

LAMPIRAN

+Lampiran 1. Daftar Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth, Bapak/Ibu/Saudara

Tamu Surabaya Plaza Hotel,

Dalam rangka penelitian yang saya kami lakukan, maka kami memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini. Tujuan utama penelitian ini adalah ingin mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan tamu di Surabaya Plaza Hotel.

Kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk menjawab kuesioner ini akan sangat membantu dan berguna bagi penelitian yang kami lakukan, dan untuk itu kami mengucapkan banyak terima kasih untuk perhatian dan ketulusan yang telah diberikan.

I. Informasi pribadi :

Berilah tanda cek [**V**] pada salah satu jawaban yang menurut Bapak/Ibu/Saudara paling sesuai.

- Jenis kelamin : ☐ Pria ☐ Wanita
- Usia : ☐ 18-25 tahun ☐ 26-35 tahun ☐ 36- 45 tahun
☐ 46-55 tahun ☐ ≥ 56 tahun
- Pekerjaan : ☐ Pegawai Negeri ☐ Wiraswasta / pengusaha
☐ Pegawai Swasta ☐ Pelajar / Mahasiswa
- Saya datang ke Surabaya Plaza Hotel ini untuk :
 - ☐ Berlibur
 - ☐ Keperluan Bisnis
 - ☐ Mengikuti acara di Hotel
 - ☐ Transit
- Kunjungan yang saya lakukan ini adalah pada hari :
☐ Senin ☐ Rabu ☐ Sabtu
- Kunjungan saya di Surabaya Plaza Hotel ini adalah kunjungan ke :
☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ ≥ 5

No.	DAYA TANGGAP	Sangat Setuju	Setuju	Cukup	Tidak Setuju	Sangat tidak Setuju
1.	Staff menangani keluhan saya secara cepat					
2.	Staff menangani keluhan saya secara tepat					
3.	Staff selalu bersedia memberikan bantuan					
4.	Staff tidak pernah sibuk untuk melayani saya					
5.	Staf hotel menjelaskan informasi tentang layanan yang disediakan					
	KEHANDALAN					
6.	Surabaya Plaza Hotel memberikan pelayanan yang baik sejak pertama kali					
7.	Surabaya Plaza Hotel memberikan fasilitas kamar yang sesuai dengan harga yang ditawarkan.					
8.	Pelayanan di Surabaya Plaza Hotel tidak berbelit					
9.	Kualitas makanan di Surabaya Plaza Hotel sudah memenuhi keinginan saya					
10.	Kualitas minuman di Surabaya Plaza Hotel sudah memenuhi keinginan saya					

	KEPASTIAN / JAMINAN	Sangat Setuju	Setuju	Cukup	Tidak Setuju	Sangat tidak Setuju
11.	Perilaku staff dapat dipercaya.					
12.	Keamanan di Surabaya Plaza Hotel terjamin					
13.	Kenyamanan tinggal di Surabaya Plaza Hotel terjamin					
14.	Staff hotel memiliki pengetahuan yang memadai untuk menjawab pertanyaan saya.					
15.	Staff hotel bersikap ramah kepada saya					
	BUKTI FISIK					
16.	Desain interior Surabaya Plaza Hotel menarik untuk dilihat					
17.	Fasilitas pendukung yang ada di Surabaya Plaza Hotel memenuhi kebutuhan saya					
18.	Seragam yang dikenakan oleh staf hotel sudah rapi					
19.	Staff berpenampilan menarik					
20.	Materi yang berkaitan dengan pelayanan (papan informasi, brosur, flyer) di Surabaya Plaza Hotel menarik untuk dilihat.					

	EMPATI	Sangat Setuju	Setuju	Cukup	Tidak Setuju	Sangat tidak Setuju
21.	Surabaya Plaza Hotel memberikan perhatian terbaik secara tulus kepada saya					
22.	Surabaya Plaza Hotel memenuhi kebutuhan personal saya.					
23.	Staff hotel memberikan perhatian secara personal kepada saya.					
24.	Surabaya Plaza Hotel menyediakan jam operasional yang sesuai dengan kebutuhan saya					
25.	Surabaya Plaza Hotel menyediakan sarana untuk menyalurkan saran dan keluhan saya					

No.	KEPUASAN	Sangat Setuju	Setuju	Cukup	Tidak Setuju	Sangat tidak Setuju
1.	Kualitas layanan di Surabaya Plaza Hotel <i>sesuai dengan apa yang saya harapkan.</i>					
2.	Kualitas layanan yang diberikan oleh Surabaya Plaza Hotel <i>sesuai dengan yang dijanjikan kepada saya</i>					

Lampiran 2. Hasil Kuesioner Karakteristik Pelanggan

No	Jenis Kelamin	Usia	Profesi	Tujuan Kunjungan	Hari Kunjungan	Jumlah Kunjungan
1	1	3	2	3	1	4
2	1	2	2	1	2	1
3	1	3	2	2	1	4
4	1	3	2	1	3	4
5	2	1	2	1	1	1
6	2	1	3	1	1	4
7	1	2	2	2	2	3
8	2	2	2	1	2	4
9	1	2	2	2	1	4
10	1	3	3	4	3	2
11	2	2	2	1	3	3
12	2	4	2	2	1	4
13	1	4	3	3	2	4
14	1	2	2	2	1	4
15	1	4	3	3	2	3
16	2	2	2	2	3	4
17	2	2	2	2	1	3
18	1	2	2	4	3	3
19	2	1	3	1	1	4
20	1	5	2	3	3	4
21	2	4	2	2	2	4
22	1	2	2	3	1	1
23	2	1	4	3	3	3
24	2	2	2	2	1	2
25	2	1	4	1	3	4
26	2	2	2	2	2	2
27	1	3	2	3	2	3
28	1	2	2	2	2	3
29	1	2	2	3	3	3
30	2	3	2	3	2	4
31	1	3	2	2	3	3
32	1	2	1	4	1	2
33	2	1	4	2	2	1
34	1	2	2	2	3	2
35	2	1	4	1	1	4
36	1	2	2	2	3	2
37	1	2	2	2	2	2
38	2	3	2	2	3	3
39	1	2	2	2	1	3
40	1	2	3	4	3	2
41	2	2	2	1	2	3
42	2	4	2	2	3	4
43	1	4	3	2	3	4

44	1	3	2	2	2	4
45	1	4	3	2	1	3
46	2	1	4	2	3	3
47	1	2	2	2	2	2
48	2	1	4	1	3	4
49	1	2	2	2	3	2
50	1	3	2	2	2	3
51	1	3	1	4	3	2
52	2	1	3	1	1	4
53	1	5	2	2	2	4
54	2	4	2	2	3	4
55	1	2	2	2	3	1
56	2	1	4	2	2	1
57	1	2	2	2	1	2
58	2	1	3	1	2	4
59	1	3	2	2	1	3
60	1	2	3	4	1	2
61	2	2	2	1	2	3
62	1	4	3	2	2	4
63	1	3	2	2	1	4
64	1	4	3	2	2	3
65	1	3	2	2	1	4
66	2	3	3	2	2	3
67	1	2	2	4	1	3
68	2	1	3	1	2	4
69	1	5	2	2	1	4
70	1	4	2	2	3	4
71	1	2	2	2	1	3
72	1	3	2	2	2	3
73	1	3	3	4	3	2
74	2	2	2	1	3	1
75	1	3	3	4	1	2
76	2	2	2	1	3	3
77	2	4	3	2	1	4
78	1	4	1	2	2	4
79	1	3	2	2	2	4
80	1	4	3	2	1	1
81	1	3	3	2	2	1
82	1	4	1	2	2	4
83	1	3	2	2	1	4
84	1	4	1	2	2	1
85	1	3	2	2	3	4
86	2	3	3	2	2	1
87	1	2	2	4	1	1
88	2	1	3	1	3	4
89	1	5	2	2	2	4
90	1	4	2	2	3	4
91	1	2	2	2	1	1

92	1	3	2	2	2	1
93	1	3	1	4	1	2
94	2	1	3	1	2	4
95	1	5	2	2	1	4
96	1	4	2	2	1	4
97	1	2	2	2	1	1
98	2	1	3	2	2	1
99	1	2	2	2	3	2
100	2	1	4	1	3	4

Lampiran 3. Hasil Kuesioner Pada Dimensi Daya Tanggap (X₁), Kehandalan (X₂), Jaminan (X₃)

No	X1					X1 tot	X2					X2 tot	X3					X3 tot
	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5		2.1	2.2	2.3	2.4	2.5		3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	
1	4	4	5	4	5	22	5	4	4	5	4	22	5	3	5	4	4	21
2	4	4	3	4	3	18	4	3	5	3	3	18	3	4	4	4	3	18
3	4	5	4	4	4	21	5	4	3	3	4	19	4	4	4	3	4	19
4	4	4	5	4	4	21	4	3	4	4	4	19	3	3	4	3	3	16
5	4	4	4	3	3	18	5	4	4	4	3	20	4	3	4	4	4	19
6	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	4	20
7	4	4	5	4	5	22	5	3	4	4	4	20	5	3	5	3	5	21
8	4	4	5	4	4	21	4	3	4	5	5	21	4	5	4	4	4	21
9	5	5	4	3	4	21	4	5	5	4	4	22	4	4	4	4	3	19
10	4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	3	18
11	4	4	5	4	5	22	4	5	5	4	5	23	5	5	5	4	5	24
12	4	5	4	4	4	21	3	5	5	4	4	21	4	4	4	3	4	19
13	4	4	5	4	4	21	4	3	4	3	3	17	4	4	4	3	4	19
14	4	4	4	4	4	20	4	5	3	4	4	20	4	3	3	3	4	17
15	4	4	5	3	4	20	3	4	3	4	4	18	4	4	4	3	4	19
16	3	3	4	4	4	18	3	3	4	4	3	17	4	3	4	3	3	17
17	3	3	5	4	4	19	4	3	4	3	4	18	3	3	3	4	3	16
18	4	4	4	3	4	19	4	4	3	4	3	18	4	4	3	3	4	18
19	3	3	3	3	4	16	4	3	4	3	3	17	3	4	3	3	3	16
20	3	3	5	3	3	17	3	4	5	3	4	19	4	3	4	3	4	18
21	4	4	3	4	4	19	3	3	3	4	3	16	3	4	3	4	3	17
22	4	4	5	4	4	21	4	3	3	3	3	16	3	3	3	4	3	16
23	3	4	5	3	4	19	3	5	4	3	5	20	3	5	3	3	4	18
24	4	4	3	4	4	19	3	4	3	4	4	18	3	4	3	4	3	17
25	3	3	4	3	4	17	3	3	3	4	4	17	4	3	3	5	4	19
26	3	4	3	4	3	17	4	3	4	5	4	20	3	4	3	4	3	17
27	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	3	16	3	4	3	4	3	17
28	4	3	5	3	4	19	3	3	4	3	4	17	3	3	4	3	4	17
29	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	4	18	4	3	4	3	4	18
30	3	4	3	4	4	18	3	4	4	4	4	19	4	3	3	4	4	18
31	3	3	3	4	3	16	4	4	3	3	3	17	3	4	4	5	3	19
32	4	3	4	3	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	3	4	17
33	3	3	4	3	3	16	3	4	3	4	4	18	3	3	4	3	4	17
34	4	3	4	3	4	18	4	3	3	3	4	17	4	3	3	3	4	17
35	4	3	4	3	3	17	3	4	4	4	4	19	3	3	4	4	3	17
36	3	3	4	4	3	17	4	4	3	4	3	18	3	3	4	4	4	18
37	4	4	5	4	4	21	4	3	4	3	3	17	4	3	4	4	4	19
38	4	4	5	4	3	20	4	4	5	4	3	20	4	3	5	5	4	21
39	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	4	5	5	4	5	23
40	4	4	3	4	3	18	3	4	3	3	4	17	4	3	4	3	4	18
41	5	5	5	3	4	22	4	4	5	4	5	22	4	5	5	5	4	23
42	4	4	3	4	5	20	4	4	4	3	4	19	5	4	4	3	5	21

43	4	3	4	3	4	18	3	4	4	4	4	19	3	3	4	3	4	17
44	4	4	3	4	3	18	4	4	3	4	3	18	3	4	3	4	3	17
45	4	4	5	4	5	22	4	4	4	3	5	20	5	4	5	3	5	22
46	3	4	3	3	4	17	3	3	4	4	4	18	5	4	5	3	5	22
47	4	4	5	4	5	22	5	5	5	5	5	25	4	5	4	4	4	21
48	4	4	4	3	4	19	3	4	5	3	5	20	4	3	4	5	4	20
49	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	3	20	3	4	5	4	5	21
50	4	4	4	4	4	20	4	5	4	5	4	22	3	4	4	5	3	19
51	4	4	4	3	4	19	4	4	5	4	3	20	3	4	3	4	3	17
52	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	4	17
53	3	3	4	3	3	16	4	3	4	4	3	18	4	3	4	4	4	19
54	3	3	4	3	4	17	3	3	4	3	4	17	4	4	5	4	4	21
55	3	4	5	4	4	20	4	4	3	4	3	18	5	4	3	5	5	22
56	3	4	3	4	4	18	3	4	3	3	3	16	4	5	4	4	4	21
57	4	4	4	4	4	20	5	5	4	5	4	23	4	4	4	4	4	20
58	4	4	3	4	5	20	4	4	5	4	4	21	5	4	4	4	5	22
59	3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	4	23
60	3	3	5	4	4	19	3	4	3	5	3	18	3	4	4	4	3	18
61	4	3	3	4	4	18	4	3	4	4	4	19	4	3	4	5	4	20
62	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	3	4	3	4	3	17
63	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	4	18	3	3	4	3	3	16
64	3	4	3	4	4	18	3	4	3	3	3	16	4	4	4	5	4	21
65	3	3	4	5	4	19	3	4	3	4	3	17	3	3	4	4	4	18
66	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19
67	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	4	17	3	3	3	3	3	15
68	4	4	4	4	5	21	4	3	3	3	3	16	5	4	4	5	4	22
69	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	4	22	3	4	3	4	3	17
70	3	4	3	3	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19
71	3	3	4	3	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	4	22
72	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	3	3	4	3	3	16
73	4	4	3	3	4	18	4	4	4	3	3	18	4	3	4	3	3	17
74	5	5	5	5	5	25	4	3	3	3	4	17	4	3	4	4	4	19
75	4	4	4	4	3	19	5	4	5	4	4	22	4	5	5	3	4	21
76	4	5	4	4	4	21	4	4	5	4	3	20	3	4	3	4	3	17
77	5	4	5	5	5	24	5	5	3	3	4	20	5	5	4	5	4	23
78	4	4	5	5	4	22	4	4	4	3	3	18	3	4	3	4	3	17
79	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	4	21	3	5	4	5	4	21
80	4	5	3	5	4	21	5	5	4	5	5	24	4	5	5	4	4	22
81	3	4	3	4	4	18	3	3	4	4	4	18	4	3	4	4	4	19
82	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	3	3	4	4	3	17
83	4	4	3	4	4	19	3	3	3	3	3	15	4	3	4	3	4	18
84	4	5	4	4	5	22	4	3	4	4	4	19	3	4	3	4	3	17
85	4	4	5	4	4	21	4	5	3	4	4	20	4	5	4	5	4	22
86	3	4	5	4	4	20	3	4	3	4	4	18	4	3	3	4	3	17
87	4	4	3	4	4	19	5	4	4	4	4	21	3	3	3	3	4	16
88	5	4	3	4	4	20	3	4	3	4	4	18	5	4	5	3	4	21
89	5	5	4	4	5	23	4	5	5	5	4	23	4	4	3	4	3	18
90	4	4	5	4	4	21	3	3	3	5	3	17	4	3	4	3	4	18

91	4	4	3	3	4	18	3	3	3	3	4	16	3	4	3	4	3	17
92	4	4	4	3	5	20	5	5	5	4	5	24	5	5	5	3	3	21
93	3	3	4	3	3	16	3	4	3	4	4	18	3	3	4	4	4	18
94	4	4	3	3	4	18	4	3	4	3	4	18	3	4	3	4	3	17
95	4	4	3	4	4	19	3	4	3	5	3	18	3	3	4	5	3	18
96	5	4	5	4	5	23	3	5	5	4	5	22	4	4	4	3	4	19
97	4	3	4	4	4	19	4	4	5	4	4	21	3	3	4	3	3	16
98	4	4	5	4	4	21	3	4	3	5	4	19	4	4	5	4	5	22
99	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	4	3	4	4	4	19
100	4	4	3	4	4	19	4	5	4	3	4	20	3	4	3	4	4	18

Lampiran 4. Hasil Kuesioner Pada Dimensi Bukti Fisik (X₄), Empati (X₅)

No	X4					X4 tot	X5					X5 tot
	4.1	4.2	4.3	4.4	4.5		5.1	5.2	5.3	5.4	5.5	
1	4	4	5	4	4	21	4	4	3	3	4	18
2	4	4	3	4	4	19	3	3	4	4	4	18
3	4	5	3	3	4	19	5	4	5	5	4	23
4	4	4	5	3	4	20	4	3	4	4	4	19
5	5	4	4	3	3	19	3	3	4	4	3	17
6	4	3	4	3	3	17	4	5	3	4	3	19
7	5	4	5	4	4	22	3	4	5	3	5	20
8	4	4	5	4	3	20	3	3	3	4	3	16
9	4	5	4	3	4	20	5	4	4	5	5	23
10	4	4	4	3	4	19	4	4	5	4	4	21
11	4	4	5	4	5	22	5	5	4	5	4	23
12	3	5	4	4	4	20	4	5	4	5	3	21
13	4	4	5	4	4	21	4	3	3	3	4	17
14	4	4	4	4	3	19	3	3	4	4	4	18
15	3	4	3	3	4	17	3	4	3	5	4	19
16	3	3	4	4	3	17	3	3	4	4	3	17
17	4	3	5	4	4	20	3	4	3	4	3	17
18	4	4	4	3	3	18	3	4	3	3	4	17
19	4	3	3	3	4	17	3	3	4	4	4	18
20	3	3	5	3	3	17	4	3	4	3	3	17
21	4	4	3	4	3	18	3	4	3	3	3	16
22	4	4	5	4	4	21	3	3	3	4	4	17
23	3	4	5	3	3	18	4	5	4	3	3	19
24	4	4	3	4	3	18	3	4	3	4	3	17
25	3	3	4	3	3	16	4	4	3	3	3	17
26	3	4	3	4	3	17	3	4	3	4	4	18
27	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
28	4	3	4	4	4	19	3	4	4	5	4	20
29	4	4	4	4	3	19	3	4	4	3	3	17
30	3	4	3	3	3	16	4	4	3	4	4	19
31	4	3	5	4	4	20	4	4	4	4	4	20
32	3	3	3	3	3	15	3	4	3	4	3	17
33	3	3	3	3	3	15	4	3	4	3	3	17
34	4	3	3	3	4	17	3	5	3	3	4	18
35	3	3	4	3	3	16	4	3	4	4	3	18
36	3	3	4	4	4	18	4	3	3	4	3	17
37	4	4	4	4	4	20	5	3	3	4	3	18
38	4	4	5	4	4	21	5	4	5	5	4	23
39	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	4	17
40	3	4	3	4	3	17	3	3	4	3	4	17
41	4	5	5	3	5	22	5	5	5	5	5	25
42	4	4	3	4	3	18	4	3	3	3	3	16
43	3	3	4	3	4	17	3	4	3	4	4	18

44	4	4	4	4	3	19	4	3	4	3	3	17
45	4	4	5	4	5	22	5	5	5	5	5	25
46	3	4	3	3	4	17	4	4	4	5	4	21
47	4	4	5	4	5	22	3	5	4	4	5	21
48	4	4	4	3	4	19	4	3	3	3	3	16
49	4	4	4	4	4	20	4	3	5	4	4	20
50	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19
51	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	4	16
52	3	3	4	3	4	17	3	3	3	4	3	16
53	3	3	4	3	3	16	4	3	4	3	4	18
54	3	3	4	3	4	17	3	4	3	4	3	17
55	3	4	3	4	4	18	3	3	4	4	3	17
56	3	4	3	4	4	18	4	3	4	4	3	18
57	4	4	4	4	4	20	3	4	3	3	3	16
58	4	4	3	4	4	19	3	4	3	4	4	18
59	3	4	3	4	4	18	3	4	3	4	4	18
60	3	3	5	4	3	18	4	3	4	3	3	17
61	4	3	4	4	4	19	3	4	3	4	3	17
62	4	3	3	3	3	16	3	3	3	4	3	16
63	3	4	4	4	4	19	4	4	3	4	4	19
64	3	4	3	4	4	18	4	3	4	3	3	17
65	3	3	4	5	4	19	3	3	3	4	3	16
66	4	4	3	4	4	19	3	4	3	4	3	17
67	4	4	3	4	4	19	3	3	4	3	4	17
68	4	4	4	4	4	20	5	4	5	4	5	23
69	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15
70	3	4	3	3	4	17	3	4	3	4	3	17
71	3	3	4	3	4	17	3	4	3	5	3	18
72	4	4	3	4	4	19	4	3	3	4	4	18
73	4	4	3	3	4	18	4	3	3	3	3	16
74	5	5	4	5	5	24	5	4	4	4	3	20
75	4	4	3	4	3	18	4	4	3	4	4	19
76	3	5	4	4	4	20	3	3	4	4	3	17
77	5	4	5	5	5	24	3	4	3	4	3	17
78	3	4	4	4	4	19	4	3	3	3	4	17
79	4	4	5	4	4	21	3	4	3	3	3	16
80	4	5	3	5	4	21	3	5	4	4	3	19
81	3	4	4	4	3	18	3	4	4	4	3	18
82	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	4	17
83	4	4	3	4	4	19	4	3	3	4	3	17
84	4	5	4	4	5	22	4	3	3	4	4	18
85	4	4	5	4	4	21	4	3	3	4	4	18
86	3	4	4	4	4	19	3	4	3	3	3	16
87	4	4	3	4	4	19	3	4	4	4	3	18
88	5	4	3	4	4	20	5	4	3	4	5	21
89	5	5	4	4	5	23	3	4	4	4	4	19
90	4	4	5	4	4	21	3	4	3	3	3	16
91	4	4	3	3	4	18	3	4	4	4	3	18

92	4	4	4	3	4	19	4	3	3	3	3	16
93	3	3	4	3	3	16	4	4	4	4	3	19
94	4	4	3	3	4	18	3	3	3	3	3	15
95	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	4	17
96	5	4	3	4	5	21	5	4	3	4	4	20
97	4	3	3	4	4	18	3	4	4	4	3	18
98	4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	5	23
99	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15
100	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	4	17

Lampiran 5. Hasil Kuesioner pada Dimensi Kepuasan (Y)

No	Kepuasan (Y)		Y_tot
	1.1	1.2	
1	4	4	8
2	4	3	7
3	4	3	7
4	3	4	7
5	4	4	8
6	3	4	7
7	4	4	8
8	4	4	8
9	4	4	8
10	4	3	7
11	4	5	9
12	4	4	8
13	4	3	7
14	4	4	8
15	4	3	7
16	3	4	7
17	3	4	7
18	4	4	8
19	3	4	7
20	4	3	7
21	3	3	6
22	4	3	7
23	4	3	7
24	4	4	8
25	4	3	7
26	4	3	7
27	3	3	6
28	3	4	7
29	3	4	7
30	4	3	7
31	3	4	7
32	3	3	6
33	3	3	6
34	3	4	7
35	4	3	7
36	4	3	7
37	4	4	8
38	4	4	8
39	4	4	8
40	4	3	7
41	4	5	9
42	4	3	7
43	3	3	6

44	4	3	7
45	4	5	9
46	4	4	8
47	4	5	9
48	3	4	7
49	4	4	8
50	4	4	8
51	3	4	7
52	3	3	6
53	3	4	7
54	3	4	7
55	4	4	8
56	3	4	7
57	4	4	8
58	4	5	9
59	4	4	8
60	4	3	7
61	3	4	7
62	3	3	6
63	3	4	7
64	4	4	8
65	3	4	7
66	4	4	8
67	3	3	6
68	4	4	8
69	4	3	7
70	4	3	7
71	4	4	8
72	4	4	8
73	4	3	7
74	4	4	8
75	4	4	8
76	4	4	8
77	4	5	9
78	3	4	7
79	4	4	8
80	4	5	9
81	3	4	7
82	4	4	8
83	3	4	7
84	4	4	8
85	4	4	8
86	3	4	7
87	4	4	8
88	4	4	8
89	4	5	9
90	3	4	7
91	3	4	7

92	4	4	8
93	3	4	7
94	4	3	7
95	4	4	8
96	4	4	8
97	4	3	7
98	4	4	8
99	3	4	7
100	3	4	7

Lampiran 6. Perhitungan Karakteristik Pengunjung

Jenis Kelamin

Statistics

Jenis_Kelamin		
N	Valid	100
	Missing	0

Jenis_Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	lakilaki	64	64.0	64.0	64.0
	perempuan	36	36.0	36.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Usia

Statistics

Usia		
N	Valid	100
	Missing	0

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-25 tahun	17	17.0	17.0	17.0
	26-35 tahun	35	35.0	35.0	52.0
	36-45 tahun	25	25.0	25.0	77.0
	46-55 tahun	18	18.0	18.0	95.0
	>= 56 tahun	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Profesi

Statistics

Profesi		
N	Valid	100
	Missing	0

Profesi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pegawai Negeri	6	6.0	6.0	6.0
	Pegawai Swasta	62	62.0	62.0	68.0
	Wiraswasta	24	24.0	24.0	92.0
	Pelajar	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tujuan Kunjungan

Statistics

Tujuan kunjungan		
N	Valid	100
	Missing	0

Tujuan_kunjungan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Berlibur	20	20.0	20.0	20.0
	Bisnis	60	60.0	60.0	80.0
	Acara di hotel	9	9.0	9.0	89.0
	Transit	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Hari Kunjungan

Statistics

Hari Kunjungan		
N	Valid	100
	Missing	0

Hari_Kunjungan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Senin	34	34.0	34.0	34.0
	Rabu	35	35.0	35.0	69.0
	Sabtu	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Jumlah Kunjungan

Statistics

Jumlah kunjungan		
N	Valid	100
	Missing	0

Jumlah_kunjungan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2 kali	16	16.0	16.0	16.0
	3 kali	17	17.0	17.0	33.0
	4 kali	24	24.0	24.0	57.0
	>= 5 kali	43	43.0	43.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 7. Perhitungan Uji Validitas

X₁ – Daya Tanggap

Correlations

		Keluhan ditanggapi cepat oleh staff	Keluhan ditanggapi baik oleh staff	Staff selalu bersedia melayani	Staff tidak pernah sibuk melayani	Staff menjelaskan informasi	DTanggap_tot
Keluhan ditanggapi cepat oleh staff	Pearson Correlation	1	.582**	.197*	.219*	.390**	.707**
	Sig. (2-tailed)		.000	.049	.029	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Keluhan ditanggapi baik oleh staff	Pearson Correlation	.582**	1	.036	.337**	.396**	.678**
	Sig. (2-tailed)	.000		.719	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Staff selalu bersedia melayani	Pearson Correlation	.197*	.036	1	.126	.274**	.579**
	Sig. (2-tailed)	.049	.719		.212	.006	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Staff tidak pernah sibuk melayani	Pearson Correlation	.219*	.337**	.126	1	.326**	.584**
	Sig. (2-tailed)	.029	.001	.212		.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Staff menjelaskan informasi	Pearson Correlation	.390**	.396**	.274**	.326**	1	.718**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.006	.001		.000
	N	100	100	100	100	100	100
DTanggap_tot	Pearson Correlation	.707**	.678**	.579**	.584**	.718**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

X₂ - Kehandalan

Correlations

		Pelayanan yang baik ketika pertama kali datang	Fasilitas sesuai harga	Pelayanan tidak berbelit	Makanan sesuai keinginan	Minuman sesuai keinginan	KHandal_tot
Pelayanan yang baik ketika pertama kali datang	Pearson Correlation	1	.254*	.283**	.118	.134	.565**
	Sig. (2-tailed)		.011	.004	.243	.184	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Fasilitas sesuai harga	Pearson Correlation	.254*	1	.254*	.270**	.370**	.682**
	Sig. (2-tailed)	.011		.011	.007	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Pelayanan tidak berbelit	Pearson Correlation	.283**	.254*	1	.174	.343**	.683**
	Sig. (2-tailed)	.004	.011		.084	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Makanan sesuai keinginan	Pearson Correlation	.118	.270**	.174	1	.183	.557**
	Sig. (2-tailed)	.243	.007	.084		.068	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Minuman sesuai keinginan	Pearson Correlation	.134	.370**	.343**	.183	1	.635**
	Sig. (2-tailed)	.184	.000	.000	.068		.000
	N	100	100	100	100	100	100
KHandal_tot	Pearson Correlation	.565**	.682**	.683**	.557**	.635**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

X3 – Jaminan

Correlations

		Perilaku staff dpt dipercaya	Keamanan SPH	Kenyamanan tinggal	Staff punya pengetahuan memadai	Staff bersikap sopan	Jaminan tot
Perilaku staff dpt dipercaya	Pearson Correlation	1	.199*	.505**	-.008	.619**	.732**
	Sig. (2-tailed)		.047	.000	.936	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Keamanan SPH	Pearson Correlation	.199*	1	.190	.228*	.145	.577**
	Sig. (2-tailed)	.047		.058	.022	.149	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Kenyamanan tinggal	Pearson Correlation	.505**	.190	1	.029	.505**	.707**
	Sig. (2-tailed)	.000	.058		.774	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Staff punya pengetahuan memadai	Pearson Correlation	-.008	.228*	.029	1	-.034	.409**
	Sig. (2-tailed)	.936	.022	.774		.734	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Staff bersikap sopan	Pearson Correlation	.619**	.145	.505**	-.034	1	.697**
	Sig. (2-tailed)	.000	.149	.000	.734		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Jaminan_tot	Pearson Correlation	.732**	.577**	.707**	.409**	.697**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

X4 – Bukti Fisik

Correlations

		Interior hotel menarik untuk dilihat	Fasilitas pendukung memenuhi kebutuhan	Seragam staff rapi	Staff berpenampil an menarik	Materi pelayanan menarik untuk dilihat	Fisik tot
Interior hotel menarik untuk dilihat	Pearson Correlation	1	.366**	.146	.296**	.392**	.679**
	Sig. (2-tailed)		.000	.148	.003	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Fasilitas pendukung memenuhi kebutuhan	Pearson Correlation	.366**	1	-.010	.305**	.400**	.619**
	Sig. (2-tailed)	.000		.923	.002	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Seragam staff rapi	Pearson Correlation	.146	-.010	1	.141	.194	.529**
	Sig. (2-tailed)	.148	.923		.163	.053	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Staff berpenampilan menarik	Pearson Correlation	.296**	.305**	.141	1	.331**	.628**
	Sig. (2-tailed)	.003	.002	.163		.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Materi pelayanan menarik untuk dilihat	Pearson Correlation	.392**	.400**	.194	.331**	1	.719**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.053	.001		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Fisik_tot	Pearson Correlation	.679**	.619**	.529**	.626**	.719**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

X₅ – Empati

Correlations

		SPH memberikan perhatian tulus terbaik	SPH memenuhi kebutuhan personal	Staff memberikan perhatian personal	SPH menyediakan jam operasional yg sesuai	SPH menyediakan saluran saran dan keluhan	Empati_tot
SPH memberikan perhatian tulus terbaik	Pearson Correlation	1	.156	.339**	.270**	.314**	.648**
	Sig. (2-tailed)		.121	.001	.007	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100
SPH memenuhi kebutuhan personal	Pearson Correlation	.156	1	.201*	.374**	.246*	.605**
	Sig. (2-tailed)	.121		.044	.000	.014	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Staff memberikan perhatian personal	Pearson Correlation	.339**	.201*	1	.277**	.365**	.670**
	Sig. (2-tailed)	.001	.044		.005	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
SPH menyediakan jam operasional yg sesuai	Pearson Correlation	.270**	.374**	.277**	1	.278**	.666**
	Sig. (2-tailed)	.007	.000	.005		.005	.000
	N	100	100	100	100	100	100
SPH menyediakan saluran saran dan keluhan	Pearson Correlation	.314**	.246*	.365**	.278**	1	.672**
	Sig. (2-tailed)	.001	.014	.000	.005		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Empati_tot	Pearson Correlation	.648**	.605**	.670**	.666**	.672**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

Y - Kepuasan

Correlations

		Kualitas layanan sesuai dengan harapan	Kualitas layanan sesuai dengan yang dijanjikan	Kepuasan_tot
Kualitas layanan sesuai dengan harapan	Pearson Correlation	1	.451**	.739**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
Kualitas layanan sesuai dengan yang dijanjikan	Pearson Correlation	.451**	1	.769**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
Kepuasan_tot	Pearson Correlation	.671**	.695**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

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

Lampiran 8. Perhitungan Uji Reliabilitas

X₁ – Daya Tanggap

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.643	5

X₂ – Keandalan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.609	5

X₃ – Jaminan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.601	5

X₄ – Bukti Fisik

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.611	5

X₅ – Empati

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.661	5

Y - Kepuasan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

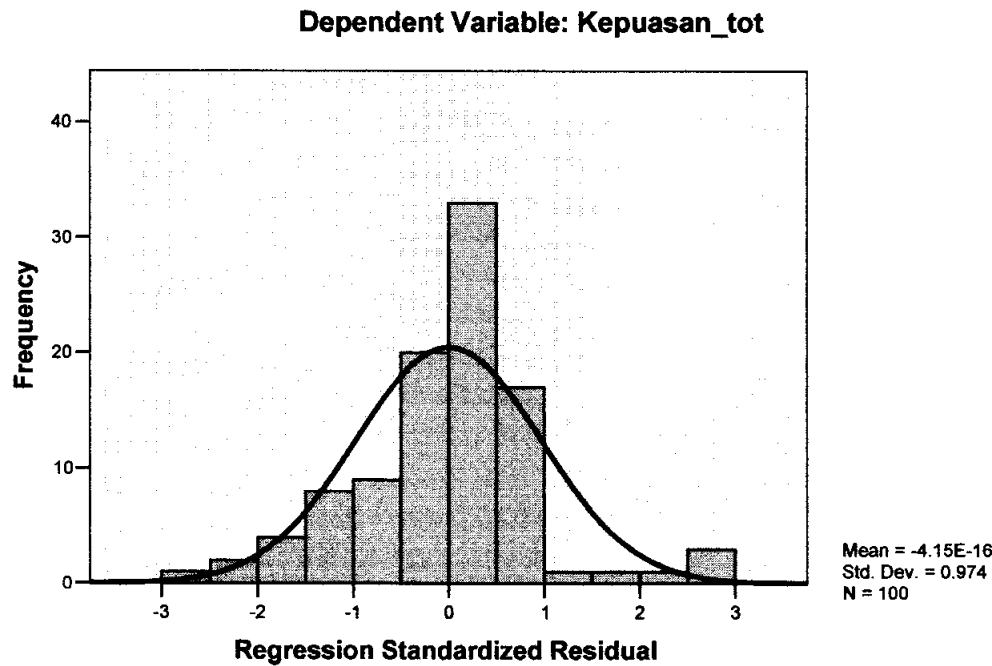
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.619	2

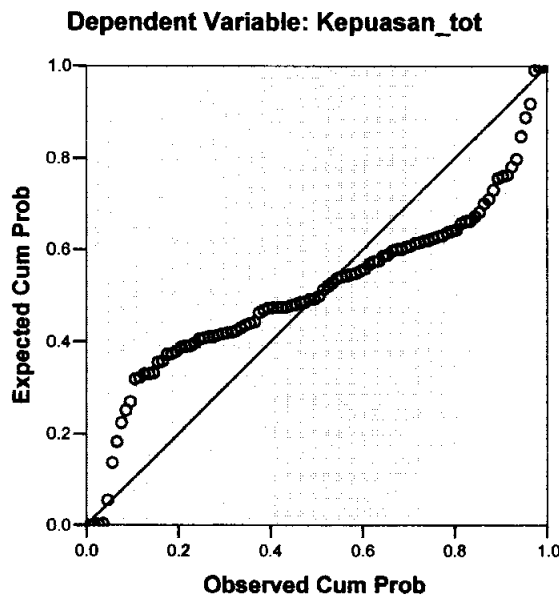
Lampiran 9. Perhitungan Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Histogram



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Standardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.97442031
Most Extreme Differences	Absolute	.127
	Positive	.127
	Negative	-.098
Kolmogorov-Smirnov Z		1.268
Asymp. Sig. (2-tailed)		.080

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.

Uji Heterokedastisitas

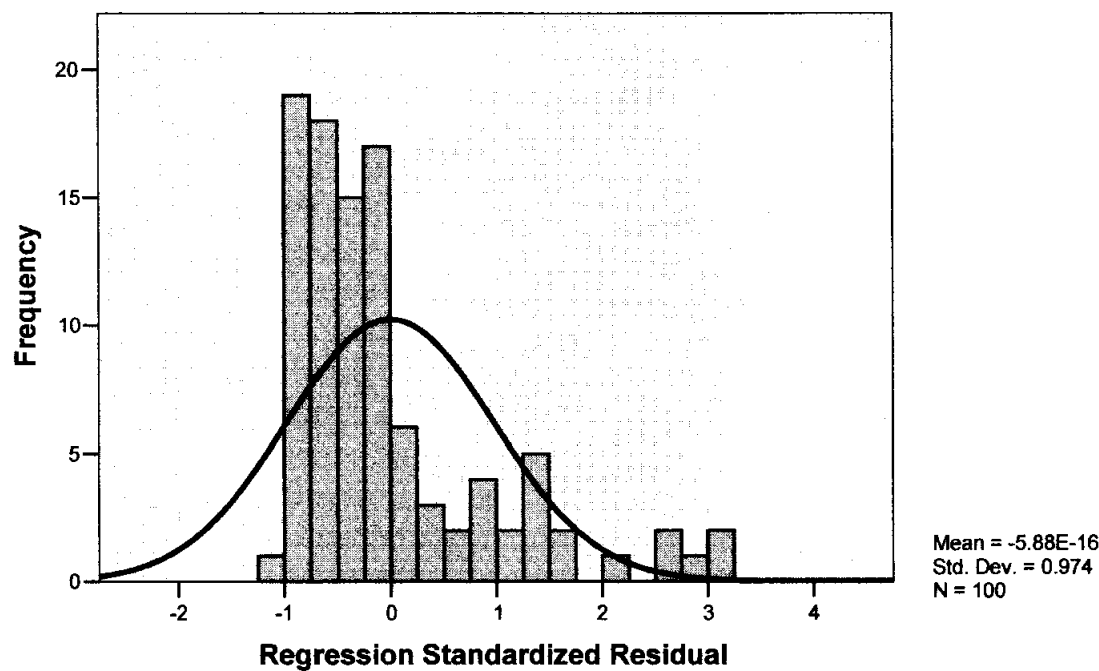
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.069	.094		1.542	.103
	DTanggap_tot	.039	.026	.320	1.532	.129
	KHandal_tot	-.010	.013	-.085	-.732	.466
	Jaminan_tot	-.019	.013	-.170	-1.474	.144
	Fisik_tot	-.030	.027	-.236	-1.122	.265
	Empati_tot	-.010	.013	-.086	-.770	.443

- a. Dependent Variable: abresid

Histogram

Dependent Variable: abresid



Uji Multikolinearitas

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Empati_tot, KHandal_tot, Fisik_tot, Jaminan_tot, DTanggap_tot		Enter

- a. All requested variables entered.
- b. Dependent Variable: Kepuasan_tot

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	DTanggap_tot	.224	4.456
	KHandal_tot	.735	1.361
	Jaminan_tot	.733	1.364
	Fisik_tot	.222	4.505
	Empati_tot	.779	1.283

a. Dependent Variable: Kepuasan_tot

Coefficient Correlations^a

Model			Empati_tot	KHandal_tot	Fisik_tot	Jaminan_tot	DTanggap_tot
1	Correlations	Empati_tot	1.000	-.028	-.048	-.306	-.084
		KHandal_tot	-.028	1.000	-.061	-.265	-.137
		Fisik_tot	-.048	-.061	1.000	-.128	-.837
		Jaminan_tot	-.306	-.265	-.128	1.000	.066
		DTanggap_tot	-.084	-.137	-.837	.066	1.000
	Covariances	Empati_tot	.000	-1.02E-005	-3.5E-005	.000	-5.90E-005
		KHandal_tot	-1.02E-005	.000	-4.7E-005	.000	.000
		Fisik_tot	-3.54E-005	-4.69E-005	.002	-9.81E-005	-.001
		Jaminan_tot	.000	.000	-9.8E-005	.000	4.92E-005
		DTanggap_tot	-5.90E-005	.000	-.001	4.92E-005	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan_tot

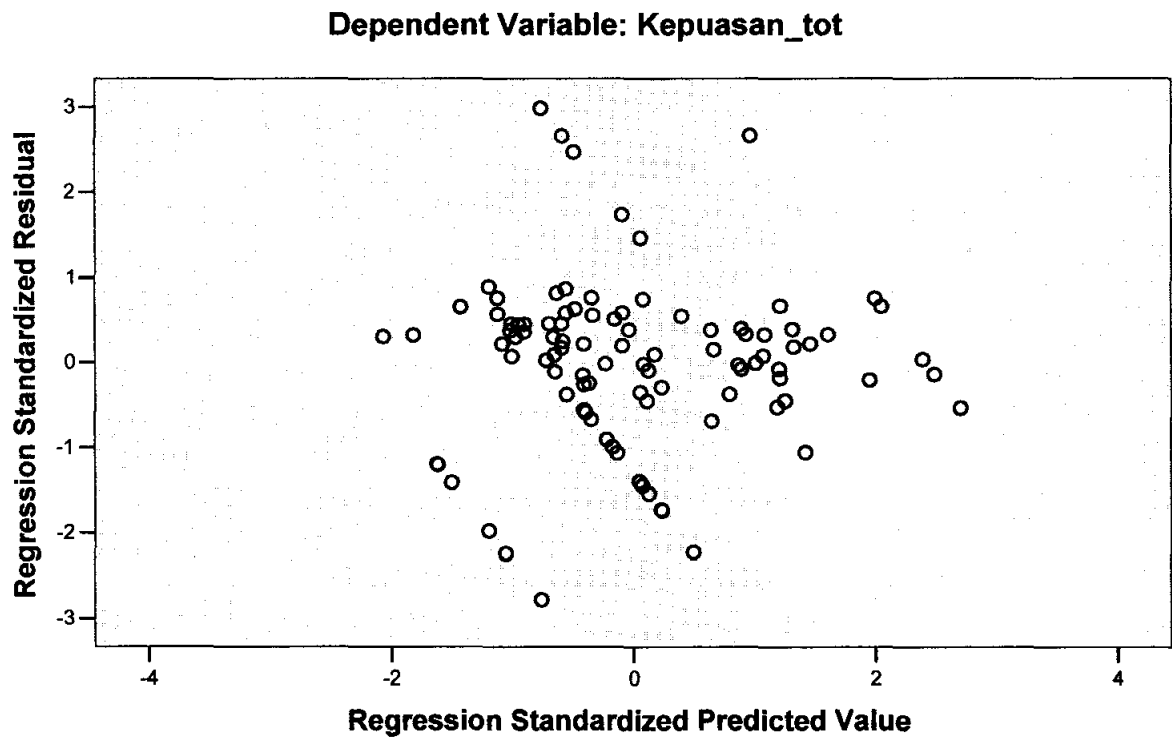
Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions					
				(Constant)	DTanggap_tot	KHandal_tot	Jaminan_tot	Fisik_tot	Empati_tot
1	1	5.968	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.011	23.446	.00	.04	.03	.15	.04	.38
	3	.009	25.990	.00	.02	.36	.19	.02	.32
	4	.006	30.468	.00	.01	.52	.55	.01	.24
	5	.005	34.614	1.00	.01	.08	.09	.01	.06
	6	.001	70.837	.00	.92	.00	.01	.92	.00

a. Dependent Variable: Kepuasan_tot

Uji Linearitas

Scatterplot



Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.575	.473		
	DTanggap_tot	.056	.044	.150	1.281
	KHandal_tot	.116	.020	.334	5.923
	Jaminan_tot	.112	.020	.323	5.716
	Fisik_tot	.103	.044	.266	2.325
	Empati_tot	.039	.021	.116	1.918
	Z1	10.745	16.159	.041	.665

a. Dependent Variable: Kepuasan_tot

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.595	.474		-1.254	.213
	DTanggap_tot	.052	.043	.140	1.207	.230
	KHandal_tot	.115	.020	.334	5.913	.000
	Jaminan_tot	.112	.020	.323	5.722	.000
	Fisik_tot	.106	.044	.275	2.429	.017
	Empati_tot	.041	.021	.119	1.946	.055
	Z2	1.069	2.076	.031	.515	.608

a. Dependent Variable: Kepuasan_tot

Uji Autocorrelation

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.906 ^a	.821	.811	.246	1.963

a. Predictors: (Constant), Empati_tot, KHandal_tot, Fisik_tot, Jaminan_tot, DTanggap_tot

b. Dependent Variable: Kepuasan_tot

Lampiran 10. Perhitungan Uji Hipotesis dan Regresi

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Empati_tot, KHandal_tot, Fisik_tot, Jaminan_tot, DTanggap_tot		Enter

- a. All requested variables entered.
b. Dependent Variable: Kepuasan_tot

Korelasi dan determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.906 ^a	.821	.811	.246

- a. Predictors: (Constant), Empati_tot, KHandal_tot, Fisik_tot, Jaminan_tot, DTanggap_tot
b. Dependent Variable: Kepuasan_tot

Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	26.025	5	5.205	86.217	.000 ^a
	Residual	5.675	94	.060		
	Total	31.700	99			

- a. Predictors: (Constant), Empati_tot, KHandal_tot, Fisik_tot, Jaminan_tot, DTanggap_tot
b. Dependent Variable: Kepuasan_tot

Uji Parsial (Uji T)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.112	.318		3.396	.001
DTanggap_tot	.207	.027	.215	2.333	.022
KHandal_tot	.284	.014	.196	3.846	.000
Jaminan_tot	.373	.014	.490	9.623	.000
Fisik_tot	.154	.028	.200	2.164	.033
Empati_tot	.175	.013	.116	2.346	.021

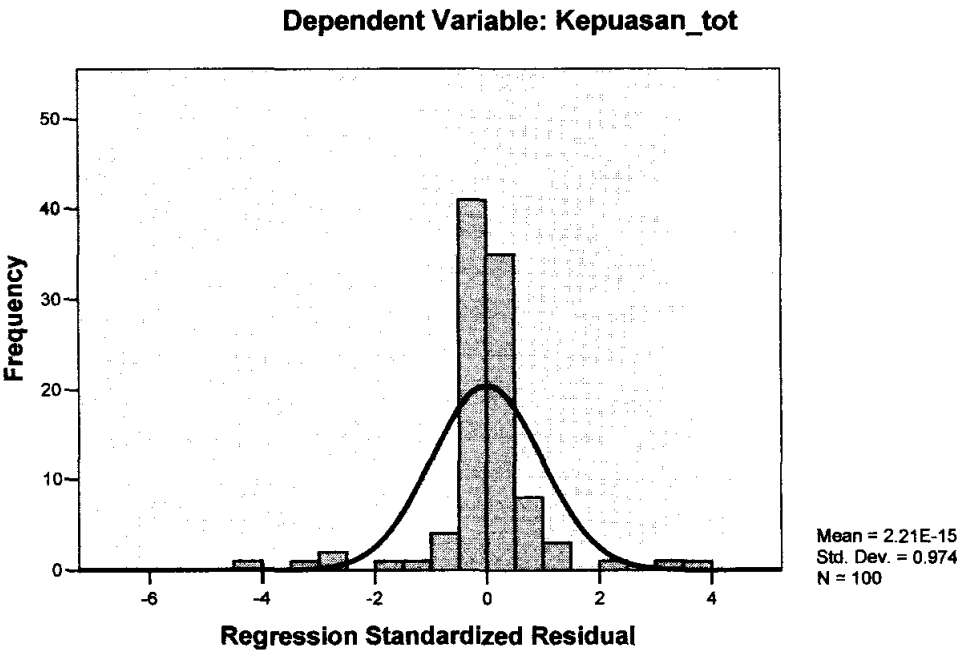
a. Dependent Variable: Kepuasan_tot

Residuals Statistics^a

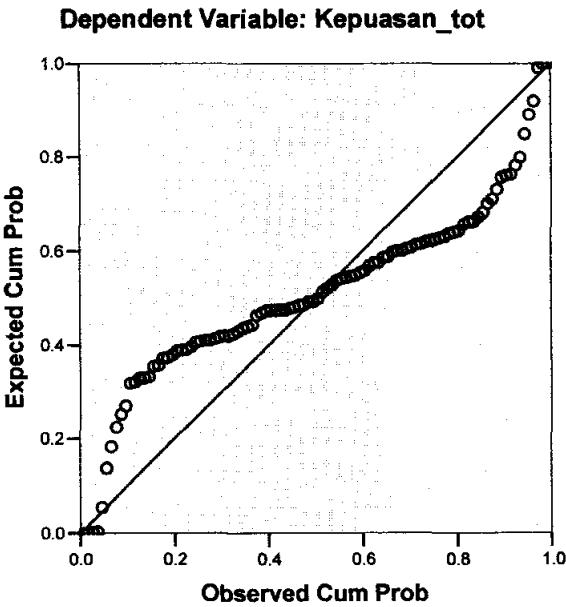
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	6.48	8.89	7.49	.513	100
Residual	-1.083	.918	.000	.239	100
Std. Predicted Value	-1.961	2.730	.000	1.000	100
Std. Residual	-4.406	3.735	.000	.974	100

a. Dependent Variable: Kepuasan_tot

Histogram

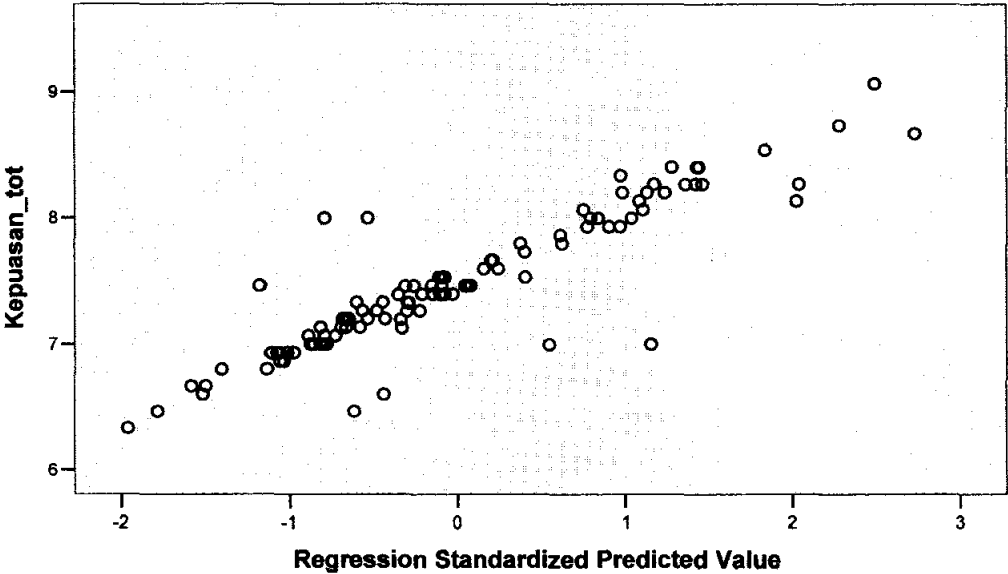


Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan_tot



Lampiran 11. Tabel t

Alpha 2-tailed	$\alpha = 0.2$	$\alpha = 0.10$	$\alpha = 0.05$	$\alpha = 0.0200$	$\alpha = 0.01$
DF					
1	3.078	6.314	12.706	31.821	63.656
2	1.886	2.920	4.303	6.965	9.925
3	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841
4	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604
5	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032
6	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707
7	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499
8	1.397	1.860	2.306	2.896	3.355
9	1.383	1.833	2.262	2.821	3.250
10	1.372	1.812	2.228	2.764	3.169
11	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106
12	1.356	1.782	2.179	2.681	3.055
13	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012
14	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977
15	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947
16	1.337	1.746	2.120	2.583	2.921
17	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898
18	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878
19	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861
20	1.325	1.725	2.086	2.528	2.845
21	1.323	1.721	2.080	2.518	2.831
22	1.321	1.717	2.074	2.508	2.819
23	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807
24	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797
25	1.316	1.708	2.060	2.485	2.787
26	1.315	1.706	2.056	2.479	2.779
27	1.314	1.703	2.052	2.473	2.771
28	1.313	1.701	2.048	2.467	2.763
29	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756
30	1.310	1.697	2.042	2.457	2.750
31	1.309	1.696	2.040	2.453	2.744
32	1.309	1.694	2.037	2.449	2.738
33	1.308	1.692	2.035	2.445	2.733
34	1.307	1.691	2.032	2.441	2.728
35	1.306	1.690	2.030	2.438	2.724
36	1.306	1.688	2.028	2.434	2.719
37	1.305	1.687	2.026	2.431	2.715
38	1.304	1.686	2.024	2.429	2.712
39	1.304	1.685	2.023	2.426	2.708
INF	1.290	1.660	1.984	2.364	2.626

Lampiran 12. Tabel F

Derajat pembagi (df2)	Derajat pembilang (df1)										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	12
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	244
2	18.51	19	19.16	19.25	19.3	19.33	19.35	19.37	19.38	19.4	19.41
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.74
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6	5.96	5.91
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.68
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.1	4.06	4
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.57
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.5	3.44	3.39	3.35	3.28
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.07
10	4.96	4.1	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.91
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.2	3.09	3.01	2.95	2.9	2.85	2.79
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3	2.91	2.85	2.8	2.75	2.69
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.6
14	4.6	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.7	2.65	2.6	2.53
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.9	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.48
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.42
17	4.45	3.59	3.2	2.96	2.81	2.7	2.61	2.55	2.49	2.45	2.38
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.34
19	4.38	3.52	3.13	2.9	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.31
20	4.35	3.49	3.1	2.87	2.71	2.6	2.51	2.45	2.39	2.35	2.28
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.25
22	4.3	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.4	2.34	2.3	2.23
23	4.28	3.42	3.03	2.8	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.2
24	4.26	3.4	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.3	2.25	2.18
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.6	2.49	2.4	2.34	2.28	2.24	2.16
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.15
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.2	2.13
28	4.2	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.12
29	4.18	3.33	2.93	2.7	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.1
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.09
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2
∞	3.84	3	2.6	2.37	2.21	2.1	2.01	1.94	1.88	1.83	1.75

Lampiran 13. Kriteria tiap Variabel

Rata –rata Interval	Kriteria	
	Kualitas Layanan	Interpretasi
1,00 < X ≤ 1,80	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Baik
1,80 < X ≤ 2,60	Tidak Setuju	Tidak Baik
2,60 < X ≤ 3,40	Ragu - ragu	Ragu - ragu
3,40 < X ≤ 4,20	Setuju	Baik
4,20 < X ≤ 5,00	Sangat Setuju	Sangat Baik
Rata –rata Interval	Kriteria	
	Kepuasan Pelanggan	Interpretasi
1,00 < X ≤ 1,80	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Puas
1,80 < X ≤ 2,60	Tidak Setuju	Tidak Puas
2,60 < X ≤ 3,40	Ragu - ragu	Ragu - ragu
3,40 < X ≤ 4,20	Setuju	Puas
4,20 < X ≤ 5,00	Sangat Setuju	Sangat Puas

(Sumber : Champion, Dean J., 1981. Basic Statistics for Social Research, 2nd Ed.
New York, Macmillan Publishing, p.302)

PERPUSTAKAAN
Universitas Katolik Widya Mandala
SURABAYA