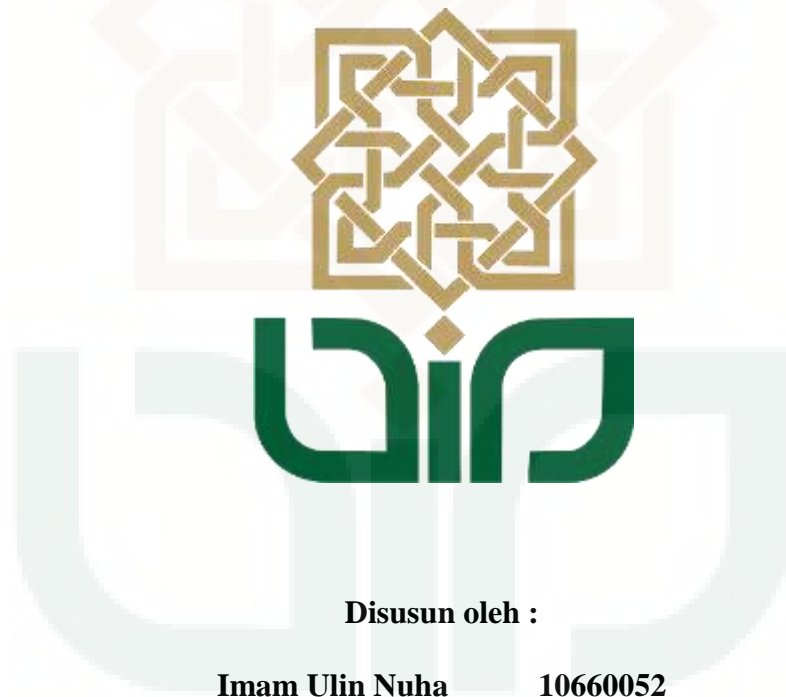


**SKRIPSI**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE  
*ZONE OF TOLERANCE* DAN KANO DALAM UPAYA PENINGKATAN  
KUALITAS LAYANAN JASA PERHOTELAN  
(Studi Kasus di University Hotel, Yogyakarta)**

**Diajukan Kepada:  
Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Teknik**



**Disusun oleh :**

**Imam Ulin Nuha                      10660052**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2014**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Imam Ulin Nuha

NIM : 10660052

Program Studi: Teknik Industri

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil pekerjaan penyusun sendiri dan sepanjang pengetahuan penyusun tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, dan atau telah digunakan sebagi persyaratan penyelesaian Tugas Akhir di Perguruan Tinggi lain, kecuali bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai bahan acuan. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab penyusun.

Yogyakarta, 16 September 2014

Yang menyatakan,



Imam Ulin Nuha  
NIM. 10660052



### **SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR**

Hal : Surat Persetujuan Skripsi/Tugas Akhir  
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 : Imam Ulin Nuha  
NIM : 10660052  
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Zone of Tolerance dan Kano  
Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Jasa Perhotelan

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 Program Studi Teknik Industri.

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

*Wassalamu 'alaikum wr. wb.*

Yogyakarta, 18 September 2014

Pembimbing

Siti Husna Anu Syukri, M.T.

NIP. 19761127200604 2 001

	Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga	FM-UINSK-BM-05-07/R0
<b>PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR</b>		
Nomor : UIN.02/D.ST/PP.01.1/3006/2014		
Skrripsi/Tugas Akhir dengan judul	: Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode <i>Zone of Tolerance</i> dan <i>Kano</i> dalam Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Jasa Perhotelan	
Yang dipersiapkan dan disusun oleh	:	
Nama	: Imam Ulin Nuha	
NIM	: 10660052	
Telah dimunaqasyahkan pada	: 3 Oktober 2014	
Nilai Munaqasyah	: A	
Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga		
<b>TIM MUNAQASYAH :</b>		
Ketua Sidang		
		
Siti Husna AINU SYUKRI, M.T NIP.19761127 200604 2 001		
Penguji I		Penguji II
		
Dwi Agustina Kurniawati, S.T.M.Eng. NIP.19790806 200604 2 001		Taufiq Kaji, M.T NIP.19600715 200604 1 002
Yogyakarta, 10 Oktober 2014 UIN Sunan Kalijaga Fakultas Sains dan Teknologi Dekan		
		
		
Akh. Minhaji, M.A, Ph.D NIP. 19580919 198603 1 002		

**HALAMAN MOTTO**

*“Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu. Dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyu”*

*(QS. Al-Baqarah : 45)*

*“bersungguh-sungguhlah pada hal yang bermanfaat bagimu dan mintalah pertolongan kepada Allah serta jangan merasa lemah. Bila kamu ditimpa sesuatu, janganlah kamu menyatakan, “seandainya (tanpa hari) aku melakukan ini, niscaya begini-begini. Katakanlah Allah telah menakdirkan dan apa yang Allah kehendaki terjadi. Sesungguhnya kata seandainya akan membuka pintu perbuatan setan”. (H.R. Muslim)*

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

*Skripsi ini dipersembahkan kepada almamaterku*

*Program Studi Teknik Industri*

*Fakultas Sains dan Teknologi*

*Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga*

*Yogyakarta*

*beserta*

*Bapak dan Ibu*



## KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan kenikmatan serta kasih sayang, rahmat dan ridho-Nya kepada kita semua, sehingga skripsi dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Zone of Tolerance dan Kano Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Jasa Perhotelan” dapat terselesaikan. Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada Rasulullah SAW yang telah membebaskan kita dari zaman kegelapan.

Terselesaikannya skripsi ini bukan merupakan hasil dari penulis seorang, namun berkat partisipasi, dukungan, dan doa dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin memberikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Drs. H. Akh. Minhaji, Ph.D selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
2. Bapak Arya Wirabhuana, M.Sc. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Taufiq Aji, M.T. selaku Sekretaris Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Yandra Rahadian Perdana, M.T. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan mulai awal masuk kuliah sampai masa akhir kuliah.

5. Ibu Siti Husna AINU Syukri, M.T. selaku Dosen Pembimbing tugas akhir yang telah sabar tanpa mengenal lelah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan tugas akhir ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah mengajarkan ilmu teknik industri.
7. Ibu Indri, selaku kepala HRD *University Hotel* yang telah bersedia memberikan izin dan memberikan bimbingan serta bantuan dalam proses pelaksanaan penelitian tugas akhir ini sehingga dapat berjalan dengan lancar .
8. Seluruh staff dan karyawan *University Hotel* yang bersedia membantu dan memberikan pengetahuan dan ilmu-ilmu baru.
9. Kedua orang tuaku Bapak dan ibu tercinta, mbah Dewi, om Mad, Bulek Ton, om Wid, mbak Vera, mas Nuri, dek Nova, dek Syafiq, dek Angga, dek Oky, dek Een, serta seluruh keluargaku yang senantiasa memberikan dukungan kepada saya baik berupa materiil maupun do'a, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
10. Kepada saudara seperjuanganku Mustafidah yang telah menemaniku berjuang menimba ilmu di Yogyakarta dan memberikan dukungan moril maupun spirituil.
11. Haniek Widjayanti (dekhan ) yang selalu memberikan motivasi dan perhatian yang berharga.
12. Teman-teman kontrakan PINK, Dimas, Wawan, Jojo, Mahfut, Yopi, Ozi, Pospos, Indro, Adnan, yang telah memberikan keceriaan dan memberikan warna baru dalam hidup saya.



13. Sahabat-sahabatku, Pele, Mimin, Aik, Aan, Amin, Iin, Ninan, Hanim yang telah mengajarkan arti persahabatan dan selalu menebarkan keceriaan, serta semangat yang tiada hentinya sehingga penyusunan skripsi ini selesai.
14. Teman-teman KKN angkatan 82 Dusun Wonosalam Hendra, Razif, Dodi, Aji, Mustofa, Rani, Ifa, Erlyn, Yusma, yang selama 2 bulan bersama-sama berjuang untuk mengabdikan kepada masyarakat.
15. Buat teman-teman kos macam, Sopan, Didik, Shodiq, Dahlan, Rozi, terima kasih atas do'a dan dukungannya.
16. Teman-teman seperjuangan Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta angkatan 2010.
17. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Semoga amal kebaikan yang telah diberikan kepada penulis akan selalu mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat untuk kita semua. *Amin*.

Yogyakarta, 18 September 2014  
Penulis,

**Imam Ulin Nuha**  
**NIM. 10660052**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>.....</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GRAFIK.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>.....</b>
<b>BAB I LATAR BELAKANG .....</b>	<b>1</b>
1.1 Pendahuluan .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.6 Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	8
2.2 Landasan Teori .....	13

2.2.1	Kepuasan Pelanggan.....	13
2.2.2	Kualitas .....	16
2.2.3	Zone of Tolerance .....	18
2.2.4	Model Kano .....	21
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>27</b>
3.1	Obyek Penelitian .....	27
3.2	Waktu dan Tempat Penelitian .....	27
3.3	Data Penelitian .....	27
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	27
3.5	Metode Pengolahan Data.....	33
3.5.1	Uji Validitas .....	33
3.5.2	Uji Reabilitas .....	34
3.6	Metode Analisis Data .....	35
3.7	Kerangka Alir Penelitian .....	36
<b>BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>37</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	37
4.1.1	Pengumpulan Data .....	37
4.1.1	Data Responden.....	39
4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Pilot Study</i> .....	41
4.2.1	Hasil Uji Validitas <i>Pilot Study</i> .....	41
4.2.2	Hasil Uji Reliabilitas <i>Pilot Study</i> .....	54
4.3	Analisis Zona Toleransi.....	62
4.4	Pengklasifikasian Atribut Berdasarkan Model Kano .....	66

4.5	Prioritas Perbaikan Layanan University Hotel.....	72
4.6	Perbaikan atribut layanan .....	77
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>82</b>
5.1	Kesimpulan .....	82
5.2	Saran .....	85
5.2.1	Saran Peningkatan Kualitas Pelayanan University Hotel .....	85
5.2.2	Saran Penelitian Selanjutnya.....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>.....</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	<b>.....</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Perbandingan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan.....	11
Tabel 2.2	Kategori Kano .....	24
Tabel 3.1	Dimensi dan Atribut Instrumen SERVQUAL.....	29
Tabel 4.1	Atribut-Atribut pelayanan.....	37
Tabel 4.2	Demografi Responden .....	39
Tabel 4.3	Uji Validitas Tingkat Harapan Pelayanan University Hotel .....	42
Tabel 4.4	Uji Validitas Tingkat Kenyataan Pelayanan University Hotel ...	44
Tabel 4.5	Uji Validitas Tingkat Tingkat Layanan Minimum University Hotel .....	46
Tabel 4.6	Uji Validitas Fungsional Kano .....	48
Tabel 4.7	Uji Validitas Disfungsional Kano.....	50
Tabel 4.8	Uji Validitas Tingkat Kepentingan Atribut Pelayanan.....	52
Tabel 4.9	Uji Reliabilitas Tingkat Harapan Pelayanan University Hotel ..	54
Tabel 4.10	Uji Reliabilitas Tingkat Kenyataan Pelayanan University Hotel	55
Tabel 4.11	Uji Reliabilitas Tingkat Pelayanan Minimum Pelayanan University Hotel .....	57
Tabel 4.12	Uji Reliabilitas Kuesioner Fungsional Kano .....	58
Tabel 4.13	Uji Reliabilitas Kuesioner Disfungsional Kano .....	59
Tabel 4.14	Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Atribut Pelayanan .....	60
Tabel 4.15	Perhitungan Nilai Zona Toleransi pada atribut layanan University Hotel.....	62

Tabel 4.16	Nilai Posisi MSA, MSS, dan Posisi Layanan Saat Ini.....	64
Tabel 4.17	Pemetaan Kategori Kano Pada Setiap Atribut.....	66
Tabel 4.18	Kategori Kano Pada Setiap Atribut .....	70
Tabel 4.19	Urutan Prioritas Peningkatan Item Perbaikan Layanan.....	72
Tabel 4.20	Tabel kebijakan perbaikan layanan.....	77



**DAFTAR GRAFIK**

Grafik 4.1 Hasil pemetaan posisi MSA, posisi MSS, dan posisi layanan  
sekarang dalam peta ZOT ..... 65



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Profil University Hotel .....
Lampiran 2	Kuisisioner Penelitian .....
Lampiran 3	Uji Validitas & Reliabilitas <i>Pilot Study</i> .....
Lampiran 4	Data Kuisisioner Harapan (expectation).....
Lampiran 5	Data Kuisisioner Yang Dirasakan (perceived).....
Lampiran 6	Data Kuisisioner Tingkat Layanan Minimum (adequate service)
Lampiran 7	Data Kuisisioner Tingkat Kepentingan .....
Lampiran 8	Data Kategori Kano .....
Lampiran 9	Tabel R .....



## Abstrak

Dari tahun ke tahun pertumbuhan usaha pada sektor perhotelan semakin meningkat. Khususnya di Yogyakarta, berdasarkan data statistik pada tahun 2011 jumlah hotel bintang di Yogyakarta berjumlah 41 hotel dan pada tahun 2012 mengalami peningkatan sebesar 31 % menjadi 54 hotel. Mengingat semakin banyaknya hotel di Yogyakarta membuat persaingan yang ada semakin ketat, para pengusaha hotel harus berlomba-lomba untuk menarik para pelanggan dengan cara meningkatkan kualitas layanannya, agar dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan sebaik mungkin. Tak terkecuali bagi University Hotel harus terus meningkatkan kualitas layanannya agar dapat bertahan di tengah ketatnya persaingan yang ada. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya-upaya yang harus dilakukan pihak University Hotel untuk meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan metode Zone of Tolerance dan KANO.

Metode Zone of Tolerance digunakan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan saat ini pada masing-masing atribut. Metode KANO digunakan untuk mengukur tingkat prefensi konsumen terhadap atribut layanan untuk kemudian dikelompokkan ke dalam kategori KANO. Sedangkan untuk integrasi Metode Zone of Tolerance dan Kano digunakan untuk mengetahui atribut mana yang harus dipertahankan kualitasnya dan atribut mana yang harus diprioritaskan untuk mendapatkan perbaikan. Setelah diketahui prioritas perbaikan pada masing-masing atribut layanan kemudian dilakukan usulan perbaikan berdasarkan hasil wawancara dari kepala bagian HRD.

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan metode Zona Toleransi diketahui bahwa keseluruhan atribut layanan berada di luar zona toleransi. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan metode KANO Atribut yang termasuk dalam kategori Must be (M) adalah A1, A2, A5, A6, A7, A8, A9, A10, A11, A12, A17, A18, A21, dan A22. Sedangkan untuk atribut yang termasuk pada kategori One-dimensional adalah A3, A4, A14, A15, A16, A19, dan A20. Untuk prioritas perbaikan atribut layanan berdasarkan penggabungan antara metode Zona Toleransi dengan metode KANO adalah atribut A14, A3, A16, A20, A19, A21, A7, A11, A8, A13, A10, A5, A12, A18, A15, A17, A22, A9, A6, A4, A2, dan A1. Setelah dilakukan perbaikan pada masing-masing atribut secara bertahap diharapkan nilai kepuasan dapat meningkat dan dapat menjaring lebih banyak lagi pelanggan yang menginap di University Hotel.

*Kata Kunci : Signifikan, Zona Toleransi, KANO, Atribut, Must be, One Dimensional.*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Semua organisasi tidak bisa lepas dari yang namanya tantangan dan persaingan, hal tersebut memaksa sebuah organisasi untuk merestrukturisasi organisasinya dan melakukan perbaikan secara berkala agar mampu bertahan dan memenangkan persaingan yang ada. Seperti dalam dunia bisnis, mereka harus senantiasa melihat setiap perubahan yang ada dan juga harus berfikir strategis dan berinovasi agar dapat bersaing dengan para kompetitornya. Di sisi lain pada sektor jasa terjadi pertumbuhan yang sangat pesat dalam beberapa dekade terakhir. Semakin hari semakin banyak pula bermunculan jenis-jenis jasa baru yang inovatif dan memberikan warna baru dalam dunia industri jasa.

Jasa (*service*) adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun (Kotler dan Keller, 2008). Dalam sektor jasa, pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat memahami keinginan dan kebutuhan konsumen serta berusaha untuk memberikan nilai kepuasan yang lebih kepada konsumen.

Dewasa ini kita dapat melihat banyaknya pembangunan hotel di berbagai kota di Indonesia. Di Yogyakarta banyak sekali hotel-hotel baru

yang dibangun. Hal ini tidak lepas karena meningkatnya wisatawan asing maupun lokal yang datang di Kota Yogyakarta dimana para wisatawan membutuhkan hotel untuk tempat tinggal sementara dan beristirahat yang nyaman dan representatif.

Semakin banyaknya pembangunan hotel di Yogyakarta menjadi pertanda semakin ketatnya persaingan di industri perhotelan. Pengusaha hotel dituntut untuk berlomba-lomba dalam menarik minat konsumen untuk menginap di hotel mereka. Banyak cara yang dilakukan untuk menarik minat konsumen diantaranya dengan melakukan promosi, diskon, memasang iklan dan sebagainya. Salah satu cara yang digunakan adalah dengan memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen.

*University Hotel* adalah termasuk hotel yang baru di kota Yogyakarta, hotel ini dibuka pertama pada tahun 2007. *University Hotel* ini sendiri adalah anggota dari Badan Layanan Usaha (BLU) milik Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang kini berubah nama menjadi Pusat Pengembangan Usaha (PPU). Sebagai hotel yang baru di kota Yogyakarta, *University Hotel* harus bekerja keras untuk mampu bersaing dengan hotel lain yang sudah lama ada dan juga bersaing dengan hotel-hotel baru yang akhir-akhir ini banyak bermunculan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk menghadapi persaingan yang ketat adalah dengan cara menawarkan layanan jasa perhotelan yang berbeda dan terus meningkatkan kualitas layanan.

Pada dasarnya tujuan dari industri jasa adalah untuk memberikan kepuasan kepada para konsumen melalui pelayanan yang baik serta keramah-tamahan sehingga akan terjalin hubungan yang baik antara pihak penyedia jasa dan konsumen. Hal tersebut tentu saja memberikan dampak positif bagi penyedia jasa serta membangun image positif dimata para konsumen. Pelayanan yang kurang memuaskan akan menyebabkan konsumen tidak puas sehingga hal tersebut dapat menyebabkan berkurangnya konsumen dikarenakan konsumen beralih ke jasa layanan lain yang memiliki pelayanan yang lebih baik.

Pada dasarnya arti dari kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah perbedaan antara harapan dan kinerja dari sebuah produk atau jasa yang telah dirasakan oleh konsumen. Semakin kecil perbedaan antara harapan dengan kinerja atau realita yang telah dirasakan maka semakin baik pula kualitas produk atau jasa tersebut. Jadi dalam arti luas yang dimaksud dengan kepuasan adalah perasaan seorang konsumen setelah membandingkan antara realita yang telah dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Membangun kepuasan konsumen merupakan inti dari pencapaian profitabilitas jangka panjang. Kepuasan konsumen merupakan salah satu faktor dari keberhasilan bagi setiap perusahaan.

Menurut Wyckof dalam Lovelock yang dikutip oleh Bakhtiar Arfan, dkk (2010), kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan

yang diharapkan oleh konsumen, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan oleh konsumen, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan adanya analisis tingkat kepuasan pelanggan pihak *University Hotel* akan mengetahui tingkat kualitas atribut layanan yang ada. Setelah diketahui tingkat kualitas masing-masing atribut yang ada maka pihak hotel akan mengetahui atribut mana yang harus dipertahankan dan atribut mana yang harus ditingkatkan, sehingga kualitas layanan hotel akan meningkat sehingga akan dapat menarik pelanggan untuk menggunakan jasa *University Hotel*.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, diperoleh rumusan masalah sebagai berikut: “Bagaimana upaya yang harus dilakukan pihak *University Hotel* untuk meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan metode *Zone of Tolerance* dan KANO?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kualitas atribut layanan yang telah diberikan *University Hotel* berdasarkan metode *Zone of Tolerance*.

2. Untuk mengetahui kategori masing-masing atribut layanan berdasarkan metode KANO.
3. Mengidentifikasi atribut layanan *University Hotel* yang harus diprioritaskan untuk mendapatkan perbaikan.
4. Memberikan usulan atau merekomendasikan upaya-upaya perbaikan kualitas layanan *University Hotel*.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada manajemen *University Hotel* sebagai bahan untuk evaluasi kualitas layanan yang telah diberikan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada masa mendatang.

#### **1.5 Batasan Masalah**

Agar penelitian tetap fokus pada satu permasalahan yang akan dibahas dan agar penelitian ini dapat terarah maka perlu adanya batasan masalah, adapun batasan masalah penelitian ini adalah obyek yang diteliti adalah pelanggan lokal (Indonesia) *University Hotel* yang berusia 17-55 tahun.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam mempelajari tugas akhir ini maka diperlukan sistematika penulisan yang sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan. Yang diharapkan dapat memberikan gambaran secara umum tentang tugas akhir ini.

### **BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

Berisi tentang konsep-konsep dan prinsip dasar yang digunakan oleh peneliti sebelumnya untuk memecahkan masalah yang dirumuskan dalam penelitian yang nantinya akan dijadikan sebagai bahan acuan bagi penelitian ini.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Menjelaskan tentang lokasi penelitian, waktu penelitian, jenis data, metode pengumpulan data, metode analisis data yang digunakan dalam penelitian dan diagram alir penelitian.

### **BAB IV : PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS HASIL**

Mengidentifikasi data dari hasil yang diperoleh selama penelitian kemudian mengolahnya dengan metode yang telah ditentukan dilanjutkan dengan menganalisis hasil pengolahan data-data tersebut secara komprehensif.

## **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Menampilkan hasil identifikasi pengolahan data penelitian dan memberikan rekomendasi atau saran untuk perbaikan berkelanjutan sebagai bahan evaluasi bagi perusahaan.





## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data yang dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis dengan menggunakan metode *Zone of Tolerance* diketahui bahwa posisi layanan sekarang menunjukkan bahwa semua atribut pelayanan jasa berada di bawah posisi MSA. Nilai ini berarti bahwa pelanggan merasa tidak puas terhadap atribut tersebut.
2. Berdasarkan analisis menggunakan metode KANO diketahui atribut yang termasuk dalam kategori *Must be* (M) adalah atribut A1, A2, A5, A6, A7, A8, A9, A10, A11, A12, A17, A18, A21, dan A22. Kategori ini berarti atribut kualitas yang harus dipenuhi. Apabila atribut ini tidak ada atau tidak dipenuhi maka pelanggan akan menjadi sangat tidak puas. Sedangkan untuk atribut yang termasuk pada kategori *One-dimensional* adalah A3, A4, A14, A15, A16, A19, dan A20. Kategori ini berarti ada atau tidaknya atribut tersebut secara proporsional berpengaruh kepada kepuasan pelanggan. Pada kategori *One-dimensional* ini, tingkat kepuasan pelanggan berhubungan linier dengan kinerja atribut. Yang artinya jika kualitas atau kinerja atribut layanan tersebut baik maka tingkat kepuasan pelanggan akan tinggi juga, begitupun sebaliknya jika tingkat kualitas atau kinerja atribut layanan tersebut rendah maka tingkat kepuasan pelanggan akan rendah juga.

3. Urutan prioritas perbaikan kualitas layanan di *University Hotel* adalah atribut A14, A3, A16, A20, A19, A21, A7, A11, A8, A13, A10, A5, A12, A18, A15, A17, A22, A9, A6, A4, A2, dan A1. Setelah dilakukannya perbaikan pada masing-masing atribut secara bertahap diharapkan nilai kepuasan dapat meningkat dan dapat menjaring lebih banyak lagi pelanggan yang menginap di *University Hotel*.
4. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala bagian HRD dihasilkan saran perbaikan untuk masing-masing atribut sebagai berikut:
  - a. Untuk atribut A1 (peralatan yang dimiliki hotel sudah modern) kebijakan yang akan dilakukan adalah pihak *University Hotel* akan mengusahakan untuk melakukan pembelian peralatan yang sesuai dengan kebutuhan hotel.
  - b. Untuk atribut A2 (kondisi fasilitas fisik yang disediakan memberikan kenyamanan) kebijakan yang akan dilakukan adalah dengan menambah taman di dalam hotel.
  - c. Untuk atribut A4 (tempat parkir hotel yang luas) kebijakan hotel yang akan dilakukan adalah dengan memaksimalkan lahan parkir yang sudah ada.
  - d. Untuk atribut A6 (hotel memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan) kebijakan hotel yang akan dilakukan adalah pihak hotel akan berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada setiap pelanggan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan.

- e. Untuk atribut A14 (perilaku karyawan memberikan rasa aman sehingga menumbuhkan rasa percaya kepada tamu) kebijakan hotel yang akan dilakukan adalah dengan melakukan evaluasi dan pengamatan secara langsung terhadap karyawan hotel dan memberikan reward kepada setiap karyawan yang bekerja dengan sungguh-sungguh.
- f. Untuk atribut A15 (lingkungan hotel yang aman) kebijakan hotel yang akan dilakukan adalah dengan menjalin hubungan yang baik dengan warga sekitar hotel, dan penambahan CCTV.
- g. Untuk atribut A17 (staf hotel memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan tamu) kebijakan hotel yang akan dilakukan adalah dengan melakukan seleksi yang ketat dalam perekrutan staf hotel dan juga melakukan penilain secara berkala terhadap staf hotel yang dilakukan oleh kepala departemen.
- h. Untuk atribut A22 (waktu beroperasi hotel yang flexibel memudahkan tamu untuk memperoleh pelayanan kapan saja) kebijakan hotel yang akan dilakukan adalah dengan memberlakukan jam kerja 24 jam dengan sistem kerja 3 shift.
- i. Sedangkan untuk atribut A3 (staf hotel berpenampilan rapi) kebijakan hotel yang akan dilakukan adalah memberlakukan SOP yang sudah ada. Begitupun juga untuk atribut yang lainnya seperti atribut A5, A7, A8, A9, A10, A11, A12, A13, A16, A18, A19, A20, dan A21.

## **5.2 Saran**

### **5.2.1 Saran Peningkatan Kualitas Pelayanan *University Hotel***

1. Pihak *University Hotel* dapat melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan melaksanakan saran perbaikan berdasarkan hasil penelitian. Perbaikan dilaksanakan secara berkala berdasarkan urutan prioritas perbaikan.
2. Peningkatan kualitas pelayanan di *University Hotel* harus dilakukan secara berkelanjutan, agar kualitas pelayanan yang ada semakin meningkat.

### **5.2.2 Saran Penelitian Selanjutnya**

1. Pada penelitian selanjutnya hendaknya menambahkan atau mengintegrasikan satu buah metode lagi agar *output* penelitian yang dihasilkan bisa lebih baik lagi.
2. Desain kuesionernya hendaknya lebih diperingkas lagi agar memudahkan responden dalam melakukan pengisian kuesioner.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Ayunda, R, V. 2009. *Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Dokter di Rumah Sakit Tugu Ibu Depok* : Skripsi Jurusan Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Bakhtiar, A., Susanty, A., dan Massay, F. 2010. *Analisis Kualitas Pelayanan Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Dan Model Kano*. J@TI Undip , 77-84.
- Hermanto, W. 2009. *Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Terminal Peti Kemas Semarang*. Among Makarti, Vol.2, No.4. H: 74 - 87.
- Hurriyati, Ratih.2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: CV. Alfabeta. Bandung.
- Kinley, Y., Devina, L., Aritonang. 2013. *Model Integrasi Metode Zone of Tolerance, Kano, dan Lean Six Sigma untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Online Shop*. Jurnal Rekayasa Sistem Industri. Vol: 2, No. 1. H: 12-21.
- Kotler, P. 2002. *Marketing Management*, 3. Millennium Edition, New Jersey:Prentice Hall International
- Kotler, P dan Keler, K, L,. 2002. *Manajemen Pemasaran*.Jakarta: Erlangga.

- Marliana, S., Dharmastiti, R. 2008. *Integrasi Servqual dan Qfd Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Angkutan Massa Trans Jogja*. Seminar Nasional Aplikasi Sains dan Teknologi 2008, 110-114.
- Nugraha dan Amaranti, R. 2012. *Analisis Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Akademik di Perguruan Tinggi*. issn 2089-3582 , 283-289.
- Prawira, D, J., Iqbal, M., Kurniawati, A. 2009. *Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Maskapai Penerbangan X Menggunakan Integrasi QFD dan Model Kano*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Diponegoro.
- Priyatno, D. 2011. *Buku Saku Spps Analisis Statistik Data*. Yogyakarta :Mediakom
- Ramadhan, E., Setyanto dan Efranto. 2013. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Penerapan Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Model Kano*. Teknik Industri Universitas Brawijaya , 183-193.
- Rukmi, H,S., Bakar, Abu., dan Prayugo, Joko., *Peningkatan Kualitas Layanan Perbaikan Peralatan Dengan Menggunakan Metode Zone Of Tolerance (Studi Kasus PT. Astra Graphia Tbk Cabang Kota Bandung)*. 5th National Industrial Engineering Conference 2-3 Desember 2009. Institut Teknologi Nasional.
- Simamora, Bilson. 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta :PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Singarimbun, Masri dan Effendi, S. 1987. *Metode Penelitian Survei, LP3E*. Yogyakarta : Universitas Gadjah Mada.

- Soedjono, M. 2012. *Analisis usulan perbaikan kualitas layanan menggunakan integrasi konsep Servqual, Kano dan QFD di warung ipang cabang mayjend sungkono surabaya*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol. 1, No 1.
- Sugiyono. 2012. *Metode Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Cetakan ketujuhbelas*. Bandung:CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Bisnis, cetakan kesembilan,*. Bandung:CV Alfabeta.
- Supranto, J. 1992. *Sampling dan Pemeriksaan*. Jakarta:Universitas Indonesia.
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta:Rineka Citra.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. CV Andi Offset. Yogyakarta.
- Walden, D. 1993. *Kano's Methods for Understanding Customer-difined Quality*. Center for Quality of Management Journal Volume 2 Number 4.
- Widodo, A. 2013. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Poliklinik Uin Sunan Kalijaga Melalui Integrasi Importance Performance Analysis (Ipa) dan Quality Function Deployment (Qfd) : Skripsi Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga*.
- Wijaya, T. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*, PT Indeks, Jakarta.
- Yunarto, S. 2009. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Tugurejo Semarang*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Diponegoro.





# LAMPIRAN

## **PROFIL UNIVERSITY HOTEL**

Dalam lingkungan yang cukup jauh dari keramaian kota, University Hotel adalah tempat yang ideal untuk tinggal ketika mengunjungi Yogyakarta sebagai pusat kebudayaan Indonesia. University Hotel ini sendiri berlokasi dekat dengan Bandara Internasional Adisucipto sehingga memudahkan pengunjung untuk mengaksesnya hanya dengan naik taksi kurang dari 5 menit.

University Hotel mempunyai arsitektur yang unik tapi modern menggabungkan arsitektur kuno Jawa dengan arsitektur modern. Kombinasi warna yang memberikan kesan dinamis dan elegan. Meskipun lokasinya dekat dengan Bandara Internasional Adisucipto, sawah dapat terlihat dari hotel dan menawarkan tampilan yang damai dan tenang cara-cara hidup tradisional masyarakat Indonesia. Udara masih segar dan bebas dari polusi tidak seperti kota-kota lain sebanding dalam ukuran Jogjakarta.

University Hotel adalah tempat yang ideal untuk melakukan pertemuan, konvensi atau fungsi akademis atau swasta lainnya. Dengan 12 ruang pertemuan (masing-masing menyediakan berbagai berbeda kapasitas) konvensi yang dapat diselenggarakan dengan peserta menginap di hotel karena kami memiliki paket full-board dengan harga yang wajar.

University Hotel juga melayani untuk acara pribadi dan Konsumen juga dapat mengadakan upacara pernikahan berkelas menggunakan paket upacara pernikahan lengkap. Area parkir yang luas membuatnya lebih mudah untuk melakukan peristiwa besar yang melibatkan banyak orang. Hotel ini terdiri dari empat lantai dilengkapi dengan fasilitas yang baik, yang akan membuat setiap pengunjung dapat tinggal dengan nyaman.

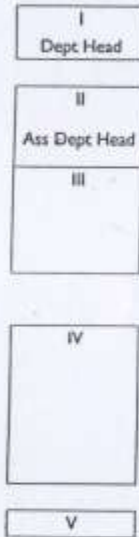
Untuk melihat situs wisata, hotel ini dekat dengan Kuil Sambisari. Selain itu juga University Hotel berada dekat dengan Situs Candi Prambanan yang terkenal di Dunia yang dapat diakses hanya dengan berkendara kurang dari 15 menit saja.

University Hotel tidak hanya tempat yang tenang dan nyaman untuk tinggal namun tempat yang ideal untuk melakukan pertemuan, konvensi, kegiatan akademis dan bahkan resepsi pernikahan serta tempat untuk beristirahat setelah berkeliling kota Yogyakarta.

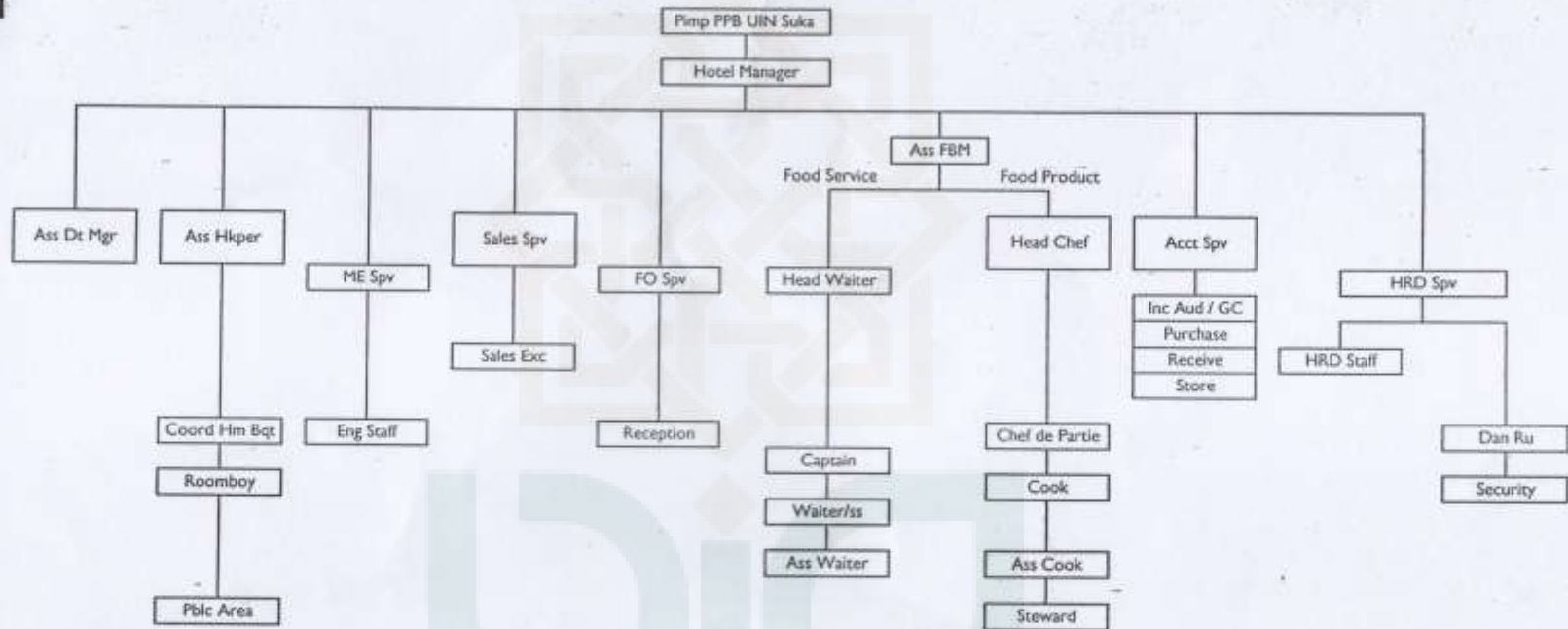




Level  
Un Lvl



### ORGANIZATION CHART 2014



Yogyakarta, 7 January 2014

Prepared by:

HERMANU  
Hotel Manager

## KUESIONER PENELITIAN

---

---

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara Responden

Di tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan pelaksanaan penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Zone Of Tolerance* dan Kano Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Jasa Perhotelan”, maka kami memohon kesediaan bapak/ibu/saudara untuk meluangkan waktunya guna mengisi kuisioner penelitian ini. Semua keterangan dan jawaban yang saya peroleh semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian. Keterangan dan jawaban yang akan bapak/ibu/saudara berikan akan sangat besar sekali artinya untuk kelancaran penelitian yang saya lakukan. Identitas dan data bapak/ibu/saudara dijamin kerahasiaannya. Atas perhatian dan bantuan yang bapak/ibu/saudara berikan saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Imam Ulin Nuha

### Data Responden

Berikan tanda (√) pada kotak yang telah disediakan

1. Apakah jenis kelamin anda?
  - Laki-laki
  - Perempuan
2. Berapakah usia anda?
  - Dibawah 17 tahun
  - 17-25
  - 26-30
  - 31-35
  - 36-40
  - Diatas 45
3. Apakah pendidikan terakhir anda?
  - SD
  - SMP
  - SMA
  - Sarjana
  - Magister
  - Doktor
  - Lain-lain (sebutkan) \_\_\_\_\_
4. Apakah pekerjaan anda?
  - Pegawai Negeri
  - Wiraswasta
  - Pelajar/Mahasiswa
  - Lain-lain (sebutkan) \_\_\_\_\_
5. Di negara mana anda berdomisili?
  - Indonesia
  - Malaysia
  - Singapura
  - Filipina
  - Thailand
  - Laos
  - Lain-lain (sebutkan) \_\_\_\_\_

## ZONE OF TOLERANCE

Mohon diberi tanda (√) 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 yang sedang anda tempati.

**Tingkat layanan minimum (adequate service)** : Pernyataan ini berhubungan dengan tingkat kualitas layanan minimum yang masih dapat diterima konsumen.

**Kriteria pengisian kuesioner :**

- 1 : Sangat Tidak Baik
- 2 : Tidak Baik
- 3 : Cukup
- 4 : Baik
- 5 : Sangat Baik

No	PERNYATAAN	HARAPAN (EXPECTATION)					DIRASAKAN (PERCEIVED)					TINGKAT LAYANAN MINIMUM (ADEQUATE SERVICE)				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Peralatan yang dimiliki hotel sudah modern															
2	Kondisi fasilitas fisik yang disediakan memberikan kenyamanan															
3	Staf hotel berpenampilan rapi															
4	Tempat parkir hotel yang luas															
5	Hotel memberikan bantuan dalam memecahkan setiap masalah yang dialami oleh tamu															
6	Hotel memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan															
7	Hotel memberikan pelayanan yang baik kepada tamu dari mulai pertama masuk hotel															
8	Staf hotel melayani tamu sesuai waktu yang telah dijanjikan															
9	Kemudahan dalam melakukan proses administrasi															
10	Staf hotel selalu memberitahukan berapa waktu yang diperlukan oleh tamu untuk menunggu pelayanan															
11	Staf hotel memberikan pelayanan yang cepat kepada tamu															
12	Staf hotel bersedia membantu tamu meskipun mereka sedang sibuk															

No	PERNYATAAN	HARAPAN (EXPECTATION)					DIRASAKAN (PERCEIVED)					TINGKAT LAYANAN MINIMUM (ADEQUATE SERVICE)				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
13	Staf hotel siap melayani segala permintaan tamu															
14	Perilaku karyawan memberikan rasa aman sehingga menumbuhkan rasa percaya kepada tamu															
15	Lingkungan hotel yang aman															
16	Staf hotel selalu bersikap sopan kepada tamu															
17	Staf hotel memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan tamu															
18	Staf hotel melayani tamu dengan baik tanpa membedakan status															
19	Staf hotel memiliki tutur kata yang baik															
20	Staf hotel melayani tamu dengan sungguh-sungguh															
21	Staf hotel memahami kebutuhan spesifik tamu															
22	Waktu beroperasi hotel yang flexibel memudahkan tamu untuk memperoleh pelayanan kapan saja															



## MODEL KANO

Petunjuk pengisian kuesioner : berilah tanda centang (√) pada kotak yang saudara anggap tepat

### Berfungsi

Peralatan yang dimiliki hotel sudah modern

Suka    Mengharapkan    Netral    Toleransi    Tidak Suka

Kondisi fasilitas fisik yang disediakan memberikan kenyamanan

Suka    Mengharapkan    Netral    Toleransi    Tidak Suka

Staf hotel berpenampilan rapi

Suka    Mengharapkan    Netral    Toleransi    Tidak Suka

Tempat parkir hotel yang luas

Suka    Mengharapkan    Netral    Toleransi    Tidak Suka

Hotel memberikan bantuan dalam memecahkan setiap masalah yang dialami oleh tamu

Suka    Mengharapkan    Netral    Toleransi    Tidak Suka

Hotel memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan

Suka    Mengharapkan    Netral    Toleransi    Tidak Suka

Hotel memberikan pelayanan yang baik kepada tamu dari mulai pertama masuk hotel

Suka    Mengharapkan    Netral    Toleransi    Tidak Suka

Staf hotel melayani tamu sesuai waktu yang telah dijanjikan

Suka    Mengharapkan    Netral    Toleransi    Tidak Suka

Kemudahan dalam melakukan proses administrasi

Suka    Mengharapkan    Netral    Toleransi    Tidak Suka

### Tidak Berfungsi

Peralatan yang dimiliki hotel **tidak** modern

Suka    Mengharapkan    Netral    Toleransi    Tidak Suka

Kondisi fasilitas fisik yang disediakan **tidak** memberikan kenyamanan

Suka    Mengharapkan    Netral    Toleransi    Tidak Suka

Staf hotel berpenampilan **tidak** rapi

Suka    Mengharapkan    Netral    Toleransi    Tidak Suka

Tempat parkir hotel yang **tidak** luas

Suka    Mengharapkan    Netral    Toleransi    Tidak Suka

Hotel **tidak** memberikan bantuan dalam memecahkan setiap masalah yang dialami oleh tamu

Suka    Mengharapkan    Netral    Toleransi    Tidak Suka

Hotel memberikan pelayanan **tidak** sesuai dengan apa yang dijanjikan

Suka    Mengharapkan    Netral    Toleransi    Tidak Suka

Hotel memberikan pelayanan yang **tidak** baik kepada tamu dari mulai pertama masuk hotel

Suka    Mengharapkan    Netral    Toleransi    Tidak Suka

Staf hotel melayani tamu **tidak** sesuai waktu yang telah dijanjikan

Suka    Mengharapkan    Netral    Toleransi    Tidak Suka

**Tidak** mudah dalam melakukan proses administrasi

Suka    Mengharapkan    Netral    Toleransi    Tidak Suka

### Berfungsi

Staf hotel selalu memberitahukan berapa waktu yang diperlukan oleh tamu untuk menunggu pelayanan

Suka  Mengharapkan  Netral  Toleransi  Tidak Suka

Staf hotel memberikan pelayanan yang cepat kepada tamu

Suka  Mengharapkan  Netral  Toleransi  Tidak Suka

Staf hotel bersedia membantu tamu meskipun mereka sedang sibuk

Suka  Mengharapkan  Netral  Toleransi  Tidak Suka

Staf hotel siap melayani segala permintaan tamu

Suka  Mengharapkan  Netral  Toleransi  Tidak Suka

Perilaku karyawan memberikan rasa aman sehingga menumbuhkan rasa percaya kepada tamu

Suka  Mengharapkan  Netral  Toleransi  Tidak Suka

Lingkungan hotel yang aman

Suka  Mengharapkan  Netral  Toleransi  Tidak Suka

Staf hotel selalu bersikap sopan kepada tamu

Suka  Mengharapkan  Netral  Toleransi  Tidak Suka

Staf hotel memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan tamu

Suka  Mengharapkan  Netral  Toleransi  Tidak Suka

Staf hotel melayani tamu dengan baik tanpa membedakan status

Suka  Mengharapkan  Netral  Toleransi  Tidak Suka

Staf hotel memiliki tutur kata yang baik

Suka  Mengharapkan  Netral  Toleransi  Tidak Suka

### Tidak Berfungsi

Staf hotel tidak selalu memberitahukan berapa waktu yang diperlukan oleh tamu untuk menunggu pelayanan

Suka  Mengharapkan  Netral  Toleransi  Tidak Suka

Staf hotel tidak memberikan pelayanan yang cepat kepada tamu

Suka  Mengharapkan  Netral  Toleransi  Tidak Suka

Staf hotel tidak bersedia membantu tamu ketika mereka sedang sibuk

Suka  Mengharapkan  Netral  Toleransi  Tidak Suka

Staf hotel tidak siap melayani segala permintaan tamu

Suka  Mengharapkan  Netral  Toleransi  Tidak Suka

Perilaku karyawan tidak memberikan rasa aman sehingga menumbuhkan rasa percaya kepada tamu

Suka  Mengharapkan  Netral  Toleransi  Tidak Suka

Lingkungan hotel yang tidak aman

Suka  Mengharapkan  Netral  Toleransi  Tidak Suka

Staf hotel tidak selalu bersikap sopan kepada tamu

Suka  Mengharapkan  Netral  Toleransi  Tidak Suka

Staf hotel tidak memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan tamu

Suka  Mengharapkan  Netral  Toleransi  Tidak Suka

Staf hotel melayani tamu dengan tidak baik tanpa membedakan status

Suka  Mengharapkan  Netral  Toleransi  Tidak Suka

Staf hotel memiliki tutur kata yang tidak baik

Suka  Mengharapkan  Netral  Toleransi  Tidak Suka

### Berfungsi

Staf hotel melayani tamu dengan sungguh-sungguh

Suka    Mengharapkan    Netral    Toleransi    Tidak Suka

Staf hotel memahami kebutuhan spesifik tamu

Suka    Mengharapkan    Netral    Toleransi    Tidak Suka

Waktu beroperasi hotel yang flexibel memudahkan tamu untuk memperoleh pelayanan kapan saja

Suka    Mengharapkan    Netral    Toleransi    Tidak Suka

### Tidak Berfungsi

Staf hotel melayani tamu dengan tidak sungguh-sungguh

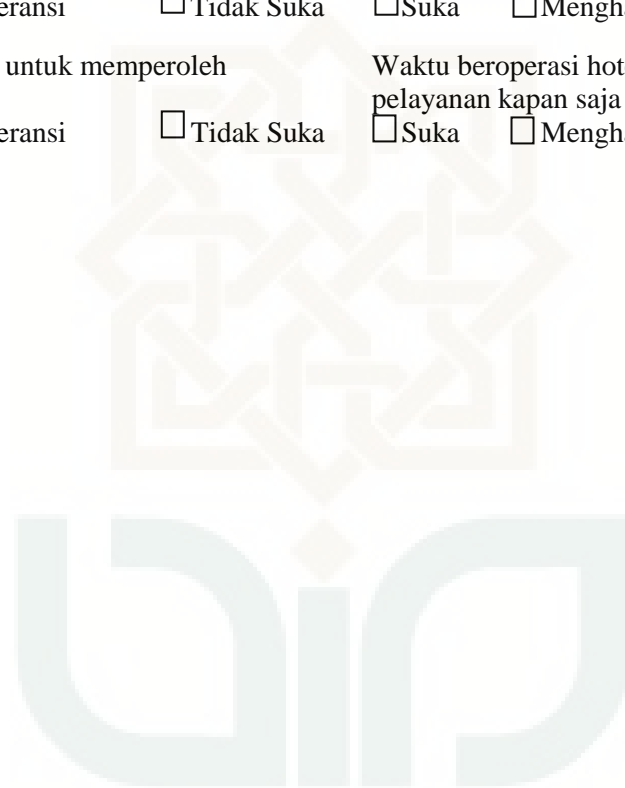
Suka    Mengharapkan    Netral    Toleransi    Tidak Suka

Staf hotel tidak memahami kebutuhan spesifik tamu

Suka    Mengharapkan    Netral    Toleransi    Tidak Suka

Waktu beroperasi hotel yang tidak flexibel mempersulit tamu untuk memperoleh pelayanan kapan saja

Suka    Mengharapkan    Netral    Toleransi    Tidak Suka



## KUESIONER TINGKAT KEPENTINGAN

Tingkat kepentingan adalah seberapa penting suatu aspek pelayanan di mata pelanggan terhadap kinerja suatu aspek pelayanan

Keterangan :

STP = Sangat Tidak Penting                      S = Standar                      SP = Sangat Penting  
 TP = Tidak Penting                              P = Penting

Petunjuk Pengisian : Berilah tanda centang (√) untuk menjawab pernyataan di bawah ini :

Aspek Pelayanan	STP	TP	S	P	SP
Peralatan yang dimiliki hotel sudah modern					
Kondisi fasilitas fisik yang disediakan memberikan kenyamanan					
Staf hotel berpenampilan rapi					
Tempat parkir hotel yang luas					
Hotel memberikan bantuan dalam memecahkan setiap masalah yang dialami oleh tamu					
Hotel memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan					
Hotel memberikan pelayanan yang baik kepada tamu dari mulai pertama masuk hotel					
Staf hotel melayani tamu sesuai waktu yang telah dijanjikan					
Kemudahan dalam melakukan proses administrasi					
Staf hotel selalu memberitahukan berapa waktu yang diperlukan oleh tamu untuk menunggu pelayanan					
Staf hotel memberikan pelayanan yang cepat kepada tamu					
Staf hotel bersedia membantu tamu meskipun mereka sedang sibuk					
Staf hotel siap melayani segala permintaan tamu					
Perilaku karyawan memberikan rasa aman sehingga menumbuhkan rasa percaya kepada tamu					
Lingkungan hotel yang aman					
Staf hotel selalu bersikap sopan kepada tamu					
Staf hotel memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan tamu					
Staf hotel melayani tamu dengan baik tanpa membedakan status					
Staf hotel memiliki tutur kata yang baik					
Staf hotel melayani tamu dengan sungguh-sungguh					
Staf hotel memahami kebutuhan spesifik tamu					
Waktu beroperasi hotel yang flexibel memudahkan tamu untuk memperoleh pelayanan kapan saja					

# 1. Uji Validitas dan Reabilitas Tingkat Layanan yang Diharapkan

## a. Tangible

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.917	.916	4

**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	5.283	.753	.622	.911
A2	12.50	4.948	.795	.724	.897
A3	12.40	4.455	.917	.903	.852
A4	12.40	5.007	.777	.837	.903

## b. Reliability

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.870	.871	5

**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	17.57	5.082	.617	.410	.860
A6	17.43	4.599	.671	.525	.849
A7	17.30	4.355	.820	.731	.809
A8	17.37	5.137	.665	.595	.851
A9	17.40	4.455	.719	.612	.837

**c. Responsiveness**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.837	.841	4

**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
A10	13.20	2.786	.636	.410	.807
A11	13.07	2.616	.580	.379	.838
A12	12.93	2.340	.792	.673	.734
A13	13.00	2.828	.692	.591	.788

**d. Assurance**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.861	.863	4

**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
A14	13.20	2.924	.753	.574	.804
A15	12.93	3.444	.616	.479	.859
A16	13.00	2.828	.790	.640	.788
A17	13.07	2.754	.694	.566	.834

## e. Empathy

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.859	.861	5

**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
A18	17.73	4.340	.752	.634	.811
A19	17.63	4.930	.547	.539	.859
A20	17.70	4.286	.767	.637	.807
A21	17.70	4.148	.669	.630	.833
A22	17.63	4.309	.661	.583	.834

## 2. Uji Validitas dan Reabilitas Tingkat Layanan yang Dirasakan

### a. Tangible

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.724	.749	4

**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	10.53	1.982	.523	.483	.660
A2	10.33	1.885	.683	.572	.584
A3	10.27	2.133	.447	.262	.700
A4	9.97	1.482	.496	.251	.715

**b. Reliability**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.831	.840	5

**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	14.63	4.654	.587	.457	.811
A6	14.60	4.662	.743	.595	.770
A7	14.57	4.668	.540	.367	.827
A8	14.60	4.593	.774	.652	.761
A9	14.53	4.809	.555	.488	.819

**c. Responsiveness**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.819	.828	4

**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
A10	10.93	2.823	.601	.457	.793
A11	10.90	2.852	.760	.595	.723
A12	10.87	2.809	.561	.360	.816
A13	10.90	2.990	.678	.472	.759



#### d. Assurance

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.826	.822	4

**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
A14	11.00	2.414	.709	.642	.754
A15	10.77	2.254	.747	.648	.734
A16	10.77	2.323	.702	.496	.757
A17	11.17	2.971	.462	.274	.856

#### e. Empathy

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.817	.819	5

**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
A18	14.47	3.913	.674	.496	.760
A19	14.40	4.179	.531	.437	.805
A20	14.53	4.257	.639	.469	.773
A21	14.87	4.257	.537	.420	.802
A22	14.67	4.092	.672	.592	.763

### 3. Uji Validitas dan Reabilitas Tingkat Layanan Minimum

#### a. Tangible

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.887	.901	4

**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	10.10	2.783	.847	.736	.823
A2	10.03	2.999	.770	.786	.853
A3	10.00	2.690	.832	.777	.824
A4	9.87	2.533	.638	.532	.922

#### b. Reliability

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.911	.912	5

**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	13.60	5.076	.875	.860	.869
A6	13.87	5.775	.612	.596	.924
A7	13.73	5.444	.750	.695	.896
A8	13.57	5.289	.881	.888	.870
A9	13.63	5.344	.769	.745	.892

**c. Responsiveness**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.898	.903	4

**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
A10	10.17	2.971	.841	.711	.852
A11	10.07	2.685	.853	.932	.839
A12	10.03	2.516	.851	.932	.839
A13	10.13	3.016	.591	.468	.936

**d. Assurance**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.925	.925	4

**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
A14	10.23	3.220	.743	.678	.930
A15	10.03	2.516	.878	.795	.885
A16	10.17	2.833	.822	.803	.903
A17	10.07	2.685	.878	.822	.884

**e. Empathy**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.927	.929	5

**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
A18	13.37	5.068	.851	.772	.902
A19	13.37	4.999	.800	.701	.914
A20	13.47	5.361	.844	.741	.904
A21	13.67	5.954	.737	.612	.925
A22	13.47	5.154	.837	.741	.905

**4. Uji Validitas dan Reabilitas Model Kano Atribut Berfungsi**

**a. Tangible**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.912	.913	4

**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	12.43	4.530	.864	.911	.863
A2	12.30	4.631	.778	.677	.894
A3	12.13	4.602	.765	.665	.899
A4	12.43	4.875	.799	.891	.887

**b. Reliability**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.766	.766	5

**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	6.70	4.700	.484	.346	.742
A6	6.73	4.202	.649	.458	.681
A7	7.07	4.754	.497	.386	.737
A8	7.00	4.690	.528	.310	.726
A9	6.90	4.921	.528	.403	.728

**c. Responsiveness**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.862	.865	4

**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
A10	4.97	4.654	.625	.426	.857
A11	5.17	4.282	.708	.524	.825
A12	5.33	4.299	.784	.689	.797
A13	5.23	3.702	.745	.665	.814

**d. Assurance**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.912	.914	4

**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
A14	4.13	1.913	.835	.827	.874
A15	4.23	2.116	.843	.805	.873
A16	4.23	2.254	.723	.735	.912
A17	4.20	1.959	.814	.816	.882

**e. Empathy**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.775	.775	5

**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
A18	5.60	2.455	.538	.659	.738
A19	5.77	2.392	.625	.718	.706
A20	5.80	2.441	.611	.461	.712
A21	5.57	2.737	.449	.525	.765
A22	5.67	2.644	.519	.558	.743

## 5. Uji Validitas dan Reabilitas Model Kano Atribut Tidak Berfungsi

### a. Tangible

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.735	.748	4

**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	10.60	2.179	.528	.448	.679
A2	10.33	1.885	.692	.552	.584
A3	10.33	2.368	.430	.214	.727
A4	10.03	1.620	.527	.294	.705

### b. Reliability

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.845	.862	5

**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	19.30	1.872	.648	.504	.822
A6	19.13	2.120	.745	.589	.791
A7	19.00	2.621	.588	.484	.843
A8	19.17	2.075	.733	.597	.792
A9	19.13	1.844	.682	.555	.810

**c. Responsiveness**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.812	.832	4

**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
A10	13.63	3.137	.629	.422	.772
A11	13.67	2.920	.752	.582	.722
A12	13.73	2.754	.648	.474	.755
A13	13.77	2.392	.583	.355	.816

**d. Assurance**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.805	.818	4

**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
A14	14.13	1.568	.697	.554	.724
A15	14.07	2.064	.488	.406	.823
A16	14.20	1.269	.776	.611	.671
A17	14.50	1.293	.627	.518	.771



**e. Empathy**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.856	.858	5

**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
A18	18.60	3.697	.399	.419	.888
A19	18.57	2.875	.827	.744	.784
A20	18.60	3.007	.836	.733	.786
A21	19.00	3.103	.573	.570	.856
A22	18.70	2.976	.768	.631	.800

**6. Uji Validitas dan Reabilitas Tingkat Kepentingan**

**a. Tangible**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.838	.850	4

**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	12.30	2.562	.664	.501	.816
A2	11.93	2.892	.760	.733	.756
A3	11.83	3.109	.810	.749	.750
A4	11.83	3.454	.521	.431	.855

**b. Reliability**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.870	.875	5

**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	16.40	5.766	.524	.400	.882
A6	16.20	5.476	.747	.596	.835
A7	16.30	4.700	.700	.536	.847
A8	16.27	5.030	.818	.738	.814
A9	16.30	5.114	.737	.682	.833

**c. Responsiveness**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.896	.898	4

**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
A10	11.87	4.189	.801	.695	.854
A11	11.53	4.464	.734	.579	.878
A12	11.77	4.047	.865	.757	.830
A13	11.83	4.213	.688	.542	.899

**d. Assurance**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.854	.855	4

**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
A14	12.80	2.924	.685	.637	.818
A15	12.57	2.875	.759	.662	.789
A16	12.70	2.562	.822	.682	.756
A17	12.83	3.109	.536	.447	.881

**e. Empathy**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.835	.838	5

**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
A18	16.70	4.907	.618	.500	.808
A19	16.57	4.875	.626	.619	.805
A20	16.63	4.585	.630	.553	.803
A21	16.83	4.213	.663	.599	.795
A22	16.73	4.340	.659	.577	.795





54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4
75	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4

2. Data Kuesioner Yang Dirasakan (*perceived*)

	BUKTI FISIK				KEANDALAN					DAYA TANGGAP				JAMINAN				EMPATI				
	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18	A19	A20	A21	A22
1	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3
5	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	5	2	4	5	5	4	5	5	4	3	4
11	3	4	3	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	3	5	5	4	5	5
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4
13	3	3	3	5	4	3	2	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3
14	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
15	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
16	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
17	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4
18	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
21	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	5	4	3	3
22	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
23	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
24	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3
25	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4





55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
71	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
72	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	3	5	5	5	4	4	5	4	3	3
75	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	5





55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	2	3	2	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3
75	3	3	4	5	4	2	3	3	3	2	3	3	2	3	4	4	2	3	3	3	3	5





55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	3	4
75	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5







55	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
56	O	O	O	O	O	O	O	O	O	M	O	O	O	O	O	O	M	O	O	O	M	O
57	I	A	O	O	M	M	M	I	M	I	O	I	I	O	O	O	I	I	O	O	I	I
58	M	M	M	O	O	O	O	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
59	M	M	M	O	M	M	M	M	M	M	M	M	M	O	O	O	M	M	O	O	M	M
60	M	M	O	O	O	O	O	O	O	O	M	M	M	O	O	O	M	O	O	O	M	M
61	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
62	M	M	M	O	M	M	M	M	M	M	M	M	O	O	O	O	O	M	O	O	M	M
63	M	M	O	O	O	O	O	M	M	M	O	M	M	O	O	O	M	M	O	O	M	M
64	M	M	O	O	M	M	M	M	M	M	M	M	M	O	O	O	M	M	O	O	M	M
65	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
66	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
67	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
68	M	M	M	O	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
69	O	O	O	O	M	M	M	M	M	M	M	M	M	O	O	O	M	M	M	O	M	M
70	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	O	O	O	M	M	O	O	M	M
71	M	M	O	O	M	M	M	M	M	M	O	M	M	O	O	O	M	M	M	O	M	M
72	A	O	A	A	O	O	O	O	O	O	A	A	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
73	O	O	O	A	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	A	O	O	O	O	O
74	I	O	I	I	I	O	M	I	I	I	I	I	I	O	O	M	I	M	M	I	I	I
75	I	I	O	O	O	I	O	I	O	I	O	O	I	O	O	O	I	I	O	O	I	O

N	α		N	α		N	α	
	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	0.458	75	0.227	0.296
8	0.707	0.798	32	0.349	0.449	80	0.220	0.286
9	0.666	0.785	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	0.408	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	0.381			