BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Kamar terhadap Kepuasan Tamu di *Housekeeping* Hotel Prima In Yogyakarta, dengan penelitian yang menghasilkan model regresi linear berganda,

Y = 4,179 + 0,562X1 + 0,495X2 + 0,372X3

dengan *Adjusted R Square* sebesar 52,6% dan telah memenuhi syarat *Goodness of fit.*

maka dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa kualitas pelayanan kamar yang terdiri dari kebersihan, kerapian dan kelengkapan secara simultan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu.

2. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa variabel kebersihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu di Housekeeping Hotel Prima In Yogyakarta dengan hasil nilai uji t_{hitung} sebesar (3,728 > 1,809) lebih besar daripada t_{tabel} dengan tingkat signifikan (0,000 < 0,05).

3. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa variabel kerapian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu di Housekeeping Hotel Prima In Yogyakarta dengan hasil nilai uji t_{hitung} sebesar (3,440> 1,809) lebih besar daripada t_{tabel} dengan tingkat signifikan (0,001 < 0,05).

4. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa variabel kelengkapan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu di Housekeeping Hotel Prima In Yogyakarta dengan hasil nilai uji t_{hitung} sebesar (2,304> 1,809) lebih besar daripada t_{tabel} dengan tingkat signifikan (0,023 < 0,05).

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini maka ada beberapa saran yang dapat disampaikan yaitu:

1. Meningkatkan faktor-faktor yang menyebabkan kualitas pelayanan kamar terhadap kepuasan tamu yang menginap.Efek yang diberikan jika kualitas kamar tidak sesuai dengan keingin mereka, maka kepuasan mereka juga akan menurun dan menimbulkan rasa kecewa. Oleh karena itu melihat pentingnya kinerja *housekeeping*untuk meningkatkan kebersihan, kerapian, kelengkapanfasilitas hotel agar tamu merasa puas dan datang kembali ke hotel.

2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan bisa menyempurnakan atau menjadikan bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto.Suharsimi. (2010). *Produser Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta

Bawono. Anton. (2006). *Multivariate Analysis dengan SPSS*. Salatiga: STAIN Salatiga press

Cahyono, Giri. (2008). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Serpong). TESIS, Universitas Terbuka

Dimyati dan Mudjiono. (2002). *Motivasi Kepemimpinan*. Jakarta: Rineka Cipta

Ghozali, Iman. (2011).*Aplikasi Analisis MultivariateDengan ProSPSS*.Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hapsari, R.M. (2011). "Pengaruh Kualitas Pelayanan. Fasilitas Fisik dan Promosi Terhadap Kepuasan Pada Hotel Semesta Semarang". SKRIPSI, Jurusan Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang.

Hardiansyah.(2011). Kualitas Pelayanan Publik : Konsep,Dimensi. Indikator dan, Implementasinya. Yogyakarta :Gava Media

Irawan, H. (2012). *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi KepuasanPelanggan Merek Pemenang ICSA*.Jakarta: PT Alex Media Komputindo.

Jatiningrum, F.P. (2019). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Tamu Pada Konsumen Hotel Ibis Styles Yogyakarta". SKRIPSI, Universitas Kristen Duta Wacana, Yogyakarta

Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Terori dan Praktek)*. Depok:PT.Rajagrafindo Persada.

Kotler, Philip. (2001). *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*. Jakarta:PT.Prehallindo

Lupoyadi. Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Selemba Empat

Moenir,H.A.S.(2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Parasuraman, Valarie A., Zeithmal, Leonard L Berry. (1990). *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: Free Press.

Parsidi. (2004). Pentingnya Housekeeping bagi Suatu Hotel. *Jurnal Media Wisata*,Vol. 2, No .2

Rumekso.(2005).*Housekeeping Hotel Public Area*. Yogjakarta: Andi Ofset

Santoso. (2016). *Statistika Hospitalitas*. Yogyakarta: Deepublish

Sembiring, Meskardo.(2015). *Omset Berlipat: dari bisnis hotel,tur,dan travel*. Semarang:cemerlang

Sihite, Richard.(2000). *Housekeeping Tourism Industry (kepariwisataan)*. Surabaya: Penerbit SIC

Simamora, Henry. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, *Edisi Ketiga*. Jakarta:Kencana

Sugiyono. (2001). *Metode penelitaan Adminitrasi*. Bandung:Alfabeta

_____. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*.Bandung:Alafbeta CV

Sujatno, Bambang.(2008). *Front Office Operations* . Yogyakarta: Andi Offset

Sulastiyono, Agus (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel Seri Manajemen Usaha Jasa Pariwisata dan Akomodasi*. Bandung : Alfabeta CV

Sutomo, M. (2012). Kepuasan Pelanggan Menginap di Hotel Berbintang Di Daerah Istimewa Yogyakarta. *BISMA Jurnal Bisnis dan Manajemen,* Vol. 6, No. 1, hlm. 79-93

Suyanto, Sunyoto. (2011).*Analisis Regresi Dan UJi Hipotesis*. Yogyakarta: Caps

Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa Departemen Pendidikan dan kebudayaan. 2018. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (Edisi 5)*. Jakarta: Balai Pustaka.

Tjiptono, Fandy dan Candra, Gregorius.(2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset

Tjiptono, Fandy.(2011).*Servise Manajement Mewujudkan Layanan Prima (Edisi2)*. Yogyakarta: Andi

Internet

Dinas Pariwisata Yogyakarta. Jumlah Hotel di Yogyakarta. Diakses melalui http://bappede.jogjaprov.go.id pada tanggal 1 Agustus (2020)

Istarini, Mentri. Tata Graha, Kegiatan Pembelajaran 3. Menata Tempat Tir. Diakses Melalui Http://perhoterlansmknusadua.blogspot.com/(20170)/08/materi-tata-graha-kegiataan-pembelajaran.html pada 1 Agustus (2020)

LAMPIRAN

TABULASI DATA (X1)

	KEBERSIHAN (X1)							KEBERSIHAN (X1)					
No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total	No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total
1	4	4	4	4	4	20	31	4	4	4	4	3	19
2	4	4	4	4	4	20	32	3	3	4	4	4	18
3	4	4	4	4	4	20	33	3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	4	20	34	3	3	3	4	4	17
5	4	3	4	3	4	18	35	2	3	3	2	2	12
6	3	3	3	4	4	17	36	4	4	3	4	4	19
7	4	4	4	4	4	20	37	4	4	4	4	4	20
8	4	4	4	4	4	20	38	2	3	3	2	2	12
9	4	4	4	4	4	20	39	3	3	3	3	3	15
10	3	3	3	3	3	15	40	4	3	4	3	3	17
11	3	3	3	3	3	15	41	3	3	3	4	4	17
12	4	4	4	4	4	20	42	3	3	3	3	3	15
13	4	4	4	4	4	20	43	4	4	3	3	3	17
14	4	4	4	4	4	20	44	3	4	4	4	4	19
15	4	4	4	4	4	20	45	3	3	3	3	3	15
16	4	4	4	4	4	20	46	3	3	3	3	3	15
17	4	4	4	4	4	20	47	3	3	3	3	3	15
18	4	4	4	4	4	20	48	2	2	2	4	3	13
19	4	4	4	4	4	20	49	4	4	4	4	4	20
20	4	3	4	4	4	19	50	3	3	3	3	2	14
21	4	4	3	4	4	19	51	3	3	3	3	3	15
22	4	4	4	4	4	20	52	3	3	3	3	3	15
23	4	4	4	4	4	20	53	3	3	3	3	3	15
24	4	4	4	4	4	20	54	4	3	3	3	3	16
25	4	4	4	4	4	20	55	3	3	2	3	2	13
26	4	4	4	3	4	19	56	3	3	3	3	3	15
27	4	4	4	4	4	20	57	2	2	4	3	4	15
28	4	4	4	4	4	20	58	3	3	3	3	3	15
29	4	4	4	4	4	20	59	4	4	3	3	3	17
30	4	4	4	4	4	20	60	3	3	2	3	3	14

	KEBERSIHAN (X1)							KEBERSIHAN (X1)				
No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total	No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total
61	2	3	4	4	2	15	91	4	4	4	4	4	20
62	4	2	3	3	3	15	92	3	3	3	3	3	15
63	2	3	3	3	3	14	93	4	3	3	3	3	16
64	4	3	4	2	4	17	94	3	3	3	2	2	13
65	3	2	2	3	2	12	95	3	3	3	3	3	15
66	2	3	3	2	3	13	96	4	3	3	4	4	18
67	2	3	3	3	3	14	97	4	4	4	3	3	18
68	3	3	3	3	3	15	98	3	4	4	4	4	19
69	4	4	4	4	4	20	99	3	3	3	3	3	15
70	3	3	3	3	3	15	100	4	4	3	3	4	18
71	3	3	3	3	3	15	101	4	4	3	3	4	18
72	3	3	3	3	2	14	102	4	4	3	3	4	18
73	3	3	3	2	2	13	103	4	3	4	4	4	19
74	3	3	3	3	3	15	104	4	3	3	3	4	17
75	3	3	3	3	3	15	105	4	4	4	4	3	19
76	3	3	3	3	3	15	106	4	4	4	3	3	18
77	3	3	3	3	2	14	107	4	4	3	3	3	17
78	4	3	3	3	4	17	108	4	4	3	4	4	19
79	3	3	3	3	3	15	109	4	3	4	4	3	18
80	3	3	3	3	3	15	110	4	4	4	4	4	20
81	3	3	2	2	3	13	111	4	4	3	4	4	19
82	4	4	3	3	4	18	112	2	3	4	3	4	16
83	4	3	3	3	3	16	113	4	3	1	4	3	15
84	2	3	2	3	2	12	114	4	3	2	4	2	15
85	3	2	2	2	2	11	115	4	3	3	4	3	17
86	3	4	3	4	4	18	116	3	3	3	2	3	14
87	4	4	3	4	4	19	117	4	4	4	2	4	18
88	3	3	3	3	3	15	118	4	3	2	3	3	15
89	3	3	3	2	2	13	119	4	4	2	4	4	18
90	3	3	3	3	3	15	120	3	3	3	3	3	15

TABULASI DATA (X2)

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total	No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total
	KERAPIAN (X2)							KERAPIAN (X2)					
1	4	4	4	4	4	20	31	3	4	4	3	4	18
2	4	4	4	4	4	20	32	3	3	3	2	3	14
3	4	4	3	3	3	17	33	3	2	2	2	3	12
4	4	4	4	4	4	20	34	4	4	4	3	4	19
5	4	4	4	4	3	19	35	2	2	3	3	3	13
6	4	3	3	3	3	16	36	4	4	4	3	3	18
7	3	3	4	3	4	17	37	3	3	3	3	3	15
8	3	3	3	3	3	15	38	2	3	2	2	3	12
9	3	3	3	4	4	17	39	3	3	3	2	3	14
10	4	4	4	3	4	19	40	4	4	3	4	4	19
11	4	4	4	4	4	20	41	4	4	3	3	4	18
12	3	3	3	3	3	15	42	3	3	3	3	3	15
13	4	4	4	4	4	20	43	4	4	4	3	4	19
14	4	4	4	4	4	20	44	3	4	3	4	4	18
15	4	4	4	4	4	20	45	3	3	3	3	3	15
16	4	4	4	4	4	20	46	3	3	3	3	3	15
17	3	3	4	4	4	18	47	2	2	2	3	3	12
18	4	4	4	4	4	20	48	3	3	2	2	2	12
19	4	4	4	4	4	20	49	4	4	4	3	3	18
20	4	4	4	4	4	20	50	3	3	3	3	3	15
21	3	3	3	3	3	15	51	3	3	3	3	3	15
22	4	4	4	4	4	20	52	3	3	3	3	3	15
23	4	4	4	4	4	20	53	3	2	2	2	3	12
24	3	3	4	4	4	18	54	4	3	4	3	3	17
25	3	3	4	4	4	18	55	3	3	3	2	2	13
26	4	4	4	4	4	20	56	3	3	3	3	3	15
27	4	4	4	4	4	20	57	4	4	3	3	3	17
28	4	4	4	4	4	20	58	3	3	3	3	2	14
29	4	4	4	4	4	20	59	3	4	4	4	4	19
30	4	4	4	4	4	20	60	4	4	4	3	4	19

	KERAPIAN (X2)							KERAPIAN (X2)					
No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total	No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total
61	4	4	4	3	3	18	91	3	3	4	3	3	16
62	4	4	3	3	3	17	92	3	4	4	3	4	18
63	4	3	3	3	3	16	93	4	4	4	4	4	20
64	4	3	4	4	4	19	94	4	3	2	3	2	14
65	2	3	2	3	2	12	95	3	3	3	3	2	14
66	3	2	3	3	3	14	96	4	4	4	4	4	20
67	3	3	2	3	4	15	97	4	4	3	4	4	19
68	3	3	3	2	3	14	98	3	3	3	3	3	15
69	3	3	4	4	4	18	99	3	3	3	3	3	15
70	3	3	3	2	3	14	100	4	3	3	3	3	16
71	3	3	3	3	3	15	101	4	4	4	4	4	20
72	3	3	3	3	4	16	102	3	3	3	3	4	16
73	3	3	3	3	2	14	103	4	4	4	4	4	20
74	3	3	3	3	3	15	104	4	4	3	3	4	18
75	3	3	3	3	3	15	105	3	3	3	3	3	15
76	3	4	4	4	4	19	106	3	3	3	4	4	17
77	3	3	3	3	3	15	107	3	3	3	3	3	15
78	4	3	3	3	3	16	108	3	4	3	4	4	18
79	3	3	3	3	3	15	109	4	4	3	4	4	19
80	4	3	4	4	4	19	110	2	2	2	2	4	12
81	3	3	3	3	2	14	111	2	2	2	2	2	10
82	3	3	3	3	4	16	112	4	2	2	3	3	14
83	4	4	4	4	3	19	113	3	3	3	3	3	15
84	2	2	2	3	3	12	114	4	4	4	3	3	18
85	2	3	3	3	3	14	115	4	4	4	3	3	18
86	4	4	4	3	3	18	116	4	2	2	2	4	14
87	3	3	3	3	3	15	117	3	3	4	3	3	16
88	3	3	3	3	3	15	118	3	4	4	3	4	18
89	3	2	2	3	3	13	119	3	4	4	3	4	18
90	3	3	3	3	3	15	120	3	3	3	2	3	14

TABULASI DATA (X3)

No	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Total	No	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Total
	KELENGKAPAN (X3)							KELENGKAPAN (X3)					
1	4	4	4	4	4	20	31	4	4	4	4	4	20
2	4	4	4	4	4	20	32	3	4	4	4	4	19
3	3	3	3	3	3	15	33	3	3	2	2	3	13
4	4	3	3	4	4	18	34	3	4	3	4	4	18
5	4	3	3	4	4	18	35	2	3	3	3	2	13
6	3	3	3	3	3	15	36	3	3	3	3	3	15
7	4	4	4	4	4	20	37	4	4	4	3	4	19
8	4	4	4	4	4	20	38	3	2	2	2	2	11
9	4	4	4	4	4	20	39	2	3	3	3	2	13
10	3	3	3	3	3	15	40	4	3	3	3	3	16
11	3	3	3	3	3	15	41	4	4	4	4	4	20
12	3	3	3	3	3	15	42	3	3	3	3	3	15
13	4	4	4	4	4	20	43	3	3	3	4	3	16
14	4	4	4	4	4	20	44	4	4	3	3	3	17
15	4	4	4	4	4	20	45	3	3	2	2	2	12
16	4	4	4	4	4	20	46	3	3	3	3	3	15
17	4	4	4	4	4	20	47	3	3	3	2	3	14
18	4	4	4	4	4	20	48	3	3	2	3	3	14
19	3	3	3	3	3	15	49	4	4	4	4	3	19
20	3	3	3	3	3	15	50	3	3	2	3	3	14
21	4	3	4	4	3	18	51	3	3	3	3	3	15
22	4	4	4	3	4	19	52	3	3	2	3	3	14
23	4	4	4	3	4	19	53	3	3	3	3	2	14
24	3	4	3	4	3	17	54	4	4	4	4	4	20
25	4	4	4	4	4	20	55	3	3	2	2	3	13
26	4	4	4	4	4	20	56	3	3	3	3	3	15
27	4	4	4	4	4	20	57	4	4	4	3	3	18
28	4	4	4	4	3	19	58	3	3	3	3	3	15
29	4	4	4	4	4	20	59	4	4	4	4	4	20
30	4	4	4	4	4	20	60	3	3	3	4	4	17

	KELENGKAPAN (X3)							KELENGKAPAN (X3)					
No	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Total	No	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Total
61	3	3	4	4	4	18	91	3	4	3	2	4	16
62	3	4	4	4	2	17	92	4	3	3	4	4	18
63	4	4	4	4	4	20	93	4	4	4	4	4	20
64	4	3	4	3	3	17	94	3	4	2	2	3	14
65	2	2	2	3	3	12	95	3	3	3	3	3	15
66	3	3	3	3	3	15	96	4	4	4	4	4	20
67	3	3	3	3	4	16	97	3	3	4	3	3	16
68	3	3	3	2	3	14	98	3	4	4	4	4	19
69	4	4	3	4	4	19	99	3	3	3	3	3	15
70	3	2	2	2	3	12	100	4	4	4	4	4	20
71	3	3	3	3	3	15	101	3	4	4	3	4	18
72	3	3	3	2	3	14	102	3	4	4	3	4	18
73	3	3	3	3	2	14	103	3	4	4	3	4	18
74	3	3	3	3	3	15	104	3	3	3	3	3	15
75	3	3	3	3	3	15	105	3	4	4	3	4	18
76	4	3	4	4	2	17	106	3	4	4	4	4	19
77	3	2	3	3	3	14	107	2	2	2	2	2	10
78	3	3	3	4	4	17	108	3	4	4	4	3	18
79	3	3	3	3	2	14	109	3	3	4	3	4	17
80	4	4	4	4	4	20	110	3	3	3	4	4	17
81	2	3	3	3	3	14	111	3	3	3	3	3	15
82	4	3	3	3	3	16	112	3	4	3	3	4	17
83	4	3	3	3	3	16	113	4	3	3	3	3	16
84	2	3	3	2	2	12	114	4	3	3	4	4	18
85	2	3	3	2	2	12	115	4	4	3	3	4	18
86	4	4	3	3	4	18	116	4	3	3	3	3	16
87	4	3	3	3	3	16	117	4	3	3	4	3	17
88	3	3	3	3	3	15	118	3	3	2	3	3	14
89	3	3	2	3	3	14	119	3	3	3	3	3	15
90	3	3	3	3	3	15	120	3	4	3	2	4	16

TABULASI DATA (Y)

No	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Total
				KEPUASAN (Y)						
1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	31
2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	34
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	30
4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	32
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
6	3	3	3	3	3	3	4	4	4	30
7	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
9	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
21	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
22	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
23	3	3	4	4	4	4	3	3	3	31
24	3	4	4	3	3	3	4	4	4	32
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
26	3	3	3	3	3	3	4	4	4	30
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
28	3	3	3	3	3	3	4	4	4	30
29	3	3	3	3	3	3	4	4	4	30
30	4	4	3	3	3	3	3	4	4	31
31	3	3	4	4	3	4	3	4	4	32
32	4	4	3	3	4	4	3	2	4	31
33	3	2	3	3	3	2	2	2	2	22
34	3	4	3	2	3	4	3	4	4	30
35	2	2	3	3	3	3	2	2	3	23
36	4	4	3	3	3	3	3	4	4	31
37	4	3	3	2	3	3	2	3	4	27
38	2	2	3	2	2	2	2	2	4	21
39	3	3	3	3	3	3	2	2	2	24
40	3	4	3	4	3	3	2	1	3	26

KEPUASAN (Y)									
No	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Total
41	2	4	1	3	2	3	3	3	3	24
42	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
43	3	4	3	3	2	4	4	4	4	31
44	3	2	3	3	2	3	2	3	3	24
45	3	3	3	1	3	3	2	3	2	23
46	3	3	3	3	2	2	3	3	3	25
47	3	3	3	2	3	3	2	2	2	23
48	3	3	3	3	3	2	2	2	2	23
49	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28
50	3	3	3	2	2	3	2	2	3	23
51	3	3	3	3	2	2	2	3	4	25
52	3	3	3	3	2	3	3	2	2	24
53	3	3	3	3	2	2	2	3	3	24
54	4	3	3	3	2	3	3	4	4	29
55	3	3	3	2	2	2	2	3	3	23
56	3	3	2	2	2	3	2	2	3	22
57	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29
58	3	3	3	3	3	2	2	3	3	25
59	3	3	3	3	4	4	3	3	3	29
60	3	3	4	3	4	3	3	3	4	30
61	4	3	3	3	3	4	3	4	4	31
62	4	3	3	3	4	4	3	4	4	32
63	3	3	3	2	3	3	2	3	3	25
64	3	3	3	3	3	4	3	3	4	29
65	2	3	3	2	3	2	2	2	2	21
66	3	3	2	3	2	2	3	3	3	24
67	3	3	3	3	3	3	3	2	2	25
68	3	3	3	3	2	2	3	3	2	24
69	3	3	3	3	3	2	2	3	4	26
70	3	3	2	3	2	3	3	3	2	24
71	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26
72	3	3	3	2	2	2	3	3	3	24
73	3	3	3	3	3	2	2	2	3	24
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
75	3	3	2	3	3	3	3	3	2	25
76	3	3	3	4	4	3	4	4	4	32
77	3	2	3	3	3	2	3	3	2	24
78	4	3	3	4	3	4	4	4	3	32
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
80	3	4	3	3	4	3	4	4	4	32

KEPUASAN (Y)										
No	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Total
81	3	3	3	3	2	3	2	3	4	26
82	4	3	4	3	3	4	3	3	4	31
83	4	4	3	3	3	2	2	2	4	27
84	2	2	3	2	3	2	3	3	3	23
85	4	2	2	2	2	3	3	3	3	24
86	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28
87	4	4	3	2	2	3	3	4	4	29
88	3	3	3	2	2	3	3	3	3	25
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
91	3	4	3	3	3	4	2	2	4	28
92	4	2	3	3	3	3	3	4	2	27
93	3	3	4	3	3	3	2	3	4	28
94	3	3	3	3	3	2	1	2	3	23
95	3	3	3	2	3	2	3	2	3	24
96	3	3	3	3	4	4	2	4	3	29
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
98	3	4	3	3	2	3	3	3	3	27
99	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26
100	3	3	3	3	3	4	4	3	3	29
101	3	3	3	4	3	4	3	3	3	29
102	3	4	3	3	4	3	4	3	4	31
103	3	4	3	4	3	4	3	3	4	31
104	3	3	3	3	2	3	3	2	3	25
105	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28
106	3	4	4	4	3	3	3	3	2	29
107	2	3	2	2	3	3	3	3	3	24
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
111	3	3	3	4	3	3	2	2	2	25
112	3	3	2	4	3	3	2	1	2	23
113	3	3	3	3	4	4	4	4	4	32
114	4	3	3	3	3	2	2	2	2	24
115	4	4	3	3	2	3	3	3	3	28
116	3	3	2	2	2	3	2	3	2	22
117	4	2	4	3	3	3	2	2	3	26
118	3	3	4	3	2	2	3	3	3	26
119	2	2	3	2	2	2	2	2	3	20
120	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18

HASIL UJI DATA RESPONDEN

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Pria	67	55,83%
Wanita	53	44,16%
Jumlah	120	100%

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
SMA atau SMK	20	16,67%
D1 – D3	26	21,67%
D4 atau S1	52	43,34%
S2	22	18,34%
Jumlah	120	100%

Usia	Frekuensi	Presentase (%)
18 – 25	32	26,67%
25 – 35	60	50%
35 – 55	20	16,67%
>56	8	6,67%
Jumlah	120	100%

HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL KEBERSIHAN (X1)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	,745[**]	,850[**]	,523[**]	,802[**]	,917[**]
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,003	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	,745[**]	1	,614[**]	,614[**]	,598[**]	,857[**]
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	,850[**]	,614[**]	1	,423[*]	,681[**]	,839[**]
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,020	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	,523[**]	,614[**]	,423[*]	1	,681[**]	,766[**]
	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,020		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	,802[**]	,598[**]	,681[**]	,681[**]	1	,867[**]
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	,917[**]	,857[**]	,839[**]	,766[**]	,867[**]	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL KERAPIAN (X2)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	,921**	,452*	,380*	,264	,762**
	Sig. (2-tailed)		,000	,012	,038	,159	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	,921**	1	,582**	,499**	,400*	,854**
	Sig. (2-tailed)	,000		,001	,005	,028	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	,452*	,582**	1	,709**	,792**	,862**
	Sig. (2-tailed)	,012	,001		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	,380*	,499**	,709**	1	,709**	,806**
	Sig. (2-tailed)	,038	,005	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	,264	,400*	,792**	,709**	1	,765**
	Sig. (2-tailed)	,159	,028	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	,762**	,854**	,862**	,806**	,765**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL KELENGKAPAN (X3)

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	TOTAL
X3.1	Pearson Correlation	1	,693**	,853**	,757**	,853**	,939**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X3.2	Pearson Correlation	,693**	1	,850**	,617**	,700**	,876**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X3.3	Pearson Correlation	,853**	,850**	1	,617**	,700**	,911**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X3.4	Pearson Correlation	,757**	,617**	,617**	1	,617**	,815**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X3.5	Pearson Correlation	,853**	,700**	,700**	,617**	1	,876**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	,939**	,876**	,911**	,815**	,876**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL KEPUASAN (Y)

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Y1.9	TOTAL
Y1.1	Pearson Correlation	1	,932**	,722**	,736**	,722**	,861**	,193	,272	,193	,862**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,307	,146	,307	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.2	Pearson Correlation	,932**	1	,783**	,675**	,649**	,791**	,234	,311	,234	,854**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,212	,094	,212	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.3	Pearson Correlation	,722**	,783**	1	,756**	,866**	,866**	,279	,177	,111	,850**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,136	,350	,558	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.4	Pearson Correlation	,736**	,675**	,756**	1	,873**	,873**	,116	,033	-,042	,782**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,542	,861	,825	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.5	Pearson Correlation	,722**	,649**	,866**	,873**	1	,861**	,193	,102	,032	,818**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,307	,591	,866	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.6	Pearson Correlation	,861**	,791**	,866**	,873**	,861**	1	,193	,102	,032	,862**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,307	,591	,866	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Y1.9	TOTAL
Y1.7	Pearson Correlation	,193	,234	,279	,116	,193	,193	1	,906**	,814**	,564**
	Sig. (2-tailed)	,307	,212	,136	,542	,307	,307		,000	,000	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.8	Pearson Correlation	,272	,311	,177	,033	,102	,102	,906**	1	,906**	,542**
	Sig. (2-tailed)	,146	,094	,350	,861	,591	,591	,000		,000	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.9	Pearson Correlation	,193	,234	,111	-,042	,032	,032	,814**	,906**	1	,461*
	Sig. (2-tailed)	,307	,212	,558	,825	,866	,866	,000	,000		,010
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	,862**	,854**	,850**	,782**	,818**	,862**	,564**	,542**	,461*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,002	,010	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

HASIL UJI REABILITAS VARIABEL KEBERSIHAN (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,815	6

HASIL UJI REABILITAS VARIABEL KERAPIAN (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,808	6

HASIL UJI REABILITAS VARIABEL KELENGKAPAN (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,823	6

HASIL UJI REABILITAS VARIABEL KELENGKAPAN (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,779	10

HASIL UJI NORMALITAS *KOLMOGOROV-SMIRNOV*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		120
Normal Parameters[a,b]	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2,92208221
Most Extreme Differences	Absolute	,081
	Positive	,081
	Negative	-,044
Kolmogorov-Smirnov Z		,886
Asymp. Sig. (2-tailed)		,413

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,733[a]	,538	,526	2,960

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

HASIL UJI STATISTIK F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1180,902	3	393,634	44,939	,000[b]
	Residual	1016,089	116	8,759		
	Total	2196,992	119			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

HASIL UJI STATISTIK t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,179	2,070		2,019	,046
	X1	,562	,151	,330	3,728	,000
	X2	,495	,144	,295	3,440	,001
	X3	,372	,162	,220	2,304	,023

a. Dependent Variable: Y

Nomor : 30/A.AMPTA/II/2020
Hal : Pembimbingan Penulisan Skripsi

Yth, 1. Drs. SANTOSA, MM
2. HAMDAN ANWARI, S.Pd. M.Pd.B.I.

Dosen Pembimbing Laporan Penelitian
Sekolah Tinggi Pariwisata "AMPTA"
Yogyakarta

Dengan hormat,

Sehubungan akan dimulainya Penulisan Laporan Penelitian,dengan ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk membimbing Materi Laporan Penelitian dari Mahasiswa :

Nama : **GURUH SEPTI WIBOWO**

NIM : 315100828

Prodi : PENGELOLAAN PERHOTELAN

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL GRAND AMBARRUKMO YOGYAKARTA

Demikian atas kesediaan Bapak/Ibu, kami ucapkan banyak terima kasih.

Hormat kami,
Kajur, 06 Februari 2020

HERMAWAN PRASETYANTO, S ST, MM.

LEMBAR BIMBINGAN

NAMA MAHASISWA :
NO. MAHASISWA :
JUDUL PENELITIAN :

NAMA PEMBIMBING II :

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF

NAMA PEMBIMBING I :

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF

NAMA MAHASISWA :
NO. MAHASISWA :
JUDUL PENELITIAN :

NAMA PEMBIMBING I :

NAMA PEMBIMBING II :

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
1		Penulisan diperbaiki	
2		Ikuti panduan Penulisan	
3		Penyajian di, tanda baca	
4	17/11 2021	Font di Perbaiki-ing ; ACC	

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF

NAMA MAHASISWA :
NO. MAHASISWA :
JUDUL PENELITIAN :

NAMA PEMBIMBING II :

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF

NAMA PEMBIMBING I :

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
	28/b		

NAMA MAHASISWA : _____
NO. MAHASISWA : _____
JUDUL PENELITIAN : _____

NAMA PEMBIMBING I : DRS. Santoso, M.M.

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
	3/11	Judul & Sistematika bimbingan	
		R. M. Tujuan histor900	
		menyempurnakan	
		VD → tujuan	
		VI → Rapi	
		kurang lengkap	
	9/11	alat analisis produt	
		indikai produt	
		mrnout	

NAMA PEMBIMBING II : HAMDANI ASIWAKE, S.Pd., M.Pd., B1.

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
	12/11	tambah alatukan	
	...	lbih lphm manvuf	
		thue lebih Praktis	
		tar tahun	
	2/12	Theory tentry bentuk-bentuk	
		kualita pelayuan tidap	
		code aluntasi di bb	
	18/12	Perbkan abstaksi Bent-T	
		jawnk : Efes dan Povsyumen	

LEMBAR BIMBINGAN

NAMA MAHASISWA :
NO. MAHASISWA :
JUDUL PENELITIAN :

NAMA PEMBIMBING I :

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
	30/12 2022	2 alat analisis	
		[illegible] di [illegible]	
		[illegible]	
		[illegible] dan seterusnya	
	7/2 '23	Alat analisis	
		Perbaikan [illegible]	
		[illegible]	
		① [illegible] struktur	
		penelitian	
		② Observasi ke	
		[illegible]	

1 [illegible]

NAMA PEMBIMBING II :

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
		Tand. ([illegible])	
	15/11/2022	ACC	
	11/10 2021	[illegible]	
		[illegible]	
		Lengkapi cover	