

Lampiran 1

KUESIONER

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/i

Di-

Tempat

Assalamualaikum wr.wb

Dalam rangka penyelesaian studi pada program studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Madura, yang saat ini menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Switching Intention Sebagai Variabel Intervening di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan.”

Sehubungan dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini. Data yang terkumpul nantinya akan di analisis dan disajikan secara keseluruhan dan kerahasiaan data yang Bapak/Ibu/Saudara/i sampaikan akan dijaga kerahasiannya.

Atas kesediaannya dalam meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini kami ucapkan terimakasih

Wassalamualaikum wr.wb

Penulis

Siti Khotijah
20160703030155

Petunjuk Pengisian Kuisisioner

Berilah tanda Checklist (√) dari pilihan jawaban yang terdapat pada kolom jawaban yang tersedia dari setiap pertanyaan. Pilihlah jawaban yang paling mendekati dengan situasi yang anada alami saat ini.

- SS : Sangat Setuju dengan skor 5
S : Setuju dengan skor 4
N : Netral dengan skor 3
TS : Tidak Setuju dengan skor 2
STS : Sangat Tidak Setuju dengan skor 1

Identitas Responden

1. Nama :
2. Alamat :
3. Jenis Kelamin :
4. Umur :
5. Ferkuensi penginapan: :
 - a. < 1 kali
 - b. <1-3 kali
 - c. 4-5 kali
 - d. 10 kali

DAFTAR KUESIONER

Kualitas Layanan

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya mearsakan pelayanan di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan sesuai dengan standart pelayanan					
2	Pelayanan yang di berikan cepat dan tepat					
3	Saya merasa aman menginap di Hotel Syariah Cahaya Berlian					
4	Penyedia jasa secara pribadi memberikan perhatian dan akrab dengan saya					
5	Fasilitas dan pelayanan yang di berikan, saya merasakan sudah sesuai dengan harapan saya					

Switching intention

6	Saya berharap tidak akan pindah ke penyedia jasa lainnya					
7	Saya berkenginan tidak pindah ke penyedia jasa lainnya					
8	Saya berencana akan selalu menginap kembali di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan					

Kepuasan Konsumen

9	Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan memberikan kesempatan bagi para pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat, dan					
---	--	--	--	--	--	--

	keluhan saya					
10	Saya merasa puasa menggunakan jasa yang di sediakan Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan					
11	Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan menghubungi saya kembali jika sudah lama tak berkunjung					
12	Pihak Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan menanyakan secara langsung mengenai kepuasan pelanggan					

Lampiran 2

Karakteristik Responden

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
laki-laki	76	81.7	81.7	81.7
Valid Perempu dan	17	18.3	18.3	100.0
Total	93	100.0	100.0	

Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
20-29	18	19.4	19.4	19.4
30-39	29	31.2	31.2	50.5
40-49	29	31.2	31.2	81.7
Valid 50-59	16	17.2	17.2	98.9
60-69	1	1.1	1.1	100.0
Total	93	100.0	100.0	

Alamat pengunjung

	Freque ncy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Dalam Madura	17	18.3	18.3	18.3
Valid Luar Madura	76	81.7	81.7	100.0
Total	93	100.0	100.0	

Tabel 4.3

Frekuensi Kunjungan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 Kali	69	74.2	74.2	74.2
2-3 Kali	23	24.7	24.7	98.9
Valid 4-5 Kali	1	1.1	1.1	100.0
Total	93	100.0	100.0	

Lampiran 3

Analisis Statistik Deskriptif

		Statistics					Kualitaslayana
		X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	n
N	Valid	93	93	93	93	93	93
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		4.04	3.97	4.16	3.92	4.04	20.14
Std. Error of Mean		.051	.054	.060	.062	.059	.214
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	20.00
Mode		4	4	4	4	4	20
Std. Deviation		.487	.520	.577	.594	.569	2.067
Variance		.237	.271	.332	.353	.324	4.274
Range		2	2	2	2	2	10
Minimum		3	3	3	3	3	15
Maximum		5	5	5	5	5	25
Sum		376	369	387	365	376	1873

		Statistics				kepuasanKonsum
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	en
N	Valid	93	93	93	93	93
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.43	4.39	4.08	4.47	17.37
Std. Error of Mean		.069	.065	.065	.062	.204
Median		5.00	4.00	4.00	5.00	18.00
Mode		5	4 ^a	4	5	16
Std. Deviation		.666	.626	.630	.601	1.966
Variance		.443	.392	.396	.361	3.865
Range		2	2	2	2	8

Minimum	3	3	3	3	12
Maximum	5	5	5	5	20
Sum	412	408	379	416	1615

Statistics

		Z.1	Z.2	Z.3	switching intention
N	Valid	93	93	93	93
	Missing	0	0	0	0
Mean		4.01	4.08	4.26	12.34
Std. Error of Mean		.077	.063	.065	.175
Median		4.00	4.00	4.00	12.00
Mode		4	4	4	12
Std. Deviation		.744	.612	.624	1.691
Variance		.554	.375	.389	2.859
Range		2	2	2	6
Minimum		3	3	3	9
Maximum		5	5	5	15
Sum		373	379	396	1148

Lampiran 4

Hasil Uji Validitas Data

Item	Koefisien korelasi	Kritik r_{xy}	Validitas
Kualitas Layanan (X)			
X.1	0,600	0, 2017	Valid
X.2	0,567	0, 2017	Valid
X.3	0,527	0, 2017	Valid

X.4	0,506	0, 2017	Valid
X5	0,648	0,2017	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)			
Y.1	0,502	0, 2017	Valid
Y.2	0,498	0, 2017	Valid
Y.3	0,510	0, 2017	Valid
Y.4	0,478	0, 2017	Valid
Switching Intention (Z)			
Z1	0,508	0, 2017	Valid
Z2	0,547	0, 2017	Valid
Z3	0,542	0, 2017	Valid

Lampiran 5

Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.856	12

Lampiran 6

Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Predicted Value
N		93
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	17.3655914
	Std. Deviation	.96456183
	Absolute	.100
Most Extreme Differences	Positive	.097
	Negative	-.100
Kolmogorov-Smirnov Z		.960
Asymp. Sig. (2-tailed)		.315

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Output SPSS 20

2. Uji Autokorelasi

Runs Test

	Unstandardized Residual
Test Value ^a	.24314
Cases < Test Value	46
Cases >= Test Value	47
Total Cases	93
Number of Runs	37
Z	-2.189

Asymp. Sig. (2-tailed)	.029
------------------------	------

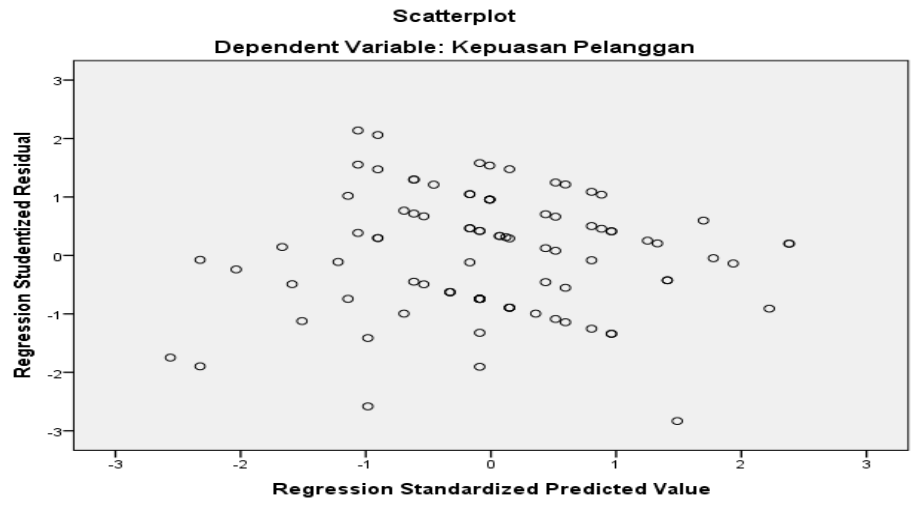
3. Uji Moltikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7.743	1.830		4.231	.000	
	Kualitas Layanan switching intention	.431	.102	.453	4.211	.000	.729
		.076	.125	.066	.611	.543	1.373

Sumber: output SPSS Ver.20, data primer diolah pada 2020

4. Uji Heteroskedastisitas



Lampiran 7

Hasil Regresi Linier dan Varaibel Intervening

Correlations

		Kualitas layanan	kepuasan Konsumen	switching intention
Kualitas layanan	Pearson Correlation	1	.487**	.521**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	93	93	93
kepuasan Konsumen	Pearson Correlation	.487**	1	.302**
	Sig. (2-tailed)	.000		.003
	N	93	93	93
switching intention	Pearson Correlation	.521**	.302**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	
	N	93	93	93

Anova

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	72.171	2	36.086	17.020	.000 ^b
	Residual	190.818	90	2.120		
	Total	262.989	92			

Coefficients^a

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.329	1.648		2.021	.046
1 Kualitas Layanan	.401	.084	.490	4.769	.000
Kepuasan					
Pelanggan	.054	.088	.063	.611	.543

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.524 ^a	.274	.258	1.45609

Lampiran 8

Dokumentasi Penelitian

Halaman Depan Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan



Wawancara dengan salah satu karyawan Hotel Syariah Cahaya Berlian



RIWAYAT HIDUP



Siti Khotijah lahir di Sampang pada tanggal 19 Mei 1998, anak sulung dari pasangan suami istri H. Moh. Misnadin dan Hj. Siti Sarbiti. Sekarang bertempat tinggal di Dusun Dagian, Desa Sawah Tengah, Kecamatan Robatal, Kabupaten Sampang, Jawa Timur bersama keluarganya.

Madrasah Ibtidaiyah, Madrasah Tsanawiyah, dan Sekolah Menengah Atas di tempuh di Pondok Pesantren Hidayatut Thullab Al-Mas'udi. Dia pun menempuh di Perguruan Tinggi IAIN Madura sejak tahun 2016, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Ekonomi Syariah. Pada masa Kuliah dia menerima beberapa Beasiswa Kampus diantaranya beasiswa Berprestasi, Beasiswa Bank Indonesia tahun 2018/2019 dan Beasiswa Pemerintah daerah Sampang.

Selama menjadi mahasiswi, dia aktif di beberapa organisasi kampus baik intra maupun ekstra diantaranya Kelompok Studi Ekonomi Islam Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam (KSEI Jebis) di amanahi sebagai Ketua Departemen Srikandi tahun 2016/2017, Kelompok Studi Pasar Modal (KSPM) sebagai Pengurus devisi Pendidikan tahun 2017/2018, UKM PI sebagai Anggota 2018/2019, Himpunan Mahasiswa Ekonomi dan Bisnis Islam sebagai pengurus devisi Pengembangan Bakat dan Keilmuan pada Tahun 2017//2018, Forum Mahasiswa Ekonomi Syariah (Formes) sebagai Pengurus Devisi Pemateri, GenBI (Generasi Baru Indonesia), pada Tahun 2018/2019. Sedangkan organisasi ekstra dia aktif di Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) sebagai Bendahara Umum di Rayon Febi, Forum Mahasiswa Sampang (Formasa) di amanahi sebagai Ketua departemen keperempuanan.

Prestasi yang pernah di raih selama kuliah di IAIN Madura antara lain, Juara 1 lomba pidato di Pondok pestren Asrama Siti Khadijah tahun 2016, Finalis lomba puisi di Stain Pamekasan Tahun 2016, Juara 2 Lomba Pelatihan kewirausahaan

Tingkat Kampus tahun 2016, Juara 3 lomba Bisnis Plan tingkat kampus tahun 2017, Finalis lomba Cerpen se Nasional 2017, Juara 1 Lomba Stocklab Se Regional di Universitas Surabaya tahun 2018, Finalis Call For Essay Nasional di Universitas Trunojoyo Madura pada tahun 2018, Finalis Lomba Olimpiade Ekonomi Islam di acara ISEF tahun 2018, Harapan 2 lomba call for Essay Nasional di IAIN Madura tahun 2019, dan Finalis Mosabaqah Syarhil Qur'an tahun 2019.

Semasa kuliah dia pernah menulis buku bersama teman organisasi KSEI yang berjudul ISECOMART (Islamic Economic Smart) pada tahun 2018, dan tulisannya pernah lulus sinta 5 dengan judul “Stratategi Agroekowisata Jambu Air di Kecamatan Camplong Kabupaten Sampang” yang dapat di akses pada link <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/agroinfogaluh/article/view/2357>.

Email: Khotijahsiti0598@gmail.com nopi/wa: 085259993953