

**PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN  
PADA HOTEL PERWITA SARI, HOTEL MERCURY DAN HOTEL  
PUTRA JAYA DI PRAWIROTAMAN YOGYAKARTA DENGAN  
MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANT  
PERFORMANCE ANALYSIS***

Skripsi

untuk memenuhi sebagian persyaratan

mencapai derajat Sarjana S-1



Disusun Oleh :

**Fiq Ainul Haaq**  
**NIM. 07660008**

**Kepada :**

**Program Studi Teknik Industri  
Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga  
Yogyakarta  
2012**



**PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR**

Nomor : UIN.02/D.ST/PP.01.1/2274/2012

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul : Pengukuran Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan pada Hotel Perwita Sari, Hotel Mercure dan Hotel Putra Jaya di Prawirotaman Yogyakarta dengan Menggunakan Metode *Servqual* dan *Important Performance Analysis*

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Fiq Ainul Haq

NIM : 07660008

Telah dimunaqasyahkan pada : 20 Juni 2012

Nilai Munaqasyah : A

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga

**TIM MUNAQASYAH :**

Ketua Sidang

Kifayah Amar, Ph.D  
NIP.19740621 200604 2 001

Penguji I

Siti Husna Aihu Syukri, M.T  
NIP.19761127 200604 2 001

Penguji II

Arya Wirabhuna, M.Sc  
NIP.19770127 200501 1 002

Yogyakarta, 20 Juli 2012

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Sains dan Teknologi

Dekan



Prof. Dr. H. Akh. Minhaji, M.A, Ph.D  
NIP.19580919 198603 1 002



## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Persetujuan Skripsi

Lamp : -

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Fiq Ainul Haaq

NIM : 07660008

Judul Skripsi : PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL PERWITA SARI, HOTEL MERCURY DAN HOTEL PUTRA JAYA DI PRAWIROTAMAN YOGYAKARTA DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANT PERFORMANCE ANALYSIS*

sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Bidang Teknik Industri

Dengan ini kami mengharap agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*

Yogyakarta, 4 Juni 2012

Pembimbing II

Siti Husna Ainu Syukri, M.T  
NIP. 19761127 200604 2 001

Pembimbing I

Kifayah Amar, Ph.D  
NIP. 19740621 200604 2 001

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fiq Ainul Haaq  
NIM : 07660008  
Jurusan : Teknik Industri  
Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya, bahwa skripsi saya yang berjudul :

**Pengukuran Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Pada Beberapa Hotel di Kawasan Prawirotaman Yogyakarta Dengan Menggunakan Metode *Servqual dan Important Performance Analysis***

Adalah asli hasil penelitian saya sendiri dan bukan plagiasi hasil karya orang lain.

Yogyakarta, 29 Mei 2012

Yang menyatakan



Fiq Ainul Haaq  
NIM : 07660008

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji syukur bagi Allah SWT, karena hanya dengan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul **"PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN PADA BEBERAPA HOTEL DI KAWASAN PRAWIROTAMAN YOGYAKARTA DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN *IMPORTANT PERFORMANCE ANALYSIS*"**

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih atas segala bimbingan dan bantuan yang telah diberikan selama menjalankan skripsi. Ucapan terima kasih, penyusun sampaikan kepada :

1. Arya Wirabhuana, ST., M.Sc. selaku Ketua Prodi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
2. Ibu Kifayah Amar, Ph.D dan Ibu Siti Husna Ainu Syukri, M.T yang dengan penuh kesabaran memberikan pengarahan dan bimbingan pada penulis dalam menyusun skripsi ini.
3. Kedua Orang Tua (H. Suprihnoto dan Ibu Purwanti, S.Sos), atas segala dukungannya terutama dukungan materiil dan nasehat serta doanya sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada kedua Adikku, Nadya dan Zaskia.
4. Ibu Tutik Pranomo selaku Pemilik Hotel Mercury
5. Bpk HR. Suhartono selaku Pemilik Hotel Perwita Sari
6. Ibu Hj Hendro selaku Pemilik Hotel Putra Jaya
7. Mas Rangga, Bpk Men, Tante us, Tante Amel dan Seluruh Staf di Hotel Mercury, Hotel Perwita Sari, Hotel Putra Jaya atas bantuan dan kerjasamanya yang telah diberikan selama skripsi

8. Hendro, Mbak Dewi, Mbak Wahyu terima kasih banyak atas dukungan dan semangatnya.
9. Jibril, Oky, Mirwan, Mas ady, Endang, Hasbi, Luki, Mita, Ikhsan terima kasih atas dukunganya dan semangatnya.
10. Bpk Agus, Bpk Yanto, Mas Safak, Nia, Ibu Tun, Pak Isna dan seluruh Staf di Kecamatan Parakan dan Orsosing 2012 Kabupaten Temanggung atas dukungan dan semangatnya.
11. Teman-teman seperjuangan di Teknik Industri khususnya angkatan 2007, serta seluruh keluarga besar Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga.

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun skripsi ini jauh dari sempurna dan tak luput dari kesalahan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pihak manapun guna perbaikan karya selanjutnya. Semoga Skripsi ini bermanfaat bagi kalangan Civitas Akademika.

Yogyakarta, 29 Mei 2012

Penulis

Fiq Ainul Haaq

## *HALAMAN PERSEMBAHAN*

*Kupersembahkan skripsi ini untuk:*

*Bapak dan ibu tercinta*

*,H. Suprihnotodanibu.Purwanti,S.sos*

*Adik-adikku,*

*Nadya Eklima dan Zaskia Rosalina*

*Keluarga besar Teknik Industri*

*Almamater UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*

## DAFTAR ISI

|                                                     |       |
|-----------------------------------------------------|-------|
| Halaman Judul.....                                  | i     |
| Halaman Persetujuan.....                            | ii    |
| Halaman Pengesahan .....                            | iii   |
| Halaman Pernyataan.....                             | iv    |
| Kata Pengantar .....                                | v     |
| Halaman Persembahan .....                           | vii   |
| Daftar Isi.....                                     | viii  |
| Daftar Tabel .....                                  | xiv   |
| Daftar Gambar.....                                  | xv    |
| Daftar Lampiran .....                               | xvii  |
| Abstrak .....                                       | xviii |
| Bab I. Pendahuluan .....                            | 1     |
| 1.1. Latar Belakang .....                           | 1     |
| 1.2. Perumusan Masalah.....                         | 3     |
| 1.3. Tujuan Penelitian.....                         | 4     |
| 1.4. Batasan Masalah.....                           | 4     |
| 1.5. Manfaat Penelitian.....                        | 5     |
| 1.6. Sistematika Penulisan.....                     | 5     |
| Bab II. Kajian Pustaka.....                         | 7     |
| 2.1. Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu ..... | 7     |
| 2.2. Landasan Teori .....                           | 10    |

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| 2.2.1. Pengertian Kualitas .....                                      | 10 |
| 2.2.2. Konsep dan Pengertian Jasa .....                               | 12 |
| 2.2.3. Dimensi Kualitas Pelayanan .....                               | 16 |
| 2.2.4. Strategi Meningkatkan Kualitas .....                           | 18 |
| 2.2.5. Instrumen SERVQUAL .....                                       | 20 |
| 2.2.6. Diagram Kurtosis .....                                         | 29 |
| 2.2.7. Diagram Tulang Ikan .....                                      | 31 |
| Bab III. Metode Penelitian .....                                      | 34 |
| 3.1. Objek Penelitian .....                                           | 34 |
| 3.2. Jenis Data .....                                                 | 34 |
| 3.3. Metode Pengumpulan Data .....                                    | 35 |
| 3.4. Metode Pengolahan Data .....                                     | 38 |
| 3.5. Diagram Alir Penelitian .....                                    | 43 |
| Bab IV. Hasil Penelitian dan Pembahasan .....                         | 44 |
| 4.1. Sejarah Singkat Kawasan Prawirotaman .....                       | 44 |
| 4.2. Gambaran Umum Identitas Responden .....                          | 45 |
| 4.3. Pengolahan Data .....                                            | 47 |
| 4.3.1. Penyebaran Kuesioner .....                                     | 47 |
| 4.3.2. Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....                     | 47 |
| 4.3.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Kepentingan Pilot Study ..... | 47 |
| 4.3.2.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Kinerja Pilot Study .....     | 50 |
| 4.4. Kesenjangan Tingkat Kinerja dan Kepentingan .....                | 52 |
| 4.5. Diagram Kartesius .....                                          | 55 |

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| 4.6. Diagram <i>FishBone</i> ..... | 59 |
| 4.7. Pembahasan .....              | 64 |
| Bab V. Penutup... ..               | 68 |
| 5.1. Kesimpulan.....               | 68 |
| 5.2. Saran.....                    | 70 |
| Daftar Pustaka .....               | 72 |
| Daftar Lampiran.....               | 74 |

## Daftar Tabel

|                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1. Perkembangan jumlah Hotel Non-bintang tahun 2008-2010 ..... | 2  |
| Tabel 2.1. Perbandingan penelitian terdahulu.....                      | 10 |
| Tabel 2.2. Guru kualitas dan filosofi manajemen kualitas.....          | 11 |
| Tabel 2.3. Dimensi dan atribut instrument SERVQUAL .....               | 27 |
| Tabel 2.4. Operasionalisasi kualitas jasa.....                         | 29 |
| Tabel 3.1. Item-item kuesioner .....                                   | 36 |
| Tabel 4.1. Demografi Responden.....                                    | 45 |
| Tabel 4.2. Uji Validitas kuesioner kepentingan .....                   | 48 |
| Tabel 4.3. Uji Reliabilitaskuesioner kepentingan .....                 | 49 |
| Tabel 4.4. Uji Validitas kuesioner kinerja .....                       | 50 |
| Tabel 4.5. Uji Reliabilitaskuesioner kinerja.....                      | 51 |
| Tabel 4.6. Kesenjangan tingkat kinerja dan kepentingan. ....           | 52 |
| Tabel 4.7. Perhitungan rata-rata tingkat kinerja dan kepentingan ..... | 55 |
| Tabel 5.1. Harapan, persepsi, dan gap tiap dimensi.....                | 68 |
| Tabel 5.2. Usulan perbaikan pada beberapa hotel di Prawirotaman .....  | 69 |

## Daftar Gambar

|                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Model kualitas jasa/Gap model .....                              | 22 |
| Gambar 2.2. Diagram kurtosis .....                                          | 31 |
| Gambar 2.3. <i>Cause and effect</i> diagram .....                           | 33 |
| Gambar 3.1. Diagram Alir Penelitian. ....                                   | 43 |
| Gambar 4.1. Diagram kartesius dari <i>factor</i> yang mempengaruhi kepuasan | 56 |
| Gambar 4.2 Diagram <i>Fishbone</i> pada kuadran I .....                     | 60 |
| Gambar 4.3Diagram <i>Fishbone</i> pada kuadran I .....                      | 61 |
| Gambar 4.4Diagram <i>Fishbone</i> pada kuadran I .....                      | 61 |
| Gambar 4.5Diagram <i>Fishbone</i> pada kuadran I .....                      | 62 |
| Gambar 4.6Diagram <i>Fishbone</i> pada kuadran I .....                      | 63 |
| Gambar 4.7Diagram <i>Fishbone</i> pada kuadran I .....                      | 64 |

## Daftar Lampiran

|                                                                              |     |
|------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Profil Hotel Putra Jaya, Mercuri, Perwita Sari .....              | 74  |
| Lampiran 2 Kuesioner <i>Pilot Study</i> .....                                | 78  |
| Lampiran 3 Kuesioner <i>MainSurvey</i> .....                                 | 85  |
| Lampiran 4 Pengumpulan data kuesioner <i>Pilot Study</i> .....               | 93  |
| Lampiran 5 Pengumpulan data kuesioner <i>Main Study</i> .....                | 95  |
| Lampiran 6 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Pilot Study</i> Awal..... | 100 |
| Lampiran 7 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Pilot Study</i> .....     | 107 |
| Lampiran 8 Tabel R .....                                                     | 115 |
| Lampiran 9 Tingkat Hunian Hotel 2010 .....                                   | 117 |

**PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN  
PADA HOTEL PERWITA SARI, HOTEL MERCURY DAN HOTEL  
PUTRA JAYA DI PRAWIROTAMAN YOGYAKARTA DENGAN  
MENGUNAKAN METODE *MODIFIED SERVQUAL* DAN *IMPORTANT  
PERFORMANCE ANALYSIS***

Fiq Ainul Haaq  
07660008

Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan teknologi  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

---

---

**ABSTRAK**

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci sukses perusahaan. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada beberapa hotel di kawasan Prawirotan Yogyakarta yaitu Hotel Putra Jaya, Hotel Mercuri dan Hotel Perwita Sari adalah dengan menggunakan instrumen *service quality* (Servqual). Instrumen *service quality* (Servqual) yaitu untuk mengetahui kesenjangan (gap) antara persepsi pelanggan dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan cara memetakannya kedalam dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*. Dalam penelitian ini data yang didapat dianalisis dengan menggunakan analisis kepentingan kinerja (*important performance analysis*) dan diagram tulang ikan (*diagram fish bone*). Berdasarkan hasil analisis terdapat enam atribut yang belum mampu memenuhi harapan pelanggan dan perlu dilakukan perbaikan yaitu atribut staf hotel berpenampilan rapi, kemudahan untuk mengakses internet, staf tidak pernah menunjukkan bahwa mereka sangat sibuk ketika menanggapi kepentingan tamu, *check-in* awal yang memudahkan tamu dan tempat parkir yang nyaman.

**Kata Kunci :** *Kepuasan Pelanggan, Service Quality (Servqual), Hotel*

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Dalam menghadapi era globalisasi ini pemerintah berusaha meningkatkan pemasukan devisa yang berasal dari sektor non migas. Salah satu sektor yang akan dijadikan andalan adalah industri pariwisata. Oleh sebab itu jasa industri pariwisata akhir-akhir ini mendapat perhatian serius dari pemerintah karena bisa menjadi sumber devisa non migas yang cukup potensial. Dalam industri jasa, kepuasan kepada pelanggan merupakan salah satu kunci utama dalam perkembangan suatu perusahaan. Karena dengan peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan, maka jumlah pelanggan akan bertambah dan keuntungan perusahaan semakin meningkat. Menurut Juran (dalam Zamit, 2004) kualitas produk adalah kecocokan penggunaan produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.

Dengan adanya perhatian pemerintah maka perkembangan dunia pariwisata kita mengalami kemajuan yang sangat pesat baik dalam hal sarana maupun prasarana. Salah satu komponen penting dari industri pariwisata adalah hotel atau tempat bermalam bagi wisatawan. Hal ini tidak lepas karena permintaan pasar yang semakin meningkat terhadap kebutuhan akan hotel yang nyaman dan representatif. Selain itu semakin pesatnya pertumbuhan ekonomi dan bisnis membuat hotel tidak hanya untuk memenuhi kebutuhan akomodasi para wisatawan saja tetapi juga digunakan

sebagai tempat untuk perundingan, rapat-rapat bisnis dan akomodasi para pelaku bisnis. Hal ini membuat para pengusaha mulai tertarik mendirikan hotel-hotel baru untuk mengantisipasi perkembangan bisnis dan pariwisata.

Persaingan hotel non bintang di kota Yogyakarta sangat kompetitif dengan semakin banyak hotel-hotel baru yang mulai bermunculan karena Yogyakarta merupakan kota wisata yang memiliki sejarah kebudayaan kerajaan yang dapat menjadikan ciri khas Yogyakarta sebagai kota wisata. Salah satu ciri khas kerajaan adalah kraton yang merupakan simbol atau bangunan dari suatu kerajaan yang berfungsi sebagai tempat tinggal raja dan ratu serta sebagai pusat kebudayaan dan pemerintah. Perkembangan hotel non-bintang di kota Yogyakarta tiga tahun terakhir dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Hotel Non-bintang  
Serta Jumlah Kamar yang Dihuni Periode Tahun 2008-2010

|                          | Tahun 2008 | Tahun 2009 | Tahun 2010 |
|--------------------------|------------|------------|------------|
| Jumlah hotel             | 318        | 330        | 341        |
| Jumlah kamar yang dihuni | 5.452      | 5.822      | 5.929      |

Sumber : Direktori Hotel dan Jasa Akomodasi Lain DIY.Yogyakarta BPS DIY Yogyakarta.

Tabel di atas menunjukkan bahwa sampai dengan tahun 2010, di kota Yogyakarta terdapat 341 hotel dengan kategori Non Bintang (Melati) yang bersaing untuk mendapatkan konsumen yang menginap di Kota Yogyakarta. Hotel-hotel tersebut antara lain Hotel Airlangga, Hotel Cempaka, Hotel Duta, Hotel House 37, Hotel Metro, Hotel Perwita Sari, Hotel Grand Rosele, Hotel

Medukoro, Hotel Pangeran Emas dan lain-lain. Dengan semakin ketatnya persaingan antar hotel-hotel dalam memperebutkan jumlah tamu yang ada maka pihak manajemen hotel berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumennya dengan jalan memberikan pelayanan yang terbaik agar mereka puas. Menurut Supranto (1997) Jasa atau pelayanan adalah suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Dengan demikian pihak manajemen pemberi jasa akan memahami apa yang harus mereka berikan dan para konsumen tahu apa yang harus mereka terima.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk menganalisisnya terutama dari segi kualitas pelayanan yang diberikan sebuah hotel terhadap pelanggan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah persepsi dan harapan pelanggan baik lokal maupun asing terkait layanan yang diberikan hotel di kawasan Prawirotaman (Kampung Bule) Yogyakarta?
2. Upaya-upaya apakah yang harus dilakukan oleh hotel Tersebut agar kepuasan pelanggan terpenuhi?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah :

1. Untuk menganalisis persepsi dan harapan pelanggan terhadap Hotel di Kawasan Prawirotaman (Kampung Bule) Yogyakarta.
2. Untuk menganalisis tingkat kepentingan dari tamu hotel dalam hal *ekspektasi* dan persepsi terhadap kualitas layanan di hotel Kawasan Prawirotaman (Kampung Bule) Yogyakarta.
3. Memberikan usulan perbaikan yang harus dilakukan oleh hotel untuk meningkatkan kualitas layanan.

### 1.4 Batasan Masalah

Untuk menghindari permasalahan yang lebih luas dan agar tujuan pembahasan semakin terarah maka dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan di Hotel Kawasan Prawirotaman Yogyakarta yang dikenal dengan sebutan *kampung Bule*.
2. Obyek penelitian adalah pelanggan lokal, pelanggan Asing yang berasal dari Negara-negara Asia dan pelanggan yang berasal dari Negara-negara diluar Asia di Hotel Kawasan Prawirotaman yang mendapat pelayanan pada bulan Januari – Maret 2012. Untuk memudahkan obyek penelitian selanjutnya disebut pelanggan lokal, pelanggan Asing Asia, pelanggan Asing non-Asia.

### **1.5 Manfaat penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait. Adapun manfaat yang diharapkan antara lain :

1. Dapat memberikan informasi tentang kepuasan pelanggan bagi Hotel di Kawasan Prawirotaman (Kampung Bule) Yogyakarta sebagai langkah perbaikan dan peningkatan kualitas layanan.
2. Sebagai bahan pertimbangan bagi manajemen hotel dalam menentukan strategi pengambilan keputusan mengenai pelayanan dan kinerjanya terhadap pelanggan.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan penulisan, pembahasan dan penilaian tugas akhir ini, maka dalam pembuatannya akan dibagi menjadi beberapa bab dengan sistematika sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan latar belakang permasalahan, rumusan masalah, batasan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini menguraikan tinjauan-tinjauan kepustakaan antara lain: Penelitian- Penelitian Terdahulu, Pengertian Kualitas dan Hotel, Konsep dan Pengertian Jasa, Dimensi Kualitas Pelayanan, Instrumen Servqual, Diagram Kurtosis, Diagram Tulang Ikan. Landasan Teori yang digunakan bertujuan

untuk menguatkan metode yang dipakai untuk memecahkan permasalahan di perusahaan

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan objek penelitian, jenis-jenis data yang digunakan, metode pengumpulan data, pengolahan data dan kerangka penelitian.

### BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat analisis mengenai informasi yang diperoleh dari pengolahan data dengan menggunakan analisis Gap dengan Servqual, diagram kartesius dan diagram *Fishbone*

### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang diberikan berdasarkan hasil penelitian.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan yang selama ini diberikan oleh staf hotel di Kawasan Prawirotaman (kampung Bule) bagi pelanggan lokal maupun non lokal sudah dapat memenuhi harapan para pelangganya secara optimal, ini dilihat pada tabel kesenjangan (Gap) yang terdapat pada setiap dimensi kualitas berikut ini.

Gambar 5.1 Harapan, Persepsi, dan Gap tiap Dimensi

| Dimensi        | Harapan | Persepsi | Gap   | $Q = P/H$ |
|----------------|---------|----------|-------|-----------|
| Tangible       | 4.12    | 3.94     | -0.18 | 0.95      |
| Reliability    | 4.04    | 4.26     | 0.22  | 1.05      |
| Responsiveness | 4.1     | 4.21     | 0.11  | 1.03      |
| Assurance      | 4.11    | 4.38     | 0.27  | 1.06      |
| Empathy        | 4.02    | 4.2      | 0.18  | 1.04      |

Dari Tabel diatas terlihat bahwa nilai kualitas (Q) untuk tiap-tiap dimensi. Nilai Q untuk dimensi tangibles sebesar 0.95, dimensi reliability 1.05, dimensi responsiveness 1.03, dimensi assurance 1,06 dan dimensi empathy 1.04. Jika nilai kualitas (Q)  $\geq 1$ , maka kualitas pelayanan dikatakan baik.

2. Upaya yang harus dilakukan oleh hotel-hotel tersebut agar kepuasan pelanggan terpenuhi yaitu dengan cara memperbaiki faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Hotel di Kawasan Prawirotaman (Kampung Bule) karena keberadaan faktor-faktor ini dinilai penting oleh pelanggan. Faktor-faktor tersebut antara lain:

Tabel 5.2 Usulan Perbaikan pada Beberapa Hotel di Kawasan Prawirotaman

| Faktor-faktor Kritis                                                                       | Usulan Perbaikan                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Staf hotel berpenampilan rapi                                                              | Sebaiknya hotel-hotel di kawasan prawirotdaman menerapkan <i>Personal Grooming</i> (lebih menitik beratkan pada aspek kerapian penampilan staf).                           |
| Kemudahan untuk mengakses internet                                                         | Sebaiknya akses internet <i>bandwidth</i> ditambah kecepatan aksesnya karena masih terlalu lambat dan bekerjasama dengan provider yang sesuai dengan pihak hotel.          |
| Staf tidak pernah menunjukkan bahwa mereka sangat sibuk ketika menanggapi kepentingan tamu | Sebaiknya staf hotel mendahulukan kepentingan tamu hotel dengan cara memberikan pelayanan yang ramah kepada pelanggan tamu hotel dan memberikan informasi yang dibutuhkan. |

|                                          |                                                                                                                                        |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Chek-in</i> awal yang memudahkan tamu | Sebaiknya <i>chek-in</i> awal memudahkan tamu sehingga tamu hotel merasa tidak terganggu dengan cara memperbaiki sistem komputerisasi. |
| Tempat parkir yang nyaman                | Sebaiknya pihak manajemen hotel menambah area parkir baru dengan cara mencari lahan yang bisa dimanfaatkan.                            |

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka terdapat saran yang akan diberikan, yaitu:

1. Karyawan merupakan ujung tombak dalam sistem pemberian jasa kepada pelanggan. Agar mereka dapat menjadi ujung tombak yang baik dalam menanggapi segala permasalahan yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan perlu mendapatkan dukungan dari manajemen. Dukungan tersebut bisa berupa peralatan dan pelatihan meningkatkan ketrampilan.
2. Hotel-hotel di Kawasan Prawirotaman (kampung bule) sebaiknya melakukan perbaikan pada sistem penjadwalan *shift* (pergantian) karena kebanyakan dari hotel-hotel masih menggunakan sistem konvensional yaitu tidak terkoordinasi dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. (2010). *Reabilitas dan validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- chu, r. (2002). Stated Importance versus Delived Importance Customer Satisfaction Measuring. *The Journal of Services marketing*.
- Farihah, T. (2009). *Buku Panduan Pengenalan SPSS*. Yogyakarta: TI-UIN Sunan Kalijaga.
- Geeta, A., Jamaiah, H., Safiza, M. N., & Khor, G. L. (2008). Reliability, technical error of measurements and validity instrunments for nutrional status assesment of adults in Malaysia. *Clinical Research Centre*. Gerson, R. F. (2002). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Gunawan. (2000). *Pengantar Teknik dan Sistem Industri*. Surabaya: Guna Widya.
- Heizer, J., & Render, B. (2009). *Manajemen Operasi* Jakarta: Salemba Empat.
- Iqbal, H. (2004). *Analisis Data Penelitian dengan Statistika*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler, P., & Susanto, A. B. (2001). *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mey, L. P., Akbar, A. k., & Fie, D. Y. G. (2006). Measuring Service Quality and Customer Satisfaction of the Hotels in Malaysia: Malaysia, Asian and Non-Asian Hotel Guests. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 13.
- Noor, G. A. (2007). *Analisis Kualitas Pelayanan dengan metode Customer satisfaction index ( studi kasus pada kancab BRI kandang Kal-Sel )*. UPN, Yogyakarta.
- Parasuraman, A., A, V., & Leonard, L. (1988). Servqual : A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64.
- Pramono, B. F. (2010). *Analisis Kualitas Pelayanan Pelanggan dengan metode Servqual dan model Kano ( studi kasus di PT. Mirota Kampus Yogyakarta )* UPN, Yogyakarta.
- Sunyoto, D. (2011). *Praktik SPSS untuk Kasus*. Yogyakarta: Mulia Medika.

- Supranto, J. (1992). *Sampling untuk Pemeriksaan* Jakarta: Universitas Indonesia
- Supranto, J. (1997). *Pengukuran Tingkat kepuasan Pelanggan* Jakarta: Rineka Citra.
- Supranto, J. (2009). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tarmoezi, T. (2000). *Hotel Front Office*. Jakarta: Kaseint Blanc.
- Tjiptono, F. (1996). *Manajemen Jasa Edisi 1*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F., & A, D. (2007). *Total Quality Manajement*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & G, C. (2007). *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wijaya, T. (2009). *Analisis Data Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya.
- Yamit, Z. (2004). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: CV Adipura.
- Yogyakarta, B. P. S. K. (2008). *Statistik Pariwisata Kota Yogyakarta 2008*. Yogyakarta: Badan Pusat Statistik Kota Yogyakarta.
- Yogyakarta, B. P. S. K. (2009). *Statistik Pariwisata Kota Yogyakarta 2009*. Yogyakarta: Badan Pusat Statistik Kota Yogyakarta.
- Yogyakarta, B. P. S. K. (2010). *Statistik Pariwisata Kota Yogyakarta*. Yogyakarta: Badan Pusat Statistika Kota Yogyakarta

## Lampiran 1

Profil Hotel Putra Jaya, Mercuri, Perwita Sari

### 1.1 Sejarah Hotel Putra Jaya

Dibangun pertama kali pada tahun 1980 oleh Bapak H.Suharto dan Ibu Hendro semula Hotel Putra Jaya sebagai tempat rental becak kemudian pada tahun 1985 sebagai tempat batik namun karena penanganan manajemen yang kurang profesional akhirnya gulung tikar dan pada tahun 1998 dibangun Hotel Putra Jaya dengan jumlah kamar 23

Hotel Putra Jaya merupakan salah satu hotel dengan tarif murah yang berada di kawasan kampung turis Prawirotaman. Keraton dan Malioboro dapat ditempuh selama 10 menit berkendara. Hotel ini memiliki karyawan sebanyak 14 orang.

### 1.2 Fasilitas Hotel

Hotel Putra jaya mempunyai 23 kamar yang terbagi menjadi beberapa tingkatan.

| Type kamar | Harga      | Fasilitas                          |
|------------|------------|------------------------------------|
| Standar    | Rp 100.000 | Kamar mandi dalam, Tv, Tipas angin |
| Executif   | Rp 150,000 | Kamar mandi dalam, Tv, Ac          |

### 1.3 Sejarah Mercuri

Hotel mercuri dibangun pada tahun 1957 oleh Ibu Tutik Pranomo yang awalnya adalah rumah tinggal biasa dan kemudian pada tahun 1975 dibangun sebagai sebuah penginapan dengan arsitektur bangunan dalam sentuhan aksen Jawa dan Indonesia, bergaya modern sebagaimana di masanya saat itu .

Hotel mercuri berada di kawasan Prawirotaman lokasi yang strategis dengan jumlah kamar 16 yang menghadap ke taman yang sejuk nan asri dan dilengkapi kolam renang kemudian memiliki karyawan 10

### 1.4 Fasilitas Hotel

Hotel mercuri mempunyai 16 kamar yang terbagi menjadi beberapa tingkatan

| Type kamar | Harga      | Fasilitas                                      |
|------------|------------|------------------------------------------------|
| Standar    | Rp 125.000 | Kamar mandi dalam, Tv, Tipas angin, cold water |
| Executif   | Rp 200.000 | Kamar mandi dalam, Tv, Ac, Hot/cold water      |

Hotel Mercuri Didukung dengan fasilitas seperti restaurant dengan menu Indonesia, China dan Eropa. Sebuah kolam renang dengan taman yang nyaman dan alami.

### 1.5 Sejarah Hotel Perwita Sari

Hotel Perwita Sari di bangun pada tahun 1980 oleh HR.Suhartono sebelum di bangun hotel dulunya sebagai pusat industri batik namun gulung tikar kemudian di bangun hotel yang mempunyai karyawan 13 orang selain itu Hotel Perwita Sari terletak di kawasan prawirotaman 1 memiliki tariff yang kompetitif dan pelayanan yang memuaskan, sebuah suasana tradisional yang dikemas sebagai cirri khasdari hotel tersebut,

### 1.6 Fasilitas

Hotel Perwita Sari mempunyai 13 kamar yang terbagi menjadi beberapa tingkatan

| Type Kamar | Harga      | Fasilitas                             |
|------------|------------|---------------------------------------|
| Standar    | Rp 225.000 | Ac, Cold Water, Tv,                   |
| Ambassador | Rp 275.000 | Ac, Cold/Hot Water, Tv                |
| Family     | Rp.350.000 | Ac, Cold/Hot Water, Tv, Break<br>Fast |

Hotel Perwita Sari Didukung dengan fasilitas seperti restaurant dengan menu Indonesia dan Eropa. Sebuah kolam renang dengan taman yang nyaman dan alami.

## Lampiran 2

### Kuesioner Pilot *Study*

Kuisisioner ini merupakan wahana untuk menggali informasi mengenai pendapat pelanggan yang berkaitan dengan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan pada beberapa hotel di kawasan Prawirotanaman Yogyakarta. Jawaban yang berikan bersifat rahasia dan hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian ini saja. Untuk itu saya mengharapkan informasi yang sesungguhnya (objektif) dari Bapak/Ibu, terkait pernyataan-pernyataan pada kuisisioner ini. Apabila Bapak/Ibu ingin mengetahui hasil akhir penelitian ini, silakan menghubungi saya di [figainul@yahoo.co.id](mailto:figainul@yahoo.co.id) atau dapat menghubungi pembimbing saya, Dr. Kifayah Amar di [kifayah@uin-suka.ac.id](mailto:kifayah@uin-suka.ac.id). Atas bantuan dan partisipasinya dalam mengisi kuisisioner ini saya ucapkan terima kasih.

Bagian B - 22 pernyataan tentang penilaian Anda terhadap tingkat harapan dan tingkat dirasakan dari kualitas layanan di hotel

Berikan tanda X pada kotak yang sesuai

[illegible]



|    |                                                                                                |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 6  | Hal-hal yang terkait material (misalnya meja <i>wine</i> , serbet makan, dll) terlihat menarik |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7  | Hotel memberikan pelayanan yang bagus mulai dari pertama masuk hotel                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8  | Hotel memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan                                       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9  | Hotel memberikan bantuan yang tulus dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh tamu   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10 | Staf hotel akan memberitahukan kepada tamu mengenai waktu pelayanan yang akan diberikan        |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 11 | Staf hotel siap melayani segala permintaan tamu                                                |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 12 | Staf hotel memberikan pelayanan yang cepat kepada tamu                                         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 13 | Staf hotel bersedia membantu mengatasi kesulitan tamu                                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 14 | Staff tidak pernah menunjukkan bahwa mereka sangat sibuk ketika menanggapi permintaan tamu.    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 15 | Perilaku staf memberikan rasa aman sehingga menumbuhkan rasa percaya kepada tamu               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 16 | Lingkungan yang aman                                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 17 | Staf hotel yang secara konsisten bersikap sopan                                                |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 18 | Staf hotel memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan tamu                                 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 19 | Hotel memberikan perhatian individual kepada para tamu                                         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 20 | Staf hotel memiliki komunikasi lisan yang baik                                                 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 21 | <i>Check-in</i> awal yang memudahkan tamu                                                      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 22 | Staf hotel memahami kebutuhan spesifik tamu                                                    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI BAPAK/IBU UNTUK MELUANGKAN WAKTUNYA MENGISI KUISIONER INI

### Lampiran 3

Kuesioner *Main Survey*



INDUSTRIAL ENGINEERING DEPARTMENT  
SCIENCE AND TECHNOLOGY FACULTY  
STATE ISLAMIC UNIVERSITY SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA 2011

## QUESTIONNAIRE

This questionnaire has objective to obtain information related to guests' expectation and perceived of service quality for several hotels in Prawirotaman Street, Yogyakarta. Your responses to the questionnaire will be confidential and only use for the research purpose. If you need further information with regards to the findings of this survey, please contact me by email at [figainul@yahoo.com](mailto:figainul@yahoo.com). You may also contact my supervisor, Dr Kifayah Amar at [kifayah@uin-suka.ac.id](mailto:kifayah@uin-suka.ac.id). Thank you and enjoy your times in Yogyakarta.

## INSTRUCTIONS

The questionnaire comprises two parts (A and B).

Part A - a set of demographic questions

Part B - a set of 22 statements on your assessment of the degree of expectation and the degree of perceived of the quality of services in hotel

### **PART A. Demographic**

Please check mark X in the relevant box below

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1. What is your gender?</p> <p><input type="checkbox"/> Male</p> <p><input type="checkbox"/> Female</p> <p>2. What is your age?</p> <p><input type="checkbox"/> Below 18 years</p> <p><input type="checkbox"/> 19 – 25</p> <p><input type="checkbox"/> 26 – 30</p> <p><input type="checkbox"/> 31– 35</p> <p><input type="checkbox"/> 36 – 40</p> <p><input type="checkbox"/> 41 – 45</p> <p><input type="checkbox"/> More than 45 years</p> <p>3. What is your level of education?</p> <p><input type="checkbox"/> Primary School</p> <p><input type="checkbox"/> Secondary School</p> <p><input type="checkbox"/> High School</p> <p><input type="checkbox"/> Bachelor Degree</p> <p><input type="checkbox"/> Masters Degree</p> <p><input type="checkbox"/> PhD</p> | <p><input type="checkbox"/> Others (please specify) _____</p> <p>4. What is your current job?</p> <p><input type="checkbox"/> Student</p> <p><input type="checkbox"/> Teacher</p> <p><input type="checkbox"/> Lecturer</p> <p><input type="checkbox"/> Doctor</p> <p><input type="checkbox"/> Lawyer</p> <p><input type="checkbox"/> Trader/proprietor</p> <p><input type="checkbox"/> Retired</p> <p><input type="checkbox"/> Others (please specify) _____</p> <p>5. In which country do you live?</p> <p><input type="checkbox"/> Australia</p> <p><input type="checkbox"/> China</p> <p><input type="checkbox"/> Italy</p> <p><input type="checkbox"/> Japan</p> <p><input type="checkbox"/> Malaysia</p> <p><input type="checkbox"/> New Zealand</p> <p><input type="checkbox"/> The Netherlands</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

☐ Others (please specify) \_\_\_\_\_

6. How much is your salary (average per-month)?

☐ < USD 1,000

☐ USD 1,000 – 3,000

☐ > USD 3,000



|    |                                                                                                                |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 5  | Ease of accessibility of the internet.                                                                         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6  | Materials associated with the service (i.e. wine table, serviettes, etc.) are visually appealing at the hotel. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7  | The hotel performs the service right the first time.                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8  | When the hotel promises to do something by a certain time, it does so.                                         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9  | The hotel shows a sincere interest in solving the guests' problems.                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10 | Hotel's staff will tell you exactly when the services will be performed.                                       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 11 | The hotel staff will be ready to respond to guests' request                                                    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 12 | Giving prompt service to guests.                                                                               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 13 | Willing to help guests.                                                                                        |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 14 | Never too busy to respond to your request.                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 15 | The behavior of staffs in the hotel instills confidence in you.                                                |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 16 | Safe environment to stay.                                                                                      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 17 | Consistently courteous to guests.                                                                              |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 18 | Hotel's staffs have the knowledge to answer your questions.                                                    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 19 | Individual attention by the hotel.                                                                             |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 20 | The staffs have good verbal communication.                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 21 | Early check in that convenient to all guests.                                                                  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 22 | The hotel's staffs understand the specific needs of the guests.                                                |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**THANK YOU FOR YOUR PARTICIPATION IN COMPLETING THE QUESTIONNAIRE**



PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA 2012

### KUISIONER PENELITIAN

Kuisisioner ini merupakan wahana untuk menggali informasi mengenai pendapat pelanggan yang berkaitan dengan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan pada beberapa hotel di kawasan Prawirotaman Yogyakarta. Jawaban yang berikan bersifat rahasia dan hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian ini saja. Untuk itu saya mengharapkan informasi yang sesungguhnya (objektif) dari Bapak/Ibu, terkait pernyataan-pernyataan pada kuisisioner ini. Apabila Bapak/Ibu ingin mengetahui hasil akhir penelitian ini, silakan menghubungi saya di [figainul@yahoo.co.id](mailto:figainul@yahoo.co.id) atau dapat menghubungi pembimbing saya, Dr. Kifayah Amar di [kifayah@uin-suka.ac.id](mailto:kifayah@uin-suka.ac.id). Atas bantuan dan partisipasinya dalam mengisi kuisisioner ini saya ucapkan terima kasih.

### PETUNJUK PENGISIAN

Kuesioner terdiri dari dua bagian (A dan B)

Bagian A - pertanyaan tentang demografis

Bagian B - 22 pernyataan tentang penilaian Anda terhadap tingkat harapan dan tingkat dirasakan dari kualitas layanan di hotel

#### **Bagian A. Demografis**

Berikan tanda X pada kotak yang sesuai

1. Apakah jenis kelamin anda?
  - ☐ Laki - laki
  - ☐ Perempuan
2. Berapakah usia anda?
  - ☐ dibawah 18 tahun
  - ☐ 19 – 25
  - ☐ 26 – 30
  - ☐ 31 – 35
  - ☐ 36 – 40
  - ☐ 41 – 45
  - ☐ diatas 45 tahun
3. Apakah pendidikan terakhir anda?
  - ☐ SD
  - ☐ SMP
  - ☐ SMA
  - ☐ Sarjana
  - ☐ Magister
  - ☐ PhD
  - ☐ Lain-lain (sebutkan) \_\_\_\_\_
4. Apakah pekerjaan anda?
  - ☐ Mahasiswa
  - ☐ Guru
- ☐ Dosen
- ☐ Dokter
- ☐ Pengacara
- ☐ Pedagang
- ☐ Pensiun
- ☐ Lain-lain (sebutkan) \_\_\_\_\_
5. Di negara manakah anda berdomisili ?
  - ☐ Brunei
  - ☐ Filipina
  - ☐ Indonesia
  - ☐ Kamboja
  - ☐ Laos
  - ☐ Malaysia
  - ☐ Singapura
  - ☐ Lain-lain (sebutkan) \_\_\_\_\_
6. Berapakah rata-rata penghasilan anda per-bulan?
  - ☐ < Rp 1.000.000,-
  - ☐ Rp 1.000.000,- – 3.000.000,-
  - ☐ > Rp 3.000.000,-

Bagian B. kualitas layanan dan kepuasan pelanggan di Hotel

Mohon diberi tanda silang (x) pada tingkat harapan dan kepuasan anda tentang semua pelayanan yang disediakan oleh hotel seperti yang ditunjukkan pada pernyataan di bawah ini.

**Harapan (expectation) :** Pernyataan ini berhubungan dengan opini anda terhadap hotel, mohon pilih tingkat harapan anda terhadap kualitas layanan hotel.

**Dirasakan (perceived) :** Pernyataan ini berhubungan dengan apa yang anda rasakan terhadap hotel, mohon pilih tingkat kepuasan anda terhadap fitur-fitur yang dimiliki oleh hotel tempat anda tinggal.

Kriteria pengisian kuisisioner :

- 1) Sangat Tidak Setuju (STS)

2) Tidak Setuju (TS)

3) Netral (N)

4) Setuju (S)

5) Sangat Setuju (SS)
- 12345

Sangat Tidak SetujuSangat Setuju

| PERNYATAAN |                                                               | Harapan<br>( expectation ) |   |   |   |   | Dirasakan<br>( perceived ) |   |   |   |   |
|------------|---------------------------------------------------------------|----------------------------|---|---|---|---|----------------------------|---|---|---|---|
|            |                                                               |                            |   |   |   |   |                            |   |   |   |   |
|            |                                                               | 1                          | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                          | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1          | Kondisi fasilitas fisik yang disediakan memberikan kenyamanan |                            |   |   |   |   |                            |   |   |   |   |
| 2          | Staf hotel berpenampilan rapi                                 |                            |   |   |   |   |                            |   |   |   |   |
| 3          | Tempat parkir yang nyaman                                     |                            |   |   |   |   |                            |   |   |   |   |

|    |                                                                                              |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 4  | Kemudahan untuk mengakses internet                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5  | Hotel memberikan pelayanan yang bagus mulai dari pertama masuk hotel                         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6  | Hotel memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan                                     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7  | Hotel memberikan bantuan yang tulus dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh tamu |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8  | Staf hotel akan memberitahukan kepada tamu mengenai waktu pelayanan yang akan diberikan      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9  | Staf hotel siap melayani segala permintaan tamu                                              |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10 | Staf hotel memberikan pelayanan yang cepat kepada tamu                                       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 11 | Staf hotel bersedia membantu mengatasi kesulitan tamu                                        |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 12 | Staff tidak pernah menunjukkan bahwa mereka sangat sibuk ketika menanggapi permintaan tamu.  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 13 | Perilaku staf memberikan rasa aman sehingga menumbuhkan rasa percaya kepada tamu             |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 14 | Lingkungan yang aman                                                                         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 15 | Staf hotel yang secara konsisten bersikap sopan                                              |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 16 | Staf hotel memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan tamu                               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 17 | Hotel memberikan perhatian individual kepada para tamu                                       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 18 | Staf hotel memiliki komunikasi lisan yang baik                                               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 19 | <i>Check-in</i> awal yang memudahkan tamu                                                    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 20 | Staf hotel memahami kebutuhan spesifik tamu                                                  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI BAPAK/IBU UNTUK MELUANGKAN WAKTUNYA MENGISI KUISIONER INI**



INDUSTRIAL ENGINEERING DEPARTMENT  
SCIENCE AND TECHNOLOGY FACULTY  
STATE ISLAMIC UNIVERSITY SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA 2011

## QUESTIONNAIRE

This questionnaire has objective to obtain information related to guests' expectation and perceived of service quality for several hotels in Prawirotaman Street, Yogyakarta. Your responses to the questionnaire will be confidential and only use for the research purpose. If you need further information with regards to the findings of this survey, please contact me by email at [fiqainul@yahoo.com](mailto:fiqainul@yahoo.com). You may also contact my supervisor, Dr Kifayah Amar at [kifayah@uin-suka.ac.id](mailto:kifayah@uin-suka.ac.id)

Thank you and enjoy your times in Yogyakarta.

## INSTRUCTIONS

The questionnaire comprises two parts (A and B).

Part A - a set of demographic questions

Part B - a set of 22 statements on your assessment of the degree of expectation and the degree of perceived of the quality of services in hotel

### **PART A. Demographic**

Please check mark X in the relevant box below

- |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1. What is your gender?</p> <p><input type="checkbox"/> Male</p> <p><input type="checkbox"/> Female</p>                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p><input type="checkbox"/> Teacher</p> <p><input type="checkbox"/> Lecturer</p> <p><input type="checkbox"/> Doctor</p> <p><input type="checkbox"/> Lawyer</p> <p><input type="checkbox"/> Trader/proprietor</p> <p><input type="checkbox"/> Retired</p> <p><input type="checkbox"/> Others (please specify) _____</p>                                                                                 |
| <p>2. What is your age?</p> <p><input type="checkbox"/> Below 18 years</p> <p><input type="checkbox"/> 19 – 25</p> <p><input type="checkbox"/> 26 – 30</p> <p><input type="checkbox"/> 31– 35</p> <p><input type="checkbox"/> 36 – 40</p> <p><input type="checkbox"/> 41 – 45</p> <p><input type="checkbox"/> More than 45 years</p>                                                    | <p>5. In which country do you live?</p> <p><input type="checkbox"/> Australia</p> <p><input type="checkbox"/> China</p> <p><input type="checkbox"/> Italy</p> <p><input type="checkbox"/> Japan</p> <p><input type="checkbox"/> Malaysia</p> <p><input type="checkbox"/> New Zealand</p> <p><input type="checkbox"/> The Netherlands</p> <p><input type="checkbox"/> Others (please specify) _____</p> |
| <p>3. What is your level of education?</p> <p><input type="checkbox"/> Primary School</p> <p><input type="checkbox"/> Secondary School</p> <p><input type="checkbox"/> High School</p> <p><input type="checkbox"/> Bachelor Degree</p> <p><input type="checkbox"/> Masters Degree</p> <p><input type="checkbox"/> PhD</p> <p><input type="checkbox"/> Others (please specify) _____</p> | <p>6. How much is your salary (avarage per-month)?</p> <p><input type="checkbox"/> &lt; USD 1,000</p> <p><input type="checkbox"/> USD 1,000 – 3,000</p> <p><input type="checkbox"/> &gt; USD 3,000</p>                                                                                                                                                                                                 |
| <p>4. What is your current job?</p> <p><input type="checkbox"/> Student</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

## PART B. Quality Service in the Hotel

Please indicate your degree of **EXPECTATION** and **PERCEIVED** with the overall services provided by your hotel, by placing a check mark X in the relevant box below.

**EXPECTATION:** This section of the survey deals with your opinions of the hotel. Please show the extent to which you think hotels should possess the following features.

**PERCEIVED** : The statements relate to your feelings about the particular hotel you have chosen. Please show the extent to which you believe this hotel has the feature described in the statement.

You should rank each statement as follows:

|                   |   |   |                |   |
|-------------------|---|---|----------------|---|
| 1                 | 2 | 3 | 4              | 5 |
|                   |   |   |                |   |
| Strongly disagree |   |   | Strongly agree |   |

| STATEMENT |                                                              | EXPECTATION          |   |   |   |                   | PERCEIVED            |   |   |   |                   |
|-----------|--------------------------------------------------------------|----------------------|---|---|---|-------------------|----------------------|---|---|---|-------------------|
|           |                                                              |                      |   |   |   |                   |                      |   |   |   |                   |
|           |                                                              | 1                    | 2 | 3 | 4 | 5                 | 1                    | 2 | 3 | 4 | 5                 |
|           |                                                              | Strongly<br>Disagree |   |   |   | Strongly<br>Agree | Strongly<br>Disagree |   |   |   | Strongly<br>Agree |
| 1         | The physical facilities of the hotel are visually appealing. |                      |   |   |   |                   |                      |   |   |   |                   |
| 2         | The hotel's staffs are neat appearing.                       |                      |   |   |   |                   |                      |   |   |   |                   |

|    |                                                                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|----|--------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 3  | Safety parking area.                                                     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4  | Ease of accessibility of the internet.                                   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5  | The hotel performs the service right the first time.                     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6  | When the hotel promises to do something by a certain time, it does so.   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7  | The hotel shows a sincere interest in solving the guests' problems.      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8  | Hotel's staff will tell you exactly when the services will be performed. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9  | The hotel staff will be ready to respond to guests' request              |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10 | Giving prompt service to guests.                                         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 11 | Willing to help guests.                                                  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 12 | Never too busy to respond to your request.                               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 13 | The behavior of staffs in the hotel instills confidence in you.          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 14 | Safe environment to stay.                                                |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 15 | Consistently courteous to guests.                                        |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 16 | Hotel's staffs have the knowledge to answer your questions.              |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 17 | Individual attention by the hotel.                                       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 18 | The staffs have good verbal communication.                               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 19 | Early check in that convenient to all guests.                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 20 | The hotel's staffs understand the specific needs of the guests.          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**THANK YOU FOR YOUR PARTICIPATION IN COMPLETING THE QUESTIONNAIRE**

#### Lampiran 4

#### Pengumpulan Data Kuesioner *Pilot Study*

### 3.1 Data Kuesioner *Pilot Study* Ekspektasi

| No | Tangible |   |   |   |   | Reliability |   |   |   |    | Responsiveness |    |    |    | Assurance |    |    |    | Emphaty |    |    |    |
|----|----------|---|---|---|---|-------------|---|---|---|----|----------------|----|----|----|-----------|----|----|----|---------|----|----|----|
|    | 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 | 5 | 5 | 5 | 3           | 4 | 5 | 5 | 5  | 4              | 5  | 5  | 4  | 5         | 5  | 5  | 4  | 5       | 4  | 5  | 5  |
| 2  | 2        | 5 | 5 | 5 | 5 | 3           | 5 | 5 | 5 | 5  | 5              | 5  | 5  | 5  | 5         | 5  | 5  | 5  | 3       | 4  | 5  | 5  |
| 3  | 3        | 4 | 4 | 4 | 4 | 4           | 4 | 4 | 4 | 4  | 4              | 4  | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 4  | 4       | 4  | 4  | 4  |
| 4  | 3        | 5 | 5 | 5 | 5 | 3           | 5 | 5 | 5 | 5  | 5              | 4  | 4  | 3  | 4         | 4  | 4  | 3  | 5       | 5  | 4  | 5  |
| 5  | 4        | 4 | 5 | 5 | 5 | 4           | 4 | 5 | 5 | 5  | 5              | 5  | 5  | 5  | 5         | 5  | 5  | 5  | 5       | 5  | 5  | 5  |
| 6  | 3        | 3 | 3 | 3 | 3 | 4           | 3 | 3 | 3 | 3  | 2              | 3  | 4  | 4  | 5         | 3  | 4  | 4  | 5       | 4  | 4  | 3  |
| 7  | 3        | 3 | 3 | 3 | 3 | 3           | 3 | 4 | 3 | 3  | 3              | 3  | 4  | 3  | 5         | 3  | 3  | 3  | 3       | 4  | 4  | 4  |
| 8  | 3        | 4 | 3 | 4 | 4 | 3           | 4 | 3 | 4 | 4  | 4              | 4  | 4  | 3  | 4         | 4  | 4  | 3  | 3       | 4  | 4  | 3  |
| 9  | 4        | 3 | 5 | 4 | 5 | 4           | 4 | 5 | 4 | 5  | 5              | 4  | 3  | 4  | 4         | 4  | 5  | 4  | 4       | 4  | 4  | 5  |
| 10 | 4        | 4 | 4 | 5 | 4 | 4           | 4 | 4 | 4 | 4  | 4              | 3  | 4  | 5  | 4         | 3  | 4  | 5  | 5       | 4  | 4  | 4  |
| 11 | 4        | 4 | 5 | 5 | 4 | 4           | 4 | 5 | 5 | 4  | 5              | 5  | 4  | 5  | 5         | 5  | 4  | 5  | 4       | 5  | 5  | 5  |
| 12 | 5        | 4 | 4 | 4 | 4 | 3           | 4 | 4 | 4 | 4  | 5              | 5  | 5  | 5  | 4         | 5  | 5  | 5  | 5       | 4  | 5  | 4  |
| 13 | 2        | 5 | 5 | 5 | 5 | 3           | 5 | 5 | 5 | 5  | 5              | 5  | 5  | 5  | 4         | 5  | 5  | 5  | 5       | 5  | 5  | 5  |
| 14 | 4        | 5 | 5 | 4 | 5 | 4           | 5 | 5 | 4 | 5  | 5              | 5  | 5  | 5  | 5         | 5  | 5  | 5  | 5       | 4  | 4  | 5  |
| 15 | 4        | 5 | 5 | 5 | 5 | 4           | 5 | 5 | 5 | 5  | 5              | 5  | 5  | 5  | 5         | 5  | 5  | 5  | 4       | 5  | 5  | 5  |
| 16 | 4        | 4 | 4 | 4 | 4 | 4           | 4 | 4 | 4 | 4  | 4              | 4  | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 4  | 2       | 2  | 4  | 4  |
| 17 | 4        | 3 | 4 | 4 | 4 | 2           | 3 | 4 | 4 | 3  | 4              | 3  | 3  | 3  | 4         | 3  | 5  | 3  | 4       | 4  | 4  | 4  |
| 18 | 3        | 4 | 4 | 4 | 5 | 3           | 4 | 4 | 4 | 5  | 4              | 4  | 4  | 4  | 5         | 4  | 4  | 4  | 4       | 5  | 5  | 4  |
| 19 | 4        | 3 | 4 | 3 | 3 | 4           | 3 | 4 | 3 | 3  | 4              | 4  | 4  | 3  | 3         | 4  | 4  | 3  | 3       | 4  | 4  | 4  |
| 20 | 3        | 4 | 3 | 4 | 4 | 3           | 4 | 3 | 4 | 4  | 4              | 4  | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 4  | 4       | 4  | 5  | 3  |
| 21 | 4        | 4 | 5 | 3 | 3 | 4           | 4 | 5 | 3 | 3  | 4              | 3  | 4  | 4  | 3         | 3  | 5  | 4  | 4       | 4  | 4  | 5  |
| 22 | 3        | 3 | 3 | 3 | 4 | 3           | 3 | 3 | 3 | 4  | 3              | 3  | 3  | 4  | 4         | 3  | 4  | 4  | 3       | 3  | 4  | 3  |
| 23 | 4        | 4 | 4 | 5 | 4 | 3           | 4 | 4 | 5 | 4  | 4              | 4  | 5  | 5  | 5         | 4  | 5  | 5  | 4       | 4  | 4  | 4  |
| 24 | 2        | 2 | 3 | 4 | 4 | 1           | 2 | 3 | 4 | 4  | 4              | 4  | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 4  | 4       | 4  | 4  | 3  |
| 25 | 5        | 3 | 4 | 5 | 4 | 4           | 3 | 4 | 5 | 4  | 5              | 3  | 4  | 4  | 5         | 3  | 5  | 4  | 4       | 3  | 4  | 4  |
| 26 | 3        | 5 | 5 | 4 | 5 | 3           | 5 | 5 | 4 | 5  | 5              | 4  | 5  | 5  | 4         | 4  | 4  | 5  | 4       | 5  | 3  | 5  |
| 27 | 2        | 4 | 4 | 4 | 4 | 3           | 4 | 4 | 4 | 4  | 4              | 5  | 4  | 4  | 4         | 5  | 4  | 4  | 3       | 4  | 4  | 4  |
| 28 | 2        | 5 | 2 | 2 | 3 | 4           | 5 | 2 | 2 | 3  | 4              | 3  | 3  | 4  | 5         | 3  | 4  | 4  | 3       | 4  | 4  | 2  |
| 29 | 4        | 5 | 5 | 4 | 4 | 4           | 5 | 5 | 4 | 4  | 5              | 5  | 2  | 3  | 5         | 5  | 4  | 3  | 5       | 4  | 5  | 5  |
| 30 | 3        | 3 | 3 | 3 | 3 | 3           | 3 | 3 | 3 | 3  | 4              | 2  | 3  | 4  | 4         | 2  | 4  | 4  | 3       | 4  | 4  | 3  |
| 31 | 4        | 3 | 4 | 4 | 4 | 2           | 5 | 4 | 4 | 4  | 5              | 4  | 3  | 4  | 4         | 4  | 5  | 5  | 3       | 4  | 4  | 4  |
| 32 | 2        | 4 | 5 | 5 | 5 | 4           | 4 | 5 | 5 | 5  | 4              | 5  | 4  | 4  | 5         | 5  | 4  | 5  | 4       | 5  | 5  | 5  |
| 33 | 2        | 3 | 4 | 4 | 5 | 3           | 4 | 5 | 5 | 5  | 3              | 5  | 4  | 5  | 3         | 4  | 4  | 3  | 3       | 4  | 4  | 5  |
| 34 | 4        | 5 | 5 | 4 | 4 | 2           | 5 | 4 | 5 | 4  | 5              | 4  | 4  | 5  | 5         | 4  | 5  | 3  | 5       | 5  | 4  | 4  |
| 35 | 3        | 5 | 4 | 5 | 5 | 3           | 4 | 5 | 4 | 5  | 4              | 5  | 5  | 3  | 4         | 5  | 4  | 5  | 5       | 5  | 5  | 5  |
| 36 | 4        | 4 | 5 | 3 | 5 | 5           | 5 | 5 | 5 | 5  | 5              | 5  | 5  | 5  | 5         | 4  | 5  | 5  | 4       | 4  | 4  | 5  |
| 37 | 4        | 4 | 5 | 4 | 4 | 4           | 4 | 4 | 5 | 4  | 5              | 4  | 5  | 5  | 4         | 4  | 4  | 4  | 4       | 5  | 3  | 4  |
| 38 | 3        | 4 | 5 | 5 | 5 | 4           | 5 | 5 | 5 | 4  | 4              | 5  | 5  | 5  | 5         | 3  | 5  | 5  | 5       | 5  | 5  | 5  |
| 39 | 4        | 5 | 4 | 5 | 4 | 2           | 4 | 4 | 4 | 5  | 5              | 5  | 5  | 5  | 5         | 5  | 4  | 5  | 4       | 4  | 5  | 4  |
| 40 | 2        | 4 | 5 | 5 | 4 | 4           | 5 | 5 | 5 | 5  | 5              | 5  | 5  | 5  | 5         | 5  | 5  | 5  | 4       | 5  | 5  | 5  |

### 3.2 Data Kuesioner *Pilot Study* Kinerja

| No | Tangible |   |   |   |   | Reliability |   |   |   |    | Responsiveness |    |    |    | Assurance |    |    |    | Emphaty |    |    |    |
|----|----------|---|---|---|---|-------------|---|---|---|----|----------------|----|----|----|-----------|----|----|----|---------|----|----|----|
|    | 1        | 2 | 3 | 4 | 5 | 6           | 7 | 8 | 9 | 10 | 11             | 12 | 13 | 14 | 15        | 16 | 17 | 18 | 19      | 20 | 21 | 22 |
| 1  | 1        | 2 | 4 | 3 | 3 | 3           | 5 | 5 | 5 | 4  | 5              | 5  | 5  | 5  | 5         | 5  | 5  | 5  | 5       | 4  | 5  | 5  |
| 2  | 4        | 4 | 3 | 4 | 4 | 4           | 4 | 4 | 4 | 3  | 4              | 4  | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 4  | 3       | 4  | 5  | 4  |
| 3  | 3        | 3 | 3 | 3 | 4 | 3           | 4 | 3 | 3 | 4  | 3              | 3  | 3  | 3  | 3         | 3  | 3  | 3  | 3       | 3  | 3  | 3  |
| 4  | 3        | 3 | 3 | 2 | 3 | 4           | 5 | 2 | 5 | 4  | 4              | 3  | 4  | 3  | 4         | 4  | 3  | 4  | 4       | 4  | 3  | 3  |
| 5  | 3        | 3 | 4 | 3 | 2 | 4           | 3 | 3 | 4 | 3  | 4              | 4  | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 4  | 4       | 4  | 4  | 4  |
| 6  | 3        | 4 | 3 | 4 | 4 | 3           | 5 | 4 | 4 | 4  | 5              | 5  | 4  | 3  | 3         | 4  | 4  | 4  | 3       | 4  | 5  | 4  |
| 7  | 4        | 4 | 4 | 4 | 5 | 4           | 5 | 5 | 4 | 5  | 3              | 4  | 4  | 3  | 5         | 5  | 4  | 4  | 3       | 4  | 5  | 3  |
| 8  | 4        | 4 | 4 | 4 | 3 | 3           | 4 | 4 | 4 | 3  | 4              | 3  | 4  | 4  | 4         | 3  | 4  | 3  | 3       | 4  | 4  | 4  |
| 9  | 2        | 4 | 4 | 4 | 5 | 5           | 4 | 4 | 5 | 5  | 4              | 4  | 4  | 5  | 5         | 3  | 3  | 3  | 4       | 4  | 5  | 4  |
| 10 | 3        | 4 | 3 | 4 | 5 | 4           | 3 | 4 | 4 | 3  | 5              | 4  | 4  | 3  | 4         | 5  | 4  | 3  | 4       | 4  | 3  | 4  |
| 11 | 3        | 2 | 2 | 2 | 3 | 4           | 4 | 2 | 5 | 3  | 5              | 3  | 4  | 4  | 5         | 5  | 5  | 3  | 4       | 4  | 4  | 2  |
| 12 | 4        | 2 | 3 | 2 | 3 | 5           | 4 | 2 | 4 | 3  | 5              | 4  | 3  | 4  | 5         | 4  | 5  | 3  | 4       | 4  | 4  | 3  |
| 13 | 4        | 4 | 4 | 4 | 4 | 4           | 4 | 4 | 4 | 4  | 4              | 4  | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 4  | 4       | 4  | 4  | 4  |
| 14 | 4        | 4 | 4 | 4 | 4 | 4           | 4 | 3 | 4 | 4  | 4              | 4  | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 4  | 3       | 4  | 3  | 4  |
| 15 | 4        | 5 | 4 | 4 | 5 | 5           | 5 | 4 | 5 | 4  | 5              | 5  | 5  | 5  | 5         | 5  | 5  | 5  | 4       | 5  | 5  | 5  |
| 16 | 5        | 4 | 4 | 4 | 5 | 4           | 3 | 4 | 4 | 5  | 4              | 4  | 3  | 4  | 3         | 5  | 3  | 3  | 3       | 3  | 4  | 5  |
| 17 | 4        | 5 | 5 | 5 | 4 | 4           | 5 | 5 | 5 | 4  | 4              | 4  | 5  | 5  | 5         | 5  | 5  | 4  | 5       | 4  | 4  | 5  |
| 18 | 4        | 4 | 4 | 5 | 5 | 5           | 5 | 5 | 5 | 5  | 4              | 5  | 5  | 4  | 5         | 5  | 4  | 4  | 4       | 5  | 5  | 5  |
| 19 | 5        | 4 | 4 | 5 | 5 | 5           | 4 | 4 | 5 | 4  | 4              | 4  | 5  | 4  | 5         | 5  | 4  | 4  | 5       | 5  | 5  | 5  |
| 20 | 3        | 4 | 4 | 5 | 5 | 4           | 4 | 5 | 4 | 4  | 5              | 4  | 5  | 5  | 5         | 4  | 4  | 4  | 5       | 4  | 4  | 4  |
| 21 | 3        | 4 | 3 | 5 | 5 | 4           | 4 | 5 | 4 | 4  | 4              | 4  | 4  | 4  | 4         | 5  | 5  | 4  | 4       | 3  | □  | 3  |
| 22 | 4        | 4 | 5 | 5 | 5 | 5           | 5 | 4 | 4 | 5  | 5              | 5  | 4  | 4  | 5         | 5  | 5  | 4  | 4       | 4  | 5  | 4  |
| 23 | 5        | 4 | 5 | 5 | 4 | 4           | 4 | 5 | 4 | 4  | 4              | 4  | 4  | 3  | 5         | 4  | 5  | 5  | 4       | 5  | 4  | 4  |
| 24 | 4        | 4 | 4 | 4 | 4 | 5           | 4 | 4 | 5 | 4  | 5              | 5  | 5  | 5  | 5         | 5  | 5  | 5  | 5       | 5  | 5  | 5  |
| 25 | 5        | 4 | 3 | 5 | 5 | 5           | 5 | 5 | 5 | 5  | 5              | 5  | 5  | 4  | 5         | 5  | 5  | 5  | 5       | 5  | 5  | 5  |
| 26 | 4        | 3 | 4 | 3 | 3 | 4           | 3 | 3 | 4 | 3  | 4              | 4  | 5  | 5  | 4         | 4  | 4  | 4  | 4       | 4  | 3  | 5  |
| 27 | 2        | 4 | 3 | 4 | 1 | 5           | 5 | 4 | 5 | 3  | 4              | 4  | 5  | 5  | 5         | 3  | 5  | 5  | 5       | 5  | 5  | 5  |
| 28 | 4        | 4 | 5 | 5 | 3 | 3           | 5 | 5 | 5 | 4  | 4              | 3  | 3  | 3  | 5         | 4  | 4  | 4  | 3       | 5  | 5  | 5  |
| 29 | 2        | 5 | 5 | 4 | 5 | 5           | 5 | 4 | 5 | 4  | 5              | 5  | 5  | 4  | 5         | 5  | 5  | 5  | 4       | 3  | 4  | 4  |
| 30 | 4        | 4 | 3 | 2 | 2 | 3           | 3 | 3 | 2 | 3  | 3              | 2  | 3  | 3  | 3         | 4  | 4  | 4  | 2       | 3  | 3  | 2  |
| 31 | 1        | 4 | 3 | 4 | 3 | 5           | 4 | 4 | 4 | 4  | 4              | 3  | 5  | 4  | 4         | 5  | 5  | 3  | 4       | 5  | 4  | 4  |
| 32 | 4        | 3 | 3 | 3 | 3 | 4           | 4 | 3 | 5 | 3  | 5              | 4  | 3  | 4  | 5         | 4  | 5  | 4  | 3       | 4  | 4  | 3  |
| 33 | 3        | 4 | 4 | 4 | 4 | 2           | 5 | 4 | 4 | 4  | 4              | 4  | 4  | 4  | 4         | 5  | 4  | 3  | 4       | 4  | 5  | 4  |
| 34 | 3        | 4 | 4 | 4 | 5 | 5           | 4 | 4 | 5 | 4  | 5              | 5  | 5  | 3  | 4         | 4  | 5  | 4  | 4       | 5  | 3  | 5  |
| 35 | 3        | 5 | 5 | 2 | 4 | 4           | 4 | 2 | 4 | 3  | 5              | 4  | 5  | 5  | 5         | 5  | 4  | 5  | 5       | 5  | 5  | 5  |
| 36 | 3        | 4 | 5 | 4 | 4 | 5           | 4 | 4 | 5 | 4  | 5              | 5  | 5  | 5  | 5         | 5  | 5  | 5  | 4       | 4  | 5  | 5  |
| 37 | 4        | 4 | 3 | 5 | 4 | 3           | 5 | 5 | 5 | 5  | 4              | 4  | 4  | 4  | 4         | 5  | 5  | 5  | 5       | 5  | 5  | 5  |
| 38 | 4        | 4 | 4 | 3 | 3 | 4           | 4 | 3 | 5 | 3  | 4              | 5  | 5  | 5  | 5         | 5  | 4  | 4  | 5       | 4  | 3  | 4  |
| 39 | 2        | 3 | 4 | 4 | 3 | 5           | 4 | 4 | 4 | 4  | 5              | 4  | 5  | 5  | 5         | 3  | 4  | 4  | 5       | 4  | 5  | 5  |
| 40 | 3        | 4 | 5 | 4 | 4 | 2           | 5 | 5 | 5 | 3  | 4              | 4  | 3  | 5  | 5         | 4  | 5  | 5  | 4       | 4  | 5  | 5  |

| No | Tangible |   |   |   | Reliability |   |   |   | Responsiveness |    |    |    | Assurance |    |    |    | Emphyaty |    |    |    |
|----|----------|---|---|---|-------------|---|---|---|----------------|----|----|----|-----------|----|----|----|----------|----|----|----|
|    | 1        | 2 | 3 | 4 | 5           | 6 | 7 | 8 | 9              | 10 | 11 | 12 | 13        | 14 | 15 | 16 | 17       | 18 | 19 | 20 |
| 1  | 3        | 4 | 4 | 4 | 5           | 4 | 5 | 4 | 5              | 5  | 4  | 3  | 3         | 4  | 4  | 4  | 3        | 3  | 4  | 4  |
| 2  | 5        | 5 | 5 | 5 | 5           | 3 | 4 | 4 | 4              | 4  | 5  | 5  | 5         | 5  | 5  | 4  | 4        | 4  | 5  | 5  |
| 3  | 4        | 3 | 4 | 4 | 4           | 5 | 3 | 5 | 4              | 4  | 5  | 4  | 5         | 4  | 4  | 4  | 4        | 3  | 3  | 4  |
| 4  | 2        | 5 | 4 | 5 | 4           | 4 | 5 | 5 | 5              | 5  | 4  | 3  | 4         | 5  | 5  | 3  | 5        | 5  | 4  | 3  |
| 5  | 4        | 5 | 5 | 4 | 4           | 4 | 5 | 3 | 2              | 5  | 3  | 4  | 4         | 5  | 5  | 4  | 4        | 4  | 3  | 3  |
| 6  | 3        | 3 | 4 | 3 | 3           | 3 | 3 | 4 | 5              | 3  | 4  | 3  | 5         | 3  | 4  | 3  | 5        | 3  | 4  | 4  |
| 7  | 5        | 4 | 3 | 3 | 4           | 3 | 5 | 4 | 3              | 2  | 5  | 4  | 5         | 3  | 3  | 5  | 3        | 4  | 4  | 4  |
| 8  | 4        | 3 | 3 | 4 | 4           | 4 | 4 | 5 | 5              | 5  | 4  | 3  | 4         | 5  | 5  | 4  | 4        | 3  | 3  | 3  |
| 9  | 3        | 4 | 4 | 5 | 3           | 5 | 3 | 4 | 4              | 4  | 3  | 3  | 5         | 4  | 4  | 4  | 3        | 4  | 3  | 4  |
| 10 | 4        | 5 | 5 | 5 | 3           | 4 | 4 | 3 | 4              | 4  | 4  | 5  | 4         | 3  | 4  | 4  | 4        | 4  | 4  | 4  |
| 11 | 3        | 5 | 5 | 4 | 4           | 5 | 5 | 3 | 5              | 2  | 5  | 5  | 5         | 3  | 4  | 4  | 3        | 3  | 4  | 5  |
| 12 | 4        | 5 | 3 | 5 | 4           | 5 | 4 | 4 | 4              | 3  | 5  | 5  | 4         | 5  | 5  | 5  | 5        | 4  | 5  | 3  |
| 13 | 5        | 4 | 5 | 4 | 4           | 4 | 5 | 5 | 5              | 3  | 4  | 4  | 4         | 5  | 4  | 5  | 4        | 4  | 4  | 4  |
| 14 | 5        | 5 | 4 | 5 | 5           | 5 | 5 | 4 | 5              | 4  | 5  | 4  | 3         | 4  | 5  | 5  | 5        | 4  | 4  | 5  |
| 15 | 4        | 4 | 5 | 3 | 4           | 4 | 5 | 5 | 4              | 4  | 4  | 4  | 3         | 4  | 5  | 4  | 4        | 5  | 4  | 4  |
| 16 | 4        | 5 | 4 | 4 | 4           | 5 | 5 | 3 | 4              | 3  | 4  | 5  | 4         | 4  | 4  | 3  | 2        | 3  | 5  | 4  |
| 17 | 3        | 4 | 5 | 4 | 3           | 4 | 4 | 4 | 3              | 3  | 3  | 3  | 4         | 3  | 3  | 3  | 3        | 4  | 4  | 3  |
| 18 | 4        | 4 | 4 | 5 | 4           | 3 | 4 | 5 | 4              | 4  | 5  | 5  | 5         | 4  | 4  | 4  | 4        | 5  | 4  | 3  |
| 19 | 3        | 4 | 3 | 5 | 3           | 4 | 4 | 5 | 3              | 3  | 4  | 3  | 3         | 3  | 4  | 3  | 3        | 3  | 4  | 4  |
| 20 | 4        | 5 | 4 | 4 | 4           | 3 | 4 | 4 | 4              | 4  | 4  | 4  | 5         | 4  | 5  | 4  | 4        | 4  | 3  | 3  |
| 21 | 4        | 3 | 3 | 3 | 4           | 4 | 3 | 3 | 5              | 3  | 5  | 3  | 3         | 5  | 4  | 3  | 5        | 4  | 4  | 4  |
| 22 | 3        | 3 | 3 | 4 | 3           | 3 | 4 | 4 | 3              | 4  | 3  | 4  | 3         | 3  | 3  | 4  | 3        | 3  | 3  | 3  |
| 23 | 4        | 4 | 4 | 4 | 3           | 4 | 5 | 4 | 5              | 3  | 6  | 5  | 4         | 4  | 4  | 4  | 3        | 2  | 4  | 5  |
| 24 | 2        | 4 | 4 | 5 | 4           | 2 | 3 | 3 | 4              | 3  | 4  | 5  | 5         | 3  | 5  | 4  | 4        | 4  | 4  | 3  |
| 25 | 3        | 3 | 5 | 4 | 3           | 4 | 5 | 4 | 5              | 4  | 3  | 4  | 4         | 3  | 4  | 5  | 4        | 3  | 3  | 4  |
| 26 | 5        | 2 | 4 | 4 | 3           | 5 | 3 | 4 | 5              | 4  | 4  | 4  | 4         | 5  | 3  | 5  | 5        | 5  | 4  | 4  |
| 27 | 4        | 4 | 2 | 4 | 4           | 4 | 4 | 4 | 3              | 5  | 4  | 3  | 3         | 5  | 4  | 4  | 3        | 3  | 3  | 4  |
| 28 | 5        | 5 | 4 | 3 | 4           | 3 | 2 | 3 | 3              | 2  | 4  | 4  | 5         | 2  | 4  | 4  | 3        | 4  | 4  | 2  |
| 29 | 4        | 5 | 4 | 3 | 5           | 5 | 2 | 3 | 4              | 5  | 2  | 3  | 4         | 5  | 4  | 4  | 5        | 4  | 5  | 4  |
| 30 | 3        | 4 | 3 | 3 | 5           | 3 | 3 | 3 | 4              | 3  | 4  | 4  | 4         | 3  | 3  | 3  | 4        | 3  | 4  | 3  |
| 31 | 3        | 4 | 5 | 4 | 3           | 3 | 5 | 4 | 5              | 4  | 2  | 3  | 3         | 5  | 4  | 5  | 3        | 4  | 3  | 3  |
| 32 | 3        | 5 | 4 | 4 | 4           | 4 | 5 | 4 | 4              | 4  | 3  | 4  | 4         | 4  | 5  | 5  | 4        | 5  | 3  | 3  |
| 33 | 4        | 3 | 4 | 5 | 4           | 5 | 5 | 5 | 3              | 5  | 4  | 3  | 4         | 4  | 4  | 4  | 4        | 4  | 4  | 5  |
| 34 | 5        | 4 | 5 | 4 | 5           | 4 | 4 | 4 | 4              | 5  | 5  | 5  | 4         | 5  | 4  | 3  | 3        | 4  | 4  | 4  |
| 35 | 5        | 4 | 5 | 5 | 4           | 5 | 3 | 5 | 3              | 4  | 4  | 5  | 3         | 5  | 3  | 3  | 5        | 5  | 4  | 3  |
| 36 | 4        | 5 | 3 | 4 | 5           | 4 | 4 | 4 | 4              | 5  | 5  | 4  | 4         | 4  | 4  | 5  | 4        | 4  | 4  | 5  |
| 37 | 5        | 4 | 4 | 4 | 4           | 4 | 5 | 4 | 4              | 3  | 5  | 5  | 3         | 5  | 4  | 4  | 4        | 4  | 3  | 4  |
| 38 | 5        | 5 | 3 | 5 | 3           | 5 | 4 | 5 | 4              | 4  | 4  | 4  | 4         | 3  | 5  | 5  | 4        | 5  | 5  | 3  |
| 39 | 4        | 5 | 4 | 4 | 4           | 4 | 4 | 5 | 5              | 5  | 4  | 5  | 4         | 5  | 4  | 5  | 4        | 5  | 4  | 4  |
| 40 | 3        | 4 | 4 | 5 | 4           | 3 | 4 | 4 | 5              | 4  | 5  | 4  | 4         | 4  | 5  | 4  | 5        | 4  | 5  | 4  |
| 41 | 5        | 4 | 4 | 5 | 3           | 3 | 4 | 5 | 4              | 3  | 5  | 5  | 2         | 3  | 4  | 5  | 3        | 2  | 5  | 3  |
| 42 | 3        | 4 | 2 | 4 | 2           | 4 | 5 | 4 | 5              | 3  | 4  | 4  | 5         | 4  | 4  | 4  | 4        | 4  | 4  | 4  |
| 43 | 2        | 5 | 4 | 4 | 5           | 5 | 4 | 4 | 5              | 4  | 5  | 4  | 4         | 4  | 5  | 4  | 4        | 5  | 3  | 4  |
| 44 | 4        | 3 | 4 | 4 | 4           | 3 | 4 | 4 | 3              | 4  | 4  | 4  | 4         | 3  | 4  | 4  | 3        | 4  | 4  | 5  |
| 45 | 5        | 2 | 5 | 3 | 5           | 2 | 3 | 3 | 4              | 3  | 3  | 3  | 3         | 3  | 3  | 4  | 3        | 5  | 5  | 2  |
| 46 | 5        | 5 | 4 | 4 | 4           | 4 | 4 | 4 | 5              | 5  | 2  | 4  | 5         | 5  | 4  | 3  | 5        | 4  | 5  | 5  |
| 47 | 3        | 5 | 4 | 3 | 3           | 3 | 3 | 3 | 4              | 2  | 3  | 4  | 4         | 2  | 4  | 4  | 3        | 4  | 4  | 5  |
| 48 | 5        | 5 | 5 | 4 | 3           | 4 | 3 | 4 | 4              | 5  | 4  | 5  | 5         | 4  | 4  | 4  | 5        | 4  | 5  | 4  |
| 49 | 4        | 4 | 3 | 5 | 4           | 4 | 4 | 3 | 5              | 4  | 4  | 5  | 5         | 5  | 4  | 5  | 4        | 4  | 4  | 4  |
| 50 | 5        | 5 | 5 | 4 | 5           | 5 | 5 | 5 | 5              | 5  | 5  | 4  | 4         | 5  | 5  | 5  | 5        | 5  | 5  | 5  |
| 51 | 4        | 3 | 4 | 5 | 4           | 4 | 4 | 5 | 5              | 5  | 4  | 5  | 4         | 4  | 4  | 4  | 5        | 4  | 4  | 4  |
| 52 | 5        | 5 | 5 | 5 | 5           | 5 | 4 | 4 | 3              | 4  | 5  | 5  | 5         | 5  | 5  | 5  | 4        | 5  | 5  | 5  |
| 53 | 4        | 5 | 5 | 4 | 4           | 4 | 4 | 4 | 4              | 4  | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 4  | 2        | 2  | 5  | 4  |
| 54 | 5        | 5 | 5 | 5 | 4           | 5 | 5 | 5 | 4              | 5  | 5  | 3  | 4         | 5  | 5  | 3  | 5        | 4  | 5  | 3  |
| 55 | 2        | 5 | 5 | 4 | 5           | 4 | 5 | 4 | 5              | 5  | 4  | 5  | 5         | 4  | 5  | 5  | 4        | 3  | 5  | 5  |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 56 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 57 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 58 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 60 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 61 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 62 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 63 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 65 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 66 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 67 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 |
| 68 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 69 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 70 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |

## Lampiran 5

### Pengumpulan Data Kuesioner *Main Study*

| No | Tangible |   |   |   | Reliability |   |   |   | Responsiveness |    |    |    | Assurance |    |    |    | Emphaty |    |    |    |
|----|----------|---|---|---|-------------|---|---|---|----------------|----|----|----|-----------|----|----|----|---------|----|----|----|
|    | 1        | 2 | 3 | 4 | 5           | 6 | 7 | 8 | 9              | 10 | 11 | 12 | 13        | 14 | 15 | 16 | 17      | 18 | 19 | 20 |
| 1  | 4        | 3 | 5 | 3 | 5           | 4 | 4 | 3 | 3              | 3  | 3  | 4  | 3         | 4  | 4  | 3  | 4       | 4  | 3  | 5  |
| 2  | 3        | 4 | 4 | 3 | 5           | 5 | 5 | 4 | 4              | 4  | 4  | 4  | 4         | 4  | 5  | 4  | 3       | 5  | 5  | 4  |
| 3  | 4        | 3 | 3 | 4 | 4           | 3 | 4 | 5 | 5              | 5  | 5  | 3  | 5         | 3  | 3  | 5  | 4       | 4  | 5  | 3  |
| 4  | 3        | 3 | 3 | 3 | 4           | 5 | 5 | 5 | 4              | 3  | 4  | 3  | 4         | 5  | 3  | 4  | 4       | 4  | 3  | 3  |
| 5  | 4        | 4 | 4 | 3 | 3           | 4 | 3 | 4 | 4              | 4  | 4  | 5  | 4         | 4  | 5  | 4  | 5       | 4  | 4  | 4  |
| 6  | 3        | 4 | 3 | 4 | 5           | 3 | 4 | 4 | 3              | 4  | 4  | 4  | 5         | 4  | 4  | 4  | 3       | 4  | 5  | 4  |
| 7  | 4        | 3 | 4 | 5 | 4           | 4 | 5 | 5 | 5              | 5  | 5  | 3  | 3         | 5  | 4  | 4  | 4       | 3  | 4  | 4  |
| 8  | 5        | 4 | 4 | 4 | 4           | 3 | 4 | 4 | 4              | 3  | 4  | 3  | 4         | 3  | 5  | 5  | 3       | 4  | 5  | 5  |
| 9  | 4        | 4 | 2 | 4 | 5           | 4 | 4 | 4 | 4              | 4  | 3  | 5  | 5         | 4  | 4  | 3  | 4       | 4  | 5  | 4  |
| 10 | 4        | 3 | 4 | 5 | 3           | 3 | 4 | 4 | 5              | 4  | 4  | 3  | 4         | 5  | 4  | 3  | 4       | 4  | 3  | 4  |
| 11 | 4        | 3 | 4 | 3 | 4           | 5 | 5 | 4 | 5              | 4  | 4  | 4  | 5         | 4  | 5  | 3  | 4       | 4  | 4  | 3  |
| 12 | 3        | 4 | 2 | 4 | 5           | 5 | 5 | 5 | 4              | 4  | 4  | 5  | 4         | 4  | 4  | 4  | 3       | 4  | 3  | 3  |
| 13 | 4        | 4 | 4 | 3 | 3           | 4 | 4 | 4 | 5              | 3  | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 4  | 4       | 4  | 3  | 4  |
| 14 | 4        | 4 | 5 | 4 | 4           | 4 | 4 | 4 | 4              | 4  | 4  | 4  | 5         | 5  | 5  | 4  | 4       | 5  | 4  | 5  |
| 15 | 5        | 5 | 5 | 5 | 4           | 4 | 4 | 4 | 5              | 5  | 4  | 4  | 5         | 5  | 5  | 5  | 4       | 5  | 5  | 4  |
| 16 | 5        | 4 | 4 | 5 | 4           | 5 | 4 | 4 | 4              | 4  | 3  | 4  | 3         | 5  | 3  | 4  | 3       | 4  | 4  | 5  |
| 17 | 4        | 5 | 5 | 5 | 5           | 4 | 5 | 5 | 5              | 5  | 5  | 4  | 5         | 5  | 5  | 4  | 4       | 5  | 5  | 5  |
| 18 | 4        | 4 | 4 | 4 | 4           | 5 | 4 | 5 | 4              | 4  | 4  | 5  | 4         | 5  | 5  | 5  | 5       | 4  | 5  | 4  |
| 19 | 5        | 5 | 5 | 5 | 5           | 4 | 5 | 4 | 4              | 4  | 4  | 4  | 5         | 5  | 4  | 4  | 5       | 5  | 4  | 5  |
| 20 | 4        | 4 | 4 | 5 | 4           | 5 | 4 | 4 | 4              | 4  | 5  | 5  | 5         | 5  | 4  | 4  | 5       | 4  | 5  | 4  |
| 21 | 4        | 3 | 5 | 5 | 4           | 5 | 5 | 4 | 4              | 4  | 4  | 4  | 5         | 4  | 4  | 5  | 4       | 4  | 3  | 3  |
| 22 | 4        | 5 | 5 | 4 | 5           | 4 | 4 | 4 | 5              | 5  | 5  | 3  | 5         | 5  | 5  | 4  | 5       | 3  | 5  | 5  |
| 23 | 4        | 4 | 4 | 5 | 4           | 5 | 4 | 5 | 4              | 5  | 5  | 4  | 5         | 4  | 5  | 5  | 4       | 5  | 5  | 4  |
| 24 | 4        | 4 | 5 | 4 | 4           | 5 | 2 | 3 | 5              | 4  | 5  | 5  | 5         | 5  | 5  | 4  | 5       | 5  | 4  | 5  |
| 25 | 3        | 3 | 5 | 5 | 3           | 4 | 5 | 5 | 4              | 5  | 3  | 4  | 5         | 5  | 4  | 5  | 4       | 4  | 5  | 4  |
| 26 | 4        | 4 | 3 | 3 | 5           | 4 | 4 | 4 | 4              | 4  | 5  | 3  | 4         | 3  | 5  | 4  | 4       | 5  | 4  | 4  |
| 27 | 4        | 5 | 5 | 3 | 5           | 4 | 5 | 5 | 4              | 2  | 5  | 5  | 3         | 4  | 5  | 5  | 5       | 5  | 4  | 5  |
| 28 | 5        | 5 | 4 | 3 | 5           | 5 | 5 | 3 | 5              | 3  | 5  | 5  | 5         | 4  | 4  | 5  | 4       | 5  | 5  | 5  |
| 29 | 5        | 3 | 4 | 5 | 5           | 3 | 5 | 5 | 5              | 5  | 5  | 4  | 5         | 5  | 5  | 5  | 4       | 3  | 4  | 4  |
| 30 | 4        | 3 | 4 | 3 | 3           | 4 | 5 | 3 | 3              | 4  | 3  | 3  | 5         | 4  | 4  | 4  | 4       | 4  | 3  | 3  |
| 31 | 4        | 3 | 3 | 2 | 4           | 3 | 4 | 5 | 5              | 4  | 3  | 3  | 4         | 5  | 5  | 3  | 4       | 5  | 3  | 4  |
| 32 | 4        | 4 | 3 | 3 | 4           | 4 | 5 | 4 | 4              | 3  | 5  | 4  | 5         | 4  | 4  | 4  | 3       | 4  | 4  | 3  |
| 33 | 4        | 3 | 4 | 4 | 4           | 4 | 4 | 4 | 4              | 4  | 4  | 4  | 4         | 5  | 5  | 4  | 4       | 5  | 5  | 4  |
| 34 | 5        | 4 | 2 | 4 | 4           | 5 | 4 | 5 | 5              | 5  | 5  | 4  | 4         | 5  | 5  | 5  | 4       | 4  | 3  | 4  |
| 35 | 5        | 5 | 2 | 5 | 4           | 5 | 5 | 5 | 5              | 4  | 5  | 5  | 5         | 5  | 4  | 4  | 4       | 5  | 5  | 5  |
| 36 | 4        | 4 | 4 | 4 | 5           | 4 | 5 | 5 | 5              | 4  | 5  | 5  | 5         | 5  | 5  | 5  | 4       | 4  | 5  | 4  |
| 37 | 3        | 4 | 5 | 3 | 5           | 5 | 5 | 5 | 4              | 4  | 4  | 5  | 5         | 5  | 5  | 5  | 5       | 5  | 5  | 5  |
| 38 | 4        | 4 | 4 | 4 | 4           | 4 | 5 | 4 | 4              | 5  | 3  | 5  | 5         | 5  | 4  | 4  | 5       | 4  | 4  | 5  |
| 39 | 3        | 5 | 5 | 3 | 5           | 4 | 5 | 5 | 4              | 4  | 5  | 5  | 5         | 3  | 5  | 5  | 5       | 4  | 5  | 5  |
| 40 | 4        | 5 | 4 | 3 | 4           | 5 | 4 | 4 | 5              | 5  | 5  | 4  | 4         | 3  | 4  | 4  | 5       | 5  | 4  | 4  |
| 41 | 4        | 5 | 4 | 3 | 4           | 4 | 3 | 5 | 5              | 5  | 5  | 3  | 4         | 3  | 4  | 5  | 4       | 4  | 4  | 3  |
| 42 | 3        | 4 | 5 | 5 | 5           | 4 | 5 | 3 | 4              | 4  | 5  | 4  | 5         | 5  | 5  | 4  | 4       | 5  | 5  | 4  |
| 43 | 5        | 3 | 5 | 3 | 5           | 5 | 3 | 4 | 4              | 4  | 5  | 5  | 4         | 5  | 5  | 4  | 4       | 5  | 5  | 4  |
| 44 | 4        | 4 | 3 | 4 | 5           | 4 | 5 | 5 | 5              | 3  | 3  | 4  | 5         | 4  | 5  | 5  | 4       | 5  | 4  | 4  |
| 45 | 4        | 5 | 5 | 3 | 3           | 5 | 5 | 3 | 4              | 4  | 5  | 5  | 3         | 4  | 4  | 4  | 4       | 3  | 5  | 5  |
| 46 | 3        | 3 | 4 | 5 | 5           | 4 | 5 | 3 | 3              | 5  | 5  | 4  | 5         | 4  | 5  | 5  | 4       | 5  | 4  | 4  |
| 47 | 4        | 4 | 5 | 3 | 4           | 4 | 5 | 5 | 5              | 4  | 4  | 3  | 4         | 5  | 4  | 5  | 4       | 4  | 3  | 4  |
| 48 | 4        | 3 | 4 | 4 | 3           | 5 | 5 | 4 | 4              | 3  | 4  | 5  | 5         | 4  | 5  | 3  | 5       | 4  | 4  | 3  |
| 49 | 5        | 4 | 3 | 3 | 5           | 5 | 5 | 5 | 5              | 4  | 4  | 5  | 5         | 4  | 5  | 4  | 3       | 5  | 4  | 3  |
| 50 | 5        | 3 | 4 | 3 | 4           | 3 | 4 | 4 | 5              | 4  | 5  | 4  | 4         | 5  | 4  | 5  | 4       | 4  | 3  | 5  |
| 51 | 4        | 4 | 4 | 4 | 4           | 4 | 4 | 4 | 4              | 4  | 4  | 3  | 5         | 4  | 4  | 4  | 5       | 5  | 4  | 5  |
| 52 | 5        | 4 | 5 | 5 | 4           | 5 | 4 | 4 | 5              | 5  | 4  | 4  | 3         | 5  | 5  | 4  | 4       | 4  | 4  | 4  |
| 53 | 4        | 4 | 4 | 4 | 4           | 4 | 4 | 4 | 4              | 4  | 3  | 5  | 5         | 5  | 3  | 4  | 3       | 4  | 4  | 5  |
| 54 | 2        | 3 | 4 | 3 | 3           | 5 | 4 | 5 | 5              | 4  | 4  | 4  | 5         | 4  | 4  | 3  | 4       | 4  | 4  | 3  |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 55 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 57 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 61 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 |
| 63 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 64 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 65 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 66 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 |
| 67 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 |
| 68 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 69 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 70 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |

## Lampiran 6

Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas *Pilot Study* Awal

## 5.1 Skala Ekspektasi

### 1. Dimensi Tangible

- Uji Reabilitas

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|----------------------------------------------|------------|
| .708             | .719                                         | 5          |

- Uji Validitas

Item-Total Statistics

|    | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| A1 | 15.35                      | 6.951                          | .267                             | .083                         | .745                             |
| A2 | 14.97                      | 6.589                          | .591                             | .404                         | .622                             |
| A3 | 14.95                      | 7.074                          | .391                             | .244                         | .687                             |
| A4 | 14.92                      | 5.712                          | .594                             | .396                         | .601                             |
| A5 | 14.90                      | 5.631                          | .547                             | .346                         | .623                             |

### 2. Dimensi Reliability

- Uji Reabilitas

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|----------------------------------------------|------------|
| .616             | .643                                         | 5          |

- Uji Validitas

Item-Total Statistics

|     | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| B6  | 16.40                      | 4.759                          | .107                             | .306                         | .703                             |
| B7  | 16.22                      | 4.179                          | .463                             | .467                         | .523                             |
| B8  | 16.58                      | 3.687                          | .378                             | .372                         | .564                             |
| B9  | 16.08                      | 4.174                          | .463                             | .412                         | .523                             |
| B10 | 16.62                      | 3.881                          | .553                             | .437                         | .475                             |

## 3. Dimensi Responsiveness

- Uji Realibilitas

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|----------------------------------------------|------------|
| .762             | .763                                         | 4          |

- Uji Validitas

Item-Total Statistics

|     | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| B11 | 12.42                      | 3.174                          | .526                             | .344                         | .726                             |
| B12 | 12.68                      | 2.687                          | .621                             | .446                         | .671                             |
| B13 | 12.50                      | 2.667                          | .613                             | .401                         | .676                             |
| B14 | 12.65                      | 2.900                          | .494                             | .282                         | .743                             |

## 4. Dimensi Assurance

- Uji Realibilitas

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|----------------------------------------------|------------|
| .696             | .699                                         | 4          |

- Uji Validitas

Item-Total Statistics

|     | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| B15 | 12.78                      | 2.487                          | .486                             | .274                         | .628                             |
| B16 | 12.88                      | 2.728                          | .328                             | .139                         | .725                             |
| B17 | 12.90                      | 2.297                          | .623                             | .392                         | .542                             |
| B18 | 13.20                      | 2.369                          | .504                             | .299                         | .616                             |

## 5. Dimensi Empathy

- Uji Realibilitas

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|----------------------------------------------|------------|
| .767             | .772                                         | 4          |

- Uji validitas

Item-Total Statistics

|     | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| B19 | 12.60                      | 3.579                          | .518                             | .320                         | .737                             |
| B20 | 12.42                      | 3.789                          | .622                             | .387                         | .695                             |
| B21 | 12.35                      | 3.567                          | .495                             | .288                         | .750                             |
| B22 | 12.42                      | 2.969                          | .665                             | .444                         | .654                             |

## Lampiran 7

### Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas *Pilot Study*

## 5.2 Skala Perceived

### 1. Dimensi Tangible

- Uji Realibilitas

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|----------------------------------------------|------------|
| .642             | .658                                         | 5          |

- Uji Validitas

Item-Total Statistics

|    | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| C1 | 16.52                      | 5.897                          | .044                             | .153                         | .755                             |
| C2 | 15.90                      | 4.862                          | .334                             | .130                         | .620                             |
| C3 | 15.60                      | 3.938                          | .677                             | .516                         | .437                             |
| C4 | 15.67                      | 4.430                          | .531                             | .442                         | .522                             |
| C5 | 15.60                      | 4.810                          | .513                             | .553                         | .543                             |

### 2. Dimensi Reliability

- Uji Realibilitas

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|----------------------------------------------|------------|
| .765             | .767                                         | 5          |

- Uji Validitas

Item-Total Statistics

|     | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| C6  | 16.78                      | 6.435                          | .203                             | .181                         | .831                             |
| C7  | 16.02                      | 5.307                          | .557                             | .333                         | .715                             |
| C8  | 15.88                      | 4.676                          | .737                             | .570                         | .646                             |
| C9  | 15.92                      | 5.148                          | .594                             | .534                         | .701                             |
| C10 | 15.90                      | 5.221                          | .641                             | .573                         | .688                             |

## 3. Dimensi Responsiveness

- Uji Realibilitas

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|----------------------------------------------|------------|
| .751             | .750                                         | 4          |

- Uji Validitas

Item-Total Statistics

|     | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| A11 | 12.60                      | 3.733                          | .440                             | .254                         | .747                             |
| A12 | 12.75                      | 3.064                          | .586                             | .389                         | .671                             |
| A13 | 12.75                      | 3.218                          | .600                             | .465                         | .663                             |
| A14 | 12.68                      | 3.404                          | .566                             | .393                         | .683                             |

## 4. Dimensi Assurance

- Uji Realibilitas

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|----------------------------------------------|------------|
| .619             | .622                                         | 4          |

- Uji Validitas

Item-Total Statistics

|     | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| A15 | 12.70                      | 2.574                          | .349                             | .131                         | .583                             |
| A16 | 13.03                      | 2.076                          | .385                             | .159                         | .571                             |
| A17 | 12.70                      | 2.728                          | .364                             | .162                         | .579                             |
| A18 | 12.88                      | 1.958                          | .528                             | .287                         | .440                             |

### 5. Dimensi Empathy

- Uji Realibilitas

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|----------------------------------------------|------------|
| .705             | .707                                         | 4          |

- Uji Validitas

**Item-Total Statistics**

|     | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| A19 | 12.80                      | 2.369                          | .551                             | .332                         | .603                             |
| A20 | 12.58                      | 2.763                          | .557                             | .333                         | .605                             |
| A21 | 12.48                      | 3.281                          | .391                             | .156                         | .697                             |
| A22 | 12.55                      | 2.510                          | .490                             | .245                         | .646                             |

## 6.1 Skala Ekspektasi

### 1. Dimensi Tangible

- Uji Reliabilitas

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|----------------------------------------------|------------|
| .755             | .763                                         | 4          |

- Uji Validitas

**Item-Total Statistics**

|    | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| A1 | 12.60                      | 3.990                          | .341                             | .129                         | .815                             |
| A2 | 12.30                      | 3.241                          | .656                             | .458                         | .635                             |
| A3 | 12.37                      | 3.471                          | .596                             | .442                         | .672                             |
| A4 | 12.30                      | 3.651                          | .660                             | .498                         | .648                             |

### 2. Dimensi Reliability

- Uji Reliabilitas

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|----------------------------------------------|------------|
| .831             | .832                                         | 4          |

- Uji Validitas

**Item-Total Statistics**

|    | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| A5 | 12.67                      | 4.174                          | .521                             | .299                         | .847                             |
| A6 | 12.52                      | 3.589                          | .716                             | .520                         | .761                             |
| A7 | 12.58                      | 3.738                          | .677                             | .528                         | .779                             |
| A8 | 12.55                      | 3.792                          | .737                             | .556                         | .755                             |

### 3. Dimensi Responsiveness

- Uji Reliabilitas

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|----------------------------------------------|------------|
| .762             | .763                                         | 4          |

- Uji Validitas

**Item-Total Statistics**

|     | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| B11 | 12.42                      | 3.174                          | .526                             | .344                         | .726                             |
| B12 | 12.68                      | 2.687                          | .621                             | .446                         | .671                             |
| B13 | 12.50                      | 2.667                          | .613                             | .401                         | .676                             |
| B14 | 12.65                      | 2.900                          | .494                             | .282                         | .743                             |

### 4. Dimensi Assurance

- Uji Reliabilitas

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|----------------------------------------------|------------|
| .696             | .699                                         | 4          |

- Uji Validitas

**Item-Total Statistics**

|     | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| B15 | 12.78                      | 2.487                          | .486                             | .274                         | .628                             |
| B16 | 12.88                      | 2.728                          | .328                             | .139                         | .725                             |
| B17 | 12.90                      | 2.297                          | .623                             | .392                         | .542                             |
| B18 | 13.20                      | 2.369                          | .504                             | .299                         | .616                             |

### 5. Dimensi Emphaty

- Uji Reliabilitas

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|----------------------------------------------|------------|
| .767             | .772                                         | 4          |

- Uji Validitas

Item-Total Statistics

|     | Scale Mean if<br>Item Deleted | Scale Variance if<br>Item Deleted | Corrected Item-<br>Total Correlation | Squared Multiple<br>Correlation | Cronbach's<br>Alpha if Item<br>Deleted |
|-----|-------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------------|
| B19 | 12.60                         | 3.579                             | .518                                 | .320                            | .737                                   |
| B20 | 12.42                         | 3.789                             | .622                                 | .387                            | .695                                   |
| B21 | 12.35                         | 3.567                             | .495                                 | .288                            | .750                                   |
| B22 | 12.42                         | 2.969                             | .665                                 | .444                            | .654                                   |

## 6.2 Skala Perceived

### 1. Dimensi Tangible

- Uji Reliabilitas

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|----------------------------------------------|------------|
| .745             | .753                                         | 4          |

- Uji Validitas

**Item-Total Statistics**

|    | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| D1 | 11.55                      | 4.510                          | .624                             | .402                         | .654                             |
| D2 | 11.52                      | 4.871                          | .427                             | .244                         | .743                             |
| D3 | 11.50                      | 3.795                          | .610                             | .391                         | .643                             |
| D4 | 11.48                      | 3.794                          | .535                             | .331                         | .696                             |

### 2. Dimensi Reliability

- Uji Reliabilitas

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|----------------------------------------------|------------|
| .703             | .710                                         | 4          |

- Uji Validitas

**Item-Total Statistics**

|    | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| D5 | 12.15                      | 2.951                          | .590                             | .392                         | .584                             |
| D6 | 12.50                      | 2.410                          | .516                             | .327                         | .635                             |
| D7 | 12.00                      | 3.385                          | .373                             | .265                         | .702                             |
| D8 | 12.55                      | 3.023                          | .512                             | .326                         | .626                             |

### 3. Dimensi Responsiveness

- Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|----------------------------------------------|------------|
| .751             | .750                                         | 4          |

- Uji Validitas

Item-Total Statistics

|     | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| A9  | 12.60                      | 3.733                          | .440                             | .254                         | .747                             |
| A10 | 12.75                      | 3.064                          | .586                             | .389                         | .671                             |
| A11 | 12.75                      | 3.218                          | .600                             | .465                         | .663                             |
| A12 | 12.68                      | 3.404                          | .566                             | .393                         | .683                             |

### 4. Dimensi Assurance

- Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|----------------------------------------------|------------|
| .619             | .622                                         | 4          |

- Uji validitas

Item-Total Statistics

|     | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| A13 | 12.70                      | 2.574                          | .349                             | .131                         | .583                             |
| A14 | 13.03                      | 2.076                          | .385                             | .159                         | .571                             |
| A15 | 12.70                      | 2.728                          | .364                             | .162                         | .579                             |
| A16 | 12.88                      | 1.958                          | .528                             | .287                         | .440                             |

### 5. Dimensi Emphaty

- Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|----------------------------------------------|------------|
| .705             | .707                                         | 4          |

- Uji Validitas

Item-Total Statistics

|     | Scale Mean if<br>Item Deleted | Scale Variance if<br>Item Deleted | Corrected Item-<br>Total Correlation | Squared Multiple<br>Correlation | Cronbach's<br>Alpha if Item<br>Deleted |
|-----|-------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------------|
| A17 | 12.80                         | 2.369                             | .551                                 | .332                            | .603                                   |
| A18 | 12.58                         | 2.763                             | .557                                 | .333                            | .605                                   |
| A19 | 12.48                         | 3.281                             | .391                                 | .156                            | .697                                   |
| A20 | 12.55                         | 2.510                             | .490                                 | .245                            | .646                                   |

## Lampiran 8

### Tabel R

## 8.1 Tabel r Product Moment

| N  | $\alpha$ |           | N  | $\alpha$ |       | N    | $\alpha$ |       |
|----|----------|-----------|----|----------|-------|------|----------|-------|
|    | 5%       | 1%        |    | 5%       | 1%    |      | 5%       | 1%    |
| 3  | 0.997    | 0.990     | 27 | 0.381    | 0.487 | 55   | 0.255    | 0.345 |
| 4  | 0.950    | 0.959     | 28 | 0.374    | 0.478 | 60   | 0.254    | 0.330 |
| 5  | 0.878    | 0.917     | 29 | 0.367    | 0.470 | 65   | 0.244    | 0.317 |
| 6  | 0.811    | 0.874     | 30 | 0.361    | 0.463 | 70   | 0.235    | 0.306 |
| 7  | 0.754    | 0.834     | 31 | 0.355    | 0.456 | 75   | 0.227    | 0.296 |
| 8  | 0.707    | 0.798     | 32 | 0.349    | 0.449 | 80   | 0.220    | 0.286 |
| 9  | 0.666    | 0.765     | 33 | 0.344    | 0.442 | 85   | 0.213    | 0.278 |
| 10 | 0.632    | 0.735     | 34 | 0.339    | 0.436 | 90   | 0.207    | 0.270 |
| 11 | 0.602    | 0.708     | 35 | 0.334    | 0.430 | 95   | 0.202    | 0.263 |
| 12 | 0.576    | 0.684     | 36 | 0.329    | 0.424 | 100  | 0.195    | 0.256 |
| 13 | 0.553    | 0.661     | 37 | 0.325    | 0.418 | 125  | 0.176    | 0.230 |
| 14 | 0.532    | 0.641     | 38 | 0.320    | 0.416 | 150  | 0.159    | 0.210 |
| 15 | 0.514    | 0.623     | 39 | 0.316    | 0.406 | 175  | 0.148    | 0.194 |
| 16 | 0.497    | 0.606     | 40 | 0.312    | 0.403 | 200  | 0.136    | 0.181 |
| 17 | 0.482    | 0.590     | 41 | 0.308    | 0.398 | 300  | 0.113    | 0.148 |
| 18 | 0.468    | 0.575     | 42 | 0.304    | 0.393 | 400  | 0.098    | 0.128 |
| 19 | 0.456    | 0.561     | 43 | 0.301    | 0.389 | 500  | 0.088    | 0.115 |
| 20 | 0.444    | 0.549     | 44 | 0.297    | 0.384 | 600  | 0.080    | 0.105 |
| 21 | 0.433    | 0.537     | 45 | 0.294    | 0.380 | 700  | 0.074    | 0.097 |
| 22 | 0.423    | 0.526     | 46 | 0.291    | 0.376 | 800  | 0.070    | 0.091 |
| 23 | 0.413    | 0.515     | 47 | 0.288    | 0.342 | 900  | 0.065    | 0.086 |
| 24 | 0.404    | 0.505     | 48 | 0.284    | 0.366 | 1000 | 0.062    | 0.081 |
| 25 | 0.398    | 0.496     | 49 | 0.281    | 0.364 |      |          |       |
| 26 | 0.388    | 0.496.000 | 50 | 0.279    | 0.361 |      |          |       |

## Lampiran 9

### Tingkat Penghunian Kamar Hotel Non-Bintang 2010

## 9.1 Tingkat Penghunian Kamar Hotel Non-Bintang DIY 2010

| Bulan/Month         | Kelompok Kamar/Room Group |                       |                      |                       |                      |                       |                      |                       | Jumlah/Total         |                       |
|---------------------|---------------------------|-----------------------|----------------------|-----------------------|----------------------|-----------------------|----------------------|-----------------------|----------------------|-----------------------|
|                     | < 10                      |                       | 10-24                |                       | 25-40                |                       | 41+                  |                       |                      |                       |
|                     | m.negara/<br>foreign      | d.negari/<br>domestic | m.negara/<br>foreign | d.negari/<br>domestic | m.negara/<br>foreign | d.negari/<br>domestic | m.negara/<br>foreign | d.negari/<br>domestic | m.negara/<br>foreign | d.negari/<br>domestic |
| [1]                 | [2]                       | [3]                   | [2]                  | [3]                   | [4]                  | [5]                   | [6]                  | [7]                   | [8]                  | [9]                   |
| Januari/January     | 1,31                      | 98,69                 | 1,24                 | 98,76                 | 2,25                 | 97,75                 | 1,46                 | 98,54                 | 1,45                 | 98,55                 |
| Februari/February   | 1,40                      | 98,60                 | 1,76                 | 98,24                 | 3,89                 | 96,11                 | 1,40                 | 98,60                 | 1,89                 | 98,11                 |
| Maret/March         | 1,19                      | 98,81                 | 1,41                 | 98,59                 | 3,99                 | 96,01                 | 1,43                 | 98,57                 | 1,71                 | 98,29                 |
| April/April         | 1,22                      | 98,78                 | 1,37                 | 98,63                 | 3,37                 | 96,63                 | 0,93                 | 99,07                 | 1,65                 | 98,35                 |
| Mei/May             | 1,60                      | 98,40                 | 1,66                 | 98,34                 | 2,17                 | 97,83                 | 0,44                 | 99,56                 | 1,53                 | 98,47                 |
| Juni/June           | 1,39                      | 98,61                 | 1,60                 | 98,40                 | 1,34                 | 98,66                 | 0,61                 | 99,39                 | 1,34                 | 98,66                 |
| Juli/July           | 1,72                      | 98,28                 | 2,39                 | 97,61                 | 5,15                 | 94,85                 | 1,68                 | 98,32                 | 2,47                 | 97,53                 |
| Agustus/August      | 2,91                      | 97,09                 | 4,56                 | 95,44                 | 7,83                 | 92,17                 | 4,65                 | 95,35                 | 4,44                 | 95,56                 |
| September/September | 1,93                      | 98,07                 | 1,10                 | 98,90                 | 2,97                 | 97,03                 | 0,94                 | 99,06                 | 1,73                 | 98,27                 |
| Oktober/October     | 2,66                      | 97,34                 | 1,09                 | 98,91                 | 3,01                 | 96,99                 | 1,06                 | 98,94                 | 1,96                 | 98,04                 |
| November/November   | 1,73                      | 98,27                 | 0,53                 | 99,47                 | 1,50                 | 98,50                 | 1,26                 | 98,74                 | 1,16                 | 98,84                 |
| Desember/December   | 2,51                      | 97,49                 | 0,49                 | 99,51                 | 2,10                 | 97,90                 | 0,14                 | 99,86                 | 1,37                 | 98,63                 |
| Jumlah/Total        | 1,72                      | 98,28                 | 1,57                 | 98,43                 | 3,25                 | 96,75                 | 1,13                 | 98,87                 | 1,86                 | 98,14                 |
| 2009                | 0,17                      | 99,83                 | 1,56                 | 98,44                 | 1,85                 | 98,15                 | 1,31                 | 97,94                 | 1,04                 | 98,96                 |
| 2008                | 0,04                      | 99,96                 | 1,29                 | 98,71                 | 2,42                 | 97,58                 | 1,31                 | 98,69                 | 1,01                 | 98,99                 |
| 2007                | 0,04                      | 99,96                 | 1,17                 | 98,83                 | 0,41                 | 99,59                 | 1,74                 | 98,26                 | 0,65                 | 99,35                 |
| 2006                | 0,10                      | 99,90                 | 0,38                 | 99,62                 | 0,47                 | 99,53                 | 2,51                 | 97,49                 | 0,42                 | 99,58                 |