

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, analisis data, pengujian hipotesis serta rumusan masalah dan tujuan penelitian serta hasil analisis yang telah dilakukan dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh parsial secara signifikan Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Tamu .
2. Adapun tingkat pengaruh antar variabel dengan metode analisa uji f yaitu menunjukkan nilai f sebesar 7,405 dan dengan tingkat signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Harga secara bersama berpengaruh terhadap Kepuasan Tamu.
3. Hasil uji hipotesis dapat didapat dengan menggunakan hasil analisa regresi dengan hipotesis H_{a1} yakni diduga terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu dapat dinyatakan **Hipotesis H_{a1} diterima**, hipotesis H_{a2} yakni diduga terdapat pengaruh Harga terhadap Kepuasan Tamu dapat dinyatakan **Hipotesis H_{a2} diterima**, hipotesis H_{a3} yakni diduga terdapat pengaruh secara simultan Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Tamu dapat dinyatakan **Hipotesis H_{a3} diterima**,

Berdasarkan hasil analisis statistik inferensial dengan analisis regresi linier berganda, terdapat pengaruh secara simultan signifikan antara kedua

variabel X terhadap Kepuasan Tamu tamu (Y) dengan nilai kontribusi 13,20% dan sisanya sebesar 86,80% dipengaruhi oleh faktor lainnya seperti promosi, fasilitas, dan lokasi.

B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian, analisis data, serta pengujian hipotesis yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat peneliti dapat memberikan saran untuk Hotel Eastparc Yogyakarta pada beberapa hal sebagai berikut :

1. Bagi Hotel Eastparc Yogyakarta agar tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang dijalankan. Juga memperhatikan harga dengan hotel lain dan harapan tamu.
2. Bagi peneliti lain yang menggunakan tempat maupun variabel yang sama agar dapat menggunakan variabel yang berbeda atau menambah variabel penelitian. Sehingga semua faktor yang berpengaruh terhadap Kepuasan Tamu dapat diketahui semuanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, D. D. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Inna Parapat. *Universitas Sumatera Utara* : Medan
- Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Basuki, A. T. (2016). *Analisis Regresi Dalam Penelitian Ekonomi & Bisnis: Dilengkapi Aplikasi Spss & Eviews*. Jakarta: Rajawali Pers.
- David, H., & Lego, Y. (2016). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Citra Terhadap Kepuasan Pelanggan Garuda Indonesia Di Jakarta. *Conference On Management And Behavioral Studies*, 723–732.
- Ghozali, I. (2014). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spss*. Semarang: Undip.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Prinsip - Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th Ed.)*. New Jearsey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa (3rd Ed.)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mauludin, H. (2013). *Marketing Research: Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan Organisasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Muhadi, D., & Djamudin. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Dan Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Hotel Grand Cempaka). *Jurnal Manajemen*. IV(4). 1-14
- Primadiawan, Igantius Angga Prasetya. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Po Eka. *Universitas Sanata Dharma* : Yogyakarta
- Rofiq, A., & Hufrom, M. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Di Powernoise Store. *E-Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen*, 152–167.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Caps.

- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality And Satisfaction (4th Ed.)*. Yogyakarta: Andi.
- Walker, D. (2011). *Mendahulukan Kepuasan Pelanggan*. Tangerang: Binarupa Aksara.
- Widyarto, D., Hidayat, W., & Dewi, R. S. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Study Pada Hotel Pandanaran Semarang. *Diponegoro Journal Of Social and Politic*, 1-16.
- Yandrianis, & Suyanto, A. (2015). Pengaruh Service Quality Dan Price Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Low Cost Carrier Di Indonesia. *E-Proceeding Of Management Vol..2(3)*, 2939– 2946

LAMPIRAN



YAYASAN PENDIDIKAN KARYA SEJAHTERA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

Jl. Laksda Adisucipto Km.6 (Tempel, Caturtunggal, Depok, Sleman) Yogyakarta 55281
Telp / fax : (0274) 485115 - 489514 Website : www.ampta.ac.id Email : info@ampta.ac.id, ampta@yahoo.co.id

Nomor : 0827 /Q.AMPTA/I/2020
Hal : Permohonan Penelitian

Yogyakarta, 21 Januari 2020

Kepada Yth
Bapak Riza M Hamdi
HRM Hotel Eastparc Yogyakarta
Jl. Laksda Adisucipto KM. 6,5 Jalan Kapas No. 1,
Ngentak , Caturtunggal,Kec. Depok,
Kabupaten Sleman
Yogyakarta

Dengan Hormat,

Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan Penelitian di Food And Beverage Department Hotel Eastparc Yogyakarta, selama 04 minggu terhitung mulai tanggal 22 Januari 2020 sampai dengan tanggal 22 Februari 2020, bagi mahasiswa/i kami dari Jurusan D IV Pengelolaan Perhotelan :

Nama Mahasiswa : Indra Prasetya
No Mahasiswa : 317200339
Semester : VIII (Delapan)

Besar harapan bila mahasiswa kami mendapatkan izin untuk melaksanakan penelitian sehingga dapat menyusun Laporan Penelitian yang berjudul :
"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL EASTPARC YOGYAKARTA". Proposal Penelitian akan diikutsertakan oleh mahasiswa yang bersangkutan.

Atas bantuannya kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami
Ketua



Drs. Prihatno, M.M.

Tembusan:
-File



**STP AMPTA YOGYAKARTA
JURUSAN PENGELOLAAN HOTEL**

Jln. Adisucipto Km.6 Yogyakarta
Jalan Tempel Catur Tunggal, Depok, Sleman. Kode Pos 55281

SURAT PERMOHONAN PENGISIAN KUESIONER

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Indra Prasetya
NIM : 317200339
Prodi : Pengelolaan Hotel

Saat ini sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Eastparc Yogyakarta”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana D4 Program Studi Pengelolaan Hotel di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA.

Berkaitan dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/Saudari untuk menjawab semua pertanyaan yang ada secara jujur dan terbuka demi membantu penelitian ini. Adapun jawaban yang Bapak/Ibu, Saudara/Saudari berikan tidak akan berpengaruh pada diri Bapak/Ibu, Saudara/Saudari karena penelitian ini dilakukan semata – mata untuk pengembangan ilmu pengetahuan.

Atas segala bantuan dan partisipasi yang Bapak/Ibu, Saudara/Saudari berikan, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Indra Prasetya

KUESIONER

Identitas responden:

Jenis kelamin : () Pria () Wanita
Umur : () < 20 tahun () 21-34 tahun
 () > 35 tahun
Pekerjaan : () pelajar/mahasiswa () pegawai negeri
 () pegawai swasta () lainnya
Status : () sudah menikah () belum menikah

Cara pengisian:

Berilah tanda V untuk setiap pertanyaan ini sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.

Ket: SS (Sangat Setuju) S (Setuju) RG (Ragu-Ragu) TS (Tidak Setuju) STS (Sangat Tidak Setuju)

No.	Pertanyaan	SS	S	RG	TS	STS
Variabel Kualitas Pelayanan (X1)						
1.	Staff Hotel Eastparc Yogyakarta berpenampilan rapi					
2.	Staff Hotel Eastparc Yogyakarta selalu siap untuk melayani tamu setiap waktu					
3.	Staff Hotel Eastparc Yogyakarta memberikan pelayanan yang ramah dan cepat					
4.	Staff Hotel Eastparc Yogyakarta memiliki keahlian dan kompetensi sesuai tugas mereka					
5.	Staff Hotel Eastparc Yogyakarta menanggapi permintaan dan keluhan saya					
Variabel Harga (X2)						
1.	Harga kamar Hotel Eastparc Yogyakarta dapat terjangkau oleh saya					
2.	Harga yang ditawarkan Hotel Eastparc Yogyakarta sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan					
3.	Hotel Eastparc Yogyakarta memiliki perbandingan harga yang mampu					

	bersaing dengan Hotel bintang 4 lainnya					
Variabel Kepuasan Tamu (Y)						
1.	Hotel Eastparc Yogyakarta sesuai harapan saya					
2.	Saya akan menginap kembali di Hotel Eastparc Yogyakarta					
3.	Saya akan merekomendasikan Hotel Eastparc Yogyakarta kepada keluarga dan teman					

TABULASI DATA

NO	KUALITAS PELAYANAN					JML	HARGA			JML	KEPUASAN TAMU			JML
	1	2	3	4	5		1	2	3		1	2	3	
1	3	4	4	4	4	19	4	4	4	12	5	5	4	14
2	4	4	4	4	4	20	4	5	5	14	5	5	5	15
3	5	5	5	5	5	25	4	5	4	13	4	4	4	12
4	4	4	5	5	5	23	5	4	5	14	4	4	4	12
5	5	5	5	4	5	24	4	4	4	12	5	5	5	15
6	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	5	4	4	13
7	4	4	5	5	4	22	5	4	4	13	4	5	5	14
8	5	4	4	5	5	23	5	5	5	15	4	4	4	12
9	5	5	4	4	5	23	5	5	5	15	4	4	4	12
10	4	5	5	5	4	23	4	5	5	14	3	4	5	12
11	4	4	4	5	5	22	5	5	4	14	4	4	4	12
12	4	4	4	5	5	22	5	5	3	13	4	4	4	12
13	4	4	4	5	4	21	5	4	5	14	4	5	4	13
14	5	4	4	4	4	21	5	5	3	13	4	4	4	12
15	4	4	3	4	5	20	4	4	5	13	5	4	4	13
16	4	4	4	5	5	22	5	5	4	14	5	4	5	14
17	5	5	5	5	4	24	5	4	4	13	4	4	5	13
18	4	4	5	4	5	22	5	5	5	15	5	5	5	15
19	4	4	4	5	4	21	4	4	4	12	3	4	5	12
20	4	5	5	4	5	23	4	4	4	12	5	5	4	14
21	4	4	4	5	4	21	4	5	5	14	5	5	4	14
22	4	5	5	4	4	22	4	5	5	14	5	5	5	15
23	4	5	5	4	4	22	5	5	5	15	5	4	4	13
24	4	5	5	4	4	22	5	5	5	15	4	5	5	14
25	5	5	4	5	5	24	5	5	3	13	5	5	4	14
26	4	4	3	4	5	20	5	5	5	15	5	4	4	13
27	3	4	4	4	4	19	5	5	5	15	4	5	5	14
28	4	4	4	4	5	21	5	5	5	15	5	5	5	15
29	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	5	5	4	14
30	4	4	3	3	5	19	5	5	5	15	5	5	5	15
31	4	4	3	3	4	18	4	4	4	12	5	5	5	15
32	4	4	4	5	4	21	4	4	4	12	4	4	4	12
33	4	4	4	4	4	20	4	5	5	14	4	4	4	12
34	4	4	4	3	4	19	5	5	5	15	4	4	5	13
35	5	4	5	4	4	22	5	5	4	14	5	4	4	13
36	5	4	4	4	5	22	5	5	4	14	4	4	5	13
37	4	5	5	5	5	24	5	4	5	14	4	5	4	13
38	5	4	4	4	4	21	5	5	5	15	4	4	4	12
39	4	4	4	3	4	19	5	5	5	15	4	4	4	12
40	4	4	4	4	4	20	5	4	4	13	4	4	4	12
41	5	5	4	5	4	23	5	5	5	15	4	5	5	14

42	4	4	4	4	5	21	5	5	5	15	5	5	5	15
43	5	5	5	4	4	23	4	4	5	13	4	4	4	12
44	4	4	5	4	4	21	5	5	5	15	4	4	3	11
45	3	4	4	4	4	19	4	4	4	12	3	3	4	10
46	4	4	5	4	4	21	5	5	5	15	3	4	5	12
47	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	3	3	3	9
48	4	5	5	4	4	22	5	5	4	14	4	4	5	13
49	4	4	4	5	4	21	5	5	5	15	4	4	5	13
50	5	4	5	4	4	22	5	5	4	14	4	5	5	14
51	4	4	4	5	5	22	5	4	4	13	4	4	4	12
52	4	4	4	4	5	21	5	5	4	14	4	4	4	12
53	5	5	4	4	4	22	5	4	5	14	5	5	5	15
54	5	5	4	4	4	22	4	5	4	13	4	5	5	14
55	5	5	5	5	5	25	4	4	4	12	5	5	4	14
56	4	4	4	4	5	21	4	4	4	12	4	4	4	12
57	5	4	4	4	4	21	5	5	5	15	4	5	5	14
58	4	5	4	4	4	21	5	4	4	13	4	4	5	13
59	4	5	4	4	4	21	5	5	5	15	5	4	4	13
60	4	4	4	4	3	19	4	4	3	11	3	4	4	11
61	4	5	5	5	4	23	4	4	4	12	5	4	4	13
62	4	5	5	4	4	22	4	4	4	12	5	4	5	14
63	5	4	4	5	5	23	5	4	3	12	4	4	5	13
64	5	4	5	4	4	22	5	5	5	15	5	5	5	15
65	4	5	5	5	5	24	5	5	5	15	4	5	5	14
66	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	4	4	5	13
67	5	4	5	4	4	22	5	5	5	15	5	5	5	15
68	5	5	5	5	5	25	5	4	4	13	4	5	4	13
69	5	4	4	4	4	21	5	4	4	13	4	4	5	13
70	5	5	4	5	5	24	4	4	4	12	5	5	4	14
71	4	4	4	4	5	21	4	5	4	13	4	4	5	13
72	5	4	4	4	5	22	5	5	4	14	5	5	4	14
73	4	4	5	5	5	23	5	5	4	14	5	5	4	14
74	5	4	5	4	4	22	5	5	5	15	5	5	4	14
75	4	5	4	5	5	23	4	4	5	13	5	4	5	14
76	4	5	4	5	5	23	4	5	5	14	5	5	5	15
77	5	4	5	4	4	22	5	5	5	15	5	5	5	15
78	5	5	5	5	5	25	5	4	4	13	5	5	4	14
79	4	4	4	5	5	22	4	4	4	12	5	4	4	13
80	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	4	5	5	14
81	4	4	4	5	5	22	5	4	4	13	4	3	3	10
82	4	4	4	4	4	20	4	5	5	14	4	4	5	13
83	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	12
84	5	4	4	4	4	21	5	4	5	14	4	4	3	11
85	5	4	4	5	5	23	5	4	5	14	4	5	4	13
86	4	5	4	4	4	21	4	4	4	12	4	4	4	12

87	4	5	4	5	4	22	4	5	5	14	5	5	5	15
88	4	4	4	4	4	20	4	5	5	14	4	4	4	12
89	4	4	4	4	4	20	5	4	4	13	4	4	3	11
90	4	4	4	4	4	20	5	5	5	15	4	4	4	12
91	4	4	5	4	4	21	5	4	4	13	3	3	4	10
92	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	15
93	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	5	5	4	14
94	4	4	4	4	4	20	4	4	5	13	4	5	4	13
95	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	3	3	3	9
96	4	4	4	4	4	20	4	5	5	14	4	5	4	13
97	5	4	4	5	5	23	4	4	4	12	5	5	4	14
98	5	4	4	5	4	22	5	5	4	14	5	5	4	14
99	4	4	4	4	4	20	5	5	4	14	4	4	5	13
100	4	5	5	5	4	23	5	5	4	14	5	5	5	15

Validitas X1

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Kualitas Pelayanan
X1.1	Pearson Correlation	1	.200	.120	.393*	.381*	.657**
	Sig. (2-tailed)		.290	.526	.032	.038	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.200	1	.484**	.508**	.323	.752**
	Sig. (2-tailed)	.290		.007	.004	.081	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.120	.484**	1	.000	.000	.490**
	Sig. (2-tailed)	.526	.007		1.000	1.000	.006
	N	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.393*	.508**	.000	1	.585**	.742**
	Sig. (2-tailed)	.032	.004	1.000		.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.381*	.323	.000	.585**	1	.671**
	Sig. (2-tailed)	.038	.081	1.000	.001		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.657**	.752**	.490**	.742**	.671**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.006	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

Validitas X2

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	Harga
X2.1	Pearson Correlation	1	.675**	.175	.744**
	Sig. (2-tailed)		.000	.355	.000
	N	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.675**	1	.555**	.920**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000
	N	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.175	.555**	1	.744**
	Sig. (2-tailed)	.355	.001		.000
	N	30	30	30	30
Harga	Pearson Correlation	.744**	.920**	.744**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

Validitas X3

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Kepuasan Tamu
Y.1	Pearson Correlation	1	.726**	.313	.851**
	Sig. (2-tailed)		.000	.092	.000
	N	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	.726**	1	.370*	.874**
	Sig. (2-tailed)	.000		.044	.000
	N	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	.313	.370*	1	.686**
	Sig. (2-tailed)	.092	.044		.000
	N	30	30	30	30
Kepuasan Tamu	Pearson Correlation	.851**	.874**	.686**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

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

Reliabilitas X1

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.675	5

Reliabilitas X2

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.719	3

Reliabilitas Y

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.730	3

Analisis Regresi Linier

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Tamu	13.10	1.374	100
Kualitas Pelayanan	21.66	1.628	100
Harga	13.60	1.146	100

Correlations

		Kepuasan Tamu	Kualitas Pelayanan	Harga
Pearson Correlation	Kepuasan Tamu	1.000	.264	.269
	Kualitas Pelayanan	.264	1.000	.073
	Harga	.269	.073	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Tamu	.	.004	.003
	Kualitas Pelayanan	.004	.	.237
	Harga	.003	.237	.
N	Kepuasan Tamu	100	100	100
	Kualitas Pelayanan	100	100	100
	Harga	100	100	100

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Harga, Kualitas Pelayanan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Tamu

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.364 ^a	.132	.115	1.293	1.360

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

b. Dependent Variable: Kepuasan Tamu

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	24.768	2	12.384	7.405	.001 ^b
	Residual	162.232	97	1.672		
	Total	187.000	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Tamu

b. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.510	2.242		2.012	.047		
	Kualitas Pelayanan	.207	.080	.245	2.588	.011	.995	1.005
	Harga	.302	.114	.252	2.653	.009	.995	1.005

a. Dependent Variable: Kepuasan Tamu

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Kualitas Pelayanan	Harga
1	1	2.992	1.000	.00	.00	.00
	2	.006	22.585	.00	.41	.66
	3	.002	36.873	.99	.59	.34

a. Dependent Variable: Kepuasan Tamu

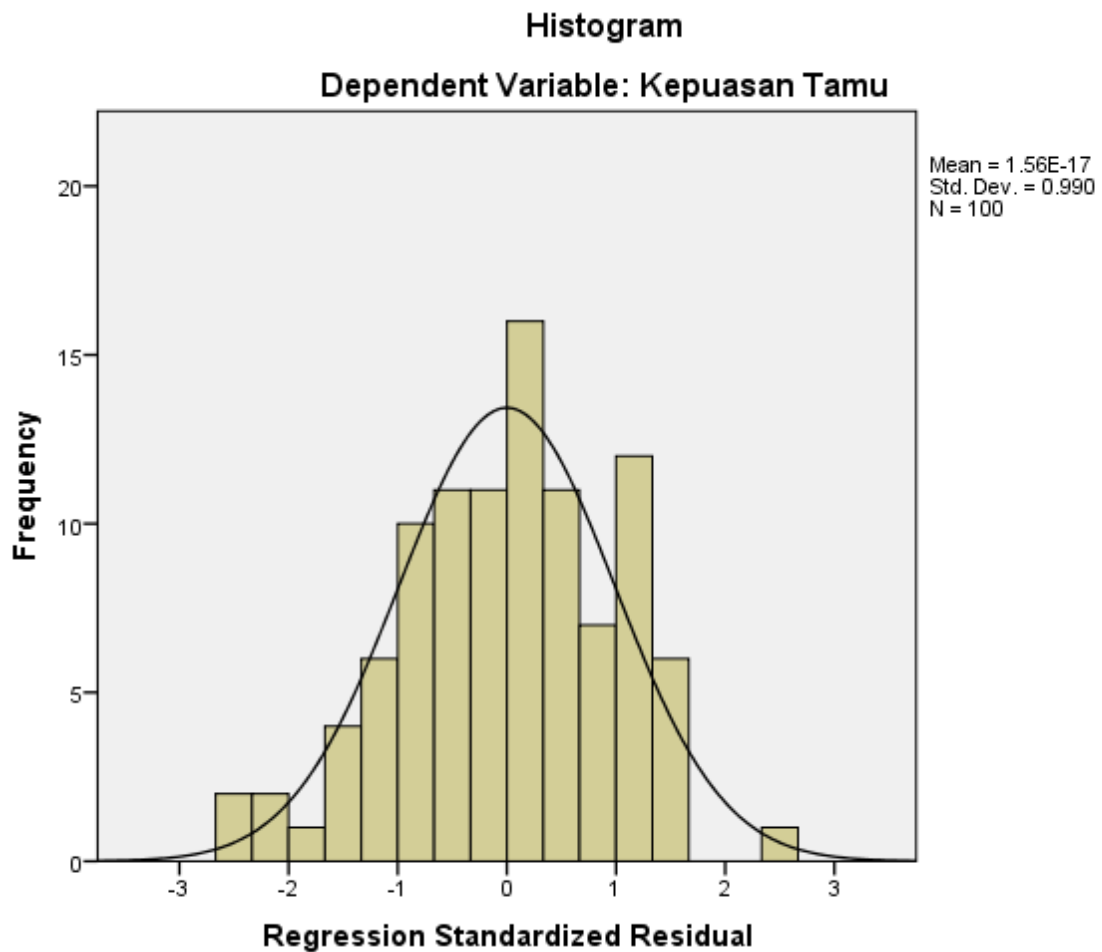
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	11.76	14.21	13.10	.500	100
Std. Predicted Value	-2.670	2.228	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.139	.375	.216	.060	100
Adjusted Predicted Value	11.60	14.30	13.10	.507	100
Residual	-3.273	3.141	.000	1.280	100
Std. Residual	-2.531	2.429	.000	.990	100

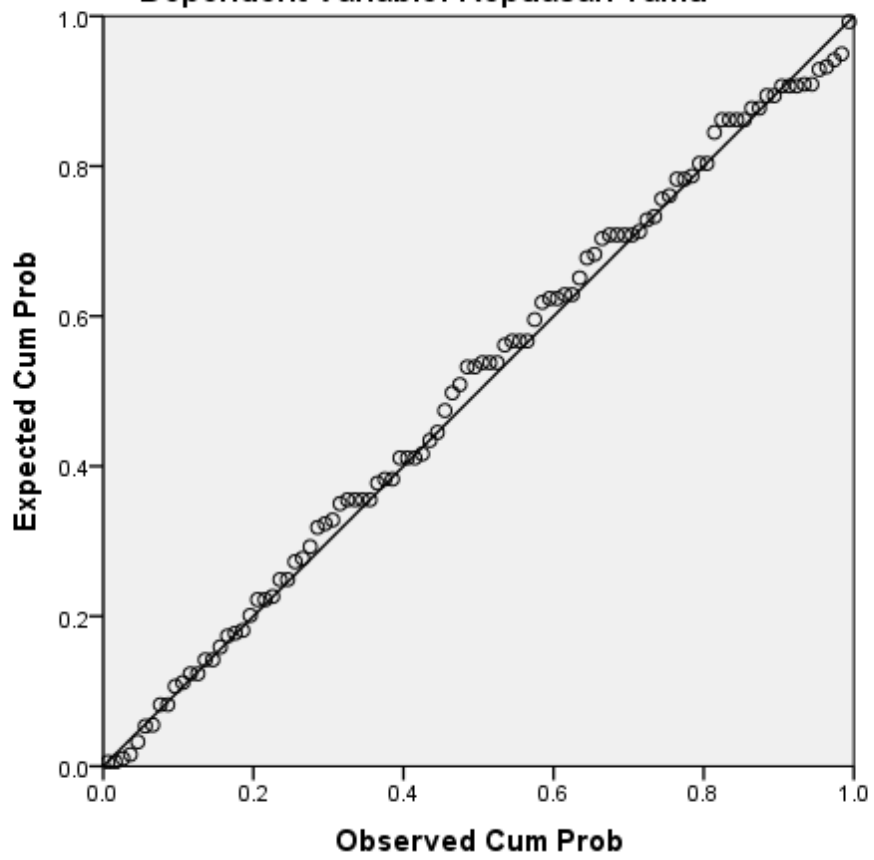
Stud. Residual	-2.581	2.527	.001	1.007	100
Deleted Residual	-3.404	3.401	.002	1.324	100
Stud. Deleted Residual	-2.661	2.601	-.001	1.017	100
Mahal. Distance	.156	7.318	1.980	1.670	100
Cook's Distance	.000	.176	.012	.023	100
Centered Leverage Value	.002	.074	.020	.017	100

a. Dependent Variable: Kepuasan Tamu

Charts

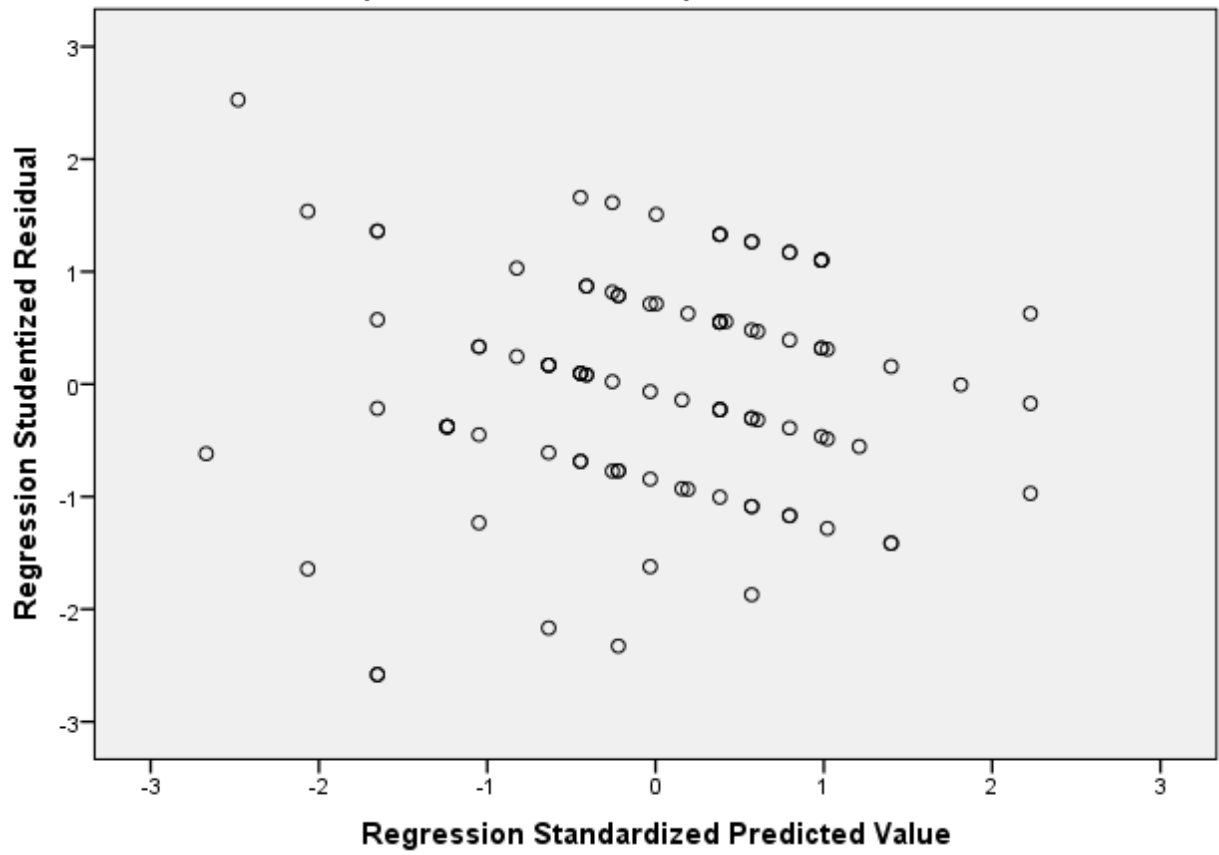


Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: Kepuasan Tamu



Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan Tamu



Normalitas One Simple K-S

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.28011826
Most Extreme Differences	Absolute	.053
	Positive	.039
	Negative	-.053
Test Statistic		.053
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.