

LAMPIRAN

Lampiran 01. Kuesioner Penelitian



KUESIONER PENELITIAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN

Kepada

Yth. Saudara/i

Hal : Pengisian Kuesioner

Dengan hormat, dalam rangka menyelesaikan studi di Universitas Pendidikan Ganesha, Program Pascasarjana, Program Studi Ilmu Manajemen, dengan ini saya melakukan penelitian yang berjudul **“Peran Kepuasan Pelanggan dalam Memediasi Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Puri Bagus Lovina”**. Maka dengan ini, saya mohon kesediaan Saudara/I untuk berkenan mengisi kuesioner ini. Atas kesediaan dan bantuan Saudara/i yang telah berpartisipasi dalam pengisian kuesioner penelitian ini diucapkan terima kasih.

Singaraja, 30 November 2025

Peneliti

I Gusti Bagus Sudarsana

NIM 2429131033



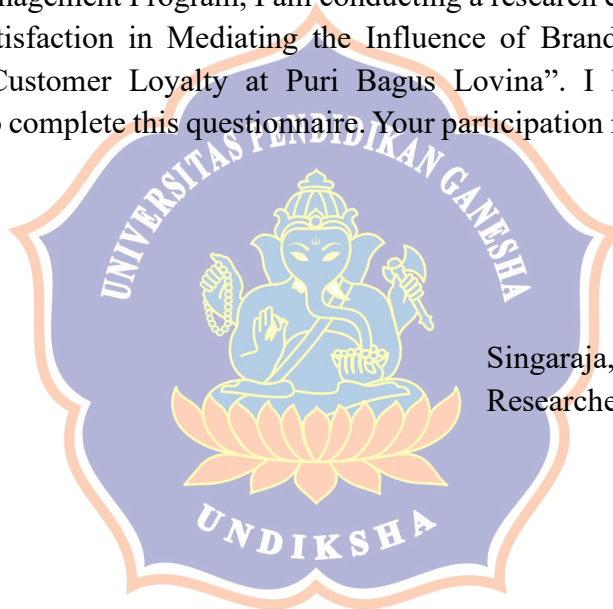
KUESIONER PENELITIAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN

To: Dear Sir/Madam

Subject: Questionnaire Participation

Dear Sir/Madam,

In order to complete my postgraduate study at the Ganesha University of Education, Master of Management Program, I am conducting a research entitled: "The Role of Customer Satisfaction in Mediating the Influence of Brand Image and Service Quality on Customer Loyalty at Puri Bagus Lovina". I kindly ask for your willingness to complete this questionnaire. Your participation is highly appreciated.



Singaraja, 30 November 2025
Researcher

I Gusti Bagus Sudarsana
NIM 2429131033

BAGIAN I: IDENTITAS RESPONDEN
SECTION I: RESPONDENT PROFILE

Mohon berikan tanda centang (✓) pada jawaban yang sesuai.
Please tick (✓) the appropriate answer.

1. Nama / *Name*: _____
2. Jenis Kelamin / *Gender*:
 - [] Laki-laki / *Male*
 - [] Perempuan / *Female*
3. Usia / *Age* :
 - [] < 25 tahun / < 25 years
 - [] 25 - 35 tahun / 25 - 35 years
 - [] 36 - 45 tahun / 36 - 45 years
 - [] > 45 tahun / > 45 years
4. Asal Responden / *Country of Origin*:
 - [] Domestik (Indonesia) / *Domestic (Indonesia)*
 - [] Asia / *Asia*
 - [] Australia & Oceania / *Australia & Oceania*
 - [] Amerika / *America*
 - [] Afrika / *Africa*
 - [] Eropa / *Europe*

BAGIAN II: PETUNJUK PENGISIAN
SECTION II: INSTRUCTIONS

Mohon berikan pendapat Anda terhadap pernyataan-pernyataan di bawah ini dengan memberikan tanda centang (✓) pada kolom yang paling sesuai.

Please indicate your opinion on the following statements by ticking (✓) the column that best reflects your level of agreement.

- SS : Sangat Setuju / *Strongly Agree*
- S : Setuju / *Agree*
- CS : Cukup Setuju / *Neutral*
- TS : Tidak Setuju / *Disagree*
- STS : Sangat Tidak Setuju / *Strongly Disagree*

BAGIAN III: DAFTAR PERNYATAAN**SECTION III: STATEMENTS**Citra Merek (*Brand Image*)

No.	Pernyataan / <i>Statements</i>	SS	S	CS	TS	STS
1.	Puri Bagus Lovina adalah merek resor yang terkenal dan memiliki reputasi yang sangat baik. <i>Puri Bagus Lovina is a well-known resort brand and has a very good reputation.</i>					
2.	Perusahaan yang mengelola Puri Bagus Lovina memiliki citra yang profesional dan terpercaya menurut pandangan saya. <i>The company managing Puri Bagus Lovina has a professional and trustworthy image in my view.</i>					
3.	Menurut saya, Puri Bagus Lovina menawarkan pengalaman menginap yang berkualitas tinggi dan berkesan. <i>In my opinion, Puri Bagus Lovina offers a high-quality and memorable stay experience.</i>					
4.	Desain arsitektur dan interior Puri Bagus Lovina sangat menarik dan mencerminkan citra sebuah resor premium. <i>The architectural and interior design of Puri Bagus Lovina is very attractive and reflects the image of a premium resort.</i>					

Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

No.	Pernyataan / <i>Statements</i>	SS	S	CS	TS	STS
1.	Fasilitas fisik (kamar, restoran, kolam renang, dll.) di Puri Bagus Lovina terawat dengan baik dan bersih. <i>The physical facilities (rooms, restaurant, swimming pool, etc.) at Puri Bagus Lovina are well-maintained and clean.</i>					
2.	Staf selalu memberikan pelayanan yang akurat dan dapat diandalkan sesuai dengan janji yang ditawarkan. <i>The staff always provide accurate and reliable service in accordance with the promises offered.</i>					
3.	Staf memberikan respon yang sangat cepat dan sigap dalam membantu setiap kebutuhan saya. <i>The staff provides a very quick and prompt response in assisting with my every need.</i>					
4.	Saya merasa aman dan percaya dengan kompetensi staf dalam memberikan pelayanan. <i>I feel safe and trust the staff's competence in providing service.</i>					
5.	Staf menunjukkan kepedulian dan perhatian personal yang tulus kepada saya sebagai tamu. <i>The staff shows sincere care and personal attention to me as a guest.</i>					

Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*)

No.	Pernyataan / <i>Statements</i>	SS	S	CS	TS	STS
1.	Secara keseluruhan, saya merasa sangat puas dengan pengalaman menginap saya di Puri Bagus Lovina. <i>Overall, I feel very satisfied with my stay experience at Puri Bagus Lovina.</i>					
2.	Berdasarkan kepuasan saya, saya memiliki niat yang kuat untuk menginap kembali di sini di masa depan. <i>Based on my satisfaction, I have a strong intention to stay here again in the future.</i>					
3.	Saya akan dengan senang hati merekomendasikan Puri Bagus Lovina kepada teman atau keluarga saya. <i>I would happily recommend Puri Bagus Lovina to my friends or family.</i>					
4.	Pelayanan dan fasilitas yang saya terima telah memenuhi, bahkan melebihi, harapan saya. <i>The service and facilities I received have met, even exceeded, my expectations.</i>					

Loyalitas Pelanggan (*Customer Loyalty*)

No.	Pernyataan / <i>Statements</i>	SS	S	CS	TS	STS
1.	Saya berniat menjadikan Puri Bagus Lovina sebagai pilihan akomodasi utama saya di Bali Utara. <i>I intend to make Puri Bagus Lovina my primary accommodation choice in North Bali.</i>					

No.	Pernyataan / <i>Statements</i>	SS	S	CS	TS	STS
2.	Saya akan secara aktif memberikan ulasan positif dan merekomendasikan resor ini kepada orang lain. <i>I will actively provide positive reviews and recommend this resort to others.</i>					
3.	Meskipun ada penawaran menarik dari resor lain, saya akan tetap memilih untuk menginap di Puri Bagus Lovina. <i>Even though there are attractive offers from other resorts, I will still choose to stay at Puri Bagus Lovina.</i>					
4.	Saya bersedia membayar sedikit lebih mahal untuk mendapatkan pengalaman menginap yang konsisten di sini. <i>I am willing to pay a little more to get a consistent stay experience here.</i>					

Lampiran 02. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah, dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal dan Kuesioner Secara Total Variabel Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, dan Kepuasan Pelanggan

Ketentuan skor tertinggi, skor terendah, dan interval rentangan skor kuesioner awal citra merek.

Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal:

- 1) Apabila jawaban SS diberikan skor 5
- 2) Apabila jawaban S diberikan skor 4
- 3) Apabila jawaban CS diberikan skor 3
- 4) Apabila jawaban TS diberikan skor 2
- 5) Apabila jawaban STS diberikan skor 1
- 6) Skor Tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden
- 7) Skor Terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Nilai Tertinggi = 5

Nilai Terendah = 1

Jumlah Pertanyaan = 4

Jumlah Responden = 1

Skor Tertinggi = $5 \times 4 \times 1 = 20$

Skor Terendah = $1 \times 4 \times 1 = 4$

Interval = $\frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Kategori}} = \frac{20-4}{5} = 3.2$

Rentang Skor Variabel

Rentangan Skor	Keterangan Responden
16,81 – 20,00	Sangat Tinggi
13,61 – 16,80	Tinggi
10,41 – 13,60	Sedang
7,21 – 10,40	Rendah
4,00 – 7,20	Sangat Rendah

Ketentuan skor tertinggi, skor terendah, dan interval rentangan skor kuesioner awal kualitas pelayanan.

Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal:

- 1) Apabila jawaban SS diberikan skor 5
- 2) Apabila jawaban S diberikan skor 4
- 3) Apabila jawaban CS diberikan skor 3
- 4) Apabila jawaban TS diberikan skor 2
- 5) Apabila jawaban STS diberikan skor 1
- 6) Skor Tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden
- 7) Skor Terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Nilai Tertinggi = 5

Nilai Terendah = 1

Jumlah Pertanyaan = 5

Jumlah Responden = 1

Skor Tertinggi = $5 \times 5 \times 1 = 25$

Skor Terendah = $1 \times 5 \times 1 = 5$

Interval = $\frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Kategori}} = \frac{25-5}{5} = 4$

Rentang Skor Variabel

Rentangan Skor	Keterangan Responden
21 – 25	Sangat Tinggi
17 – 20	Tinggi
13 – 16	Sedang
9 – 12	Rendah
5 – 8	Sangat Rendah

Ketentuan skor tertinggi, skor terendah, dan interval rentangan skor kuesioner awal loyalitas pelanggan.

Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal:

- 1) Apabila jawaban SS diberikan skor 5
- 2) Apabila jawaban S diberikan skor 4
- 3) Apabila jawaban CS diberikan skor 3
- 4) Apabila jawaban TS diberikan skor 2
- 5) Apabila jawaban STS diberikan skor 1
- 6) Skor Tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden
- 7) Skor Terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Nilai Tertinggi = 5

Nilai Terendah = 1

Jumlah Pertanyaan = 4

Jumlah Responden = 1

Skor Tertinggi = $5 \times 4 \times 1 = 20$

Skor Terendah = $1 \times 4 \times 1 = 4$

Interval = $\frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Kategori}} = \frac{20-4}{5} = 3.2$

Rentang Skor Variabel

Rentangan Skor	Keterangan Responden
16,81 – 20,00	Sangat Tinggi
13,61 – 16,80	Tinggi
10,41 – 13,60	Sedang
7,21 – 10,40	Rendah
4,00 – 7,20	Sangat Rendah

Ketentuan skor tertinggi, skor terendah, dan interval rentangan skor kuesioner awal kepuasan pelanggan.

Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal:

- 1) Apabila jawaban SS diberikan skor 5
- 2) Apabila jawaban S diberikan skor 4
- 3) Apabila jawaban CS diberikan skor 3
- 4) Apabila jawaban TS diberikan skor 2
- 5) Apabila jawaban STS diberikan skor 1
- 6) Skor Tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden
- 7) Skor Terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden



Nilai Tertinggi = 5
 Nilai Terendah = 1
 Jumlah Pertanyaan = 4
 Jumlah Responden = 1
 Skor Tertinggi = $5 \times 4 \times 1 = 20$
 Skor Terendah = $1 \times 4 \times 1 = 4$
 Interval = $\frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Kategori}} = \frac{20-4}{5} = 3.2$

Rentang Skor Variabel

Rentangan Skor	Keterangan Responden
16,81 – 20,00	Sangat Tinggi
13,61 – 16,80	Tinggi
10,41 – 13,60	Sedang
7,21 – 10,40	Rendah
4,00 – 7,20	Sangat Rendah

Ketentuan skor tertinggi, skor terendah, dan interval rentangan skor kuesioner awal citra merek secara total.

Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal:

- 1) Apabila jawaban SS diberikan skor 5
- 2) Apabila jawaban S diberikan skor 4
- 3) Apabila jawaban CS diberikan skor 3
- 4) Apabila jawaban TS diberikan skor 2
- 5) Apabila jawaban STS diberikan skor 1
- 6) Skor Tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden
- 7) Skor Terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden



$$\begin{aligned}
 \text{Nilai Tertinggi} &= 5 \\
 \text{Nilai Terendah} &= 1 \\
 \text{Jumlah Pertanyaan} &= 4 \\
 \text{Jumlah Responden} &= 10 \\
 \text{Skor Tertinggi} &= 5 \times 4 \times 10 = 200 \\
 \text{Skor Terendah} &= 1 \times 4 \times 10 = 40 \\
 \text{Interval} &= \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Kategori}} = \frac{200-40}{5} = 32
 \end{aligned}$$

Rentang Skor Variabel

Rentangan Skor	Keterangan Responden
168 – 200	Sangat Tinggi
136 – 167	Tinggi
104 – 135	Sedang
72 – 103	Rendah
40 – 71	Sangat Rendah

Ketentuan skor tertinggi, skor terendah, dan interval rentangan skor kuesioner awal kualitas pelayanan secara total.

Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal:

- 1) Apabila jawaban SS diberikan skor 5
- 2) Apabila jawaban S diberikan skor 4
- 3) Apabila jawaban CS diberikan skor 3
- 4) Apabila jawaban TS diberikan skor 2
- 5) Apabila jawaban STS diberikan skor 1
- 6) Skor Tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden
- 7) Skor Terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden



$$\begin{aligned}
 \text{Nilai Tertinggi} &= 5 \\
 \text{Nilai Terendah} &= 1 \\
 \text{Jumlah Pertanyaan} &= 5 \\
 \text{Jumlah Responden} &= 10 \\
 \text{Skor Tertinggi} &= 5 \times 5 \times 10 = 250 \\
 \text{Skor Terendah} &= 1 \times 5 \times 10 = 50 \\
 \text{Interval} &= \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Kategori}} = \frac{250-50}{5} = 40
 \end{aligned}$$

Rentang Skor Variabel

Rentangan Skor	Keterangan Responden
211 – 250	Sangat Tinggi
171 – 210	Tinggi
131 – 170	Sedang
91 – 130	Rendah
50 – 90	Sangat Rendah

Ketentuan skor tertinggi, skor terendah, dan interval rentangan skor kuesioner awal loyalitas pelanggan secara total.

Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal:

- 1) Apabila jawaban SS diberikan skor 5
- 2) Apabila jawaban S diberikan skor 4
- 3) Apabila jawaban CS diberikan skor 3
- 4) Apabila jawaban TS diberikan skor 2
- 5) Apabila jawaban STS diberikan skor 1
- 6) Skor Tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden
- 7) Skor Terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Nilai Tertinggi = 5

Nilai Terendah = 1

Jumlah Pertanyaan = 4

Jumlah Responden = 10

Skor Tertinggi = $5 \times 4 \times 10 = 200$

Skor Terendah = $1 \times 4 \times 10 = 40$

Interval = $\frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Kategori}} = \frac{200-40}{5} = 32$

Rentang Skor Variabel

Rentangan Skor	Keterangan Responden
168 – 200	Sangat Tinggi
136 – 167	Tinggi
104 – 135	Sedang
72 – 103	Rendah
40 – 71	Sangat Rendah

Ketentuan skor tertinggi, skor terendah, dan interval rentangan skor kuesioner awal kepuasan pelanggan secara total.

Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal:

- 1) Apabila jawaban SS diberikan skor 5
- 2) Apabila jawaban S diberikan skor 4
- 3) Apabila jawaban CS diberikan skor 3
- 4) Apabila jawaban TS diberikan skor 2
- 5) Apabila jawaban STS diberikan skor 1
- 6) Skor Tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden
- 7) Skor Terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden



Nilai Tertinggi = 5
 Nilai Terendah = 1
 Jumlah Pertanyaan = 4
 Jumlah Responden = 10
 Skor Tertinggi = $5 \times 4 \times 10 = 200$
 Skor Terendah = $1 \times 4 \times 10 = 40$
 Interval = $\frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Kategori}} = \frac{200-40}{5} = 32$

Rentang Skor Variabel

Rentangan Skor	Keterangan Responden
168 – 200	Sangat Tinggi
136 – 167	Tinggi
104 – 135	Sedang
72 – 103	Rendah
40 – 71	Sangat Rendah

Lampiran 03. Data Hasil Kuesioner Awal Variabel Loyalitas Pelanggan (Y), Citra Merek (X₁), Kualitas Pelayanan (X₂), dan Kepuasan Pelanggan (M)

Loyalitas Pelanggan (Y)

No	Skor Loyalitas Pelanggan				Total	Kategori
	Y ₁	Y ₂	Y ₃	Y ₄		
1	5	5	5	5	20	Sangat Tinggi
2	4	4	4	4	16	Tinggi
3	2	3	2	2	9	Rendah
4	5	5	5	5	20	Sangat Tinggi
5	5	5	5	5	20	Sangat Tinggi
6	5	5	5	5	20	Sangat Tinggi
7	4	4	4	4	16	Tinggi
8	3	4	4	4	15	Tinggi
9	3	3	2	2	10	Rendah
10	5	5	5	5	20	Sangat Tinggi
Jlh	41	43	41	41	166	Tinggi

Citra Merek (X₁)

No	Skor Citra Merek				Total	Kategori
	X _{1.1}	X _{1.2}	X _{1.3}	X _{1.4}		
1	5	5	5	5	20	Sangat Tinggi
2	4	4	4	4	16	Tinggi
3	3	3	3	3	12	Sedang
4	5	5	5	5	20	Sangat Tinggi
5	5	5	5	5	20	Sangat Tinggi
6	5	4	4	4	17	Sangat Tinggi
7	4	4	4	4	16	Tinggi
8	4	4	3	4	15	Tinggi
9	3	3	3	3	12	Sedang
10	5	5	5	5	20	Sangat Tinggi
Jlh	43	42	41	42	168	Sangat Tinggi

Kualitas Pelayanan (X_2)

No	Skor Kualitas Pelayanan					Total	Kategori
	$X_{2.1}$	$X_{2.2}$	$X_{2.3}$	$X_{2.4}$	$X_{2.5}$		
1	5	5	5	5	5	25	Sangat Tinggi
2	4	4	4	4	4	20	Tinggi
3	2	2	2	3	3	12	Rendah
4	5	5	5	5	5	25	Sangat Tinggi
5	5	5	5	5	5	25	Sangat Tinggi
6	5	5	5	5	5	25	Sangat Tinggi
7	4	4	4	4	4	20	Rendah
8	4	3	3	4	4	18	Tinggi
9	2	2	2	2	2	10	Rendah
10	5	5	5	5	5	25	Sangat Tinggi
Jlh	41	40	40	42	42	205	Tinggi



Kepuasan Pelanggan (M)

No	Skor Kepuasan Pelanggan				Total	Kategori
	M ₁	M ₂	M ₃	M ₄		
1	5	5	5	5	20	Sangat Tinggi
2	4	4	4	4	16	Tinggi
3	3	2	3	3	11	Sedang
4	5	5	5	5	20	Sangat Tinggi
5	5	5	5	5	20	Sangat Tinggi
6	5	5	5	5	20	Sangat Tinggi
7	4	4	4	4	16	Tinggi
8	3	4	3	4	14	Tinggi
9	3	3	3	2	11	Sedang
10	5	5	5	5	20	Sangat Tinggi
Jlh	42	42	42	42	168	Sangat Tinggi



Lampiran 04. Hasil Uji Statistik

		Statistics		
		JENIS KELAMIN	USIA	ASAL RESPONDEN
N	Valid	95	95	95
	Missing	0	0	0

Frequency Table

		JENIS KELAMIN			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	53	55.8	55.8	55.8
	Perempuan	42	44.2	44.2	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

		USIA			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 25 tahun	2	2.1	2.1	2.1
	> 45 tahun	11	11.6	11.6	13.7
	25 - 35 tahun	45	47.4	47.4	61.1
	36 - 45 tahun	37	38.9	38.9	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

		ASAL RESPONDEN			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Afrika	1	1.1	1.1	1.1
	Amerika	4	4.2	4.2	5.3
	Asia	36	37.9	37.9	43.2
	Australia & Oceania	31	32.6	32.6	75.8
	Domestik (Indonesia)	15	15.8	15.8	91.6
	Eropa	8	8.4	8.4	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1_TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.634**	.613**	.578**	.830**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.634**	1	.600**	.693**	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.613**	.600**	1	.628**	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.578**	.693**	.628**	1	.859**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
X1_TOTAL	Pearson Correlation	.830**	.866**	.835**	.859**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5
X2.1	Pearson Correlation	1	.606**	.666**	.587**	.519**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.003
	N	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.606**	1	.716**	.707**	.772**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.666**	.716**	1	.688**	.520**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.003
	N	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.587**	.707**	.688**	1	.453*
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.012
	N	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	.519**	.772**	.520**	.453*	1
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.003	.012	
	N	30	30	30	30	30
X2_TOTAL	Pearson Correlation	.819**	.908**	.858**	.826**	.767**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30

Correlations

		X2_TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	.819**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X2.2	Pearson Correlation	.908**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X2.3	Pearson Correlation	.858**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X2.4	Pearson Correlation	.826**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X2.5	Pearson Correlation	.767**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X2_TOTAL	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

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

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



Correlations

		M.1	M.2	M.3	M.4	M_TOTAL
M.1	Pearson Correlation	1	.586**	.533**	.506**	.804**
	Sig. (2-tailed)		.001	.002	.004	.000
	N	30	30	30	30	30
M.2	Pearson Correlation	.586**	1	.506**	.569**	.780**
	Sig. (2-tailed)	.001		.004	.001	.000
	N	30	30	30	30	30
M.3	Pearson Correlation	.533**	.506**	1	.738**	.860**
	Sig. (2-tailed)	.002	.004		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
M.4	Pearson Correlation	.506**	.569**	.738**	1	.850**
	Sig. (2-tailed)	.004	.001	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
M_TOTAL	Pearson Correlation	.804**	.780**	.860**	.850**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y TOTAL
Y.1	Pearson Correlation	1	.565**	.641**	.431*	.798**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.017	.000
	N	30	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	.565**	1	.702**	.574**	.852**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	.641**	.702**	1	.576**	.885**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.000
	N	30	30	30	30	30
Y.4	Pearson Correlation	.431*	.574**	.576**	1	.778**
	Sig. (2-tailed)	.017	.001	.001		.000
	N	30	30	30	30	30
Y_TOTAL	Pearson Correlation	.798**	.852**	.885**	.778**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

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



RELIABILITY

```

/VARIABLES=X1.1 X1.2 X1.3 X1.4
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.869	4

RELIABILITY

```

/VARIABLES=X2.1 X2.2 X2.3 X2.4 X2.5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.891	5

RELIABILITY

```

/VARIABLES=M.1 M.2 M.3 M.4
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.837	4

RELIABILITY

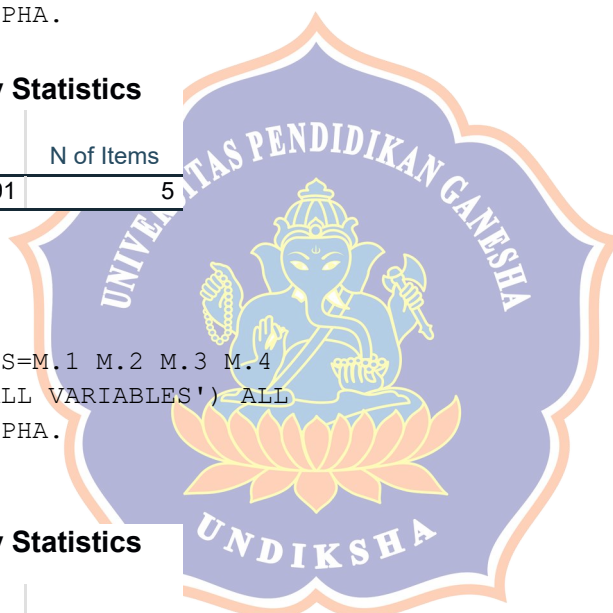
```

/VARIABLES=Y.1 Y.2 Y.3 Y.4
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.847	4



Outer Loadings

Matrix	Copy to Clipboard: Excel Format R Format			
	Citra Merek (X1)	Kepuasan Pelanggan (M)	Kualitas Pelayanan (X2)	Loyalitas Pelanggan (Y)
X1.4	0.906			
X1.3	0.815			
X1.2	0.813			
X1.1	0.746			
M.1		0.756		
M.2		0.828		
M.3		0.852		
M.4		0.827		
X2.1			0.778	
X2.2			0.816	
X2.3			0.823	
X2.4			0.810	
X2.5			0.800	
Y.1				0.840
Y.2				0.823
Y.3				0.849
Y.4				0.820



Construct Reliability and Validity

Matrix	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)	Copy to Clipboard: Excel Format R Format	
	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)		
Citra Merek (X1)	0.855	0.998	0.893	0.676		
Kepuasan Pelanggan (M)	0.835	0.852	0.889	0.667		
Kualitas Pelayanan (X2)	0.865	0.865	0.902	0.649		
Loyalitas Pelanggan (Y)	0.853	0.855	0.901	0.694		



Discriminant Validity

Fornell-Larcker Criteri...	Cross Loadings	Heterotrait-Monotrait R...	Heterotrait-Monotrait R...	Copy to Clipboard: Excel Format R Format	
	Citra Merek (X1)	Kepuasan Pelanggan (M)	Kualitas Pelayanan (X2)	Loyalitas Pelanggan (Y)	
Citra Merek (X1)	0.822				
Kepuasan Pelanggan (M)	0.183	0.817			
Kualitas Pelayanan (X2)	-0.017	0.612	0.806		
Loyalitas Pelanggan (Y)	0.112	0.534	0.423	0.833	

Model_Fit

Fit Summary			rms Theta		Copy to Clipboard:		Excel Format	R Format
	Saturated Model		Estimated Model					
SRMR	0.074		0.074					
d_ULS	0.848		0.848					
d_G	0.379		0.379					
Chi-Square	204.813		204.813					
NFI	0.768		0.768					

R Square

Matrix			R Square		R Square Adjusted		Copy to Clipboard:		Excel Format	R Format
			R Square		R Square Adjusted					
Kepuasan Pelanggan (M)			0.412		0.399					
Loyalitas Pelanggan (Y)			0.301		0.278					

**f Square**

 Matrix	 f Square		Copy to Clipboard:		Excel Format	R Format
	Citra Merek (X1)	Kepuasan Pelanggan (M)	Kualitas Pelayanan (X2)	Loyalitas Pelanggan (Y)		
Citra Merek (X1)		0.063		0.002		
Kepuasan Pelanggan (M)				0.155		
Kualitas Pelayanan (X2)		0.643		0.023		
Loyalitas Pelanggan (Y)						

Construct Crossvalidated Redundancy

Total	Case1	Case2	Case3	Case4	Case5	Case6	Case7	Copy to Clipboard:		Excel Format	R Format
			SSO		SSE		$Q^2 (= 1 - SSE/SSO)$				
Citra Merek (X1)			380.000		380.000						
Kepuasan Pelanggan (M)			380.000		283.194		0.255				
Kualitas Pelayanan (X2)			475.000		475.000						
Loyalitas Pelanggan (Y)			380.000		305.990		0.195				

Path Coefficients

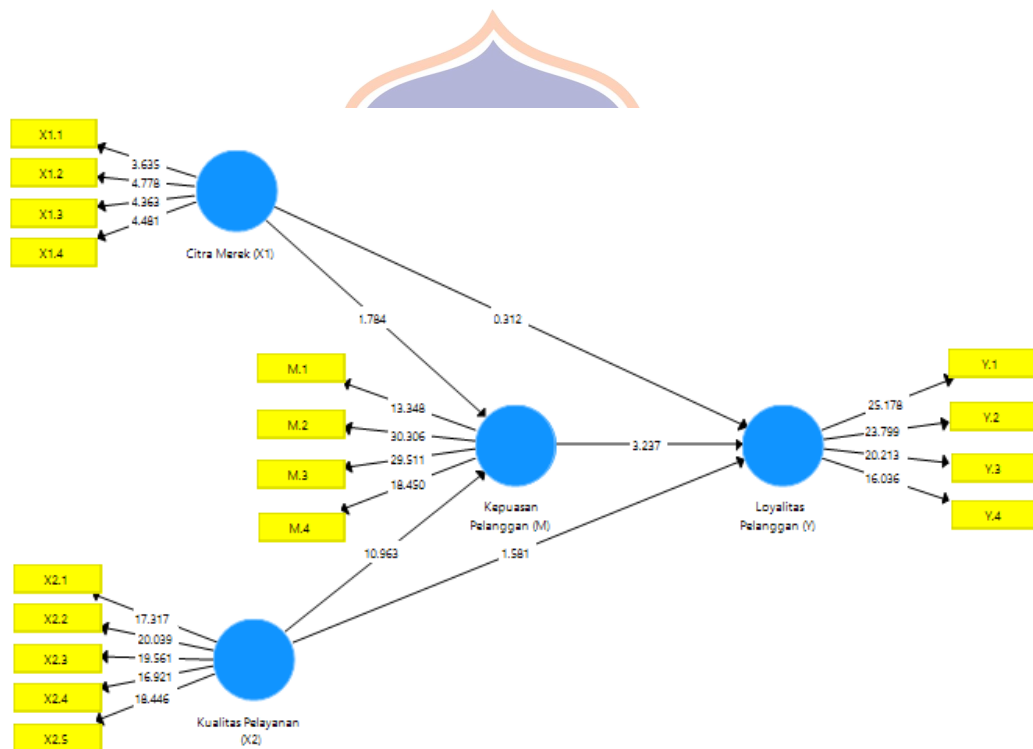
Mean, STDEV, T-Values, P-Val...	Confidence Intervals	Confidence Intervals Bias Co...	Samples	Copy to Clipboard:		Excel Format	R Format
			Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/...	P Values
Citra Merek (X1) -> Kepuasan Pelanggan (M)			0.193	0.192	0.108	1.784	0.074
Citra Merek (X1) -> Loyalitas Pelanggan (Y)			0.036	0.034	0.115	0.312	0.755
Kepuasan Pelanggan (M) -> Loyalitas Pelanggan (Y)			0.429	0.432	0.133	3.237	0.001
Kualitas Pelayanan (X2) -> Kepuasan Pelanggan (M)			0.615	0.616	0.056	10.963	0.000
Kualitas Pelayanan (X2) -> Loyalitas Pelanggan (Y)			0.161	0.162	0.102	1.581	0.114

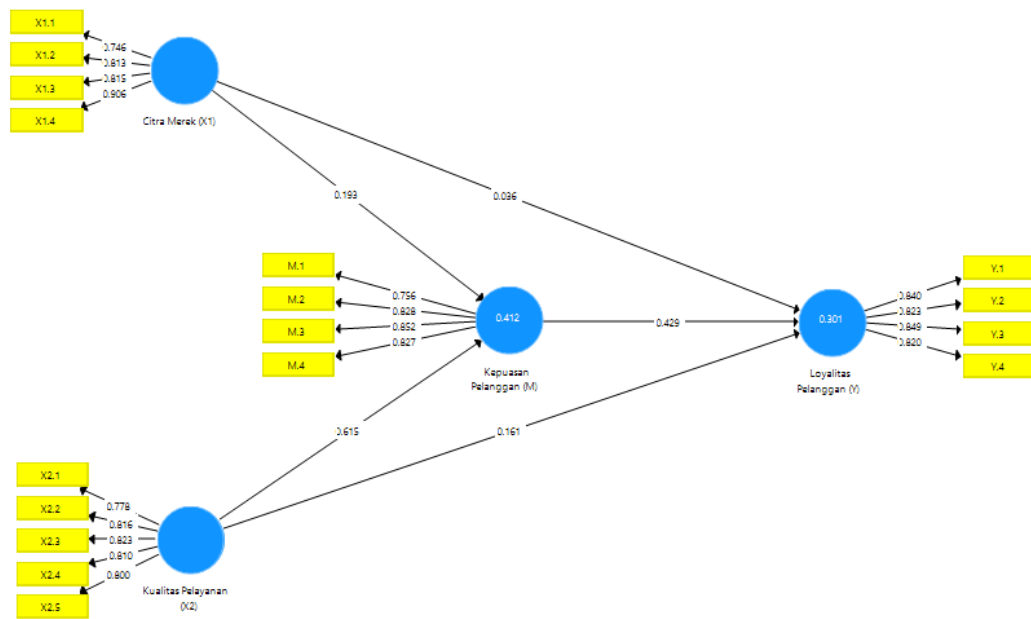
**Total Effects**

Mean, STDEV, T-Values, P-Val...	Confidence Intervals	Confidence Intervals Bias Co...	Samples	Copy to Clipboard:		Excel Format	R Format
			Original Sampl...	Sample Mean (...)	Standard Devia...	T Statistics (O/...	P Values
Citra Merek (X1) -> Kepuasan Pelanggan (M)			0.193	0.192	0.108	1.784	0.074
Citra Merek (X1) -> Loyalitas Pelanggan (Y)			0.119	0.116	0.127	0.932	0.351
Kepuasan Pelanggan (M) -> Loyalitas Pelanggan (Y)			0.429	0.432	0.133	3.237	0.001
Kualitas Pelayanan (X2) -> Kepuasan Pelanggan (M)			0.615	0.616	0.056	10.963	0.000
Kualitas Pelayanan (X2) -> Loyalitas Pelanggan (Y)			0.425	0.428	0.070	6.029	0.000

Total Indirect Effects

Mean, STDEV, T-Values, P-Val...	Confidence Intervals	Confidence Intervals Bias Co...	Samples	Copy to Clipboard:	Excel Format	R Format
	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	
Citra Merek (X1) -> Kepuasan Pelanggan (M)						
Citra Merek (X1) -> Loyalitas Pelanggan (Y)	0.083	0.082	0.054	1.537	0.124	
Kepuasan Pelanggan (M) -> Loyalitas Pelanggan (Y)						
Kualitas Pelayanan (X2) -> Kepuasan Pelanggan (M)						
Kualitas Pelayanan (X2) -> Loyalitas Pelanggan (Y)	0.264	0.267	0.088	3.011	0.003	





Lampiran 05. Rekap Responden

Pilot Test Sample

Resp	X _{1.1}	X _{1.2}	X _{1.3}	X _{1.4}	X _{2.1}	X _{2.2}	X _{2.3}	X _{2.4}	X _{2.5}	M ₁	M ₂	M ₃	M ₄	Y ₁	Y ₂	Y ₃	Y ₄
R1	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	3	4
R2	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4
R3	4	5	5	3	4	5	5	5	4	3	3	3	2	2	2	3	4
R4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4
R5	2	3	3	2	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4
R6	5	4	4	4	2	5	4	4	5	3	3	3	3	3	4	3	4
R7	4	5	5	5	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3
R8	4	5	4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	3
R9	4	4	5	4	4	5	3	5	5	5	4	2	2	3	3	3	2
R10	5	4	5	4	4	3	4	3	4	2	2	3	3	3	2	2	2
R11	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	3	3	2	3
R12	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	1	2	1	3
R13	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4
R14	2	3	3	3	5	5	5	5	5	3	4	5	4	3	4	4	4
R15	3	2	3	3	4	5	5	5	5	4	3	4	4	3	3	3	2
R16	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	2	3	2	2
R17	3	3	3	2	4	5	5	5	5	2	3	1	3	3	3	3	3
R18	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	3	3
R19	5	4	4	3	3	4	4	3	4	2	2	1	1	2	2	1	1
R20	4	5	3	3	4	5	5	5	5	3	4	3	4	1	3	2	1
R21	4	5	5	4	4	5	5	5	5	2	3	3	3	3	3	3	2
R22	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	3	1	2	3	3	3	4

Resp	X _{1.1}	X _{1.2}	X _{1.3}	X _{1.4}	X _{2.1}	X _{2.2}	X _{2.3}	X _{2.4}	X _{2.5}	M ₁	M ₂	M ₃	M ₄	Y ₁	Y ₂	Y ₃	Y ₄
R23	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4
R24	3	3	4	2	4	4	3	3	5	1	3	2	4	2	3	2	2
R25	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	1	3	2	3
R26	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4
R27	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	3	2
R28	4	4	5	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
R29	4	4	5	4	3	4	4	5	5	3	4	3	3	3	4	3	4
R30	3	3	3	3	4	3	4	5	3	4	2	5	4	2	5	4	4

Main Sample

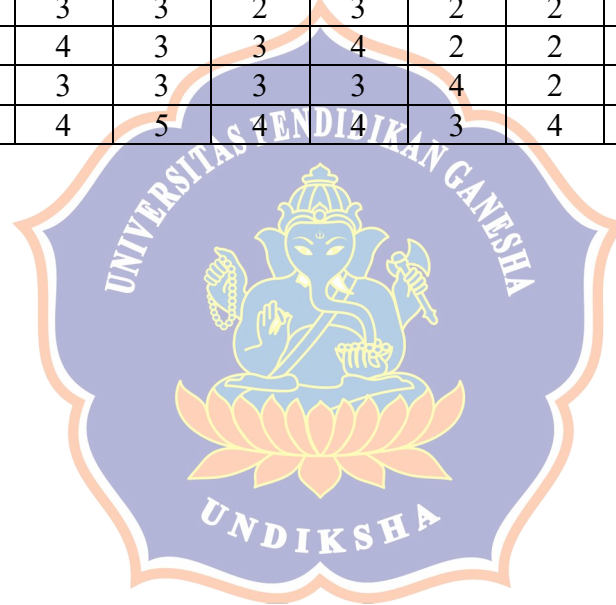
Resp	X _{1.1}	X _{1.2}	X _{1.3}	X _{1.4}	X _{2.1}	X _{2.2}	X _{2.3}	X _{2.4}	X _{2.5}	M ₁	M ₂	M ₃	M ₄	Y ₁	Y ₂	Y ₃	Y ₄
R1	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	3	4
R2	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4
R3	4	5	5	3	4	5	5	5	4	3	3	3	2	2	2	3	4
R4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4
R5	2	3	3	2	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4
R6	5	4	4	4	2	5	4	4	5	3	3	3	3	3	4	3	4
R7	4	5	5	5	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3
R8	4	5	4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	3
R9	4	4	5	4	4	5	3	5	5	5	4	2	2	3	3	3	2
R10	5	4	5	4	4	3	4	3	4	2	2	3	3	3	2	2	2
R11	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	3	3	2	3
R12	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	1	2	1	3
R13	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4

Resp	X _{1.1}	X _{1.2}	X _{1.3}	X _{1.4}	X _{2.1}	X _{2.2}	X _{2.3}	X _{2.4}	X _{2.5}	M ₁	M ₂	M ₃	M ₄	Y ₁	Y ₂	Y ₃	Y ₄
R14	2	3	3	3	5	5	5	5	5	3	4	5	4	3	4	4	4
R15	3	2	3	3	4	5	5	5	5	4	3	4	4	3	3	3	2
R16	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	2	3	2	2
R17	3	3	3	2	4	5	5	5	5	2	3	1	3	3	3	3	3
R18	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	3	3
R19	5	4	4	3	3	4	4	3	4	2	2	1	1	2	2	1	1
R20	4	5	3	3	4	5	5	5	5	3	4	3	4	1	3	2	1
R21	4	5	5	4	4	5	5	5	5	2	3	3	3	3	3	3	2
R22	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	3	1	2	3	3	3	4
R23	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4
R24	3	3	4	2	4	4	3	3	5	1	3	2	4	2	3	2	2
R25	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	1	3	2	3
R26	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4
R27	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	3	2
R28	4	4	5	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
R29	4	4	5	4	3	4	4	5	5	3	4	3	3	3	4	3	4
R30	3	3	3	3	4	3	4	5	3	4	2	5	4	2	5	4	4
R31	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	2	3	3	3	2
R32	4	5	4	5	2	3	4	4	3	3	1	3	2	1	3	1	4
R33	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	2	2	2	2
R34	3	3	2	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	3	3
R35	5	4	5	5	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
R36	3	3	3	4	5	5	5	5	5	2	5	3	3	4	4	3	4
R37	5	4	4	5	3	5	4	4	5	2	3	3	3	3	4	3	4
R38	2	2	2	2	2	4	4	4	5	3	2	2	3	2	3	2	2

Resp	X _{1.1}	X _{1.2}	X _{1.3}	X _{1.4}	X _{2.1}	X _{2.2}	X _{2.3}	X _{2.4}	X _{2.5}	M ₁	M ₂	M ₃	M ₄	Y ₁	Y ₂	Y ₃	Y ₄
R39	5	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
R40	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3
R41	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4
R42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	3	3	3
R43	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	1	1	2
R44	4	3	4	4	3	3	4	5	4	2	3	2	2	2	2	4	3
R45	3	4	3	3	5	5	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4
R46	5	4	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2
R47	4	3	3	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	4	3
R48	4	5	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	3	3
R49	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	2	4	3	3
R50	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
R51	3	3	4	3	2	3	3	2	4	2	1	2	3	3	3	3	2
R52	2	3	4	2	4	4	4	4	4	2	1	3	3	1	3	1	1
R53	2	4	3	3	5	4	5	5	5	2	3	4	3	3	4	3	3
R54	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	3	2	4	1
R55	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3
R56	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4
R57	3	3	3	4	2	2	3	3	4	1	2	1	1	1	2	1	1
R58	3	3	4	3	3	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
R59	5	5	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	1	3
R60	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
R61	3	3	4	4	2	4	4	4	5	3	2	3	3	3	3	2	3
R62	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4
R63	3	3	2	1	2	3	5	4	5	3	2	3	3	4	3	3	2

Resp	X _{1.1}	X _{1.2}	X _{1.3}	X _{1.4}	X _{2.1}	X _{2.2}	X _{2.3}	X _{2.4}	X _{2.5}	M ₁	M ₂	M ₃	M ₄	Y ₁	Y ₂	Y ₃	Y ₄
R64	4	4	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	5	3	4
R65	5	5	5	4	2	3	4	3	4	5	4	4	3	3	2	4	4
R66	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4
R67	4	5	5	4	3	3	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3
R68	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3
R69	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	4	5	4	3	3	4	3
R70	3	4	3	3	1	3	2	3	3	3	2	2	3	1	2	3	3
R71	5	5	5	5	2	5	3	4	5	3	2	3	3	1	1	4	3
R72	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	2	2	1	1
R73	3	2	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4
R74	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4
R75	3	2	1	2	3	4	4	4	5	3	4	4	4	1	2	1	2
R76	4	4	5	3	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	1	2	2
R77	5	5	5	4	2	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4
R78	3	3	3	3	4	5	5	5	5	3	5	4	3	5	5	5	5
R79	4	4	4	4	3	4	5	3	5	2	3	2	3	2	3	2	2
R80	3	3	4	2	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4
R81	5	5	4	5	4	4	4	4	4	2	2	3	2	3	2	3	2
R82	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3
R83	5	5	5	5	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2
R84	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	3	4	3	3	3	3	3
R85	3	3	3	3	5	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
R86	3	5	4	2	4	3	5	5	5	5	4	3	4	2	3	3	3
R87	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
R88	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5

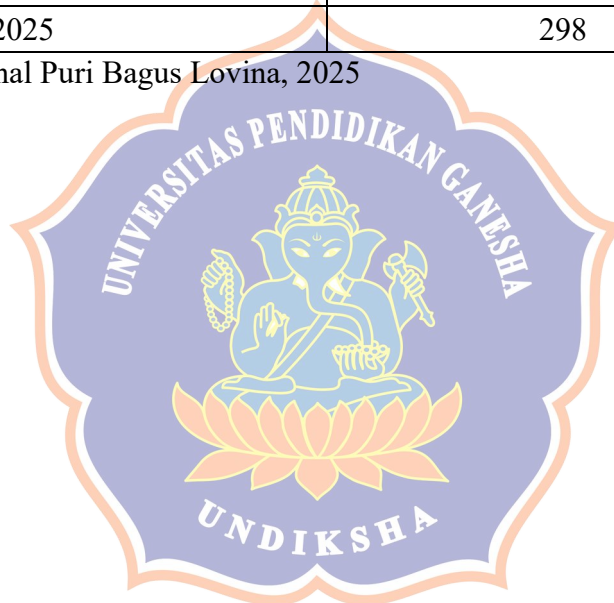
Resp	X _{1.1}	X _{1.2}	X _{1.3}	X _{1.4}	X _{2.1}	X _{2.2}	X _{2.3}	X _{2.4}	X _{2.5}	M ₁	M ₂	M ₃	M ₄	Y ₁	Y ₂	Y ₃	Y ₄
R89	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	3	3
R90	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
R91	4	5	5	5	4	5	3	2	5	4	3	4	5	3	4	3	3
R92	5	5	5	4	2	3	3	2	3	2	2	3	4	2	2	1	2
R93	3	4	4	3	3	4	3	3	4	2	2	2	2	4	3	4	3
R94	4	3	5	4	2	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	3	3
R95	4	5	3	5	3	4	5	4	4	3	4	3	4	2	2	3	3



Lampiran 06. Penjualan Kamar Periode Bulan Januari – Oktober 2025 Puri Bagus Lovina

No.	Bulan	Penjualan Kamar
1	Januari 2025	315
2	Februari 2025	227
3	Maret 2025	230
4	April 2025	404
5	Mei 2025	506
6	Juni 2025	483
7	Juli 2025	702
8	Agustus 2025	732
9	September 2025	425
10	Oktober 2025	298

Sumber: Data internal Puri Bagus Lovina, 2025



Lampiran 07. Dokumentasi Kegiatan



Lampiran 08. Ulasan Pelanggan pada Platform Digital Trip.com Puri Bagus Lovina

 Hemo umou  Kamar Deluxe dengan Pemandangan Laut  Menginap pada Februari 2026  Keluarga  3 ulasan	5,5 / 10 Diposting pada 26 Februari 2026 Hotel ini adalah resor tua, tetapi terlalu tua. Selain eksteriornya, kamar-kamarnya sangat berantakan, dan pelayanannya biasa-biasa saja. Selain eksterior: Fasilitas kamar tidak lengkap dan kualitasnya sangat dasar. Kasurnya seperti kasur papan kayu, dan ada suara derit yang cukup jelas saat Anda berbalik atau naik dan turun dari tempat tidur – sungguh luar biasa! Hanya ada selimut tipis di tempat tidur pada malam hari: saya secara khusus bertanya kepada resepsionis, dan mereka mengatakan memang seperti itu. Stop kontak tidak cukup: hanya dua di setiap sisi tempat tidur, dekat lampu tidur. Lampu mati begitu Anda mencolokkannya – pengaturan yang aneh. 2. Pelayanan: Saat tiba, staf membantu membawa barang bawaan ke kamar. Namun, selama perjalanan saya di Bali, saya memesan kamar untuk dua orang. Hanya di hotel ini, karena saya membawa anak, ada biaya tambahan sebesar 350.000 rupiah. Mereka hanya menyediakan sarapan untuk anak: tidak ada yang lain, bahkan handuk tambahan pun tidak. Makanan hotel biasa-biasa saja. Dari lima buah kelapa yang kami buka, empat rasanya asam, satu sangat fermentasi. Namun, staf restoran cukup perhatian. Sarapan biasa saja, tetapi mengenyangkan. Secara keseluruhan, saya tidak akan merekomendasikan tempat ini karena kamarnya terlalu tua dan pada dasarnya tidak terawat. Ada banyak nyamuk. Harga lokal murah: bahkan, beberapa netizen mengatakan mereka memesan vila dengan kamar seharga 159 yuan, yang juga berada di tepi laut. Teks asli Diterjemahkan oleh Google
 Guest User  Deluxe Room With Ocean View  Stayed in Oct 2025	7,5 / 10 Posted on Oct 14, 2025 The ocean view room was absolutely gorgeous and incredibly comfortable. The only downside was the sheer number of mosquitoes: there was no mosquito net, so you couldn't sleep at night. The blankets were just a single sheet of cloth. But the view was truly amazing! Original text Translated by Google
 Made linya  Kamar Deluxe dengan Pemandangan Laut  Menginap pada April 2024	8,0 / 10 Sangat bagus Diposting pada 10 Mei 2024 Anda bisa pergi ke laut dan menyaksikan lomba-lumba langsung di pantai hotel. Tetapi kebersihannya sangat buruk. Kami bertiga perempuan terkena ruam pada hari kedua. Teks asli Diterjemahkan oleh Google
 Pengguna Tamu  Kamar Deluxe dengan Pemandangan Taman  Menginap pada November 2025	6,5 / 10 Diposting pada 10 November 2025 Saya biasanya menginap di hotel bermerek saat bepergian, dan saya merasa pemandangan dan kebersihan hotel ini biasa saja! Sarapannya juga tidak istimewa: saya mencicipi buah melon, dan rasanya asam! Teks asli Diterjemahkan oleh Google
 Pengguna Tamu  Kamar Deluxe dengan Pemandangan Laut  Menginap pada Juni 2024	7,0 / 10 Diposting pada 20 Juni 2024 Hampir tidak ada keuntungan sama sekali kecuali Anda bisa melihat lumba-lumba dari dekat, tetapi di lokasi ini, tidak ada pilihan lain... Saya berbaring di tempat tidur dan memperhatikan empat cicak merayap di langit-langit. Teks asli Diterjemahkan oleh Google
 Pengguna Tamu  Kamar Deluxe dengan Pemandangan Taman  Menginap pada Juli 2025  Pasangan  4 ulasan	4,5 / 10 Diposting pada 25 Juli 2025 Seluruh hotel dan halamannya menawarkan pemandangan yang indah, sehingga sangat cocok untuk mengamati lumba-lumba. Namun, sarapannya agak terbatas, kotor, dan dipenuhi serangga. Kasurnya sudah tua, dan selimutnya sangat tipis, seperti seprai. Ada cicak kecil di kamar, tetapi tidak terlalu mengganggu karena tidak menggigit. AC bocor, dan kulkas berisik di tengah malam, jadi saya harus mencabutnya. Kamar agak lembap. Teks asli Diterjemahkan oleh Google
 Qing hixian  Kamar Deluxe dengan Pemandangan Laut  Menginap pada Oktober 2024	2,7 / 10 Diposting pada 6 Oktober 2024 Tidak bersih. Pelayanan tidak sesuai standar. Saya tidak bisa berbahasa Inggris. Saya tidak akan menginap di sini lagi. Teks asli Diterjemahkan oleh Google
 Pengguna Tamu  Superior dengan Pemandangan Taman  Menginap pada April 2024	6,5 / 10 Diposting pada 18 Mei 2024 Setiap kamar adalah vila keluarga tunggal, dekat dengan pantai untuk berburu lumba-lumba. Namun, ada banyak nyamuk di malam hari, dan fasilitas mandinya relatif tua. Ada banyak nyamuk di area sarapan. Teks asli Diterjemahkan oleh Google

Sumber: Trip.com (2026)

Lampiran 09. Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
PROGRAM PASCASARJANA

Jalan Udayana No. 11 Singaraja, Bali 81116 Telepon. 081999446444 Laman www.pasca.undiksha.ac.id

Nomor : 6252/UN48.14.1/PT.02.05/2025
 Lamp : -
 Perihal : Mohon Izin Pengambilan Data

Yth. Direktur PURI BAGUS LOVINA
 di tempat

Dengan hormat, dalam rangka pengumpulan data untuk Penelitian Tesis mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha, bersama ini kami mohon kesedian Bapak/Ibu untuk dapat menerima dan mengijinkan mahasiswa kami dengan identitas:

Nama : I GUSTI BAGUS SUDARSANA
 NIM : 2429131033
 Program studi : Ilmu Manajemen (S2)
 Judul Penelitian : PERAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMEDIASI PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI PURI BAGUS LOVINA

untuk mendapatkan data/informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa dalam melakukan penelitian.
 Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Singaraja, 10 Desember 2025

a.n Direktur,
 Wakil Direktur I,



Ida Bagus Putu Amyana
 NIP. 195812311986011005

Tembusan :
 1. Kepala Subbagian Program Pascasarjana
 2. Mahasiswa yang bersangkutan



**Balai Besar
 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 tertanda ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BsrE
- Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan *qr code* yang telah tersedia