

**Tabel Hasil Kuesioner Akhir Konsumen (Persepsi) Jasa Pemesanan Tiket**

Tabel Hasil Kuesioner Akhir Konsumen (Persepsi)																																		
Resp -	PERNYATAAN																																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30				
1	2	3	2	3	1	2	3	1	2	3	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1			
2	2	3	2	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	4			
3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3			
4	3	2	2	4	4	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	2	2	4				
5	3	2	1	3	1	2	2	2	3	1	2	1	1	1	3	1	2	2	3	2	2	3	1	1	2	2	3	1	2	1				
6	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2	3	2	4	2			
7	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	1				
8	2	3	2	1	1	2	3	1	1	3	2	1	1	1	2	1	1	3	2	3	3	1	1	2	1	1	2	1	3	1				
9	2	2	3	3	3	1	2	2	2	3	2	3	1	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	1				
10	2	2	3	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1	2	2	1	2	3	2	2	1			
11	2	4	4	4	2	3	4	3	4	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	4		
12	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3			
13	3	1	3	2	3	2	1	4	2	2	2	3	2	2	3	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	2	3	2	4	2	3	3		
14	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	2	4	3	4	3	4	3		
15	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	4	3	3		
16	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1			
17	3	3	3	1	3	3	2	3	1	2	2	3	3	3	2	3	1	2	3	2	2	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3			
18	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1			
19	3	2	2	1	2	3	2	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	1	3	2	2	3	1			
20	2	1	1	2	4	3	1	2	3	1	2	4	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	4	1	2	2	3	2	2		
21	2	2	3	4	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	3	3	1	3	3	3	3	1				
22	2	2	4	4	3	3	3	2	1	4	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	4	1	2	2	3	3	3			
23	2	3	1	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	1			
24	3	3	2	1	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	1	3	2	1	2	3	2	3	2	2			
25	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2		
26	3	3	2	1	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	2		
27	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2	2	3	2		
28	3	2	3	2	1	3	2	3	3	2	3	1	1	3	3	1	3	2	1	3	3	2	1	3	3	2	1	3	3	2	1	2	1	
29	3	3	2	1	3	3	2	3	1	3	3	2	3	3	2	2	3	2	1	2	3	1	4	2	1	2	1	3	2	2	2	2		
30	3	4	3	2	3	3	4	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	4	2	4	4	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2		
31	3	2	4	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3			
32	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3		
33	3	3	4	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	1	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3		
34	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2		
35	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3		
36	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	
37	3	2	2	2	3	3	4	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3		
38	3	3	2	2	4	2	3	3	3	2	3	2	2	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3		
39	4	2	2	3	3	4	2	4	2	2	2	2	3	2	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2		
40	3	3	2	2	4	2	3	3	2	2	3	2	2	2	1	3	2	2	2	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3		
41	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3		
42	4	4	3	2	3	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3		
43	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2		
44	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3		
45	3	3	2	3	4	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2		
46	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3		
47	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3		
48	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	1	2	2	3	2	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2		
49	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	
50	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	1	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	4	2	2	3	2	2		
51	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3		
52	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3		
53	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	
54	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3
55	3	2	3	3	1	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	

**Tabel Hasil Kuesioner Akhir Konsumen (Persepsi) Jasa Pemesanan Tiket  
(Lanjutan)**

56	0	0	2	0	0	2	0	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2		
57	0	0	3	0	0	3	0	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2		
58	0	0	2	0	0	2	0	3	3	2	2	3	2	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2		
59	0	0	3	0	0	3	0	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3		
60	0	0	2	0	0	4	0	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	3	2		
61	0	0	3	0	0	3	0	4	2	3	2	2	3	3	2	1	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
62	0	0	3	0	0	3	0	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	
63	0	0	3	0	0	2	0	2	2	2	3	2	2	1	1	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
64	0	0	3	0	0	2	0	2	2	3	2	2	3	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	
65	0	0	3	0	0	3	0	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	
66	0	0	2	0	0	3	0	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2		
67	0	0	2	0	0	3	0	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	2	3	2	2	2	3	2	2	
68	0	0	2	0	0	2	0	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	
69	0	0	3	0	0	2	0	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	
70	0	0	2	0	0	3	0	3	3	3	2	2	2	3	1	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	
71	0	0	3	0	0	3	0	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	
72	0	0	3	0	0	2	0	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	
73	0	0	4	0	0	2	0	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
74	0	0	3	0	0	3	0	3	3	3	2	2	3	3	1	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2
75	0	0	3	0	0	3	0	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	
76	0	0	3	0	0	2	0	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
77	0	0	4	0	0	3	0	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	
78	0	0	2	0	0	3	0	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	
79	0	0	2	0	0	2	0	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
80	0	0	3	0	0	3	0	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	
81	0	0	3	0	0	2	0	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	
82	0	0	2	0	0	2	0	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	
83	0	0	2	0	0	3	0	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	
84	0	0	2	0	0	2	0	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	
85	0	0	2	0	0	2	0	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	
86	0	0	3	0	0	2	0	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	
87	0	0	3	0	0	3	0	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	
88	0	0	2	0	0	2	0	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	
89	0	0	2	0	0	2	0	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
90	0	0	3	0	0	2	0	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	
91	0	0	3	0	0	3	0	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	
92	0	0	3	0	0	3	0	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	
93	0	0	3	0	0	2	0	3	2	3	2	2	3	3	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
94	0	0	3	0	0	3	0	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3
95	0	0	2	0	0	3	0	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	
96	0	0	3	0	0	2	0	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	1	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	
97	0	0	2	0	0	2	0	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	
98	0	0	3	0	0	3	0	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	
99	0	0	2	0	0	3	0	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	
100	0	0	3	0	0	3	0	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
101	0	0	2	0	0	2	0	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	
102	0	0	3	0	0	2	0	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	
103	0	0	3	0	0	4	0	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
104	0	0	3	0	0	3	0	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
105	0	0	3	0	0	2	0	3	3	3	2	3	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	
106	0	0	2	0	0	3	0	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	
107	0	0	3	0	0	2	0	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	
108	0	0	3	0	0	2	0	3	3	3	3	2	2	2	2	3	1	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	
109	0	0	3	0	0	2	0	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	
110	0	0	3	0	0	3	0	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	
Rata <sup>2</sup>	2.69	2.56	2.66	2.42	2.58	2.60	2.58	2.55	2.43	2.56	2.47	2.45	2.40	2.33	2.29	2.38	2.42	2.51	2.58	2.63	2.60	2.45	2.63	2.59	2.53	2.51	2.48	2.59	2.42			
S	0.57	0.69	0.65	0.83	0.83	0.64	0.69	0.61	0.64	0.61	0.52	0.62	0.59	0.67	0.60	0.65	0.67	0.59	0.60	0.54	0.58	0.71	0.63	0.61	0.73	0.59	0.59	0.60	0.51	0.73		
S <sup>2</sup>	0.33	0.47	0.43	0.69	0.69	0.41	0.47	0.38	0.41	0.38	0.27	0.38	0.35	0.44	0.35	0.42	0.45	0.34	0.36	0.29	0.33	0.51	0.40	0.37	0.53	0.34	0.34	0.36	0.26	0.54		



**Tabel Hasil Kuesioner Akhir Konsumen (Harapan) Jasa Pemesanan Tiket  
(Lanjutan)**

56	-	-	2	-	-	3	-	4	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
57	-	-	3	-	-	2	-	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	
58	-	-	3	-	-	3	-	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2	2	4	4	4	4	3	3		
59	-	-	2	-	-	2	-	3	2	3	4	4	4	4	2	4	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	4	2	2		
60	-	-	2	-	-	2	-	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	2	3	4	2	3	3	3	3	4	3	2	2		
61	-	-	3	-	-	2	-	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3		
62	-	-	3	-	-	3	-	3	2	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3		
63	-	-	2	-	-	4	-	2	2	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	4	3	2	4	3		
64	-	-	3	-	-	4	-	4	4	3	4	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3		
65	-	-	4	-	-	3	-	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	4	3		
66	-	-	4	-	-	2	-	4	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3		
67	-	-	4	-	-	3	-	3	3	2	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3		
68	-	-	4	-	-	4	-	3	2	3	4	4	4	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	2	2	2		
69	-	-	2	-	-	2	-	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3		
70	-	-	2	-	-	2	-	3	2	2	3	3	4	4	2	4	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2		
71	-	-	4	-	-	3	-	4	3	2	4	4	2	2	2	2	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	2	2		
72	-	-	4	-	-	3	-	2	3	4	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3		
73	-	-	4	-	-	4	-	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	2		
74	-	-	2	-	-	4	-	2	2	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	
75	-	-	3	-	-	3	-	2	3	4	3	4	3	2	2	3	2	2	2	4	3	4	2	2	2	3	3	3	4	3	4	3	
76	-	-	2	-	-	3	-	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	4	2	4	2		
77	-	-	3	-	-	2	-	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	2	2	2	4	2	3		
78	-	-	3	-	-	2	-	2	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	4	2	2		
79	-	-	3	-	-	3	-	3	4	4	4	3	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	
80	-	-	2	-	-	2	-	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	
81	-	-	2	-	-	2	-	2	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	
82	-	-	3	-	-	2	-	2	3	3	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	4	
83	-	-	3	-	-	3	-	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
84	-	-	2	-	-	4	-	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	
85	-	-	3	-	-	4	-	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
86	-	-	4	-	-	3	-	2	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
87	-	-	4	-	-	2	-	2	2	2	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	
88	-	-	4	-	-	3	-	2	3	4	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	4	4	3	3	
89	-	-	4	-	-	4	-	3	2	4	2	3	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	4	4	4	
90	-	-	2	-	-	2	-	4	2	4	3	2	3	4	2	3	3	4	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	4	2	2	3	
91	-	-	2	-	-	2	-	4	3	2	3	4	4	4	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	
92	-	-	4	-	-	3	-	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	4	4	4	4	
93	-	-	4	-	-	3	-	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	
94	-	-	4	-	-	4	-	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	2	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	
95	-	-	2	-	-	4	-	4	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	2	3	3	
96	-	-	3	-	-	3	-	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	4	3	
97	-	-	4	-	-	3	-	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	2	2	
98	-	-	4	-	-	3	-	3	2	3	2	4	3	4	3	2	4	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	
99	-	-	3	-	-	3	-	3	4	3	2	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
100	-	-	3	-	-	3	-	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	4	
101	-	-	2	-	-	3	-	4	4	3	2	2	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
102	-	-	3	-	-	4	-	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	4	4	3	3	
103	-	-	4	-	-	2	-	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	
104	-	-	3	-	-	2	-	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	4	
105	-	-	4	-	-	3	-	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
106	-	-	4	-	-	3	-	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	
107	-	-	3	-	-	3	-	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	
108	-	-	3	-	-	3	-	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	4	4	
109	-	-	4	-	-	3	-	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	
110	-	-	3	-	-	3	-	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	4	
Rata	3,45	3,16	3,24	3,25	3,33	3,11	3,04	3,13	3,05	3,23	3,21	3,31	3,20	3,15	3,17	3,12	3,18	2,99	3,14	3,07	3,02	3,13	2,99	3,05	2,97	3,01	3,16	3,28	3,36	3,18	3,18		
S	0,59	0,71	0,73	0,67	0,70	0,72	0,77	0,77	0,73	0,69	0,69	0,60	0,71	0,63	0,65	0,62	0,73	0,63	0,60	0,57	0,56	0,58	0,58	0,51	0,63	0,64	0,66	0,74	0,65	0,73	0,73		
S <sup>2</sup>	0,25	0,51	0,53	0,45	0,48	0,52	0,59	0,59	0,54	0,47	0,48	0,36	0,51	0,40	0,42	0,38	0,54	0,39	0,36	0,32	0,31	0,33	0,34	0,26	0,39	0,41	0,43	0,55	0,42	0,54	0,54		

Hasil Perhitungan Servqual untuk Gap 5 (Persepsi Konsumen - Harapan Konsumen)																																																					
Res	Tangibles								Ski	Wi	SQI	Pernyataan										Ski	Wi	SQI	Empathy				Ski	Wi	SQI	Total SQI (TSQ)																					
	1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11	12	13	Ski	Wi	Sqi	Responsiveness					Assurance								14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30				
	1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11	12	13	14	15	16	17	18				19	20	21	22					23	24	25	26	27	28	29	30													
1	-2	-1	-2	-1	-2	-1	-1	-3	-1.63	15	-0.24	-2	-1	-1	-3	-3	-2.00	50	-1.00	-3	-2	-2	-2	-2.25	15	-0.34	-1	-2	-2	-2	-1	-2	-1	-2	-3	-1.8	10	-0.18	-3	-2	-1	-2	-2.00	10	-0.20	-1.959							
2	-2	0	-2	-2	-2	0	-1	-2	-1.38	20	-0.28	-1	-1	-1	-2	-1	-1.20	50	-0.60	-1	0	-1	-1	-0.75	10	-0.08	-2	-2	-2	-1	-2	-1	0	-1	-1	-1.3	10	-0.13	-1	-2	-2	2	-0.75	10	-0.08	-1.158							
3	0	-1	-1	-1	0	0	0	-1	-0.50	15	-0.08	0	-2	0	0	0	-0.40	20	-0.08	0	1	-2	-1	-0.50	20	-0.10	-1	0	0	0	-1	0	0	0	0	-0.3	25	-0.08	-1	-1	0	0	-0.50	20	-0.10	-0.438							
4	0	0	-1	2	2	0	-1	-1	0.13	20	0.03	0	0	0	0	0	0.00	35	0.00	0	0	0	-1	-0.25	20	-0.05	-1	0	0	-1	0	1	0	1	0	0	15	0.00	0	-1	-1	1	-0.25	10	-0.03	-0.050							
5	-1	-2	-3	0	-2	-2	-2	-2	-1.75	30	-0.53	-1	-3	-2	-2	-2	-2.00	20	-0.40	-3	0	-3	-2	-2.00	15	-0.30	-2	-1	-2	-2	-1	-2	-3	-2	-2	-1.9	15	-0.28	0	-3	-2	-3	-2.00	20	-0.40	-1.908							
6	0	-1	0	1	0	-1	-1	-2	-0.50	15	-0.08	-1	0	1	0	-1	-0.20	30	-0.06	0	-1	-2	-1	-1.00	20	-0.20	1	-1	-1	1	2	-1	0	0	-2	-0.1	20	-0.02	-1	-2	1	-2	-1.00	15	-0.15	-0.507							
7	-2	-1	-1	-2	-1	0	0	-1	-1.00	30	-0.30	-1	-1	-1	-1	0	-0.80	15	-0.12	0	-1	1	-1	-0.25	30	-0.08	1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-2	-2	-0.9	10	-0.09	0	-1	-2	-1	-1.00	15	-0.15	-0.734							
8	-1	0	-1	-2	-2	-1	0	-2	-1.13	20	-0.23	-3	0	-1	-3	-1	-1.60	20	-0.32	-2	-1	-2	-2	-1.75	25	-0.44	0	-1	0	0	-2	-1	-1	-1	-2	-0.9	20	-0.18	-1	-2	0	-2	-1.25	15	-0.19	-1.348							
9	-1	-1	-1	0	0	-3	-1	-1	-1.00	30	-0.30	-2	0	-1	0	-2	-1.00	20	-0.20	-2	-1	-3	-1	-1.75	10	-0.18	-1	-1	1	-2	0	0	-1	0	-1	-0.6	30	-0.17	-1	-2	0	-1	-1.00	10	-0.10	-0.942							
10	-2	-1	-1	-3	-1	-1	-2	-2	-1.63	40	-0.65	-2	-2	0	-1	-1	-1.20	30	-0.36	0	-2	-1	-1	-1.00	20	-0.20	-1	0	1	0	-2	-2	-1	-2	-2	-1.0	5	-0.05	0	-1	-3	-1.00	5	-0.05	-1.310								
11	-2	0	0	1	-2	-1	1	-1	-0.50	30	-0.15	1	0	-1	-1	-1	-0.40	30	-0.12	1	0	-2	-1	-0.50	20	-0.10	0	0	0	1	0	-1	0	0	-1	-0.1	10	-0.01	0	-1	-1	0	-0.50	10	-0.05	-0.431							
12	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-0.88	30	-0.26	-1	-2	-1	-1	-1	-1.20	20	-0.24	0	0	-2	-1	-0.75	20	-0.15	-1	-1	-1	0	-1	-2	0	-2	-1	-1.0	20	-0.20	-1	-1	-1	0	-0.75	10	-0.08	-0.928								
13	0	-2	-1	-2	-1	-1	-3	0	-1.25	35	-0.44	-1	-2	-1	0	-1	-1.00	10	-0.10	-2	-1	-2	-1	-1.50	15	-0.23	-3	-2	-1	-3	-1	-2	0	-1	0	-1.4	20	-0.29	-2	-1	-1	-1	-1.25	20	-0.25	-1.301							
14	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-1	0	-1.00	25	-0.25	0	-2	-1	-1	-1	-1.00	25	-0.25	1	-1	0	0	0.00	20	0.00	-1	1	-1	-1	0	-1	-1	0	-1	-1	-0.6	10	-0.06	0	-1	0	-0.25	20	-0.05	-0.606							
15	0	1	1	-1	0	-1	0	-1	-0.13	30	-0.04	0	0	-1	0	0	-0.20	5	-0.01	0	-1	1	0	0.00	35	0.00	0	-1	0	0	-2	0	0	0	0	0	0	10	-0.03	-1	0	-1	-1	-0.75	20	-0.15	-0.231						
16	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-1.25	35	-0.44	-2	-2	-1	-2	-1	-1.60	15	-0.24	-1	-1	-1	-0.75	15	-0.11	-1	-2	-2	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1.1	20	-0.22	-2	-1	-1	-2	-1.50	15	-0.23	-1.237								
17	-1	0	0	-2	0	0	-2	0	-0.63	20	-0.13	-2	-1	-1	0	-1	-1.00	20	-0.20	0	-1	0	-2	-0.75	20	-0.15	-1	-1	-1	-1	-2	0	0	-3	0	-1.0	20	-0.20	0	0	-1	-1	-0.50	20	-0.10	-0.775							
18	-2	-1	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-2.00	20	-0.40	-2	-1	-2	-2	-1.80	30	-0.54	-2	-1	-2	-2	-1.75	15	-0.26	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2.0	25	-0.50	-2	-2	-2	-3	-2.25	10	-0.23	-1.928								
19	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-2	-1	-1.25	20	-0.25	1	0	0	-2	-2	-0.60	35	-0.21	-1	0	-2	-2	-1.25	15	-0.19	-1	0	0	-1	-2	-2	-3	0	-1.3	15	-0.20	-1	-1	-1	-3	-1.50	15	-0.23	-1.073								
20	-1	-2	-2	-1	1	0	-2	-1	-1.00	15	-0.15	0	-3	0	1	-1	-0.60	30	-0.18	0	-1	-1	-0.75	10	-0.08	-2	-1	-2	-2	-1	1	-2	-1	-2	-1.3	40	-0.53	0	0	-1	-1	-0.50	5	-0.03	-0.963								
21	-1	-2	-1	0	-1	-2	-2	-1	-1.25	30	-0.38	-2	-1	-1	-1	-1.20	10	-0.12	-1	-1	-1	-1	-1.25	20	-0.25	-2	-1	-1	-1	-3	0	0	-2	-1	-1.2	30	-0.37	-1	0	0	-3	-1.00	10	-0.10	-1.212								
22	-1	0	-2	-1	-2	0	-1	-1.00	10	-0.10	-1	-2	-1	-1	-2	-1.40	30	-0.42	-1	-1	-1	-1	-1.00	20	-0.20	-1	-1	-1	-1	-1	0	-2	-1	-1	-0.9	30	-0.27	-1	-1	0	-2	-1.00	10	-0.10	-1.087								
23	-1	0	-2	-1	-2	0	-1	-1.00	35	-0.35	-1	-2	-1	-1	-2	-1.40	20	-0.28	-1	-1	-1	-1	-1.00	10	-0.10	-1	-1	0	-1	0	-2	-1	-1	-0.9	15	-0.13	-1	-1	0	-2	-1.00	20	-0.20	-1.063									
24	0	0	-1	-2	-1	-1	-1	-0.88	20	-0.18	-2	-1	-1	-2	-1	-1.40	10	-0.14	0	-1	0	0	-0.25	25	-0.06	-1	-1	-2	0	-3	-1	-2	-3	-1	-1.6	10	-0.16	0	-2	0	-1	-0.75	35	-0.26	-0.796								
25	-1	-2	-1	-2	0	-1	-1	-1	-1.13	20	-0.23	-2	-1	-1	-2	-2	-1.60	20	-0.32	-1	0	-1	-2	-1.00	10	-0.10	-1	-1	-2	-2	-2	0	-2	-1	-1.4	10	-0.14	-2	-2	-1	-2	-1.75	40	-0.70	-1.489								
26	0	1	-1	-2	-1	1	0	-0.38	30	-0.11	1	0	-1	0	-1	-0.20	30	-0.06	-1	-1	-1	-1	-1.00	20	-0.20	0	0	-1	-1	1	-1	-1	0	0	-0.3	10	-0.03	-2	0	0	-1	-0.75	10	-0.08	-0.481								
27	0	0	0	-1	-1	-1	0	-1	-0.25	10	-0.03	1	-2	-1	0	0	-0.40	40	-0.16	0	1	-1	-2	-0.50	20	-0.10	1	-2	-1	1	2	1	0	1	-2	0.1	20	0.02	-1	-1	0	-1	-0.75	10	-0.08	-0.338							
28	0	-1	0	-1	-2	0	-2	-1	-0.88	20	-0.18	0	-1	0	-3	-2	-1.20	20	-0.24	0	0	-2	0	-0.50	20	-0.10	-2	-3	-1	0	-2	-2	-1	0	-1	-1.3	20	-0.27	-2	-2	-2	-2	-2.00	20	-0.40	-1.182							
29	-1	-1	-2	-2	0	-1	-1	0	-1.00	15	-0.15	-3	-1	-1	-2	0	-1.40	15	-0.21	-1	-1	-2	0	-1.00	30	-0.30	-1	-2	-2	-1	-2	1	-1	-2	-2	-2.4	30	-0.72	-3	-1	-2	-2	-2.00	10	-0.20	-1.580							
30	-1	0	-1	-2	0	-1	0	0	-0.63	20	-0.13	-2	0	-2	-2	-1.60	30	-0.48	-2	0	-2	-2	-1.50	20	-0.30	0	-2	0	0	-2	-2	-1	-2	-1	-2.0	20	-0.40	-1	-2	-1	-1	-1.25	10	-0.13	-1.430								
31	-1	-1	1	0	-1	-1	-1	-1	-0.63	20	-0.13	-1	0	0	1	1	0.20	30	0.06	-1	0	0	-0.25	20	-0.05	0	0	-1	0	0	-2	-1	-1	0	0	-1.0	20	-0.20	0	-1	0	-0.50	10	-0.05	-0.365								
32	-1	-2	0	1	-2	1	0	-1	-0.50	15	-0.08	-1	0	0	-1	-0.40	15	-0.06	-2	0	-1	0	-0.75	10	-0.08	0	-1	0	-1	0	-1	0	-1	-1.0	30	-0.30	-2	-1	-1	-1	-1.25	30	-0.38	-0.885									
33	0	0	1	-2	-1	0	1	0	-0.13	20	-0.03	0	-1	0	0	-1	-0.40	30	-0.12	-2	-2	-1	0	-1.25	25	-0.31	0	0	1	0	-1	-1	1	0	-1	-0.2	15	-0.03	-1	-1	0	-1	-0.75	10	-0.08	-0.563							
34	0	-1	0	0	-2	-1	0	0	-0.50	20	-0.10	-1	0	-2	0	-1	-0.40	30	-0.12	-1	-1	-1	-1	-1.00	10	-0.10	0	0	0	0	-1	0	-1	-1	-0.2	20	-0.04	1	0	-2	-2	-0.75	20	-0.15	-0.510								
35	-1	0	-1	-2	-2	-2	1	-1	-1.00	30	-0.30	1	-1	-1	-1	-0.60	20	-0.12	-1	-1	1	1	0.00	10	0.00	-1	0	-1	-1	0	-1	0	1	1	-1	-0.4	20	-0.08	0	-2	-1	1	-0.50	20	-0.10	-0.600							
36	0	1	0	1	2	1	0	0	0.63	20	0.13	-1	0	-1	-2	-1	-1.00	20	-0.20	0	-1	0	-1	-0.50	20	-0.10	-2	1	-1	0	0	-1	-1	-1	-1.2	30	-0.36	-1	-2	-1	1	-0.75	10	-0.08	-0.610								
37	0																																																				

57	###	###	0	###	###	1	###	-1	0.00	15	0.00	1	0	-1	0	0	0.00	25	0.00	-1	1	1	0	0.25	15	0.04	-2	-2	0	0	-1	0	0	-1	-1	-1.4	25	-0.35	-2	-1	-2	0	-1.25	20	-0.25	-0.563		
58	###	###	-1	###	###	-1	###	-1	-1.00	30	-0.30	0	-2	-1	0	-2	-1.00	20	-0.20	0	0	0	-3	-0.75	15	-0.11	-1	0	0	0	1	0	1	0	-2	-0.2	25	-0.05	-2	-2	-1	-1	-1.50	10	-0.15	-0.813		
59	###	###	1	###	###	1	###	0	0.67	40	0.27	1	0	-1	-2	-2	-0.80	15	-0.12	-1	1	-2	1	-0.25	20	-0.05	0	0	-1	0	-1	-1	0	0	-1	-0.8	10	-0.08	-1	0	-1	0	-0.50	15	-0.08	-0.508		
60	###	###	0	###	###	1	###	2	1.00	10	0.10	-1	0	-1	-1	1	-0.40	10	-0.04	0	-1	-2	-1	-1.00	20	-0.20	-1	-2	-1	-2	0	0	0	0	-1	-1.4	40	-0.56	-1	-2	0	0	-0.75	20	-0.15	-0.850		
61	###	###	0	###	###	1	###	2	1.00	25	0.25	-1	0	-1	-1	1	-0.40	25	-0.10	0	-1	-2	-1	-1.00	25	-0.25	-1	-2	-1	-2	0	0	0	0	-1	-1.4	20	-0.28	-1	-2	0	0	-0.75	5	-0.04	-0.418		
62	###	###	0	###	###	0	###	-1	-0.33	20	-0.07	1	0	0	-1	-1	-0.20	15	-0.03	0	-1	0	0	-0.25	10	-0.03	0	0	0	1	-1	0	0	1	-1	0.0	25	0.00	-2	0	-2	-1	-1.25	30	-0.38	-0.497		
63	###	###	1	###	###	-2	###	0	-0.33	5	-0.02	0	-1	0	-2	-2	-1.00	15	-0.15	-2	-2	-1	-1	-1.50	10	-0.15	0	-1	0	-2	-1	0	0	0	0	-0.8	50	-0.40	1	-1	-1	-1	-0.50	20	-0.10	-0.817		
64	###	###	0	###	###	-2	###	-2	-1.33	10	-0.13	-2	0	-2	-1	1	-0.80	15	-0.12	0	-2	-1	1	-0.50	25	-0.13	-1	-1	1	0	0	0	-1	0	-1	-0.6	15	-0.09	0	-1	-1	0	-0.50	35	-0.18	-0.643		
65	###	###	-1	###	###	0	###	-2	-1.00	10	-0.10	-2	-1	-1	-1	-2	-1.40	50	-0.70	0	-1	0	-1	-0.50	10	-0.05	-1	0	0	0	0	0	0	-1	-1	-0.6	10	-0.06	1	0	-2	0	-0.25	20	-0.05	-0.960		
66	###	###	-2	###	###	1	###	0	-0.33	20	-0.07	-1	1	0	-1	-1	-0.40	20	-0.08	0	-1	-1	-2	-1.00	15	-0.15	0	0	0	1	0	-1	0	0	-1	-0.2	35	-0.07	0	0	-1	-1	-0.50	10	-0.05	-0.417		
67	###	###	-2	###	###	0	###	-1	-1.00	5	-0.05	0	1	-1	-1	0	-0.20	10	-0.02	0	-1	-1	1	-0.25	15	-0.04	1	0	0	-1	1	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	-2	-1	-1.25	50	-0.63	-0.733	
68	###	###	-2	###	###	-2	###	0	-1.33	10	-0.13	0	-1	-2	-1	-2	-1.20	10	-0.12	0	0	0	-1	-0.25	15	-0.04	0	0	1	-1	0	0	0	0	-1	-0.2	20	-0.04	0	-1	0	0	-0.25	45	-0.11	-0.443		
69	###	###	1	###	###	0	###	-1	0.00	20	0.00	-1	-1	0	-1	-1	-0.80	20	-0.16	-1	-1	-2	-1.25	20	-0.25	-1	-1	0	0	-1	1	0	-1	0	-1	0	-0.6	20	-0.12	-1	-1	-1	-1	-1.00	20	-0.20	-0.730	
70	###	###	0	###	###	1	###	0	0.33	20	0.07	1	1	-1	-1	-2	-0.40	10	-0.04	-1	-1	-2	1	-0.75	20	-0.15	0	-1	0	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1.2	25	-0.30	0	0	-1	0	-0.25	25	-0.06	-0.486		
71	###	###	-1	###	###	0	###	-1	-0.67	10	-0.07	0	1	-1	-2	0	-0.40	15	-0.06	1	0	1	0	0.50	10	0.05	1	-1	-1	-1	0	0	-1	0	-1	-0.8	25	-0.20	-1	-2	-2	1	-1.00	40	-0.40	-0.677		
72	###	###	-1	###	###	-1	###	0	-0.67	10	-0.07	-1	-1	0	0	1	-0.20	10	-0.02	0	1	1	0	0.50	20	0.10	0	0	-1	0	0	0	-1	-1	0	-0.6	40	-0.24	-1	-1	-1	-1	-1.00	20	-0.20	-0.427		
73	###	###	0	###	###	-2	###	-1	-1.00	10	-0.10	-1	1	0	-1	-1	-0.40	30	-0.12	-1	-2	-1	0	-1.00	10	-0.10	-1	0	0	0	-1	0	-1	1	0	-0.4	30	-0.12	1	0	0	-1	0.00	20	0.00	-0.440		
74	###	###	1	###	###	-1	###	1	0.33	20	0.07	1	-2	-1	-1	-1	-0.80	20	-0.16	-2	-1	0	-1	-1.00	20	-0.20	0	-2	-1	0	-1	-2	-1	-1	-1	-1.8	20	-0.36	0	1	0	-1	0.00	20	0.00	-0.653		
75	###	###	0	###	###	0	###	0	0.00	30	0.00	-1	-1	-2	0	1	-0.60	25	-0.15	0	-1	0	1	0.00	5	0.00	1	-2	0	-1	1	0	0	0	-0.2	35	-0.07	-1	-2	-1	-1	-1.25	5	-0.06	-0.283			
76	###	###	1	###	###	-1	###	1	0.33	20	0.07	0	-2	-2	-1	-1	-1.20	20	-0.24	0	-1	0	0	-0.25	10	-0.03	0	0	-1	1	-1	0	0	0	-0.2	40	-0.08	-1	0	-1	-1	-0.25	10	-0.03	-0.303			
77	###	###	1	###	###	1	###	-1	0.33	25	0.08	-1	-1	-1	0	-1	-0.80	20	-0.16	0	-1	0	-1	-0.50	15	-0.08	0	-1	-1	-1	-1	1	1	-0.6	15	-0.09	1	-1	1	-1	0.00	25	0.00	-0.242				
78	###	###	-1	###	###	1	###	0	0.00	20	0.00	-1	-1	-1	-1	-2	-1.20	30	-0.36	0	1	0	0	0.25	15	0.04	0	-2	-1	-2	-1	-1	-1	1	-1.6	15	-0.24	0	-2	-1	0	-0.75	20	-0.15	-0.713			
79	###	###	-1	###	###	-1	###	0	-0.67	30	-0.20	-1	-1	-1	-1	1	-0.60	30	-0.18	0	0	0	-1	-0.25	30	-0.05	-1	-1	0	0	0	0	0	0	-0.4	15	-0.06	0	-1	-1	1	-0.25	5	-0.01	-0.503			
80	###	###	1	###	###	1	###	-1	0.33	20	0.07	0	0	-2	-1	-1	-0.80	25	-0.20	0	-2	-1	-1	-1.00	15	-0.15	-1	-1	0	0	0	0	0	-2	-1	-1.0	30	-0.30	0	0	-1	-1	-0.50	10	-0.05	-0.633		
81	###	###	1	###	###	0	###	0	0.33	5	0.02	-2	-1	-2	-2	0	-1.40	20	-0.98	-3	-1	-1	-1	-1.50	10	-0.10	0	0	-1	-1	0	0	-1	0	-0.6	10	-0.06	-1	1	-2	0	-0.50	5	-0.03	-1.198			
82	###	###	-1	###	###	0	###	1	0.00	25	0.00	-1	-1	1	0	0	-0.20	25	-0.05	0	-1	-1	-2	-1.00	15	-0.15	-1	-1	-1	0	-1	0	0	0	0	-0.8	20	-0.16	0	-1	-1	-1	-0.75	15	-0.11	-0.473		
83	###	###	-1	###	###	0	###	0	-0.33	20	-0.07	-1	-1	0	-1	1	-0.40	20	-0.08	-1	-1	-1	1	-0.50	20	-0.10	0	-1	0	-1	-1	-1	-1	0	-1.0	20	-0.20	-2	0	0	-1	-0.75	20	-0.15	-0.597			
84	###	###	0	###	###	-2	###	1	-0.33	40	-0.13	-1	-1	-2	-1	-2	-1.40	10	-0.14	-1	-1	0	0	-0.50	20	-0.10	-1	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1.4	20	-0.28	0	-1	0	-1	-0.50	10	-0.05	-0.705			
85	###	###	-1	###	###	-2	###	-1	-1.33	15	-0.20	-1	-2	-1	0	0	-0.80	15	-0.12	0	-2	-1	-2	-1.25	25	-0.31	-1	-1	-1	0	0	-1	-1	0	-1.0	20	-0.20	-1	-1	-1	-2	-1.25	25	-0.31	-1.145			
86	###	###	-1	###	###	-1	###	0	-0.67	25	-0.17	0	-1	-1	-2	-1	-1.00	10	-0.10	-2	-1	-1	-1	-1.25	25	-0.31	0	0	-1	0	-1	0	0	0	-0.4	25	-0.10	0	-2	-2	-1	-1.25	15	-0.19	-0.867			
87	###	###	-1	###	###	1	###	1	0.33	15	0.05	1	0	-1	0	-1	-0.20	20	-0.04	-1	-1	-1	-1	-1.00	25	-0.25	0	1	0	1	0	0	-1	-1	0	0	0	0	0	0	0	-2	-1	-1	-1.00	20	-0.20	-0.440
88	###	###	-2	###	###	-1	###	1	-0.67	10	-0.07	-1	-2	1	0	1	-0.20	25	-0.05	0	-1	0	-1	-0.50	25	-0.13	0	-1	-1	-1	-1	0	-1	0	-1.0	25	-0.25	0	-2	-1	-1	-0.75	15	-0.11	-0.604			
89	###	###	-2	###	###	-2	###	0	-1.33	20	-0.27	1	-2	0	-1	-1	-0.60	20	-0.12	-1	-2	0	-1	-1.00	20	-0.20	-1	1	0	-1	-1	0	0	1	0	-0.2	20	-0.04	0	-1	-1	-1	-0.75	20	-0.15	-0.777		
90	###	###	1	###	###	0	###	-1	0.00	40	0.00	0	-1	0	1	0	0.00	20	0.00	-1	1	-1	0	-0.25	10	-0.03	-2	0	0	0	0	0	0	1	0	-0.2	20	-0.04	-2	1	1	-1	-0.25	10	-0.03	-0.090		
91	###	###	1	###	###	1	###	-1	0.33	20	0.07	0	0	-1	-2	-2	-1.00	10	-0.10	-2	-1	0	-3	-1.50	30	-0.45	-1	0	0	1	-1	1	0	0	-1	-0.2	30	-0.06	1	0	-1	1	0.25	10	0.03	-0.518		
92	###	###	0	###	###	0	###	0	-0.33	20	-0.07	-2	0	-1	0	-1	-0.80	20	-0.16	-2	-1	0	-1	-1.00	20	-0.20	0	0	0	0	-1	-1	0	1	0	-0.2	20	-0.04	0	-2	-1	-2	-1.25	20	-0.25	-0.717		
93	###	###	-1	###	###	-1	###	1	-0.33	20	-0.07	-1	0	-1	-2	-1	-1.00	15	-0.15	-1	-3	-1	-2	-1.75	20	-0.35	0	0	0	-1	0	1	0	0	-1	-1	20	-0.20	-1	0	-1	0	-0.50	25	-0.13	-0.892		
94	###	###	-1	###	###	-1	###	-1	-1.00	15	-0.15	-1	0	-1	0	-1	-0.60	25	-0.15	0	-1	-2	-2	-1.25	15	-0.19	-1	0	-2	0	-1	0	-1	0	1	-2	30	-0.60	1	0	-1	-1	-0.25	15	-0.04	-		

Tabel Hasil Kuesioner Akhir Konsumen (Persepsi) Jasa Pemesanan Hotel

Tabel Hasil Kuesioner Akhir Konsumen (Persepsi)																						
Res -	PERNYATAAN																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	2	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1
2	2	1	1	2	4	3	1	2	3	1	2	4	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2
3	2	3	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
4	3	2	1	3	1	2	2	2	3	1	2	1	1	1	3	1	2	2	3	2	2	3
5	3	3	2	1	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4
6	3	2	3	3	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
7	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2
8	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3
9	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2
10	3	2	3	2	1	3	2	3	3	2	3	1	1	3	3	1	3	2	1	3	3	2
11	2	3	2	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2
12	3	2	2	1	2	3	2	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1
13	2	3	2	3	1	2	3	1	2	3	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2
14	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
15	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	4
16	2	3	2	1	1	2	3	1	1	3	2	1	1	1	2	1	1	3	2	3	3	1
17	2	4	4	4	2	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	4	4
18	3	2	2	4	4	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	4
19	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
20	3	3	3	1	3	3	2	3	1	2	2	3	3	3	2	3	1	2	3	2	2	1
21	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
22	2	2	3	3	3	1	2	2	2	3	2	3	1	2	2	1	2	2	2	3	2	3
23	3	3	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1
24	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4
25	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2
26	2	2	3	4	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	1
27	2	2	4	4	3	3	3	2	1	4	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1
28	3	3	2	1	3	3	2	3	1	3	3	2	3	3	2	2	3	2	1	2	3	1
29	3	1	3	2	3	2	1	4	2	2	2	3	2	2	3	2	3	1	2	3	1	2
30	3	4	3	2	3	3	4	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	4	2	4	4	2
31	4	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	4
32	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2
33	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2
34	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	2
35	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3
36	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	4	4	3	4	3	4	2
37	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3
38	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
39	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	4
40	3	2	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	2	3
41	3	3	4	3	3	2	2	2	4	2	4	4	3	2	4	2	3	4	3	4	4	2
42	3	2	3	3	2	3	3	4	3	2	4	2	3	3	2	3	3	4	2	2	3	3
43	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2
44	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	4
45	4	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3
46	2	3	2	3	4	3	2	4	2	4	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2
47	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	2	3	3	4	2	3
48	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2
49	2	3	3	3	2	2	4	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3
50	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4
51	3	2	2	4	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	2	3	2	4	4	3	4	3
52	4	2	2	3	4	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	4	2	3	3	2	2
53	3	4	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	4	3
54	3	4	2	4	3	2	3	4	2	4	3	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3
55	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3

**Tabel Hasil Kuesioner Akhir Konsumen (Persepsi) Jasa Pemesanan Hotel  
(Lanjutan)**

56	0	0	0	0	0	3	2	2	3	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3
57	0	0	0	0	0	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
58	0	0	0	0	0	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
59	0	0	0	0	0	3	3	3	2	4	4	4	4	3	2	2	4	3	2	3	3	2
60	0	0	0	0	0	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2
61	0	0	0	0	0	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3
62	0	0	0	0	0	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2
63	0	0	0	0	0	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3
64	0	0	0	0	0	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	2	3	2	3	3
65	0	0	0	0	0	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3
66	0	0	0	0	0	3	2	3	3	2	4	2	3	2	4	3	2	3	3	4	2	3
67	0	0	0	0	0	3	3	2	2	3	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	2
68	0	0	0	0	0	3	2	4	2	3	4	2	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3
69	0	0	0	0	0	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	4	2	4	2	4	2	2
70	0	0	0	0	0	2	3	3	2	4	2	4	4	3	2	2	4	3	3	2	3	3
71	0	0	0	0	0	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3
72	0	0	0	0	0	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2
73	0	0	0	0	0	3	3	3	2	4	2	4	4	3	2	2	2	3	2	2	2	2
74	0	0	0	0	0	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	2	2	2
75	0	0	0	0	0	2	4	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3
76	0	0	0	0	0	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3
77	0	0	0	0	0	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	2
78	0	0	0	0	0	2	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2
79	0	0	0	0	0	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	4
80	0	0	0	0	0	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
81	0	0	0	0	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2
82	0	0	0	0	0	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2
83	0	0	0	0	0	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	4
84	0	0	0	0	0	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3
85	0	0	0	0	0	3	4	4	2	4	4	3	2	2	4	3	2	3	3	3	3	3
86	0	0	0	0	0	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
87	0	0	0	0	0	4	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	3	2	4	2	4	2
88	0	0	0	0	0	2	3	3	3	3	3	4	2	4	2	4	4	3	3	2	3	4
89	0	0	0	0	0	4	3	2	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3
90	0	0	0	0	0	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
91	0	0	0	0	0	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2
92	0	0	0	0	0	3	2	3	4	2	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
93	0	0	0	0	0	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3
94	0	0	0	0	0	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	2	3
95	0	0	0	0	0	2	3	4	4	4	4	4	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2
96	0	0	0	0	0	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4
97	0	0	0	0	0	3	2	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3
98	0	0	0	0	0	2	2	3	2	4	2	2	4	3	4	3	2	2	2	2	3	3
99	0	0	0	0	0	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3
100	0	0	0	0	0	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	2
101	0	0	0	0	0	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4
102	0	0	0	0	0	3	4	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2
103	0	0	0	0	0	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3
104	0	0	0	0	0	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
105	0	0	0	0	0	2	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	4	2
106	0	0	0	0	0	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	2
107	0	0	0	0	0	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	4	2	3	2	2
108	0	0	0	0	0	4	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3
109	0	0	0	0	0	3	4	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2
110	0	0	0	0	0	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	2	4	2	4	2	3	3
Rata <sup>2</sup>	2.84	2.60	2.60	2.60	2.75	2.69	2.68	2.71	2.64	2.74	2.83	2.82	2.69	2.71	2.71	2.67	2.71	2.64	2.68	2.75	2.79	2.61
S	0.63	0.71	0.76	0.91	0.78	0.60	0.67	0.69	0.76	0.73	0.66	0.69	0.74	0.67	0.58	0.73	0.68	0.68	0.69	0.58	0.71	0.81
S <sup>2</sup>	0.40	0.50	0.58	0.84	0.60	0.36	0.45	0.48	0.58	0.54	0.43	0.48	0.54	0.44	0.33	0.53	0.46	0.47	0.47	0.34	0.51	0.66



Tabel Hasil Kuesioner Akhir Konsumen (Harapan) Jasa Pemesanan Hotel

Tabel Hasil Kuesioner Akhir Konsumen (Harapan)																					
Res -	PERNYATAAN																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3
4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3
8	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4
9	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
10	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	2	4	3	4	3	3	2	3
11	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4
12	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3
13	3	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
14	3	2	3	3	2	4	3	3	2	4	3	3	2	2	2	3	4	2	4	3	2
15	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
16	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3
17	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3
18	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3
19	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	4	2	4	4	3
20	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3
21	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4
22	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4
23	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
26	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	3
27	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3
28	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3
31	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4
32	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3
33	3	3	3	4	3	3	3	4	2	4	4	3	4	2	2	3	4	4	3	4	2
34	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3
35	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	4
36	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4
37	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
38	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
39	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	4	4
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	4	3	4
41	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3
42	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
43	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4
45	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
46	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3
47	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
48	4	4	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
49	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	2	4	3	4	2	3	3	4
50	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4
51	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4
52	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	3	3	4	4	4
53	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
54	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4	2	3	3	4	4
55	3	2	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4
56	-	-	-	-	-	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4

**Tabel Hasil Kuesioner Akhir Konsumen (Harapan) Jasa Pemesanan Hotel  
(Lanjutan)**

57	-	-	-	-	-	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	
58	-	-	-	-	-	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
59	-	-	-	-	-	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
60	-	-	-	-	-	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
61	-	-	-	-	-	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
62	-	-	-	-	-	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3
63	-	-	-	-	-	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
64	-	-	-	-	-	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
65	-	-	-	-	-	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4
66	-	-	-	-	-	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4
67	-	-	-	-	-	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3
68	-	-	-	-	-	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	3
69	-	-	-	-	-	4	4	3	4	4	2	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3
70	-	-	-	-	-	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
71	-	-	-	-	-	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4
72	-	-	-	-	-	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
73	-	-	-	-	-	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
74	-	-	-	-	-	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3
75	-	-	-	-	-	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
76	-	-	-	-	-	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
77	-	-	-	-	-	3	4	3	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4
78	-	-	-	-	-	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
79	-	-	-	-	-	4	4	3	4	3	4	4	2	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3
80	-	-	-	-	-	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
81	-	-	-	-	-	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
82	-	-	-	-	-	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3	3
83	-	-	-	-	-	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3
84	-	-	-	-	-	4	4	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4
85	-	-	-	-	-	4	3	2	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3
86	-	-	-	-	-	3	2	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3
87	-	-	-	-	-	4	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2	2	4	4
88	-	-	-	-	-	4	2	3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	4	3	2	2	4	4
89	-	-	-	-	-	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	2	2	3	4	4
90	-	-	-	-	-	3	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4
91	-	-	-	-	-	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3
92	-	-	-	-	-	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
93	-	-	-	-	-	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
94	-	-	-	-	-	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3
95	-	-	-	-	-	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3
96	-	-	-	-	-	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4
97	-	-	-	-	-	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4
98	-	-	-	-	-	4	3	3	4	4	2	2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
99	-	-	-	-	-	3	4	4	4	3	2	2	4	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4
100	-	-	-	-	-	3	4	4	3	2	2	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4
101	-	-	-	-	-	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
102	-	-	-	-	-	3	4	3	4	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3
103	-	-	-	-	-	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3
104	-	-	-	-	-	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4
105	-	-	-	-	-	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	2	2	4	3	4	4	3	3
106	-	-	-	-	-	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4
107	-	-	-	-	-	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3
108	-	-	-	-	-	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3
109	-	-	-	-	-	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
110	-	-	-	-	-	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
Rata <sup>2</sup>	3.45	3.29	3.44	3.42	3.29	3.46	3.35	3.50	3.31	3.48	3.42	3.40	3.39	3.19	3.30	3.37	3.49	3.25	3.37	3.49	3.46	3.53	
S	0.50	0.60	0.54	0.53	0.53	0.50	0.55	0.57	0.63	0.55	0.63	0.59	0.54	0.66	0.53	0.54	0.54	0.67	0.54	0.60	0.62	0.57	
S <sup>2</sup>	0.25	0.36	0.29	0.28	0.28	0.25	0.30	0.33	0.40	0.31	0.39	0.35	0.30	0.43	0.29	0.29	0.29	0.44	0.29	0.36	0.38	0.32	

Hasil Perhitungan Servqual untuk Gap 5 (Persepsi Konsumen - Harapan Konsumen)																																							
Res	Pernyataan																											Total SQI (TSQ)											
	Tangibles						Reliability						Responsiveness					Assurance					Empathy																
	1	2	3	4	5	6	Ski	Wi	SQI	7	8	9	10	Ski	Wi	SQI	11	12	13	Ski	Wi	SQI	14	15	16	17	18		Ski	Wi	SQI	19	20	21	22	Ski	Wi	SQI	
1	-1	-1	0	-2	-1	-1	-1.00	20	-0.20	-3	-1	-1	-2	-1.75	35	-0.61	-1	-1	-1	-1.00	15	-0.15	-1	0	0	-1	-2	-0.8	15	-0.12	0	0	-1	-2	-0.75	15	-0.11	-1.195	
2	0	-3	-3	-2	0	-1	-1.50	15	-0.23	-1	-3	-1	0	-1.25	30	-0.38	-3	-1	-1	-1.67	10	-0.17	-3	-1	-1	-2	-2	-1.8	40	-0.72	0	0	-1	-2	-0.75	5	-0.04	-1.524	
3	-2	0	-3	-2	-2	-2	-1.83	30	-0.55	-1	-3	-2	-2	-2.00	10	-0.20	-1	-1	-2	-1.33	20	-0.27	-2	-2	-1	-1	-2	-1.6	30	-0.48	-2	-1	-1	-2	-1.50	10	-0.15	-1.647	
4	-1	-1	-2	0	-2	-1	-1.17	10	-0.12	0	-2	-1	-2	-1.25	30	-0.38	-2	0	-2	-1.33	20	-0.27	-1	-1	-1	-1	0	-0.8	30	-0.24	-2	-1	-1	-2	-1.50	10	-0.15	-1.148	
5	-1	-1	-2	-2	0	2	-1.33	35	-0.47	-1	-1	-2	0	-1.00	20	-0.20	-2	0	-1	-1.00	10	-0.10	-1	-1	-1	-1	0	-0.8	15	-0.12	-1	-1	-1	0	0.75	20	-0.15	-1.037	
6	0	-1	0	0	0	0	-0.17	15	-0.03	0	-1	0	0	-0.25	50	-0.13	0	0	-1	-0.33	15	-0.05	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	-0.290
7	-2	-2	-1	-2	0	0	-1.17	20	-0.23	-2	-1	0	-1	-1.00	50	-0.50	1	0	0	0.33	10	0.03	0	0	-2	-1	-1	-0.8	10	-0.08	-1	-2	-1	-1	-1.25	10	-0.13	-0.905	
8	0	-1	-2	-1	0	-1	-0.83	15	-0.13	0	-2	-1	-1	-1.00	20	-0.20	1	0	0	0.33	20	0.07	0	0	-1	-2	-1	-0.8	25	-0.20	0	-1	-2	-1	-1.00	20	-0.20	-0.658	
9	-1	-1	0	-1	0	0	-0.50	20	-0.10	-1	0	0	-2	-0.75	35	-0.26	-1	-1	0	-0.67	20	-0.13	-2	-1	-2	-1	-2	-1.6	15	-0.24	-1	-2	-1	-2	-1.50	10	-0.15	-0.886	
10	-1	-1	-1	-2	-2	0	-1.17	30	-0.35	0	-2	1	-2	-0.75	20	-0.15	1	-1	-2	-0.67	15	-0.10	-1	-2	1	1	-1	-0.4	15	-0.06	-2	1	1	-1	-0.25	20	-0.05	-0.710	
11	-1	-1	-1	0	0	1	0.00	15	0.00	0	0	0	-2	-0.50	30	-0.15	-1	0	0	-0.33	20	-0.07	-2	-1	-1	-1	-2	-1.4	20	-0.28	-1	-1	-1	-2	-1.25	15	-0.19	-0.684	
12	-1	-2	-2	-2	-1	-1	-1.50	30	-0.45	0	-1	-1	-2	-1.00	15	-0.15	-2	0	-2	-1.33	30	-0.40	-1	-1	-1	-2	-2	-1.4	10	-0.14	-1	-1	-2	-2	-1.50	15	-0.23	-1.365	
13	-1	-1	-1	0	-3	-1	-0.83	20	-0.17	0	0	-1	-2	-0.75	20	-0.15	0	1	-1	0.00	25	0.00	-1	-2	-2	0	0	-1.0	20	-0.20	-2	-2	-2	-1	-1.75	15	-0.26	-0.779	
14	-1	-1	-1	-1	0	-3	-0.83	35	-0.29	0	-1	-1	-1	-0.75	10	-0.08	-1	0	-2	-1.00	15	-0.15	-1	-2	-2	0	0	-1.0	20	-0.20	-2	-2	0	0	-1.00	20	-0.20	-0.917	
15	-1	-2	-1	-2	0	-1	-1.17	25	-0.29	0	-2	-2	-1	-1.25	25	-0.31	-1	0	-2	-1.00	20	-0.20	-1	-2	-2	0	0	-1.0	10	-0.10	-2	-2	0	0	-1.00	20	-0.20	-1.104	
16	-2	0	-1	-2	-2	-2	-1.50	30	-0.45	-2	0	-1	-3	-1.50	30	-0.45	-2	-1	-3	-2.00	20	-0.40	0	-1	0	0	-2	-0.6	10	-0.06	-1	0	0	-2	-0.75	10	-0.08	-1.435	
17	-2	0	0	0	-2	-1	-0.83	30	-0.25	0	0	-1	-1	-0.50	20	-0.10	1	-1	-1	-0.33	20	-0.07	0	1	-1	1	1	0.4	20	0.08	1	-1	1	1	0.50	10	0.05	-0.287	
18	0	-2	-1	1	1	0	-0.17	30	-0.05	-2	0	-1	1	-0.50	20	-0.10	-1	0	0	-0.33	10	-0.03	0	0	0	-1	1	0.0	30	0.00	0	0	-1	1	0.00	10	0.00	-0.183	
19	-2	-1	-1	-2	-2	-1	-1.50	40	-0.60	-1	-2	-2	-2	-1.75	30	-0.53	-1	-1	0	-0.67	20	-0.13	0	-2	-2	-1	0	-1.0	5	-0.05	-2	-2	-1	0	-1.25	5	-0.06	-1.371	
20	0	-1	-1	-2	0	0	-0.67	30	-0.20	-3	-2	-1	-1	-1.75	5	-0.09	0	-1	1	0.00	35	0.00	-1	-1	-2	-1	-2	-1.4	10	-0.14	-1	-2	-1	-2	-1.50	20	-0.30	-0.728	
21	-1	-2	-1	0	-1	-2	-1.17	35	-0.41	-1	-2	-1	-1	-1.25	15	-0.19	0	0	-2	-0.67	15	-0.10	-1	-1	0	0	-1	-0.6	20	-0.12	-1	0	0	-1	-0.50	15	-0.08	-0.891	
22	-1	-1	-1	-1	0	-3	-1.17	20	-0.23	-1	-1	-1	0	-0.75	20	-0.15	-1	0	-3	-1.33	20	-0.27	-2	-1	0	-1	-1	-1.0	20	-0.20	-1	0	-1	-1	-0.75	20	-0.15	-1.000	
23	0	0	-2	-3	-2	-1	-1.33	20	-0.27	-2	-2	0	-1	-1.25	30	-0.38	-1	-2	-1	-1.33	15	-0.20	-2	-1	-2	-1	-2	-1.6	25	-0.40	-1	-2	-1	-2	-1.50	10	-0.15	-1.392	
24	0	-1	0	0	-1	-1	-0.50	20	-0.10	-1	0	0	-1	-0.50	10	-0.05	-1	-1	-2	-1.33	25	-0.33	-1	-1	-2	-1	-1	-1.2	10	-0.12	-1	-1	0	0	-0.50	35	-0.18	-0.778	
25	-1	0	0	-1	1	-1	-0.33	20	-0.07	-1	1	-1	0	-0.25	30	-0.08	-1	0	0	-0.33	25	-0.08	0	-1	-1	-1	-2	-1.0	15	-0.15	-1	-1	-1	-2	-1.25	10	-0.13	-0.500	
26	-2	-2	-1	1	0	-2	-1.00	20	-0.20	-2	-1	-1	0	-1.00	30	-0.30	0	-2	-1	-1.00	10	-0.10	0	-1	-1	-1	-2	-1.0	20	-0.20	-2	-2	-1	-1	-1.50	20	-0.30	-1.100	
27	-1	-1	1	0	-1	-1	-0.50	10	-0.05	-2	0	-2	-2	-1.50	40	-0.60	-1	-2	0	-1.00	20	-0.20	-2	-2	-1	-1	-3	-1.8	20	-0.36	-2	-1	-1	-3	-1.75	10	-0.18	-1.385	
28	0	0	-2	-2	0	-1	-0.83	20	-0.17	-3	0	0	-1	-1.00	20	-0.20	-1	-1	-2	-1.33	20	-0.27	-1	-2	0	-1	-2	-1.2	20	-0.24	-2	-1	-1	-3	-1.75	20	-0.35	-1.223	
29	0	-2	0	-1	0	-1	-0.67	15	-0.10	-1	-2	0	0	-0.75	15	-0.11	-1	0	-1	-0.67	30	-0.20	-2	-1	-1	-2	-1.4	30	-0.42	-2	0	-1	-2	-1.25	10	-0.13	-0.958		
30	1	0	0	-1	0	0	0.00	20	0.00	-1	0	-2	-2	-1.25	30	-0.38	-1	0	-1	-0.67	20	-0.13	1	-2	0	1	-2	-0.4	20	-0.08	-1	-1	-2	-1	-1.25	10	-0.13	-0.713	
31	0	0	0	-1	-1	-1	-0.50	20	-0.10	0	-2	-1	0	-0.75	30	-0.23	-1	-1	-1	-1.00	20	-0.20	0	0	-1	-2	0	-0.6	20	-0.12	-2	0	1	-2	-0.75	10	-0.08	-0.720	
32	-1	0	-1	0	0	-1	-0.50	15	-0.08	-1	0	0	-1	-0.50	15	-0.08	-1	-2	-1	-1.33	10	-0.13	-1	-1	-1	-1	-1	-1.0	30	-0.30	0	-1	-2	-1	-0.75	30	-0.23	-0.808	
33	0	-1	0	-1	0	-1	-0.50	20	-0.10	1	-1	-1	1	0.00	20	0.00	1	1	0	0.67	10	0.07	-1	0	-1	-2	-1	-0.2	30	-0.06	-1	-1	-1	-1	-1.00	20	-0.20	-0.293	
34	0	-1	-1	-2	-1	-2	-1.17	20	-0.23	-1	-2	-1	-2	-1.50	25	-0.39	0	-1	-1	-0.67	20	-0.13	-1	0	-2	0	-2	-1.0	25	-0.25	0	-1	2	-1	0.00	10	0.00	-0.992	
35	-1	0	-1	-1	0	-1	-0.67	30	-0.20	-1	0	0	1	0.00	20	0.00	-1	1	0	0.00	10	0.00	-1	2	0	0	0	0.2	20	0.04	0	-2	0	-2	-1.00	20	-0.20	-0.360	
36	0	-1	0	0	-2	0	-0.50	20	-0.10	0	0	1	0	0.25	20	0.05	1	-2	1	0.00	20	0.00	-1	1	0	1	-2	-0.2	30	-0.06	2	0	0	0	0.50	10	0.05	-0.060	
37	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-0.83	15	-0.13	-2	-1	-1	-1	-1.25	25	-0.31	0	0	-1	-0.33	25	-0.08	0	0	-1	-1	-1	-0.6	20	-0.12	1	0	1	-2	0.00	15	0.00	-0.641	
38	-1	0	-1	-1	-1	-1	-0.83	10	-0.08	-1	0	-1	0	-0.50	20	-0.10	0	-1	0	-0.33	10	-0.03	0	-2	-1	0	0	-0.6	50	-0.30	0	-1	-1	-1	-0.75	10	-0.08	-0.592	
39	-1	-2	1	0	0	-1	-0.50	20	-0.10	0	-1	-1	-1	-0.75	20	-0.15	-1	0	0	-0.33	20	-0.07	0	0	0	-1	0	-0.2	15	-0.03	-2	-1	0	0	-0.75	25	-0.19	-0.534	
40	0	-1	-1	-1	0	-1	-0.67	30	-0.20	-1	0	-1	-1	-0.75	10	-0.08	2	0	1	1.00	10	0.10	1	-1	-1	-2	-1	-0.8	30	-0.24	0	0	-1	0	-0.25	20	-0.05	-0.465	
41	0	0	1	0	0	-1	0.00	25	0.00	0	-2	1	1	0.00	25	0.00	-1	1	-1	-0.33	10	-0.03	2	-1	0	1	-1	0.2	25	0.05	-1	-1	-2	-1	-1.25	15	-0.19	-0.171	
42	-1	-1	-1	0	-2	-1	-1.00	10	-0.10	-1	-1	-1	-1	-0.50	50	-0.25	0	-1	0	-0.33	20	-0.07	1	-1	-2	-1	-1	-0.8	10	-0.08	-1	0	1	-1	-0.25	10	-0.03	-0.522	
43	0	-1	-1	0	1	0	-0.17	30	-0.05	-1	-1	-2	0	-1.00	30	-0.30	-1	0	0	-0.33	20	-0.07	0	-1	-1	0	-2	-0.8	10	-0.08	-1	-2	-1	-1					

56	###	###	###	###	###	0	0,00	20	0,00	0	0	1	-2	-0,25	20	-0,05	1	-1	0	0,00	20	0,00	-1	-1	-2	-1	-1	-1,2	20	-0,24	-1	-2	-1	-1	-1,25	20	-0,25	-0,540
57	###	###	###	###	###	-1	-1,00	20	-0,20	0	-1	0	0	-0,25	30	-0,08	-1	0	-1	-0,67	20	-0,13	-1	-1	0	-1	0	-0,6	15	-0,09	-1	0	-1	0	-0,50	15	-0,08	-0,573
58	###	###	###	###	###	0	0,00	25	0,00	-1	0	-1	1	-0,25	25	-0,06	0	-1	0	-0,33	25	-0,08	0	-1	0	-1	0	-0,4	20	-0,08	-1	0	-1	0	-0,50	5	-0,03	-0,251
59	###	###	###	###	###	0	0,00	20	0,00	-2	1	0	1	0,00	15	0,00	0	-1	-2	-1,00	10	-0,10	0	-2	0	-1	-1	-0,8	25	-0,20	-2	0	-1	-1	-1,00	30	-0,30	-0,600
60	###	###	###	###	###	0	0,00	15	0,00	0	-1	-2	-1	-1,00	25	-0,25	-1	0	-2	-1,00	15	-0,15	0	-2	-2	-2	-2	-1,6	25	-0,40	-2	-2	-2	-2	-2,00	20	-0,40	-1,200
61	###	###	###	###	###	-1	-1,00	10	-0,10	-1	-2	-1	-1	-1,25	15	-0,19	0	-2	-1	-1,00	10	-0,10	-1	0	-1	0	-1	-0,6	25	-0,15	0	-1	0	-1	-0,50	40	-0,20	-0,738
62	###	###	###	###	###	-1	-1,00	20	-0,20	-2	-1	-1	0	-1,00	20	-0,20	-1	0	-1	-0,67	10	-0,07	1	-1	-1	-2	-1	-0,8	40	-0,32	-1	-1	-2	-1	-1,25	10	-0,13	-0,912
63	###	###	###	###	###	0	0,00	25	0,00	0	-1	-1	-1	-0,75	20	-0,15	-2	0	0	-0,67	15	-0,10	-2	-1	-1	-1	-1	-1,2	15	-0,18	-1	-1	-1	-1	-1,00	25	-0,25	-0,680
64	###	###	###	###	###	0	0,00	20	0,00	-1	0	0	0	-0,25	20	-0,05	-1	-1	-1	-1,00	20	-0,20	0	-1	0	-2	0	-0,6	20	-0,12	-1	0	0	1	0,00	20	0,00	-0,370
65	###	###	###	###	###	-1	-1,00	20	-0,20	0	-1	-1	0	-0,50	20	-0,10	-1	0	-1	-0,67	20	-0,13	0	-1	0	0	-1	-0,4	20	-0,08	-1	0	-2	0	-0,75	20	-0,15	-0,663
66	###	###	###	###	###	-1	-1,00	10	-0,10	0	-1	1	-2	-0,50	10	-0,05	-1	0	-1	-0,67	20	-0,13	0	-1	0	-1	-1	-0,6	40	-0,24	-1	0	0	-1	-0,50	20	-0,10	-0,623
67	###	###	###	###	###	0	0,00	10	0,00	-1	0	-1	0	-0,50	15	-0,08	-2	-1	0	-1,00	25	-0,25	0	0	0	-1	-2	-0,6	15	-0,09	-1	0	-1	-1	-0,75	35	-0,26	-0,678
68	###	###	###	###	###	0	0,00	10	0,00	-2	0	0	-1	-0,75	50	-0,38	1	1	-1	0,33	10	0,03	1	1	-1	-1	0	0,0	10	0,00	0	0	-1	-2	-0,75	20	-0,15	-0,492
69	###	###	###	###	###	-2	-2,00	20	-0,40	-2	-2	1	0	-0,75	20	-0,15	0	0	-2	-0,67	20	-0,13	0	0	-2	0	-1	-0,6	20	-0,12	1	-1	-1	0	-0,25	20	-0,05	-0,853
70	###	###	###	###	###	-1	-1,00	20	-0,20	-2	0	-2	0	-1,00	10	-0,10	1	-1	-2	-0,67	20	-0,13	1	-1	-2	-1	-1	-0,8	25	-0,20	0	-2	0	-1	-0,75	25	-0,19	-0,821
71	###	###	###	###	###	0	0,00	5	0,00	-2	0	1	0	-0,25	15	-0,04	-1	-1	-1	-1,00	10	-0,10	-1	-1	-1	1	-1	-0,6	50	-0,30	-1	-2	-1	-1	-1,25	20	-0,25	-0,688
72	###	###	###	###	###	-1	-1,00	10	-0,10	-2	-2	-1	-1	-1,50	30	-0,45	-1	-1	-1	-1,00	10	-0,10	-1	-1	-1	-1	-2	-1,2	30	-0,36	-1	-1	-1	-2	-1,25	20	-0,25	-1,260
73	###	###	###	###	###	0	0,00	25	0,00	-2	1	-2	0	-0,75	10	-0,08	0	-2	-2	-1,33	25	-0,33	0	-2	-2	-2	-1,4	25	-0,35	-2	-2	-1	-2	-1,75	15	-0,26	-1,021	
74	###	###	###	###	###	-1	-1,00	20	-0,20	0	1	0	0	0,25	30	0,08	0	-1	-1	-0,67	15	-0,10	0	-1	-1	-2	-1	-1,0	15	-0,15	-1	-1	-2	-1	-1,25	20	-0,25	-0,625
75	###	###	###	###	###	-2	-2,00	30	-0,60	1	-1	0	-1	-0,25	30	-0,08	-1	0	-1	-0,67	20	-0,13	-1	0	-1	0	0	-0,4	15	-0,06	0	-1	0	-0,25	5	-0,01	-0,881	
76	###	###	###	###	###	-2	-2,00	20	-0,40	-2	-2	-2	0	-1,50	20	-0,30	-2	-1	0	-1,00	10	-0,10	-2	-1	0	0	-1	-0,8	10	-0,08	-1	0	0	-1	-0,50	40	-0,20	-1,080
77	###	###	###	###	###	0	0,00	30	0,00	-1	-1	-1	-2	-1,25	30	-0,38	-1	0	0	-0,33	20	-0,07	-1	0	0	0	-2	-0,6	10	-0,06	0	0	0	-2	-0,50	10	-0,05	-0,552
78	###	###	###	###	###	-1	-1,00	40	-0,40	1	0	-1	-1	-0,25	20	-0,05	0	-1	-1	-0,67	10	-0,07	0	-1	-1	-2	-2	-1,2	20	-0,24	-1	-1	-2	-2	-1,50	10	-0,15	-0,907
79	###	###	###	###	###	-1	-1,00	30	-0,30	-1	0	-1	-1	-0,75	25	-0,19	1	0	1	0,67	5	0,03	-1	-2	-1	-1	1	-0,8	35	-0,28	-2	0	-1	-2	-1,25	5	-0,06	-0,797
80	###	###	###	###	###	-2	-2,00	20	-0,40	-2	0	-1	-2	-1,25	20	-0,25	0	-2	0	-0,67	20	-0,13	-1	-1	0	-1	0	-0,6	20	-0,12	1	1	1	1	1,00	20	0,20	-0,703
81	###	###	###	###	###	0	0,00	20	0,00	0	-1	-1	-1	-0,75	25	-0,19	-2	-1	-2	-1,67	15	-0,25	-1	-1	-1	-1	-1	-1,0	30	-0,30	-1	0	-1	0	-0,50	10	-0,05	-0,788
82	###	###	###	###	###	-1	-1,00	5	-0,05	1	-1	-1	0	-0,25	70	-0,18	0	1	-1	0,00	10	0,00	-2	-1	0	-2	-1	-1,2	10	-0,12	-1	0	-2	-1	-1,00	5	-0,05	-0,395
83	###	###	###	###	###	0	0,00	15	0,00	-1	-2	0	0	-0,75	20	-0,15	-2	0	0	-0,67	25	-0,17	-2	-1	-1	-2	1	-1,0	20	-0,20	-1	-1	-2	1	-0,75	20	-0,15	-0,667
84	###	###	###	###	###	-1	-1,00	10	-0,10	1	-1	1	0	0,25	25	0,06	-1	-1	-1	-1,00	25	-0,25	-1	-1	-1	-1	-1	-0,6	25	-0,15	-1	-1	1	-1	-0,50	15	-0,08	-0,513
85	###	###	###	###	###	-1	-1,00	40	-0,40	0	0	1	0	0,25	10	0,03	-1	0	-1	-0,67	20	-0,13	0	0	0	1	0	0,2	20	0,04	0	0	1	0	0,25	10	0,03	-0,443
86	###	###	###	###	###	0	0,00	15	0,00	1	0	0	0	0,25	15	0,04	0	-1	-1	-0,67	25	-0,17	0	1	-1	0	-1	-0,2	20	-0,04	1	-1	0	-1	-0,25	25	-0,06	-0,232
87	###	###	###	###	###	0	0,00	30	0,00	2	-2	1	0	0,25	20	0,05	-1	0	0	-0,33	10	-0,03	-2	-2	2	0	0	-0,4	30	-0,12	-2	2	0	0	0,00	10	0,00	-0,103
88	###	###	###	###	###	-2	-2,00	15	-0,30	0	0	1	0	0,25	25	0,06	-1	0	0	-0,33	20	-0,07	-1	0	0	1	0	0,0	30	0,00	0	0	1	0	0,25	10	0,03	-0,279
89	###	###	###	###	###	0	0,00	20	0,00	0	0	0	-1	-0,25	25	-0,06	-2	0	-2	-1,33	20	-0,27	0	2	1	0	-1	0,4	15	0,06	2	1	0	-1	0,50	20	0,10	-0,169
90	###	###	###	###	###	1	1,00	15	0,15	-2	-1	-1	1	-0,75	30	-0,23	0	-1	-1	-0,67	15	-0,10	-2	0	0	1	-1	-0,4	25	-0,10	0	0	1	-1	0,00	15	0,00	-0,275
91	###	###	###	###	###	0	0,00	10	0,00	0	-2	0	-2	-1,00	50	-0,50	-1	-1	-1	-1,00	5	-0,05	-1	0	0	-1	-0,4	15	-0,06	0	0	0	-1	-0,25	20	-0,05	-0,660	
92	###	###	###	###	###	0	0,00	20	0,00	1	-1	-2	0	-0,50	20	-0,10	-1	0	0	-0,33	30	-0,10	-1	0	-1	0	0	-0,4	20	-0,08	0	-1	0	0	-0,25	10	-0,03	-0,305
93	###	###	###	###	###	-1	-1,00	15	-0,15	-1	-2	0	-1	-1,00	25	-0,25	-1	-1	-1	-1,00	15	-0,15	-1	0	-1	-2	-1	-1,0	30	-0,30	0	-1	-2	-1	-1,00	15	-0,15	-1,000
94	###	###	###	###	###	-1	-1,00	25	-0,25	-2	0	-1	-1	-1,00	20	-0,20	-1	-1	-1	-1,00	18	-0,18	-1	0	0	-1	0	-0,4	27	-0,11	0	0	-1	0	-0,25	10	-0,03	-0,763
95	###	###	###	###	###	-1	-1,00	10	-0,10	1	0	0	1	0,50	20	0,10	-1	-2	0	-1,00	10	-0,10	-1	-1	0	-1	-1	-0,8	45	-0,36	-1	0	-1	-1	-0,75	15	-0,11	-0,573
96	###	###	###	###	###	0	0,00	20	0,00	0	0	0	1	0,25	15	0,04	-1	-1	0	-0,67	20	-0,13	-2	-2	0	-1	0	-1,0	20	-0,20	-2	0	-1	0	-0,75	25	-0,19	-0,483
97	###	###	###	###	###	-1	-1,00	10	-0,10	0	1	-1	0	0,00	40	0,00	0	0	0	0,00	10	0,00	0	-1	0	0	-1	-0,4	30	-0,12	-1	0	0	-1	-0,50	10	-0,05	-0,270
98	###	###	###	###	###	-2	-2,00	20	-0,40	-2	0	0	0	-0,50	30	-0,15	-1	1	0	0,00	10	0,00	-2	-1	-1	-1	-1	-1,2	30	-0,36	-1	-1	-1	-1	-1,00	10	-0,10	-1,010
99	###	###	###	###	###	0	0,00	20	0,00	-1	0	0	1	0,00	10	0,00	1	-2	-1	-0,67	30	-0,20	1	0	-1	-1	-1	-0,4	30	-0,12	0	-1	-1	-1	-0,75	10	-0,08	-0,395
100	###	###	###	###	###	0	0,00	20	0,00	0	0	1	0	0,																								

### Uji Validitas Kuesioner Konsumen Jasa Pemesanan Tiket

Correlations	Persepsi Konsumen Jasa Pemesanan Tiket			
		jumlahgenap	jumlahganjil	total
VAR00001	Pearson Correlation	0.53911255	0.35820253	0.455805561
	Sig. (2-tailed)	0.00211168	0.051939456	0.011362207
	N	30	30	30
VAR00002	Pearson Correlation	0.373158372	0.404310556	0.399574164
	Sig. (2-tailed)	0.042249429	0.02669247	0.028698268
	N	30	30	30
VAR00003	Pearson Correlation	0.506840423	0.577226467	0.557814214
	Sig. (2-tailed)	0.004258963	0.000838932	0.001361036
	N	30	30	30
VAR00004	Pearson Correlation	0.448960893	0.512670059	0.494845413
	Sig. (2-tailed)	0.012822337	0.003770763	0.005435811
	N	30	30	30
VAR00005	Pearson Correlation	0.537830474	0.5806435	0.574781554
	Sig. (2-tailed)	0.002174242	0.00076803	0.00089312
	N	30	30	30
VAR00006	Pearson Correlation	0.475380292	0.550096517	0.527867422
	Sig. (2-tailed)	0.007933368	0.001636547	0.002717525
	N	30	30	30
VAR00007	Pearson Correlation	0.459249842	0.502862688	0.494959391
	Sig. (2-tailed)	0.010681899	0.004622334	0.005463026
	N	30	30	30
VAR00008	Pearson Correlation	0.384148473	0.475912753	0.443438818
	Sig. (2-tailed)	0.036096227	0.007853969	0.014111749
	N	30	30	30
VAR00009	Pearson Correlation	0.535518194	0.377736292	0.464553614
	Sig. (2-tailed)	0.002291138	0.039591682	0.009701378
	N	30	30	30
VAR00010	Pearson Correlation	0.371846606	0.515937943	0.458953478
	Sig. (2-tailed)	0.043036708	0.003518723	0.010739058
	N	30	30	30
VAR00011	Pearson Correlation	0.632479445	0.541010838	0.599681741
	Sig. (2-tailed)	0.000176859	0.002021913	0.000461096
	N	30	30	30
VAR00012	Pearson Correlation	0.675641911	0.68178547	0.696446296
	Sig. (2-tailed)	4.18578E-05	3.34439E-05	1.91507E-05
	N	30	30	30
VAR00013	Pearson Correlation	0.645675766	0.727901389	0.7066117
	Sig. (2-tailed)	0.000116544	5.14971E-06	1.27602E-05
	N	30	30	30
VAR00014	Pearson Correlation	0.729479622	0.697265692	0.713054531
	Sig. (2-tailed)	4.79876E-06	1.85454E-05	4.47023E-06
	N	30	30	30
VAR00015	Pearson Correlation	0.550056598	0.496323779	0.535418495
	Sig. (2-tailed)	0.001638089	0.005276286	0.002296298
	N	30	30	30
VAR00016	Pearson Correlation	0.497618999	0.622162913	0.5774735
	Sig. (2-tailed)	0.005145173	0.000241854	0.000833621
	N	30	30	30
VAR00017	Pearson Correlation	0.589877374	0.482979478	0.54768014
	Sig. (2-tailed)	0.000602027	0.006862243	0.01732222
	N	30	30	30
VAR00018	Pearson Correlation	0.702361421	0.666485865	0.701265107
	Sig. (2-tailed)	1.51517E-05	5.7929E-05	1.58306E-05
	N	30	30	30
VAR00019	Pearson Correlation	0.675243219	0.580302348	0.641686259
	Sig. (2-tailed)	4.24642E-05	0.000774865	0.000132477
	N	30	30	30
VAR00020	Pearson Correlation	0.424746742	0.531846981	0.396552335
	Sig. (2-tailed)	0.019304735	0.056554995	0.030040892
	N	30	30	30
VAR00021	Pearson Correlation	0.526093111	0.420247245	0.482809331
	Sig. (2-tailed)	0.002825657	0.020765997	0.006884808
	N	30	30	30
VAR00022	Pearson Correlation	0.5670107	0.472104845	0.530669025
	Sig. (2-tailed)	0.001086222	0.00843688	0.002554056
	N	30	30	30
VAR00023	Pearson Correlation	0.572723381	0.528870403	0.563979763
	Sig. (2-tailed)	0.000941086	0.002657995	0.001170883
	N	30	30	30
VAR00024	Pearson Correlation	0.568201249	0.722090252	0.66566229
	Sig. (2-tailed)	0.001054459	6.65083E-06	5.96149E-05
	N	30	30	30
VAR00025	Pearson Correlation	0.723392655	0.627844477	0.690756371
	Sig. (2-tailed)	6.28372E-06	0.000203841	2.38675E-05
	N	30	30	30
VAR00026	Pearson Correlation	0.493016461	0.624194174	0.5763186
	Sig. (2-tailed)	0.005637593	0.000227599	0.000858708
	N	30	30	30
VAR00027	Pearson Correlation	0.641345467	0.531054624	0.598657091
	Sig. (2-tailed)	0.000133924	0.002532236	0.000474319
	N	30	30	30
VAR00028	Pearson Correlation	0.601064352	0.714769273	0.67777049
	Sig. (2-tailed)	0.000443768	9.09895E-06	3.87496E-05
	N	30	30	30
VAR00029	Pearson Correlation	0.456030137	0.333055707	0.401721843
	Sig. (2-tailed)	0.011316769	0.072105835	0.027774073
	N	30	30	30
VAR00030	Pearson Correlation	0.613648921	0.799088248	0.718497562
	Sig. (2-tailed)	0.000310583	3.94259E-07	7.76599E-06
	N	30	30	30
jumlahgenap	Pearson Correlation	1	0.900047012	0.972160287
	Sig. (2-tailed)		1.30836E-11	3.47062E-19
	N	30	30	30
jumlahganjil	Pearson Correlation	0.900047012	1	0.977103552
	Sig. (2-tailed)	1.30836E-11		2.31753E-20
	N	30	30	30
total	Pearson Correlation	0.972160287	0.977103552	1
	Sig. (2-tailed)	3.47062E-19	2.31753E-20	
	N	30	30	30
*	Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).			
**	Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

Correlations	Harapan Konsumen Jasa Pemesanan Tiket			
		jumlahgenap	jumlahganjil	total
VAR00001	Pearson Correlation	0.626031354	0.44869689	0.563342782
	Sig. (2-tailed)	0.000215352	0.012881252	0.00118939
	N	30	30	30
VAR00002	Pearson Correlation	0.694271181	0.716134203	0.73551135
	Sig. (2-tailed)	2.08445E-05	8.58875E-06	3.64769E-06
	N	30	30	30
VAR00003	Pearson Correlation	0.623352034	0.623907668	0.650711474
	Sig. (2-tailed)	0.000233416	0.000229563	9.88799E-05
	N	30	30	30
VAR00004	Pearson Correlation	0.601581229	0.54928744	0.601207727
	Sig. (2-tailed)	0.000437439	0.001688057	0.000442004
	N	30	30	30
VAR00005	Pearson Correlation	0.621046937	0.483015479	0.578062043
	Sig. (2-tailed)	0.000250018	0.006857477	0.000821085
	N	30	30	30
VAR00006	Pearson Correlation	0.364153754	0.564420242	0.481479241
	Sig. (2-tailed)	0.047892486	0.001158233	0.007063383
	N	30	30	30
VAR00007	Pearson Correlation	0.545229291	0.425684162	0.508320925
	Sig. (2-tailed)	0.001834186	0.019011247	0.004130118
	N	30	30	30
VAR00008	Pearson Correlation	0.527472616	0.602485315	0.588406427
	Sig. (2-tailed)	0.002741272	0.00042656	0.000626146
	N	30	30	30
VAR00009	Pearson Correlation	0.491330375	0.467371796	0.500529656
	Sig. (2-tailed)	0.005829233	0.009211975	0.004847521
	N	30	30	30
VAR00010	Pearson Correlation	0.388864414	0.52042653	0.474239835
	Sig. (2-tailed)	0.033687626	0.003196215	0.008384175
	N	30	30	30
VAR00011	Pearson Correlation	0.60839481	0.605991117	0.633604559
	Sig. (2-tailed)	0.000361138	0.000386594	0.000170807
	N	30	30	30
VAR00012	Pearson Correlation	0.382511476	0.458932083	0.437861927
	Sig. (2-tailed)	0.03694021	0.010743194	0.015521903
	N	30	30	30
VAR00013	Pearson Correlation	0.602024008	0.473784067	0.563175701
	Sig. (2-tailed)	0.000432081	0.008175473	0.001194287
	N	30	30	30
VAR00014	Pearson Correlation	0.459574734	0.469866237	0.484754565
	Sig. (2-tailed)	0.010619532	0.008796319	0.006630552
	N	30	30	30
VAR00015	Pearson Correlation	0.534100366	0.312075337	0.444765645
	Sig. (2-tailed)	0.002365472	0.09317108	0.013792471
	N	30	30	30
VAR00016	Pearson Correlation	0.329409363	0.509585896	0.435181223
	Sig. (2-tailed)	0.075473985	0.003999816	0.016240314
	N	30	30	30
VAR00017	Pearson Correlation	0.462195149	0.490284484	0.496509811
	Sig. (2-tailed)	0.010127603	0.005950874	0.00257568
	N	30	30	30
VAR00018	Pearson Correlation	0.352476138	0.603060382	0.4947984
	Sig. (2-tailed)	0.05608419	0.000419764	0.005440919
	N	30	30	30
VAR00019	Pearson Correlation	0.431266044	0.376042884	0.422009434
	Sig. (2-tailed)	0.017338987	0.040558717	0.020183217
	N	30	30	30
VAR00020	Pearson Correlation	0.43718237	0.450949508	0.463511557
	Sig. (2-tailed)	0.015701471	0.012382807	0.009952972
	N	30	30	30
VAR00021	Pearson Correlation	0.471995672	0.430418512	0.471424925
	Sig. (2-tailed)	0.008454116	0.017584751	0.008544714
	N	30	30	30
VAR00022	Pearson Correlation	0.277088473	0.569138235	0.437485844
	Sig. (2-tailed)	0.137320251	0.001030035	0.015621068
	N	30	30	30
VAR00023	Pearson Correlation	0.7042545	0.449734114	0.605840527
	Sig. (2-tailed)	1.40408E-05	0.012649913	0.000388241
	N	30	30	30
VAR00024	Pearson Correlation	0.45640908	0.379263	0.437132817
	Sig. (2-tailed)	0.011240443	0.038753775	0.015714632
	N	30	30	30
VAR00025	Pearson Correlation	0.795126049	0.56993878	0.715550079
	Sig. (2-tailed)	1.52799E-07	0.001088417	8.80385E-06
	N	30	30	30
VAR00026	Pearson Correlation	0.35014784	0.490284484	0.436387533
	Sig. (2-tailed)	0.057842022	0.005950874	0.015913688
	N	30	30	30
VAR00027	Pearson Correlation	0.486913275	0.566518913	0.548413203
	Sig. (2-tailed)	0.006357771	0.001099584	0.001702696
	N	30	30	30
VAR00028	Pearson Correlation	0.647459783	0.618083783	0.666095303
	Sig. (2-tailed)	0.000109989	0.00027289	7.07451E-05
	N	30	30	30
VAR00029	Pearson Correlation	0.520493484	0.455154525	0

### Uji Validitas Kuesioner Konsumen Jasa Pemesanan Hotel

Correlations	Persepsi Konsumen Jasa Pemesanan Hotel			
		jumlahgenap	jumlahganjil	total
VAR00001	Pearson Correlation	0.372334957	0.55372278	0.469971935
	Sig. (2-tailed)	0.042742258	0.001501588	0.008779061
	N	30	30	30
VAR00002	Pearson Correlation	0.460639143	0.424920157	0.452567041
	Sig. (2-tailed)	0.010417344	0.019250162	0.012034657
	N	30	30	30
VAR00003	Pearson Correlation	0.542952578	0.567267094	0.566340377
	Sig. (2-tailed)	0.001933531	0.001079311	0.00110447
	N	30	30	30
VAR00004	Pearson Correlation	0.552964227	0.408669432	0.493032838
	Sig. (2-tailed)	0.001528989	0.024949066	0.005635758
	N	30	30	30
VAR00005	Pearson Correlation	0.553654815	0.443630615	0.51071536
	Sig. (2-tailed)	0.001504025	0.014065219	0.003928807
	N	30	30	30
VAR00006	Pearson Correlation	0.4963672	0.536768804	0.526751287
	Sig. (2-tailed)	0.005272642	0.002227256	0.002785121
	N	30	30	30
VAR00007	Pearson Correlation	0.576000288	0.520301709	0.56044032
	Sig. (2-tailed)	0.000865737	0.003204827	0.001276987
	N	30	30	30
VAR00008	Pearson Correlation	0.389639189	0.435297321	0.420397748
	Sig. (2-tailed)	0.033304642	0.016208639	0.020715688
	N	30	30	30
VAR00009	Pearson Correlation	0.447499715	0.521012957	0.493266306
	Sig. (2-tailed)	0.013153539	0.003156021	0.005609658
	N	30	30	30
VAR00010	Pearson Correlation	0.534775582	0.428486154	0.493291922
	Sig. (2-tailed)	0.002329815	0.018155888	0.00560668
	N	30	30	30
VAR00011	Pearson Correlation	0.56189838	0.680260533	0.632272763
	Sig. (2-tailed)	0.001232304	3.5377E-05	0.000177991
	N	30	30	30
VAR00012	Pearson Correlation	0.665252557	0.556262222	0.625156594
	Sig. (2-tailed)	6.04699E-05	0.00141294	0.000221108
	N	30	30	30
VAR00013	Pearson Correlation	0.650817584	0.63996829	0.659038723
	Sig. (2-tailed)	9.85349E-05	0.000139915	7.48498E-05
	N	30	30	30
VAR00014	Pearson Correlation	0.684211846	0.695435272	0.704065336
	Sig. (2-tailed)	3.05626E-05	1.9922E-05	1.41484E-05
	N	30	30	30
VAR00015	Pearson Correlation	0.511637426	0.59144154	0.56186035
	Sig. (2-tailed)	0.003853561	0.000577278	0.00123452
	N	30	30	30
VAR00016	Pearson Correlation	0.532432458	0.486517189	0.52080895
	Sig. (2-tailed)	0.002455578	0.006407095	0.003169954
	N	30	30	30
VAR00017	Pearson Correlation	0.459670793	0.620766975	0.549079858
	Sig. (2-tailed)	0.010601151	0.000252103	0.001676226
	N	30	30	30
VAR00018	Pearson Correlation	0.756487745	0.733768866	0.761036233
	Sig. (2-tailed)	1.32358E-06	3.95138E-06	1.04834E-06
	N	30	30	30
VAR00019	Pearson Correlation	0.575797997	0.628351484	0.613861416
	Sig. (2-tailed)	0.000870231	0.000200722	0.000308678
	N	30	30	30
VAR00020	Pearson Correlation	0.439411177	0.439774787	0.448770779
	Sig. (2-tailed)	0.0151189	0.015025587	0.012865032
	N	30	30	30
VAR00021	Pearson Correlation	0.512556585	0.599601289	0.566385668
	Sig. (2-tailed)	0.003779786	0.000462122	0.001103229
	N	30	30	30
VAR00022	Pearson Correlation	0.557515169	0.504629144	0.542962367
	Sig. (2-tailed)	0.001370906	0.00445781	0.001933094
	N	30	30	30
jumlahgenap	Pearson Correlation	1	0.918915331	0.98072139
	Sig. (2-tailed)		7.87956E-13	2.13281E-21
	N	30	30	30
jumlahganjil	Pearson Correlation	0.918915331	1	0.978280831
	Sig. (2-tailed)	7.87956E-13		1.11483E-20
	N	30	30	30
total	Pearson Correlation	0.98072139	0.978280831	1
	Sig. (2-tailed)	2.13281E-21	1.11483E-20	
	N	30	30	30
*	Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).			
**	Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

Correlations	Harapan Konsumen Jasa Pemesanan Hotel			
		jumlahgenap	jumlahganjil	total
VAR00001	Pearson Correlation	0.364798633	0.618984066	0.519119932
	Sig. (2-tailed)	0.047469435	0.000265753	0.003287357
	N	30	30	30
VAR00002	Pearson Correlation	0.690547341	0.750638327	0.762879649
	Sig. (2-tailed)	2.40591E-05	1.77341E-06	9.52434E-07
	N	30	30	30
VAR00003	Pearson Correlation	0.634099685	0.660672808	0.685587603
	Sig. (2-tailed)	0.000168203	7.07995E-05	2.90297E-05
	N	30	30	30
VAR00004	Pearson Correlation	0.577956096	0.605464102	0.626601351
	Sig. (2-tailed)	0.000823329	0.000392383	0.000211673
	N	30	30	30
VAR00005	Pearson Correlation	0.474518083	0.614505382	0.575739078
	Sig. (2-tailed)	0.008063378	0.000302965	0.000871543
	N	30	30	30
VAR00006	Pearson Correlation	0.528736823	0.386548634	0.485883967
	Sig. (2-tailed)	0.002665858	0.034853612	0.006486623
	N	30	30	30
VAR00007	Pearson Correlation	0.385159703	0.596327788	0.51823465
	Sig. (2-tailed)	0.035568411	0.000505629	0.003350373
	N	30	30	30
VAR00008	Pearson Correlation	0.593047894	0.513595791	0.58675728
	Sig. (2-tailed)	0.00052797	0.003697839	0.000654193
	N	30	30	30
VAR00009	Pearson Correlation	0.473242234	0.601504885	0.568267494
	Sig. (2-tailed)	0.008259062	0.000438369	0.001052716
	N	30	30	30
VAR00010	Pearson Correlation	0.472078348	0.382744411	0.45345308
	Sig. (2-tailed)	0.00844106	0.036839668	0.01184745
	N	30	30	30
VAR00011	Pearson Correlation	0.542334909	0.608515103	0.609053135
	Sig. (2-tailed)	0.001961275	0.000359904	0.00035443
	N	30	30	30
VAR00012	Pearson Correlation	0.480378549	0.363963463	0.44810997
	Sig. (2-tailed)	0.007214115	0.04801789	0.013014356
	N	30	30	30
VAR00013	Pearson Correlation	0.462191643	0.564608225	0.543070176
	Sig. (2-tailed)	0.010128249	0.00115287	0.001928288
	N	30	30	30
VAR00014	Pearson Correlation	0.525058471	0.527792487	0.557634076
	Sig. (2-tailed)	0.002890408	0.002722019	0.001366974
	N	30	30	30
VAR00015	Pearson Correlation	0.289203329	0.527792487	0.430899059
	Sig. (2-tailed)	0.12112714	0.002722019	0.017445052
	N	30	30	30
VAR00016	Pearson Correlation	0.523817196	0.326711501	0.452006579
	Sig. (2-tailed)	0.002969775	0.078043162	0.012154348
	N	30	30	30
VAR00017	Pearson Correlation	0.414757627	0.484326535	0.47567632
	Sig. (2-tailed)	0.022670963	0.006685803	0.007889141
	N	30	30	30
VAR00018	Pearson Correlation	0.690547341	0.347978032	0.552698522
	Sig. (2-tailed)	2.40591E-05	0.059518875	0.001538689
	N	30	30	30
VAR00019	Pearson Correlation	0.295612686	0.391073615	0.36297839
	Sig. (2-tailed)	0.11273532	0.032604877	0.04867124
	N	30	30	30
VAR00020	Pearson Correlation	0.433317058	0.399114471	0.441169992
	Sig. (2-tailed)	0.016755998	0.028899299	0.014671973
	N	30	30	30
VAR00021	Pearson Correlation	0.474518083	0.47576475	0.503319068
	Sig. (2-tailed)	0.008063378	0.00787597	0.004579324
	N	30	30	30
VAR00022	Pearson Correlation	0.64708632	0.258497967	0.482638146
	Sig. (2-tailed)	0.000111333	0.167813193	0.006907574
	N	30	30	30
jumlahgenap	Pearson Correlation	1	0.782220032	0.945646806
	Sig. (2-tailed)		3.29681E-07	3.44434E-15
	N	30	30	30
jumlahganjil	Pearson Correlation	0.782220032	1	0.942301412
	Sig. (2-tailed)	3.29681E-07		7.78449E-15
	N	30	30	30
total	Pearson Correlation	0.945646806	0.942301412	1
	Sig. (2-tailed)	3.44434E-15	7.78449E-15	
	N	30	30	30
*	Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).			
**	Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

**Tabel *Sampling Sistematis Random Start* Kedatangan Ganjil**

Hari ke -	Bilangan random	Satuan waktu (menit)	Waktu random ( menit )	Waktu random ( jam )	Waktu start
1	56	5	280	4 jam 40 menit	13:40
2	35	5	175	2 jam 55 menit	11:55
3	27	5	135	2 jam 15 menit	11:15
4	48	5	240	4 jam 40 menit	13:00
5	55	5	275	4 jam 35 menit	13:35
6	1	5	5	5 menit	9:05
7	17	5	85	1 jam 25 mneit	10:25
8	18	5	90	1 jam 30 menit	10:30
9	24	5	120	2 jam	11:00
10	3	5	15	15 menit	9:15
11	10	5	50	50 menit	9:50
12	7	5	35	35 menit	9:35
13	31	5	155	2 jam 35 menit	11:35
14	11	5	55	55 menit	9:55
15	8	5	40	40 menit	9:40
16	16	5	80	1 jam 20 menit	9:20
17	24	5	120	2 jam	11:00
18	16	5	80	1 jam 20 menit	10:20
19	24	5	120	2 jam	11:00
20	11	5	55	55 menit	9:55

## KUESIONER PENDAHULUAN

### Jawablah pertanyaan berikut menurut pendapat Anda

- Menurut pendapat anda apa saja kriteria yang perlu diperhatikan dalam pemilihan sebuah agen travel?
  1. ....
  2. ....
  3. ....
- Menurut anda apakah jasa – jasa yang disediakan perusahaan sudah memenuhi kebutuhan anda?
  1. ....
  2. ....
  3. ....
- Menurut anda apakah pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sudah sesuai dengan harapan anda?
  1. ....
  2. ....
  3. ....



**Kuesioner Harapan Konsumen dan Kinerja Pelayanan PT Bayu  
Buana Tbk  
( Kuesioner Gap 5 bagian 1 Jasa Pemesanan Tiket )**

Di bawah ini terdapat kelompok pertanyaan yang berhubungan mengenai pengalaman yang Anda rasakan saat menggunakan jasa pelayanan pada PT Bayu Buana Tbk.

Berdasarkan pengalaman Anda saat menggunakan jasa tersebut, maka Anda diminta untuk membayangkan pelayanan dari suatu travel yang menurut Anda ideal yang membuat Anda merasa puas. Anda diminta menunjukkan tingkat kepentingan untuk setiap butir pernyataan tentang bagaimana pelayanan dari sebuah travel yang ideal tersebut dengan memberi tanda *checklist* pada salah satu kotak yang tersedia di **sisi kiri** setiap butir pernyataan.

Pada **sisi kanan** dari setiap butir pernyataan merupakan penilaian Anda tentang kinerja dari pelayanan yang diberikan PT Bayu Buana. Anda diminta menunjukkan tingkat kepentingan untuk setiap butir pernyataan tentang bagaimana pelayanan dari yang diberikan dengan memberi tanda *checklist* pada salah satu kotak yang tersedia di sisi kiri setiap butir pernyataan.

Apabila Anda tidak mengetahui bagaimana persepsi Anda dari pelayanan travel yang diberikan, maka Anda dapat mengisi kolom abu - abu yang tersedia dengan memberikan *checklist* pada angka 0.

TINGKAT KEPENTINGAN				Pernyataan Kualitas Pelayanan Yang Diberikan	KINERJA PT BAYU BUANA Tbk				
Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Penting	Sangat Penting		Tidak Tahu	Sangat Buruk	Buruk	Baik	Sempurna
1	2	3	4	1. Kesejukan ruang tunggu	0	1	2	3	4
1	2	3	4	2. Kenyamanan kursi di ruang tunggu	0	1	2	3	4
1	2	3	4	3. Alternatif metoda pembayaran ( tunai, debit, kredit )		1	2	3	4
1	2	3	4	4. Jumlah counter pelayanan konsumen	0	1	2	3	4
1	2	3	4	5. Penampilan staff	0	1	2	3	4
1	2	3	4	6. Bukti pembelian		1	2	3	4
1	2	3	4	7. Kemudahan parkir	0	1	2	3	4
1	2	3	4	8. Ketersediaan line telepon untuk melayani pemesanan		1	2	3	4
1	2	3	4	9. Ketepatan waktu pengiriman tiket		1	2	3	4
1	2	3	4	10. Keinginan untuk membantu konsumen yang mengalami masalah		1	2	3	4
1	2	3	4	11. Kemudahan penyesuaian jadwal		1	2	3	4
1	2	3	4	12. Pengetahuan staff tentang jadwal keberangkatan		1	2	3	4
1	2	3	4	13. Pengetahuan staff tentang harga tiket		1	2	3	4
1	2	3	4	14. Kecepatan pelayanan staff		1	2	3	4
1	2	3	4	15. Kecepatan bantuan staff		1	2	3	4
1	2	3	4	16. Tanggapan terhadap keluhan konsumen		1	2	3	4
1	2	3	4	17. Pemberian alternative maskapai penerbangan		1	2	3	4
1	2	3	4	18. Kecepatan dalam memberikan informasi kepada konsumen		1	2	3	4
1	2	3	4	19. Keakuratan informasi yang diberikan kepada konsumen		1	2	3	4
1	2	3	4	20. Kerjasama dengan banyak maskapai penerbangan		1	2	3	4
1	2	3	4	21. Harga jasa yang diberikan		1	2	3	4
1	2	3	4	22. Kejujuran staff		1	2	3	4
1	2	3	4	23. Jaminan travel atas mutu dari jasa yang ditawarkan		1	2	3	4
1	2	3	4	24. Kepastian jadwal dalam hal waiting list pemberangkatan		1	2	3	4
1	2	3	4	25. Ketersediaan layanan asuransi perjalanan		1	2	3	4
1	2	3	4	26. Garansi uang kembali bila terjadi pembatalan pemberangkatan oleh maskapai		1	2	3	4
1	2	3	4	27. Kesediaan menerima kritik dari konsumen		1	2	3	4
1	2	3	4	28. Kemampuan menjawab pertanyaan yang diajukan konsumen		1	2	3	4
1	2	3	4	29. Kesopanan staff dalam menjawab telepon		1	2	3	4
1	2	3	4	30. Diskon yang diberikan		1	2	3	4

## Bobot Kriteria Kepuasan Konsumen ( Kuesioner Gap 5 bagian 2 )

Di bawah ini terdapat lima dimensi pelayanan dari sebuah perusahaan travel. Mohon alokasikan nilai dengan jumlah 100 untuk kelima dimensi di bawah ini yang diberikan berdasarkan kepentingan dari tiap dimensi ini bagi Anda, semakin penting sebuah dimensi bagi Anda, maka semakin besar pula nilai yang Anda alokasikan. Setelah Anda memberikan nilai kepada lima dimensi tersebut, maka pastikan nilai dari lima dimensi tersebut berjumlah 100.

No	Dimensi Pelayanan PT Bayu Buana	Bobot / Point
1	Tangibles (bukti fisik langsung), mencakup penampilan fasilitas fisik, perlengkapan personel/karyawan, sarana komunikasi	
2	Reliability (keandalan), mencakup kemampuan para karyawan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, tepat, dan dapat diandalkan	
3	Responsiveness (daya tanggap), mencakup keinginan atau daya tanggap dari para karyawan untuk membantu memenuhi permintaan dan keinginan konsumen	
4	Assurance (jaminan), mencakup tentang pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya dari para karyawan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan	
5	Empathy (empati), mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, memahami kebutuhan para konsumen	
Total Bobot / Point		<b>100</b>

**Kuesioner Harapan Konsumen dan Kinerja Pelayanan PT Bayu  
Buana Tbk  
( Kuesioner Gap 5 bagian 1 Jasa Pemesanan Hotel )**

Di bawah ini terdapat kelompok pertanyaan yang berhubungan mengenai pengalaman yang Anda rasakan saat menggunakan jasa pelayanan pada PT Bayu Buana Tbk.

Berdasarkan pengalaman Anda saat menggunakan jasa tersebut, maka Anda diminta untuk membayangkan pelayanan dari suatu travel yang menurut Anda ideal yang membuat Anda merasa puas. Anda diminta menunjukkan tingkat kepentingan untuk setiap butir pernyataan tentang bagaimana pelayanan dari sebuah travel yang ideal tersebut dengan memberi tanda *checklist* pada salah satu kotak yang tersedia di **sisi kiri** setiap butir pernyataan.

Pada **sisi kanan** dari setiap butir pernyataan merupakan penilaian Anda tentang kinerja dari pelayanan yang diberikan PT Bayu Buana. Anda diminta menunjukkan tingkat kepentingan untuk setiap butir pernyataan tentang bagaimana pelayanan dari yang diberikan dengan memberi tanda *checklist* pada salah satu kotak yang tersedia di sisi kiri setiap butir pernyataan.

Apabila Anda tidak mengetahui bagaimana persepsi Anda dari pelayanan travel yang diberikan, maka Anda dapat mengisi kolom abu - abu yang tersedia dengan memberikan *checklist* pada angka 0.

TINGKAT KEPENTINGAN				Pernyataan Kualitas Pelayanan Yang Diberikan	KINERJA PT BAYU BUANA Tbk				
Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Penting	Sangat Penting		Tidak Tahu	Sangat Buruk	Buruk	Baik	Sempurna
1	2	3	4	1. Kesejukan ruang tunggu	0	1	2	3	4
1	2	3	4	2. Kenyamanan kursi di ruang tunggu	0	1	2	3	4
1	2	3	4	3. Jumlah counter pelayanan konsumen	0	1	2	3	4
1	2	3	4	4. Penampilan staff	0	1	2	3	4
1	2	3	4	5. Kemudahan parkir	0	1	2	3	4
1	2	3	4	6. Ketersediaan line telepon untuk melayani pemesanan		1	2	3	4
1	2	3	4	7. Keinginan untuk membantu konsumen yang mengalami masalah		1	2	3	4
1	2	3	4	8. Pengetahuan staff tentang jasa hotel yang diberikan		1	2	3	4
1	2	3	4	9. Pengetahuan staff tentang harga hotel		1	2	3	4
1	2	3	4	10. Kecepatan pelayanan staff		1	2	3	4
1	2	3	4	11. Kecepatan bantuan staff		1	2	3	4
1	2	3	4	12. Tanggapan terhadap keluhan konsumen		1	2	3	4
1	2	3	4	13. Pemberian alternative hotel		1	2	3	4
1	2	3	4	14. Kecepatan dalam memberikan informasi kepada konsumen		1	2	3	4
1	2	3	4	15. Keakuratan informasi yang diberikan kepada konsumen		1	2	3	4
1	2	3	4	16. Kerjasama dengan banyak hotel		1	2	3	4
1	2	3	4	17. Harga jasa yang diberikan		1	2	3	4
1	2	3	4	18. Kejujuran staff		1	2	3	4
1	2	3	4	19. Kesiapan menerima kritik dari konsumen		1	2	3	4
1	2	3	4	20. Kemampuan menjawab pertanyaan yang diajukan konsumen		1	2	3	4
1	2	3	4	21. Kesopanan staff dalam menjawab telepon		1	2	3	4
1	2	3	4	22. Bonus - bonus promo yang diberikan		1	2	3	4

## Bobot Kriteria Kepuasan Konsumen ( Kuesioner Gap 5 bagian 2 )

Di bawah ini terdapat lima dimensi pelayanan dari sebuah perusahaan travel. Mohon alokasikan nilai dengan jumlah 100 untuk kelima dimensi di bawah ini yang diberikan berdasarkan kepentingan dari tiap dimensi ini bagi Anda, semakin penting sebuah dimensi bagi Anda, maka semakin besar pula nilai yang Anda alokasikan. Setelah Anda memberikan nilai kepada lima dimensi tersebut, maka pastikan nilai dari lima dimensi tersebut berjumlah 100.

No	Dimensi Pelayanan PT Bayu Buana	Bobot / Point
1	Tangibles (bukti fisik langsung), mencakup penampilan fasilitas fisik, perlengkapan personel/karyawan, sarana komunikasi	
2	Reliability (keandalan), mencakup kemampuan para karyawan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, tepat, dan dapat diandalkan	
3	Responsiveness (daya tanggap), mencakup keinginan atau daya tanggap dari para karyawan untuk membantu memenuhi permintaan dan keinginan konsumen	
4	Assurance (jaminan), mencakup tentang pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya dari para karyawan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan	
5	Emphaty (empati), mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, memahami kebutuhan para konsumen	
Total Bobot / Point		<b>100</b>

**Kuesioner Gap 1 - bagian 1**

Kuesioner ini digunakan untuk meneliti **bagaimana pikiran dari pelanggan anda, menurut anda** tentang suatu travel yang menurut pandangan mereka memberikan kualitas pelayanan yang ideal. Anda diminta untuk menunjukkan tingkat kepentingan item - item yang terdapat dalam kuesioner ini dimana menurut pelanggan Anda harus dimiliki oleh travel yang ideal

Apabila pelanggan Anda merasa suatu **item tidak penting sama sekali** bagi sebuah travel yang ideal, maka **lingkarilah angka 1**, jika pelanggan Anda **merasa sangat penting, lingkarilah angka 4**.

<i>Lingkirlah angka yang paling tepat mengenai apa yang konsumen anda pikirkan dari sebuah travel yang baik</i>				
Keterangan : STP = Sangat Tidak Penting		P= Penting		
TP = Tidak Penting		SP = Sangat Penting		
Pernyataan	STP	TP	P	SP
1. Travel yang baik memiliki ruang tunggu yang sejuk	1	2	3	4
2. Travel yang baik memiliki kursi yang nyaman diduduki di ruang tunggu	1	2	3	4
3. Travel yang baik memiliki banyak alternatif metoda pembayaran seperti tunai, debit ataupun kredit	1	2	3	4
4. Travel yang baik memiliki jumlah counter pelayanan konsumen yang banyak untuk melayani konsumen	1	2	3	4
5. Travel yang baik memiliki penampilan staff yang baik	1	2	3	4
6. Travel yang baik memiliki bill pembelian yang akurat	1	2	3	4
7. Travel yang baik memiliki fasilitas parkir yang luas untuk kemudahan parkir konsumen	1	2	3	4
8. Travel yang baik memiliki jumlah line telepon yang cukup banyak untuk melayani konsumen	1	2	3	4
9. Travel yang baik memiliki dapat menjamin ketepatan waktu pengiriman tiket	1	2	3	4
10. Travel yang baik memiliki staff yang dapat membantu konsumen yang mengalami masalah	1	2	3	4
11. Travel yang baik memiliki kemudahan untuk penyesuaian jadwal	1	2	3	4
12. Travel yang baik memiliki staff yang memiliki pengetahuan yang luas tentang jasa yang diberikan	1	2	3	4
13. Travel yang baik memiliki staff yang mengetahui tentang harga tiket	1	2	3	4
14. Travel yang baik memiliki staff yang memberikan pelayanan yang cepat kepada konsumen	1	2	3	4
15. Travel yang baik memiliki staff yang cepat membantu konsumen	1	2	3	4
16. Travel yang baik memiliki staff yang tanggap terhadap keluhan konsumen	1	2	3	4
17. Travel yang baik memiliki banyak alternative maskapai penerbangan	1	2	3	4
18. Travel yang baik memiliki staff yang cepat dalam memberikan informasi kepada konsumen	1	2	3	4
19. Travel yang baik memiliki staff yang memberikan informasi yang akurat kepada konsumen	1	2	3	4
20. Travel yang baik memiliki kerjasama dengan banyak maskapai penerbangan	1	2	3	4
21. Travel yang baik memberikan harga yang sesuai dengan jasa yang diberikan	1	2	3	4
22. Travel yang baik memiliki staff yang jujur	1	2	3	4
23. Travel yang baik memberikan jaminan travel atas mutu dari jasa yang ditawarkan	1	2	3	4
24. Travel yang baik memberikan kepastian jadwal dalam hal waiting list pemberangkatan	1	2	3	4
25. Travel yang baik memberikan ketersediaan layanan asuransi perjalanan	1	2	3	4
26. Travel yang baik memberikan garansi uang kembali bila terjadi pembatalan pemberangkatan oleh maskapai	1	2	3	4
27. Travel yang baik bersedia menerima kritik dari konsumen	1	2	3	4
28. Travel yang baik bersedia menjawab pertanyaan yang diajukan konsumen	1	2	3	4
29. Travel yang baik memiliki staff yang sopan	1	2	3	4
30. Travel yang baik memberikan diskon	1	2	3	4
31. Travel yang baik memiliki staff yang mengetahui tentang harga kamar hotel	1	2	3	4
32. Travel yang baik memiliki staff yang mengetahui tentang jasa hotel yang diberikan	1	2	3	4
33. Travel yang baik memberikan alternative hotel	1	2	3	4
34. Travel yang baik memiliki kerjasama dengan banyak hotel	1	2	3	4
35. Travel yang baik memiliki staff yang mengetahui tentang harga jasa yang diberikan	1	2	3	4
36. Travel yang baik memberikan bonus-bonus promo	1	2	3	4



























### Kuesioner Gap 2 : Persepsi Manajemen Terhadap Standar Kualitas Kerja

Standar kinerja dalam sebuah perusahaan dapat berupa formal, yaitu tertulis, eksplisit dan dikomunikasikan kepada karyawan. Standar kinerja juga dapat berupa informal, secara lisan, implicit dan diasumsikan dapat dimengerti oleh karyawan. Untuk setiap pernyataan yang ada, lingkari angka yang menjelaskan standar kinerja yang berlaku dalam perusahaan.

No	Dimensi	Standar Informal	Cenderung Informal	Cenderung Formal	Formal	Tidak Ada Standar
1	Penampilan perusahaan dari fasilitas fisik perusahaan, peralatan, personal dan materi komunikasi dari travel	1	2	3	4	[ ]
2	Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan secara baik dan akurat	1	2	3	4	[ ]
3	Keinginan dari perusahaan untuk menolong konsumen dan memberikan pelayanan yang memadai	1	2	3	4	[ ]
4	Pengetahuan dan kejujuran karyawan serta kemampuan karyawan perusahaan menunjukkan rasa percaya diri dan dapat dapat dipercaya	1	2	3	4	[ ]
5	Kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan perusahaan kepada konsumennya	1	2	3	4	[ ]

### Kuesioner Gap 3 : Persepsi Karyawan Terhadap Standar Kualitas Kerja

Untuk setiap pernyataan yang ada, lingkari angka yang menjelaskan kemampuan dari perusahaan untuk memenuhi standar yang ditetapkan perusahaan yang berlaku dalam perusahaan.

No	Dimensi	Tidak Memenuhi Standar Secara Konsisten	Cenderung Tidak Mampu Memenuhi Standar	Cenderung Mampu Memenuhi Standar	Mampu Memenuhi Standar secara Konsisten	Tidak Ada Standar Kualitas Kerja
1	Penampilan perusahaan dari fasilitas fisik perusahaan, peralatan, personal dan materi komunikasi dari travel	1	2	3	4	[ ]
2	Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan secara baik dan akurat	1	2	3	4	[ ]
3	Keinginan dari perusahaan untuk menolong konsumen dan memberikan pelayanan yang memadai	1	2	3	4	[ ]
4	Pengetahuan dan kejujuran karyawan serta kemampuan karyawan perusahaan menunjukkan rasa percaya diri dan dapat dapat dipercaya	1	2	3	4	[ ]
5	Kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan perusahaan kepada konsumennya	1	2	3	4	[ ]

#### Kuesioner Gap 4 : Konsistensi dalam Pemenuhan Janji

Untuk setiap pernyataan yang ada, lingkari angka yang menjelaskan kemampuan dari perusahaan untuk memenuhi janji yang ditetapkan perusahaan.

No	Dimensi	Tidak Memenuhi Janji Secara Konsisten	Cenderung Tidak Mampu Memenuhi Janji	Cenderung Mampu Memenuhi Janji	Mampu Memenuhi Janji secara Konsisten
1	Penampilan perusahaan dari fasilitas fisik perusahaan, peralatan, personal dan materi komunikasi dari travel	1	2	3	4
2	Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan secara baik dan akurat	1	2	3	4
3	Keinginan dari perusahaan untuk menolong konsumen dan memberikan pelayanan yang memadai	1	2	3	4
4	Pengetahuan dan kejujuran karyawan serta kemampuan karyawan perusahaan menunjukkan rasa percaya diri dan dapat dapat dipercaya	1	2	3	4
5	Kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan perusahaan kepada konsumennya	1	2	3	4

## Kuesioner Penyebab Gap 1 dan Gap 2

Lingkarilah angka yang mendeskripsikan persepsi anda mengenai kegiatan yang dilakukan PT Bayu Buana

No	Pernyataan Kualitas Pelayanan	Persepsi Manajemen terhadap Kinerja PT Bayu Buana			
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1	PT Bayu Buana secara teratur mengumpulkan informasi tentang kebutuhan konsumen	1	2	3	4
2	PT Bayu Buana jarang menggunakan informasi penelitian pemasaran mengenai kebutuhan konsumen	1	2	3	4
3	PT Bayu Buana secara teratur mengumpulkan informasi kualitas pelayanan yang diharapkan oleh konsumen	1	2	3	4
4	Manajer PT Bayu Buana jarang berinteraksi dengan konsumen	1	2	3	4
5	Staff yang langsung berhadapan dengan konsumen sering berkomunikasi kepada Manajer PT Bayu Buana	1	2	3	4
6	Manajer PT Bayu Buana jarang mencari saran tentang pelayanan konsumen dari karyawan yang berhadapan langsung dengan konsumen	1	2	3	4
7	Manajer sering berinteraksi langsung dengan staff yang berhubungan langsung dengan konsumen	1	2	3	4
8	Memo merupakan alat komunikasi utama antara manajer dengan karyawan yang berinteraksi dengan konsumen	1	2	3	4
9	Terlalu banyak jenjang manajemen pada PT Bayu Buana	1	2	3	4
10	PT Bayu Buana tidak menyediakan sumber daya untuk meningkatkan pelayanan konsumen	1	2	3	4
11	PT Bayu Buana memiliki program kerja internal untuk meningkatkan pelayanan kepada konsumen	1	2	3	4
12	PT Bayu Buana lebih menghargai manajer yang meningkatkan kualitas pelayanan	1	2	3	4
13	Perusahaan lebih menekankan penjualan daripada pelayanan kepada pelanggan	1	2	3	4
14	PT Bayu Buana memiliki proses formal untuk menetapkan sasaran kualitas pelayanan kepada konsumen	1	2	3	4
15	PT Bayu Buana selalu berusaha untuk menetapkan sasaran kualitas pelayanan konsumen yang rinci bagi staff	1	2	3	4
16	PT Bayu Buana memiliki perlengkapan kantor yang baik	1	2	3	4
17	PT Bayu Buana mempunyai program peningkatan prosedur operasional utk mempertahankan standar pelayanan konsumen yg tinggi	1	2	3	4
18	PT Bayu Buana memiliki kemampuan yang cukup untuk memenuhi permintaan yang datang dari konsumennya	1	2	3	4
19	PT Bayu Buana tidak dapat bertahan apabila berusaha memenuhi semua permintaan yang datang dari konsumen	1	2	3	4
20	Perusahaan kami memiliki sistem operasi untuk memberikan tingkatan pelayan yang diinginkan konsumen	1	2	3	4





**Kuesioner Penyebab Gap 3 dan Gap 4**  
**Persepsi Karyawan tentang kinerja perusahaan**

Di bawah ini terdapat pernyataan yang ditujukan untuk pengukuran persepsi yang diberikan tentang perusahaan dan kegiatan yang dilakukan. Lingkarilah angka yang menunjukkan apakah anda setuju atau tidak dengan pernyataan yang diberikan

No	Pernyataan Kualitas Pelayanan	Persepsi Manajemen terhadap Kinerja PT Bayu Buana			
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1	Saya merasa bahwa saya bekerja dalam sebuah kelompok, tidak bekerja sendiri	1	2	3	4
2	Setiap orang di Travel Bayu Buana ini, bekerja sama dalam kelompok untuk melayani konsumen	1	2	3	4
3	Saya merasa bertanggung jawab untuk membantu rekan sekerja saya, agar rekan sekerja saya dapat lebih baik dalam	1	2	3	4
4	Saya dan rekan sekerja lebih sering bekerja sama dibandingkan bersaing	1	2	3	4
5	Saya merasa bahwa saya adalah anggota penting dari Travel Bayu Buana	1	2	3	4
6	Saya merasa nyaman bekerja, dalam arti saya mampu bekerja dengan baik	1	2	3	4
7	Travel Bayu Buana merekrut orang yang berkemampuan tinggi dalam bidangnya	1	2	3	4
8	Travel Bayu Buana melengkapi peralatan kerja yang saya perlukan, agar saya dapat bekerja dengan baik	1	2	3	4
9	Saya menghabiskan waktu lama dalam pekerjaan untuk menyelesaikan permasalahan yang kurang saya kuasai	1	2	3	4
10	Saya bebas dalam menentukan cara memenuhi kebutuhan konsumen	1	2	3	4
11	Saya kadang kurang bisa mengendalikan diri karena konsumen meminta pelayanan pada saat yang bersamaan	1	2	3	4
12	Saya terkadang frustrasi dengan pekerjaan saya karena harus tergantung pada rekan sekerjanya untuk menangani konsu	1	2	3	4
13	Salah satu faktor yang dinilai atasan atas hasil kerja saya adalah seberapa baik saya berinteraksi dengan konsumen	1	2	3	4
14	Pelayanan ekstra bagi konsumen tidak menghasilkan imbalan tambahan bagi saya	1	2	3	4
15	Staff di Travel yang melayani konsumen dengan lebih baik akan diberi imbalan yang lebih besar daripada staff lainnya	1	2	3	4

Bersambung ke halaman berikut

**Kuesioner Penyebab Gap 3 dan Gap 4 ( Lanjutan )**  
**Persepsi Karyawan tentang kinerja perusahaan**

Di bawah ini terdapat pernyataan yang ditujukan untuk pengukuran persepsi yang diberikan tentang perusahaan dan kegiatan yang dilakukan. Lingkarilah angka yang menunjukkan apakah anda setuju atau tidak dengan pernyataan yang diberikan

16	Jumlah pekerjaan yang banyak membuat saya kesulitan untuk menangani konsumen dengan efektif	1	2	3	4
17	Travel lebih mengutamakan kebijakan peningkatan pelayanan daripada penjualan sehingga saya dapat melayani konsum	1	2	3	4
18	Permintaan konsumen dengan permintaan atasan biasanya saya menganggap sama pentingnya	1	2	3	4
19	Manajemen Travel dan saya memiliki kesamaan dalam menyelesaikan masalah yang timbul	1	2	3	4
20	Informasi yang saya terima dari pemilik perusahaan cukup jelas untuk dapat menyelesaikan permasalahan yang ada	1	2	3	4
21	Saya merasa mengerti tentang pelayanan yang ditawarkan Travel kepada konsumen	1	2	3	4
22	Saya merasa mampu mengikuti perubahan yang berpengaruh pada pekerjaan saya	1	2	3	4
23	Saya merasa belum dilatih dengan baik untuk menghadapi konsumen	1	2	3	4
24	Saya kurang mengetahui aspek penting dalam penilaian hasil kerja saya oleh pemilik Travel	1	2	3	4
25	Konsultasi dari karyawan bagian periklanan kepada saya mengenai kemungkinan realisasi dari ijanji yang diberikan da	1	2	3	4
26	Seringkali karyawan tidak mengetahui sebelumnya tentang janji yang diberikan pada iklan yang dibuat perusahaan sa	1	2	3	4
27	Karyawan berkonsultasi dengan bagian pemasaran mengenai tingkat pelayanan yang dapat diberikan kepada konsume	1	2	3	4
28	Kebijakan perusahaan dalam pelayanan konsumen konsisten dalam bagian - bagian yang berbeda	1	2	3	4
29	Kompetisi yang kuat membuat tekanan untuk membuat usaha baru	1	2	3	4
30	Pesaing utama membuat janji yang tidak dapat dipenuhi untuk mencari pelanggan baru	1	2	3	4