

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Kualitas Pelayanan Tour Guide Lokal terhadap Kepuasan Wisatawan Lokal di Situs Megalitikum Gunung Padang, mendapatkan hasil sebagai berikut:

1. Berdasarkan uji analisis deskriptif dari setiap variabel, wisatawan puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh *tour guide* lokal di Situs Megalitikum Gunung Padang
2. Berdasarkan hasil uji validitas, terbukti bahwa seluruh pernyataan variabel yang diajukan kepada responden adalah valid atau layak dijadikan sebagai instrumen untuk mengukur data penelitian, dibuktikan dengan nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0,195). Kemudian, pada perhitungan uji reliabilitas terbukti bahwa seluruh pernyataan dalam variabel dinyatakan reliabel karena telah memenuhi nilai yang disyaratkan yaitu *Cronbach's Alpha*  $>$  *Role of Tham* (0,6), sehingga kuesioner tersebut dinyatakan reliabel dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.
3. Berdasarkan hasil uji F mendapatkan hasil bahwa variabel bebas yang terdiri dari *Resliability* (X1), *Responsiveness* (X2), dan *Assurance* (X3) berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel terikat Kepuasan Wisatawan (Y). Dibuktikan dengan nilai signifikansi

lebih besar daripada nilai prediktor ( $0,000 < 0,025$ ) dan nilai F hitung  $51,271 > F$  tabel 2,70.

4. Berdasarkan hasil koefisien determinasi (Adjusted R<sup>2</sup>), hasil besarnya koefisien determinasi (Adjusted R<sup>2</sup>) = 0,604 artinya variabel *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance* secara bersama-sama mempengaruhi variabel kepuasan wisatawan sebesar 60,4% dan sisanya sebesar 39,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Maka dari seluruh hasil uji yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima yaitu kualitas pelayanan *tour guide* lokal yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan wisatawan sebesar 60,4% dan sisanya sebesar 39,6% dipengaruhi oleh faktor lain. Kemungkinan faktor lain tersebut adalah variabel/dimensi *Tangible* dan *Empathy* dari teori Kualitas Pelayanan.

## B. SARAN

Dari hasil pembahasan dan kesimpulan di atas, maka peneliti memiliki beberapa saran terkait penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagi Pengelola Situs Megalitikum Gunung Padang
  - a) Mempertahankan *tour guide* lokal yang memberikan pelayanan yang baik, yang berempati kepada wisatawan, dan memberikan informasi yang jelas dengan penguasaan materi yang baik.

- b) Mengoptimalkan pelayanan *tour guide* lokal yang sigap dan tanggap dalam memberikan informasi juga dalam berempati kepada wisatawan saat terjadi kendala selama kunjungan berlangsung.
- c) Meningkatkan fasilitas umum yang dapat digunakan oleh wisatawan di kawasan Situs Megalitikum Gunung Padang.

Dengan mengoptimalkan hal-hal di atas, Situs Megalitikum Gunung Padang dapat meningkatkan kepuasan wisatawan yang berkunjung ke situs ini. Selain itu, membuat data pokok dalam bentuk *softfile* maupun *hardfile* mengenai Situs Megalitikum Gunung Padang guna menambah data literasi untuk wisatawan maupun pengelola.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Disarankan untuk mengembangkan lebih luas penelitian ini dengan menambahkan faktor lain seperti *tangible*, *empathy*, harga tiket, daya tarik wisata, fasilitas, ataupun variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. (2019). Partisipasi Masyarakat Lokal Dalam Pengembangan Destinasi Wisata Berkelanjutan: Studi Kasus Situs Gunung Padang Cianjur. *Jurnal Kepariwisata Indonesia* 13 (2) (2019) 79 – 96, P-ISSN: 1907 – 9419, E-ISSN: 2685 – 9076, Desember 2019.
- Brigitha, T. B., Lopian, J., & Taroreh, R. (2018). Pengaruh Pengetahuan Dan Keterampilan Tour Guide Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Bunaken: Studi Kasus Wisatawan Manado Tour Guide. *Jurnal EMBA*, Vol.6 No.2 April 2018, Hal. 848 – 857.
- Damanik, D.M., Iranita, I., Kurniawan, R. (2021). Dampak Electronic Word Of Mouth (E-Wom), Citra Destinasi dan Aksesibilitas Terhadap Minat Berkunjung Ulang Melalui Kepuasan Pengunjung (Studi Kasus pada Objek Wisata Tanjung Setumu Pulau Dompok Kota Tanjungpinang). *Srudent Online Journal* ISSN 2722-0745, VOL: 2, NO: 2, TAHUN: 2021.
- Direktorat Pelindungan Kebudayaan. (2016). Zonasi Situs Gunung Padang. <https://kebudayaan.kemdikbud.go.id/dpk/zonasi-situs-gunung-padang/>.  
Diakses pada 30 Mei 2023.
- Hanafi, M. I. (2020). “Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata Di Saung Angklung Udjo” Skripsi D-4 Manajemen Pengaturan Perjalanan Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
- Homestay Situs Gunung Padang. (2022). <https://homestaysitusgnpadang.com/>.  
Diakses pada 26 Mei 2023.

- Islami, P. S. (2018). “Pengaruh Pelayanan Tourguide Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Objek Wisata Bukittinggi” Skripsi S-1 Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN).
- Larasati, D.E. & Nugroho, S. (2021). Partisipasi Masyarakat Lokal dalam Pengembangan Usaha Pondok Wisata di Desa Wisata Tetebatu Kabupaten Lombok Timur. *Jurnal Destinasi Pariwisata* Vol. 9 No 2, 2021.
- Pratama, H. C. S., Neni, N., & Supriatna, U., (2020). Pengaruh Pariwisata Situs Gunung Padang terhadap Kesejahteraan Masyarakat Desa Karyamukti Kecamatan Campaka Kabupaten Cianjur. *Geoarea*, Vol 3. No. 1\_Mei 2020 ISSN: 2685-7472.
- Purwanggono, G. Djoko. (2002). *Pemandu Wisata: Teknik dan Mekanisme Kerja*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.
- Riyadi, A. (2016). “Identifikasi manfaat sosial ekonomi hutan kota pesanggrahan sangga buana bagi masyarakat sekitar” Skripsi S-1 Ekonomi sumber daya dan lingkungan. Institut Pertanian Bogor.
- Santosa & Hermawan, H. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Penelitian Bidang Kepariwisata*. Bandung: Manggu Makmur Tanjung Lestari.
- Santosa, S., (2018). *Statistika Hospitalitas*. Sleman: Deepublish.
- Stevani, E. (2021). “Kualitas Pelayanan *Local Guide* Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Museum Sonobudoyo Yogyakarta” Skripsi D-IV Usaha Perjalanan Wisata Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta.
- Sugiyono, S., (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- \_\_\_\_\_, (2014). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_, (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutanto, D. A. (2010). “Pengaruh Karakteristik, Motivasi, Dan Pola Penggunaan Media Khalayak Terhadap Program Berita Berbahasa Jawa” Skripsi S-1 Ilmu Komunikasi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Utama, I Gusti Bagus Rai. (2016). *Pengantar Industri Pariwisata (Revisi)*. Sleman: Deepublish.
- Warokka, M. N. & Djamali, R. (2021). Penguatan Peran Tour Guide Dalam Memasarkan Objek Wisata Di Kecamatan Silian Raya Di Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata Edisi 4 Volume 1* (2021).
- Wibowo, A. S. (2013). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Di Kota Purwokerto. Skripsi S1 Manajemen Universitas Negeri Semarang.

## LAMPIRAN 1

### SURAT IZIN PENELITIAN



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

Jl. Laksda Adisucipto Km.6 (Tempel, Caturtunggal, Depok, Sleman) Yogyakarta 55281  
Telp / fax : (0274) 485115 - 489514 Website : www.ampta.ac.id Email : info@ampta.ac.id, ampta@yahoo.co.id

Nomor : 611/Q.AMPTA/IV/2023

12 April 2023

Hal : Pengantar Penelitian

Kepada Yth.  
Pengelola Cagar Budaya Gunung Padang  
Kp. Gunung Padang Desa Karyamukti  
Kec. Campaka Kabupaten Cianjur

Dengan Hormat,

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

Nama	: Dalpa Khodijah
NIM	: 419100669
Prodi	: Usaha Perjalanan Wisata (Diploma IV)
Tahun Akademik	: 2022/2023
Alamat	: Jl. Ambaruukmo No. A 21 Tempel Catuttunggal Depok Sleman
Nomor Telp	: 085938577121

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

**“ KUALITAS PELAYANAN TOUR GUIDE LOKAL TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN LOKAL DI SITUS MEGALITIKUM GUNUNG PADANG KABUPATEN CIANJUR ”**

Demikian permohonan kami, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

Hormat Kami,

Drs. Prihatno, MM

Tembusan :  
- File

**LAMPIRAN 2**  
**SURAT BALASAN IZIN PENELITIAN**



**SITUS CAGAR BUDAYA GUNUNG PADANG**

Jl. Gunung Padang RT.001 RW.008 Desa Karyamukti, Kecamatan Campaka, Kabupaten  
Cianjur, Jawa Barat. 43263

23 Mei 2023

Nomor : -  
Perihal : Izin Penelitian Konservasi

Kepda Yth.

Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta  
Jl. Laksda Adisucipto Km.6  
Tempel, Caturtunggal, Depok, Sleman.  
Yogyakarta.  
55281.

Dengan Hormat,

Kami yang bertanda tangan dibawah ini, pengelola Desa Wisata Situs Cagar Budaya Gunung Padang, memberikan izin untuk kebutuhan Penyusunan Laporan Penelitian kepada:

Nama : Dalpa Khodijah  
NIM : 419100669  
Prodi : Usaha Perjalanan Wisata (Diploma IV)

Kami atas nama pengelola "**Memberikan Izin**" untuk perihal kebutuhan Penyusunan Laporan Penelitian dikawasan Desa Wisata Situs Cagar Budaya Gunung Padang.

Atas kerjasamanya kami ucapkan banyak terima kasih.

Hormat Kami,  
Kepala Desa Karyamukti



( Solihin Marzuki )





PEMERINTAH KABUPATEN CIANJUR  
**DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA**

Jl. Aria Wiratanudatar No. 50 Cianjur Tlp. (0263) 267311 Fax (0263) 269718  
Website : <http://disparpora.cianjurkab.go.id> email : budpar.cianjur@gmail.com

---

Cianjur, 30 Mei 2023

Nomor : 556 / 746 / Disbudpar / 2023  
Sifat : -  
Lampiran : 1 Lembar  
Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Menindaklanjuti surat Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Nomor : 090/INTEL-POA .90/Kesbangpol, Tanggal 05 Mei 2023, Perihal Permohonan Izin Penelitian. Maka Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata memberikan izin penelitian kepada :

Nama : Dalpa Khodijah  
NIM : 419100669  
Alamat : d.a Kampus Jl. laksda Adisucipto  
Yogyakarta 55281  
Lokasi Penelitian : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Cianjur dan  
Kampung adat Miduana  
Lama Penelitian : 05 Mei 2023 s.d 12 Mei 2023  
Judul Penelitian : Kualitas Pelayanan Tour Guide Lokal Terhadap Wisatawan  
Lokal Di Situs Megalitikum Gunung Padang Kab. Cianjur  
Jumlah Peserta : 1 Orang

Dalam melakukan kegiatan agar bersangkutan mematuhi ketentuan sebagai berikut :

- a. Sebelum melakukan kegiatan agar melaporkan kedatangannya kepada kepala Dinas atau pejabat yang berwenang
- b. Tidak dibenarkan melakukan kegiatan yang tidak ada kaitannya dengan judul Penelitian
- c. Apabila masa berlaku surat keterangan penelitian ini berakhir sedangkan kegiatan belum selesai, maka perpanjangan surat keterangan penelitian agar ditujukan kepada instansi pemohon
- d. Menyerahkan hasil kegiatan penelitian kepada dinas terkait

KEPALA DINAS KEBUDAYAAN DAN  
PARIWISATA KABUPATEN CIANJUR

**LAMPIRAN 3**  
**KUESIONER PENELITIAN**

*Assalamu 'alaikum wr. wb.*

Kepada Yth. Bapak/Ibu/Saudara(i)

Perkenalkan saya Dalpa Khodijah mahasiswi Jurusan Usaha Perjalanan Wisata STP AMPTA Yogyakarta, saat ini sedang melakukan pengambilan data penelitian dalam rangka memenuhi tugas akhir (Skripsi) dengan judul “Kualitas Pelayanan *Tour Guide* Lokal terhadap Kepuasan Wisatawan Lokal di Situs Megalitikum Gunung Padang Kabupaten Cianjur.” Dengan ini memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara(i) untuk mengisi kuesioner penelitian ini.

Adapun kriteria responden yang dibutuhkan yaitu:

1. Berusia di atas 17 tahun;
2. Pendidikan terakhir SMA/SMK/ sederajat;
3. Pernah mengunjungi Situs Megalitikum Gunung Padang minimal satu kali;

Jawaban anda akan menjadi masukan yang sangat berharga bagi kepentingan penelitian saya. Atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara(i) dalam mengisi kuesioner penelitian ini, saya ucapkan banyak terima kasih.

**BAGIAN I: PROFIL PENGUNJUNG**

Identitas Responden:

Nama :

Jenis Kelamin :

Laki-laki     Perempuan

Asal Instansi :

Usia :

17-25 tahun

26-35 tahun

36-45 tahun

>45 tahun

Pendidikan Terakhir :

SMA/SMK/Sederajat

Diploma 3 (D-3)

Strata 1 (S-1) / Diploma 4 (D-4)

Strata 2 (S-2)

Intensitas Kunjungan:

1 kali

2 kali

3 kali

> 3 kali

Motivasi Berkunjung :

Belajar / Tugas

Perjalanan Dinas

Liburan

Lainnya

## BAGIAN II: PENILAIAN PENGUNJUNG TERHADAP PEMANDU

Berikan tanda centang (✓) pada kolom jawaban yang mewakili pendapat anda.

Keterangan penilaian:

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

N = Normal

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

No.	Indikator	STS	TS	N	S	SS
<i>Reliability (X1)</i>						
1	<i>Tour guide</i> lokal di Situs Megalitikum Gunung Padang memberikan pelayanan dengan baik.					
2	<i>Tour guide</i> lokal di Situs Megalitikum Gunung padang memberikan waktu pelayanan sesuai dengan yang sudah dijanjikan.					
3	Pelayanan yang diberikan <i>tour guide</i> lokal di Situs Megalitikum Gunung Padang sesuai dengan yang sudah disepakati.					
4	<i>Tour guide</i> lokal di Situs Megalitikum Gunung Padang memberikan pelayanan sama rata pada semua wisatawan.					
5	<i>Tour guide</i> lokal di Situs Megalitikum Gunung Padang memiliki rasa simpati kepada wisatawan.					

<i>Responsiveness (X2)</i>						
1	<i>Tour guide</i> lokal di Situs Megalitikum Gunung Padang sigap dan tanggap saat memberikan pelayanan.					
2	<i>Tour guide</i> lokal di Situs Megalitikum Gunung Padang selalu siap dalam memberikan informasi kepada wisatawan.					
3	<i>Tour guide</i> lokal di Situs Megalitikum Gunung Padang memberikan informasi dengan jelas kepada wisatawan.					
4	<i>Tour guide</i> lokal dapat menjawab pertanyaan secara cepat dan jelas dari wisatawan tentang Situs Megalitikum Gunung Padang.					
5	<i>Tour guide</i> lokal di Situs Megalitikum Gunung Padang bersedia membantu wisatawan ketika terjadi masalah.					
<i>Assurance (X3)</i>						
1	Wisatawan merasa aman saat berkunjung ke Situs Megalitikum Gunung Padang.					
2	Wisatawan merasa nyaman saat <i>tour guide</i> lokal memberikan informasi tentang Situs Megalitikum Gunung Padang.					
3	<i>Tour guide</i> lokal menguasai materi dalam memberikan penjelasan.					

4	<i>Tour guide</i> lokal dapat menjawab secara rinci pertanyaan dari wisatawan mengenai Situs Megalitikum Gunung Padang.					
5	<i>Tour guide</i> lokal mampu menjamin keakuratan informasi tentang Situs Megalitikum Gunung Padang.					
Kepuasan Wisatawan (Y)						
1	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh <i>tour guide</i> lokal di Situs Megalitikum Gunung Padang.					
2	Saya menikmati kunjungan dan pelayanan yang diberikan oleh <i>tour guide</i> lokal di Situs Megalitikum Gunung Padang.					
3	Pelayanan <i>tour guide</i> lokal sesuai dengan apa yang diharapkan.					
4	Saya akan berkunjung kembali ke Situs Megalitikum Gunung Padang.					
5	Saya akan merekomendasikan kepada orang lain untuk mengunjungi Situs Megalitikum Gunung Padang.					
6	Saya akan mengajak keluarga atau teman untuk mengunjungi Situs Megalitikum Gunung Padang.					

Terimakasih telah mengisi kuesioner ini, jawaban yang anda berikan sangat berharga bagi kepentingan penelitian saya.

Peneliti,

Dalpa Khodijah

## LAMPIRAN 4

### Hasil Perhitungan SPSS

#### 1. Uji Validitas

##### X1 Reliability (Kehandalan)

		Correlations					
		X11	X12	X13	X14	X15	X1TOTAL
X11	Pearson Correlation	1	.761**	.817**	.677**	.436*	.880**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,016	0,000
	N	30	30	30	30	30	30
X12	Pearson Correlation	.761**	1	.740**	.710**	.572**	.895**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,001	0,000
	N	30	30	30	30	30	30
X13	Pearson Correlation	.817**	.740**	1	.650**	.395*	.852**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,031	0,000
	N	30	30	30	30	30	30
X14	Pearson Correlation	.677**	.710**	.650**	1	.589**	.864**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,001	0,000
	N	30	30	30	30	30	30
X15	Pearson Correlation	.436*	.572**	.395*	.589**	1	.715**
	Sig. (2-tailed)	0,016	0,001	0,031	0,001		0,000
	N	30	30	30	30	30	30
X1TOTAL	Pearson Correlation	.880**	.895**	.852**	.864**	.715**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	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).							

##### X2 Responsiveness (Ketanggapan)

		Correlations					
		X21	X22	X23	X24	X25	X2TOTAL
X21	Pearson Correlation	1	.686**	.625**	.591**	.716**	.860**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,001	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30
X22	Pearson Correlation	.686**	1	.470**	.467**	.572**	.769**

	Sig. (2-tailed)	0,000		0,009	0,009	0,001	0,000
	N	30	30	30	30	30	30
X23	Pearson Correlation	.625**	.470**	1	.809**	.703**	.857**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,009		0,000	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30
X24	Pearson Correlation	.591**	.467**	.809**	1	.722**	.846**
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,009	0,000		0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30
X25	Pearson Correlation	.716**	.572**	.703**	.722**	1	.877**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,001	0,000	0,000		0,000
	N	30	30	30	30	30	30
X2TOTAL	Pearson Correlation	.860**	.769**	.857**	.846**	.877**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

### X3 Assurance (Jaminan & Kepastian)

		Correlations					
		X31	X32	X33	X34	X35	X3TOTAL
X31	Pearson Correlation	1	.758**	.619**	.583**	.709**	.836**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,001	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30
X32	Pearson Correlation	.758**	1	.704**	.650**	.772**	.896**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30
X33	Pearson Correlation	.619**	.704**	1	.751**	.698**	.878**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30
X34	Pearson Correlation	.583**	.650**	.751**	1	.627**	.838**
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30
X35	Pearson Correlation	.709**	.772**	.698**	.627**	1	.881**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	30	30	30	30	30	30
X3TOTAL	Pearson Correlation	.836**	.896**	.878**	.838**	.881**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	30	30	30	30	30	30

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



## Y Kepuasan Wisatawan

		Correlations						
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	YTOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	.811**	.675**	0,347	0,334	0,317	.742**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,060	0,072	0,088	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	.811**	1	.678**	.388*	0,295	0,312	.740**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,034	0,113	0,093	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	.675**	.678**	1	.564**	.387*	.445*	.803**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,001	0,035	0,014	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y4	Pearson Correlation	0,347	.388*	.564**	1	.717**	.810**	.820**
	Sig. (2-tailed)	0,060	0,034	0,001		0,000	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y5	Pearson Correlation	0,334	0,295	.387*	.717**	1	.856**	.768**
	Sig. (2-tailed)	0,072	0,113	0,035	0,000		0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y6	Pearson Correlation	0,317	0,312	.445*	.810**	.856**	1	.804**
	Sig. (2-tailed)	0,088	0,093	0,014	0,000	0,000		0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
YTOTAL	Pearson Correlation	.742**	.740**	.803**	.820**	.768**	.804**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	30	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).

## 2. Uji Reliabilitas

X1 Reliability (kehandalan)

### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.895	5

X2 Responsiveness (ketanggapan)

### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.894	5

X3 Assurance (jaminan & kepastian)

Y Kepuasan Wisatawan

**Reliability Statistics**

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.916	5

**Reliability Statistics**

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.871	6

**3. Uji Regresi Linear Berganda**

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	3.118	1.695		1.839	.069
	Reliability	.432	.133	.336	3.244	.002
	Responsiveness	.232	.143	.193	1.622	.108
	Assurance	.395	.126	.330	3.142	.002

a. Dependent Variable: Kepuasan Wisatawan

**4. Uji F**

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	848.323	3	282.774	51.271	.000 <sup>b</sup>
	Residual	529.467	96	5.515		
	Total	1377.790	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Wisatawan

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

**5. Koefisien Determinasi**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.785 <sup>a</sup>	.616	.604	2.348

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

**LAMPIRAN 5**  
**DOKUMENTASI**

