

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil pembahasan penelitian yang berkaitan dengan pengaruh variabel kepuasan variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik di Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari uji deskriptif menunjukkan bahwa variabel X5 (Bukti Fisik) menunjukkan nilai yang paling besar. Hal ini membuktikan bahwa kondisi bangunan dan tempat merupakan variabel yang paling memberikan pelayanan atau paling memberikan arti bagi tamu. Hal ini dibuktikan juga dengan besarnya nilai korelasi antara variabel Y dan X5 (Pelayanan dengan tingkat Bukti fisik/tangibles) yang paling kuat.
2. Dari Uji determinan menunjukkan bahwa secara bersama sama seluruh variabel bebas mempengaruhi variabel terikat sebesar 28 % sedangkan sisanya sebesar 72% dipengaruhi oleh variabel lain. Ada dugaan besarnya tingkat determinasi yang relatif kecil ini karena adanya satu variabel yang memiliki nilai negatif (koelasi negatif) yaitu variabel X3 dengan Y
3. Dari Uji F menunjukkan uji simultan yaitu uji keseluruhan variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama mempengaruhi tingkat pelayanan yang diberikan oleh hotel

tersebut. Halnya nilai F hitung $>$ F tabel ($5.588 > 2.38$) atau dinyatakan signifikan maka H_a diterima dan H_o ditolak atau secara bersama-sama variabel bebas mempengaruhi tingkat kepuasan dari Hotel Sheraton Mustika

4. Dari Uji t menunjukkan uji partial dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Dari hasil analisis hanya satu variabel bebas yaitu X_1 (kehandalan) yang tidak memiliki pengaruh signifikan. Faktor paling dominan dalam mempengaruhi tingkat pelayanan yang dilakukan oleh Hotel Sheraton Mustik terhadap tamu hotela tersebut adalah variabel X_3 dengan nilai probabilitas yaitu 0.005. Dengan demikian maka H_a diterima dan H_o ditolak yaitu benar bahwa nilai variabel daya tanggap paling dominan mempengaruhi tingkat kepuasan tamu.

B. Saran

Berdasarkan uraian pada kesimpulan dapat disampaikan saran-saran sebagai berikut :

1. Tingkat korelasi variabel X_1 , X_2 , X_3 , X_4 dan X_5 terhadap variabel Y bersifat lemah dan beberapa variabel masih bersifat korelasi negatif sehingga kontribusi atau faktor determinasi variabel bebas terhadap variabel terikat hanya sebesar 28 %. Hal ini merupakan perhatian pada manajemen Hotel Sheraton

Mustika untuk lebih meningkatkan lagi pelayanan sehingga terjadi peningkatan kepuasan Tamu

2. Korelasi negatif variabel X3 (reponsivness) dengan variabel Y merupakan perhatian serius oleh manajemen artinya seluruh jajaran karyawan dan manajemen perlu memperhatikan keberadaan tamu ketika berada di hotel.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Sulastiyono. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*, Bandung: Alfabeta. 2008
- Adi Soenarno. *Front Office Management*, Yogyakarta: ANDI. 2006
- Bambang Sujatno. *Front Office Operations*, Yogyakarta: ANDI. 2007
- Bardi, James A..*Hotel Front Office Management, Fifth Edition*, Canada: John Wiley&Sons Inc. 2011
- Foster, Dennis L. *Rooms at the Inn : Front Office Operations and Administration*, Singapore: McGraw-Hill Book Co. . 1993
- I Made Wirartha. *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian, Skripsi, dan Tesis*, Yogyakarta: ANDI. 2006
- Rumekso.*Houskeeping Hotel*, Yogyakarta: ANDI. 2004
- Troy, David A. *.Strategic Hotel/ Motel Marketing, Revised Edition*, Michigan : Educational Institute of the American Hotel & Motel Association. 1986

LAMPIRAN 1

KUESIONER

Kepada :

Yth. Bpk/Ibu/Sdr/i Tamu

Hotel Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa

Kuesioner Penelitian

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN STAFF *FRONT DESK* TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL SHERATON MUSTIKA RESORT & SPA YOGYAKARTA

Bapak/Ibu/Saudara/i Responden yang Terhormat,

Dengan hormat, kuesioner ini dibuat dalam rangka menunjang kegiatan penelitian yang dilakukan oleh peneliti Mahasiswa Adiministrasi Hotel (D IV) Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Staff *Front Desk* Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Sheraton Mustika Resort & Spa Yogyakarta”. Maka saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk memberikan pendapat mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Staff *Front Desk* Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Sheraton Mustika Resort & Spa Yogyakarta dengan mengisi angket atau kuesioner yang telah disediakan. Atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Bernadus Agusta Kristian

Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin :

- Usia
- | | |
|------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Laki-laki | <input type="checkbox"/> Perempuan |
| <input type="checkbox"/> <= 20 | <input type="checkbox"/> 36-40 |
| <input type="checkbox"/> 21-25 | <input type="checkbox"/> 41-45 |
| <input type="checkbox"/> 26-30 | <input type="checkbox"/> >=46 |
| <input type="checkbox"/> 31-35 | |

Pekerjaan :

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa | <input type="checkbox"/> Ibu Rumah Tangga |
| <input type="checkbox"/> Pegawai Negeri | <input type="checkbox"/> Dan lain-lain |
| <input type="checkbox"/> Wiraswasta | |

Frekuensi berkunjung :

- Satu kali
- Dua kali
- Lebih dari dua kali

Cara Pengisian Kuesioner

1. Mohon memberi tanda *check list* (√) pada jawaban yang saudara/i anggap sesuai.
2. Setiap pernyataan hanya membutuhkan 1 jawaban saja.
3. Setelah melakukan pengisian, mohon kiranya saudara/i menyerahkan kembali kepada pemberi kuesioner.

Keterangan

- | | | |
|--------|-----------------------|----------|
| 1. STS | = Sangat Tidak Setuju | : Skor 1 |
| 2. TS | = Tidak Setuju | : Skor 2 |
| 3. N | = Netral | : Skor 3 |
| 4. S | = Setuju | : Skor 4 |
| 5. SS | = Sangat Setuju | : Skor 5 |

Penilaian Variabel *Reliability*

No.	Item Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Karyawan Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa cepat dalam menyelesaikan masalah pelanggan					
2.	Karyawan Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa cekatan dalam menangani kebutuhan akan kepuasan tamu					
3.	Karyawan Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa cekatan dalam menangani pembayaran di kasir					
4.	Karyawan Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa memberikan pelayanan yang baik sejak pertama kali datang					
5.	Karyawan Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa dapat memberikan informasi dan berkomunikasi dengan baik					

Penilaian *Reliable Responsiveness*

No.	Item Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Karyawan Sheraton Mustika Yogyakarta <i>Resort and Spa</i> cepat dalam melakukan proses check in					
2.	Karyawan Sheraton Mustika Yogyakarta <i>Resort and Spa</i> mampu memahami situasi dan kondisi tamu yang membutuhkan pelayanan khusus					
3.	Karyawan <i>front desk</i> Sheraton Mustika Yogyakarta <i>Resort and Spa</i> tidak pernah membiarkan tamu berdiri menunggu terlalu lama pada saat proses <i>check-in / check - out</i>					
4.	Ketika anda membutuhkan ssesuatu, karyawan <i>front desk</i> Sheraton Mustika Yogyakarta <i>Resort and Spa</i> sigap dalam membantu anda					
5.	Karyawan Sheraton Mustika Yogyakarta <i>Resort and Spa</i> selalu menyapa tamu yang berlalu lalang di <i>lobby</i> hotel					

Penilaian Variabel Assurance

No.	Item Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Karyawan Sheraton Mustika Yogyakarta <i>Resort and Spa</i> selalu menjaga dengan baik privasi dan data milik tamu					
2.	Tamu merasa aman dan nyaman dengan adanya standar keamanan yang diterapkan di Sheraton Mustika Yogyakarta <i>Resort and Spa</i>					
3.	Tamu selalu mendapatkan pelayanan yang baik, ramah. dan sopan di Sheraton Mustika Yogyakarta <i>Resort and Spa</i>					
4.	Karyawan Sheraton Mustika Yogyakarta <i>Resort and Spa</i> tidak pernah menyinggung privasi tamu					

5.	Karyawan Sheraton Mustika Yogyakarta <i>Resort and Spa</i> membuat anda merasa seperti di lingkungan keluarga anda					
----	--	--	--	--	--	--

Penilaian Variabel *Empathy*

No.	Item Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Karyawan Sheraton Mustika Yogyakarta <i>Resort and Spa</i> memberikan perhatian individual kepada anda					
2.	Sheraton Mustika Yogyakarta <i>Resort and Spa</i> mendengarkan keluhan tamu dengan baik dan berusaha mencari solusi terbaik					
3.	Karyawan Sheraton Mustika Yogyakarta <i>Resort and Spa</i> memberikan pelayanan yang setara tanpa mengenal status sosial					
4.	Karyawan Sheraton Mustika Yogyakarta <i>Resort and Spa</i> mampu memberikan saran dan informasi yang dibutuhkan tamu					
5.	Karyawan Sheraton Mustika Yogyakarta <i>Resort and Spa</i> akan memastikan pelanggan tidak mengalami masalah yang sama berulang kali apabila terjadi keluhan					

Penilaian Variabel *Tangibles*

No.	Item Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Kebersihan <i>lobby area</i> dan <i>front desk counter</i> Sheraton Mustika Yogyakarta <i>Resort and Spa</i>					
2.	Sheraton Mustika Yogyakarta <i>Resort and Spa</i> memiliki desain interior yang menarik					
3.	Fasilitas yang ada di Sheraton Mustika					

	Yogyakarta <i>Resort and Spa</i> (contoh : spa, sauna, kolam renang, <i>fitness centre</i>) dalam keadaan yang baik					
4.	Karyawan <i>front desk</i> Sheraton Mustika Yogyakarta <i>Resort and Spa</i> berpenampilan bersih, rapi, dan profesional					
5.	Sheraton Mustika Yogyakarta <i>Resort and Spa</i> memiliki lokasi yang strategis					

Penilaian Variabel Kepuasan Tamu

No.	Item Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya puas dengan pelayanan Sheraton yang cepat dan tepat yang diberikan oleh karyawan Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa					
2.	Saya mendapatkan pengalaman yang baik dan menyenangkan di Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa					
3.	Saya merasa puas dengan keramahan dan kesopanan yang diberikan karyawan Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa					
4.	Saya merasa puas dengan fasilitas yang disediakan oleh Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa					
5.	Saya merasa puas dengan keamanan, kenyamanan, dan kebersihan Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa					

LAMPIRAN 2 :

No	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	TOTAL	RATA-RATA
1	5	4	4	4	4	21	4,2
2	4	4	4	4	4	20	4
3	5	5	5	4	4	23	4,6
4	3	3	3	3	3	15	3
5	4	5	5	4	3	21	4,2
6	4	5	3	3	4	19	3,8
7	3	5	4	4	4	20	4
8	4	4	3	3	5	19	3,8
9	5	5	5	5	3	23	4,6
10	5	4	4	4	4	21	4,2
11	4	4	4	3	3	18	3,6
12	3	3	3	3	4	16	3,2
13	4	4	4	4	5	21	4,2
14	3	2	2	2	2	11	2,2
15	5	5	5	3	3	21	4,2
16	4	5	4	4	5	22	4,4
17	5	3	4	4	4	20	4
18	4	4	4	4	5	21	4,2
19	4	5	4	4	3	20	4
20	5	5	4	4	4	22	4,4
21	4	3	4	5	5	21	4,2
22	5	5	5	5	5	25	5
23	4	4	4	5	3	20	4
24	4	3	3	3	3	16	3,2
25	5	4	4	4	3	20	4
26	5	3	3	5	5	21	4,2
27	4	4	4	4	4	20	4
28	4	5	5	5	5	24	4,8
29	3	4	4	4	5	20	4
30	5	5	5	5	3	23	4,6
31	4	4	4	4	5	21	4,2
32	5	5	5	4	4	23	4,6
33	5	5	5	3	4	22	4,4
34	4	5	4	5	3	21	4,2
35	5	5	5	4	4	23	4,6
36	4	4	4	4	4	20	4
37	5	5	5	4	4	23	4,6
38	3	3	3	4	4	17	3,4
39	3	3	3	3	3	15	3
40	4	4	5	5	5	23	4,6
41	5	3	5	3	4	20	4

42	5	5	5	4	4	23	4,6
43	4	4	4	4	5	21	4,2
44	5	5	5	5	5	25	5
45	5	5	5	4	4	23	4,6
46	3	3	3	3	2	14	2,8
47	4	4	4	5	5	22	4,4
48	4	5	5	5	5	24	4,8
49	4	4	4	5	5	22	4,4
50	4	4	4	4	4	20	4
51	5	5	5	3	3	21	4,2
52	4	4	5	5	5	23	4,6
53	3	4	5	5	5	22	4,4
54	4	4	4	4	5	21	4,2
55	3	3	3	4	4	17	3,4
56	4	4	4	5	5	22	4,4
57	5	5	5	5	4	24	4,8
58	4	4	4	5	5	22	4,4
59	4	4	4	5	5	22	4,4
60	5	5	5	5	5	25	5
61	3	3	4	4	5	19	3,8
62	4	4	5	5	5	23	4,6
63	5	3	3	3	5	19	3,8
64	3	3	3	3	3	15	3
65	4	4	4	4	4	20	4
66	5	5	5	3	3	21	4,2
67	5	5	3	3	3	19	3,8
68	5	5	5	5	4	24	4,8
69	3	3	3	5	5	19	3,8
70	4	4	4	5	5	22	4,4
71	4	4	5	5	3	21	4,2
72	4	4	4	4	5	21	4,2
73	5	5	5	4	4	23	4,6
74	4	4	4	3	5	20	4
75	3	3	3	3	2	14	2,8
76	4	4	5	5	5	23	4,6
77	5	5	5	5	5	25	5
78	5	5	5	3	4	22	4,4
79	4	4	4	4	4	20	4
80	4	5	5	5	4	23	4,6
81	3	4	5	5	3	20	4
82	4	4	4	4	4	20	4
83	4	4	4	4	3	19	3,8
84	4	5	5	5	5	24	4,8
85	4	4	4	4	5	21	4,2
86	5	5	5	5	5	25	5

87	4	5	3	3	3	18	3,6
88	4	4	5	5	5	23	4,6
89	5	4	4	4	4	21	4,2
90	5	5	5	5	5	25	5
91	4	5	5	5	4	23	4,6
92	5	4	5	5	4	23	4,6
93	5	4	4	4	4	21	4,2
94	5	5	5	4	3	22	4,4
95	4	4	4	5	5	22	4,4
96	4	4	4	5	5	22	4,4
97	5	5	3	4	4	21	4,2
98	3	3	5	5	5	21	4,2
99	4	4	4	4	4	20	4
100	5	5	5	3	4	22	4,4
TOTAL	421	420	422	415	413	2091	418,2
RATA-RATA	4,21	4,2	4,22	4,15	4,13	20,91	4,182

No	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	TOTAL	RATA-RATA
1	5	4	4	4	4	21	4,2
2	4	4	4	4	4	20	4
3	5	5	5	4	4	23	4,6
4	3	3	3	3	3	15	3
5	4	5	5	4	3	21	4,2
6	4	5	3	3	4	19	3,8
7	3	5	4	4	4	20	4
8	4	4	3	3	5	19	3,8
9	5	5	5	5	3	23	4,6
10	5	4	4	4	4	21	4,2
11	4	4	4	3	3	18	3,6
12	3	3	3	3	4	16	3,2
13	4	4	4	4	5	21	4,2
14	3	2	2	2	2	11	2,2
15	5	5	5	3	3	21	4,2
16	4	5	4	4	5	22	4,4
17	5	3	4	4	4	20	4
18	4	4	4	4	5	21	4,2
19	4	5	4	4	3	20	4
20	5	5	4	4	4	22	4,4
21	4	3	4	5	5	21	4,2
22	5	5	5	5	5	25	5
23	4	4	4	5	3	20	4
24	4	3	3	3	3	16	3,2

25	5	4	4	4	3	20	4
26	5	3	3	5	5	21	4,2
27	4	4	4	4	4	20	4
28	4	5	5	5	5	24	4,8
29	3	4	4	4	5	20	4
30	5	5	5	5	3	23	4,6
31	4	4	4	4	5	21	4,2
32	5	5	5	4	4	23	4,6
33	5	5	5	3	4	22	4,4
34	4	5	4	5	3	21	4,2
35	5	5	5	4	4	23	4,6
36	4	4	4	4	4	20	4
37	5	5	5	4	4	23	4,6
38	3	3	3	4	4	17	3,4
39	3	3	3	3	3	15	3
40	4	4	5	5	5	23	4,6
41	5	3	5	3	4	20	4
42	5	5	5	4	4	23	4,6
43	4	4	4	4	5	21	4,2
44	5	5	5	5	5	25	5
45	5	5	5	4	4	23	4,6
46	3	3	3	3	2	14	2,8
47	4	4	4	5	5	22	4,4
48	4	5	5	5	5	24	4,8
49	4	4	4	5	5	22	4,4
50	4	4	4	4	4	20	4
51	5	5	5	3	3	21	4,2
52	4	4	5	5	5	23	4,6
53	3	4	5	5	5	22	4,4
54	4	4	4	4	5	21	4,2
55	3	3	3	4	4	17	3,4
56	4	4	4	5	5	22	4,4
57	5	5	5	5	4	24	4,8
58	4	4	4	5	5	22	4,4
59	4	4	4	5	5	22	4,4
60	5	5	5	5	5	25	5
61	3	3	4	4	5	19	3,8
62	4	4	5	5	5	23	4,6
63	5	3	3	3	5	19	3,8
64	3	3	3	3	3	15	3
65	4	4	4	4	4	20	4
66	5	5	5	3	3	21	4,2
67	5	5	3	3	3	19	3,8
68	5	5	5	5	4	24	4,8
69	3	3	3	5	5	19	3,8

70	4	4	4	5	5	22	4,4
71	4	4	5	5	3	21	4,2
72	4	4	4	4	5	21	4,2
73	5	5	5	4	4	23	4,6
74	4	4	4	3	5	20	4
75	3	3	3	3	2	14	2,8
76	4	4	5	5	5	23	4,6
77	5	5	5	5	5	25	5
78	5	5	5	3	4	22	4,4
79	4	4	4	4	4	20	4
80	4	5	5	5	4	23	4,6
81	3	4	5	5	3	20	4
82	4	4	4	4	4	20	4
83	4	4	4	4	3	19	3,8
84	4	5	5	5	5	24	4,8
85	4	4	4	4	5	21	4,2
86	5	5	5	5	5	25	5
87	4	5	3	3	3	18	3,6
88	4	4	5	5	5	23	4,6
89	5	4	4	4	4	21	4,2
90	5	5	5	5	5	25	5
91	4	5	5	5	4	23	4,6
92	5	4	5	5	4	23	4,6
93	5	4	4	4	4	21	4,2
94	5	5	5	4	3	22	4,4
95	4	4	4	5	5	22	4,4
96	4	4	4	5	5	22	4,4
97	5	5	3	4	4	21	4,2
98	3	3	5	5	5	21	4,2
99	4	4	4	4	4	20	4
100	5	5	5	3	4	22	4,4
TOTAL	421	420	422	415	413	2091	418,2
RATA-RATA	4,21	4,2	4,22	4,15	4,13	20,91	4,182

No	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	TOTAL	RATA-RATA
1	5	4	4	4	4	21	4,2
2	4	4	4	4	4	20	4
3	5	5	5	4	4	23	4,6
4	3	3	3	3	3	15	3
5	4	5	5	4	3	21	4,2

6	4	5	3	3	4	19	3,8
7	3	5	4	4	4	20	4
8	4	4	3	3	5	19	3,8
9	5	5	5	5	3	23	4,6
10	5	4	4	4	4	21	4,2
11	4	4	4	3	3	18	3,6
12	3	3	3	3	4	16	3,2
13	4	4	4	4	5	21	4,2
14	3	2	2	2	2	11	2,2
15	5	5	5	3	3	21	4,2
16	4	5	4	4	5	22	4,4
17	5	3	4	4	4	20	4
18	4	4	4	4	5	21	4,2
19	4	5	4	4	3	20	4
20	5	5	4	4	4	22	4,4
21	4	3	4	5	5	21	4,2
22	5	5	5	5	5	25	5
23	4	4	4	5	3	20	4
24	4	3	3	3	3	16	3,2
25	5	4	4	4	3	20	4
26	5	3	3	5	5	21	4,2
27	4	4	4	4	4	20	4
28	4	5	5	5	5	24	4,8
29	3	4	4	4	5	20	4
30	5	5	5	5	3	23	4,6
31	4	4	4	4	5	21	4,2
32	5	5	5	4	4	23	4,6
33	5	5	5	3	4	22	4,4
34	4	5	4	5	3	21	4,2
35	5	5	5	4	4	23	4,6
36	4	4	4	4	4	20	4
37	5	5	5	4	4	23	4,6
38	3	3	3	4	4	17	3,4
39	3	3	3	3	3	15	3
40	4	4	5	5	5	23	4,6
41	5	3	5	3	4	20	4
42	5	5	5	4	4	23	4,6
43	4	4	4	4	5	21	4,2
44	5	5	5	5	5	25	5
45	5	5	5	4	4	23	4,6
46	3	3	3	3	2	14	2,8
47	4	4	4	5	5	22	4,4
48	4	5	5	5	5	24	4,8
49	4	4	4	5	5	22	4,4
50	4	4	4	4	4	20	4

51	5	5	5	3	3	21	4,2
52	4	4	5	5	5	23	4,6
53	3	4	5	5	5	22	4,4
54	4	4	4	4	5	21	4,2
55	3	3	3	4	4	17	3,4
56	4	4	4	5	5	22	4,4
57	5	5	5	5	4	24	4,8
58	4	4	4	5	5	22	4,4
59	4	4	4	5	5	22	4,4
60	5	5	5	5	5	25	5
61	3	3	4	4	5	19	3,8
62	4	4	5	5	5	23	4,6
63	5	3	3	3	5	19	3,8
64	3	3	3	3	3	15	3
65	4	4	4	4	4	20	4
66	5	5	5	3	3	21	4,2
67	5	5	3	3	3	19	3,8
68	5	5	5	5	4	24	4,8
69	3	3	3	5	5	19	3,8
70	4	4	4	5	5	22	4,4
71	4	4	5	5	3	21	4,2
72	4	4	4	4	5	21	4,2
73	5	5	5	4	4	23	4,6
74	4	4	4	3	5	20	4
75	3	3	3	3	2	14	2,8
76	4	4	5	5	5	23	4,6
77	5	5	5	5	5	25	5
78	5	5	5	3	4	22	4,4
79	4	4	4	4	4	20	4
80	4	5	5	5	4	23	4,6
81	3	4	5	5	3	20	4
82	4	4	4	4	4	20	4
83	4	4	4	4	3	19	3,8
84	4	5	5	5	5	24	4,8
85	4	4	4	4	5	21	4,2
86	5	5	5	5	5	25	5
87	4	5	3	3	3	18	3,6
88	4	4	5	5	5	23	4,6
89	5	4	4	4	4	21	4,2
90	5	5	5	5	5	25	5
91	4	5	5	5	4	23	4,6
92	5	4	5	5	4	23	4,6
93	5	4	4	4	4	21	4,2
94	5	5	5	4	3	22	4,4
95	4	4	4	5	5	22	4,4

96	4	4	4	5	5	22	4,4
97	5	5	3	4	4	21	4,2
98	3	3	5	5	5	21	4,2
99	4	4	4	4	4	20	4
100	5	5	5	3	4	22	4,4
TOTAL	421	420	422	415	413	2091	418,2
RATA-RATA	4,21	4,2	4,22	4,15	4,13	20,91	4,182

No	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	TOTAL	RATA-RATA
1	5	4	4	4	4	21	4,2
2	4	4	4	4	4	20	4
3	5	5	5	4	4	23	4,6
4	3	3	3	3	3	15	3
5	4	5	5	4	3	21	4,2
6	4	5	3	3	4	19	3,8
7	3	5	4	4	4	20	4
8	4	4	3	3	5	19	3,8
9	5	5	5	5	3	23	4,6
10	5	4	4	4	4	21	4,2
11	4	4	4	3	3	18	3,6
12	3	3	3	3	4	16	3,2
13	4	4	4	4	5	21	4,2
14	3	2	2	2	2	11	2,2
15	5	5	5	3	3	21	4,2
16	4	5	4	4	5	22	4,4
17	5	3	4	4	4	20	4
18	4	4	4	4	5	21	4,2
19	4	5	4	4	3	20	4
20	5	5	4	4	4	22	4,4
21	4	3	4	5	5	21	4,2
22	5	5	5	5	5	25	5
23	4	4	4	5	3	20	4
24	4	3	3	3	3	16	3,2
25	5	4	4	4	3	20	4
26	5	3	3	5	5	21	4,2
27	4	4	4	4	4	20	4
28	4	5	5	5	5	24	4,8
29	3	4	4	4	5	20	4
30	5	5	5	5	3	23	4,6
31	4	4	4	4	5	21	4,2

32	5	5	5	4	4	23	4,6
33	5	5	5	3	4	22	4,4
34	4	5	4	5	3	21	4,2
35	5	5	5	4	4	23	4,6
36	4	4	4	4	4	20	4
37	5	5	5	4	4	23	4,6
38	3	3	3	4	4	17	3,4
39	3	3	3	3	3	15	3
40	4	4	5	5	5	23	4,6
41	5	3	5	3	4	20	4
42	5	5	5	4	4	23	4,6
43	4	4	4	4	5	21	4,2
44	5	5	5	5	5	25	5
45	5	5	5	4	4	23	4,6
46	3	3	3	3	2	14	2,8
47	4	4	4	5	5	22	4,4
48	4	5	5	5	5	24	4,8
49	4	4	4	5	5	22	4,4
50	4	4	4	4	4	20	4
51	5	5	5	3	3	21	4,2
52	4	4	5	5	5	23	4,6
53	3	4	5	5	5	22	4,4
54	4	4	4	4	5	21	4,2
55	3	3	3	4	4	17	3,4
56	4	4	4	5	5	22	4,4
57	5	5	5	5	4	24	4,8
58	4	4	4	5	5	22	4,4
59	4	4	4	5	5	22	4,4
60	5	5	5	5	5	25	5
61	3	3	4	4	5	19	3,8
62	4	4	5	5	5	23	4,6
63	5	3	3	3	5	19	3,8
64	3	3	3	3	3	15	3
65	4	4	4	4	4	20	4
66	5	5	5	3	3	21	4,2
67	5	5	3	3	3	19	3,8
68	5	5	5	5	4	24	4,8
69	3	3	3	5	5	19	3,8
70	4	4	4	5	5	22	4,4
71	4	4	5	5	3	21	4,2
72	4	4	4	4	5	21	4,2
73	5	5	5	4	4	23	4,6
74	4	4	4	3	5	20	4
75	3	3	3	3	2	14	2,8
76	4	4	5	5	5	23	4,6

77	5	5	5	5	5	25	5
78	5	5	5	3	4	22	4,4
79	4	4	4	4	4	20	4
80	4	5	5	5	4	23	4,6
81	3	4	5	5	3	20	4
82	4	4	4	4	4	20	4
83	4	4	4	4	3	19	3,8
84	4	5	5	5	5	24	4,8
85	4	4	4	4	5	21	4,2
86	5	5	5	5	5	25	5
87	4	5	3	3	3	18	3,6
88	4	4	5	5	5	23	4,6
89	5	4	4	4	4	21	4,2
90	5	5	5	5	5	25	5
91	4	5	5	5	4	23	4,6
92	5	4	5	5	4	23	4,6
93	5	4	4	4	4	21	4,2
94	5	5	5	4	3	22	4,4
95	4	4	4	5	5	22	4,4
96	4	4	4	5	5	22	4,4
97	5	5	3	4	4	21	4,2
98	3	3	5	5	5	21	4,2
99	4	4	4	4	4	20	4
100	5	5	5	3	4	22	4,4
TOTAL	421	420	422	415	413	2091	418,2
RATA-RATA	4,21	4,2	4,22	4,15	4,13	20,91	4,182

No	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	TOTAL	RATA-RATA
1	5	4	4	4	4	21	4,2
2	4	4	4	4	4	20	4
3	5	5	5	4	4	23	4,6
4	3	3	3	3	3	15	3
5	4	5	5	4	3	21	4,2
6	4	5	3	3	4	19	3,8
7	3	5	4	4	4	20	4
8	4	4	3	3	5	19	3,8
9	5	5	5	5	3	23	4,6
10	5	4	4	4	4	21	4,2
11	4	4	4	3	3	18	3,6
12	3	3	3	3	4	16	3,2

13	4	4	4	4	5	21	4,2
14	3	2	2	2	2	11	2,2
15	5	5	5	3	3	21	4,2
16	4	5	4	4	5	22	4,4
17	5	3	4	4	4	20	4
18	4	4	4	4	5	21	4,2
19	4	5	4	4	3	20	4
20	5	5	4	4	4	22	4,4
21	4	3	4	5	5	21	4,2
22	5	5	5	5	5	25	5
23	4	4	4	5	3	20	4
24	4	3	3	3	3	16	3,2
25	5	4	4	4	3	20	4
26	5	3	3	5	5	21	4,2
27	4	4	4	4	4	20	4
28	4	5	5	5	5	24	4,8
29	3	4	4	4	5	20	4
30	5	5	5	5	3	23	4,6
31	4	4	4	4	5	21	4,2
32	5	5	5	4	4	23	4,6
33	5	5	5	3	4	22	4,4
34	4	5	4	5	3	21	4,2
35	5	5	5	4	4	23	4,6
36	4	4	4	4	4	20	4
37	5	5	5	4	4	23	4,6
38	3	3	3	4	4	17	3,4
39	3	3	3	3	3	15	3
40	4	4	5	5	5	23	4,6
41	5	3	5	3	4	20	4
42	5	5	5	4	4	23	4,6
43	4	4	4	4	5	21	4,2
44	5	5	5	5	5	25	5
45	5	5	5	4	4	23	4,6
46	3	3	3	3	2	14	2,8
47	4	4	4	5	5	22	4,4
48	4	5	5	5	5	24	4,8
49	4	4	4	5	5	22	4,4
50	4	4	4	4	4	20	4
51	5	5	5	3	3	21	4,2
52	4	4	5	5	5	23	4,6
53	3	4	5	5	5	22	4,4
54	4	4	4	4	5	21	4,2
55	3	3	3	4	4	17	3,4
56	4	4	4	5	5	22	4,4
57	5	5	5	5	4	24	4,8

58	4	4	4	5	5	22	4,4
59	4	4	4	5	5	22	4,4
60	5	5	5	5	5	25	5
61	3	3	4	4	5	19	3,8
62	4	4	5	5	5	23	4,6
63	5	3	3	3	5	19	3,8
64	3	3	3	3	3	15	3
65	4	4	4	4	4	20	4
66	5	5	5	3	3	21	4,2
67	5	5	3	3	3	19	3,8
68	5	5	5	5	4	24	4,8
69	3	3	3	5	5	19	3,8
70	4	4	4	5	5	22	4,4
71	4	4	5	5	3	21	4,2
72	4	4	4	4	5	21	4,2
73	5	5	5	4	4	23	4,6
74	4	4	4	3	5	20	4
75	3	3	3	3	2	14	2,8
76	4	4	5	5	5	23	4,6
77	5	5	5	5	5	25	5
78	5	5	5	3	4	22	4,4
79	4	4	4	4	4	20	4
80	4	5	5	5	4	23	4,6
81	3	4	5	5	3	20	4
82	4	4	4	4	4	20	4
83	4	4	4	4	3	19	3,8
84	4	5	5	5	5	24	4,8
85	4	4	4	4	5	21	4,2
86	5	5	5	5	5	25	5
87	4	5	3	3	3	18	3,6
88	4	4	5	5	5	23	4,6
89	5	4	4	4	4	21	4,2
90	5	5	5	5	5	25	5
91	4	5	5	5	4	23	4,6
92	5	4	5	5	4	23	4,6
93	5	4	4	4	4	21	4,2
94	5	5	5	4	3	22	4,4
95	4	4	4	5	5	22	4,4
96	4	4	4	5	5	22	4,4
97	5	5	3	4	4	21	4,2
98	3	3	5	5	5	21	4,2
99	4	4	4	4	4	20	4
100	5	5	5	3	4	22	4,4
TOTAL	421	420	422	415	413	2091	418,2
RATA-	4,21	4,2	4,22	4,15	4,13	20,91	4,182

RATA							

LAMPIRAN 3 :

Variabel	Nilai Korelasi	Nilai Sig	Keterangan
Reliability (X1)	0.779	0.514	valid
Responsiveness (X2)	0.768	0.514	valid
Assurance (X3)	0.794	0.514	valid
Empathy (X4)	0.948	0.514	valid
Tangibles (X5)	0.799	0.514	valid
Kepuasan Konsumen	0.948	0.514	valid

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.619	22

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.801	5

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y (Kepuasan Tamu)	16.75	2.191	60
x1	9.95	1.817	60
x2	17.50	2.684	60
x3	14.40	1.278	60
x4	7.02	1.725	60
x5	27.80	3.555	60

Correlations

	y	x1	x2	x3	x4	x5
Pearson Correlation y	1.000	.299	.235	-.297	.238	.302
x1	.299	1.000	.057	-.057	.078	.172
x2	.235	.057	1.000	.143	.039	.112

	x3	-.297	-.057	.143	1.000	.066	-.031
	x4	.238	.078	.039	.066	1.000	-.012
	x5	.302	.172	.112	-.031	-.012	1.000
Sig. (1-tailed)	y	.	.010	.035	.011	.034	.009
	x1	.010	.	.332	.333	.277	.095
	x2	.035	.332	.	.137	.383	.197
	x3	.011	.333	.137	.	.309	.408
	x4	.034	.277	.383	.309	.	.464
	x5	.009	.095	.197	.408	.464	.
N	y	60	60	60	60	60	60
	x1	60	60	60	60	60	60
	x2	60	60	60	60	60	60
	x3	60	60	60	60	60	60
	x4	60	60	60	60	60	60
	x5	60	60	60	60	60	60

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.584 ^a	.341	.280	1.859

a. Predictors: (Constant), x5, x4, x3, x2, x1

b. Dependent Variable: y

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	96.583	5	19.317	5.588	.000 ^a
	Residual	186.667	54	3.457		
	Total	283.250	59			

a. Predictors: (Constant), x5, x4, x3, x2, x1

b. Dependent Variable: y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.952	4.231		2.352	.022
	x1	.251	.136	.209	1.849	.070

x2	.191	.092	.234	2.082	.042
x3	-.560	.192	-.327	-2.912	.005
x4	.715	.336	.236	2.126	.038
x5	.144	.070	.233	2.067	.044

a. Dependent Variabel: y

LAMPIRAN 4 :



Vulcano View Room Twin Bed

http://www.starwoodhotels.com/sheraton/property/photos/index.html?propertyID=20#photo_section_2Link. 16 Juli 2013. 7.51.



Vulcano View Room King Size Bed



Suko Wine Lounge



Lagoon Access Room with Lagoon Pool



LAMPIRAN 5 :

