

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan *local guide* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Museum Sonobudoyo Yogyakarta.
2. Kualitas pelayanan *local guide* berupa *reliability* dan *responsiveness* menjadi dimensi yang paling berpengaruh kepada kepuasan wisatawan.

#### B. Saran

1. Bagi pengelola Museum Sonobudoyo Yogyakarta
  - a) Mempertahankan *Local Guide* yang memberikan pelayanan dengan baik dan *local guide* memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.
  - b) Mempertahankan *Local guide* yang memiliki sikap tanggap dan *local guide* membantu wisatawan saat ada masalah.
  - c) Lebih mengoptimalkan fasilitas yang dimiliki Museum Sonobudoyo.
  - d) Mengoptimalkan *Local Guide* dalam memberikan kesan aman pada wisatawan dan menguasai informasi yang disampaikan pada wisatawan.

- e) Mengoptimalkan *Local guide* dalam memberi perhatian kepada wisatawan.

Dengan mengoptimalkan hal-hal tersebut Museum Sonobudoyo dapat meningkatkan kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Museum Sonobudoyo Yogyakarta.

## 2. Bagi peneliti selanjutnya

- a) Disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan faktor lain seperti harga tiket, lokasi yang mudah dijangkau, dan akses yang mudah atau variabel lain yang dapat memengaruhi kepuasan wisatawan.
- b) Disarankan untuk mengembangkan teknik pengumpulan data dengan cara menambah metode wawancara sehingga data yang diperoleh dapat lebih lengkap.
- c) Bagi penelitian selanjutnya peneliti bisa menemukan dan mengukur variabel-variabel lain diluar variabel yang telah diteliti, guna mengetahui variabel lain mana yang dapat meningkatkan kepuasan wisatawan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Coban, S. 2012. The effects of the image of destination on tourist satisfaction and loyalty: the case of Cappadocia. *European Journal of Social Sciences*, 29 (2): 222-232.
- Fandy Tjiptono. 2011. *Service Quality and Satifaction*. Yogyakarta: Andi Offset.  
\_\_\_\_\_. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hari Rachmadi, S.E., M.M 2017. *Dokumen Fasilitas Perjalanan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Hasanuddin. 2017. *Milenial Nusantara*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, anggota IKAPI
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi ke-3. Jakarta: Salemba Empat.
- Muljadi & Andri Warman. 2014. *Kepariwisata dan Perjalanan*. Edisi Revisi, 10-11. Jakarta: Rajawali Pers
- Nuriata. 2015. *Teknik Pemanduan Interpretasi dan Pengaturan Perjalanan Wisata*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F., (2014), *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sarbini Mbah Be. Cetakan pertama, 2018. *Filsafat Pariwisata sebuah kajian filsafat praktis*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Suwena, K., & Widyatmaja, G. N. (Edisi Revisi 2017). *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*. Denpasar: Pustaka Larasan.

### **Perundang-undangan**

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, Bab I pasal 1 ayat 3.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 66 Tahun 2015 tentang Museum, Pasal 1 ayat 1.

### **Skripsi**

- Supriadi, B. 2014. *Pendampingan Jasa Lokal Guide di Daya Tarik Wisata Gunung Bromo*. Skripsi Manajemen Pariwisata Universitas Merdeka Malang.

Salsabila, Y. 2019. *Karakteristik Wisatawan Milenial Dalam Meningkatkan Daya Saing Produk Wisata Di Orchid Forest Bandung*. Skripsi Industri Perjalanan Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

Vandana, Y. 2019. *Pemanfaatan Museum Sonobudoyo Sebagai Sumber Belajar dan Destinasi Wisata di Yogyakarta*. Skripsi Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.

**Lain-lain**

<https://yogyakarta.bps.go.id> (diakses pada 5 April 2021)

<https://visitingjogja.com/19962/statistik-pariwisata-diy-2018/> (diakses pada 5 April 2020)

## **LAMPIRAN**

## LAMPIRAN 1

### SURAT KETERANGAN PENGANTAR IZIN PENELITIAN



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

Jl. Laksda Adisutopo Km 8 (Tempel, Cangkringan, Depok, Sleman) Yogyakarta 55281  
Telp./ Fax : (0271) 485116 - 489514 Website : www.ampta.ac.id Email : info@ampta.ac.id, ampta@yethos.co.id

Nomor: 367/Q.AMPTA/VI/2021

11 Juni 2021

Hal : Pengantar Observasi

Kepada Yth.  
Kepala Museum Sonobudoyo  
Di Yogyakarta

Dengan Hormat,

Kami yang bertanda tangan di bawah ini Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta, menerangkan bahwa :

Nama	: Extra Stovani
NIM	: 417100487
Prodi	: Usaha Per alanan Wisata ( Diploma IV )
Tahun Akademik	: 2020/2021
Alamat	: Jl. Apri 257 Gg Pace, Depok, Sleman, Yogyakarta
Nomor Telp	: 0812-9227-6892

Mohon untuk diijinkan melaksanakan observasi guna Penyusunan Laporan Penelitian dengan  
Judul :

**"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LOCAL GUIDE TERHADAP KEPUASAN  
WISATAWAN DI MUSEUM SONOBUDOYO YOGYAKARTA"**

Demikian permohonan kami, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

Lambat Kim,  
  
Ketua,  
STP, PARIWISATA, MM

## LAMPIRAN 2

### SURAT KETERANGAN BALASAN IZIN PENELITIAN



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
DINAS KEBUDAYAAN (KUNDHA KABUDAYAN)  
MUSEUM SONOBUDOYO

ꦒꦸꦥꦏꦸꦏꦸꦤ꧀ꦠꦸꦧꦸꦲꦺ

Ruang Pamer : Jl. Tirdas Pangsarakan No. 6 Yogyakarta Telp. (0274) 335934 Faks. (0274) 335964  
Banda. Jl. Wajilan No. 27 D Yogyakarta Telp. (0274) 573617 Kassa Faks 55131  
Website: www.sonobudoyo.com Email: sonobudoyo.museum@gmail.com

Nomor : D72/D4467  
Sifat : Biasa  
Lamp. :  
Hal : Jawaban Izin Observasi

Yogyakarta 9 Juni 2021

Kepada  
Yth. Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata  
AMPTA Yogyakarta  
di  
Yogyakarta

#### Memperhatikan surat

Dari : Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta  
Nomor : 787/Q.AMPTA/VI/2021  
Tanggal : 3 Juni 2021  
Perihal : Pengantar Observasi

Setelah mempelajari surat permohonan yang diajukan, maka dapat diberikan surat izin observasi kepada:

Nama : Evans Stevani  
NIM : 417100467  
No. HPI Identitas : 061393270060  
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Local Guide Terhadap Kepuasan Wisatawan di Museum Sonobudoyo Yogyakarta  
Lokasi Penelitian : Museum Sonobudoyo  
Waktu Penelitian : -

#### Kepada yang bersangkutan diwajibkan

1. Membawa Surat Keterangan Sehat Bebas Covid-19;
2. Menghormati dan menaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di Museum Sonobudoyo;
3. Mematuhi protokol kesehatan di Museum Sonobudoyo;
4. Tidak dibenarkan melakukan penelitian, survei dan pengumpulan data yang tidak sesuai atau tidak ada kaitannya dengan judul riset/penelitian dimaksud;
5. Menyerahkan hasil rekapitulasi penelitian kepada Museum Sonobudoyo seambal-hambalnya 6 bulan setelah penelitian dilaksanakan;
6. Surat keterangan ini dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat izin sebelumnya, paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum berakhirnya surat ini.

Surat keterangan penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang tidak menaati ketentuan tersebut di atas.

Demikian untuk menjadi maklum.



KEPALA

SETYAWANSAHLI, SE, M.W.  
NIP. 19650117 196307 1 001

- Tembusan Yth
1. Kepala Dinas Kebudayaan DIY (sebagai laporan)
  2. Mahasiswa yang bersangkutan

### LAMPIRAN 3

#### KUESIONER PENELITIAN

##### **Pengaruh Kualitas Pelayanan *Local Guide* Terhadap Kepuasan Wisatawan di Museum Sonobudoyo Yogyakarta**

Perkenalkan saya Evana Stevani, mahasiswa D4 jurusan Usaha Perjalanan Wisata STP AMPTA Yogyakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk menyelesaikan skripsi mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan *Local Guide* terhadap Kepuasan Wisatawan di Museum Sonobudoyo Yogyakarta. Untuk itu saya mengharapkan kesediaan sadara/I untuk membantu mengisi kuesioner online dengan link <https://tinyurl.com/j9xpkvnc> ini, atas bantuan dan kesediaanya saya ucapkan terimakasih.



The image shows a screenshot of an online survey form. At the top, there is a header with the text "Survei Online". Below the header, there is a paragraph of introductory text in Indonesian. The form consists of several input fields: a text field for "Nama", a radio button selection for "Jenis Kelamin" with options "Pria" and "Wanita", a text field for "Email", and another text field for "No. WhatsApp (Opsional)".



**Form Penelitian**

Jelaskan setiap pernyataan yang diberikan dengan menggunakan jawaban yang paling sesuai dengan kondisi dan jawaban yang tersedia, manfaatkan saling sesuai dengan urut.

Skala Likert

1 = STS (sangat tidak setuju)  
 2 = T (tidak setuju)  
 3 = S (setuju)  
 4 = STS (sangat setuju)

**Variabel Tangible**  
 Terdapat 5 pernyataan mengenai aspek fisik:

Museum Sonobudoyo memiliki fasilitas yang memadai \*

1      2      3      4

Ruangan di Museum Sonobudoyo bersih, rapi dan sejuk \*

1      2      3      4

### KUESIONER

No	Pernyataan Kualitas Pelayanan	SS	S	TS	STS
	<i>Variabel Tangible</i>				
1.	Museum Sonobudoyo memiliki fasilitas yang memadai.				
2.	Ruangan di Museum Sonobudoyo bersih, rapi dan sejuk.				
3.	Fasilitas di Museum Sonobudoyo dapat berfungsi dengan baik.				
4.	Penataan koleksi di Museum Sonobudoyo rapi dan terkesan artistic.				
5.	Penampilan <i>local guide</i> di Museum Sonobudoyo bersih dan rapih seacara				

	berpakaian.				
--	-------------	--	--	--	--

Variabel <i>Reliability</i>		SS	S	TS	STS
1.	<i>Local guide</i> di Museum Sonobudoyo memberikan pelayanan kepada wisatawan dengan baik.				
2.	<i>Local guide</i> di Museum Sonobudoyo memberikan waktu pelayanan sesuai dengan yang sudah dijanjikan.				
3.	Pelayanan yang diberikan <i>Local Guide</i> kepada wisatawan sesuai dengan yang telah disepakati.				
4.	Pelayanan yang diberikan <i>Local Guide</i> sama rata kepada semua wisatawan tanpa ada kesalahan.				
5.	<i>Local Guide</i> di Museum Sonobudoyo mempunyai rasa simpati kepada wisatawan.				

Variabel <i>Responsiveness</i>		SS	S	TS	STS
1.	Pelayanan yang diberikan oleh <i>local guide</i> sigap dan tanggap tanpa menunggu lama.				
2.	<i>Local guide</i> di Museum Sonobudoyo dapat menjawab secara cepat dan jelas pertanyaan dari wisatawan tentang koleksi Museum Sonobudoyo.				
3.	<i>Local guide</i> di Museum Sonobudoyo bersedia untuk membantu wisatawan saat ada masalah.				

4.	<i>Local Guide</i> selalu siap dalam memberikan informasi kepada wisatawan.				
5.	<i>Local Guide</i> membantu memberikan arahan kepada wisatawan ketika merasa kesulitan terkait informasi di Museum Sonobudoyo.				

Variabel Assurance		SS	S	TS	STS
1.	Wisatawan merasa aman saat berkunjung ke Museum Sonobudoyo.				
2.	<i>Local guide</i> di Museum Sonobudoyo memberikan kesan nyaman saat menyampaikan informasi.				
3.	Dalam memberikan penjelasan <i>local guide</i> sangat menguasai materi.				
4.	<i>Local Guide</i> menjawab secara rinci pertanyaan dari wisatawan mengenai Museum Sonobudoyo.				
5.	<i>Local Guide</i> mampu menjamin keakuratan informasi tentang Museum Sonobudoyo.				

Variabel Emphaty		SS	S	TS	STS
1.	<i>Local guide</i> dapat memahami apa yang dibutuhkan wisatwan.				
2.	<i>Local guide</i> memperlakukan wisatawa dengan penuh perhatian.				
3.	<i>Local Guide</i> memberikan pelayanan dengan tulus kepada wisatawan.				

4.	<i>Local Guide</i> memberi solusi atas masalah yang dialami wisatawan tentang informasi Museum Sonobudoyo.				
5.	<i>Local Guide</i> memiliki waktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi wisatawan.				

No	Pernyataan Kepuasan Wisatawan				
	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Anda menggunakan jasa <i>local guide</i> saat mengunjungi Museum Sonobudoyo.				
2.	Anda merasa puas dengan pelayanan <i>local guide</i> di Museum Sonobudoyo.				
3.	Anda akan berkunjung kembali bersama kerabat/rekan anda ke Museum Sonobudoyo.				
4.	Apa yang anda rasakan sesuai dengan apa yang anda harapkan.				
5.	Anda pernah menceritakan hal positif tentang pelayanan <i>local guide</i> di Museum Sonobudoyo.				



18	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	
20	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4
23	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
24	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
26	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
32	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4
35	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3
37	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
38	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4



64	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4			
65	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3		
66	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
70	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	3	4	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	
71	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
74	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
75	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
78	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
79	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
82	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
83	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	2	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	2	
84	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	1	4	3	4	3	4	3	4	3		
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	



87	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4		
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	1	3	1	1	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	4	3	3
89	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	2	
90	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	
91	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4
92	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
97	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
99	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3
100	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3
101	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3
104	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
105	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
106	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	1	1	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	1	2	3	3	3	4	4
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
108	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	
109	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	

110	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3		
111	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
112	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	
113	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
114	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	
115	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
116	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
117	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
119	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
121	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
122	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
123	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3
124	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
126	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	2
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
129	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	3	4	3	3	2	4	3	2	3	4	3	2	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3
132	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3





179	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
180	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	4		
181	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
182	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3		
183	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3		
184	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4		
185	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2		
186	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	4		
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
188	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3
189	3	3	4	4	4	3	4	3	2	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4	3	
190	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
191	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
192	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
193	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	
194	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
197	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	
198	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
199	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
200	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
201	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3





248	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
249	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
250	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	
251	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	
252	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
253	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
254	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
255	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
256	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	
257	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
258	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	
259	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	
260	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	
261	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
262	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	
263	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
264	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
265	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	
266	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	
267	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	
268	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
269	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
270	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	



271	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3					
272	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4				
273	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3			
274	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3		
275	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4		
276	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3		
277	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4		
278	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	
279	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	
280	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
281	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	
282	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
283	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
284	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
285	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
286	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
287	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
288	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
289	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
290	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
291	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
292	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	
293	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4

294	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
295	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
296	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	
297	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
298	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
299	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	
300	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
301	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	
302	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	
303	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
304	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
305	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
306	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
307	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	
308	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	
309	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	
310	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
311	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	
312	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
313	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
314	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	
315	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	
316	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	

317	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4
318	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
319	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3
320	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
321	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
322	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4
323	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4
324	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
325	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
326	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4
327	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4
328	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
329	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
330	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
331	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
332	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4
333	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4
334	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3
335	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4
336	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
337	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4
338	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3
339	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3

340	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4
341	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3

## LAMPIRAN 5

### HASIL KARAKTERISTIK RESPONDEN

FREQUENCIES VARIABLES=JK USIA ASALDAERAH PEKERJAAN  
/ORDER=ANALYSIS.

#### Frequencies

Notes		
Output Created		27-JUN-2021 12:50:45
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	341
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=JK USIA ASALDAERAH PEKERJAAN  /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.00

[DataSet0]

#### Statistics

		JENIS KELAMIN	USIA	ASAL DAERAH	PEKERJAAN
N	Valid	341	341	341	341
	Missing	0	0	0	0

#### Frequency Table

**JENIS KELAMIN**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid PRIA	123	36.1	36.1	36.1
Valid WANITA	218	63.9	63.9	100.0
Total	341	100.0	100.0	

**USIA**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <19 Tahun	6	1.8	1.8	1.8
Valid 20-30 Tahun	290	85.0	85.0	86.8
Valid >31 Tahun	45	13.2	13.2	100.0
Total	341	100.0	100.0	

**ASAL DAERAH**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid DIY	89	26.1	26.1	26.1
Valid JAWA	191	56.0	56.0	82.1
Valid LUAR JAWA	61	17.9	17.9	100.0
Total	341	100.0	100.0	

**PEKERJAAN**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid MAHASISAWA	197	57.8	57.8	57.8
Valid PEGAWAI SWASTA	115	33.7	33.7	91.5
Valid PNS	29	8.5	8.5	100.0
Total	341	100.0	100.0	

## LAMPIRAN 6

### HASIL UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS

#### Hasil Uji Validitas

Variabel	Butir	r hitung	r tabel	Keterangan
<i>Tangible</i>	Item 1	0.718	0.361	Valid
	Item 2	0.832	0.361	Valid
	Item 3	0.660	0.361	Valid
	Item 4	0.659	0.361	Valid
	Item 5	0.660	0.361	Valid
<i>Reliability</i>	Item 1	0.766	0.361	Valid
	Item 2	0.658	0.361	Valid
	Item 3	0.831	0.361	Valid
	Item 4	0.823	0.361	Valid
	Item 5	0.703	0.361	Valid
<i>Responsiveness</i>	Item 1	0.557	0.361	Valid
	Item 2	0.806	0.361	Valid
	Item 3	0.607	0.361	Valid
	Item 4	0.827	0.361	Valid
	Item 5	0.727	0.361	Valid
<i>Assurance</i>	Item 1	0.581	0.361	Valid
	Item 2	0.728	0.361	Valid
	Item 3	0.669	0.361	Valid
	Item 4	0.769	0.361	Valid
	Item 5	0.784	0.361	Valid
<i>Emphaty</i>	Item 1	0.780	0.361	Valid
	Item 2	0.771	0.361	Valid
	Item 3	0.770	0.361	Valid
	Item 4	0.516	0.361	Valid
	Item 5	0.744	0.361	Valid
<i>Kepuasan Wisatawan</i>	Item 1	0.599	0.361	Valid
	Item 2	0.738	0.361	Valid
	Item 3	0.738	0.361	Valid
	Item 4	0.618	0.361	Valid
	Item 5	0.750	0.361	Valid

Sumber: Hasil olah data penelitian SPSS, 2021

### Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach's	Keterangan
Tangible	0.748	Reliabel
Reliability	0.814	Reliabel
Responsiveness	0.734	Reliabel
Assurance	0.750	Reliabel
Emphaty	0.757	Reliabel
Kepuasan wisatawan	0.722	Reliabel

Sumber: Hasil olah data penelitian SPSS, 2021



## LAMPIRAN 7

### HASIL UJI ASUMSI KLASIK

```

REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT Y
/METHOD=ENTER X1 X2 X3 X4 X5
/SCATTERPLOT=(*ZPRED , *SRESID)
/RESIDUALS HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID)
/SAVE RESID.
    
```

#### Regression

Notes		29-JUN-2021 16:06:23
Output Created Comments		
Input	Active Dataset Filter Weight Split File N of Rows in Working Data File	DataSet0 <none> <none> <none>
Missing Value Handling	Definition of Missing  Cases Used	341  User-defined missing values are treated as missing. Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Y /METHOD=ENTER X1 X2 X3 X4 X5 /SCATTERPLOT=(*ZPRED , *SRESID) /RESIDUALS HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID) /SAVE RESID.
Resources	Processor Time Elapsed Time Memory Required Additional Memory Required for Residual Plots	00:00:02.48 00:00:02.43  2684 bytes 880 bytes
Variables Created or Modified	RES_1	Unstandardized Residual

[DataSet0]

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	EMPHATY, RELIABILITY, TANGIBLE, RESPONSIVENESS, ASSURANCE <sup>b</sup>		Enter

- a. Dependent Variable: KEPUASANWISATAWAN  
b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.769 <sup>a</sup>	.591	.585	1.14550

a. Predictors: (Constant), EMPHATY, RELIABILITY, TANGIBLE, RESPONSIVENESS, ASSURANCE

b. Dependent Variable: KEPUASANWISATAWAN

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	634.365	5	126.873	96.690	.000 <sup>b</sup>
	Residual	439.576	335	1.312		
	Total	1073.941	340			

a. Dependent Variable: KEPUASANWISATAWAN

b. Predictors: (Constant), EMPHATY, RELIABILITY, TANGIBLE, RESPONSIVENESS, ASSURANCE

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		Coefficients		Coefficients			Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	3.720	.658		5.649	.000		
	TANGIBLE	.048	.053	.048	.899	.369	.423	2.367
	RELIABILITY	.426	.057	.455	7.483	.000	.331	3.022
	RESPONSIVENESS	.239	.055	.258	4.367	.000	.349	2.865
	ASSURANCE	-.018	.064	-.019	-.284	.777	.270	3.710
	EMPHATY	.096	.053	.108	1.813	.071	.344	2.904

a. Dependent Variable: KEPUASANWISATAWAN

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions					
				(Constant)	TANGIBLE	RELIABILITY	RESPONSIVENESS	ASSURANCE	EMPHATY
1	1	5.977	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.008	27.639	.89	.00	.01	.02	.02	.07
	3	.006	31.054	.00	.10	.17	.23	.03	.17
	4	.004	37.145	.09	.57	.10	.08	.00	.26
	5	.003	48.837	.02	.30	.61	.67	.08	.02
	6	.002	49.647	.00	.03	.11	.01	.87	.49

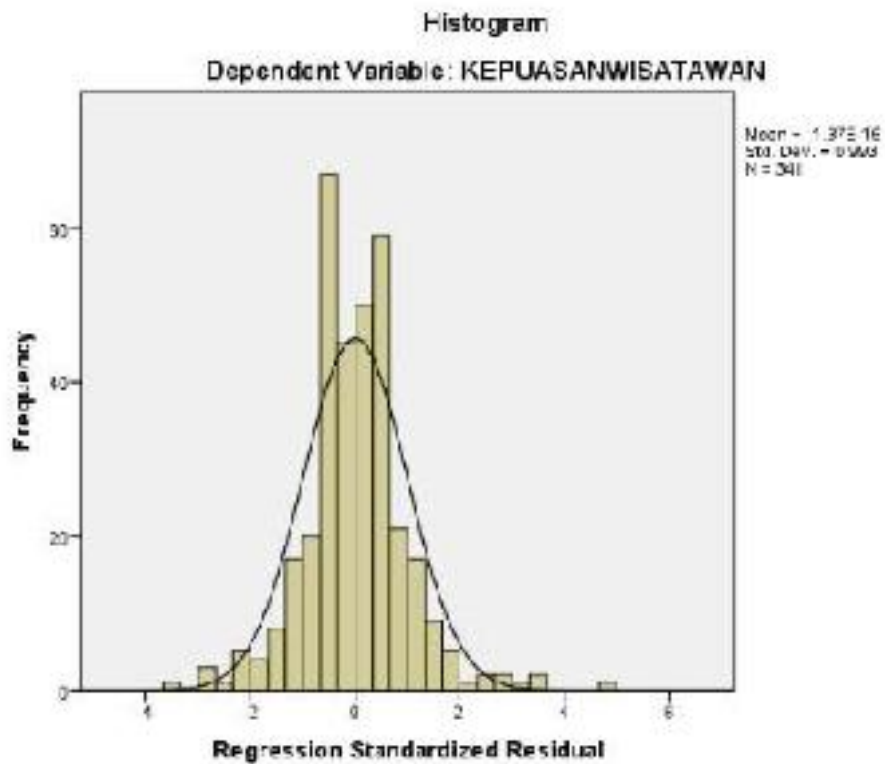
a. Dependent Variable: KEPUASANWISATAWAN

Residuals Statistics<sup>a</sup>

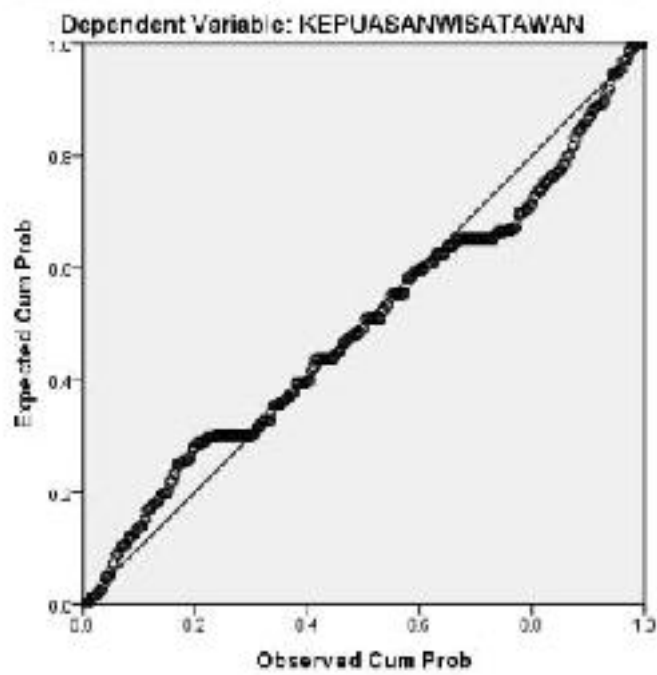
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	11.6359	19.5521	17.2170	1.36594	341
Std. Predicted Value	-4.086	1.709	.000	1.000	341
Standard Error of Predicted Value	.063	.410	.142	.055	341
Adjusted Predicted Value	11.3021	19.5595	17.2145	1.37299	341
Residual	-3.83355	5.36410	.00000	1.13704	341
Std. Residual	-3.347	4.683	.000	.993	341
Stud. Residual	-3.421	4.826	.001	1.007	341
Deleted Residual	-4.00577	5.69785	.00252	1.17143	341
Stud. Deleted Residual	-3.477	4.996	.002	1.015	341
Mahal. Distance	.046	42.504	4.985	5.099	341
Cook's Distance	.000	.242	.005	.018	341
Centered Leverage Value	.000	.125	.015	.015	341

a. Dependent Variable: KEPUASANWISATAWAN

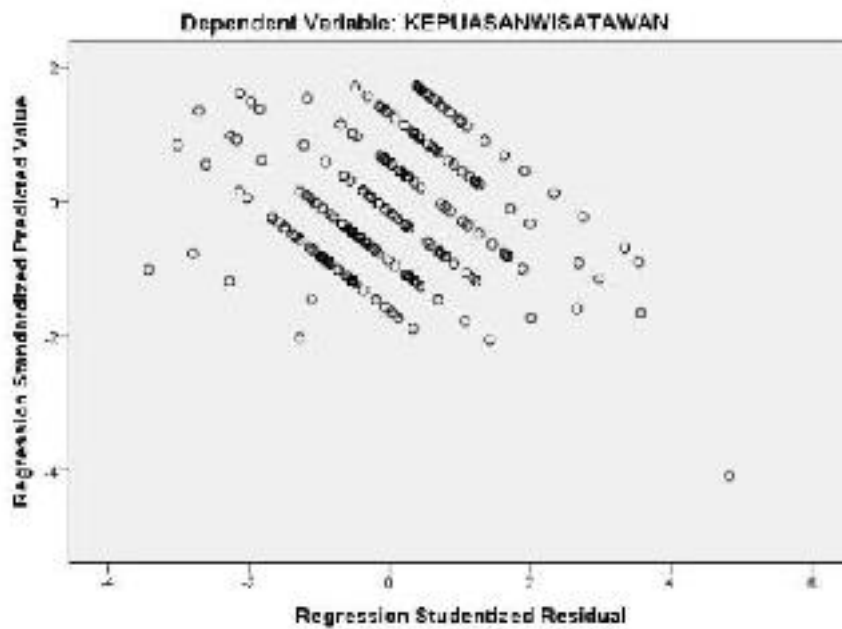
## Charts



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot



```
NPART TESTS  
/K-S (NORMAL)=RES_1  
/MISSING ANALYSIS.
```

## NPar Tests

### Notes

Output Created		29-JUN-2021 16:12:43
Comments		
	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
Input	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	341
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
Missing Value Handling		Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test.
	Cases Used	NPAR TESTS
Syntax		/K-S(NORMAL)=RES_1 /MISSING ANALYSIS.
	Processor Time	00:00:00.00
Resources	Elapsed Time	00:00:00.00
	Number of Cases Allowed <sup>a</sup>	196608

a. Based on availability of workspace memory.

[DataSet0]

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		341
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.13704472
Most Extreme Differences	Absolute	.100
	Positive	.100
	Negative	-.084
Kolmogorov-Smirnov Z		1.839
Asymp. Sig. (2-tailed)		.002

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

## LAMPIRAN 8 HASIL UJI REGRESI LINEAR BERGANDA

```

REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT Y
/METHOD=ENTER X1 X2 X3 X4 X5.
    
```

### Regression

Notes		
Output Created		29-JUN-2021 18:50:47
Comments		
	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
Input	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	341
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Y /METHOD=ENTER X1 X2 X3 X4 X5.
	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.02
Resources	Memory Required	2668 bytes
	Additional Memory Required for	
	Residual Plots	0 bytes

[DataSet0]

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Empathy, Reliability, Tangible, Responsiveness, Assurance <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Wisatawan

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.769 <sup>a</sup>	.591	.585	1.14550

a. Predictors: (Constant), Empathy, Reliability, Tangible, Responsiveness, Assurance

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	634.365	5	126.873	96.690	.000 <sup>b</sup>
	Residual	439.576	335	1.312		
	Total	1073.941	340			

a. Dependent Variable: Kepuasan Wisatawan

b. Predictors: (Constant), Empathy, Reliability, Tangible, Responsiveness, Assurance

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.720	.658		5.649	.000
	Tangible	.048	.053	.048	.899	.369
	Reliability	.426	.057	.455	7.483	.000
	Responsiveness	.239	.055	.258	4.367	.000
	Assurance	-.018	.064	-.019	-.284	.777
	Empathy	.096	.053	.108	1.813	.071

a. Dependent Variable: Kepuasan Wisatawan

## LAMPIRAN 9

### DOKUMENTASI DI MUSEUM SONOBUDOYO YOGYAKARTA







## LAMPIRAN 10

### TABEL DISTRIBUSI T DAN F

Titik Persentase Distribusi t (df = 161 – 200)

df	0.25		0.10		0.05		0.025		0.01	
	t.025	t.05	t.10	t.20	t.25	t.50	t.75	t.80	t.90	t.975
161	0.67945	0.86335	1.05437	1.27415	1.47485	1.65973	1.81171	1.94162	2.07153	2.20144
162	0.67949	0.86340	1.05441	1.27420	1.47490	1.66000	1.81200	1.94200	2.07200	2.20190
163	0.67954	0.86345	1.05445	1.27425	1.47495	1.66028	1.81228	1.94228	2.07228	2.20195
164	0.67958	0.86350	1.05450	1.27430	1.47500	1.66056	1.81256	1.94256	2.07256	2.20200
165	0.67963	0.86355	1.05455	1.27435	1.47505	1.66084	1.81284	1.94284	2.07284	2.20205
166	0.67967	0.86360	1.05460	1.27440	1.47510	1.66112	1.81312	1.94312	2.07312	2.20210
167	0.67972	0.86365	1.05465	1.27445	1.47515	1.66140	1.81340	1.94340	2.07340	2.20215
168	0.67976	0.86370	1.05470	1.27450	1.47520	1.66168	1.81368	1.94368	2.07368	2.20220
169	0.67981	0.86375	1.05475	1.27455	1.47525	1.66196	1.81396	1.94396	2.07396	2.20225
170	0.67985	0.86380	1.05480	1.27460	1.47530	1.66224	1.81424	1.94424	2.07424	2.20230
171	0.67990	0.86385	1.05485	1.27465	1.47535	1.66252	1.81452	1.94452	2.07452	2.20235
172	0.67994	0.86390	1.05490	1.27470	1.47540	1.66280	1.81480	1.94480	2.07480	2.20240
173	0.67999	0.86395	1.05495	1.27475	1.47545	1.66308	1.81508	1.94508	2.07508	2.20245
174	0.68003	0.86400	1.05500	1.27480	1.47550	1.66336	1.81536	1.94536	2.07536	2.20250
175	0.68008	0.86405	1.05505	1.27485	1.47555	1.66364	1.81564	1.94564	2.07564	2.20255
176	0.68012	0.86410	1.05510	1.27490	1.47560	1.66392	1.81592	1.94592	2.07592	2.20260
177	0.68017	0.86415	1.05515	1.27495	1.47565	1.66420	1.81620	1.94620	2.07620	2.20265
178	0.68021	0.86420	1.05520	1.27500	1.47570	1.66448	1.81648	1.94648	2.07648	2.20270
179	0.68026	0.86425	1.05525	1.27505	1.47575	1.66476	1.81676	1.94676	2.07676	2.20275
180	0.68030	0.86430	1.05530	1.27510	1.47580	1.66504	1.81704	1.94704	2.07704	2.20280
181	0.68035	0.86435	1.05535	1.27515	1.47585	1.66532	1.81732	1.94732	2.07732	2.20285
182	0.68039	0.86440	1.05540	1.27520	1.47590	1.66560	1.81760	1.94760	2.07760	2.20290
183	0.68044	0.86445	1.05545	1.27525	1.47595	1.66588	1.81788	1.94788	2.07788	2.20295
184	0.68048	0.86450	1.05550	1.27530	1.47600	1.66616	1.81816	1.94816	2.07816	2.20300
185	0.68053	0.86455	1.05555	1.27535	1.47605	1.66644	1.81844	1.94844	2.07844	2.20305
186	0.68057	0.86460	1.05560	1.27540	1.47610	1.66672	1.81872	1.94872	2.07872	2.20310
187	0.68062	0.86465	1.05565	1.27545	1.47615	1.66700	1.81900	1.94900	2.07900	2.20315
188	0.68066	0.86470	1.05570	1.27550	1.47620	1.66728	1.81928	1.94928	2.07928	2.20320
189	0.68071	0.86475	1.05575	1.27555	1.47625	1.66756	1.81956	1.94956	2.07956	2.20325
190	0.68075	0.86480	1.05580	1.27560	1.47630	1.66784	1.81984	1.94984	2.07984	2.20330
191	0.68080	0.86485	1.05585	1.27565	1.47635	1.66812	1.82012	1.95012	2.08012	2.20335
192	0.68084	0.86490	1.05590	1.27570	1.47640	1.66840	1.82040	1.95040	2.08040	2.20340
193	0.68089	0.86495	1.05595	1.27575	1.47645	1.66868	1.82068	1.95068	2.08068	2.20345
194	0.68093	0.86500	1.05600	1.27580	1.47650	1.66896	1.82096	1.95096	2.08096	2.20350
195	0.68098	0.86505	1.05605	1.27585	1.47655	1.66924	1.82124	1.95124	2.08124	2.20355
196	0.68102	0.86510	1.05610	1.27590	1.47660	1.66952	1.82152	1.95152	2.08152	2.20360
197	0.68107	0.86515	1.05615	1.27595	1.47665	1.66980	1.82180	1.95180	2.08180	2.20365
198	0.68111	0.86520	1.05620	1.27600	1.47670	1.67008	1.82208	1.95208	2.08208	2.20370
199	0.68116	0.86525	1.05625	1.27605	1.47675	1.67036	1.82236	1.95236	2.08236	2.20375
200	0.68120	0.86530	1.05630	1.27610	1.47680	1.67064	1.82264	1.95264	2.08264	2.20380

Catatan: Probabilitas yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah di bawah ekor kanan, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung.

## Tillik Persentase Distribusi Fungsi Untuk Probabilitas = 0,05

df (tabak perogram) (M2)	df untuk penitimbang (M')														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	15	20	25	30
131	2.09	2.05	2.03	2.02	2.01	2.0	2.00	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99
132	2.09	2.05	2.03	2.02	2.01	2.0	2.00	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99
143	2.09	2.05	2.03	2.02	2.01	2.0	2.00	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99
144	2.09	2.05	2.03	2.02	2.01	2.0	2.00	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99
155	2.09	2.05	2.03	2.02	2.01	2.0	2.00	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99
156	2.09	2.05	2.03	2.02	2.01	2.0	2.00	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99
167	2.09	2.05	2.03	2.02	2.01	2.0	2.00	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99
168	2.09	2.05	2.03	2.02	2.01	2.0	2.00	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99
179	2.09	2.05	2.03	2.02	2.01	2.0	2.00	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99
180	2.09	2.05	2.03	2.02	2.01	2.0	2.00	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99
191	2.09	2.05	2.03	2.02	2.01	2.0	2.00	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99
192	2.09	2.05	2.03	2.02	2.01	2.0	2.00	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99
203	2.09	2.05	2.03	2.02	2.01	2.0	2.00	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99
204	2.09	2.05	2.03	2.02	2.01	2.0	2.00	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99
215	2.09	2.05	2.03	2.02	2.01	2.0	2.00	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99
216	2.09	2.05	2.03	2.02	2.01	2.0	2.00	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99
227	2.09	2.05	2.03	2.02	2.01	2.0	2.00	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99
228	2.09	2.05	2.03	2.02	2.01	2.0	2.00	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99
239	2.09	2.05	2.03	2.02	2.01	2.0	2.00	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99
240	2.09	2.05	2.03	2.02	2.01	2.0	2.00	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99
251	2.09	2.05	2.03	2.02	2.01	2.0	2.00	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99
252	2.09	2.05	2.03	2.02	2.01	2.0	2.00	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99
263	2.09	2.05	2.03	2.02	2.01	2.0	2.00	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99
264	2.09	2.05	2.03	2.02	2.01	2.0	2.00	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99
275	2.09	2.05	2.03	2.02	2.01	2.0	2.00	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99
276	2.09	2.05	2.03	2.02	2.01	2.0	2.00	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99
287	2.09	2.05	2.03	2.02	2.01	2.0	2.00	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99
288	2.09	2.05	2.03	2.02	2.01	2.0	2.00	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99
299	2.09	2.05	2.03	2.02	2.01	2.0	2.00	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99
300	2.09	2.05	2.03	2.02	2.01	2.0	2.00	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99	1.99