiliki nuansa kamar yang menarik					
3.	Staff Hotel Lovina Beach Club & Resort berpenampilan rapi dan mampu menjalankan profesionalisme saat bekerja					
4.	Materi komunikasi visual Lovina Beach Club & Resort membantu tamu memahami produk/jasa yang ditawarkan					

Customer Satisfaction (Y)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	CS	S	SS
1.	Layanan Hotel Lovina Beach Club & Resort sesuai dengan yang saya harapkan.					
2.	Saya merasa puas sehingga ingin kembali ke Hotel Lovina Beach Club & Resort					
3.	Saya akan merekomendasikan Hotel Lovina Beach Club &					

	Resort karena kualitas yang diberikan memuaskan.					
--	--	--	--	--	--	--



Lampiran 5. Data Responden

No	Jenis Kelamin (Gender)	Pekerjaan (Jobs)	Umur (Age)
1	Perempuan (Female)	Wiraswasta (Self-employed)	24
2	Perempuan (Female)	Pegawai Kantor (Office Worker)	30
3	Perempuan (Female)	Pegawai Kantor (Office Worker)	31
4	Perempuan (Female)	Pegawai Kantor (Office Worker)	35
5	Perempuan (Female)	Ibu Rumah Tangga (Housewife)	36
6	Laki - Laki (Male)	Wiraswasta (Self-employed)	40
7	Perempuan (Female)	Wiraswasta (Self-employed)	28
8	Laki - Laki (Male)	Pegawai Kantor (Office Worker)	25
9	Perempuan (Female)	Pegawai Kantor (Office Worker)	29
10	Perempuan (Female)	Pegawai Kantor (Office Worker)	28
11	Perempuan (Female)	Pegawai Kantor (Office Worker)	26
12	Perempuan (Female)	Pegawai Kantor (Office Worker)	28
13	Laki - Laki (Male)	Wiraswasta (Self-employed)	26
14	Laki - Laki (Male)	Pegawai Kantor (Office Worker)	26
15	Perempuan (Female)	Pegawai Kantor (Office Worker)	25
16	Perempuan (Female)	Pegawai Kantor (Office Worker)	27
17	Laki - Laki (Male)	Pegawai Kantor (Office Worker)	28
18	Laki - Laki (Male)	Wiraswasta (Self-employed)	27
19	Laki - Laki (Male)	Pegawai Kantor (Office Worker)	28
20	Perempuan (Female)	Pegawai Kantor (Office Worker)	28
21	Perempuan (Female)	Wiraswasta (Self-employed)	28
22	Perempuan (Female)	Pegawai Kantor (Office Worker)	29
23	Laki - Laki (Male)	Wiraswasta (Self-employed)	30
24	Perempuan (Female)	Pegawai Kantor (Office Worker)	31
25	Perempuan (Female)	Pegawai Kantor (Office Worker)	34
26	Laki - Laki (Male)	Pegawai Kantor (Office Worker)	38
27	Laki - Laki (Male)	Wiraswasta (Self-employed)	34
28	Perempuan (Female)	Wiraswasta (Self-employed)	36
29	Laki - Laki (Male)	Pegawai Kantor (Office Worker)	38
30	Laki - Laki (Male)	Pegawai Kantor (Office Worker)	40
31	Laki - Laki (Male)	Pegawai Kantor (Office Worker)	27
32	Perempuan (Female)	Ibu Rumah Tangga (Housewife)	31
33	Laki - Laki (Male)	Pegawai Kantor (Office Worker)	26
34	Perempuan (Female)	Wiraswasta (Self-employed)	27
35	Perempuan (Female)	Pegawai Kantor (Office Worker)	26
36	Laki - Laki (Male)	Wiraswasta (Self-employed)	25
37	Laki - Laki (Male)	Pegawai Kantor (Office Worker)	28
38	Perempuan (Female)	Wiraswasta (Self-employed)	27
39	Laki - Laki (Male)	Wiraswasta (Self-employed)	28
40	Perempuan (Female)	Pegawai Kantor (Office Worker)	25
41	Perempuan (Female)	Pegawai Kantor (Office Worker)	26
42	Laki - Laki (Male)	Pegawai Kantor (Office Worker)	26
43	Perempuan (Female)	Wiraswasta (Self-employed)	28

44	Laki - Laki (Male)	Pegawai Kantor (Office Worker)	24
45	Laki - Laki (Male)	Wiraswasta (Self-employed)	32
46	Perempuan (Female)	Pegawai Kantor (Office Worker)	27
47	Laki - Laki (Male)	Wiraswasta (Self-employed)	26
48	Perempuan (Female)	Pegawai Kantor (Office Worker)	28
49	Laki - Laki (Male)	Pegawai Kantor (Office Worker)	25
50	Perempuan (Female)	Ibu Rumah Tangga (Housewife)	38
51	Laki - Laki (Male)	Pegawai Kantor (Office Worker)	25
52	Laki - Laki (Male)	Pegawai Kantor (Office Worker)	28
53	Laki - Laki (Male)	Pegawai Kantor (Office Worker)	27
54	Laki - Laki (Male)	Pegawai Kantor (Office Worker)	35
55	Perempuan (Female)	Wiraswasta (Self-employed)	27
56	Perempuan (Female)	Wiraswasta (Self-employed)	28
57	Laki - Laki (Male)	Pegawai Kantor (Office Worker)	39
58	Perempuan (Female)	Pegawai Kantor (Office Worker)	27
59	Perempuan (Female)	Pegawai Kantor (Office Worker)	29
60	Perempuan (Female)	Wiraswasta (Self-employed)	40
61	Perempuan (Female)	Ibu Rumah Tangga (Housewife)	34
62	Laki - Laki (Male)	Wiraswasta (Self-employed)	27
63	Perempuan (Female)	Pegawai Kantor (Office Worker)	34
64	Perempuan (Female)	Pegawai Kantor (Office Worker)	27
65	Laki - Laki (Male)	Wiraswasta (Self-employed)	26
66	Perempuan (Female)	Pegawai Kantor (Office Worker)	31
67	Laki - Laki (Male)	Pegawai Kantor (Office Worker)	28
68	Laki - Laki (Male)	Pegawai Kantor (Office Worker)	28
69	Perempuan (Female)	Pegawai Kantor (Office Worker)	25
70	Perempuan (Female)	Wiraswasta (Self-employed)	29
71	Perempuan (Female)	Pegawai Kantor (Office Worker)	34
72	Laki - Laki (Male)	Wiraswasta (Self-employed)	28
73	Perempuan (Female)	Pegawai Kantor (Office Worker)	29
74	Laki - Laki (Male)	Wiraswasta (Self-employed)	25
75	Perempuan (Female)	Pegawai Kantor (Office Worker)	26
76	Laki - Laki (Male)	Wiraswasta (Self-employed)	26
77	Perempuan (Female)	Ibu Rumah Tangga (Housewife)	27
78	Laki - Laki (Male)	Pegawai Kantor (Office Worker)	26
79	Perempuan (Female)	Pegawai Kantor (Office Worker)	27
80	Laki - Laki (Male)	Wiraswasta (Self-employed)	32
81	Laki - Laki (Male)	Wiraswasta (Self-employed)	28
82	Laki - Laki (Male)	Pegawai Kantor (Office Worker)	29
83	Laki - Laki (Male)	Pegawai Kantor (Office Worker)	28
84	Perempuan (Female)	Pegawai Kantor (Office Worker)	28
85	Perempuan (Female)	Wiraswasta (Self-employed)	29
86	Perempuan (Female)	Pegawai Kantor (Office Worker)	28
87	Perempuan (Female)	Pegawai Kantor (Office Worker)	30
88	Perempuan (Female)	Pegawai Kantor (Office Worker)	30
89	Laki - Laki (Male)	Wiraswasta (Self-employed)	30

90	Laki - Laki (Male)	Pegawai Kantor (Office Worker)	31
91	Laki - Laki (Male)	Wiraswasta (Self-employed)	34
92	Laki - Laki (Male)	Wiraswasta (Self-employed)	28
93	Perempuan (Female)	Wiraswasta (Self-employed)	26
94	Perempuan (Female)	Pegawai Kantor (Office Worker)	34
95	Perempuan (Female)	Pegawai Kantor (Office Worker)	27
96	Perempuan (Female)	Pegawai Kantor (Office Worker)	39
97	Perempuan (Female)	Wiraswasta (Self-employed)	25
98	Laki - Laki (Male)	Wiraswasta (Self-employed)	25
99	Perempuan (Female)	Pegawai Kantor (Office Worker)	27
100	Perempuan (Female)	Wiraswasta (Self-employed)	29



Lampiran 6. Tabulasi Data Responden

<i>Responsiveness</i>				<i>Tangible</i>				<i>Customer Satisfaction</i>		
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Y.1	Y.2	Y.3
3	3	4	3	3	4	4	2	4	3	4
4	4	4	3	3	2	4	1	4	4	4
2	4	2	4	4	2	4	2	3	3	3
3	2	4	2	3	2	4	3	4	3	3
3	2	3	3	4	2	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	3	3	2	5	5	5
4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4
5	4	5	3	3	3	3	2	4	4	4
3	4	2	3	2	4	3	3	3	3	3
4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4
4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4
4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4
5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4
5	3	4	5	3	4	3	4	5	5	5
4	4	5	4	4	5	5	3	5	5	5
5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5
4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5
4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4
4	3	3	3	4	4	5	4	5	5	5
5	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4
4	2	3	4	4	5	4	4	4	4	4
5	4	5	5	3	3	4	3	4	4	5
4	3	3	3	3	1	4	1	3	3	4
2	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3
4	2	4	4	3	4	4	2	4	3	4
4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
1	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3
3	3	4	4	3	4	5	3	4	4	4
4	5	4	5	4	4	5	3	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
4	3	3	3	2	3	5	2	4	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4
3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4
1	3	4	4	3	5	5	3	4	5	4
2	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
2	2	5	4	4	2	4	3	3	3	3
3	2	4	4	3	3	5	2	4	4	4
4	3	4	4	2	4	5	3	4	3	4

3	2	5	5	4	3	5	3	3	4	4
2	1	3	2	3	3	2	2	2	1	2
3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4
4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4
4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	3
4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5
5	4	4	3	3	3	4	5	4	4	5
1	2	3	2	3	3	5	3	3	3	3
2	3	3	2	3	3	1	2	3	2	2
4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5
3	3	4	4	5	4	3	5	5	5	5
2	1	2	2	3	3	1	2	2	2	2
4	3	5	5	3	2	4	1	4	3	4
1	1	3	3	2	3	4	2	2	3	3
3	2	3	3	2	2	4	1	3	3	3
3	1	4	3	3	4	5	2	3	3	3
1	1	4	3	3	4	5	1	3	2	3
2	1	3	3	3	2	4	3	3	2	3
3	2	5	3	3	5	5	2	4	3	4
3	2	4	2	3	5	4	1	2	3	3
3	1	4	3	3	4	3	2	3	3	3
3	1	4	4	4	5	4	3	3	4	4
1	1	3	2	3	3	4	2	2	2	3
3	1	3	3	4	5	4	3	3	2	3
4	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3
4	2	4	2	3	4	3	3	3	3	3
2	1	3	3	3	4	3	1	3	4	4
1	1	4	2	3	2	3	1	2	2	2
1	1	3	3	2	2	3	1	2	2	2
2	1	3	3	2	3	3	1	2	3	3
2	1	3	3	3	4	4	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	1	3	2	3	2	3	1	2	2	2
2	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3
4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
2	2	4	4	3	4	3	2	4	3	3
1	1	2	2	1	1	3	1	2	2	2
3	1	4	3	3	2	5	2	2	3	3
4	4	5	5	4	3	5	3	4	4	5
1	1	2	2	1	1	3	1	1	1	1
2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
1	1	3	2	2	2	3	1	2	1	2
1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2

1	1	3	3	2	3	3	2	2	2	2
4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5
3	3	4	4	1	1	4	1	1	2	2
1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5
2	2	3	2	3	2	3	1	2	3	3
1	1	3	1	2	1	3	1	1	1	2
3	3	4	3	3	2	3	1	3	3	3
1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5



		Correlations		
		Y.2	Y.3	Total
X1.1	Pearson Correlation	.519**	.370*	.512**
	Sig. (2-tailed)	.003	.044	.004
	N	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.729**	.516**	.792**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.000
	N	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.550**	.610**	.739**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000
	N	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.657**	.733**	.797**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	30	30	30
X2.1	Pearson Correlation	.641**	.599**	.721**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.587**	.426*	.778**
	Sig. (2-tailed)	.001	.019	.000
	N	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.589**	.591**	.715**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.000
	N	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.745**	.678**	.865**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	30	30	30
Y.1	Pearson Correlation	.481**	.560**	.724**
	Sig. (2-tailed)	.004	.001	.000
	N	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	.738	.817**	.876**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	.817**	1	.823**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.876**	.823**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30

2. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.925	11

3. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.33380507
Most Extreme Differences	Absolute	.075
	Positive	.075
	Negative	-.041
Test Statistic		.075
Asymp. Sig. (2-tailed)		.191 ^c

4. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	VIF
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	
1	(Constant)	-.158	.544		-.290	.773		
	X1	.449	.047	.581	9.450	.000	.474	2.108
	X2	.373	.058	.394	6.405	.000	.474	2.108

5. Uji Heteroskedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.012	.337		3.006	.003
	X1	-.012	.029	-.059	-.399	.691
	X2	.014	.036	.057	.385	.701

6. Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	VIF
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	
1	(Constant)	-.158	.544		-.290	.773		
	X1	.449	.047	.581	9.450	.000	.474	2.108
	X2	.373	.058	.394	6.405	.000	.474	2.108

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	834.835	2	417.418	229.891	.000 ^b
	Residual	176.125	97	1.816		
	Total	1010.960	99			

7. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

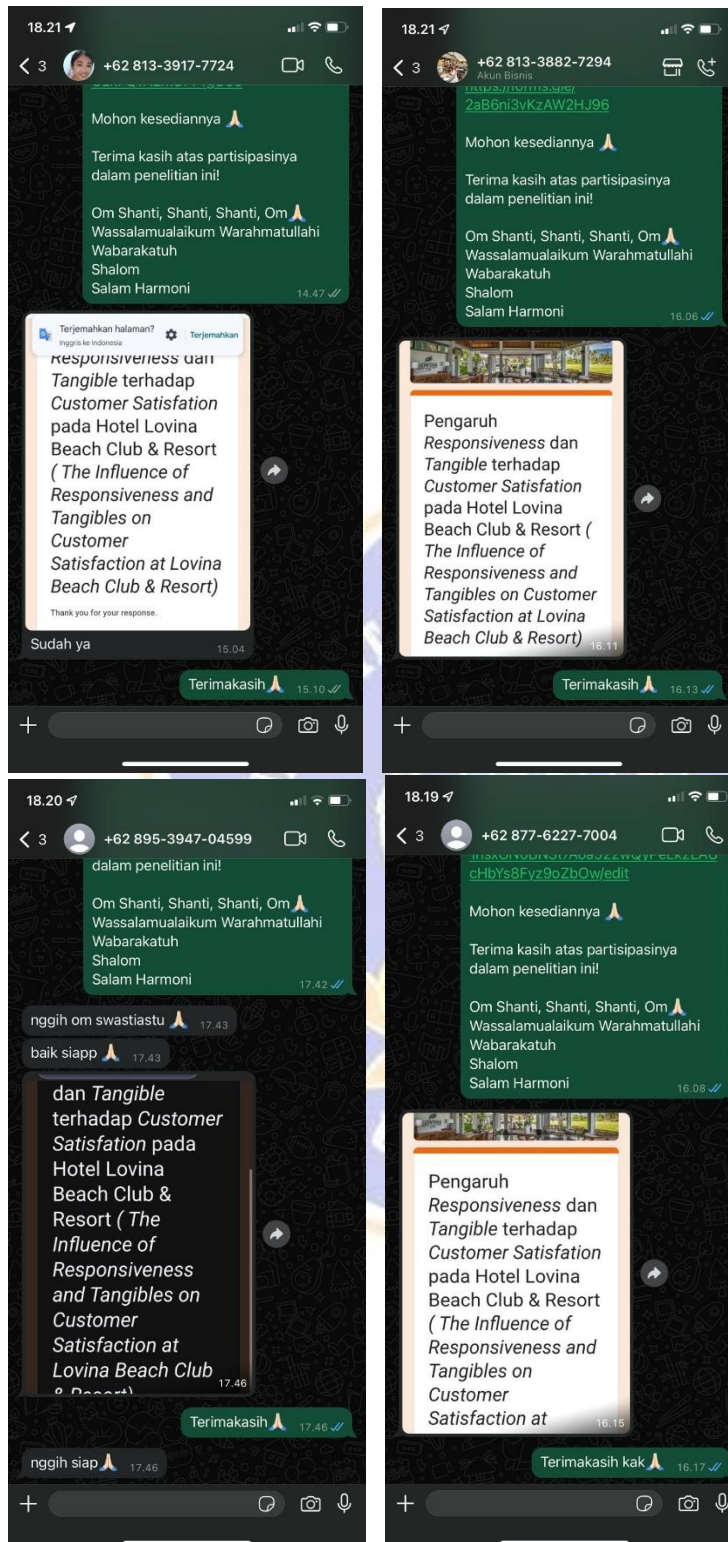
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.909 ^a	.826	.822	1.34749	1.844

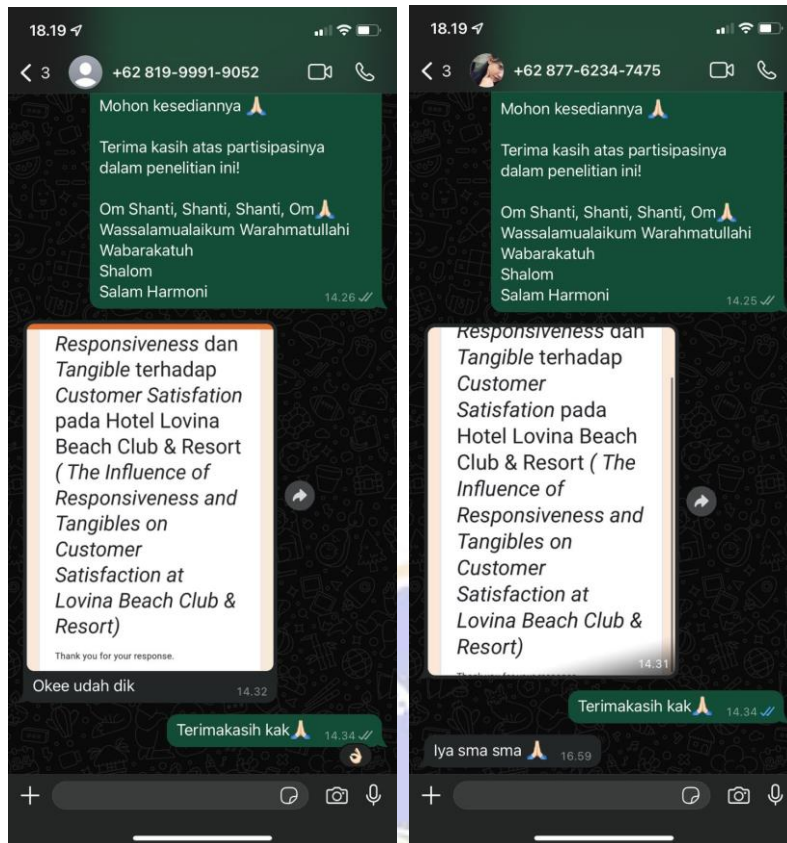
a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y



Lampiran 8. Dokumentasi





RIWAYAT HIDUP



Ketut Priska Setialina Dewi lahir di Singaraja pada tanggal 23 Desember 2002. Penulis merupakan anak keempat dari pasangan suami istri Bapak Ketut Radika dan Ibu Kadek Setiami. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Penulis tinggal di Jalan Mawar Lovina, Kalibukbuk Kecamatan Buleleng,

Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Lab Undiksha dan lulus pada tahun 2015. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 2 Singaraja dan lulus pada tahun 2018. Pada tahun 2021, penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 4 Singaraja dengan mengambil jurusan IPA. Kemudian, penulis melanjutkan pendidikan perguruan tinggi ke Universitas Pendidikan Ganesha dengan mengambil Program Studi S1 Manajemen. Pada tahun 2025 penulis telah menyelesaikan skripsi yang berjudul "*Pengaruh Responsiveness dan Tangible terhadap Customer Satisfaction pada Hotel Lovina Beach Club & Ressor*"