

LAMPIRAN I
KUESIONER

KUESIONER

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi kuesioner berikut ini. Kuesioner ini untuk keperluan peneliti semata. Oleh karena itu kami mohon dijawab apa adanya, jujur sesuai dengan kenyataan yang ada pada diri Bapak/Ibu/Saudara.

Disini terlampir kolom pertanyaan yang menyangkut tentang Hotel Garden Palace Surabaya. Berilah tanda silang pada jawaban yang menurut Bapak/Ibu/Saudara yang paling sesuai dengan kondisi Bapak/Ibu/Saudara.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, kami ucapkan terima kasih

Penjelasan

1. Jika Anda menjawab STP (Sangat Tidak Puas) berilah tanda X pada kolom STP
2. Jika Anda menjawab TP (Tidak Puas) berilah tanda X pada kolom TP
3. Jika Anda menjawab BS (Biasa Saja) berilah tanda X pada kolom BS
4. Jika Anda menjawab P (Puas) berilah tanda X pada kolom P
5. Jika Anda menjawab SP (Sangat Puas) berilah tanda X pada kolom SP

Kuesioner

Responden

FAKTOR-FAKTOR JASA HOTEL GARDEN PALACE, SURABAYA	UKURAN				
	STP	TP	BS	P	SP
BUKTI LANGSUNG (TANGIBLES)					
Ruangan kamar bersih dan nyaman					
Ruangan kamar luas					
Desain interior ruangan menarik					
Fasilitas di dalam kamar hotel lengkap dan terawat					
Kedaman hotel terjamin kebersihan dan kenyamanannya					
Fasilitas hotel yang lengkap dan terawat					
KEANDALAN (RELIABILITY)					
Masalah yang dihadapi <i>customer</i> diatasi dengan cepat					
Pesanan <i>customer</i> dapat dilayani dengan cepat dan tepat					
Ketepatan karyawan dalam memberikan pelayanan dan informasi dengan benar					
DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)					
Ketetapan karyawan dalam memberi pelayanan pada <i>customer</i>					
<i>Doorman</i> siap mempersilahkan <i>customer</i> yang baru datang dengan segera					
JAMINAN (ASSURANCE)					
Keramahtamahan pelayanan kepada <i>customer</i> selama menginap di hotel					
Perhatian terhadap <i>customer</i> /pelanggan tetap					
<i>Customer</i> merasa terjamin keamanan dan keselamatan selama di hotel					
Kerahasiaan <i>customer</i> terjamin dengan baik					
Layanan lapangan parkir dalam situasi aman dan teratur					
Penggantian selalu diberikan apabila terjadi kesalahan pelayanan					
EMPATI (EMPHATY)					
Kepedulian karyawan atas kesulitan <i>customer</i> sangat diperhatikan					
Karyawan <i>room service</i> selalu membantu keperluan <i>customer</i>					
Mengenal nama <i>customer</i> dengan benar					

FAKTOR KEPUASAN <i>CUSTOMER</i>	UKURAN				
	STP	TP	BS	P	SP
Kepuasan <i>Customer</i>					

LAMPIRAN II
HASIL DATA KUESIONER

HASIL DATA KUESIONER

Responden	X1	X2	X3	X4	X5	Y
1	2.66	2.33	2	3.16	3.33	3
2	2.66	4	4	3.83	3.66	4
3	3.5	2.66	4	2.83	3	3
4	3.5	4	3.5	3.66	3.33	3
5	3	3.66	3	2.83	2.33	3
6	2.66	2.33	3	3	2.66	3
7	3	3.33	3.5	3.66	3.33	3
8	2.66	2.66	3	3.66	3.66	3
9	3.66	2.66	4	3.33	3.33	4
10	3.33	3.66	4	4	3.66	4
11	2.83	5	4	4.66	4.66	4
12	3.66	3.66	4	3.83	3.33	3
13	3.5	4	4	3.5	3	3
14	4.83	5	4	4.16	4.66	5
15	4.66	5	4.5	4	4.33	5
16	4	5	5	4	4	4
17	4.66	5	4.5	4	5	5
18	5	4.33	4	5	5	5
19	5	5	4.5	4.33	4	4
20	5	5	4.5	4.33	4	5
21	3	4	4	4.33	4	4
22	4	4	4	4	4	4
23	3.66	4	4	4.83	4	4
24	2.66	2.33	2.5	3.16	3.33	3
25	2.66	4	4	4.66	3.66	4
26	3.5	2.66	4	2.83	2.66	3
27	3.5	4	3	3.33	3.33	3
28	3	3.66	3	2.5	2.66	3
29	3.33	3.66	3	3.5	3.66	4
30	2.83	5	4	5	5	4
31	3.66	3.66	4	4.16	3.33	3
32	3.66	3.66	4	4	3	3
33	4.83	5	4	3.66	5	5
34	4.66	5	5	5	5	5
35	2.66	2.33	3	2.83	3	3

Responden	X1	X2	X3	X4	X5	Y
36	3	3.33	3	3.83	3	3
37	2.66	2.66	3	4	4	3
38	3.66	2.66	4	2.83	3	4
39	3.33	3.66	3	3.83	3.66	4
40	5	5	5	4	4	4
41	5	5	4.5	3.33	4.33	5
42	3	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4
45	3.5	4	4	3.83	3	3
46	4.83	5	4	4.16	5	5
47	4.66	5	5	5	5	5
48	4	5	5	4	4	4
49	4.66	5	4	5	5	5
50	5	4.33	4	4	4.66	5
51	2.66	2.33	2	3	3	3
52	2.66	4	4	4.5	4	4
53	3.5	2.66	4	3.83	3	3
54	3.5	4	3	3.83	3	3
55	3	3.66	3	3	3	3
56	2.66	2.33	2.5	3	3	3
57	3	3.33	2.5	3.83	3	3
58	2.66	2.66	3	4	4	3
59	2.66	4	4	4.5	4	4
60	3.5	2.66	4	2.83	3	3
61	3.5	4	2.5	3.83	3	3
62	3	3.66	3	3	3	3
63	4	4	4	4	4	4
64	3.66	3.66	4.5	3.83	3.66	3
65	4.83	5	4	4.16	5	5
66	4.66	5	5	5	5	5
67	4	5	4.5	4.66	4	4
68	4.66	5	3.5	4.83	4.33	5
69	5	4.33	4	4.83	5	5
70	2.66	2.33	2	3	3	3

Responden	X1	X2	X3	X4	X5	Y
71	2.66	2.33	3	2.83	3	3
72	3	3.33	3	3.5	3	3
73	2.66	2.66	2.5	4	4	3
74	3.55	2.66	3.5	2.83	3.66	4
75	3.33	3.66	2.5	3.66	4	4
76	2.83	5	4	4.5	4.66	4
77	3.66	3.66	4	4	3	3
78	3.66	3.66	3	3.5	3	3
79	4.83	5	4	3.66	5	5
80	4.66	5	4.5	4.5	5	5
81	4	5	4.5	4.5	3.33	4
82	4.66	5	3.5	5	5	5
83	5	4.33	5	4	4	5
84	5	5	3.5	4	4	4
85	5	5	4	3.83	3	5
86	3	4	4.5	4.16	5	4
87	3.66	3.66	5	4	5	3
88	4.83	5	5	4	3.33	5
89	4.66	5	3.5	5	5	5
90	4	5	4	5	5	4
91	4.66	5	5	4	4	5
92	5	4.33	5	4	4	5
93	5	5	4	4	4	4
94	5	5	4	3.66	3	5
95	3	4	4	4.16	5	4
96	3.66	3.66	5	5	5	3
97	4.83	5	5	4.83	3.66	5
98	4.66	5	4	5	5	5
99	4	5	2.5	3.5	3.33	4
100	4.66	5	3.5	3.83	5	5

LAMPIRAN III
HASIL ANALISA REGRESI

Nama Lembaga : UNIVERSITAS KRISTEN PETRA SURABAYA
Tgl. Analisis : 01-21-2004
Nama Berkas : SINDU1
Nama Dokumen : SINDU2

Nama Variabel Bebas X1 : BUKTI LANGSUNG (TANGIBLES)
Nama Variabel Bebas X2 : KEANDALAN (RELIABILITY)
Nama Variabel Bebas X3 : DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)
Nama Variabel Bebas X4 : JAMINAN (ASSURANCE)
Nama Variabel Bebas X5 : EMPATI (EMPHATY)
Nama Variabel Terikat Y : KEPUASAN CUSTOMER

Variabel Bebas X1 = Rekaman Nomor : 1
Variabel Bebas X2 = Rekaman Nomor : 2
Variabel Bebas X3 = Rekaman Nomor : 3
Variabel Bebas X4 = Rekaman Nomor : 4
Variabel Bebas X5 = Rekaman Nomor : 5
Variabel Terikat Y = Rekaman Nomor : 6

Jumlah Kasus Semula : 100
Jumlah Data Hilang : 0
Jumlah Kasus Jalan : 100

x1	1.000	0.730	0.588	0.413	0.482	0.785
p	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
x2	0.730	1.000	0.585	0.666	0.614	0.754
p	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
x3	0.588	0.585	1.000	0.516	0.471	0.543
p	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
x4	0.413	0.666	0.516	1.000	0.727	0.554
p	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
x5	0.482	0.614	0.471	0.727	1.000	0.688
p	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
y	0.785	0.754	0.543	0.554	0.688	1.000
p	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

p = dua-ekor.

**** KOEFISIEN BETA DAN UJI-t-NYA**

X	Beta (b)	Stand. Beta (β)	SB(b)	t	p
0	0.164428	0.000000			
1	0.462799	0.474224	0.078640	5.885	0.000
2	0.201643	0.224754	0.082951	2.431	0.016
3	-0.014811	- 0.013918	0.072222	- 0.205	0.832
4	-0.061536	- 0.048257	0.108016	- 0.570	0.577
5	0.383551	0.363355	0.081822	4.688	0.000
		Galat Baku Est.	=	0.413	
		Korelasi R	=	0.870	
		Koef. Det. (R^2)	=	0.758	

**** TABEL RANGKUMAN ANALISIS REGRESI**

Sumber	JK	db	RK	F	p
Regresi	50.144	5	10.029	58.749	0.000
Residu	16.046	94	0.171	--	--
Total	66.190	99	--	--	--

**** PERBANDINGAN BOBOT PREDIKTOR**

Variabel X	Korelasi Lugas r xy	Korelasi Parsial rxy-sisa x	Bobot Sumbangan Efektif SE%
1	0.785	0.519	34.149
2	0.754	0.243	15.537
3	0.543	- 0.021	0.692
4	0.554	- 0.059	2.451
5	0.688	0.435	22.927
Total	--	--	75.757