

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan data-data yang telah dikumpulkan dan diolah tersebut, maka peneliti menarik kesimpulan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Kesimpulan Data Responden

Berdasarkan data tentang karakteristik wisatawan yang telah menggunakan jasa wisata di Jogja Holiday Tour and Travel yang telah dikumpulkan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa karakteristik wisatawan dibagi menjadi 3 (tiga) yaitu wisatawan berdasarkan usia, jenis kelamin, dan jenis pekerjaan wisatawan.

Karakteristik wisatawan berdasarkan usia dapat disimpulkan bahwa wisatawan yang menggunakan jasa wisata di Jogja Holiday Tour and Travel adalah wisatawan yang berusia 31-45 tahun memiliki nilai tertinggi sebesar 35% sedangkan nilai terendah pada usia 15-30 tahun memiliki nilai sebesar 3%. Oleh karena itu, wisatawan yang menggunakan jasa transportasi wisata di Jogja Holiday Tour and Travel didominasi oleh wisatawan yang berusia 31-45 tahun.

Karakteristik wisatawan berdasarkan jenis kelamin dapat disimpulkan bahwa wisatawan yang menggunakan jasa wisata di Jogja Holiday Tour and Travel adalah wisatawan berjenis kelamin laki-laki memiliki nilai 26% sedangkan wisatawan berjenis kelamin perempuan memiliki nilai 24%. Dengan demikian, jumlah wisatawan yang berjenis

kelamin perempuan dan laki-laki jumlahnya tidak seimbang karena wisatawan berjenis kelamin laki-laki lebih dominan.

Karakteristik wisatawan berdasarkan jenis pekerjaan dapat disimpulkan bahwa wisatawan dengan jenis pekerjaan PNS memiliki nilai tertinggi sebesar 37% sedangkan nilai terendah dimiliki oleh wisatawan dengan jenis pekerjaan Wiraswasta sebesar 6%.

2. Kesimpulan Hasil Analisis Regresi Berganda

Kesimpulan dari beberapa alat analisis yang digunakan untuk menganalisis hipotesis penelitian yang telah diajukan yaitu sebagai berikut :

- a. Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan (realibilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Jogja Holiday Tour and Travel pada taraf nyata $\alpha = 0.05$. Hasil Uji determinasi (R^2) untuk menunjukkan nilai Adjusted R Square sebesar 0.742, maka besarnya variabel bebas terhadap variabel terikat adalah 74.2%, sisanya ($100\% - 74.2\% = 25.8\%$) dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian. Dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar 29.140 dengan tingkat signifikan $0.000 < 0.005$, maka H_a diterima H_o ditolak.
- b. Dari hasil analisis diketahui bahwa variabel dimensi Daya Tanggap (*responsiveness*) yang mempunyai pengaruh paling dominan diantara variabel bebas lainnya, dilihat dari hasil Uji T dengan memiliki nilai

koefisien regresinya sebesar 3.047 dengan nilai signifikansi sebesar $0.004 < 0.05$, artinya H_a diterima H_0 ditolak, selanjutnya diketahui juga nilai koefisien korelasi tersebut bernilai positif, hal ini menunjukkan bahwa orientasi hubungan yang searah antara dimensi Daya Tanggap (X2) dengan kepuasan wisatawan (Y) ini berarti semakin meningkat yang dimiliki dimensi Daya Tanggap, maka kepuasan wisatawan akan semakin meningkat.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan hasil penelitian tersebut, maka peneliti mempunyai beberapa saran untuk meningkatkan mutu pelayanan yang ada di Jogja Holiday Tour and Travel perlu adanya suatu perkembangan pada perusahaan tersebut baik secara teknis, material maupun secara operational yang nantinya dapat berguna bagi perusahaan yaitu :

1. Dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan diharapkan perusahaan dapat terus mempertahankan pelayanan agar wisatawan tidak hanya mendapatkan pelayanan di daerah tujuan wisata, tapi juga pada saat sebelum melakukan perjalanan.
2. Saat memberikan pelayanan kepada wisatawan sebaiknya karyawan perusahaan lebih memperhatikan kesopanan dan keramahan staf/crew, serta berbicara dengan bahasa yang baik dan mudah dipahami oleh wisatawan.

3. Selalu memberikan pelayanan yang baik berupa kondisi akomodasi, transportasi, restoran yang bersih untuk menciptakan rasa nyaman pada wisatawan selama perjalanan wisata.

Daftar Pustaka

- Ali Hasan. 2009. *Marketing Analisis Kepuasan Pelanggan*, Yogyakarta : Media Pressindo (Anggota IKAPI).
- Arikunto. S. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. (Edisi Revisi) Jakarta : Rhineka Cipta.
- Bilson Simamora. 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Desky, M.A. 2001. *Management Perjalanan Wisata*. Yogyakarta : Adicita Karya Nusa.
- Dr. Andriansyah,. M.Si. 2005. *Manajemen Transportasi Dalam Kajian Dan Teori*. Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama.
- Fandy Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset
 _____, 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi Offset
 _____, 2008. *Strategi Pemasaran, Edisi 2*. Yogyakarta : Andi Offset
 _____, 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset
- Kodhyat H, Ramaini. 1992. *Kamus Pariwisata dan Perhotelan*. Jakarta : Grasindo.
- Kotler Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium*. Jakarta : Prenhalindo.
 _____. 2004. *Manajmen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Control*, Edisi Sebelas. Alih Bahasa, Hendra Teguh. Jakarta : Penerbit PT.Prenhallindo.
- Nasution, A. 2014. *Manajemen Transportasi*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Suharto Abdul Majid. 2009. *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*, Jakarta : Rajawali Pers.

Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
 _____. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
 Bandung : Alfabeta.
 _____. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
 Bandung : Alfabeta.
 _____. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
 Bandung : Alfabeta.

Supranto, M.A. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta :
 Rineka Cipta.

Suwantoro. 1997. *Dasar-dasar Pariwisata*. Yogyakarta : ANDI OFFSET.

Salim, H. A. Abbas. 2002. *Manajemen Transportasi*. Jakarta : PT.Raja
 Grafindo Persada.

Undang-undang No.10 tahun 2009, tentang Kepariwisataaan, Direktorat
 Jendral Pariwisata, Jakarta, 2010.

Yoeti, Oka. A. 2001. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung : Angkasa.
 _____. 2006. *Tour and Travel Management*. Jakarta : Pradnya Paramita.

Internet

Budi Permana. 2011. Pengertian Definisi Kualitas Pelayanan <http://skripsi-manajemen.blogspot.co.id/2011/02/pengertian-definisi-kualitas-pelayanan.html>

<https://infoobjek.wordpress.com/2014/02/13/definisi-paket-wisata/>
 (Diakses 25 September 2017)

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

SURAT PENGANTAR PENELITIAN

SURAT KETERANGAN SUDAH MELAKUKAN PENELITIAN

LAMPIRAN 2

KUESIONER PENELITIAN

HASIL OLAH DATA KUESIONER

HASIL OLAH DATA *SPSS 23.00 for Windows*

KUISIONER PENELITIAN

--

NO. RESPONDEN

Responden Pengguna Jasa Jogja Holiday Tour & Travel Yth,

Saya Elyna Ningsih, sebagai salah satu mahasiswi Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta, untuk melengkapi tugas skripsi saya yang berjudul :

“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI JOGJA HOLIDAY TOUR AND TRAVEL YOGYAKARTA”

Saya membutuhkan bantuan Bapak/Ibu, Saudara/i untuk mengisi kuisioner ini. Atas bantuan dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Data Responden

1. Nama : _____
2. Umur : _____
3. Asal : _____
4. Pekerjaan : _____
5. Jenis kelamin : Laki-laki / Perempuan
6. Status : sudah menikah / belum menikah

Petunjuk pengisian kuesioner :

Berilah tanda (√) pada kolom yang tersedia sesuai dengan jawaban menurut pendapat anda.

Keterangan :

- Sangat Setuju (SS) : 4
 Setuju (S) : 3
 Tidak Setuju (TS) : 2
 Sangat Tidak Setuju (STS) : 1

DAFTAR PERNYATAAN

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
Kualitas Pelayanan (X)					
Reliabilitas (<i>reliability</i>)					
1.	Perusahaan memberikan pelayanan yang baik selama perjalanan				
2.	Tour Leader dan Tour Guide memberikan informasi yang jelas				
3.	Tour Leader dan Tour Guide memiliki pengetahuan dan terlatih				
4.	Crew dalam perjalanan merupakan crew yang sudah berpengalaman dan tersertifikasi				
5.	Pelayanan yang didapatkan sesuai dengan harapan wisatawan				
Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)					
1.	Karyawan memenuhi permintaan wisatawan dengan cepat dan tepat				
2.	Tour Leader dan Tour Guide selalu siap membantu wisatawan				
3.	Cepat tanggap dalam mengatasi masalah pada keluhan wisatawan				
4.	Tour Leader/Tour Guide tidak mengulur waktu dalam melaksanakan tugas nya				
5.	Karyawan cepat tanggap dalam melayani pemesanan melalui telepon/datang langsung				
Jaminan (<i>assurance</i>)					
1.	Terciptanya rasa aman dan nyaman selama perjalanan				
2.	Perusahaan menyediakan asuransi disetiap perjalanan wisata				

3.	Fasilitas yang didapatkan wisatawan sesuai dengan yang ditawarkan dalam paket wisata				
4.	Ketepatan waktu sesuai dengan yang tertera pada jadwal perjalanan (Itinerary)				
5.	Ada garansi di setiap pembelian tiket pesawat/paket wisata				
Empati (<i>emphaty</i>)					
1.	Karyawan selalu melayani wisatawan dengan ramah dan sopan				
2.	Tour Guide/Tour Leader selalu mengutamakan kebutuhan wisatawan daripada kebutuhan pribadi selama perjalanan				
3.	Tour Guide/Tour Leader selalu memperlakukan wisatawan dengan perlakuan yang sama tanpa membedakan				
4.	Tour Guide/Tour Leader selalu berbicara dengan tutur kata yang baik dan sopan				
5.	Tour Guide/Tour Leader selalu mengucapkan salam di awal dan diakhir perjalanan				
Bukti Fisik (<i>tangibles</i>)					
1.	Seragam yang digunakan seragam yang rapi				
2.	Kondisi transportasi wisata bersih, nyaman dan lengkap				
3.	Memberikan fasilitas hotel yang baik dan nyaman				
4.	Restoran yang disediakan nyaman dan bersih				
5.	Obyek wisata yang dikunjungi menarik				

No	Pernyataan	SP	P	TP	STP
Kepuasan Wisatawan (Y)					
1.	Puaskah anda dengan keamanan dan kenyamanan selama perjalanan wisata bersama Jogja Holiday				
2.	Anda akan merekomendasikan pembelian paket wisata di Jogja Holiday kepada rekan/kerabat anda				
3.	Anda akan menggunakan jasa Jogja Holiday kembali pada perjalanan wisata berikutnya				
4.	Harga paket sesuai dengan pelayanan yang anda dapatkan selama perjalanan				
5.	Anda puas dengan fasilitas yang diberikan selama perjalanan				

TABULASI DATA PENELITIAN DI JOGJA HOLIDAY TOUR AND TRAVEL

NO	NAMA	DEMOGRAFI			RELIABILITAS					X1	DAYA TANGGAP					X2	JAMINAN					X3	EMPATI					X4	BUKTI FISIK					X5	KEPUASAN WISATAWAN						
		USIA	JK	KERJA	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	Y	
1	Offan Igrisa	2	1	1	4	3	3	3	3	16	2	3	4	3	4	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	4	17	4	4	2	4	3	17	4	3	3	4	4	18	
2	Fitri Juliana S	2	2	1	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	14	4	4	3	3	2	16	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	4	2	4	3	16	
3	Yunita Dwi P	1	2	1	3	3	2	3	3	14	3	3	3	2	3	14	3	3	2	2	3	13	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16	
4	Dwi Rizki H	2	1	1	2	3	3	3	3	14	4	4	4	3	4	19	3	3	3	3	3	15	4	4	3	4	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	4	18	
5	Bambang	3	1	1	4	4	2	4	4	18	3	4	4	3	2	16	4	4	4	2	4	18	4	3	4	3	2	16	4	3	2	3	3	15	3	4	3	4	3	17	
6	Zulyani	2	2	1	3	3	4	2	4	16	4	3	4	4	2	17	4	3	4	3	4	18	3	4	2	4	4	17	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	20	
7	Muhammad Zaki	2	1	1	4	4	2	4	4	18	3	4	4	4	4	19	4	4	4	2	3	17	4	2	4	3	4	17	4	4	3	2	4	17	4	3	4	4	4	19	
8	Subrata Kalape	2	1	1	4	4	3	4	4	19	2	3	4	3	3	15	3	4	4	3	3	17	3	4	4	4	2	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	
9	Anjelina	2	2	1	3	3	4	2	3	15	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	4	18	3	2	2	3	3	13	3	3	3	3	3	15	4	4	3	4	4	19	
10	Sony Wijaya	2	1	1	4	3	3	3	3	16	3	3	4	3	2	15	4	3	3	3	4	17	3	3	4	2	4	16	4	4	4	3	4	19	4	3	3	4	4	18	
11	Alfrida P	2	2	1	3	4	4	3	4	18	4	4	4	2	4	18	4	4	3	2	4	17	4	4	4	4	3	19	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	
12	Novri Karoles	2	1	1	4	3	2	3	3	15	3	3	3	4	4	17	3	4	4	4	3	18	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	3	19	4	4	3	4	4	19	
13	Amalia laise	2	2	1	3	3	3	2	4	15	4	4	4	3	3	18	4	4	4	3	3	18	4	3	4	3	2	16	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	
14	Cherly	2	2	1	4	4	4	4	4	20	4	3	2	4	4	17	3	4	4	4	3	18	3	4	4	3	3	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	
15	Hapsian	2	2	1	3	4	3	3	3	16	4	4	4	4	4	20	4	4	3	2	3	16	4	3	4	3	4	18	3	4	4	3	4	18	3	4	3	4	4	18	
16	Adris S	2	1	3	3	3	4	4	4	18	3	3	2	4	3	15	4	3	4	4	3	18	3	4	4	4	3	18	4	4	4	4	3	19	3	4	4	4	4	19	
17	Digo	2	1	1	4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	3	17	4	3	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	
18	Rinyati Mohi	2	2	3	4	2	3	4	4	17	4	3	4	3	3	17	3	4	4	3	4	18	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	3	18	4	4	4	4	4	20	
19	Wawan	2	1	3	3	3	3	4	4	17	3	4	4	4	4	19	4	1	4	2	3	14	3	2	3	4	3	15	3	4	4	4	4	19	4	4	4	3	3	18	
20	Nico Ardi	2	1	2	4	4	2	3	4	17	4	4	3	3	3	17	3	2	4	3	2	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	3	4	4	3	18	
21	Nova	2	2	2	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	3	17	3	2	4	2	3	14	3	3	4	4	2	16	3	3	3	4	4	17	3	4	4	4	3	18	
22	Fitri D	2	2	2	4	4	4	3	4	19	4	4	2	3	4	17	4	2	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	4	3	4	4	4	19	
23	Samsul	1	1	2	4	3	3	2	3	15	2	2	2	3	3	12	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	2	13	4	3	4	3	3	17	4	3	3	3	3	16	
24	Paijo	2	1	2	3	3	2	2	4	14	3	2	2	3	2	12	2	2	3	3	3	13	4	4	3	3	2	16	3	3	3	3	3	15	3	4	2	4	3	16	
25	Titian	1	2	2	2	3	2	2	2	11	2	2	2	2	2	10	3	2	4	2	3	14	3	3	4	4	2	16	3	3	3	2	3	14	3	3	3	4	3	16	
26	Udin	2	1	2	3	3	3	2	3	14	2	2	2	3	3	12	3	2	3	2	2	12	3	2	3	3	2	13	4	4	4	3	2	17	3	2	4	4	3	16	
27	Edi Yustoro	2	1	1	4	4	4	3	3	18	4	3	4	4	3	18	4	3	4	3	3	17	2	3	3	4	4	16	4	3	3	4	4	18	4	3	4	4	4	19	

28	Nurul Hidayah	2	2	1	3	4	4	4	4	19	3	3	3	3	3	15	2	4	4	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	4	4	3	18	4	4	3	4	4	19
29	Nova Widiayi	2	2	1	4	4	3	4	4	19	4	4	3	3	3	17	4	3	4	4	4	19	3	4	4	4	3	18	3	3	3	3	3	15	4	4	4	3	4	19
30	Bastian Setiadi	2	1	1	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	4	3	3	3	17	4	4	4	4	4	20	4	2	4	4	2	16	4	3	4	4	4	19
31	Gunawan S	2	1	1	3	3	4	3	3	16	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	4	16	3	3	4	3	3	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19
32	Indah S	2	2	1	4	4	4	2	3	17	3	2	2	4	4	15	3	4	3	2	3	15	3	3	4	3	3	16	3	3	4	4	4	18	3	4	4	4	4	19
33	Rafi P S	2	1	1	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	2	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	4	17
34	Ayu Ningtiyas	2	2	1	4	4	3	3	3	17	3	3	2	4	2	14	2	4	3	4	3	16	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	3	4	4	4	4	19
35	Nano S	3	1	1	4	4	3	3	3	17	3	3	3	4	3	16	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	3	18
36	Ahadiyah A	3	1	1	4	4	4	2	4	18	4	4	2	4	4	18	3	4	4	3	4	18	4	4	4	4	3	19	4	3	4	4	4	19	3	4	3	4	4	18
37	Purwaningsih	3	2	1	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	3	17
38	H Mustofa K	3	1	1	4	4	3	3	4	18	4	3	4	3	4	18	4	3	4	3	3	17	4	4	3	4	3	18	3	2	3	3	3	14	4	4	3	4	4	19
39	H Samsul B I	3	1	1	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14	4	2	3	2	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	4	17	3	4	4	3	3	17
40	Sri Rejeki	3	2	1	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	2	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	3	17
41	Edwi Saleh	3	1	1	4	4	4	3	2	17	4	4	3	3	2	16	4	2	3	3	3	15	4	2	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	4	18
42	Tekad S	3	1	1	4	3	3	3	3	16	3	3	3	2	3	14	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	3	19	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19
43	Heri Rosianti	2	2	1	4	3	3	3	2	15	2	3	4	4	4	17	3	4	3	3	4	17	3	3	4	4	4	18	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20
44	Sri Surianti	3	2	1	4	3	3	4	3	17	2	4	4	3	3	16	4	4	3	3	3	17	3	4	3	4	2	16	4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	3	19
45	Deta m	2	1	1	3	4	4	4	2	17	4	4	3	4	3	18	4	3	3	2	4	16	4	4	4	4	3	19	3	4	4	3	3	17	4	4	4	4	3	19
46	Siswiati	3	2	1	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14	3	3	4	4	3	17
47	Kelana	3	1	1	4	4	4	3	4	19	4	3	3	3	3	16	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	3	18	3	4	4	4	4	19
48	Ratna Sari	2	2	3	2	2	3	3	2	12	3	3	2	2	2	12	2	3	3	2	3	13	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	4	3	2	3	3	15
49	Tereza N	2	2	3	4	4	3	2	2	15	4	3	3	3	2	15	2	2	1	4	4	13	4	3	4	3	3	17	3	4	4	4	3	18	3	4	4	4	3	18
50	Firiani F	2	2	3	4	3	2	2	2	13	3	4	4	3	3	17	3	4	4	3	2	16	2	4	3	3	3	15	4	3	3	3	4	17	4	4	4	3	3	18

KETERANGAN

USIA	1	15-30 Tahun
	2	31-45 Tahun
	3	46-60 Tahun
JENIS KELAMIN	1	Laki - laki
	2	Perempuan

PEKERJAAN	1	PNS
	2	Karyawan Swasta
	3	Wiraswasta
	4	Pelajar

HASIL OLAH DATA PENELITIAN

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15-30 Tahun	3	6,0	6,0	6,0
	31-45Tahun	35	70,0	70,0	76,0
	46-60 Tahun	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	26	52,0	52,0	52,0
	Perempuan	24	48,0	48,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	37	74,0	74,0	74,0
	Karyawan Swasta	7	14,0	14,0	88,0
	Wiraswasta	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	50	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,843	,845	25

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
Item1	78,12	51,985	,357	.	,839
Item2	78,22	52,665	,310	.	,840
Item3	78,44	51,394	,382	.	,838
Item4	78,60	51,388	,372	.	,838
Item5	78,34	50,841	,429	.	,836
Item6	78,34	50,515	,441	.	,836
Item7	78,30	51,031	,445	.	,836
Item8	78,38	51,057	,344	.	,840
Item9	78,38	51,465	,397	.	,837
Item10	78,50	50,500	,436	.	,836
Item11	78,28	51,593	,337	.	,840
Item12	78,42	49,718	,445	.	,835
Item13	78,18	51,538	,389	.	,838
Item14	78,72	51,879	,312	.	,841
Item15	78,40	52,000	,368	.	,838
Item16	78,26	52,768	,305	.	,840
Item17	78,38	51,098	,392	.	,837
Item18	78,10	51,194	,449	.	,836
Item19	78,16	52,096	,403	.	,837
Item20	78,56	50,823	,411	.	,837
Item21	78,16	52,382	,365	.	,839
Item22	78,20	51,878	,377	.	,838
Item23	78,10	51,929	,389	.	,838
Item24	78,18	51,620	,434	.	,836
Item25	78,20	52,041	,385	.	,838

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Wisatawan	18,20	1,278	50
Reliabilitas	16,18	1,935	50
Daya Tanggap	16,00	2,259	50
Jaminan	15,90	1,887	50
Empati	16,44	1,939	50
Bukti Fisik	17,06	1,878	50

Correlations

		Kepuasan Wisatawan	Reliabilitas	Daya Tanggap	Jaminan	Empati	Bukti Fisik
Pearson Correlation	Kepuasan Wisatawan	1,000	,654	,672	,745	,639	,582
	Reliabilitas	,654	1,000	,472	,581	,397	,351
	Daya Tanggap	,672	,472	1,000	,527	,363	,409
	Jaminan	,745	,581	,527	1,000	,614	,411
	Empati	,639	,397	,363	,614	1,000	,463
	Bukti Fisik	,582	,351	,409	,411	,463	1,000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Wisatawan	.	,000	,000	,000	,000	,000
	Reliabilitas	,000	.	,000	,000	,002	,006
	Daya Tanggap	,000	,000	.	,000	,005	,002
	Jaminan	,000	,000	,000	.	,000	,002
	Empati	,000	,002	,005	,000	.	,000
	Bukti Fisik	,000	,006	,002	,002	,000	.
N	Kepuasan Wisatawan	50	50	50	50	50	50
	Reliabilitas	50	50	50	50	50	50
	Daya Tanggap	50	50	50	50	50	50
	Jaminan	50	50	50	50	50	50
	Empati	50	50	50	50	50	50
	Bukti Fisik	50	50	50	50	50	50

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Bukti Fisik, Reliabilitas, Empati, Daya Tanggap, Jaminan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Wisatawan

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,876 ^a	,768	,742	,649	,768	29,140	5	44	,000

a. Predictors: (Constant), Bukti Fisik, Reliabilitas, Empati, Daya Tanggap, Jaminan

b. Dependent Variable: Kepuasan Wisatawan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	61,444	5	12,289	29,140	,000 ^b
	Residual	18,556	44	,422		
	Total	80,000	49			

a. Dependent Variable: Kepuasan Wisatawan

b. Predictors: (Constant), Bukti Fisik, Reliabilitas, Empati, Daya Tanggap, Jaminan

Coefficients^a

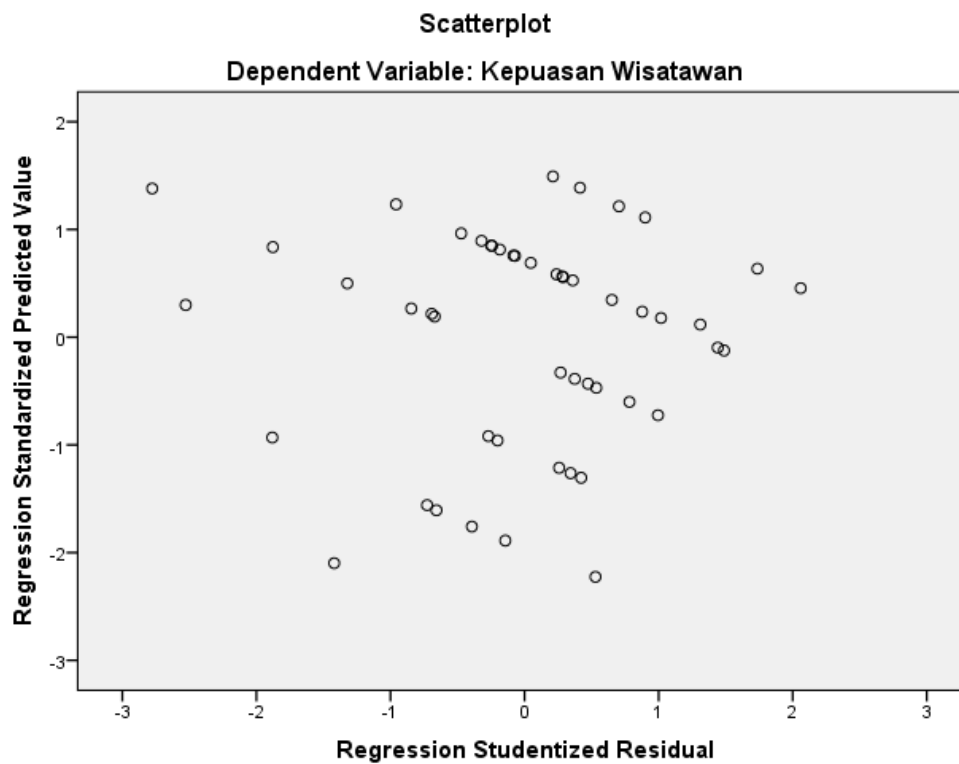
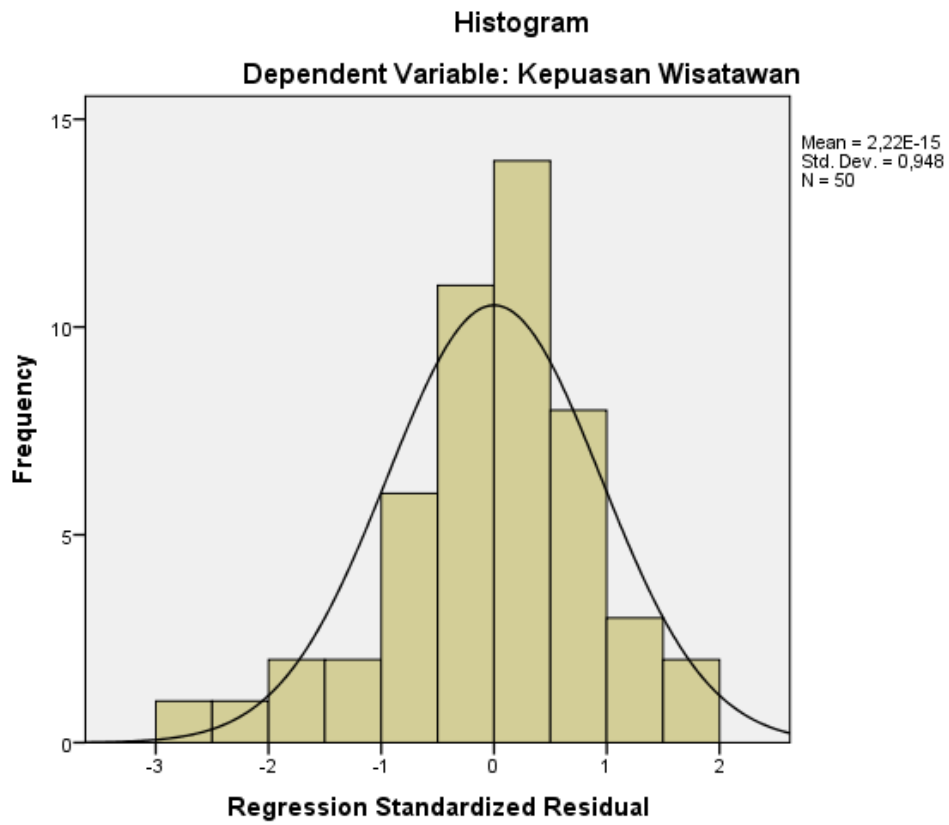
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,091	1,050		5,799	,000
	Reliabilitas	,146	,061	,221	2,396	,021
	Daya Tanggap	,185	,051	,275	3,047	,004
	Jaminan	,156	,074	,274	2,522	,015
	Empati	,129	,063	,196	2,031	,048
	Bukti Fisik	,128	,059	,189	2,189	,034

a. Dependent Variable: Kepuasan Wisatawan

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	15,71	19,87	18,20	1,120	50
Std. Predicted Value	-2,225	1,492	,000	1,000	50
Standard Error of Predicted Value	,121	,402	,219	,053	50
Adjusted Predicted Value	15,60	19,86	18,20	1,126	50
Residual	-1,745	1,291	,000	,615	50
Std. Residual	-2,687	1,988	,000	,948	50
Stud. Residual	-2,778	2,059	,000	1,006	50
Deleted Residual	-1,864	1,385	,001	,696	50
Stud. Deleted Residual	-3,024	2,141	-,008	1,040	50
Mahal. Distance	,708	17,795	4,900	3,046	50
Cook's Distance	,000	,178	,022	,038	50
Centered Leverage Value	,014	,363	,100	,062	50

a. Dependent Variable: Kepuasan Wisatawan



LAMPIRAN 3

TABEL T

TABEL R

TABEL F

LAMPIRAN 4
DAFTAR BIMBINGAN

LAMPIRAN 5
DOKUMENTASI





