

LAMPIRAN

Mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala

Kuesioner Penelitian

Penelitian ini akan digunakan untuk keperluan menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Simpang di Surabaya.

Atas kesediaan Bapak / Ibu / saudara untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan banyak terima kasih, oh ya pastikan bahwa tidak ada satu pernyataanpun yang terlewatkan, karena setiap jawaban yang anda berikan merupakan informasi yang sangat berguna bagi saya.

DATA DIRI

1. Berapa usia anda saat ini ?

() 20 – 30 Thn

() 31 – 40 Thn

() 41 – 50 Thn

() 61 ke atas

2. Apa pekerjaan anda ?

() Pegawai Negeri

() Bisnisman

() Wiraswasta

() Lain –lain, sebutkan

.....

3. Apa Pendidikan Terakhir ?

() SMU

() Perguruan Tinggi

() Lain – lain, sebutkan

.....

4. Berapa lama anda menginap

() 3 – 7 hari

() 8 – 14 hari

() Lebih dari 14 hari

Pilihlah dan beri tanda cek (✓) pada pilihan jawaban yang telah disediakan:

- SS : Pernyataan tersebut sangat setuju dengan diri anda
 S : Pernyataan tersebut setuju dengan diri anda
 TS : Pernyataan tersebut tidak setuju dengan diri anda
 STS : Pernyataan tersebut sangat tidak setuju dengan diri anda

Kuesioner I : Tentang Kualitas Layanan

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Tersedianya fasilitas fisik yang anda butuhkan seperti tempat parkir ✓				
2	Memiliki peralatan yang modern saat anda perlukan seperti telepon ✓				
3	Dalam melayani anda karyawan hotel memiliki kemampuan atau keahlian <i>RES</i>				
4	Karyawan hotel memiliki kemampuan dan keahlian serta pengetahuan sehingga dapat dipercaya keamanan barang-barang pribadi anda <i>PS</i>				
5	Milik anda terjamin pada tempat penyimpanan <i>AS</i>				
6	Karyawan hotel menunjukkan kurang perhatian dan kurang peduli secara individu atas kebutuhan anda <i>EUM</i>				
7	Menurut anda kebersihan lobby, kamar dan restoran terjaga ✓				
8	Kecepatan karyawan dalam memberikan layanan kepada anda <i>RE</i>				
9	Karyawan hotel menunjukkan perhatian dan peduli secara individu atas kebutuhan anda <i>E</i>				
10	Karyawan hotel bagian customer service berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik atas keluhan anda <i>E</i>				
11	Tidak tersedianya fasilitas fisik yang dimiliki oleh hotel seperti tempat parkir pad saat anda menginap <i>TUN</i>				
12	Menurut anda hotel tidak memiliki peralatan yang modern seperti telepon <i>TUN</i>				
13	Menurut anda dari pihak hotel sudah melaksanakan ketepatan janji dalam menyelesaikan suatu masalah <i>RE</i>				
14	Anda tidak merasakan kebersihan lobby, kamar dan restoran pada hotel <i>TUN</i>				
15	Lambatnya karyawan dalam memberikan layanan <i>RE</i>				
16	Anda akan menyelesaikan suatu masalah apabila janji dari pihak hotel tidak ditepati <i>RE</i>				
17	Keluhan anda tidak mendapat tanggapan secara tepat oleh pihak hotel sehingga tidak terselesaikan <i>RE</i>				

18	Karyawan hotel bagian customer service kurang menanggapi keluhan anda <i>Eun Res un</i>				
19	Penyelesaian masalah dari keluhan anda ditanggapi secara tepat oleh pihak hotel <i>Re</i>				
20	Karyawan hotel bersedia menjawab pertanyaan yang ditanyakan oleh anda <i>Res</i>				
21	Karyawan hotel kurang mampu dan kurang ahli serta kurang pengetahuan sehingga tidak dapat dipercaya atas keamanan barang-barang pribadi milik anda <i>As un</i>				
22	Ketidakmampuan atau kurang ahli karyawan hotel dalam melayani anda				
23	Karyawan hotel tidak bersedia menjawab pertanyaan yang ditanyakan oleh anda				
24	Milik anda pada tempat penyimpanan tidak terjamin <i>Res un</i>				

Pilihlah dan beri tanda cek (✓) pada pilihan jawaban yang telah disediakan:

- SS : Pernyataan tersebut sangat setuju dengan diri anda
 S : Pernyataan tersebut setuju dengan diri anda
 TS : Pernyataan tersebut tidak setuju dengan diri anda
 STS : Pernyataan tersebut sangat tidak setuju dengan diri anda

Kuesioner II : Tentang Kepuasan Konsumen

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Kepuasan anda tentang tarif menginap sesuai dengan fasilitas				
2	Kepuasan anda terhadap mutu makanan yang dapat diandalkan				
3	Kepuasan anda pada fasilitas yang disediakan hotel				
4	Kepuasan anda pada pihak hotel yang bersedia untuk mengganti perbaikan pesanan yang tidak sesuai				
5	Kepuasan anda terhadap taraf ketenaran hotel atau reputasi hotel baik				
6	Kepuasan terhadap kemampuan memenuhi permintaan sesuai dengan keinginan anda (sebagai kelas bintang Tiga)				
7	Tarif menginap tidak dapat memuaskan karena tidak sesuai dengan fasilitas yang anda peroleh				
8	Mutu makanan menimbulkan ketidakpuasan karena kurang dapat diandalkan				
9	Fasilitas yang disediakan hotel tidak memuaskan keinginan anda				
10	Tidak memuaskan bila pihak hotel tidak bersedia untuk mengganti perbaikan pesanan anda yang tidak sesuai				
11	Kepuasan anda terhadap pihak hotel dalam memberikan layanan pesanan dengan cepat				
12	Kepuasan tentang keluhan anda disampaikan dan ditangani secara cepat				
13	Kepuasan anda pada keramahan karyawan hotel				
14	Kepuasan anda tentang informasi yang diberikan oleh karyawan hotel jelas dan mudah untuk dimengerti				
15	Pihak hotel kurang memuaskan anda dalam memberikan layanan pesanan yang lambat				
16	Keluhan yang disampaikan tidak memuaskan anda karena ditangani dengan lambat				

17	Anda kurang puas karena sikap acuh tak acuh karyawan hotel				
18	Informasi yang diberikan oleh karyawan hotel kabur dan kurang dapat dicerna sehingga anda tidak puas				
19	Anda kurang puas karena taraf ketenaran hotel atau reputasi hotel buruk				
20	Anda tidak begitu puas karena pihak hotel kurang dapat memenuhi permintaan dan keinginan sebagai hotel kelas bintang Tiga				

Saran

Mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala

Kuesioner Penelitian

Penelitian ini akan digunakan untuk keperluan menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel WETA di Surabaya.

Atas kesediaan Bapak / Ibu / saudara untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan banyak terima kasih, oh ya pastikan bahwa tidak ada satu pernyataanpun yang terlewatkan, karena setiap jawaban yang anda berikan merupakan informasi yang sangat berguna bagi saya.

DATA DIRI

1. Berapa usia anda saat ini ?

() 20 – 30 Thn

() 31 – 40 Thn

() 41 – 50 Thn

() 61 ke atas

2. Apa pekerjaan anda ?

() Pegawai Negeri

() Bisnisman

() Wiraswasta

() Lain –lain, sebutkan

.....

3. Apa Pendidikan Terakhir ?

() SMU

() Perguruan Tinggi

() Lain – lain, sebutkan

.....

4. Berapa lama anda menginap

() 3 – 7 hari

() 8 – 14 hari

() Lebih dari 14 hari

Pilihlah dan beri tanda cek (✓) pada pilihan jawaban yang telah disediakan:

- SS : Pernyataan tersebut sangat setuju dengan diri anda
 S : Pernyataan tersebut setuju dengan diri anda
 TS : Pernyataan tersebut tidak setuju dengan diri anda
 STS : Pernyataan tersebut sangat tidak setuju dengan diri anda

Kuesioner I : Tentang Kualitas Layanan

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Tersedianya fasilitas fisik yang anda butuhkan seperti tempat parkir				
2	Memiliki peralatan yang modern saat anda perlukan seperti telepon				
3	Dalam melayani anda karyawan hotel memiliki kemampuan atau keahlian				
4	Karyawan hotel memiliki kemampuan dan keahlian serta pengetahuan sehingga dapat dipercaya keamanan barang-barang pribadi anda				
5	Milik anda terjamin pada tempat penyimpanan				
6	Karyawan hotel menunjukkan kurang perhatian dan kurang peduli secara individu atas kebutuhan anda				
7	Menurut anda kebersihan lobby, kamar dan restoran terjaga				
8	Kecepatan karyawan dalam memberikan layanan kepada anda				
9	Karyawan hotel menunjukkan perhatian dan peduli secara individu atas kebutuhan anda				
10	Karyawan hotel bagian customer service berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik atas keluhan anda				
11	Tidak tersedianya fasilitas fisik yang dimiliki oleh hotel seperti tempat parkir pad saat anda menginap				
12	Menurut anda hotel tidak memiliki peralatan yang modern seperti telepon				
13	Menurut anda dari pihak hotel sudah melaksanakan ketepatan janji dalam menyelesaikan suatu masalah				
14	Anda tidak merasakan kebersihan lobby, kamar dan restoran pada hotel				
15	Lambatnya karyawan dalam memberikan layanan				
16	Anda akan menyelesaikan suatu masalah apabila janji dari pihak hotel tidak ditepati				
17	Keluhan anda tidak mendapat tanggapan secara tepat oleh pihak hotel sehingga tidak terselesaikan				

18	Karyawan hotel bagian customer service kurang menanggapi keluhan anda				
19	Penyelesaian masalah dari keluhan anda ditanggapi secara tepat oleh pihak hotel				
20	Karyawan hotel bersedia menjawab pertanyaan yang ditanyakan oleh anda				
21	Karyawan hotel kurang mampu dan kurang ahli serta kurang pengetahuan sehingga tidak dapat dipercaya atas keamanan barang-barang pribadi milik anda				
22	Ketidakmampuan atau kurang ahli karyawan hotel dalam melayani anda				
23	Karyawan hotel tidak bersedia menjawab pertanyaan yang ditanyakan oleh anda				
24	Milik anda pada tempat penyimpanan tidak terjamin				

Pilihlah dan beri tanda cek (✓) pada pilihan jawaban yang telah disediakan:

- SS : Pernyataan tersebut sangat setuju dengan diri anda
 S : Pernyataan tersebut setuju dengan diri anda
 TS : Pernyataan tersebut tidak setuju dengan diri anda
 STS : Pernyataan tersebut sangat tidak setuju dengan diri anda

Kuesioner II : Tentang Kepuasan Konsumen

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Kepuasan anda tentang tarif menginap sesuai dengan fasilitas				
2	Kepuasan anda terhadap mutu makanan yang dapat diandalkan				
3	Kepuasan anda pada fasilitas yang disediakan hotel				
4	Kepuasan anda pada pihak hotel yang bersedia untuk mengganti perbaikan pesanan yang tidak sesuai				
5	Kepuasan anda terhadap taraf ketenaran hotel atau reputasi hotel baik				
6	Kepuasan terhadap kemampuan memenuhi permintaan sesuai dengan keinginan anda (sebagai kelas bintang Tiga)				
7	Tarif menginap tidak dapat memuaskan karena tidak sesuai dengan fasilitas yang anda peroleh				
8	Mutu makanan menimbulkan ketidakpuasan karena kurang dapat diandalkan				
9	Fasilitas yang disediakan hotel tidak memuaskan keinginan anda				
10	Tidak memuaskan bila pihak hotel tidak bersedia untuk mengganti perbaikan pesanan anda yang tidak sesuai				
11	Kepuasan anda terhadap pihak hotel dalam memberikan layanan pesanan dengan cepat				
12	Kepuasan tentang keluhan anda disampaikan dan ditangani secara cepat				
13	Kepuasan anda pada keramahan karyawan hotel				
14	Kepuasan anda tentang informasi yang diberikan oleh karyawan hotel jelas dan mudah untuk dimengerti				
15	Pihak hotel kurang memuaskan anda dalam memberikan layanan pesanan yang lambat				
16	Keluhan yang disampaikan tidak memuaskan anda karena ditangani dengan lambat				

17	Anda kurang puas karena sikap acuh tak acuh karyawan hotel				
18	Informasi yang diberikan oleh karyawan hotel kabur dan kurang dapat dicerna sehingga anda tidak puas				
19	Anda kurang puas karena taraf ketenaran hotel atau reputasi hotel buruk				
20	Anda tidak begitu puas karena pihak hotel kurang dapat memenuhi permintaan dan keinginan sebagai hotel kelas bintang Tiga				

Saran

k18	k19	k20	otel	x1	x2	x3	x4	x5	y	KL	KKL	CK	C
1.00	1.00	1.00	1.00	3.33	4.00	3.50	4.00	4.00	3.10	62.00	43.00	3.00	4.00
2.00	2.00	2.00	1.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.50	74.00	59.00	2.00	2.00
2.00	2.00	2.00	1.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.00	59.00	44.00	3.00	4.00
3.00	2.00	2.00	1.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.80	76.00	68.00	2.00	2.00
1.00	1.00	1.00	1.00	4.00	4.00	4.00	2.00	3.00	3.80	59.00	55.00	3.00	3.00
2.00	2.00	2.00	1.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.50	60.00	49.00	3.00	3.00
3.00	2.00	2.00	1.00	3.33	4.00	3.50	4.00	4.00	3.10	73.00	61.00	2.00	2.00
2.00	2.00	2.00	1.00	3.33	4.00	3.50	2.00	4.00	3.10	67.00	55.00	3.00	3.00
2.00	2.00	2.00	1.00	2.67	3.00	2.00	3.00	4.00	2.50	60.00	49.00	3.00	3.00
1.00	1.00	1.00	1.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.50	46.00	35.00	4.00	4.00
1.00	1.00	1.00	1.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	60.00	50.00	3.00	3.00
3.00	2.00	2.00	1.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.60	60.00	51.00	3.00	3.00
1.00	1.00	1.00	1.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	60.00	50.00	3.00	3.00
1.00	1.00	1.00	1.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	61.00	52.00	3.00	3.00
1.00	1.00	1.00	1.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.50	46.00	35.00	4.00	4.00
1.00	1.00	1.00	1.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.00	51.00	37.00	4.00	4.00
1.00	1.00	1.00	1.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.50	47.00	37.00	4.00	4.00
3.00	2.00	2.00	1.00	2.67	3.00	1.00	2.00	4.00	2.50	57.00	55.00	3.00	3.00
2.00	2.00	2.00	1.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.80	67.00	62.00	3.00	2.00
2.00	2.00	2.00	1.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	74.00	64.00	2.00	2.00
3.00	2.00	2.00	1.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.80	76.00	68.00	2.00	2.00
1.00	1.00	1.00	1.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.60	46.00	36.00	4.00	4.00
1.00	1.00	1.00	1.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.00	46.00	30.00	4.00	5.00
2.00	2.00	2.00	1.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	74.00	64.00	2.00	2.00
2.00	2.00	2.00	1.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.80	74.00	62.00	2.00	2.00
1.00	1.00	1.00	1.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	3.50	56.00	45.00	3.00	3.00
2.00	2.00	2.00	1.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.00	59.00	44.00	3.00	4.00
1.00	1.00	1.00	1.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.60	46.00	36.00	4.00	4.00
2.00	2.00	2.00	1.00	3.33	4.00	3.50	4.00	4.00	3.10	70.00	55.00	2.00	3.00
1.00	1.00	1.00	1.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.60	51.00	43.00	4.00	4.00
1.00	1.00	1.00	1.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.00	51.00	37.00	4.00	4.00
3.00	2.00	2.00	1.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.50	58.00	45.00	3.00	3.00
3.00	2.00	2.00	1.00	2.67	3.00	2.00	2.00	2.00	2.50	57.00	55.00	3.00	3.00
2.00	2.00	2.00	1.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	74.00	64.00	2.00	2.00
1.00	1.00	1.00	1.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.60	46.00	36.00	4.00	4.00
3.00	2.00	2.00	1.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	76.00	70.00	2.00	1.00
2.00	2.00	2.00	1.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.00	60.00	44.00	3.00	4.00
2.00	2.00	2.00	1.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	74.00	64.00	2.00	2.00
2.00	2.00	2.00	1.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.80	74.00	62.00	2.00	2.00
3.00	2.00	2.00	1.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.50	62.00	55.00	3.00	3.00
2.00	2.00	2.00	1.00	3.33	4.00	3.50	4.00	4.00	3.10	70.00	55.00	2.00	3.00
2.00	2.00	2.00	1.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.80	74.00	62.00	2.00	2.00
1.00	1.00	1.00	1.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.50	47.00	37.00	4.00	4.00
2.00	2.00	2.00	1.00	3.33	4.00	3.50	4.00	4.00	3.10	71.00	55.00	2.00	3.00
1.00	1.00	1.00	1.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.60	47.00	38.00	4.00	4.00
2.00	2.00	2.00	1.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.80	74.00	62.00	2.00	2.00
2.00	2.00	2.00	1.00	3.33	4.00	3.50	4.00	4.00	3.10	71.00	55.00	2.00	3.00
1.00	1.00	1.00	1.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.60	47.00	38.00	4.00	4.00
1.00	1.00	1.00	1.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.60	47.00	38.00	4.00	4.00
2.00	2.00	2.00	1.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.50	59.00	49.00	3.00	3.00
3.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	76.00	70.00	2.00	1.00
3.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.50	76.00	65.00	2.00	2.00
3.00	2.00	2.00	2.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.60	62.00	56.00	3.00	3.00
3.00	2.00	2.00	2.00	3.33	4.00	3.50	4.00	4.00	3.10	71.00	56.00	2.00	3.00
1.00	1.00	1.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	65.00	52.00	3.00	3.00
2.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.80	74.00	62.00	2.00	2.00
1.00	1.00	1.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	61.00	50.00	3.00	3.00
2.00	2.00	2.00	2.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.60	60.00	50.00	3.00	3.00

2.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	74.00	64.00	2.00	2.00
2.00	2.00	2.00	2.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.60	60.00	50.00	3.00	3.00
1.00	1.00	1.00	2.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.60	46.00	36.00	4.00	4.00
1.00	1.00	1.00	2.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.50	51.00	42.00	4.00	4.00
1.00	1.00	1.00	2.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.60	47.00	38.00	4.00	4.00
2.00	2.00	2.00	2.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.60	59.00	50.00	3.00	3.00
1.00	1.00	1.00	2.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.50	67.00	37.00	4.00	4.00
2.00	2.00	2.00	2.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.00	60.00	44.00	3.00	4.00
1.00	1.00	1.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.80	61.00	50.00	3.00	3.00
1.00	1.00	1.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	65.00	57.00	3.00	2.00
3.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	76.00	70.00	2.00	1.00
3.00	2.00	2.00	2.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.00	60.00	45.00	3.00	3.00
2.00	2.00	2.00	2.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.50	60.00	49.00	3.00	3.00
2.00	2.00	2.00	2.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.50	60.00	49.00	3.00	3.00
1.00	1.00	1.00	2.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.00	51.00	32.00	4.00	5.00
1.00	1.00	1.00	2.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.00	51.00	37.00	4.00	4.00
1.00	1.00	1.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.80	61.00	50.00	3.00	3.00
2.00	2.00	2.00	2.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.60	59.00	50.00	3.00	3.00
2.00	2.00	2.00	2.00	3.33	4.00	3.50	4.00	4.00	3.10	71.00	55.00	2.00	3.00
1.00	1.00	1.00	2.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.60	59.00	43.00	3.00	4.00
2.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	74.00	64.00	2.00	2.00
2.00	2.00	2.00	2.00	3.33	4.00	3.50	4.00	4.00	3.10	70.00	55.00	2.00	3.00
2.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	74.00	64.00	2.00	2.00
1.00	1.00	1.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	65.00	57.00	3.00	2.00
1.00	1.00	1.00	2.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.60	47.00	38.00	4.00	4.00
2.00	2.00	2.00	2.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.60	60.00	50.00	3.00	3.00
2.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.80	83.00	62.00	2.00	2.00
1.00	1.00	1.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	61.00	52.00	3.00	3.00
2.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.80	73.00	62.00	2.00	2.00
2.00	2.00	2.00	2.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.00	60.00	44.00	3.00	4.00
2.00	2.00	2.00	2.00	3.33	4.00	3.50	4.00	4.00	3.10	71.00	55.00	2.00	3.00
1.00	1.00	1.00	2.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.00	87.00	30.00	4.00	5.00
1.00	1.00	1.00	2.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.50	51.00	42.00	4.00	4.00
1.00	1.00	1.00	2.00	3.33	4.00	3.50	4.00	4.00	3.10	58.00	43.00	3.00	4.00
1.00	1.00	1.00	2.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.60	51.00	38.00	4.00	4.00
2.00	2.00	2.00	2.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.60	60.00	50.00	3.00	3.00
2.00	2.00	2.00	2.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.50	59.00	49.00	3.00	3.00
2.00	2.00	2.00	2.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.60	60.00	50.00	3.00	3.00
2.00	2.00	2.00	2.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.60	59.00	50.00	3.00	3.00
2.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	74.00	64.00	2.00	2.00
1.00	1.00	1.00	2.00	3.33	4.00	3.50	4.00	4.00	3.10	58.00	43.00	3.00	4.00
1.00	1.00	1.00	2.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.50	51.00	37.00	4.00	4.00
1.00	1.00	1.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	61.00	52.00	3.00	3.00
2.00	2.00	2.00	2.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.60	60.00	50.00	3.00	3.00
3.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	66.00	70.00	2.00	1.00
1.00	1.00	1.00	2.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.00	51.00	37.00	4.00	4.00
1.00	1.00	1.00	2.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.60	47.00	36.00	4.00	4.00
1.00	1.00	1.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.50	61.00	47.00	3.00	3.00
1.00	1.00	1.00	2.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.00	46.00	30.00	4.00	5.00
1.00	1.00	1.00	2.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.50	46.00	35.00	4.00	4.00
1.00	1.00	1.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.80	60.00	48.00	3.00	3.00
1.00	1.00	1.00	2.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.00	46.00	30.00	4.00	5.00
2.00	2.00	2.00	2.00	3.33	4.00	3.50	4.00	4.00	3.10	61.00	55.00	2.00	3.00
1.00	1.00	1.00	2.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.60	47.00	38.00	4.00	4.00
1.00	1.00	1.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.80	60.00	48.00	3.00	3.00
2.00	2.00	2.00	2.00	3.33	4.00	3.50	4.00	4.00	3.10	70.00	55.00	2.00	3.00
1.00	1.00	1.00	2.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.50	51.00	42.00	4.00	4.00
2.00	2.00	2.00	2.00	3.33	4.00	3.50	4.00	4.00	3.10	61.00	55.00	2.00	3.00
1.00	1.00	1.00	2.00	3.33	4.00	3.50	4.00	4.00	3.10	57.00	41.00	3.00	4.00

1.00	1.00	1.00	2.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.00	46.00	30.00	4.00	5.00
1.00	1.00	1.00	2.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.60	46.00	36.00	4.00	4.00
2.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	63.00	64.00	2.00	2.00
2.00	2.00	2.00	2.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.60	59.00	50.00	3.00	3.00
2.00	2.00	2.00	2.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.00	59.00	44.00	3.00	4.00
2.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	63.00	64.00	2.00	2.00
2.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.80	63.00	62.00	2.00	2.00
2.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	64.00	64.00	2.00	2.00
1.00	1.00	1.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	63.00	57.00	2.00	2.00
2.00	2.00	2.00	2.00	3.33	4.00	3.50	4.00	4.00	3.10	61.00	55.00	2.00	3.00
2.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	64.00	64.00	2.00	2.00
1.00	1.00	1.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.80	61.00	48.00	3.00	3.00
1.00	1.00	1.00	2.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.60	47.00	36.00	4.00	4.00
1.00	1.00	1.00	2.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.50	47.00	37.00	4.00	4.00
3.00	2.00	2.00	2.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.50	62.00	55.00	3.00	3.00
1.00	1.00	1.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	73.00	57.00	2.00	2.00
3.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.80	76.00	68.00	2.00	2.00
1.00	1.00	1.00	2.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.00	51.00	37.00	4.00	4.00
1.00	1.00	1.00	2.00	3.33	4.00	3.50	4.00	4.00	3.10	58.00	43.00	3.00	4.00
2.00	2.00	2.00	2.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.50	60.00	49.00	3.00	3.00
2.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.80	74.00	62.00	2.00	2.00
1.00	1.00	1.00	2.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.60	59.00	43.00	3.00	4.00
2.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	74.00	64.00	2.00	2.00
2.00	2.00	2.00	2.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.00	59.00	44.00	3.00	4.00
1.00	1.00	1.00	2.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.50	46.00	35.00	4.00	4.00
3.00	2.00	2.00	2.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.00	62.00	50.00	3.00	3.00
2.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	73.00	64.00	2.00	2.00
1.00	1.00	1.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	60.00	50.00	3.00	3.00
3.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	76.00	70.00	2.00	1.00
3.00	2.00	2.00	2.00	2.67	3.00	2.50	3.00	3.00	2.60	62.00	56.00	3.00	3.00
1.00	1.00	1.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	60.00	50.00	3.00	3.00
3.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.80	76.00	68.00	2.00	2.00
3.00	2.00	2.00	2.00	3.33	4.00	3.50	4.00	4.00	3.10	73.00	61.00	2.00	2.00

Hasil Pengolahan Data

Hasil Uji Reliabilitas Pada Kualitas Layanan

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
KL1	31.4267	27.9510	.7838	.9305
KL2	31.9133	23.1938	.9140	.9254
KL3	31.2933	27.0946	.9343	.9258
KL4	31.2933	27.0946	.9343	.9258
KL5	31.2933	27.0946	.9343	.9258
KL6	23.1867	27.0119	.3595	.9335
KL7	31.8067	22.3986	.9210	.9270
KL8	31.4867	27.7549	.7050	.9323
KL9	31.3467	27.0468	.8297	.9281
KL10	31.3333	26.9485	.8674	.9270
KL11	23.1933	26.9489	.3599	.9336
KL12	23.1933	26.9489	.3599	.9336
KL13	33.2267	30.0691	.3516	.9428
KL14	25.1200	24.4553	.9059	.9158
KL15	24.7667	22.6767	.6713	.9276
KL16	25.0067	25.0939	.8262	.9191
KL17	25.0067	25.0939	.8262	.9191
KL18	25.0067	25.0939	.8262	.9191
KL19	33.2267	30.0691	.3516	.9428
KL20	33.2267	30.0691	.3516	.9428
KL21	25.1200	24.4553	.9059	.9158
KL22	25.1200	24.4553	.9059	.9158
KL23	24.2733	22.4416	.8700	.9144
KL24	24.7067	21.0409	.8638	.9169

Reliability Coefficients

N of Cases = 150.0

N of Items = 24

Alpha = .9384

Hasil Uji Reliabilitas Pada Kepuasan Konsumen

***** Method 1 (space saver)-will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
KK1	27.2533	45.3851	.8655	.9678
KK2	27.7400	39.5494	.9498	.9614
KK3	27.2533	45.3851	.8655	.9678
KK4	27.5733	39.3335	.8618	.9658
KK5	27.7067	39.2959	.9476	.9615
KK6	27.7067	39.2959	.9476	.9615
KK7	27.4867	40.0770	.8459	.9660
KK8	27.8067	40.5865	.8221	.9668
KK9	27.5200	44.6405	.7925	.9680
KK10	27.3533	42.4716	.9383	.9630
KK11	17.6800	38.6486	.8349	.9641
KK12	17.1467	35.7233	.9303	.9618
KK13	17.6467	43.2099	.7591	.9671
KK14	17.1133	40.2488	.8222	.9641
KK15	17.4867	37.0703	.9030	.9618
KK16	17.4867	37.0703	.9030	.9618
KK17	17.8067	40.8818	.9282	.9613
KK18	17.8933	40.1899	.9239	.9608
KK19	18.0400	42.8038	.9166	.9641
KK20	18.0400	42.8038	.9166	.9641

Reliability Coefficients

N of Cases = 150.0

N of Items = 20

Alpha = .9677

Hasil penelitian

Normalitas Kepuasan Konsumen

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		KL	KK
N		150	150
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	61.3067	50.1933
	Std. Deviation	9.72918	10.69196
Most Extreme Differences	Absolute	.113	.100
	Positive	.113	.100
	Negative	-.113	-.092
Kolmogorov-Smirnov Z		1.383	1.220
Asymp. Sig. (2-tailed)		.044	.102

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Linearitas Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KK * KL	Between Groups	(Combined)	15742.214	21	749.629	74.314	.000
		Linearity	12164.045	1	12164.045	1205.873	.000
		Deviation from Linearity	3578.169	20	178.908	17.736	.000
	Within Groups		1291.179	128	10.087		
	Total		17033.393	149			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
KK * KL	.845	.714	.961	.924

Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian

USIA

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <= 30 th	104	69.3	69.3	69.3
31 - 40 th	23	15.3	15.3	84.7
41 - 50 th	23	15.3	15.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

PKJAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pegawai Negeri	43	28.7	28.7	28.7
Bisnisman	59	39.3	39.3	68.0
Wiraswasta	48	32.0	32.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

PDDKAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMU	25	16.7	16.7	16.7
Perguruan Tinggi	125	83.3	83.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

LAMA

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3 - 7 hari	150	100.0	100.0	100.0

KL1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	93	62.0	62.0	62.0
	Sangat setuju	57	38.0	38.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

KL2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	73	48.7	48.7	48.7
	Setuju	20	13.3	13.3	62.0
	Sangat setuju	57	38.0	38.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

KL3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	73	48.7	48.7	48.7
	Sangat setuju	77	51.3	51.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

KL4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	73	48.7	48.7	48.7
	Sangat setuju	77	51.3	51.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

KL5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	73	48.7	48.7	48.7
	Sangat setuju	77	51.3	51.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

KL6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	73	48.7	48.7	48.7
	Sangat setuju	77	51.3	51.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

KL7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sgt Tdk Setuju	1	.7	.7	.7
	Tidak Setuju	73	48.7	48.7	49.3
	Setuju	1	.7	.7	50.0
	Sangat setuju	75	50.0	50.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

KL8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sgt Tdk Setuju	1	.7	.7	.7
	Tidak Setuju	4	2.7	2.7	3.3
	Setuju	91	60.7	60.7	64.0
	Sangat setuju	54	36.0	36.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

KL9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	3.3	3.3	3.3
	Setuju	71	47.3	47.3	50.7
	Sangat setuju	74	49.3	49.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

KL10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	2.7	2.7	2.7
	Setuju	71	47.3	47.3	50.0
	Sangat setuju	75	50.0	50.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

KL11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.7	.7	.7
	Setuju	72	48.0	48.0	48.7
	Sangat setuju	77	51.3	51.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

KL12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.7	.7	.7
	Setuju	72	48.0	48.0	48.7
	Sangat setuju	77	51.3	51.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

KL13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sgt Tdk Setuju	63	42.0	42.0	42.0
	Tidak Setuju	87	58.0	58.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

KL14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sgt Tdk Setuju	63	42.0	42.0	42.0
	Tidak Setuju	87	58.0	58.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

KL15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sgt Tdk Setuju	46	30.7	30.7	30.7
	Tidak Setuju	86	57.3	57.3	88.0
	Sangat setuju	18	12.0	12.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

KL16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sgt Tdk Setuju	46	30.7	30.7	30.7
	Tidak Setuju	104	69.3	69.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

KL17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sgt Tdk Setuju	46	30.7	30.7	30.7
	Tidak Setuju	104	69.3	69.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

KL18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sgt Tdk Setuju	46	30.7	30.7	30.7
	Tidak Setuju	104	69.3	69.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

KL19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sgt Tdk Setuju	63	42.0	42.0	42.0
	Tidak Setuju	87	58.0	58.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

KL20

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sgt Tdk Setuju	63	42.0	42.0	42.0
	Tidak Setuju	87	58.0	58.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

KL21

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sgt Tdk Setuju	63	42.0	42.0	42.0
	Tidak Setuju	87	58.0	58.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

KL22

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sgt Tdk Setuju	63	42.0	42.0	42.0
	Tidak Setuju	87	58.0	58.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

KL23

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sgt Tdk Setuju	23	15.3	15.3	15.3
	Tidak Setuju	40	26.7	26.7	42.0
	Setuju	87	58.0	58.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

KL24

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sgt Tdk Setuju	63	42.0	42.0	42.0
	Tidak Setuju	25	16.7	16.7	58.7
	Setuju	62	41.3	41.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

KK1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	98	65.3	65.3	65.3
	Sangat setuju	52	34.7	34.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

KK2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	73	48.7	48.7	48.7
	Setuju	25	16.7	16.7	65.3
	Sangat setuju	52	34.7	34.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

KK3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	98	65.3	65.3	65.3
	Sangat setuju	52	34.7	34.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

KK4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	73	48.7	48.7	48.7
	Sangat setuju	77	51.3	51.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

KK5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	73	48.7	48.7	48.7
	Setuju	20	13.3	13.3	62.0
	Sangat setuju	57	38.0	38.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

KK6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	73	48.7	48.7	48.7
	Setuju	20	13.3	13.3	62.0
	Sangat setuju	57	38.0	38.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

KK7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sgt Tdk Setuju	20	13.3	13.3	13.3
	Setuju	73	48.7	48.7	62.0
	Sangat setuju	57	38.0	38.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

KK8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sgt Tdk Setuju	20	13.3	13.3	13.3
	Tidak Setuju	23	15.3	15.3	28.7
	Setuju	75	50.0	50.0	78.7
	Sangat setuju	32	21.3	21.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

KK9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	20	13.3	13.3	13.3
	Setuju	98	65.3	65.3	78.7
	Sangat setuju	32	21.3	21.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

KK10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	20	13.3	13.3	13.3
	Setuju	73	48.7	48.7	62.0
	Sangat setuju	57	38.0	38.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

KK11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sgt Tdk Setuju	51	34.0	34.0	34.0
	Tidak Setuju	80	53.3	53.3	87.3
	Sangat setuju	19	12.7	12.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

KK12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sgt Tdk Setuju	51	34.0	34.0	34.0
	Setuju	80	53.3	53.3	87.3
	Sangat setuju	19	12.7	12.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

KK13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sgt Tdk Setuju	27	18.0	18.0	18.0
	Tidak Setuju	104	69.3	69.3	87.3
	Setuju	19	12.7	12.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

KK14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sgt Tdk Setuju	27	18.0	18.0	18.0
	Tidak Setuju	24	16.0	16.0	34.0
	Setuju	99	66.0	66.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

KK15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sgt Tdk Setuju	67	44.7	44.7	44.7
	Setuju	83	55.3	55.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

KK16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sgt Tdk Setuju	67	44.7	44.7	44.7
	Setuju	83	55.3	55.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

KK17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sgt Tdk Setuju	51	34.0	34.0	34.0
	Tidak Setuju	80	53.3	53.3	87.3
	Setuju	19	12.7	12.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

KK18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sgt Tdk Setuju	67	44.7	44.7	44.7
	Tidak Setuju	61	40.7	40.7	85.3
	Setuju	22	14.7	14.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

KK19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sgt Tdk Setuju	67	44.7	44.7	44.7
	Tidak Setuju	83	55.3	55.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

KK20

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sgt Tdk Setuju	67	44.7	44.7	44.7
	Tidak Setuju	83	55.3	55.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

HOTEL

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Hotel Simpang	50	33.3	33.3	33.3
	Hotel Weta	100	66.7	66.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Analisis Regresi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Konsumen	3.0600	.7154	150
Tangibles	3.2622	.6186	150
Reliability	3.5133	.5015	150
Responsiveness	3.1600	.7312	150
Assurance	3.4667	.5516	150
Emphaty	3.5067	.5148	150

Correlations

		Kepuasan Konsumen	Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Emphaty
Pearson Correlation	Kepuasan Konsumen	1.000	.960	.896	.908	.794	.835
	Tangibles	.960	1.000	.941	.935	.832	.873
	Reliability	.896	.941	1.000	.928	.875	.935
	Responsiveness	.908	.935	.928	1.000	.862	.853
	Assurance	.794	.832	.875	.862	1.000	.887
	Emphaty	.835	.873	.935	.853	.887	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Konsumen		.000	.000	.000	.000	.000
	Tangibles	.000		.000	.000	.000	.000
	Reliability	.000	.000		.000	.000	.000
	Responsiveness	.000	.000	.000		.000	.000
	Assurance	.000	.000	.000	.000		.000
	Emphaty	.000	.000	.000	.000	.000	
N	Kepuasan Konsumen	150	150	150	150	150	150
	Tangibles	150	150	150	150	150	150
	Reliability	150	150	150	150	150	150
	Responsiveness	150	150	150	150	150	150
	Assurance	150	150	150	150	150	150
	Emphaty	150	150	150	150	150	150

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.961 ^a	.924	.922	.2001	.924	352.243	5	144	.000	1.979

a. Predictors: (Constant), Emphaty, Responsiveness, Assurance, Tangibles, Reliability

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	70.496	5	14.099	352.243	.000 ^a
	Residual	5.764	144	4.003E-02		
	Total	76.260	149			

a. Predictors: (Constant), Emphaty, Responsiveness, Assurance, Tangibles, Reliability

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.313	.155		-2.014	.046					
	Tangibles	1.094	.090	.946	12.108	.000	.960	.710	.277	.086	11.626
	Reliability	-.237	.143	-.166	-1.661	.099	.896	-.137	-.038	.053	19.023
	Responsiveness	.148	.074	.151	1.987	.049	.908	.163	.046	.091	11.009
	Assurance	6.20E-02	.072	-.048	-.860	.391	.794	-.071	-.020	.170	5.882
	Emphaty	.110	.102	.079	1.077	.283	.835	.089	.025	.098	10.205

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Collinearity Diagnostics^a

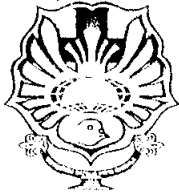
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions					
				(Constant)	Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Emphaty
1	1	5.960	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	2.844E-02	14.478	.24	.01	.00	.05	.00	.00
	3	5.264E-03	33.650	.25	.09	.00	.07	.40	.05
	4	3.454E-03	41.537	.24	.12	.02	.37	.18	.17
	5	1.891E-03	56.148	.00	.66	.03	.39	.39	.21
	6	7.768E-04	87.593	.27	.12	.95	.13	.03	.57

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2.2845	3.9113	3.0600	.6878	150
Residual	-.4060	.2155	-7.93E-16	.1967	150
Std. Predicted Value	-1.127	1.238	.000	1.000	150
Std. Residual	-2.029	1.077	.000	.983	150

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen



YAYASAN WIDYA MANDALA SURABAYA
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
FAKULTAS PSIKOLOGI

Jl. Dinoyo 42 - 44, Telp. 5678478 (hunting) Ext. 161, Fax. 5610818 Surabaya - 60265

Nomor : 120 /WM08/I/2005
Hal : **Ijin Penyebaran Angket
dan Wawancara**

17 Februari 2005

Kepada : Yth. Pimpinan
Hotel Simpang
Surabaya

Dengan hormat kami beritahukan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Yulinda Tanu
Fakultas : Psikologi
Nomor pokok : 7103099044

sedang menyusun skripsi dengan judul **"Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Bintang 3 di Surabaya"**.

Schubungan dengan hal tersebut kami mohon sudi kiranya Bapak/Ibu berkenan mengijinkan untuk menyebarkan angket dan wawancara di tempat Bapak/Ibu yang selanjutnya akan digunakan bagi mahasiswa bersangkutan untuk melakukan penelitiannya.

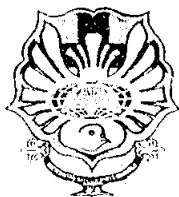
Atas terkabulnya permohonan ini, kami mengucapkan terima kasih.

Dekan,

Y. Yettie Wandansari, M.Si.
NIK. 711.98.0337

60

25
53
2/11/08



YAYASAN WIDYA MANDALA SURABAYA
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
FAKULTAS PSIKOLOGI

Jl. Dinoyo 42 - 44, Telp. 5678478 (hunting) Ext. 161, Fax. 5610818 Surabaya - 60265

Nomor : 347 /WM08/T/2005
Hal : Ijin Penyebaran Angket dan
Pengambilan Data

6 April 2005

Kepada : Yth. Pimpinan
Hotel Weta
Surabaya

Dengan hormat kami beritahukan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini:

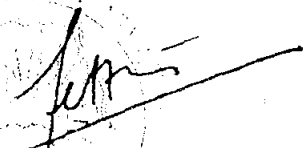
Nama : Yulinda Tanu
Fakultas : Psikologi
Nomor pokok : 7103099044

sedang menyusun skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Bintang 3 di Surabaya".

Schubungan dengan hal tersebut kami mohon sudi kiranya Bapak/Ibu berkenan mengijinkan untuk menyebarkan angket dan mengambil data di tempat Bapak/Ibu yang selanjutnya akan digunakan bagi mahasiswa bersangkutan untuk melakukan penelitiannya.

Atas terkabulnya permohonan ini, kami mengucapkan terima kasih.

Dekan,


Y. Yettie Wandansari, M.Si.

Kepada Yth,

Dekan Fakultas Psikologi

Universitas Katholik Widya Mandala

Di Surabaya

Dengan hormat,

Bersama ini kami beritahukan bahwa :

Nama : Yulinda Tanu

Nrp : 710309944

Adalah benar telah melaksanakan penyebaran angket di Hotel Inna Simpang yang bertempat di Jl. Gubernur Suryo No.1 – 3, Surabaya.

Demikian, terima kasih atas perhatian dan kerjasamanya.

Surabaya, 16 Maret 2005



Henny Rufaida
(Chief Guest Relation Officer)



SURAT KETERANGAN
No.037 / PM – WIH / IV / 2005

Manajemen Hotel Weta menerangkan sebagai berikut :

Nama : Yulinda Tanu
Universitas : Widya Mandala Surabaya
NPM : 7103099044
Fakultas : Psikologi

Telah melakukan penelitian untuk pembuatan Skripsi pada tamu Weta International Hotel dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
HOTEL BINTANG 3 DI SURABAYA**

Demikian Surat Keterangan yang diberikan dan digunakan untuk melengkapi data pembuatan Skripsi

Surabaya, 29 April 2005


Agusantiko Setyonugroho. SE
Personnel Manager

CC : File

PERPUSTAKAAN
Universitas Katolik Widya Mandala
SURABAYA