

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan *Local Guide* Terhadap Kepuasan Wisatawan di Museum Vredeburg Yogyakarta, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dapat diketahui dan dikatakan bahwa variabel *reability* merupakan variabel dominan yang paling berpengaruh hal ini ditentukan oleh koefisien beta dengan nilai *reability* sebesar 0,234 yang berarti H_2 diterima menunjukkan bahwa faktor *reability* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wisatawan dan merupakan faktor yang paling dominan mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan, artinya memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan wisatawan di Museum Vredeburg Yogyakarta.
2. Hasil dari nilai *R square* sebesar 0,605 atau 60,5% yang berarti bahwa variabel bebas kualitas pelayanan (X) berpengaruh sebesar 60,5% terhadap variabel terikat kepuasan wisatawan (Y).
3. Hasil dari tabel koefisien regresi linear berganda nilai konstanta (a) adalah sebesar 3,681 mengindikasikan konstanta berpengaruh positif. Tanda positif artinya menunjukkan pengaruh searah antara variabel independen dan variabel dependen. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel independen yang meliputi *Tangible, Reliability, Responsiveness*

Assurance dan *Emphaty* bernilai 0 persen atau tidak mengalami perubahan, maka nilai kepuasan wisatawan adalah 3,681.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan hasil penelitian, maka peneliti memiliki beberapa saran untuk meningkatkan kepuasan wisatawan diantaranya sebagai berikut :

1. Melakukan peningkatan kualitas pelayanan oleh *local guide* dalam melayani wisatawan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara menyediakan pelatihan tiap tahunnya bagi *local guide* tentang informasi terkait Museum Vredeburg maupun terkait pelayanan.
2. Pengelola objek wisata hendaknya mempertimbangkan untuk melakukan evaluasi peningkatan kualitas *local guide* tiap tahunnya sehingga dapat meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan dan dapat bersaing dengan tempat wisata edukasi lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2011). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Asriady. (2016). *Strategi Pengembangan Objek Wisata Air Terjun Bissapu di Kabupaten Bantaeng* (Skripsi). Makasar: UNHAS
- Asdar. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemandu Lokal Terhadap Tingkat Kepuasan Wisatawan Di Pulau Komodo, Taman Nasional Komodo, NTT*. Yogyakarta: Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
- Ben, M. (2018). *Filsafat Pariwisata sebuah kajian filsafat praktis*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hasan, A. (2008). *Strategi Pemasaran. Edisi 3. Yogyakarta : Andi*.
- Hasan, A. (2013). *Marketing dan kasus-kasus pilihan*: Yogyakarta: Center Of Academic Publishing Service
- Hasan, A. (2015). *Marketing Tourism*. Yogyakarta: CAPS
- Kotler & Philip. (2009), *Manajemen Pemasaran*. Indeks, Jakarta.
- Lupiyoadi & Rambat. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Muhajir. (2005). *Menjadi Pemandu Wisata Pemula*. Jakarta: Grasindo
- Nuriata. (2015). *Teknik Pemanduan Interpretasi dan Pengaturan Perjalanan Wisata*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 66 Tahun 2015 tentang Museum, Pasal 1 ayat 1.
- Siregar & Syofian. (2015). *Statistika Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: Bumi Aksara

- Supranto. (2012). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung : IKAPI
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, F. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono & Chandra. (2012). *Pemasaran Strategi*. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, F. (2014), *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, Bab I pasal 1 ayat 3.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Output Surat Penelitian



YAYASAN PENDIDIKAN KARYA 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 : 475/Q.AMPTA/III/2023
Hal : Pengantar Penelitian

20 Maret 2023

Kepada Yth.
Kepala Museum Vredeborg
Jl. Margo Mulyo No.6 Ngupasan
Gondomanan – Kota Yogyakarta
Prambanan

Dengan Hormat,

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

Nama	: Ruth Sriherta Pasaribu
NIM	: 419100649
Prodi	: Usaha Perjalanan Wisata (Diploma IV)
Tahun Akademik	: 2022/2023
Alamat	: Apel 256 A Tempel Caturtunggal Depok Sleman
Nomor Telp	: 083183876642

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

“ PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LOCAL GUIDE TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI MUSEUM BENTENG VREDEBURG YOGYAKARTA ”

Demikian permohonan kami, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

Hormat Kami,


Drs. Prihatno, MM

Cc: File

Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI

MUSEUM DAN CAGAR BUDAYA

Jalan Medan Merdeka Barat No. 12, Jakarta Pusat 10110
Telepon (021) 3868172 Laman www.museumnasional.or.id
Email museum.cagarbudaya@kemdikbud.go.id

Nomor : 2322/F7.1/RT.02.01/2023

31 Maret 2023

Lampiran : -

Hal : ijin Penelitian dan Observasi

Yth. Ketua Yayasan Pendidikan Karya Sejahtera
Sekolah Tinggi Pariwisata AMTA Yogyakarta
Jalan Laksda Adi Sucipto 6 Yogyakarta

Sehubungan dengan surat nomor : 475/Q.AMTA/III/2023 tanggal 20 Maret 2023 tentang ijin untuk kegiatan Observasi untuk Penyusunan Laporan Penelitian mahasiswa Sekolah Tinggi Pariwisata AMTA Yogyakarta Sdr. Ruth Sriherta Pasaribu, diberitahukan diijinkan memanfaatkan Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta untuk kegiatan tersebut pada :

Hari/tanggal : 1 April – 31 Mei 2023

Waktu : Pukul 08.00 s.d. selesai

Tempat : Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta

Dengan Ketentuan :

1. Menjaga keamanan, kebersihan dan mentaati peraturan yang ada di Museum
2. Mentaati protokol kesehatan
3. Berkoordinasi dengan narasumber kami untuk ketepatan waktu pelaksanaan kegiatan

Atas perhatian dan kerjasamanya, disampaikan terima kasih.

Plt. Kepala Museum dan Cagar Budaya,



Ahmad Mahendra, M.Tr.A.P.
NIP 196910261998021001

Tembusan:

-



Catatan :

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah."
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR.

Lampiran 3 Kuesioner

Lampiran 3 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

**Pengaruh Kualitas Pelayanan *Local Guide* Terhadap
Kepuasan Wisatawan Di Museum Vredeburg Yogyakarta**

Perkenalkan saya Ruth Sriherta Pasaribu, 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 Vredeburg Yogyakarta. Untuk itu saya mengharapkan kesediaan saudara/I untuk membantu mengisi kuesioner ini, atas bantuan dan kesediaannya saya ucapkan terimakasih.

A. Identitas responden

Petunjuk pengisian : Isilah kolom data dibawah ini dengan benar

Hari/Tanggal	
Nama	
Jenis Kelamin	
Pekerjaan	
Daerah Asal	
Usia	

B. Kuesioner

Petunjuk pengisian: Berilah tanda (\checkmark) pada kolom jawaban yang menurut anda paling sesuai di Museum Vredeburg Yogyakarta.

Keterangan:

SS : Sangat setuju (4)

S : Setuju (3)

TS : tidak setuju (2)

STS : sangat tidak setuju (1)

Pernyataan Kualitas Pelayanan					
Variable <i>Tangible</i>		SS	S	TS	STS
1	<i>Local Guide</i> selalu menggunakan pakaian seragam				
2	<i>Local guide</i> selalu berpenampilan bersih				
3	<i>Local guide</i> merespon cepat keinginan dan kebutuhan saya				
4	<i>Local guide</i> selalu patuh dan mengikuti SOP yang berlaku di Museum Vredeburg.				

Variable <i>Realibility</i>		SS	S	TS	STS
1	<i>Local guide</i> memberikan pelayanan dengan baik kepada saya				
2	<i>Local guide</i> memberikan waktu pelayanan sesuai dengan yang sudah dijanjikan.				
3	<i>Local guide</i> bersikap ramah dalam pelayanan serta dapat memberikan solusi terhadap keluhan saya				
4	<i>Local guide</i> memberikan pelayanan yang akurat kepada saya				

Variable <i>Responsiveness</i>		SS	S	TS	STS
1	<i>Local guide</i> cepat tanggap dalam memberikan pelayanan kepada saya				
2	<i>Local guide</i> cepat tanggap tentang apa yang menjadi kebutuhan saya				
3	<i>Local guide</i> dapat menjawab secara cepat dan jelas pertanyaan tentang koleksi di Museum Vredeburg.				
4	<i>Local guide</i> bersedia untuk membantu saya saat ada masalah.				

Variable Assurance		SS	S	TS	STS
1	Saya merasa aman saat berkunjung ke Museum Vredeburg.				
2	<i>Local Guide</i> memberikan kesan nyaman saat menyampaikan informasi.				
3	<i>Local guide</i> sangat menguasai materi dalam memberi penjelasan				
4	<i>Local guide</i> mampu berkomunikasi dengan baik dan benar				

Variable Emphaty		SS	S	TS	STS
1	<i>Local guide</i> memiliki perhatian khusus kepada saya				
2	<i>Local guide</i> memiliki pendekatan khusus kepada saya				
3	<i>Local guide</i> memberikan pelayanan dengan tulus kepada saya				
4	<i>Local guide</i> dapat memahami kebutuhan dan mementingkan kepentingan saya				

NO	Pernyataan Kepuasan Wisatawan				
	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	<i>Local guide</i> berpenampilan bersih sesuai dengan harapan saya				
2	<i>Local guide</i> memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan saya				
3	<i>Local guide</i> cepat tanggap sesuai dengan harapan saya				
4	<i>Local guide</i> dapat menjelaskan tentang koleksi di Museum Vredeburg sesuai dengan harapan saya				
5	<i>Local guide</i> memberikan pelayanan yang tulus membuat saya ingin berkunjung kembali				
6	Saya ingin merekomendasikan Museum Vredeburg kepada orang lain				
7	Saya tidak pernah melayangkan keluhan terhadap pelayanan <i>local guide</i> di Museum Vredeburg				

23	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
24	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3
25	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4
27	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
30	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
31	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
32	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
33	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
35	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
36	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4
37	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
38	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
39	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4
40	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3
41	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
42	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
43	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
44	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
46	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4
47	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4
48	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4
49	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3

50	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
51	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
52	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	
53	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3
54	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3
55	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3
56	3	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	4
57	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
58	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3
59	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
60	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3
61	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	3	3
62	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4
63	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4
65	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3
66	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
69	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3
70	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3
71	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
72	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
73	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	3	3
74	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
75	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	2	2	4	3
76	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3

77	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3
79	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2
83	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3
84	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	2
85	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	2	3	3
86	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
88	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3
89	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
90	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	2	3
91	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3
92	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3
93	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3
94	4	4	3	1	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3
95	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	3	3
96	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
97	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
98	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
100	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3

Lampiran 5 Variabel Y

NO	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7
1	4	4	3	4	4	4	4
2	4	4	4	3	4	4	4
3	4	3	4	4	4	4	4
4	4	3	3	3	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4
7	3	4	4	4	4	4	4
8	3	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4
1	4	4	4	4	4	4	3
11	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	3	4
14	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	3	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	3	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4
19	3	4	4	4	4	4	4
20	3	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	3	4	4	4
22	4	4	4	4	4	3	4
23	4	3	4	4	4	3	4
24	4	3	4	4	3	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4
26	4	3	4	4	4	4	4
27	4	3	4	4	4	4	4
28	4	4	3	4	4	4	3
29	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	3	4	4	4	4
31	3	4	4	4	4	4	3
32	3	4	4	4	4	4	4
33	4	3	4	3	4	3	4
34	4	3	3	4	4	4	4
35	4	3	4	4	3	4	4
36	3	3	4	4	4	4	4
37	4	3	4	4	4	4	3
38	4	4	4	4	4	4	3
39	3	4	4	3	4	4	4
40	4	4	4	4	4	3	4

41	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	3	4	4
43	4	4	3	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	3	4
45	3	4	4	3	3	4	3
46	4	4	4	3	3	3	3
47	4	4	4	3	4	4	3
48	4	3	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	3	3
50	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	3	4	3	3	3
54	4	4	4	4	4	4	4
55	3	3	3	4	4	3	4
56	4	4	3	3	2	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4
58	4	3	3	3	4	3	4
59	3	3	4	3	3	3	3
60	4	3	3	3	3	4	4
61	4	4	4	3	3	4	3
62	4	4	4	4	4	4	4
63	3	3	3	3	3	3	3
64	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	3	3	3	2
66	3	3	3	4	3	3	3
67	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	3	3	3	3	3
69	4	4	4	4	3	3	3
70	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	3	3	3	3	4
72	3	3	4	4	3	3	3
73	4	4	4	4	3	3	3
74	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3
76	3	4	3	3	2	3	3
77	3	3	3	3	3	3	3
78	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	3	3	3	3
80	3	3	3	3	3	3	3
81	3	3	3	3	3	3	3
82	3	3	3	3	3	3	3
83	4	4	4	4	4	4	4
84	4	3	3	3	3	4	3

85	3	3	3	3	3	3	3
86	4	3	4	4	4	4	3
87	4	4	4	3	4	4	4
88	3	3	4	2	4	4	4
89	4	4	4	4	3	3	3
90	3	3	3	3	3	3	3
91	3	4	3	3	3	4	3
92	3	3	3	4	4	3	3
93	3	3	3	3	4	4	3
94	3	3	3	3	3	3	3
95	4	4	4	4	3	3	3
96	4	4	4	4	3	4	4
97	3	3	3	4	4	4	4
98	4	3	3	3	3	3	3
99	4	4	4	4	4	4	4
100	4	3	3	3	3	3	3

Lampiran 6 Output Uji Reabilitas

1. Variabel X

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.909	20

2. Variabel Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.825	7

Lampiran 7 Output Uji Linear Berganda dan Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	3.681	1.967		1.871	.064
	Tangible	.383	.178	.208	2.155	.034
	Realibility	.390	.167	.234	2.330	.022
	Responsiveness	.283	.172	.178	1.651	.102
	Assurance	.271	.163	.157	1.663	.100
	Emphaty	.186	.105	.163	1.765	.081

a. Dependent Variable: Kepuasan Wisatawan

Lampiran 8 Output Uji F dan Uji R Square

1. Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Squares	F	Sig.
1	Regression	364.961	5	72.992	31.354	.000 ^b
	Residual	218.829	94	2.328		
	Total	583.790	99			

2. Uji R Square

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.791 ^a	.625	.605	1.526
a. Predictors: (Constant), Emphaty, Assurance, Realibility, Tangible , Responsiveness				

Lampiran 9 Output Uji Normalitas dan Uji Linearitas

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.48674013
Most Extreme Differences	Absolute	.058
	Positive	.058
	Negative	-.056
Test Statistic		.058
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

2. Uji Linearitas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
*	Between Groups	(Combined)	299.798	6	49.966	16.363	.000
		Linearity	272.597	1	272.597	89.269	.000
		Deviation from Linearity	27.201	5	5.440	1.782	.124
	Within Groups		283.992	93	3.054		
	Total		583.790	99			

Lampiran 10 Dokumentasi

