

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian maka peneliti memiliki beberapa saran untuk meningkatkan kepuasan tamu diantaranya sebagai berikut:

1. Perlunya ada peningkatan kualitas pelayanan dari segi empati, yakni timbulnya rasa kepedulian petugas *room attendant* untuk bersikap empati terhadap tamu agar menumbuhkan rasa nyaman selama berada di Ros In Hotel Yogyakarta agar tamu merasa puas karena mendapat perhatian lebih dari petugas.
2. Pihak hotel diharapkan dapat mempertahankan kualitas pelayanan dengan meningkatkan atau memaksimalkan lagi kinerja petugas agar tamu merasa puas berada dihotel.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi VI)*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Chair, Ira Meirina dan Heru Pramudia. 2017. *Hotel Room Division Management*. Depok: Kencana.
- Darsono, Agustinus. *Housekeeping Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Duli, Nikolaus. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif : Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan SPSS*. Yogyakarta : CV Budi Utama.
- Fadhli, Aulia. 2017. *Pengantar Housekeeping Perhotelan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Manajemen*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip. & Kevin L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid I, edisi Ketiga belas, terjemahan Bob Sabran*, Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, Mudrajad. 2004. *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi* (edisi kedua). Yogyakarta. Amp Ykpn.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2005. *Metode Penelitian Kesehatan* (edisi revisi). Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- _____. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Bandung: CV Alfabeta.
- Tjiptono, Gregorius. 2005. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi
- _____. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi Kedua. Yogyakarta. Andi Offset

Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Prilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Sumber Jurnal

Windy Della Sari. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Room Attendant Terhadap Kepuasan Tamu Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta*. Jurnal Ilmiah Polibisnis, Volume 11 No. 1. <http://ejournal2.pnp.ac.id> (diakses pada 23 mei 2020 pukul 16.20) .

Skripsi

Dody Setiyo Widodo. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Waiter Atau Waitress Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Safron Restoran Grand Aston*. Yogyakarta: Jurusan Pengelolaan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta.

Haerudi. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Museum Affandi*. Yogyakarta: Jurusan Pariwisata Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1



YAYASAN PENDIDIKAN KARYA SEJAHTERA
**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

Jl. Laksa Adisudiro Km.6 (Tembel, Caturtunggal, Depok, Sleman) Yogyakarta 55281
Telp / fax : (0274) 456115 - 459514 Website : www.ampta.ac.id Email : info@ampta.ac.id, ampta@yandex.ru

Nomor : 033/Q.AMPTA/XI/2020
Hal : Permohonan Penelitian

Yogyakarta, 26 November 2020

Kepada Yth
Ibu Dwi Murwani
HRD Hotel Ros-In
Jl. Ringroad Selatan, Druwo, Bangunharjo,
Kecamatan Sewon
Dantul
Yogyakarta

Dengan Hormat,

Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan Penelitian di Room Attendant Hotel Ros - In, Yogyakarta selama 4 minggu terhitung mulai tanggal 30 November 2020 sampai dengan tanggal 30 Desember 2020, bagi mahasiswa kami dari Jurusan D IV Pengelolaan Perhotelan:

Nama Mahasiswa : Novita Dyah Ayu Puspitasari
No Mahasiswa : 317101085
Semester : VII (Tujuh).

Besar harapan bila mahasiswa kami mendapatkan izin untuk melaksanakan penelitian sehingga dapat menyusun Laporan Penelitian yang berjudul : **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU PADA ROS-IN HOTEL YOGYAKARTA"**. Proposal Penelitian akan dikutsertakan oleh mahasiswa yang bersangkutan.

Atas bantuannya kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami



Drs. Prihono, M.M.

Tembusan:
- File

LAMPIRAN 2



ROS-IN HOTEL  Yogyakarta

Yogyakarta, 20 November 2020

Kepada Yth.
Bapak Drs. Erharto, M.M
Sekolah Tinggi Pariwisata Aungmye
21 Yogyakarta

Gugun Hamid,

Permana telah kami atas nama manajemen Ros In Hotel Yogyakarta yang berlokasi di Jalan Gajelar
Sultan Ageng Tugu Yogyakarta mengucapkan terimakasih atas kejujuran yang telah kami dapat baik selama ini.

Selanjutnya dengan surat diatas Nomor: DS14JAMPTA/KE/2020 pada tanggal 26 November 2020
mengapresiasi dukungan Anda dalam meningkatkan kualitas layanan kami dengan Perhatian dan nama

Nama Mahasiswa : Nwidir Dyah Ayu Purposari

No. Mahasiswa : 31710 055

Semester : VII (1) 2019

Dengan ini kami mengucapkan baik dan tidak berlebihan penelitian dengan judul laporan
penelitian : **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPuasan TAMU PADA
ROS IN HOTEL YOGYAKARTA"**

Direktori surat kami sampaikan atas perhatian serta perhatian dan bingkis kami mengucapkan
terimakasih.

Hormat Kami

Gede Muryani
General Resources Manager

Jl. Lingkar Selatan No. 210, Yogyakarta 55147
Telp. (0274) 264545, 2800 (2) 3800 r.a Fax. (0274) 431810
Email: ros@rosinhotel.com Web: www.rosinhoteljogja.com

LAMPIRAN 3

SURAT PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Kepada :

Yth. Bapak/Ibu Pelanggan Hotel

Ros-In Yogyakarta

Dengan Hormat,

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Novita Dyah Ayu Puspitasari

Nim : 317101085

Program Study : Hotel Management

Bermaksud akan melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Pada Ros-In Hotel Yogyakarta”

Dengan surat ini memohon kesediaannya untuk bisa membantu mengisi kuesioner berikut sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya, karena kuesioner ini hanya akan digunakan khusus untuk pendidikan saja dan dijamin bahwa informasi bapak/ibu sebagai responden ini tetap akan kami rahasiakan, karna ini hanya khusus untuk pendidikan untuk menyusun skripsi tugas akhir penulis.

Demikian permohonan ini, atas perhatian dan kesediaannya menjadi responden saya ucapkan Terimakasih.

Hormat Saya

Novita Dyah Ayu Puspitasari

IDENTITAS RESPONDEN

Berilah tanda *cheklis* (✓) pada satu pilihan dibawah ini yang berhubungan dengan anda.

a. Nama :(Boleh tidak diisi)

b. Jenis Kelamin

Laki-laki Perempuan

c. Usia

17-25 Tahun 26-30 Tahun >30 Tahun

d. Pendidikan

SMA/SMK Perguruan Tinggi Lainnya

e. Status

Menikah Belum menikah

f. Pekerjaan

Pegawai Negeri Wiraswasta Pelajar/Mahasiswa

Lainnya

g. Kota Asal :

PERNYATAAN KUESIONER

Berilah tanda *checklist* (✓) pada lembar jawaban yang saudara pilih sesuai dengan kriteria sebagai berikut:

Variabel X	Skor
Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

No	Variabel Kehandalan (X1)	SS	S	TS	STS
1	Petugas melayani dengan cepat dan tepat sehingga saya puas				
2	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan				

No	Variabel Daya Tanggap (X2)	SS	S	TS	STS
1	Petugas merespon dengan cepat ketika saya menyampaikan keluhan				
2	Petugas dengan cepat merespon apa yang saya butuhkan				
3	Ketika saya membutuhkan informasi petugas dengan tanggap menjelaskannya				

No	Variabel Empati (X3)	SS	S	TS	STS
1	Pelayanan yang diberikan selama saya berada di kamar merasa nyaman dan puas				
2	Kepedulian petugas terhadap masalah tamu				
3	Petugas lebih mendahulukan kepentingan tamu				

No	Variabel Jaminan (X4)	SS	S	TS	STS
1	para petugas berperilaku sopan dalam setiap pelayanan kamar yang diberikan kepada saya				
2	kesigapan petugas dalam menanggapi setiap keluhan saya				
3	Tingkat pengetahuan dan kemampuan petugas dalam memberi informasi yang benar dan lengkap				

No	Variabel Bukti Fisik (X5)	SS	S	TS	STS
1	Berpenampilan rapi dan baik selalu dijaga para petugas dalam memberikan pelayanan				
2	Untuk kepuasan tamu petugas memberikan pelayanan kamar dengan sarana prasarana yang lengkap				
3	Kerapian dan kebersihan fasilitas kamar selalu dijaga				

Berilah tanda *checklist* (✓) pada lembar jawaban yang saudara pilih sesuai dengan kriteria sebagai berikut:

Variabel Y	Skor
Sangat Puas (SP)	4
Puas (P)	3
Tidak Puas (TP)	2
Sangat Tidak Puas (STP)	1

No	Variabel Kepuasan Tamu (Y)	SP	P	TP	STP
1	Saya sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas karena petugas itu melayani dengan cepat sesuai dengan yang dijanjikan				
2	Saya sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas karena petugas dengan cepat dan tanggap dalam memenuhi setiap kebutuhan yang saya inginkan				
3	Saya sangat puas dan merasa nyaman selama berada dihotel karena kepedulian petugas dalam menangani setiap masalah tamu				
4	Saya sangat puas dengan pelayanan yang diberikan karena petugas berperilaku sopan dalam mengatasi setiap keluhan tamu				
5	Saya sangat puas dengan pelayanan yang diberikan karena petugas berpenampilan rapi dan mampu menyiapkan kamar yang ditempati dengan bersih dan rapi				

LAMPIRAN 4

No Responden	Kepercayaan (X1)			Daya Tanggap (X2)				Empati (X3)				Jaminan (X4)				Bukti Fisik (X5)				Kepuasan Tamu (Y)					TOTAL Y
	X1.1	X1.2	TOTAL X1	X2.1	X2.2	X2.3	TOTAL X2	X3.1	X3.2	X3.3	TOTAL X3	X4.1	X4.2	X4.3	TOTAL X4	X5.1	X5.2	X5.3	TOTAL X5	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	
1	2	2	4	2	2	2	6	2	1	2	6	3	3	2	8	2	2	2	6	2	2	2	3	3	12
2	2	2	4	2	3	2	7	2	2	3	7	3	3	3	9	3	2	2	7	3	3	3	3	3	15
3	3	2	5	3	3	3	9	2	2	2	6	4	3	3	10	3	3	3	9	4	4	3	4	4	19
4	2	2	4	3	2	3	8	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	3	8	3	3	3	3	4	16
5	3	3	6	2	2	2	6	3	2	2	7	3	3	3	9	2	2	2	6	2	3	2	3	2	12
6	4	4	8	4	4	3	11	4	3	3	10	4	3	3	10	4	3	3	10	4	4	4	4	4	20
7	2	3	5	2	1	2	6	3	3	2	8	3	2	2	7	2	3	3	8	2	3	3	3	3	14
8	3	3	6	3	4	3	10	2	2	2	6	3	3	3	9	4	4	4	12	3	3	3	3	3	15
9	2	2	4	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	4	12	3	3	4	10	3	3	3	3	4	16
10	3	3	6	2	1	1	4	3	2	3	8	2	2	2	6	2	3	2	7	3	2	3	2	2	12
11	4	3	7	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	3	10	3	2	3	8	3	2	3	3	3	14
12	2	3	5	2	2	2	6	2	3	3	8	3	3	2	7	2	2	2	6	3	3	3	3	3	15
13	2	2	4	3	3	3	9	2	2	2	6	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	3	2	3	15
14	3	3	6	2	2	2	6	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	3	10	3	3	4	4	4	18
15	3	3	6	2	3	3	8	3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	2	8	3	4	4	4	4	19
16	2	2	4	4	3	4	11	2	2	2	6	3	2	3	8	4	3	4	11	4	4	4	4	4	20
17	3	4	7	2	2	2	6	3	3	3	9	3	3	4	10	3	2	3	8	3	3	3	4	3	16
18	3	3	6	2	2	2	6	1	3	2	7	2	1	1	4	4	4	4	12	3	2	3	2	3	13
19	4	3	7	3	3	3	9	2	1	1	4	3	3	3	9	3	3	2	8	3	3	3	3	3	15
20	3	3	6	4	3	3	10	2	2	1	5	2	2	2	6	4	4	3	11	3	4	3	3	4	17
21	2	3	5	3	3	2	8	3	3	3	9	2	3	3	8	4	4	4	12	3	3	3	3	4	16
22	2	2	4	3	3	4	10	2	2	1	4	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	4	4	4	20
23	4	3	7	2	2	3	7	1	1	2	4	3	2	3	8	3	3	3	9	2	2	2	3	2	11
24	3	3	6	2	3	3	8	3	3	3	9	2	2	2	6	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
25	3	4	7	4	3	3	10	2	2	2	6	2	1	2	5	2	2	2	6	4	4	3	3	3	17
26	1	3	4	3	2	2	7	3	3	3	9	3	4	3	10	3	2	3	8	4	3	4	4	3	18
27	2	2	4	2	2	2	6	3	3	3	9	2	2	2	6	3	3	3	9	2	2	3	3	3	13
28	4	4	8	4	4	4	12	3	4	3	10	4	4	4	12	2	2	2	6	4	4	4	4	4	20
29	4	3	7	4	4	4	12	2	1	2	5	4	3	3	10	2	2	2	6	3	4	3	4	3	17
30	3	3	6	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
31	4	4	8	3	4	4	11	1	2	2	5	4	3	3	10	4	4	4	12	4	4	3	4	4	19
32	3	2	5	3	2	2	7	3	3	3	9	2	2	1	5	3	2	2	7	3	2	2	3	2	12
33	3	4	7	2	3	3	8	2	2	2	6	1	2	1	4	3	3	3	9	3	2	2	3	3	12
34	3	3	6	2	2	2	6	3	3	3	9	3	3	3	9	2	2	3	7	3	3	3	3	3	15
35	2	2	4	3	3	2	8	3	2	3	8	3	4	3	10	3	3	3	9	3	3	3	3	4	16
36	3	3	6	3	3	3	9	2	2	2	6	3	3	4	10	3	3	3	9	4	3	3	4	3	17
37	2	2	4	4	4	4	12	2	2	2	6	2	2	2	6	2	1	2	5	2	2	2	2	3	11
38	2	2	4	2	2	2	6	3	3	3	9	4	3	3	10	3	3	3	9	2	3	3	2	2	12
39	3	3	6	3	3	3	9	3	2	2	7	2	3	3	8	3	3	4	10	3	3	4	4	3	17
40	2	1	3	2	2	2	6	4	4	4	12	4	3	3	10	2	2	2	6	2	2	3	3	2	12
41	3	3	6	4	4	4	12	4	3	3	10	3	3	4	10	3	3	3	9	4	4	4	4	4	20
42	3	3	6	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	2	8	4	3	4	11	4	4	4	4	4	20
43	2	1	3	4	4	4	12	3	3	4	10	2	2	2	6	2	1	2	5	3	3	3	2	3	14
44	2	3	5	4	4	4	12	3	3	3	9	2	3	2	7	2	2	2	6	3	3	3	4	3	16
45	2	2	4	3	2	2	6	4	4	4	12	3	3	3	9	3	2	2	7	2	3	2	3	2	12
46	2	1	3	3	3	1	9	3	4	3	10	4	3	3	10	4	3	4	11	3	3	3	3	4	16
47	2	2	4	2	3	2	7	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	3	9	2	2	2	3	3	12
48	4	3	7	3	4	3	10	3	3	3	9	3	4	3	10	4	3	3	10	4	4	4	4	4	20
49	3	3	6	3	3	3	9	4	3	4	11	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	4	3	3	16
50	4	3	7	3	3	4	10	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	4	10	4	4	4	4	4	20

Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Status	Pekerjaan	Kota Asal
Joko	Laki-Laki	>30 th	Lainnya	Menikah	Pegawai Negeri	Salatiga
Dian	Perempuan	17-25 th	SMA/SMK	Belum Menikah	Pelajar/Mahasiswa	Bogor
Boy	Laki-Laki	>30 th	Lainnya	Menikah	Pegawai Negeri	Jakarta
Yudha	Laki-Laki	26-30 th	Lainnya	Belum Menikah	Pegawai Negeri	Kediri
Anita	Perempuan	26-30 th	Lainnya	Belum Menikah	Pelajar/Mahasiswa	Aceh
Ihsan	Laki-Laki	>30 th	Lainnya	Menikah	Lainnya	Purwokerto
Arlin	Perempuan	17-25 th	SMA/SMK	Belum Menikah	Pelajar/Mahasiswa	Bogor
Indah	Perempuan	26-30 th	Lainnya	Menikah	Wiraswasta	Jakarta
Agus	Laki-Laki	>30 th	Lainnya	Menikah	Pegawai Negeri	Yogyakarta
Dita	Perempuan	17-25 th	Perguruan Tinggi	Belum Menikah	Pelajar/Mahasiswa	Bekasi
Novan	Laki-Laki	17-25 th	Perguruan Tinggi	Belum Menikah	Pelajar/Mahasiswa	Bandung
Eko	Laki-Laki	>30 th	Lainnya	Menikah	Pegawai Negeri	Medan
Harni	Perempuan	>30 th	Lainnya	Belum Menikah	Wiraswasta	Bogor
Sunarti	Perempuan	>30 th	SMA/SMK	Menikah	Pegawai Negeri	Cirebon
Candra	Laki-Laki	>30 th	SMA/SMK	Menikah	Wiraswasta	Yogyakarta
Zanuri	Laki-Laki	26-30 th	SMA/SMK	Belum Menikah	Wiraswasta	Jakarta
Susana	Perempuan	26-30 th	Perguruan Tinggi	Menikah	Wiraswasta	Madiun
Alfiana	Perempuan	17-25 th	SMA/SMK	Belum Menikah	Wiraswasta	Yogyakarta
Suharti	Perempuan	>30 th	Perguruan Tinggi	Menikah	Wiraswasta	Klaten
Laksmi	Perempuan	26-30 th	Perguruan Tinggi	Belum Menikah	Wiraswasta	Surabaya
Adiba	Perempuan	26-30 th	Perguruan Tinggi	Belum Menikah	Pelajar/Mahasiswa	Bandung
Suparman	Laki-Laki	>30 th	Lainnya	Menikah	Pegawai Negeri	Solo
Angela	Perempuan	26-30 th	Perguruan Tinggi	Belum Menikah	Pelajar/Mahasiswa	Bandung
Akbar Karturi	Laki-Laki	26-30 th	SMA/SMK	Belum Menikah	Wiraswasta	Surabaya
Aditia	Laki-Laki	>30 th	Perguruan Tinggi	Menikah	Wiraswasta	Surakarta
Kemala	Perempuan	26-30 th	Perguruan Tinggi	Menikah	Wiraswasta	Purwokerto

Fajri	Laki-Laki	>30 th	Lainnya	Menikah	Pegawai Negeri	Kediri
Damayanti	Perempuan	>30 th	Lainnya	Menikah	Lainnya	Malang
Alfin	Laki-Laki	26-30 th	Perguruan Tinggi	Belum Menikah	Wiraswasta	Ponorogo
Mutia	Perempuan	17-25 th	Perguruan Tinggi	Belum Menikah	Pelajar/Mahasiswa	Surabaya
Galuh	Perempuan	26-30 th	Perguruan Tinggi	Belum Menikah	Pelajar/Mahasiswa	Surabaya
Erni	Perempuan	>30 th	Lainnya	Menikah	Pegawai Negeri	Lamongan
Hamdani	Laki-Laki	>30 th	Lainnya	Menikah	Pegawai Negeri	Balikpapan
Zoka	Laki-Laki	26-30 th	Lainnya	Menikah	Wiraswasta	Lampung
Rizwandi	Laki-Laki	>30 th	SMA/SMK	Menikah	Wiraswasta	Semarang
Siswanto	Laki-Laki	>30 th	Lainnya	Menikah	Pegawai Negeri	Ngawi
Erina	Perempuan	26-30 th	Perguruan Tinggi	Belum Menikah	Pelajar/Mahasiswa	Klaten
Hardi	Laki-Laki	>30 th	Lainnya	Menikah	Lainnya	Jakarta
Rina	Perempuan	26-30 th	Lainnya	Belum Menikah	Pelajar/Mahasiswa	Semarang
Halimah	Perempuan	>30 th	Lainnya	Menikah	Lainnya	Bandung
Friska	Perempuan	26-30 th	Lainnya	Menikah	Pegawai Negeri	Jakarta
Hendi	Laki-Laki	>30 th	Lainnya	Menikah	Wiraswasta	Cilacap
Murti	Perempuan	>30 th	Lainnya	Belum Menikah	Wiraswasta	Ngawi
Deni	Laki-Laki	26-30 th	SMA/SMK	Menikah	Wiraswasta	Bandung
Nurliza	Perempuan	26-30 th	Perguruan Tinggi	Belum Menikah	Wiraswasta	Bekasi
Nurul	Perempuan	26-30 th	Lainnya	Menikah	Lainnya	Madiun
Listiyani	Perempuan	26-30 th	Lainnya	Belum Menikah	Lainnya	Yogyakarta
Hendi	Laki-Laki	>30 th	Perguruan Tinggi	Menikah	Pegawai Negeri	Solo
Yusuf	Laki-Laki	>30 th	Lainnya	Belum Menikah	Wiraswasta	Yogyakarta
Desinta	Perempuan	17-25 th	Perguruan Tinggi	Belum Menikah	Pegawai Negeri	Madiun

LAMPIRAN 5

UJI VALIDITAS VARIABEL KEHANDALAN X1

Correlations

		X1.1	X1.2	Total_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.679**	.913**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	50	50	50
X1.2	Pearson Correlation	.679**	1	.919**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	50	50	50
Total_X1	Pearson Correlation	.913**	.919**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	50	50	50

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

UJI VALIDITAS VARIABEL DAYA TANGGAP X2

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.733**	.729**	.896**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	50	50	50	50
X2.2	Pearson Correlation	.733**	1	.785**	.920**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	50	50	50	50
X2.3	Pearson Correlation	.729**	.785**	1	.922**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	50	50	50	50
Total_X2	Pearson Correlation	.896**	.920**	.922**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50

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

UJI VALIDITAS VARIABEL EMPATI X3

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	Total_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.750**	.798**	.922**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	50	50	50	50
X3.2	Pearson Correlation	.750**	1	.777**	.913**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	50	50	50	50
X3.3	Pearson Correlation	.798**	.777**	1	.930**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	50	50	50	50
Total_X3	Pearson Correlation	.922**	.913**	.930**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50

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

UJI VALIDITAS VARIABEL JAMINAN X4

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	Total_X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.605**	.690**	.873**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	50	50	50	50
X4.2	Pearson Correlation	.605**	1	.690**	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	50	50	50	50
X4.3	Pearson Correlation	.690**	.690**	1	.901**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	50	50	50	50
Total_X4	Pearson Correlation	.873**	.866**	.901**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50

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

UJI VALIDITAS VARIABEL BUKTI FISIK X5

Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	Total_X5
X5.1	Pearson Correlation	1	.703**	.734**	.903**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	50	50	50	50
X5.2	Pearson Correlation	.703**	1	.675**	.888**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	50	50	50	50
X5.3	Pearson Correlation	.734**	.675**	1	.897**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	50	50	50	50
Total_X5	Pearson Correlation	.903**	.888**	.897**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50

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

UJI VALIDITAS VARIABEL KEPUASAN TAMU Y

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Total_Y
Y1	Pearson Correlation	1	.691**	.663**	.524**	.611**	.841**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
Y2	Pearson Correlation	.691**	1	.652**	.648**	.648**	.878**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
Y3	Pearson Correlation	.663**	.652**	1	.600**	.600**	.840**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
Y4	Pearson Correlation	.524**	.648**	.600**	1	.513**	.789**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
Y5	Pearson Correlation	.611**	.648**	.600**	.513**	1	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	50	50	50	50	50	50
Total_Y	Pearson Correlation	.841**	.878**	.840**	.789**	.810**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50

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

Tabel Nilai-nilai r Product Moment

N	Tarf Signifikansi		N	Tarf Signifikansi	
	5 %	1 %		5 %	1 %
3	0,997	0,999	38	0,320	0,413
4	0,950	0,990	39	0,316	0,408
5	0,878	0,959	40	0,312	0,403
6	0,811	0,917	41	0,308	0,398
7	0,754	0,874	42	0,304	0,393
8	0,707	0,834	43	0,301	0,389
9	0,666	0,798	44	0,297	0,384
10	0,632	0,765	45	0,294	0,380
11	0,602	0,735	46	0,291	0,376
12	0,576	0,708	47	0,288	0,372
13	0,553	0,684	48	0,284	0,368
14	0,532	0,661	49	0,281	0,364
15	0,514	0,641	50	0,279	0,361
16	0,497	0,623	55	0,266	0,345
17	0,482	0,606	60	0,254	0,330
18	0,468	0,590	65	0,244	0,317
19	0,456	0,575	70	0,235	0,306
20	0,444	0,561	75	0,227	0,296
21	0,433	0,549	80	0,220	0,286
22	0,423	0,537	85	0,213	0,278
23	0,413	0,526	90	0,207	0,270
24	0,404	0,515	95	0,202	0,263
25	0,396	0,505	100	0,195	0,256
26	0,388	0,496	125	0,176	0,230
27	0,381	0,487	150	0,159	0,210
28	0,374	0,478	175	0,148	0,194
29	0,367	0,470	200	0,138	0,181
30	0,361	0,463	300	0,113	0,148
31	0,355	0,456	400	0,098	0,128
32	0,349	0,449	500	0,088	0,115
33	0,344	0,442	600	0,080	0,105
34	0,339	0,436	700	0,074	0,097
35	0,334	0,430	800	0,070	0,091
36	0,329	0,424	900	0,066	0,086
37	0,325	0,418	1000	0,062	0,081

LAMPIRAN 6

UJI RELIABILITAS

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	N of Items
.835	19

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	52.02	45.040	.344	.831
X1.2	52.10	46.173	.215	.838
X2.1	51.98	44.428	.401	.828
X2.2	51.96	43.223	.514	.823
X2.3	51.98	43.367	.472	.825
X3.1	52.08	46.810	.145	.841
X3.2	52.14	46.653	.164	.840
X3.3	52.12	47.904	.046	.846
X4.1	51.86	44.041	.427	.827
X4.2	51.94	44.098	.449	.826
X4.3	52.04	43.509	.501	.823
X5.1	51.86	44.776	.409	.828
X5.2	52.08	46.034	.244	.836
X5.3	51.92	44.728	.389	.829
Y1	51.72	42.614	.648	.817
Y2	51.74	41.992	.703	.814
Y3	51.70	42.459	.724	.814
Y4	51.58	42.616	.666	.816
Y5	51.58	42.412	.691	.815

LAMPIRAN 7

UJI REGRESI LINIER BERGANDA

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.775 ^a	.601	.556	1.892

a. Predictors: (Constant), Bukti Fisik (X5), Daya Tanggap (X2), Empati (X3), Jaminan (X4), Kehandalan (X1)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	237.456	5	47.491	13.274	.000 ^a
	Residual	157.424	44	3.578		
	Total	394.880	49			

a. Predictors: (Constant), Bukti Fisik (X5), Daya Tanggap (X2), Empati (X3), Jaminan (X4), Kehandalan (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Tamu (Y)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.493	2.320		-.212	.833
	Kehandalan (X1)	.458	.206	.222	2.220	.032
	Daya Tanggap (X2)	.602	.135	.448	4.468	.000
	Empati (X3)	.102	.133	.077	.768	.446
	Jaminan (X4)	.497	.143	.345	3.469	.001
	Bukti Fisik (X5)	.408	.145	.274	2.818	.007

a. Dependent Variable: Kepuasan Tamu (Y)

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilitas = 0,05

df untuk penyebut (M2)	df urak pembilang (M1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18,31	18,00	18,11	18,25	18,30	18,33	18,35	18,37	18,38	18,40	18,40	18,41	18,42	18,42	18,43
3	13,13	9,55	9,26	9,12	9,01	8,94	8,89	8,85	8,81	8,79	8,78	8,74	8,73	8,71	8,70
4	7,71	6,61	6,66	6,58	6,50	6,46	6,43	6,41	6,40	6,39	6,38	6,34	6,33	6,31	6,30
5	5,81	5,70	5,41	5,10	5,05	4,95	4,88	4,82	4,77	4,74	4,73	4,68	4,65	4,64	4,62
6	5,08	5,14	4,76	4,53	4,33	4,28	4,21	4,18	4,15	4,13	4,12	4,07	4,03	3,99	3,94
7	5,50	4,74	4,25	4,12	3,97	3,87	3,79	3,73	3,68	3,64	3,63	3,57	3,55	3,52	3,51
8	5,32	4,40	4,07	3,94	3,80	3,69	3,60	3,54	3,50	3,46	3,45	3,39	3,36	3,34	3,32
9	5,12	4,20	3,86	3,73	3,58	3,47	3,37	3,31	3,27	3,23	3,22	3,16	3,13	3,11	3,09
10	4,96	4,00	3,71	3,58	3,43	3,32	3,24	3,17	3,13	3,09	3,08	3,02	2,99	2,97	2,95
11	4,84	3,85	3,59	3,46	3,30	3,19	3,10	3,03	2,99	2,95	2,94	2,88	2,85	2,83	2,81
12	4,75	3,75	3,48	3,35	3,19	3,08	2,99	2,92	2,88	2,84	2,83	2,77	2,74	2,72	2,70
13	4,67	3,67	3,41	3,28	3,12	3,01	2,92	2,85	2,81	2,77	2,76	2,70	2,67	2,65	2,63
14	4,60	3,74	3,54	3,41	3,25	3,14	3,05	2,98	2,94	2,90	2,89	2,83	2,80	2,78	2,76
15	4,54	3,68	3,48	3,35	3,19	3,08	2,99	2,92	2,88	2,84	2,83	2,77	2,74	2,72	2,70
16	4,48	3,63	3,43	3,30	3,14	3,03	2,94	2,87	2,83	2,79	2,78	2,72	2,69	2,67	2,65
17	4,45	3,59	3,39	3,26	3,10	2,99	2,90	2,83	2,79	2,75	2,74	2,68	2,65	2,63	2,61
18	4,41	3,55	3,35	3,22	3,06	2,95	2,86	2,79	2,75	2,71	2,70	2,64	2,61	2,59	2,57
19	4,38	3,52	3,32	3,19	3,03	2,92	2,83	2,76	2,72	2,68	2,67	2,61	2,58	2,56	2,54
20	4,35	3,49	3,30	3,17	3,01	2,90	2,81	2,74	2,70	2,66	2,65	2,59	2,56	2,54	2,52
21	4,32	3,47	3,27	3,14	2,98	2,87	2,78	2,71	2,67	2,63	2,62	2,56	2,53	2,51	2,49
22	4,30	3,44	3,25	3,12	2,96	2,85	2,76	2,69	2,65	2,61	2,60	2,54	2,51	2,49	2,47
23	4,28	3,42	3,23	3,10	2,94	2,83	2,74	2,67	2,63	2,59	2,58	2,52	2,49	2,47	2,45
24	4,26	3,40	3,21	3,08	2,92	2,81	2,72	2,65	2,61	2,57	2,56	2,50	2,47	2,45	2,43
25	4,24	3,38	3,19	3,06	2,90	2,79	2,70	2,63	2,59	2,55	2,54	2,48	2,45	2,43	2,41
26	4,23	3,37	3,18	3,05	2,89	2,78	2,69	2,62	2,58	2,54	2,53	2,47	2,44	2,42	2,40
27	4,21	3,35	3,16	3,03	2,87	2,76	2,67	2,60	2,56	2,52	2,51	2,45	2,42	2,40	2,38
28	4,20	3,34	3,15	3,02	2,86	2,75	2,66	2,59	2,55	2,51	2,50	2,44	2,41	2,39	2,37
29	4,18	3,33	3,14	3,01	2,85	2,74	2,65	2,58	2,54	2,50	2,49	2,43	2,40	2,38	2,36
30	4,17	3,32	3,13	3,00	2,84	2,73	2,64	2,57	2,53	2,49	2,48	2,42	2,39	2,37	2,35
31	4,16	3,31	3,12	2,99	2,83	2,72	2,63	2,56	2,52	2,48	2,47	2,41	2,38	2,36	2,34
32	4,15	3,30	3,11	2,98	2,82	2,71	2,62	2,55	2,51	2,47	2,46	2,40	2,37	2,35	2,33
33	4,14	3,29	3,10	2,97	2,81	2,70	2,61	2,54	2,50	2,46	2,45	2,39	2,36	2,34	2,32
34	4,13	3,28	3,09	2,96	2,80	2,69	2,60	2,53	2,49	2,45	2,44	2,38	2,35	2,33	2,31
35	4,12	3,27	3,08	2,95	2,79	2,68	2,59	2,52	2,48	2,44	2,43	2,37	2,34	2,32	2,30
36	4,11	3,26	3,07	2,94	2,78	2,67	2,58	2,51	2,47	2,43	2,42	2,36	2,33	2,31	2,29
37	4,11	3,25	3,06	2,93	2,77	2,66	2,57	2,50	2,46	2,42	2,41	2,35	2,32	2,30	2,28
38	4,10	3,24	3,05	2,92	2,76	2,65	2,56	2,49	2,45	2,41	2,40	2,34	2,31	2,29	2,27
39	4,09	3,24	3,05	2,92	2,76	2,65	2,56	2,49	2,45	2,41	2,40	2,34	2,31	2,29	2,27
40	4,08	3,23	3,04	2,91	2,75	2,64	2,55	2,48	2,44	2,40	2,39	2,33	2,30	2,28	2,26
41	4,08	3,23	3,04	2,91	2,75	2,64	2,55	2,48	2,44	2,40	2,39	2,33	2,30	2,28	2,26
42	4,07	3,22	3,03	2,90	2,74	2,63	2,54	2,47	2,43	2,39	2,38	2,32	2,29	2,27	2,25
43	4,07	3,21	3,02	2,89	2,73	2,62	2,53	2,46	2,42	2,38	2,37	2,31	2,28	2,26	2,24
44	4,06	3,21	3,02	2,89	2,73	2,62	2,53	2,46	2,42	2,38	2,37	2,31	2,28	2,26	2,24
45	4,06	3,20	3,01	2,88	2,72	2,61	2,52	2,45	2,41	2,37	2,36	2,30	2,27	2,25	2,23

Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)

Pf \ df	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41	0.68052	1.31254	1.68238	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.31204	1.68196	2.01906	2.41847	2.69807	3.29995
43	0.68024	1.31155	1.68157	2.01869	2.41625	2.69510	3.29889
44	0.68011	1.31108	1.68123	2.01837	2.41413	2.69228	3.29807
45	0.67999	1.31065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.26142
46	0.67988	1.31023	1.67966	2.01290	2.41016	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29992	1.67793	2.01174	2.40836	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01082	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67656	2.00999	2.40489	2.67985	3.26508
50	0.67940	1.29871	1.67591	2.00925	2.40327	2.67778	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67468	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67903	1.29743	1.67358	2.00489	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67895	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67156	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00031	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38906	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65486	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38418	2.65238	3.21827
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38328	2.65122	3.21629
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21280
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21117
71	0.67796	1.29359	1.66659	1.99394	2.38002	2.64686	3.20963
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20793
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64299	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66516	1.99167	2.37642	2.64209	3.20096
77	0.67768	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67763	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67758	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67753	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

Catatan: Probabilitas yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

LAMPIRAN 8



Ros In Hotel Yogyakarta



Lobby Ros In Hotel



Receptionist



Restaurant Mirasa Coffee Shop



Lounge & Bar



Meeting Room Parang Kusumo 1



Bathroom Junior



Deluxe Double



Deluxe Twin



Junior Suite



Superior Twin



Living Room Junior



Penthouse 1



Living Room Penthouse



Living Room Penthouse 2

LAMPIRAN 9



NO. MAHASISWA : 317101085

JUDUL PENELITIAN : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAH TAMU PADA RDS IN HOTEL

NAMA PEMBIMBING I : Drs. PRIHATNO, M.M

NAMA PEMBIMBING II : Agus WIBOWO, SBS, S. Sos, S. ST., M.M

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
1.	25/8/22	Judul diperbaiki	[Signature]
		Latar belakang	[Signature]
		Penomoran teori sasi	
		Penjelasan mengenai kerangka	
		Pemikiran	
		Cari Penelitian terdahulu	
		Penambahan Teknik Pengumpulan data	
2.	1/9/22	- 7- Latar belakang + wj	[Signature]
		- Hasil dari dll	
		- uji kelengkapan	
		- kesimpulan	
		- uji F, t, R ²	
		- dll.	

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
1	20/9/20	Format Permisian	[Signature]
		Wahsan	[Signature]
		Disusior	[Signature]
	9/10	Surat Permohonan	[Signature]
		Kpd Responden	[Signature]
	8/10	Atu Proposal	[Signature]



JUDUL PENELITIAN :

NAMA PEMBIMBING I :

NAMA PEMBIMBING II :

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
		Questioner di revisi	
		Penyusunan di skripsi	
		dan file pendukung	
3	9/9/21	Indikator Variabel USI, F, T, R ² KUESIONER	
		Regresi Linier Berganda	
4	30/7/21	Questioner yg hrs di revisi	

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
1	15/2/21	Format penulisan	
2	31/3/21	Lampiran	
3	8/4/21	Kot Lampiran	
4	9/4/21	ATA Perbaikan	



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

NAMA PEMBIMBING I : _____
NAMA PEMBIMBING II : _____

NAMA PEMBIMBING I : _____

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF	NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
		Point hpd Responden	<i>[Signature]</i>				
		dilengkapi / deketi					
		ter Responden					
		bagi Daftar pengi					
		aan					
5	7/10/2019	Purposal Dec	<i>[Signature]</i>				
6	20/2/2020	Laporan ke li	<i>[Signature]</i>				
		rusum per BTK					
		I - U					
		- Cara Menghiky					
		Fit of GSS					

