

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

1. Dari uji ANOVA atau F test didapat nilai F hitung sebesar 20,129 dengan probabilitas 0,000. Karena probabilitas  $<0,05$  maka variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung, maka  $H_{a1}$  diterima.
2. Dari kelima variabel independen yang dimasukkan kedalam model regresi menunjukkan bahwa variabel *complementary offer* menunjukkan nilai t yang lebih besar dari yang lain  $t = 5,900$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dengan nilai signifikansi dibawah 0,05 tersebut menunjukkan bahwa variabel *Complementary offer* memiliki pengaruh signifikan atau dominan terhadap kepuasan pengunjung di Objek Mata Air Cokro (OMAC), maka  $H_{a2}$  ditolak.
3. Hasil analisis menggunakan koefisien determinasi diketahui bahwa 0,491 yang menunjukkan bahwa 49,1% kepuasan pengunjung dijelaskan dari kelima variabel independen *professionalime*, *tangibility*, *complementary offer*, *basic benefit* dan *location*. Sedangkan sisanya dijelaskan oleh faktor lain.

## **B. Saran**

1. Pihak karyawan Objek Mata Air Cokro (OMAC) untuk meningkatkan kualitas pelayanan terutama untuk kebersihan tempat wisata agar pengunjung merasa lebih puas dan datang kembali untuk berkunjung.
2. Pihak Objek Mata Air Cokro (OMAC) untuk memperbaiki kamar mandi ataupun ruang ganti, agar para pengunjung semakin nyaman dan puas saat menggunakannya

## DAFTAR PUSTAKA

- A.J, Muljadi. 2012. *Kepariwisata dan Perjalanan* . jakarta : PT Raja Grafindo Persada .
- Bachtiar, Danis Imam. 2011. *Analisan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam memilih politeknik sawunggalih Aji Purworejo, Dinamika social Ekonomi* , Volume 7, no. 01.
- Bailia, J.F.T., A.S. Soegotodan S.S.R. Loindong. 2014. *Pengaruh Produk, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung-warung Makan Lamongan di Kota Manado*. Jurnal EMBA 2(3) : 1768-1780.
- Danang Sunyoto. 2013 . *Teori Kuesioner Dan Analisis Data Untuk Pemasaran Dan Perilaku Konsumen* . Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Diaz-Martin, Ana M. 2000. *The Use Of Quality Expectations to Segment a Service Market*. Dalam Jurnal Gatut L. Budiyo. 2004. Model Manajemen, Vol II, No 1, Halaman tersedia <https://www.scribd.com/doc/82773033/kepuasan-wisatawan-terhadap-kualitas-pelayanan>. Diakses pada tanggal 25 maret 2018.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* . Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro .
- Kotler, Philip & Keller, K.L. 2009. *Manajemen Pemasaran. Edisi 13. Jilid 2*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, P. 2010. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Jilid Satu*. Jakarta : Erlangga.
- Lismar, Dessy . 2012 . *Kamus Istilah Travel Dan Pariwisata* . Jakarta : Senator Media Indonesia .
- Lupiyoadi, R. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta : Salemba Empat.
- Nanang, Martono. 2010 . *Metode Penelitian Kuantitatif* . Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta

- Suwena, I Ketut dan Widyatmaja, I Gst Ngr. 2010. *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata* . Bali: Udayana University Pres.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima ( edisi II )*, Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Toni Wijaya. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta : PT Indeks.
- Trarintya, M. A. P. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Word of Mounth pada Pasien Rawat Jalan di Wing Amerta RSUP Sanglah Denpasar (Studi Kasus pada Mahasiswi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Denpasar)*. Denpasar : Universitas Udayana.
- Undang-Undang Republik Indonesia, Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan.
- Yuli Priyana. 2008. *Dasar-dasar Meteorologi dan Klimatologi*. Surakarta : Fakultas Geografi UMS.
- Zulian Yamit. 2010. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta : Ekonisia.

## **KUISIONER PENELITIAN**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA OBJEK MATA AIR COKRO (OMAC) KABUPATEN KLATEN**

Dalam rangka menyelesaikan skripsi di Prodi Usaha Perjalanan Wisata STP AMPTA Yogyakarta, saya bermaksud mengadakan penelitian untuk mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada objek mata air cokro (OMAC) Kabupaten Klaten.

Berkaitan dengan hal tersebut mohon kiranya Bapak/Ibu/Saudara berkenan untuk meluangkan waktu menjawab kuesioner penelitian dengan sejujurnya. Kuesioner/angket ini bukan tes, sehingga tidak ada jawaban benar atau salah. Jawaban yang paling baik adalah yang sesuai dengan keadaan diri Bapak/Ibu/Saudara yang sebenarnya. Jawaban yang bapak/ibu/saudara berikan semata-mata demi kepentingan ilmu pengetahuan dan peneliti menjamin kerahasiaanya. Atas bantuan Bapak/Ibu/Saudara, saya ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, April 2018

Hormat saya,

Linda Erikawati

## DAFTAR PERTANYAAN PENELITIAN

### Data Responden

Nama : .....

Jenis Kelamin : Laki – laki / Perempuan

Usia : .....tahun

Pendidikan Terakhir : .....

Pekerjaan : .....

**Petunjuk : Pilihlah jawaban yang sesuai dengan pilihan anda dengan cara memberi tanda centang (√) pada setiap pertanyaan.**

Keterangan :

1. Sangat setuju ( SS ) diberi skor 4
2. Setuju ( S ) diberi skor 3
3. Tidak setuju ( TS ) diberi skor 2
4. Sangat tidak setuju ( STS ) diberi skor 1

### Indikator-Indikator Tiap Variabel :

No	Variabel <i>profesionalisme</i>	SS (4)	S (3)	TS (2)	STS (1)
1	Karyawan memiliki kehandalan dalam memberikan pelayanan dengan segera pada pengunjung				
2	Karyawan memberikan perhatian serius terhadap pengunjung yang mendapat masalah				

3	Karyawan memberikan informasi pada pengunjung secara lengkap dan jelas				
---	--	--	--	--	--

No	Variabel <i>tangibility</i>	SS (4)	S (3)	TS (2)	STS (1)
4	Kebersihan lingkungan tempat wisata terjaga dengan baik				
5	Kenyamanan tempat renang				
6	Kebersihan fasilitas untuk renang, rafting dll				

No	Variabel <i>Complementary offer</i>	SS (4)	S (3)	TS (2)	STS (1)
7	Adanya event tertentu di Objek Mata Air Cokro (OMAC)				
8	Adanya perayaan tertentu Objek Mata Air Cokro (OMAC)				
9	Adanya Festival, pentas seni Objek Mata Air Cokro (OMAC)				

No	Variabel <i>Basic benefit</i>	SS (4)	S (3)	TS (2)	STS (1)
10	Harga tiket masuk OMAC sesuai dengan pelayanan dan fasilitas yang disediakan				
11	Kelengkapan peralatan renang, river tubing dll sudah memadai				
12	Kamar mandi atau tempat ganti baju yang memadai				

<b>No</b>	<b>Variabel <i>location</i></b>	<b>SS (4)</b>	<b>S (3)</b>	<b>TS (2)</b>	<b>STS (1)</b>
13	OMAC memiliki tempat parkir yang memadai				
14	Lokasi OMAC mudah dijangkau				
15	Terdapat plang / arah menuju OMAC				

<b>No</b>	<b>Variabel kepuasan pengunjung</b>	<b>SS (4)</b>	<b>S (3)</b>	<b>TS (2)</b>	<b>STS (1)</b>
1	Pengunjung merasa puas dengan pelayanan informasi & penanganan karyawan terhadap pengunjung yang mendapat masalah				
2	Pengunjung merasa puas dengan kebersihan tempat renang dan fasilitas renang				
3	Pengunjung merasa puas akan diadakannya event, perayaan dan festival di Objek Mata Air Cokro (OMAC)				
4	Pengunjung merasa puas akan tiket masuk ke OMAC karena sesuai dengan pelayanan dan fasilitas yang disediakan				
5	Pengunjung merasa puas akan tempat parkir objek yang memadai dan objek mudah untuk dijangkau				



## REKAPITULASI HASIL KUESIONER

Profesionalisme				Tangibility				Complementary offer				Basic Benefit				Location				Kepuasan Pengunjung					
X11	X12	X13	X1	X21	X22	X23	X2	X31	X32	X33	X3	X41	X42	X43	X4	X51	X52	X53	X5	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y
3	4	3	10	3	3	3	9	4	3	3	10	4	3	3	10	3	4	4	11	3	3	4	4	3	17
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	2	8	3	3	3	9	3	4	3	3	3	16
4	3	2	9	3	3	3	9	2	2	2	6	2	3	2	7	4	3	3	10	3	3	2	2	2	12
3	3	2	8	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
4	4	4	12	3	3	2	8	4	2	3	9	3	3	2	8	4	3	3	10	2	4	3	4	3	16
3	4	3	10	2	2	2	6	4	4	3	11	2	3	3	8	3	3	2	8	2	2	4	3	3	14
3	4	3	10	2	3	4	9	4	4	4	12	3	4	2	9	2	3	4	9	3	4	4	4	2	17
3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	3	9	2	3	4	9	3	3	3	9	3	2	3	3	3	14
4	3	3	10	2	2	2	6	3	3	2	8	3	3	2	8	2	3	2	7	2	2	2	2	2	10
3	3	3	9	3	4	3	10	3	4	4	11	4	4	2	10	4	4	2	10	3	3	3	2	3	14
3	3	3	9	2	2	2	6	3	2	2	7	3	2	3	8	3	3	3	9	2	2	2	2	2	10
3	3	3	9	3	2	3	8	3	3	3	9	2	3	2	7	4	3	3	10	3	2	3	2	3	13
3	2	2	7	2	3	4	9	3	3	3	9	3	2	3	8	3	2	2	7	3	3	3	2	2	13
3	2	2	7	2	3	3	8	4	4	4	12	2	3	2	7	4	4	4	12	2	3	4	2	4	15
4	3	4	11	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	9	4	4	3	11	3	4	4	3	3	17
3	4	4	11	3	3	3	9	2	3	4	9	3	3	2	8	4	4	3	11	3	3	4	3	3	16
4	4	3	11	3	4	3	10	3	3	3	9	3	2	3	8	4	4	2	10	4	3	4	3	2	16
3	2	4	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	3	8	4	3	2	9	4	3	4	3	3	17
3	4	3	10	3	3	2	8	3	3	3	9	3	2	3	8	4	4	2	10	3	4	4	3	2	16
3	3	4	10	3	4	3	10	2	3	3	8	3	2	3	8	3	3	2	8	3	3	4	3	2	15
3	3	3	9	3	4	4	11	3	4	3	10	4	3	4	11	3	3	4	10	4	3	4	3	4	18

4	3	4	11	3	3	4	10	3	4	4	11	3	4	4	11	4	4	4	12	3	3	4	4	4	18
4	4	3	11	4	4	3	11	4	4	4	12	2	3	2	7	3	2	4	9	4	3	3	4	4	18
3	3	3	9	3	2	3	8	3	4	4	11	3	3	4	10	4	4	4	12	4	4	4	3	4	19
3	3	2	8	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	3	10	3	3	3	3	4	16
3	4	3	10	4	3	3	10	4	4	4	12	3	4	3	10	4	3	4	11	4	4	4	3	4	19
3	2	4	9	2	3	4	9	4	4	4	12	2	3	3	8	3	2	2	7	3	3	4	1	3	14
3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	2	8	3	3	4	3	3	16
3	4	3	10	3	3	3	9	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	4	3	4	17
3	2	2	7	2	3	2	7	3	3	3	9	3	3	2	8	3	3	3	9	3	2	3	3	3	14
4	3	4	11	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	3	11	3	4	4	11	4	3	3	4	4	18
3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	3	9	3	3	2	8	3	3	3	9	3	4	3	3	3	16
3	3	4	10	4	4	3	11	4	4	4	12	3	3	4	10	3	3	4	10	3	3	4	3	4	17
3	3	4	10	4	4	4	12	3	4	4	11	3	2	3	8	3	3	3	9	3	3	4	3	3	16
4	3	4	11	3	2	3	8	4	4	3	11	2	2	3	7	3	4	4	11	3	3	4	3	3	16
2	3	3	8	2	2	2	6	3	3	3	9	2	2	2	6	3	3	3	9	2	2	2	2	3	11
4	3	3	10	3	2	3	8	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	3	3	3	14
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	3	3	17
4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	3	9	4	3	3	10	4	4	3	3	3	17
2	3	3	8	4	3	4	11	3	3	4	10	3	3	4	10	3	4	3	10	4	3	4	3	4	18
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
3	3	4	10	3	3	3	9	4	4	4	12	4	2	3	9	3	4	3	10	3	3	4	4	4	18
3	4	4	11	3	4	3	10	4	4	4	12	3	2	3	8	3	2	3	8	3	2	4	3	3	15
4	3	3	10	3	4	3	10	4	4	4	12	3	3	3	9	3	4	3	10	3	3	4	3	3	16
3	2	3	8	2	2	2	6	3	3	2	8	2	2	3	7	4	4	4	12	3	2	3	2	4	14
3	3	3	9	2	3	3	8	4	4	4	12	3	3	3	9	4	3	3	10	3	2	4	3	4	16

3	4	3	10	4	3	4	11	3	4	3	10	4	4	3	11	4	3	2	9	4	3	4	3	3	17
3	3	2	8	2	3	2	7	3	3	3	9	3	2	2	7	3	3	3	9	3	3	4	2	3	15
3	3	4	10	3	3	3	9	3	2	3	8	3	4	3	10	3	3	3	9	2	3	3	3	3	14
4	3	3	10	3	3	3	9	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	3	3	16
3	3	4	10	3	2	3	8	4	4	4	12	3	2	3	8	4	4	3	11	3	2	4	3	4	16
3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	3	3	16
4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	3	9	3	3	4	10	4	4	3	2	2	15
3	3	4	10	3	4	3	10	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
4	3	4	11	2	2	3	7	3	4	4	11	3	2	2	7	3	3	3	9	3	2	4	3	3	15
4	3	2	9	1	4	3	8	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
3	3	2	8	4	3	3	10	4	4	3	11	3	3	4	10	4	3	3	10	4	3	4	3	4	18
3	3	2	8	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
3	2	4	9	1	2	2	5	4	4	3	11	2	1	2	5	3	3	1	7	2	2	3	2	2	11
3	3	3	9	3	3	2	8	4	4	4	12	3	3	2	8	4	4	4	12	3	3	3	3	3	15
4	3	4	11	4	3	4	11	3	4	4	11	3	3	4	10	3	3	4	10	3	4	3	3	3	16
4	3	4	11	3	4	4	11	4	4	4	12	3	4	4	11	3	4	4	11	3	4	4	3	4	18
4	3	4	11	3	3	4	10	3	4	4	11	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	3	3	15
4	3	4	11	3	3	4	10	3	4	4	11	3	3	4	10	3	3	4	10	3	4	3	4	2	16
4	3	4	11	3	3	4	10	3	4	4	11	3	3	4	10	3	3	4	10	3	4	3	4	4	18
3	3	3	9	3	3	2	8	4	4	4	12	4	3	3	10	4	4	4	12	3	3	3	3	4	16
4	4	3	11	3	3	3	9	3	4	4	11	3	2	3	8	3	3	3	9	3	4	4	3	3	17
3	4	3	10	3	3	2	8	4	4	4	12	3	2	1	6	4	2	3	9	3	2	4	3	4	16
3	4	3	10	3	3	3	9	4	4	4	12	3	2	2	7	4	4	4	12	4	4	4	3	3	18
3	3	3	9	2	2	2	6	4	4	4	12	3	3	2	8	4	4	3	11	4	3	4	3	4	18
4	4	3	11	3	3	3	9	3	3	4	10	2	2	2	6	4	3	3	10	4	2	4	3	3	16

3	3	3	9	2	3	3	8	3	4	4	11	3	2	1	6	4	3	2	9	4	3	4	2	3	16
3	3	2	8	2	3	3	8	4	3	4	11	3	2	2	7	3	3	3	9	4	3	4	3	3	17
4	3	3	10	3	3	2	8	3	4	4	11	4	4	3	11	3	3	2	8	3	2	4	3	3	15
3	4	3	10	4	4	4	12	3	3	3	9	2	3	4	9	4	3	4	11	3	3	2	2	4	14
4	4	4	12	3	3	4	10	3	2	3	8	2	3	3	8	3	3	3	9	3	3	2	3	3	14
4	4	4	12	4	3	3	10	3	2	2	7	2	3	4	9	3	3	3	9	3	3	3	2	3	14
4	3	3	10	4	3	3	10	3	3	3	9	2	3	4	9	3	3	3	9	3	3	2	2	2	12
4	3	4	11	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	9	4	4	4	3	3	18
4	4	3	11	3	3	3	9	3	3	2	8	3	3	4	10	4	4	4	12	3	3	3	2	3	14
3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	2	8	3	4	3	10	4	3	3	10	3	3	4	3	4	17
3	3	4	10	3	3	2	8	3	2	3	8	3	2	3	8	2	3	3	8	3	3	2	3	2	13
3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	3	10	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	2	3	3	14
4	4	4	12	4	4	4	12	3	2	3	8	3	3	4	10	3	3	3	9	3	2	3	3	3	14
4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	2	3	3	14
4	3	3	10	3	3	3	9	4	3	3	10	3	3	4	10	4	4	4	12	3	3	3	3	3	15
4	4	4	12	3	3	4	10	3	3	3	9	2	2	4	8	3	4	3	10	3	3	3	2	3	14
3	4	4	11	4	4	4	12	3	4	3	10	3	3	4	10	3	3	3	9	4	4	3	2	3	16
4	3	4	11	4	4	4	12	3	3	4	10	3	3	4	10	3	3	3	9	4	4	2	3	3	16
4	4	4	12	4	3	3	10	4	3	3	10	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	2	2	3	13
3	4	3	10	3	3	4	10	3	4	4	11	4	3	4	11	3	3	4	10	4	3	3	2	3	15
4	4	3	11	3	3	4	10	3	4	3	10	3	3	4	10	3	3	4	10	3	4	2	3	3	15
4	3	2	9	3	3	2	8	4	4	4	12	3	3	2	8	4	4	3	11	4	3	4	3	3	17
4	4	4	12	4	4	3	11	3	4	3	10	4	3	4	11	3	3	3	9	4	4	3	2	3	16
3	4	4	11	4	4	4	12	3	2	3	8	3	3	4	10	3	3	4	10	3	3	2	3	3	14
3	2	3	8	2	3	2	7	4	4	3	11	2	3	2	7	4	4	3	11	3	3	4	3	4	17

3	3	3	9	2	3	2	7	3	4	4	11	3	2	2	7	4	4	3	11	3	3	4	3	3	16
3	4	4	11	4	4	4	12	4	3	3	10	2	3	4	9	3	3	3	9	4	4	3	2	3	16
3	4	3	10	3	3	3	9	4	4	4	12	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	2	3	3	14
3	4	4	11	3	3	2	8	4	4	4	12	3	3	3	9	4	3	3	10	4	3	4	3	3	17

## A. Uji Validitas

### 1. Uji Validitas *profesionalisme* (X1)

		Correlations			
		x11	x12	x13	X1
x11	Pearson Correlation	1	,179	,254 <sup>*</sup>	,640 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)		,074	,011	,000
	N	100	100	100	100
x12	Pearson Correlation	,179	1	,238 <sup>*</sup>	,683 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,074		,017	,000
	N	100	100	100	100
x13	Pearson Correlation	,254 <sup>*</sup>	,238 <sup>*</sup>	1	,756 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,011	,017		,000
	N	100	100	100	100
X1	Pearson Correlation	,640 <sup>**</sup>	,683 <sup>**</sup>	,756 <sup>**</sup>	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

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

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

### 2. Uji Validitas *Tangibility* (X2)

		Correlations			
		x21	x22	x23	X2
x21	Pearson Correlation	1	,497 <sup>**</sup>	,487 <sup>**</sup>	,832 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
x22	Pearson Correlation	,497 <sup>**</sup>	1	,472 <sup>**</sup>	,785 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100
x23	Pearson Correlation	,487 <sup>**</sup>	,472 <sup>**</sup>	1	,812 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	,832 <sup>**</sup>	,785 <sup>**</sup>	,812 <sup>**</sup>	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

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

### 3. Uji Validitas *Complementary offer* (X3)

		Correlations			
		x31	x32	x33	X3
x31	Pearson Correlation	1	,489**	,403**	,740**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
x32	Pearson Correlation	,489**	1	,669**	,886**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100
x33	Pearson Correlation	,403**	,669**	1	,847**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	,740**	,886**	,847**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

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

### 4. Uji Validitas *Basic Benefit* (X4)

		Correlations			
		x41	x42	x45	X4
x41	Pearson Correlation	1	,289**	,141	,613**
	Sig. (2-tailed)		,004	,161	,000
	N	100	100	100	100
x42	Pearson Correlation	,289**	1	,281**	,717**
	Sig. (2-tailed)	,004		,005	,000
	N	100	100	100	100
x45	Pearson Correlation	,141	,281**	1	,758**
	Sig. (2-tailed)	,161	,005		,000
	N	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	,613**	,717**	,758**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

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

## 5. Uji Validitas *Location* (X5)

Correlations

		x51	x52	x53	X5
x51	Pearson Correlation	1	,426**	,059	,658**
	Sig. (2-tailed)		,000	,560	,000
	N	100	100	100	100
x52	Pearson Correlation	,426**	1	,267**	,771**
	Sig. (2-tailed)	,000		,007	,000
	N	100	100	100	100
x53	Pearson Correlation	,059	,267**	1	,686**
	Sig. (2-tailed)	,560	,007		,000
	N	100	100	100	100
X5	Pearson Correlation	,658**	,771**	,686**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

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



## 6. Uji Validitas Kepuasan Pengunjung (Y)

		Correlations					
		y1	y2	y3	y4	y5	Y
y1	Pearson Correlation	1	,383**	,265**	,117	,198*	,631**
	Sig. (2-tailed)		,000	,008	,248	,048	,000
	N	100	100	100	100	100	100
y2	Pearson Correlation	,383**	1	,022	,208*	-,018	,524**
	Sig. (2-tailed)	,000		,829	,038	,855	,000
	N	100	100	100	100	100	100
y3	Pearson Correlation	,265**	,022	1	,281**	,322**	,661**
	Sig. (2-tailed)	,008	,829		,005	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100
y4	Pearson Correlation	,117	,208*	,281**	1	,275**	,615**
	Sig. (2-tailed)	,248	,038	,005		,006	,000
	N	100	100	100	100	100	100
y5	Pearson Correlation	,198*	-,018	,322**	,275**	1	,583**
	Sig. (2-tailed)	,048	,855	,001	,006		,000
	N	100	100	100	100	100	100
Y	Pearson Correlation	,631**	,524**	,661**	,615**	,583**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

## B. Uji Reliabilitas

### 1. Uji Reliabilitas *Profesionalisme* (X1)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,769	,772	4

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
x11	3,37	,525	100
x12	3,28	,604	100
x13	3,30	,674	100
X1	9,95	1,258	100

**Inter-Item Correlation Matrix**

	x11	x12	x13	X1
x11	1,000	,179	,254	,640
x12	,179	1,000	,238	,683
x13	,254	,238	1,000	,756
X1	,640	,683	,756	1,000

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x11	16,53	4,918	,489	.	,767
x12	16,62	4,622	,518	.	,749
x13	16,60	4,222	,598	.	,710
X1	9,95	1,583	1,000	.	,462

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
19,90	6,333	2,517	4

## 2. Uji Reliabilitas *Tangibility* (X2)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,830	,880	4

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
x21	2,98	,724	100
x22	3,10	,595	100
x23	3,08	,692	100
X2	9,16	1,631	100

**Inter-Item Correlation Matrix**

	x21	x22	x23	X2
x21	1,000	,497	,487	,832
x22	,497	1,000	,472	,785
x23	,487	,472	1,000	,812
X2	,832	,785	,812	1,000

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x21	15,34	7,237	,740	.	,776
x22	15,22	7,951	,698	.	,809
x23	15,24	7,457	,717	.	,788
X2	9,16	2,661	1,000	.	,735

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
18,32	10,644	3,263	4

### 3. Uji Reliabilitas *Complementary offer* (X3)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,837	,891	4

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
x31	3,39	,549	100
x32	3,45	,657	100
x33	3,42	,622	100
X3	10,26	1,515	100

**Inter-Item Correlation Matrix**

	x31	x32	x33	X3
x31	1,000	,489	,403	,740
x32	,489	1,000	,669	,886
x33	,403	,669	1,000	,847
X3	,740	,886	,847	1,000

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x31	17,13	7,023	,639	.	,835
x32	17,07	6,086	,822	.	,765
x33	17,10	6,374	,770	.	,787
X3	10,26	2,295	1,000	.	,768

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
20,52	9,181	3,030	4

#### 4. Uji Reliabilitas *Basic Benefit* (X4)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,770	,778	4

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
x41	2,92	,563	100
x42	2,85	,609	100
x45	3,04	,803	100
X4	8,81	1,390	100

**Inter-Item Correlation Matrix**

	x41	x42	x45	X4
x41	1,000	,289	,141	,613
x42	,289	1,000	,281	,717
x45	,141	,281	1,000	,758
X4	,613	,717	,758	1,000

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x41	14,70	6,131	,461	.	,778
x42	14,77	5,674	,582	.	,735
x45	14,58	4,994	,584	.	,713
X4	8,81	1,933	1,000	.	,466

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
17,62	7,733	2,781	4

## 5. Uji Reliabilitas *Location* (X5)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,773	,785	4

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
x51	3,35	,539	100
x52	3,25	,539	100
x53	3,14	,667	100
X5	9,74	1,228	100

**Inter-Item Correlation Matrix**

	x51	x52	x53	X5
x51	1,000	,426	,059	,658
x52	,426	1,000	,267	,771
x53	,059	,267	1,000	,686
X5	,658	,771	,686	1,000

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x51	16,13	4,579	,503	.	,765
x52	16,23	4,280	,655	.	,714
x53	16,34	4,227	,495	.	,759
X5	9,74	1,507	1,000	.	,479

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
19,48	6,030	2,456	4

## 6. Uji Reliabilitas Kepuasan Pengunjung (Y)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,734	,754	6

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
y1	3,19	,563	100
y2	3,06	,649	100
y3	3,33	,726	100
y4	2,85	,592	100
y5	3,12	,608	100
Y	15,55	1,893	100

**Inter-Item Correlation Matrix**

	y1	y2	y3	y4	y5	Y
y1	1,000	,383	,265	,117	,198	,631
y2	,383	1,000	,022	,208	-,018	,524
y3	,265	,022	1,000	,281	,322	,661
y4	,117	,208	,281	1,000	,275	,615
y5	,198	-,018	,322	,275	1,000	,583
Y	,631	,524	,661	,615	,583	1,000

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y1	27,91	11,962	,528	.	,701
y2	28,04	12,180	,383	.	,722
y3	27,77	11,229	,530	.	,689
y4	28,25	11,927	,502	.	,703
y5	27,98	12,020	,461	.	,709
Y	15,55	3,583	1,000	.	,558

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
31,10	14,333	3,786	6

## C. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,719 <sup>a</sup>	,517	,491	1,350

a. Predictors: (Constant), *Location*, *Profesionalisme*, *Complementary Offer*, *Basic Benefit*, *Tangibility*

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

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	183,430	5	36,686	20,129	,000 <sup>b</sup>
	Residual	171,320	94	1,823		
	Total	354,750	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENGUNJUNG

b. Predictors: (Constant), *Location*, *Profesionalisme*, *Complementary Offer*, *Basic Benefit*, *Tangibility*

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,391	1,681		1,423	,158
	<i>Profesionalisme</i>	-,173	,124	-,115	-1,391	,168
	<i>Tangibility</i>	,339	,111	,292	3,065	,003
	<i>Complementary Offer</i>	,546	,093	,437	5,900	,000
	<i>Basic Benefit</i>	,112	,123	,082	,910	,365
	<i>Location</i>	,532	,117	,345	4,533	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENGUNJUNG