

LAMPIRAN

Lampiran A

Kisi-Kisi Kuesioner Kepuasan Konsumen

Dimensi	Indikator	No. Item
<i>Tangible</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fasilitas fisik (kamar, ruang tunggu/ lobby, peralatan) ▪ Penampilan karyawan 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 4, 13, 17, 21, 26, 31, 46, 47 ▪ 36, 40
<i>Reliability</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pelayanan sesuai janji ▪ Pelayanan akurat (<i>Laundry, kamar, roomservice</i>) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 5, 14, 18, 32 ▪ 9, 41, 45, 27
<i>Assurance</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pengetahuan ▪ Ketrampilan ▪ Kepercayaan konsumen 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 2, 7 ▪ 11, 19, 24, 29 ▪ 34, 38, 43, 48, 49
<i>Responsiveness</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pelayanan segera ▪ Kesiediaan membantu dan melayani 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 1, 6, 10, 15 ▪ 22, 23, 28, 33, 37, 42

<i>Emphaty</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kepedulian atau perhatian ▪ Pemahaman kebutuhan konsumen ▪ Komunikasi yang baik 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 3, 8, 12 ▪ 16, 20, 25 ▪ 30, 35, 39, 44
----------------	---	--

Lampiran B

Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur

Tabel 2.1 Validitas *Perceived Service*

No item	Skor Validitas	Keterangan
1	0.152	Ditolak
2	-0.122	Ditolak
3	0.387	Diterima
4	0.583	Diterima
5	0.724	Diterima
6	0.338	Diterima
7	0.558	Diterima

8	0.639	Diterima
9	0.725	Diterima
10	0.461	Diterima
11	0.827	Diterima
12	0.611	Diterima
13	0.409	Diterima
14	0.418	Diterima
15	0.520	Diterima
16	0.597	Diterima
17	0.682	Diterima
18	0.162	Ditolak
19	-0.142	Ditolak
20	0.614	Diterima
21	0.427	Diterima
22	0.524	Diterima
23	0.240	Ditolak
24	0.680	Diterima
25	0.372	Diterima
26	0.445	Diterima
27	0.329	Diterima

28	0.490	Diterima
29	0.316	Diterima
30	0.836	Diterima
31	0.584	Diterima
32	0.481	Diterima
33	0.623	Diterima
34	0.546	Diterima
35	0.445	Diterima
36	0.739	Diterima
37	0.653	Diterima
38	0.718	Diterima
39	0.362	Diterima
40	0.697	Diterima
41	0.461	Diterima
42	0.673	Diterima
43	0.492	Diterima
44	0.435	Diterima
45	0.692	Diterima
46	0.634	Diterima
47	0.549	Diterima

48	0.397	Diterima
49	0.328	Diterima
50	0.580	Diterima
51	0.033	Ditolak
52	0.582	Diterima
53	0.481	Diterima
54	0.426	Diterima
55	0.368	Diterima
56	0.224	Ditolak
57	0.348	Diterima
58	0.427	Diterima
59	0.179	Ditolak
60	0.579	Diterima

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.735	60

Tabel 2.2 Validitas *Expected Service* (Harapan)

No item	Skor Validitas	Keterangan
1	0.360	Diterima
2	-0.029	Ditolak
3	0.492	Diterima
4	0.469	Diterima
5	0.311	Diterima
6	0.318	Diterima
7	0.755	Diterima
8	0.364	Diterima
9	0.452	Diterima
10	0.312	Diterima
11	0.149	Ditolak
12	0.618	Diterima
13	0.641	Diterima
14	0.768	Diterima
15	0.372	Diterima

16	0.352	Diterima
17	0.594	Diterima
18	0.680	Diterima
19	0.475	Diterima
20	0.308	Diterima
21	0.426	Diterima
22	0.652	Diterima
23	0.528	Ditolak
24	0.450	Diterima
25	0.426	Diterima
26	0.318	Diterima
27	0.726	Diterima
28	0.342	Diterima
29	0.621	Diterima
30	0.558	Diterima
31	0.393	Diterima
32	0.328	Diterima
33	0.308	Diterima
34	0.615	Diterima
35	0.489	Diterima

36	0.320	Diterima
37	0.480	Diterima
38	0.624	Diterima
39	0.347	Diterima
40	0.472	Diterima
41	0.389	Diterima
42	0.213	Ditolak
43	0.680	Diterima
44	0.308	Diterima
45	0.377	Diterima
46	0.512	Diterima
47	0.461	Diterima
48	0.784	Diterima
49	0.501	Diterima
50	0.422	Diterima
51	0.605	Diterima
52	0.671	Diterima
53	0.412	Diterima
54	-0.024	Ditolak
55	0.486	Diterima

56	0.471	Diterima
57	0.729	Diterima
58	0.077	Ditolak
59	0.585	Diterima
60	0.621	Diterima

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.681	60

Lampiran C. Data Pribadi dan Data Penunjang**DATA PRIBADI**

Saudara diminta untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan berikut dengan cara memberi tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang tersedia atau mengisi titik-titik yang telah disediakan sesuai dengan kondisi Saudara.

1. Jenis Kelamin :

- a. Laki-laki.
- b. Perempuan.

2. Usia :

- a. < 20 tahun.
- b. 20 – 30 tahun.
- c. 30 – 40 tahun.
- d. 40 – 50 tahun.
- e. > 50 tahun.

3. Pekerjaan :

- a. Mahasiswa.
- d. Wiraswasta.

- b. Pegawai Negri.
- c. Pegawai Swasta.
- e. Ibu Rumah Tangga.
- f. Lain-lain.....

4. Penghasilan dalam 1 bulan :

- a. < Rp. 500.000
- b. Rp. 500.000 – Rp. 1.000.000
- c. Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000
- d. > Rp. 3.000.000

5. Intensitas menginap di hotel 'X' :

- a. 1 kali.
- b. 2 – 3 kali
- c. 4 – 5 kali
- d. > 5 kali

DATA PENUNJANG

Saudara diminta untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan berikut dengan cara memberi tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang tersedia atau mengisi titik-titik yang telah disediakan sesuai dengan kondisi Saudara.

1. Dimanakah Saudara mendapatkan informasi mengenai hotel 'X'?
 - a. Teman.
 - b. Tetangga.
 - c. Kerabat.
 - d. Media massa.
 - e. Lain-lain.....

2. Apakah Saudara pernah mengalami pengalaman yang kurang menyenangkan dengan hotel 'X'?
 - a. Ya, dalam hal
.....
 - b. Tidak.

3. Menurut Saudara tarif yang ditentukan oleh pihak hotel adalah...
 - a. Murah.

- b. Sedang.
 - c. Mahal.
4. Apakah pelayanan yang Saudara terima telah sesuai dengan tarif yang ditentukan hotel 'X'?
- a. Ya
 - b. Tidak
5. Apakah informasi yang Saudara dapatkan mengenai hotel 'X' mempengaruhi harapan Saudara mengenai pelayanan hotel 'X'?
- a. Ya.
 - b. Tidak.
6. Bagaimana harapan Saudara mengenai pelayanan yang diberikan hotel 'X' di masa yang akan datang?
- a. Meningkatkan.
 - b. Tidak ada perubahan.
7. Menurut Saudara, pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel 'X'
- a. Sudah optimal
 - b. Belum optimal

8. Apakah Saudara pernah membandingkan pelayanan hotel 'X' dengan hotel lain yang ber'kelas' sama sehingga Saudara merasakan kelebihan atau kekurangan dari hotel 'X'?

a. Ya.

Kelebihan :

Kekurangan :

b. Tidak.

Lampiran C. Alat Ukur

Kuesioner Kepuasan Konsumen Hotel 'X'

Pada bagian ini, Saudara diminta untuk membaca setiap pernyataan dan memilih salah satu alternatif jawaban. Jawaban yang Saudara berikan tidak ada yang salah atau benar karena kuesioner ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen hotel "X". Saudara cukup memberikan tanda silang (X) pada pilihan yang menurut Saudara benar.

Pilihan jawaban sebagai berikut :

Pada kolom Harapan

SS : Sangat Sesuai

S : Sesuai

TS : Tidak Sesuai

STS : Sangat Tidak Sesuai

Jawaban dituliskan dalam dua kolom, yaitu kolom **Harapan** dan kolom **Kenyataan**. Kolom harapan diisi sesuai dengan harapan yang Saudara miliki sedangkan kolom kenyataan diisi sesuai dengan pelayanan yang Saudara dapatkan pada saat menginap di hotel "X".

Jawablah setiap pernyataan dan periksalah kembali agar tidak ada yang terlewat.

Selamat mengerjakan.

Contoh:

No	Pernyataan	Harapan saya				Pada kenyataannya			
		SS	S	TS	STS	SS	S	TS	STS
1	Hotel memiliki peralatan yang modern.								

Apabila pernyataan tersebut sangat sesuai dengan harapan yang Saudara miliki maka berilah tanda checklist (√) pada kolom SS dan jika pernyataan tersebut sangat sesuai dengan yang Saudara dapatkan pada saat menginap di hotel 'X' maka berilah tanda checklist(√) pada kolom SS di kolom kenyataan.

No	Pernyataan	Harapan saya				Pada kenyataannya			
		SS	S	TS	STS	SS	S	TS	STS
1	Hotel memiliki peralatan yang modern.	√				√			

Lampiran D. Tabel 4.1 Hasil *Expected Service*

	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	31	32	33	
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	
2	4	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	
3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	
4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	
5	3	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	2	
6	4	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	
7	3	4	3	3	3	4	4	2	4	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4
8	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	4	4	3	3	4	3	3	3	2	4	4	3	3	4	3	
9	3	4	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	4	2	2	3	
10	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	
11	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	2	4	4	2	2	3	4	3	3	4	
12	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	3	
13	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
14	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	
15	4	3	2	3	3	4	3	1	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	4	4	3	3	2	4	
16	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	4	4	4	3	
17	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	4	
18	4	3	3	3	3	2	4	2	4	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	4	2	2	3	3	4	2	3	3	4	3	
19	3	3	2	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	
20	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	4	3	3	2	4	4	4	3	4	3	3	2	4	3	2	3	3	4	3	4	3	
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	2	2	3	3	3	3	4	2	2	
22	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	
23	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	

	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	31	32	33
24	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	2	4	3	2	3	3	4	3	4	4	4
25	3	4	4	3	3	3	3	1	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	4	3	4	2	3	3	2	4
26	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3
27	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3
28	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	2	4	3	3	4	2	3	2	4	3	3	3	3	4	2	4	3	2	4	3	3	3	4
29	4	3	3	3	4	4	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3
30	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	2	2	4	2	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4
31	2	3	3	3	3	4	2	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	2	2	3	2	4	3	4	3	4	3
32	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4	2	4
33	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3	2
34	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2
35	4	3	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	1	4
36	4	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	1	3	4	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4	4	3
37	3	3	4	3	2	4	2	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4
38	4	3	2	4	3	2	3	3	4	3	2	2	3	3	4	2	3	1	3	4	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3
39	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	3	3	4	4	3	1	4
40	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3
41	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3
42	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	4	3	3	4	4	3	2	4	4	4	2	4	4	1	3
43	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2
44	3	2	3	4	3	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	3
45	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3
46	3	4	4	3	3	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	2	3	4	2	4	3	2	3	3	3	4
47	2	2	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	2	3	2	4	4	4	4	3	4

	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	31	32	33	
48	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	4	4	3	3	4	2	3	1	4	3	2	3	2	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	
50	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	4	4	3	4	2	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	2	3	4	3	2	3	
51	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	
52	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	4	4	3	3	4	2	4	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	
53	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	
54	3	3	4	4	3	4	2	4	3	4	2	4	4	3	2	2	2	1	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	
55	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
56	3	3	3	4	3	4	4	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	2	3	4	1	3	
57	4	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	
58	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	2	3	4	4	4	2	4	2	4	4	3	4	3	4	4	3	
59	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
60	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	3	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	4	2	4	3	3	4	4	
61	4	4	3	3	3	3	2	4	3	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	4	2	3	3	3	4	4	4	4	3	
62	3	3	4	4	4	4	3	2	2	4	3	2	4	2	4	2	3	2	3	4	4	3	4	3	2	2	4	3	3	3	3	3	4	
63	4	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
64	3	3	3	3	3	3	4	1	2	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	
65	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	4	3	1	3	
66	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	4	3	3	2	4	3	3	3	4	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	
67	3	3	2	3	3	4	4	2	3	2	2	3	4	3	3	3	4	1	4	4	3	3	4	3	2	4	4	3	4	4	4	3	3	
68	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	4	2	3	3	4	
69	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	4	3	2	4	3	2	4	4	3	3	3	
70	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	1	3	4	3	4	2	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	
71	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4	3	2	4	2	3	4	3	3	2	3	

	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	31	32	33	
72	4	3	4	3	4	3	3	2	3	2	4	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	2	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
74	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	3	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	2	3	
76	4	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3
77	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3
78	2	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
79	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	
80	4	3	4	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	3	2	4

	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	tot_h
1	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	170
2	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	167
3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	142
4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	168
5	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	155
6	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	162
7	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	165
8	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	160
9	4	3	3	4	3	2	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	147
10	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	163
11	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	162
12	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	155
13	3	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	3	3	4	3	157
14	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	163
15	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	151
16	3	4	3	3	3	4	4	4	3	2	3	2	3	3	4	4	153
17	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	158
18	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	154
19	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	155
20	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	157

	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	tot_h
21	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	2	3	3	3	3	154
22	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	143
23	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	161
24	4	4	2	3	4	4	4	3	4	2	3	3	2	3	3	4	156
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	149
26	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3	4	4	3	4	4	165
27	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	148
28	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	161
29	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	158
30	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	157
31	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	163
32	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	141
33	4	4	3	2	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	160
34	3	2	4	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	140
35	3	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	162
36	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	161
37	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	158
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	143
39	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	167
40	4	4	2	3	3	4	3	2	4	3	4	4	4	3	4	4	162
41	2	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	160
42	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	163
43	3	4	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	147
44	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	165

	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	tot_h
45	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	159
46	4	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	158
47	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	168
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	143
49	4	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4	156
50	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	163
51	3	3	3	4	4	4	3	2	4	2	3	4	4	4	4	4	161
52	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	165
53	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	141
54	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	157
55	3	4	4	2	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	3	3	169
56	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	157
57	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	147
58	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	163
59	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	160
60	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	164
61	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	165
62	3	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	2	3	4	4	3	158
63	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	147
64	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	163
65	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	157
66	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	166
67	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	3	161
68	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	158

	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	tot_h
69	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	158
70	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	4	159
71	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	156
72	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	164
73	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	150
74	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	163
75	4	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	158
76	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	151
77	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	134
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	152
79	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	161
80	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	165

Lampiran D. Tabel 4.2 Hasil *Perceived Service*

	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	31	32	33	
1	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	1	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	4	3	
2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1	3	3	2	3	3	3	3	2	4	4	3	2	1	3	3	3	2	4	3	3	4	
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	
4	4	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	4	4	4	4	2	3	4	3	4	2	4	3	4	3
5	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	4	4	3	3	4	2	3	3	4	2	4	4	
6	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	2	2	2	1	4	3	4	4	4	4	
7	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	1	3	3	1	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	2	3	3	3	3	
8	3	2	2	3	3	3	2	3	4	2	2	4	3	4	1	3	3	2	3	4	4	3	3	3	2	4	3	3	4	3	2	2	3	
9	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	4	3	4	4	4	4	2
10	3	1	2	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	1	4	2	4	4	2	4	
11	3	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	4	2	2	2	2	3	4	4	3	4	3	4	4	1	3	3	4	3	4	4	3	3	
12	2	1	1	2	3	2	2	4	3	4	3	2	3	3	1	3	3	2	4	4	3	4	3	4	2	2	1	4	3	3	3	3	2	
13	2	2	3	1	3	1	3	2	2	4	4	3	2	2	1	2	3	3	2	3	4	3	4	4	1	4	2	2	3	4	4	2	4	
14	1	3	2	1	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	1	3	3	2	3	4	3	4	2	3	2	4	2	3	3	3	4	3	3	
15	2	2	3	2	3	3	1	2	3	4	2	3	4	2	2	2	2	3	4	3	4	2	4	4	4	4	1	3	3	4	2	4	3	
16	3	4	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	
17	2	4	3	2	1	2	2	2	4	3	4	3	3	2	2	2	3	4	2	4	4	3	4	4	2	2	1	3	3	4	3	3	2	
18	2	4	2	1	2	2	1	3	2	3	2	2	2	4	1	1	3	2	4	2	4	2	4	3	4	4	3	3	2	2	2	2	2	
19	2	1	3	2	1	1	2	2	3	3	3	2	2	3	1	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	2	4	3	3	4	4	4	
20	2	1	3	1	2	2	2	1	2	2	4	3	3	3	1	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	1	4	2	3	3	2	
21	3	3	3	2	3	1	2	2	4	3	2	2	2	3	2	2	2	3	4	3	4	2	4	4	3	3	2	4	3	4	2	2	2	
22	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	4	2	4	4	2	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	
23	1	3	3	2	3	1	2	2	3	2	3	3	2	1	1	4	3	3	2	1	4	3	4	3	3	3	2	3	2	4	4	2	4	

	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	31	32	33
24	1	3	2	3	4	2	2	3	2	4	2	2	3	2	2	1	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3
25	1	2	3	1	2	1	2	2	4	3	4	2	4	3	1	2	3	4	4	3	4	4	4	3	2	3	2	3	2	4	3	4	4
26	2	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	4	3	2	3	3	4	4	1	3	3	3	3	2	3	2	4	3	4	2	2	3
27	3	2	3	3	2	3	3	2	4	3	3	2	2	3	1	4	3	3	4	4	4	2	4	4	2	3	1	4	2	4	4	3	2
28	2	3	3	2	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	3	4	4	3	4	2	4	2	4	3	3	3	4	4
29	2	3	3	1	3	3	2	2	3	4	2	3	2	3	1	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	1	2	2	3	3	3	4
30	3	3	3	1	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	4	2	4	1	4	2	3	4	3	4	2	3	2	3	4	2	4
31	1	3	3	1	4	1	3	2	4	3	3	2	2	2	1	4	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3
32	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	4	2	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	3	4	4	2	4	3
33	2	2	2	3	3	1	2	4	3	1	1	4	3	1	1	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	2	4	2	3
34	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2
35	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	1	3	2	3	1	2	4	3	4	2	3	4	2	3	1	4	2	4	3	4	2	4	3
36	1	2	2	1	3	2	2	2	3	4	2	3	2	2	2	3	3	2	2	1	4	1	4	4	1	3	2	2	2	2	4	2	2
37	2	2	2	2	2	1	3	1	3	4	3	2	2	4	1	3	3	3	2	4	3	3	2	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3
38	3	1	2	3	4	2	2	2	2	3	1	2	4	2	2	2	4	2	2	3	4	3	3	4	1	4	2	2	2	4	2	4	3
39	2	1	3	2	2	3	3	1	4	2	4	2	4	2	3	4	4	3	3	2	4	3	4	3	1	2	1	4	3	1	4	2	2
40	1	1	3	3	3	2	1	2	2	3	1	2	4	2	3	3	3	2	4	1	4	1	3	4	2	3	3	2	3	3	4	3	3
41	2	3	2	2	4	1	2	3	3	2	2	2	4	3	2	2	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	4	3	4	3
42	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	1	4	2	1	2	3	2	4	3	4	2	3	4	3	2	2	2	4	3	2	3	1
43	3	1	2	2	2	2	2	3	4	2	3	4	4	3	2	2	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	1	4	2	4	3	4	3
44	3	2	3	1	2	2	4	2	2	3	2	1	2	2	3	3	3	3	4	1	3	2	2	4	3	4	2	2	3	2	3	2	2
45	3	2	1	3	2	3	2	3	4	2	4	2	3	3	2	2	3	2	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	2	3	4
46	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	1	2	2	2	1	4	3	3	2	3	4	3	2	4	1	3	3	3	2	4	4	4	3
47	2	3	2	3	3	3	2	2	4	3	2	1	4	1	2	1	4	2	2	2	4	2	3	3	2	4	2	2	3	2	3	2	2

	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	31	32	33	
48	2	2	3	3	2	2	2	3	4	3	3	4	4	1	3	2	4	3	3	1	3	2	4	4	3	2	1	3	4	3	2	3	3	
49	2	1	2	2	1	1	2	3	2	3	4	2	2	2	2	3	3	2	4	4	4	3	2	3	2	3	2	2	2	4	4	2	3	
50	3	2	3	3	1	1	1	2	3	2	1	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	4	3	4	2	4	3	2	3	3	3	
51	3	2	3	3	2	1	4	4	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	4	3	4	3	4	2	2	3	1	4	3	3	3	4	2	
52	3	3	3	2	3	1	2	2	4	3	3	1	3	3	3	2	3	3	4	2	3	2	3	3	1	2	2	2	3	4	3	3	4	
53	3	2	3	2	3	2	3	1	2	3	3	4	3	2	2	2	4	3	4	1	4	3	3	4	1	4	3	3	4	2	4	4	2	
54	3	2	4	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	4	3	1	2	2	2	4	3	4	2	3	
55	2	2	3	1	1	2	3	1	3	2	1	3	4	2	2	2	4	2	4	3	4	3	2	3	2	3	1	4	4	4	2	3	3	
56	2	2	2	1	3	1	2	2	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	1	2	4	2	4	4	3	
57	2	3	1	1	2	1	3	3	4	2	1	3	3	2	2	3	4	3	3	4	4	2	4	4	3	2	2	2	3	3	4	2	3	
58	3	2	2	2	2	1	2	2	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	1	3	3	4	3	3	2	
59	3	2	3	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	3	3	4	4	2	4	4	2	4	2	3	4	2	3	4	4	
60	3	2	2	2	2	2	1	3	3	3	2	2	4	2	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	1	3	3	2	3	2	3	
61	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	2	4	3	1	2	3	3	3	2	4	2	3	4	2	3	2	3	2	3	3	3	2	
62	3	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2	3	4	2	1	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4	2	4	
63	4	3	4	4	2	2	3	2	4	3	2	2	2	3	2	3	2	4	4	3	4	3	3	3	2	4	2	3	2	3	3	3	4	
64	2	2	2	2	3	1	2	3	4	3	2	2	3	2	3	4	4	2	2	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2
65	3	3	3	2	2	1	3	2	4	2	1	2	4	3	2	2	4	3	3	3	3	2	4	3	3	4	1	2	3	3	3	3	2	
66	3	2	2	2	3	4	2	1	2	3	2	2	3	2	1	3	4	3	2	3	4	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
67	2	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	4	3	4	2	3	2	3	3	2	3	2	3	4	4	3	2	3	
68	3	2	3	1	3	1	2	3	2	3	2	2	4	2	3	4	2	2	4	4	4	3	4	3	4	3	1	2	3	3	2	3	2	
69	2	3	4	2	3	3	2	4	4	2	2	1	2	3	2	2	3	4	4	3	3	2	2	3	2	3	2	4	4	4	4	2	4	
70	3	2	3	2	2	2	2	4	2	2	3	1	4	2	2	3	2	2	4	2	3	3	3	3	3	4	1	2	3	3	3	3	3	
71	2	3	4	2	2	2	2	2	3	3	2	1	4	3	2	4	2	1	2	3	3	2	3	4	2	2	1	3	4	3	2	4	3	

	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	31	32	33
72	3	2	4	3	3	1	3	3	2	3	2	2	4	3	2	2	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	2	3	4	2	3
73	2	3	2	3	2	4	2	2	4	3	1	1	2	2	2	1	3	1	2	3	3	2	3	3	1	3	2	2	3	4	3	3	3
74	3	2	3	2	1	2	3	4	2	3	1	2	3	3	2	1	4	2	4	2	4	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	2	2
75	1	3	4	1	2	3	2	3	4	3	1	1	4	3	3	1	3	1	2	3	3	2	3	3	2	3	1	2	2	3	3	3	3
76	2	2	2	3	3	2	3	2	4	2	2	2	4	2	3	1	3	2	3	2	4	3	4	3	2	4	2	3	3	3	2	4	3
77	3	3	2	2	2	3	2	3	4	2	2	2	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	2	3	4
78	2	3	4	3	1	2	3	2	4	3	1	2	2	3	3	2	4	2	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	3	2	3
79	2	2	3	2	2	2	2	4	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	4	1	4	2	3	4	3	3	4	2
80	3	2	2	2	3	2	2	1	3	3	3	2	4	3	2	2	3	2	3	3	4	3	2	4	2	3	2	4	4	4	3	2	3

	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	tot_k
1	3	4	3	4	3	4	3	3	2	4	3	3	4	2	3	4	145
2	3	4	3	3	4	4	3	2	1	3	3	3	4	2	4	3	138
3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	2	4	3	145
4	3	3	3	2	4	3	4	2	2	3	3	4	4	1	3	3	145
5	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3	2	3	4	145
6	4	4	3	4	4	4	4	3	1	4	3	3	3	2	3	3	145
7	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	2	4	4	148
8	4	2	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	4	1	4	3	144
9	2	4	3	4	4	3	4	4	3	2	4	4	3	3	3	3	149
10	3	3	4	3	4	3	2	3	2	4	3	2	4	3	3	2	147
11	4	3	4	4	4	3	3	3	2	2	2	1	4	3	3	4	142
12	4	2	4	4	3	3	3	3	2	4	2	2	4	1	3	4	137
13	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	2	3	4	2	3	4	142
14	2	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	140
15	3	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	148
16	4	4	4	2	4	4	2	3	2	4	3	4	3	2	3	2	142
17	4	3	3	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	1	3	2	144
18	4	2	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	4	2	3	4	133
19	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	3	2	4	142
20	3	2	3	3	4	3	3	3	2	4	3	4	4	2	2	4	134
21	3	3	3	2	4	3	4	2	3	3	3	2	3	1	4	4	137
22	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	146
23	3	2	4	4	3	4	4	3	3	2	3	2	3	1	3	4	134
24	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	1	2	3	141
25	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	1	3	4	2	4	3	146
26	2	2	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	139
27	3	4	2	3	3	3	3	3	2	4	1	3	3	2	4	4	143
28	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	1	4	4	139

	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	tot_k
29	2	4	4	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	1	3	3	143
30	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	3	2	143
31	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	2	4	150
32	2	3	3	3	4	4	4	2	3	2	3	2	4	2	4	4	143
33	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	138
34	4	3	4	3	3	3	4	2	4	3	4	3	4	3	3	4	145
35	2	3	4	4	3	3	4	3	2	4	2	3	3	2	4	4	133
36	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	2	4	2	3	2	128
37	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	2	3	3	140
38	2	3	4	4	4	4	3	3	2	1	2	2	4	2	2	2	130
39	3	2	4	3	4	3	3	3	3	1	3	1	3	1	1	4	130
40	4	4	3	2	3	3	3	2	4	1	4	2	4	1	4	3	131
41	2	4	3	4	3	3	3	3	2	4	2	3	4	1	4	2	143
42	3	4	3	4	3	4	3	3	2	4	3	2	4	2	3	4	140
43	4	3	4	4	3	4	4	3	2	4	4	2	4	3	4	4	149
44	2	4	4	3	4	4	4	3	2	4	3	1	4	2	3	4	133
45	3	4	4	3	4	2	4	4	2	3	2	2	3	2	2	4	142
46	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3	1	4	143
47	2	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	4	2	4	4	128
48	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	137
49	4	4	3	4	3	4	3	3	1	3	4	2	3	2	2	4	132
50	2	4	4	3	4	3	4	3	1	4	2	1	3	2	1	1	130
51	4	4	4	3	4	3	4	4	1	4	3	2	3	1	4	2	140
52	3	4	4	2	4	3	4	4	2	4	4	2	3	2	3	3	139
53	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	1	4	1	3	3	142
54	3	2	3	4	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	136
55	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	2	2	135
56	2	4	4	4	3	4	4	3	1	3	2	3	4	3	1	4	139

	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	tot_k
57	3	4	3	3	3	2	3	4	2	3	3	2	3	1	4	3	134
58	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	1	4	2	3	4	140
59	3	2	3	3	4	4	4	3	2	3	2	2	4	2	2	3	135
60	4	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	1	4	3	135
61	2	4	3	4	3	3	4	3	4	4	2	2	3	1	2	3	135
62	3	4	3	4	2	4	3	2	2	4	4	1	4	1	4	4	143
63	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	4	3	4	2	3	3	147
64	3	2	3	4	2	3	3	2	2	3	2	2	4	2	3	3	132
65	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	2	1	3	4	133
66	2	3	3	3	3	3	3	4	2	4	2	2	4	2	2	4	131
67	3	3	4	3	3	3	3	1	3	4	3	2	4	1	4	3	135
68	3	3	3	3	3	3	4	1	2	4	2	1	4	2	4	3	134
69	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	2	3	1	4	3	142
70	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	130
71	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	133
72	3	3	3	3	3	3	3	1	2	4	4	2	4	3	3	3	137
73	3	3	3	3	3	4	4	2	1	3	2	2	4	2	2	3	124
74	2	4	3	3	3	2	2	2	1	4	3	1	4	1	3	4	131
75	3	4	3	3	3	3	3	2	1	3	4	2	3	2	2	4	126
76	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	2	1	3	1	3	4	133
77	2	3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	4	129
78	3	3	4	4	2	3	4	2	2	4	4	2	4	2	3	3	143
79	4	4	3	4	3	4	3	3	2	4	2	1	4	1	2	4	134
80	2	4	4	4	3	2	3	3	2	4	3	2	4	1	3	4	138

Lampiran E

Tabel 5.1 Tingkat kepuasan konsumen secara umum

Tingkat kepuasan konsumen	N	%
Puas	9	11,25%
Netral	1	1,25%
Tidak Puas	70	87,5%
Jumlah	80	100%

Tabel 5.2 Tingkat kepuasan pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan

Tingkat kepuasan	Tangible		Reliability		Assurance		Responsiveness		Emphaty	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Puas	15	18,75%	2	2,5%	13	16,25%	6	7,5%	12	15%
Netral	7	8,75%	5	6,25%	7	8,75%	1	1,25%	2	2,5%
Tidak Puas	58	72,5%	73	91,25%	60	75%	73	91,25%	66	82,5%
Jumlah	80	100%	80	100%	80	100%	80	100%	80	100%

Lampiran F. Tabulasi silang antara kepuasan konsumen dengan data penunjang

Tabel 6.1 Tabulasi silang antara kepuasan konsumen dengan jenis kelamin

Tingkat kepuasan	Jenis kelamin				Jumlah	
	Laki-laki		Perempuan			
	n	%	n	%	N	%
Puas	5	6,25%	4	5%	9	11,25%
Cukup Puas	1	1,25%	0	0%	1	1,25%
Tidak Puas	40	50%	30	37,5%	70	87,5%
Jumlah	46	57,5%	34	42,5%	80	100%

Tabel 6.2 Tabulasi silang antara kepuasan konsumen dengan usia

Tingkat kepuasan	Usia										Jumlah	
	≤ 20		21-30		31-40		41-50		≥51			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
Puas	1	1,25%	4	5%	2	2,5%	2	2,5%	0	0%	9	11,25%
Cukup Puas	0	0%	0	0%	1	1,25%	0	0%	0	0%	1	1,25%
Tidak Puas	6	7,5%	15	18,75%	24	30%	17	21,25%	8	10%	70	87,5%
Jumlah	7	8,75%	19	23,75%	27	33,75%	19	23,75%	8	10%	80	100%

Tabel 6.3 Tabulasi silang antara kepuasan konsumen dengan jenis pekerjaan

Tingkat kepuasan	Pekerjaan												Jumlah	
	Mhs		PN		PS		Wrswst		IRT		Lain			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
Puas	1	1,25%	0	0%	3	3,75%	2	2,5%	9	11,25%	0	0%	9	11,25%
Cukup Puas	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,25%	0	0%	0	0%	1	1,25%
Tidak Puas	2	2,5%	6	7,5%	24	30%	20	25%	10	12,5%	8	10%	70	87,5%
Jumlah	3	3,75%	6	7,5%	27	33,75%	23	28,75%	10	12,5%	8	10%	80	100%

Tabel 6.4 Tabulasi silang antara kepuasan konsumen dengan penghasilan

Tingkat kepuasan	Penghasilan								Jumlah	
	< Rp. 500.000		Rp. 500.000 - Rp. 1.000.000		Rp. 1.000.000 - Rp. 3.000.000		> Rp. 3.000.000			
	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
Puas	2	2,5%	1	1,25%	3	3,75%	3	3,75%	9	11,25%
Cukup Puas	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,25%	1	1,25%
Tidak Puas	15	18,75%	10	12,5%	14	17,5%	31	38,75%	70	87,5%

Jumlah	17	21,25%	11	13,75%	17	21,25%	35	43,75%	80	100%
--------	----	--------	----	--------	----	--------	----	--------	----	------

Tabel 6.5 Tabulasi silang antara kepuasan konsumen dengan intensitas menginap

Tingkat kepuasan	Intensitas menginap						Jumlah	
	1 kali		2-4 kali		Lebih dari 4 kali			
	n	%	n	%	n	%	N	%
Puas	2	2,5%	3	3,75%	4	5%	9	11,25%
Cukup Puas	0	0%	1	1,25%	0	0%	1	1,25%
Tidak Puas	63	78,75%	6	7,5%	1	1,25%	70	87,5%
Jumlah	65	81,25%	10	12,5%	10	12,5	80	100%

Lampiran G. Tabulasi silang antara kepuasan konsumen dengan data penunjang

Tabel 7.1 Data penunjang mengenai sumber informasi

Sumber informasi	jumlah	Presentase
Media massa	28	35%
Kerabat	10	12,5%
Tetangga	23	28,75%
Teman	19	23,75%
Jumlah	80	100%

Tabel 7.1.1 Tabulasi silang antara kepuasan konsumen dengan sumber informasi

Tingkat kepuasan	Sumber informasi								Jumlah	
	Media massa		Kerabat		Tetangga		Teman			
	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
Puas	1	1,25%	2	2,5%	3	3,75%	3	3,75%	9	11,25%
Cukup Puas	1	1,25%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,25%
Tidak puas	26	32,5%	8	10%	20	25%	16	20%	70	87,5%
Jumlah	28	35%	10	12,5%	23	28,75%	19	23,75%	80	100%

Tabel 7.2 Data penunjang mengenai pengalaman kurang menyenangkan yang dialami konsumen terhadap kualitas pelayanan

Keterangan	Jumlah
Tempat parkir kurang memadai	4 orang
Kesulitan keluar dari tempat parkir	2 orang
Karyawan yang tidak selalu ada	3 orang
Kamar mandi kurang bersih	2 orang
Resepsionis terlalu sibuk untuk melayani pengunjung	1 orang
Pelayanan lambat dalam mengantarkan pesanan	1 orang
Suasana berisik saat malam hari	2 orang
Ruang tamu kurang luas	1 orang
Tempat tidur kurang nyaman	1 orang
Jumlah	17 orang

Tabel 7.2.1 Tabulasi silang antara kepuasan konsumen dengan pengalaman kurang menyenangkan

Tingkat Kepuasan	Pengalaman kurang menyenangkan				Jumlah	
	Ya		Tidak			
	n	%	n	%	N	%
Puas	2	2,5%	7	8,75%	9	11,25%
Cukup puas	0	0%	1	1,25%	1	1,25%
Tidak puas	15	18,75%	55	68,75%	70	87,5%
Jumlah	17	21,25%	63	78,75%	80	100%

Tabel 7.3 Data penunjang mengenai tarif kamar hotel 'X'

Tarif kamar	Jumlah	Presentase
Mahal	46	57,5%
Sedang	28	35%
Murah	6	7,5%
Jumlah	80	100%

Tabel 7.3.1 Tabulasi silang antara kepuasan konsumen dengan tarif kamar hotel'X'

Tingkat Kepuasan	Tarif kamar						Jumlah	
	Mahal		Sedang		Murah			
	n	%	n	%	n	%	N	%
Puas	2	2,5%	7	8,75%	0	0%	9	11,25%
Cukup puas	1	1,25%	0	0%	0	0%	1	1,25%
Tidak puas	43	53,75%	21	26,25%	6	7,5%	70	87,5%
Jumlah	46	57,5%	28	35%	6	7,5%	80	100%

Tabel 7.4 Data penunjang mengenai kesepadanan tarif dengan pelayanan yang diterima konsumen

Kesepadanan	Jumlah	Presentase
Ya	20	25%
Tidak	60	75%
Jumlah	80	100%

Tabel 7.4.1 Tabulasi silang antara kepuasan konsumen dengan kesepadan tarif

Tingkat Kepuasan	Kesepadan tarif				Jumlah	
	Ya		Tidak			
	n	%	n	%	N	%
Puas	6	7,5%	3	3,75%	9	11,25%
Cukup puas	0	0%	1	1,25%	1	1,25%
Tidak puas	14	17,5%	56	70%	70	87,5%
Jumlah	20	25%	60	75%	80	100%

Tabel 7.5 Data penunjang mengenai informasi mempengaruhi harapan konsumen

Informasi mempengaruhi harapan	Jumlah	Presentase
Ya	3 orang	3,75%
Tidak	77 orang	96,25%
Jumlah	80	100%

Tabel 7.6 Data penunjang mengenai harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan di masa yang akan datang

Harapan di masa yang akan datang	Jumlah	Presentase
Meningkat	78	97,5%
Tetap bertahan	2	2,5%
Jumlah	80%	100%

Tabel 7.6.1 Tabulasi silang antara kepuasan konsumen dengan harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan hotel 'X' di masa yang akan datang

Tingkat Kepuasan	Harapan di masa yang akan datang				Jumlah	
	Meningkat		Tetap bertahan			
	n	%	n	%	N	%
Puas	7	8,75%	2	2,5%	9	11,25%
Cukup puas	1	1,25%	0	0%	1	1,25%
Tidak puas	70	87,5%	0	0%	70	87,5%
Jumlah	78	97,5%	2	2,5%	80	100%

Tabel 7.7 Data penunjang mengenai keoptimalan pelayanan hotel 'X'

	Jumlah	Presentase
Sudah optimal	6	7,5%
Belum optimal	74	92,5%
Jumlah	80	100%

Tabel 7.7.1 Tabulasi silang antara kepuasan konsumen dengan keoptimalan pelayanan

Tingkat Kepuasan	Pelayanan hotel				Jumlah	
	Sudah optimal		Belum optimal			
	n	%	n	%	N	%
Puas	0	0%	9	11,25%	9	11,25%
Cukup puas	0	0%	1	1,25%	1	1,25%
Tidak puas	6	7,5%	64	80%	70	87,5%
Jumlah	6	7,5%	74	92,5%	80	100%

Tabel 7.8 Data penunjang mengenai pengalaman membandingkan dengan hotel lain yang memiliki ‘kelas’ yang sama

Pengalaman membandingkan	Jumlah
(positif) terdapat free dinner	3 orang
(negatif) karyawan tidak <i>standby</i> / selalu ada	10 orang
(negatif) karyawan kurang cekatan	8 orang
(negatif) suasana kurang tenang	7 orang
(negatif) jumlah karyawan terlalu sedikit	1 orang
(negatif) tempat tidur kurang nyaman	1 orang
(negatif) tempat parkir kurang luas	11 orang

Tabel 7.8.1 Tabulasi silang antara kepuasan konsumen dengan pengalaman membandingkan dengan hotel lain yang memiliki ‘kelas’ yang sama

Tingkat Kepuasan	Pengalaman membandingkan				Jumlah	
	Ya		Tidak			
	n	%	n	%	N	%
Puas	3	3,75%	6	7,5%	9	11,25%
Cukup puas	0	0%	1	1,25%	1	1,25%
Tidak puas	38	47,5%	32	40%	70	87,5%
Jumlah	41	51,25%	39	48,75%	80	100%

Lampiran H. Data Analisis Item dari konsumen hotel 'X'

Dimensi	Indikator	Item	Jumlah responden				% responden			
			P	N	TP	jumlah	P	N	TP	jumlah
<i>Tangible</i>	Fasilitas fisik	Kamar memiliki suasana yang tenang atau tidak berisik	1	20	59	80	1,25%	25%	73,75%	100%
		Kamar mandi dalam keadaan bersih saat tamu akan menginap	14	31	35	80	17,5%	38,75%	43,75%	100%
		Kamar tertata rapi pada saat tamu akan menginap.	13	34	33	80	16,25%	42,5%	41,25%	100%
		AC atau fan yang berada di kamar dapat diatur sesuai keinginan	32	40	8	80	40%	50%	10%	100%
		Furniture yang ada di kamar membuat tamu merasa nyaman	30	25	25	80	37,5%	31,25%	31,25%	100%
		Kamar dalam keadaan bersih saat tamu akan menginap	19	32	29	80	23,75%	40%	36,25%	100%
		Telepon yang disediakan di kamar hotel dapat berfungsi dengan baik	34	36	10	80	42,5%	45%	12,5%	100%
		Hotel memiliki tempat parkir yang memadai	1	12	67	80	1,25%	15%	83,75%	100%

Dimensi	Indikator	Item	Jumlah responden				% responden			
			P	N	TP	jumlah	P	N	TP	Jumlah
	Penampilan karyawan	Karyawan mengenakan pakaian yang rapi	24	43	13	80	30%	53,75%	16,25%	100%
		Karyawan memiliki penampilan yang bersih	25	37	18	80	31,25%	46,25%	22,5%	100%
<i>Reliability</i>	Pelayanan sesuai janji	Hotel menyediakan informasi yang dibutuhkan tamu	7	26	47	80	8,75%	32,5%	58,75%	100%
		Pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan tamu	9	32	39	80	11,25%	40%	48,75%	100%
		Karyawan hotel siap melayani 24 jam	21	31	28	80	26,25%	38,75%	35%	100%
		Hotel menyediakan lobby yang sejuk dan nyaman	21	26	24	80	26,25%	32,5%	30%	100%
	Pelayanan akurat	Hotel memberikan pelayanan saat tamu pertama kali datang	19	23	38	80	23,75%	28,75%	47,5%	100%
		<i>Laundry</i> mencuci dengan bersih	8	42	30	80	10%	52,5%	37,5%	100%
		<i>Room service</i> diberikan sesuai waktu yang telah ditetapkan	4	20	56	80	5%	25%	70%	100%

Dimensi	Indikator	Item	Jumlah responden				% responden			
			P	N	TP	jumlah	P	N	TP	jumlah
		Karyawan melakukan pengecekan peralatan elektronik saat tamu akan <i>check-in</i>	3	13	54	80	3,75%	16,25%	67,5 %	100%
<i>Assurance</i>	Pengetahuan	Karyawan memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan tamu hotel.	5	18	57	80	6,25%	22,5%	71,25%	100%
		Karyawan dapat memberikan saran mengenai tempat-tempat alternatif untuk dikunjungi	9	21	60	80	11,25%	26,25%	75%	100%
	Ketrampilan	Karyawan mempunyai ketrampilan teknis dalam memberikan pelayanan	13	22	45	80	16,25%	27,5%	56,25%	100%
		Pihak hotel bersedia menanggapi ketidakpuasan tamu	21	32	27	80	26,25%	40%	33,75%	100%
		Karyawan tidak mengeluh dalam menjalankan pekerjaannya	33	31	16	80	41,25%	38,75%	20%	100%
		Karyawan memiliki ketrampilan berbahasa asing	19	28	33	80	23,75%	35%	41,25%	100%

Dimensi	Indikator	Item	Jumlah responden				% responden			
			P	N	TP	jumlah	P	N	TP	jumlah
	Kepercayaan konsumen	Tamu dapat mempercayai karyawan	12	30	38	80	15%	37,5%	47,5%	100%
		Karyawan selalu bersikap sopan	25	38	17	80	31,25%	47,5%	21,25%	100%
		Hotel memiliki reputasi yang baik	36	24	20	80	45%	30%	25%	100%
		Karyawan selalu bersikap ramah pada saat tamu datang	27	34	29	80	33,75%	42,5%	36,25%	100%
		Hotel menyediakan petugas keamanan yang selalu siap siaga 24 jam	21	32	27	80	26,25%	40%	33,75%	100%
<i>Responsiveness</i>	Pelayanan segera	Karyawan memberikan pelayanan dengan cepat	2	27	61	80	2,5%	33,75%	76,25%	100%
		Karyawan selalu siap membantu keperluan tamu	5	18	57	80	6,25%	22,5%	71,25%	100%
		Karyawan mengantar permintaan atau pesanan tamu dengan cepat	11	27	42	80	13,75%	33,75%	52,5%	100%
		Karyawan selalu ada pada saat tamu datang.	14	30	36	80	17,5%	37,5%	45%	100%

Dimensi	Indikator	Item	Jumlah responden				% responden			
			P	N	TP	jumlah	P	N	TP	jumlah
	Kesediaan membantu dan melayani	Karyawan bersedia membantu dengan sungguh-sungguh saat tamu mengalami masalah	12	38	30	80	15%	47,5%	37,5%	100%
		Resepsionis memberikan informasi mengenai fasilitas dan pelayanan yang tersedia	28	33	19	80	35%	41,25%	23,75%	100%
		Karyawan bersedia mendengarkan keluhan mengenai pelayanan yang telah diberikan.	23	27	30	80	28,75%	33,75%	37,5%	100%
		Karyawan bersedia menerima saran atau kritik dari tamu hotel	12	49	19	80	15%	61,25%	23,75%	100%
		Karyawan tidak terburu-buru dalam melayani tamu	24	36	20	80	30%	45%	27,5%	100%
		Karyawan mudah ditemui saat tamu membutuhkan bantuan	7	15	58	80	8,75%	18,75%	72,5%	100%
Emphaty	Kepedulian atau perhatian	Karyawan menampilkan sikap tertarik pada saat tamu sedang berbicara	9	30	41	80	11,25%	37,5%	51,25%	100%

Dimensi	Indikator	Item	Jumlah responden				% responden			
			P	N	TP	jumlah	P	N	TP	jumlah
		Karyawan bersikap peduli terhadap tamu	5	22	53	80	6,25%	27,5%	66,25%	100%
		Karyawan memberikan perhatian secara individual kepada para tamu hotel.	20	31	29	80	25%	38,75%	36,25%	100%
	Pemahaman kebutuhan konsumen	Karyawan memahami kebutuhan tamu secara spesifik	19	31	30	80	23,75%	36,75%	37,5%	100%
		Tamu mendapatkan perhatian khusus mengenai pemenuhan permintaannya	13	30	37	80	16,25%	37,5%	46,25%	100%
		Karyawan menawarkan bantuan saat bertemu dengan tamu hotel	14	31	35	80	17,5%	38,75%	43,75%	100%
	Komunikasi yang baik	Karyawan mendengarkan dengan baik saat tamu sedang berbicara	23	36	21	80	41,25%	45%	26,25%	100%
		Karyawan hotel memberikan jawaban sesuai pertanyaan yang diajukan oleh tamu	16	40	24	80	20%	50%	30%	100%

Dimensi	Indikator	Item	Jumlah responden				% responden			
			P	N	TP	jumlah	P	N	TP	jumlah
		Karyawan menanggapi pertanyaan tamu dengan baik	20	37	23	80	25%	46,25%	28,75%	100%
		Karyawan mampu menyampaikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti dan jelas	35	26	19	80	43,75%	32,5%	23,75%	100%