



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA HOTEL SALAK THE HERITAGE BOGOR**

**Skripsi**

Dibuat Oleh :

Gina Sintia Zaelani 021113149

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PAKUAN  
BOGOR**

**2018**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA HOTEL SALAK THE HERITAGE BOGOR**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi  
Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi,



(Dr. Hendro Sasongko, Ak., MM., CA)

Ketua Program Studi,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Herdiyana'.

(Herdiyana, SE., MM)

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA HOTEL SALAK THE HERITAGE BOGOR**

Skripsi

Telah disidangkan dan dinyatakan lulus  
Pada Hari: Rabu, Tanggal: 24 Januari 2018

Gina Sintia Zaelani  
021113149

Menyetujui

Dosen Penilai,



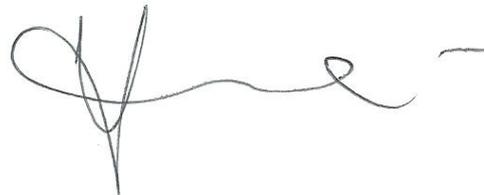
(Oktori Kiswati Z., SE., MM)

Ketua Komisi Pembimbing



(Ferdisar Adrian, S.E., M.M)

Anggota Komisi Pembimbing



(Yuary Farradia, Ir., M.Sc.)

## ABSTRAK

Gina Sintia Zaelani, 021113149, Manajemen, Manajemen Pemasaran, Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Salak The Heritage, dibawah bimbingan Ferdisar Adrian, SE., MM. dan Yuary Farradia Ir., M.Sc., 2017.

Salah satu industri yang mengalami perkembangan pesat saat ini adalah sektor pariwisata. Keberhasilan sektor pariwisata di Indonesia sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor termasuk di dalamnya keberadaan hotel yang merupakan sarana tempat beristirahat bagi para pengunjung baik yang berasal dari mancanegara maupun pengunjung domestik. Hotel Salak adalah salah satu Hotel di Kota Bogor yang merupakan aset penting bagi masyarakat Bogor, karena Bogor memiliki nilai sejarah yang cukup panjang. Hotel Salak dibangun Pada tahun 1856 berbarengan dengan dibangunnya kembali Istana Bogor, pemerintah Belanda membangun sebuah Hotel yang dibangun sebagai rumah kediaman tamu di Istana Bogor.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan di Hotel Salak The Heritage Bogor. untuk mengetahui kepuasan pelanggan di Hotel Salak The Heritage Bogor. untuk mengetahui analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Salak The Heritage Bogor.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian *Explanatory Survey*. Metode penarikan sampel yang digunakan adalah probabilitas sampling dengan teknik simple random sampling dengan jumlah sampel 357. Metode analisis yang digunakan sebagai alat analisis adalah metode *IPA (importance performance analisis)* dan diagram *cartesius* dengan menggunakan SPSS 21. Kualitas pelayanan merupakan variabel yang mempengaruhi (x) dan kepuasan pelanggan adalah variabel yang dipengaruhi (y).

Hasil penelitian menunjukkan fakta melalui tanggapan responden bahwa kualitas pelayanan yang ada pada Hotel Salak The Heritage dinilai baik namun kepuasan pelanggan dinilai masih cukup memuaskan. Sedangkan menurut perhitungan *IPA (Importance Performance Analisis)* yang digambarkan didalam diagram cartesius penerapan pelayanan pada Hotel Salak The Heriatge dengan indikator jasa tersebut sebagian besar menghasilkan pelayanan yang sangat baik dengan rentan score 80-100%. tingkat kesesuaian bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, dengan Hasil perhitungan sebesar 98,02% yang berarti bahwa rata-rata pelanggan belum cukup puas atas kualitas jasa yang diberikan oleh pelanggan.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, serta nikmat-Nya dan keberkahan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Salak The Heritage Bogor yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan studi program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Hendro Sasongko, Ak., MM., CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor.
2. Bapak Herdiyana, MM.,SE selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor.
3. Ibu Tutus Rully, MM.,SE selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor.
4. Bapak Ferdisar Adrian, SE., MM. & Ibu Yuary Farradia, Ir., M.Sc. Selaku Dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Terima kasih atas wawasan dan inspirasinya.
5. Para dosen dan staf tata usaha di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan, yang telah membantu dan memberikan banyak hal bermanfaat kepada penulis.
6. Pihak Hotel Salak The Heritage Bogor, khususnya S&M Dept yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan pengamatan dan pengambilan data.
7. Teruntuk yang paling teristimewa dan selalu dirindukan, kedua orang tua saya yang selalu menjadi barisan pertama dalam memberikan doa, motivasi dan semuanya untuk penulis. Ini untuk kalian 😊 Serta tidak lupa untuk semua keluarga yang selalu memotivasi penulis agar menjadi pribadi yang lebih baik.
8. Teman-teman seperjuangan angkatan 2013 Manajemen khususnya kelas C-D serta Kabel Squad yang telah banyak memberikan motivasi, doa dan

dukungan serta bantuannya. Saya bersyukur dipertemukan kalian, terima kasih☺

9. Teman Rasa Keluarga di rumah kedua Mandiri Kost. syifa, wulan, riska, suci,desna, tiwi dan santi. yang telah memberikan motivasi,doa, dukungan serta kebahagiaan yang tiada henti setiap malamnya selama hampir 4 tahun ini. Saya bersyukur dipertemukan kalian,terima kasih☺
10. Seluruh sahabat yang tidak selalu intens bertemu namun selalu ada Vani, Disty, Teta, Nadya, Dinda, DP dan lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu, Saya bersyukur dipertemukan kalian, terima kasih☺
11. Teruntuk kamu, terima kasih banyak.
12. untuk si malas terima kasih telah membuatku menunda sekaligus memotivasi kembali, si buku, si wattpad & si drakor terima kasih atas konsistensinya dalam menghibur dan menemani saya selama ini. Last but not least teruntuk saya sendiri, terima kasih sudah berhasil handle segala godaan sehingga bisa menyelesaikan tanggung jawab dan melewati tahap awal ini. Memang tidak tepat waktu, tapi saya berharap ini semua InsyaAllah bisa memberikan banyak manfaat dan pembelajaran untuk saya pribadi. Tidak bermaksud narsis hanya ingin mengapresiasi diri sendiri, ingin membenarkan kata pepatah, tidak ada usaha yang mengkhianati hasil.

Bogor, Oktober 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah .....	6
1.2.1. Identifikasi Masalah.....	6
1.2.2. Perumusan Masalah .....	7
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	7
1.3.1. Maksud Penelitian .....	7
1.3.2. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Kegunaan Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1. Manajemen Pemasaran.....	8
2.1.1. Pengertian Pemasaran .....	8
2.1.2. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	9
2.1.3. Fungsi Pemasaran.....	9
2.1.4. Konsep Pemasaran .....	10
2.2. Jasa .....	13
2.2.1. Pengertian Jasa .....	13
2.2.2. Karakteristik Jasa.....	13
2.3. Kualitas Pelayanan .....	14
2.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan. ....	14
2.3.2. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	15
2.3.3. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa .....	18
2.3.4. Faktor Kurangnya Kualitas Layanan .....	20
2.4. Kepuasan Pelanggan .....	22
2.4.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	22
2.4.2. Pengertian Harapan Konsumen .....	23
2.4.3. Pengertian Kinerja Layanan .....	24
2.4.4. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	24
2.4.5. Strategi Kepuasan Pelanggan .....	25
2.4.6. Tingkat Kepuasan dan Ketidakpuasan .....	28
2.4.7. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	29
2.5. Hotel.....	30
2.5.1. Pengertian Hotel .....	30

2.5.2. Penggolongan Hotel .....	30
2.6. Penelitian Sebelumnya .....	32
2.7. Kerangka Pemikiran.....	36
2.8. Konstelasi Penelitian.....	37
2.9. Hipotesis Penelitian.....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Jenis Penelitian.....	38
3.2. Objek, Unit Analisis, Lokasi Penelitian .....	38
3.2.1. Objek Penelitian .....	38
3.2.2. Unit Penelitian .....	38
3.2.3. Lokasi Penelitian.....	38
3.3. Jenis dan Sumber Data Penelitian .....	38
3.4. Operasionalisasi Variabel.....	39
3.5. Metode Penarikan Sampel.....	40
3.6. Metode Pengumpulan Data .....	40
3.7. Metode Pengolahan Data .....	41
3.7.1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	41
3.7.2. Analisis Data .....	46
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>	
4.1. Gambaran Umum.....	49
4.1.1 Sejarah dan Perkembangan Hotel Salak The Heritage .....	49
4.1.2 Visi dan Misi Hotel Salak The Heritage .....	49
4.1.3 Struktur Organisasi .....	50
4.1.4 Profil Responden.....	51
4.2. Pembahasan.....	55
4.2.1 Tingkat Kualitas Pelayanan Pada Hotel Salak The Heritage .....	55
4.2.2 Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Salak The Heritage ...	75
4.2.3 Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Salak The Heritage .....	105
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Simpulan .....	111
5.2 Saran.....	113
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Jumlah Kunjungan Wisata Di Kota Bogor.....	1
Tabel 2.	Jumlah Tingkat Hunian Kamar di Hotel Salak The Heritage Bogor ..	3
Tabel 3.	Jenis dan Jumlah Keluhan Pelanggan di Hotel Salak The Heritage Bogor.....	4
Tabel 4.	Dimensi dan atribut model servqual .....	16
Tabel 5.	Tipe-Tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan.....	29
Tabel 6.	Operasionalisasi Variabel.....	40
Tabel 7.	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	43
Tabel 8.	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	44
Tabel 9.	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	46
Tabel 10.	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....	47
Tabel 11.	Nilai Kriteria Interval Penilaian .....	47
Tabel 12.	Jenis Kelamin Responden .....	53
Tabel 13.	Usia Responden.....	53
Tabel 14.	Pekerjaan Responden .....	54
Tabel 15.	Pendapatan Responden.....	54
Tabel 16.	Tujuan Responden.....	55
Tabel 17.	Interval Tanggapan Responden.....	56
Tabel 18.	Pendapat responden mengenai pernyataan Memiliki fasilitas kolam renang yang memadai.....	57
Tabel 19.	Pernyataan pendapat responden mengenai pernyataan Memiliki fasilitas business center yang modern .....	57
Tabel 20.	Pendapat responden mengenai pernyataan meeting room & convention yang memadai.....	58
Tabel 21.	Pendapat responden mengenai pernyataan Peralatan dan perlengkapan Kamar berkualitas.....	59
Tabel 22.	Pendapat responden mengenai pernyataan Lobby hotel yang nyaman .....	59
Tabel 23.	Pendapat responden mengenai pernyataan Ketersediaan tempat parkir hotel yang luas .....	60
Tabel 24.	Pendapat responden mengenai pernyataan Fasilitas wifi berfungsi dengan baik .....	61
Tabel 25.	Pendapat responden mengenai pernyataan Fasilitas wifi berfungsi dengan baik .....	61

Tabel 26	Pendapat responden mengenai pernyataan Karyawan hotel berpenampilan rapi dan memiliki seragam yang bervariasi.....	62
Tabel 27	Pendapat responden mengenai pernyataan Brosur hotel memberikan informasi yang jelas dan lengkap.....	63
Tabel 28	Pendapat responden mengenai pernyataan proses check in berjalan dengan cepat.....	63
Tabel 29	Pendapat responden mengenai pernyataan AC mudah diatur untuk mencapai suhu yang diinginkan.....	64
Tabel 30	Pendapat responden mengenai pernyataan Karyawan Food & Beverage menyajikan makanan dan minuman yang enak dan berkualitas.....	65
Tabel 31	Pendapat responden mengenai pernyataan Karyawan bersedia menjawab segala pertanyaan yang diajukan pelanggan.....	66
Tabel 32	Pendapat responden mengenai pernyataan Manager on duty standby saat malam untuk merespon keluhan pelanggan.....	66
Tabel 33	Pendapat responden mengenai pernyataan Bell boy atau concierge sigap dalam melayani pelanggan.....	67
Tabel 34	Pendapat responden mengenai pernyataan Karyawan hotel membantu menyediakan keinginan dan kebutuhan pelanggan.....	68
Tabel 35	Pendapat responden mengenai pernyataan hotel memiliki reputasi yang baik.....	69
Tabel 36	Pendapat responden mengenai pernyataan Keamanan hotel terjamin.....	69
Tabel 37	Pendapat responden mengenai pernyataan Karyawan terlatih dan berkompeten.....	70
Tabel 38	Pendapat responden mengenai pernyataan Keramahan dan kejujuran karyawan dalam melayani pelanggan.....	71
Tabel 39	Pendapat responden mengenai pernyataan sistem pencatatan yang akurat sehingga tidak terjadi kesalahan pembayaran.....	71
Tabel 40	Pendapat responden mengenai pernyataan Operator hotel bersikap santun dalam menjawab telepon pelanggan.....	72
Tabel 41	Pendapat responden mengenai pernyataan Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik dengan pelanggan.....	73
Tabel 42	Pendapat responden mengenai pernyataan Pelayanan tersedia 24 jam.....	73
Tabel 43	Pendapat responden mengenai pernyataan Pelanggan dengan mudah menyampaikan saran dan keluhan kepada supervisor.....	74
Tabel 44	Pendapat responden mengenai pernyataan Karyawan hotel dapat mengenali pelanggan dengan baik.....	75

Tabel 45	Pendapat responden mengenai pernyataan Lokasi hotel dekat dengan fasilitas umum.....	75
Tabel 46	Tingkat Kinerja pada Pernyataan Fasilitas Kolam Renang yang Memadai.....	76
Tabel 47	Tingkat Harapan pada Pernyataan Memiliki Fasilitas Kolam Renang yang Memadai.....	77
Tabel 48	Tingkat Kinerja pada pernyataan fasilitas business center yang modern.....	77
Tabel 49	Tingkat Harapan pada Pernyataan fasilitas business center yang modern.....	78
Tabel 50	Tingkat Kinerja pada pernyataan meeting room & convention yang memadai .....	78
Tabel 51	Tingkat Harapan pada Pernyataan meeting room & convention yang memadai .....	79
Tabel 52	Tingkat Kinerja pada pernyataan Peralatan dan perlengkapan kamar berkualitas .....	79
Tabel 53	Tingkat Harapan pada Pernyataan Peralatan dan perlengkapan kamar berkualitas .....	80
Tabel 54	Tingkat Kinerja pada pernyataan Lobby hotel yang nyaman .....	80
Tabel 55	Tingkat Harapan pada pernyataan Lobby hotel yang nyaman.....	81
Tabel 56	Tingkat Kinerja pada pernyataan Ketersediaan tempat parkir hotel yang luas.....	81
Tabel 57	Tingkat Harapan pada Pernyataan Ketersediaan tempat parkir hotel yang luas.....	82
Tabel 58	Tingkat kinerja pada pernyataan Fasilitas wifi berfungsi dengan baik.....	82
Tabel 59	Tingkat Harapan pada Pernyataan Fasilitas wifi berfungsi dengan baik.....	83
Tabel 60	Tingkat kinerja pada pernyataan Desain eksterior dan interior bangunan dan kamar hotel yang menarik dan modern.....	83
Tabel 61	Tingkat harapan pada Pernyataan Desain eksterior dan interior bangunan dan kamar hotel yang menarik.....	84
Tabel 62	Tingkat kinerja pada pernyataan Karyawan hotel berpenampilan rapi dan memiliki seragam yang bervariasi.....	84
Tabel 63	Tingkat harapan pada Pernyataan Karyawan hotel berpenampilan rapi dan memiliki seragam yang bervariasi.....	85
Tabel 64	Tingkat kinerja pada pernyataan Brosur hotel memberikan informasi yang jelas dan lengkap .....	85

Tabel 65	Tingkat harapan pada Permyataan Brosur hotel memberikan informasi yang jelas dan lengkap .....	86
Tabel 66	Tingkat kinerja pada pernyataan proses check in berjalan dengan cepat .....	86
Tabel 67	Tingkat harapan pada pernyataan proses check in berjalan dengan cepat .....	87
Tabel 68	Tingkat Kinerja pada Permyataan AC mudah diatur untuk mencapai suhu yang diinginkan .....	87
Tabel 69	Tingkat harapan pada Permyataan AC mudah diatur untuk mencapai suhu yang diinginkan .....	88
Tabel 70	Tingkat kinerja pada pernyataan Karyawan Food & Beverage menyajikan menu yang lezat dan berkualitas.....	88
Tabel 71	Tingkat harapan pada Permyataan Karyawan Food & Beverage menyajikan menu yang lezat dan berkualitas.....	89
Tabel 72	Tingkat kinerja pada pernyataan Karyawan bersedia menjawab segala pertanyaan yang diajukan pelanggan .....	89
Tabel 73	Tingkat harapan pada Permyataan Karyawan bersedia menjawab segala pertanyaan yang diajukan pelanggan .....	90
Tabel 74	Tingkat kinerja pada pernyataan Manager on duty standby saat malam untuk merespon keluhan pelanggan .....	90
Tabel 75	Tingkat harapan pada Permyataan Manager on duty standby saat malam untuk merespon keluhan pelanggan .....	91
Tabel 76	Tingkat kinerja pada pernyataan Bell boy atau concierge sigap dalam melayani pelanggan .....	91
Tabel 77	Tingkat harapan pada Permyataan Bell boy atau concierge sigap dalam melayani pelanggan .....	92
Tabel 78	Tingkat kinerja pada pernyataan Karyawan hotel membantu menyediakan keinginan dan kebutuhan pelanggan .....	92
Tabel 79	Tingkat harapan pada pernyataan Karyawan hotel membantu menyediakan keinginan dan kebutuhan pelanggan .....	93
Tabel 80	Tingkat kinerja pada pernyataan hotel memiliki reputasi yang baik ..	93
Tabel 81	Tingkat harapan pada Permyataan hotel memiliki reputasi yang baik .....	94
Tabel 82	Tingkat kinerja pada pernyataan Keamanan hotel terjamin.....	94
Tabel 83	Tingkat harapan pada pernyataan Keamanan hotel terjamin .....	95
Tabel 84	Tingkat kinerja pada pernyataan Karyawan terlatih dan berkompeten .....	95
Tabel 85	Tingkat harapan pada Permyataan pernyataan Karyawan terlatih dan berkompeten .....	96

Tabel 86	Tingkat kinerja pada pernyataan Keramahan dan kejujuran karyawan dalam melayani pelanggan .....	96
Tabel 87	Tingkat harapan pada pernyataan Keramahan dan kejujuran karyawan dalam melayani pelanggan .....	97
Tabel 88	Tingkat kinerja pada pernyataan sistem pencatatan yang akurat sehingga tidak terjadi kesalahan pembayaran .....	97
Tabel 89	Tingkat harapan pada Pernyataan sistem pencatatan yang akurat sehingga tidak terjadi kesalahan pembayaran .....	98
Tabel 90	Tingkat kinerja pada pernyataan Operator hotel bersikap santun dalam menjawab telepon pelanggan .....	98
Tabel 91	Tingkat harapan pada pernyataan Operator hotel bersikap santun dalam menjawab telepon pelanggan .....	99
Tabel 92	Tingkat kinerja pada pernyataan Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik dengan pelanggan .....	99
Tabel 93	Tingkat harapan pada Pernyataan Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik dengan pelanggan.....	100
Tabel 94	Tingkat kinerja pada pernyataan Pelayanan tersedia 24 jam .....	100
Tabel 95	Tingkat harapan pada Pernyataan Memiliki Pelayanan tersedia 24 jam.....	101
Tabel 96	Tingkat kinerja pada pernyataan Pelanggan dengan mudah menyampaikan saran dan keluhan kepada supervisor.....	101
Tabel 97	Tingkat harapan pada pernyataan Pelanggan dengan mudah menyampaikan saran dan keluhan kepada supervisor.....	102
Tabel 98	Tingkat Kinerja pada pernyataan Karyawan hotel dapat mengenali pelanggan dengan baik .....	102
Tabel 99	Tingkat harapan pada Pernyataan Karyawan hotel dapat mengenali pelanggan dengan baik .....	103
Tabel 101	Tingkat Kinerja pada Pernyataan Lokasi hotel dekat dengan fasilitas umum .....	103
Tabel 102	Tingkat harapan pada Pernyataan Lokasi hotel dekat dengan fasilitas umum .....	104
Tabel 103	Hasil Rata-rata Skor Tingkat Kinerja dan Harapan .....	104

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tingkat Hunian Kamar .....	4
Gambar 2. Konsep Pemasaran .....	12
Gambar 3. GAP Servqual.....	24
Gambar 4. Konstelasi Penelitian .....	37
Gambar 5. Diagram Kartesius.....	45
Gambar 6 Struktur Organisasi.....	51
Gambar 7 Jenis Kelamin .....	53
Gambar 8 Usia Responden.....	53
Gambar 9 Pekerjaan Responden .....	54
Gambar 10 Pendapatan Responden.....	55
Gambar 11 Tujuan Responden.....	55
Gambar 12 Diagram Kartesius.....	108
Gambar 13 Kolam Renang Hotel Salak The Heritage.....	110
Gambar 14 Lobby Hotel Salak The Heritage.....	110
Gambar 15 CCTV di Hotel Salak The Heritage .....	111
Gambar 16 Lokasi Jalan Raya Hotel Salak The Heritage.....	111

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Penelitian

Salah satu industri yang mengalami perkembangan pesat saat ini adalah sektor pariwisata. Keberhasilan sektor pariwisata di Indonesia sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor termasuk di dalamnya keberadaan hotel yang merupakan sarana tempat beristirahat bagi para pengunjung baik yang berasal dari mancanegara maupun pengunjung domestik. Dengan demikian kenyamanan para customer dalam menggunakan jasa suatu hotel merupakan persyaratan utama, sehingga para pengelola hotel harus menciptakan kenyamanan yang sebaik mungkin agar jasa hunian hotel dapat dipertahankan (Widyawati,2008:74).

Bogor merupakan salah satu kota yang memiliki kemajuan yang cukup signifikan. Hal Ini menyebabkan tingkat kunjungan wisatawan domestik dan mancanegara di kota bogor selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya. Tabel 1 menampilkan jumlah wisatawan domestik dan mancanegara yang berkunjung ke Kota Bogor.

Tabel 1  
Jumlah Kunjungan Wisatawan Ke Kota Bogor Tahun 2012 – 2016

Tahun /Year	Kunjungan ke Objek Wisata		
	Wisatawan		
	Domestik	Mancanegara	Jumlah
2012	1.775.580	110.975	1.886.555
2013	3.277.422	104.780	3.382.222
2014	4.146.766	202.187	4.348.953
2015	4.561.443	222.406	4.783.848
2016	5.017.587	244.646	5.262.233

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Bogor

Tabel 1 menunjukkan jumlah wisatawan yang berkunjung ke Kota Bogor terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Dapat dilihat dimulai dari tahun 2012 hingga tahun 2016 kunjungan objek wisata terus mengalami peningkatan hingga 5.262.233. Peningkatan tersebut merupakan peluang bagi sektor pariwisata Kota Bogor. Menurut Disbudparekraf pada tahun 2017 jumlah wisatawan yang datang ke Kota Bogor juga akan meningkat. Hal Ini seiring dengan penataan kawasan kota yang dilakukan oleh pemerintah, sehingga diprediksi mendongkrak jumlah wisatawan. Target tahun 2017, jumlah wisatawan mencapai 5,7 juta orang dengan mengandalkan wisatawan domestik sebesar 10 persen kenaikan setiap tahun.

Kota Bogor menjadi alternatif wisata bagi masyarakat wilayah Jabodetabek, karena berada dekat dari ibu kota negara, DKI Jakarta. Bogor memiliki pemandangan alam yang bagus dan beberapa sentra kuliner. Adapun Kebun Raya Bogor menjadi destinasi wisata yang diminati wisatawan. Ada banyak tempat yang dapat menarik wisatawan datang, yakni peresmian Lapangan Sempur, Taman Kaulinan, yakni taman permainan tradisional untuk anak, serta pengoperasian bus pariwisata. Hal ini menjadi salah satu alasan Bogor menjadi pilihan tujuan wisatawan untuk berlibur dan untuk melakukan pertemuan seperti *meeting*, *incentive*, *conferencing* & *exhibition*.

Peluang ini harus diimbangi dengan fasilitas pendukungnya terutama dalam industri perhotelan. Hotel merupakan salah satu industri jasa dibidang pariwisata, keberadaan hotel semakin penting untuk masyarakat. Perhotelan merupakan salah satu akomodasi perhotelan komersial yang menyediakan berbagai pelayanan seperti, pelayanan penginapan, pelayanan penyiapan makanan dan minuman serta bagi siapa saja yang memerlukan. Dalam perhotelan, banyak hal yang dapat ditawarkan kepada tamu dan semua yang ditawarkan merupakan produk hotel.

Hotel adalah sebagai berikut Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh ban untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan, minum, serta lain dikelola secara komersial serta memenuhi persyaratan tertentu. Buchari Alma (2014:289)

Suatu Bisnis yang khususnya dalam bidang perhotelan merupakan industri jasa yang fluktuatif karena tinggi rendahnya tingkat hunian hotel sangatlah dipengaruhi oleh dua faktor diantaranya faktor eksternal dan internal. Faktor eksternal adalah faktor dari luar perusahaan yang mencakup faktor sosial, ekonomi, dan kebijakan-kebijakan pemerintah. Sedangkan yang dimaksud dengan faktor internal disini merupakan faktor dari dalam hotel itu sendiri yaitu ; fasilitas-fasilitas apa saja yang dimiliki oleh hotel dan juga kualitas pelayanannya.

Hotel Salak adalah salah satu aset penting bagi orang-orang di Jawa Barat, khususnya masyarakat Bogor, karena Bogor memiliki nilai sejarah yang cukup panjang. Hotel Salak dibangun Pada tahun 1856 berbarengan dengan dibangunnya kembali Istana Bogor, pemerintah Belanda membangun sebuah Hotel yang dibangun sebagai rumah kediaman tamu di Istana Bogor. Hotel ini dulunya dikenal dengan Binnenhoff hotel atau Bellevue Hotel, setelah indonesia merdeka hotel ini kemudian diserahkan ke pemerintah indonesia dan diberi nama hotel salak the heritage bogor yang mengambil nama dari gunung salak sebagai gunung terbesar di bogor.

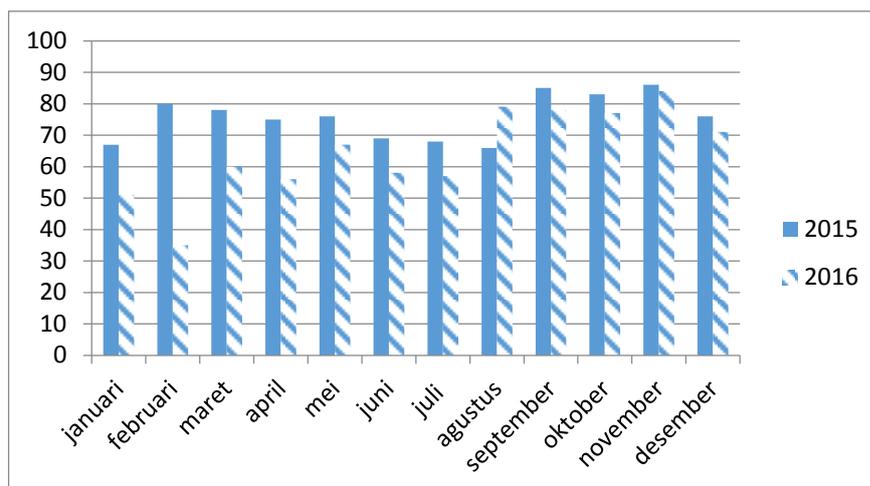
Hotel Salak the Heritage Bogor saat ini telah dikelola secara profesional seperti hotel pada umumnya dengan fasilitas 142 an berbagai tipe kamar seperti superior room, deluxe room, deluxe suite room, salak view room, colonial executive heritage, colonial super executive dan presidential suite, 15 meeting & conference room, leisure activities, business center, wedding organizer, Salon & spa, business center, raffles fitness center, bee outbound & travel, swimming pool & inner garden, liza herbal international, drug store & art shop, karaoke room, Wifi serta berbagai cafe & resto seperti kanari cafe, rafflesia lounge, den haaq cafe, binnen hoff cafe dan ayam goreng fatmawati restaurant. Berikut tabel dan grafik tingkat hunian kamar pada Hotel Salak The Heritage.

Tabel 2

## Jumlah Tingkat Hunian Kamar di Hotel Salak The Heritage Bogor

Tahun Bulan	Tingkat Hunian Kamar				(% )
	2015		2016		
	RS	Occ	RS	Occ	
Januari	2.758	67,9	2.991	51,3	16,6
Februari	2.905	80,7	2.173	35,7	45
Maret	3.697	78,0	3.434	60,8	17,2
April	3.506	75,9	3.261	56,1	19,9
Mei	3.659	75,1	3.457	67,7	7,4
Juni	3.226	69,6	3.129	58,3	11,6
Juli	3.445	68,4	3.601	57,1	11,3
Agustus	3.680	66,4	3.699	79,3	-12,9
September	3.546	85,0	3.532	79,1	5,9
Oktober	4.054	83,7	3.611	77,3	6,4
November	4.030	86,1	3.490	84,0	2,1
Desember	3.929	76,9	3.618	71,4	5,5
Total	42,435	76,1	39,996	64,8	11,3

Sumber : Hotel Salak The Heritage. 2017



Sumber : Data diolah 2017

Gambar 1

### Jumlah Tingkat Hunian Kamar di Hotel Salak The Heritage Bogor

Berdasarkan data diatas,hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat hunian kamar Hotel Salak The Heritage pada 2 tahun terakhir yaitu pada tahun 2015 - 2016 mengalami penurunan. Meningkatnya jumlah wisatawan ke Kota Bogor tidak menjamin bahwa tingkat hunian kamar akan meningkat pula. Dapat dilihat pula bahwa jumlah tamu yang menginap di Hotel Salak The Heritage mempunyai pola penurunan di setiap bulannya. Dengan total *room sold* 42,435 pada tahun 2015 dan menurun menjadi 39,996 pada tahun 2016. Serta tingkat hunian yang menurun dari 76,1% menjadi 64,8% mengalami penurunan sebesar 11,3%. Penurunan tingkat hunian ini salah satunya disebabkan oleh meningkatnya jumlah keluhan.Berikut Data Jenis dan Jumlah Keluhan Pelanggan di Hotel Salak The Heritage

Tabel 3

### Jenis dan Jumlah Keluhan Pelanggan di Hotel Salak The Heritage Tahun 2015 – 2016

No	Indikator	Jenis Keluhan	Jumlah Keluhan 2015	% 2015	Jumlah Keluhan 2016	% 2016
1.	Bukti Fisik (Tangibles)	Beberapa fasilitas tergolong sudah lama dan rusak serta kotor. Seperti kamar, AC, Kamar mandi. Selain itu Tempat parkir yang kurang luas dan tertata, bangunan yang kuno, kolam renang yang terlalu kecil	40	36%	66	40%

2.	Kehandalan (Realibility)	layanan yang disediakan tidak sesuai permintaan. Dan receptionist tidak detail saat melayani.	16	15%	27	17%
3.	Daya Tanggap (Responsibility)	Staff malam kurang untuk melayani , dan <i>bell boy</i> tidak <i>stand by</i> untuk membantu konsumen dalam membawa barang-barangnya.Serta proses cek in yang cukup memakan waktu.	25	22%	30	18%
4.	Jaminan (Assurance)	Sikap Staff tidak merepresentasikan rating hotel serta konsumen merasa pelayanan dan makanan yang tersedia tidak sesuai harga yang ditawarkan	18	16%	24	15%
5.	Empati (Emphaty)	Staff kurang ramah	12	11%	16	10%
Total			111	100%	163	100%
Perbandingan data keluhan dengan jumlah tingkat hunian kamar			0,26%		0,40%	

Sumber : Data diolah dari *travel website* dan Hotel Salak The Heritage 2017

data keluhan diatas menunjukkan bahwa terjadi peningkatan keluhan yang awalnya 111 keluhan pada tahun 2015 meningkat menjadi 163 keluhan pada tahun 2016. Keadaan ini disebabkan karena kepuasan pelanggan yang cenderung menurun. Secara teori ketika keluhan bertambah maka tingkat hunian kamar menurun. Dengan adanya peningkatan jumlah keluhan maka hal tersebut berdampak pada penurunan tingkat hunian pengunjung Hotel Salak The Heritage pada beberapa tahun terakhir hal tersebut menimbulkan hubungan yang positif untuk sebuah fenomena. Hal tersebut didukung oleh perbandingan antara jumlah tingkat hunian dan jumlah keluhan yang pada 2015 sekitar 0,26% meningkat menjadi 0,40% pada tahun 2016. Meskipun jumlah responden sedikit dan tidak sebanding dengan tingkat hunian atau pelanggan namun jumlah keluhan yang ada semakin meningkat disetiap tahunnya.

Keluhan-keluhan ini harus ditanggapi secara cepat dan tepat oleh pihak perusahaan sehingga pelanggan akan merasa puas dengan layanan. Maka dari itu diperlukan adanya peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pihak hotel. Menurut Lovelock (2010:154), kualitas pelayanan merupakan

sesuatu yang secara konsisten memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. kualitas pelayanan merupakan kunci kesuksesan bisnis perhotelan ada dimensi yang perlu diperhatikan dimensi tersebut antara lain bukti fisik (tangibles) , kehandalan (reability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (emphaty) , produk-produk fisik (tangibles). vkarena hal ini menjadi suatu pekerjaan bagi pihak hotel agar terus berupaya menambahkan keunggulan – keunggulan mereka untuk terus dapat menarik minat pelanggan, sekaligus mempertahankan pelanggannya. karena kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat menciptakan kepuasan pada diri pelanggan.

Pelanggan mengalami berbagai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan setelah mengalami masing-masing jasa sesuai dengan sejauh mana harapan pelanggan terpenuhi atau terlampaui. Hal ini karena kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pasca-pembelian pelanggan dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan, atau kesenangan. Pelanggan yang marah atau tidak puas akan menimbulkan masalah karena dapat berpindah ke perusahaan lain dan menyebarkan berita negatif dari mulut ke mulut (Lovelock dan Wright,2007:102).

Puas tidaknya pelanggan diketahui setelah melakukan pembelian, tergantung pada kinerja tawaran dalam pemenuhan harapan pembeli. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang (Kotler dan Keller,2009:139).Pelanggan ingin agar harapannya sama dengan layanan seperti apakah seharusnya diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan. Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan sebuah penelitian dengan judul“ **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN HOTEL SALAK THE HERITAGE BOGOR**”.

## **1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah**

### **1.2.1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas yang menjadi dasar masalah dalam penelitian ini adalah Menurunnya tingkat hunian kamar, Hal tersebut disebabkan oleh banyaknya jumlah keluhan tingkat kepuasan pelanggan sehingga menyebabkan penurunan pada tingkat hunian kamar. permasalahan yang dihadapi adalah jumlah keluhan pelayanan yang dirasakan pelanggan cukup banyak. Sedangkan dalam industri perhotelan, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang harus tetap terjaga agar terciptanya kepuasan pada pelanggan.

### **1.2.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka masalah yang akan dibahas dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Seperti apakah kualitas pelayanan di Hotel Salak the Heritage Bogor?
2. Seperti apakah kepuasan pelanggan di Hotel Salak the Heritage Bogor?
3. Seperti apakah Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Salak the Heritage Bogor?

### **1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1. Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi yang relevan dari konsumen mengenai tingkat kepuasan pelanggan di Hotel Salak The Heritage Bogor. Sehingga penelitian ini dapat dijadikan sumber penelitian yang dapat diamati, dipelajari dan diolah untuk mendapatkan hasil yang akurat.

#### **1.3.2. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan di Hotel Salak The Heritage Bogor.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan di Hotel Salak The Heritage Bogor.
3. Untuk mengetahui analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Salak The Heritage Bogor.

### **1.4. Kegunaan Penelitian**

1. Kegunaan Teoritik

Dengan adanya penelitian ini, penulis berharap dapat mendapat wawasan dan menambah ilmu pengetahuan mengenai ilmu pemasaran terutama mengenai Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Serta hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi atau referensi bagi penelitian selanjutnya mengenai hubungan faktor pribadi dalam keputusan pembelian.

2. Kegunaan Praktik

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi dan rekomendasi bagi perusahaan mengenai Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga perusahaan dapat mengidentifikasi keinginan konsumen dan memperluas serta mempertahankan pelanggannya.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Manajemen Pemasaran**

##### **2.1.1. Pengertian Pemasaran**

Pemasaran merupakan suatu hal yang bersifat fleksibel karena selalu satu arah dengan sesuatu yang sedang terjadi di masyarakat. Pemasaran adalah kegiatan yang memiliki tujuan untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan konsumen melalui barang dan jasa. Berikut beberapa pendapat para ahli :

Menurut William J. Stanton dalam M. Mursid (2010;26),Pemasaran meliputi keseluruhan sistem yang berhubungan dengan kegiatan kegiatan usaha, yang bertujuan merencanakan, menentukan harga, hingga mempromosikan dan mendistribusikan barang-barang atau pelayanan yang akan memuaskan kebutuhan pembeli, baik yang aktual maupun yang potensial.”

Menurut Charles F. Philips & Delbert J. Duncan dikutip Buchari Alma (2013;1), “ Marketing which is often referred to as “distribution” by businessman – includes all the activities necessary to place tangible goods in the hand of house hold consumers and users” Yang artinya : Pemasaran yang oleh para pedagang diartikan sama dengan distribusi dimaksudkan segala kegiatan untuk menyampaikan barang-barang ke tangan konsumen (rumah tangga) dan ke konsumen industri.

Menurut Ali Hasan (2008:1), pemasaran merupakan ilmu pengetahuan yang objektif, yang diperoleh dengan penggunaan instrument-instrument tertentu untuk mengukur kinerja dari aktivitas bisnis dalam membentuk, mengembangkan, mengarahkan pertukaran yang saling menguntungkan dalam jangka panjang antara produsen dan konsumen atau pemakai dalam rangka meningkatkan penjualan sebuah perusahaan.

Menurut Djaslim (2003) dikutip oleh Nana Herdiana A. (2015;2), Pemasaran adalah suatu sistem total dari kegiatan bisnis yang dirancang untuk merencanakan, menentukan harga, promosi, mendistribusikan barang-barang yang dapat memuaskan keinginan dan mencapai pasar sasaran serta tujuan perusahaan”.

Dari definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya pemasaran merupakan suatu ilmu pengetahuan yang memiliki tujuan yang sama, yaitu merencanakan, menentukan harga dan mengembangkan

program yang sudah ditentukan untuk menciptakan suatu nilai bagi para pelanggan, guna membantu mencapai dan meningkatkan keuntungan untuk masing-masing pihak.

### **2.1.2. Pengertian Manajemen Pemasaran**

Menurut Ahmad Subagyo (2010, 5 ), Manajemen pemasaran adalah sebagai analisis, perencanaan implementa dan pengendalian, program yang dirancang untuk menciptakan membangun dan mempertahankan pertukaran yang menguntungkan dengan pembeli sasaran demi mencapai tujuan organisasi.

Menurut Kotler dan Armstrong (2012;29), Manajemen pemasaran adalah serangkaian proses yang dilakukan oleh perusahaan untuk menciptakan suatu nilai bagi para pelanggan dan membangun hubungan yang kuat dengan mereka agar tercipta suatu nilai dari para pelanggan tersebut.

Menurut Ben M. Enis (1974;28) dikutip Buchari Alma (2013;130), "*Marketing management is the process of increasing the effectiveness and or efficiency by which marketing activities are performed by individuals or organizations*". Yang artinya "Manajemen pemasaran ialah proses untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dari kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh individu atau oleh perusahaan".

### **2.1.3. Fungsi Pemasaran**

Fungsi pemasaran merupakan suatu usaha yang dilakukan dalam proses penyebaran barang dan jasa.

Fungsi pemasaran menurut Deliyanti Oentoro (2012 : 3) adalah

#### **1. Fungsi Pertukaran**

Dengan pemarsaran pembeli dapat membeli membeli produk dari produsen baik dengan menukar uang dengan produk maupun pertukaran produk dengan produk (*barter*) untuk dipakai sendiri atau dijual kembali.

#### **2. Fungsi Distribusi Fisik**

Distribusi fisik suatu produk dilakukan dengan cara mengangkut serta menyimpan produk. Produk di angkut dari produsen mendekati kebutuhan konsumen dengan banyak cara, baik melalui air, darat, udara, dan sebagainya. Penyimpanan produk mengedepankan upaya menjaga pasokan produk agar tidak terjadi kekurangan saat dibutuhkan.

#### **3. Fungsi Perantara**

Untuk menyampaikan produk dari tangan produsen ke tangan konsumen dapat dilakukan melalui perantara pemasaran yang menghubungkan aktifitas pertukaran dengan ditribusi fisik. Aktivitas fungsi perantara lain

pengurangan resiko, pembiayaan pencarian informasi serta standarisasi dan penggolongan (klasifikasi) produk. Secara umum tujuan pemasaran adalah untuk menjual dan memasarkan produk baik barang maupun jasa kepada konsumen agar konsumen terpenuhi keinginan dan kebutuhannya. Tujuan Pemasaran adalah mengenal dan memahami pelanggan sedemikian rupa sehingga produk yang dijual akan cocok sesuai dengan keinginan pelanggan, sehingga produk tersebut dapat terjual dengan sendirinya.

Sedangkan Menurut Hendri Ma'ruf (2006 : 3) fungsi pemasaran adalah mewujudkan sasaran perusahaan dengan cara :

1. Menetapkan basis pelanggan (*customer base*) secara strategis, rasional dan lengkap dengan informasinya.
2. Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dan calon pelanggan yang sekarang dan yang akan datang.
3. Menciptakan produk yang akan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dengan pas dan menguntungkan dan yang mampu membedakan perusahaan dari pesaingnya.
4. Mengomunikasikan dan mengantarkan produk tersebut kepada pasar sasaran (*target market*).
5. Memimpin seluruh personel perusahaan untuk menjadikan sekumpulan tenaga kerja yang disiplin, professional, dan berpengetahuan serta punya dedikasi bagi nilai dan sasaran perusahaan.

#### **2.1.4. Konsep Pemasaran**

Konsep pemasaran merupakan suatu gambaran untuk mencapai tujuan yang diharapkan perusahaan dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan pasar serta konsumen. Adapun pendapat menurut para ahli sebagai berikut :

Menurut Kotler dan Keller (2009:58) pada dasarnya kegiatan pemasaran mencakup konsep produksi, konsep produk, konsep penjualan konsep pemasaran dan konsep pemasaran holistik.

##### **1. Konsep produksi**

Konsep ini berorientasi pada proses produksi atau operasi. Produsen meyakini konsumen hanya akan membeli produk-produk yang murah dan mudah diperoleh. Para manajer mengansumsikan bahwa konsumen terutama tertarik pada ketersediaan produk dan harga yang rendah. Orientasi ini berguna ketika perusahaan ingin memperluas pasar.

## 2. Konsep produk

Dalam konsep ini pemasar beranggapan bahwa konsumen lebih menghendaki produk-produk yang memiliki kualitas, kinerja, fitur atau penampilan superior. Para manajer organisasi memusatkan perhatian untuk menghasilkan produk yang unggul dan memperbaiki mutunya dari waktu ke waktu.

## 3. Konsep penjualan

Konsep ini berorientasi pada tingkat penjualan, dimana pemasar beranggapan bahwa konsumen harus dipengaruhi agar penjualan dapat meningkat. Konsep ini mengansumsikan bahwa konsumen umumnya menunjukkan keengganan atau penolakan untuk membeli sehingga harus dibujuk supaya membeli.

## 4. Konsep pemasaran

Konsep pemasaran berorientasi pada konsumen dengan anggapan bahwa konsumen hanya akan bersedia membeli produk-produk yang mampu memenuhi kebutuhan dan keinginannya serta memberikan kepuasan. Konsep pemasaran terdiri atas empat pilar yakni: pasar sasaran, kebutuhan konsumen, pemasaran terpadu atau terintegrasi dan berkemampuan menghasilkan laba.

## 5. Konsep pemasaran holistic

Konsep pemasaran holistik merupakan suatu pendekatan terhadap suatu pemasaran yang mencoba mengakui dan mendamaikan lingkup dan kompleksitas kegiatan pemasaran. Pemasaran holistik mengakui bahwa segala sesuatu bisa terjadi pada pemasaran dan pemasaran perspektif yang luas dan terpadu sering dibutuhkan empat komponen dari pemasaran holistik yaitu *relationship marketing*, *integrated marketing*, *internal marketing* dan *social responsibility marketing*.

konsep pemasaran menurut Deliyanti Oentoro (2012:7) diantaranya:

### 1. Konsep Produksi

Konsep produksi berpendapat bahwa konsumen akan menyukai produk yang tersedia dimana-mana dan harga yang terjangkau. Konsep ini berorientasi pada produksi dengan mengerahkan segenap upaya untuk mencapai efisiensi produk tinggi dan distribusi yang luas.

### 2. Konsep Produk

Konsep peroduk mengatakan bahwa konsumen akan menyukai produk yang menawarkan mutu, performasi, dan ciri-ciri yang terbaik.

### 3. Konsep Penjualan

Konsep penjualan berpendapat bahwa konsumen tidak bisa dibiarkan begitu saja, perusahaan harus melaksanakan upaya penjualan dan promosi yang agresif.

### 4. Konsep Pemasaran

Konsep pemasaran mengataka bahwa kunci utama untuk mencapai tujuan perusahaan terdiri dari pemenuhan kebutuhan dan keinginan pasar sasaran serta memberikan kepuasan yang diharapkan secara efektif dan efisien dibading para pesaing.

### 5. Konsep Pemasaran Sosial

Konsep pemasaran sosial berpendapat bahwa tugas perusahaan adalah menentukan kebutuhan, keinginan, dan kepentingan pasar sasaran serta memberikan kepuasan yang diharapkan dengan tetap melestarikan atau meningkatkan kesejahteraan konsumen dan masyarakat.

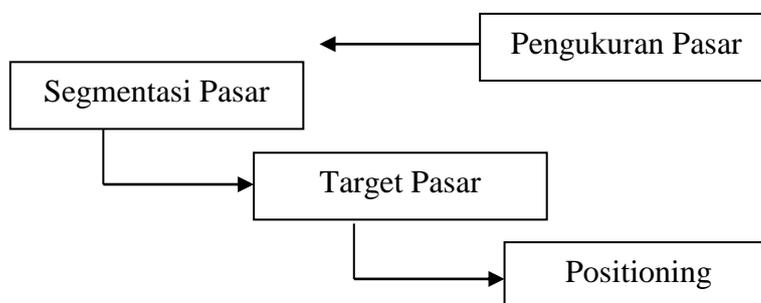
### 6. Konsep Pemasaran Global

Pada konsep pemasaran global ini, manajer eksekutif berupaya memahami semua faktor lingkungan yang mempengaruhi pasar sasaran melalui manajemen strategis yang baik. Tujuan akhirnya adalah berupaya untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan semua pihak yang terlibat dalam perusahaan.

### 7. Konsep Pemasaran Berwawasan Sosial

Tugas perusahaan adalah menentukan kebutuhan, keinginan, dan kepentingan pasar sasaran dengan cara memberi keputusan yang diinginkan secara lebih efisien dan efektif dari pada pesaing dengan cara mempertahankan dan meningkatkan kesejahteraan konsumen dan masyarakat.

Konsep pemasaran dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2

Konsep Pemasaran menurut Deliyanti Oentoro (2012:4)

Konsep pemasaran dalam gambar 2.1 tersebut dapat dijelaskan bahwa langkah awal perusahaan dalam pemasaran adalah mengetahui kondisi pasar dengan cara melakukan pengukuran pasar (biasanya melalui riset pasar), perusahaan kemudian melakukan segmen pasar, yakni membagi pasar berdasarkan kelompok yang homogen atau berdasarkan kategori tertentu, misalnya berdasarkan manfaat, perilaku pembeli, atau gaya hidup konsumen (*lifestyle*) konsumen. Setelah itu perusahaan membuat target pasar yang nantinya akan memusatkan perhatian dan usaha pada salah satu segmen yang dipandang paling potensial. Jika sudah berhasil, biasanya perusahaan melakukan pemosisia diri (*positioning*). *Positioing* merupakan langkah perusahaan guna membentuk dan menanamkan citra (*image*) yang berbeda di mata konsumen terhadap produk perusahaan.

Jadi menurut konsep pemasaran diatas maka konsep pemasaran tersebut meliputi prouksi, konsep produk, konsep penjualan, konsep pemasaran, konsep pemasaran sosial, konsep pemasaran global dan konsep pemasaran berwawasan sosial yang saling berhubungan antara satu konsep dengan konsep lainnya.

Berdasarkan beberapa definisi di atas maka suatu perusahaan harus merancang konsep pemasaran yang tepat sasaran untuk kelancaran perusahaanya, karena dengan adanya konsep pemasaran yang tepat maka suatu perusahaan sudah memiliki gambaran apa yang harus dilakukan untuk kedepannya.

## **2.2. Jasa**

### **2.2.1. Pengertian Jasa**

Menurut Kotler dikutip dalam Danang Sunyoto (2014:187), jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Produksi jasa bisa berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya. Pentingnya jasa adalah untuk memudahkan konsumen memenuhi kebutuhan dan keinginannya secara cepat, tepat dan menyenangkan. Bagi perusahaan, membantu kelancaran perkembangan bisnisnya. Bagi pemerintah, membantu pertumbuhan ekonomi nasional.

### **2.2.2. Karakteristik Jasa**

Jasa memiliki beberapa karakteristik yang membedakannya dari produk berupa barang dan berdampak pada strategi mengelola dan memasarkannya. Menurut Danang Sunyoto (2012:189) menyatakan bahwa karakteristik jasa dibedakan menjadi empat, yaitu :

- 1) Tidak berwujud (intangibility) karena jasa tidak dapat dilihat, diraba, didengar atau dicium sebelum ada transaksi pembelian
- 2) Tidak dapat dipisahkan (inseparabilir) jasa tidak dapat dipisahkan dari sumbernya apakah sumber itu merupakan orang atau mesin, apakah sumber hadir atau tidak hadir, produk fisik yang berwujud tetap ada
- 3) Heterogenitas (heterogeneity) industri atau penjual jasa individu tidak mungkin mengadakan standarisasi output. Setiap unit jasa itu beda satu sama lain, 4) cepat hilang dan permintaan yang fluktuasi (perishability and fluctuating demand) jasa itu cepat hilang dan tidak dapat ditimpa, dan pasaran jasa itu berubah-ubah menurut musim, menurut jam, dan hari.
- 4) Bervariasi (variability) Jasa yang diberikan sering kali berubah-ubah tergantung siapa yang menyajikan, kapan dan dimana penyajian tersebut dilakukan ini mengakibatkan ulitnya kualitas jasa berdasarkan suatu standar. Untuk mengatasi hal tersebut, perusahaan dapat menggunakan tiga dalam pengendalian kualitasnya, yaitu :
  - a. Melakukan investasi dalam seleksi dan pelatihan personil yang baik
  - b. Melakukan standarisasi proses produksi
  - c. Memantau kepuasan pelanggan melalui sistem saran dan keluhan, survey pelanggan sehingga pelayanan yang kurang baik dapat diketahui dan
- 5) Mudah musnah (perishabilin) Jasa tidak dapat disimpan sehingga tidak dapat dijual pada masa yang akan datang. Keadaan mudah musnah ini bukanlah suatu jika permintaannya stabil karena mudah untuk melakukan persiapan pelayanan sebelumnya. Jika permintaan maka perusahaan akan menghadapi masalah yang sulit dalam melakukan persiapannya. Untuk itu perlu dilakukan perencanaan produk, penetapan harga serta program promosi untuk mengantisipasi tepat ketidaksesuaian antara permintaan dan penawaran jasa.

## **2.3. Kualitas Pelayanan**

### **2.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Menurut Lovelock dan Wright (2007;96), Kualitas pelayanan merupakan evaluasi pengamatan jangka panjang pelanggan terhadap penyerahan jasa suatu perusahaan.

Menurut Laksana (2008;88) kualitas pelayanan merupakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka.

Menurut Kotler dan Keller (2009:50), kualitas pelayanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap terhadap perbandingan antara harapan dengan kinerja.

Menurut Ratnasari dan Aksa (2011:107), kualitas pelayanan merupakan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang diterima/diperoleh.

Menurut Fandy Tjiptono (2011:59) kualitas pelayanan jasa merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu proses jangka panjang yang bertujuan untuk meningkatkan tingkat keunggulan demi memenuhi keinginan pelanggan.

### 2.3.2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithmal dan Bitner (2006:116-119) dan mengemukakan lima dimensi dalam menentukan kualitas pelayanan, yaitu:

- a. *Reliability (reliabilitas)*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.
- b. *Responsiveness (daya tanggap)*, yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi: kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan atau pasien.
- c. *Assurance (jaminan)*, meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Dimensi kepastian atau jaminan ini merupakan gabungan dari dimensi: Kompetensi (Competence), artinya keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh para karyawan untuk melakukan pelayanan. Kesopanan (Coursy), yang meliputi keramahan, perhatian dan sikap para karyawan. Kredibilitas (Credibility), meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan, seperti reputasi, prestasi dan sebagainya.
- d. *Empathy (empati)*, yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan

kebutuhan pelanggannya. Dimensi *emphaty* ini merupakan penggabungan dari dimensi: Akses (*Access*), meliputi kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan perusahaan. Komunikasi (*Communication*), merupakan kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan. Pemahaman pada pelanggan (*Understanding the Customer*), meliputi usaha perusahaan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

- e. *Tangibles (bukti fisik)*, meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya *tempat* parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan.

Menurut Tjiptono & Chandra (2011 : 232-233), Kualitas layanan telah dijabarkan ke dalam dua puluh dua atribut yang telah dijadikan sebagai tabel.

Tabel 4. Dimensi dan Atribut Model SERVQUAL

No	Dimensi	Atribut
1.	<i>Reliability</i> (Realibilitas)	1. Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan
		2. Dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan
		3. Menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama kali
		4. Menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan
		5. Menyimpan catatan/ dokumen tanpa kesalahan
2.	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	6. Menginformasikan pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa
		7. Layanan yang segera/ cepat bagi pelanggan
		8. Kesiediaan untuk membantu pelanggan
		9. Kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan
3.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	10. Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan
		11. Membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi
		12. Karyawan secara konsisten bersikap sopan
		13. Karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan
4.	<i>Empathy</i>	14. Memberikan perhatian secara individual kepada para

	(Empati)	pelanggan
		15. Karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian
		16. Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan
		17. Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan
		18. Waktu beroperasi yang nyaman
5.	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	19. Peralatan modern
		20. Fasilitas yang berdaya tarik visual
		21. Karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional
		22. Materi-materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual

Sumber : Tjiptono & Chandra (2011 : 232-233)

Kualitas layanan itu sendiri dinilai oleh penerima bukanlah dari ukuran penyedia jasa seperti yang diungkapkan oleh Tjiptono & Chandra (2011 : 180), “Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi jasa, pelanggan (bukan penyedia jasa) yang menilai tingkat kualitas jasa sebuah perusahaan”.

Menurut Valerie zeithaml, leornard berry. Dan A Parasuraman (dalam kutipan Lovelock dan Wright 2010:154) telah melakukan penelitian intensif terhadap kualitas layanan dan mengidentifikasi 10 dimensi yang digunakan oleh konsumen dalam mengevaluasi kualitas jasa.

1. *Tangibles* (penampilan unsur baik)

Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan meteri komunikasi

2. *Reability* (kinerja yang dapat diandalkan dan akurat)

Kemampuan untuk melakukan pe;ayanan yang dijanjikan, dapat diandaikan, dan akurat

3. *Responsiveness* (kecepatan dan kegunaan)

Kesediaan untuk membantu pelanggan dan menyediakan prpmt pelayanan.

4. *Assurance* (kredibilitas, keamanan, koempetotof, dan kesopanan)

- *Kredibilitas* : kepercayaan, kejujuran penyediaa pelayanan
- *Keamanan* : keamanan daei bahaya, ressiko,atau keraguan
- *Kompetensi* : memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk melaksanakan pelayanan
- *Sopan santun* : kesopanan, rasa hormat, pertimbangan, dan keramahan personal layanan

5. Empaty (alses mudah, komunikasi yang baik, dan pemahaman pelanggan)
- Akses : mudah didekati dan mudah untuk dikontak
  - Komunikasi : mendengarkan pe;anggan dan menjaga agar mereka terinformasikan
  - Memahami pelanggan : membuat upaya untuk mengenali pelanggan dan kebutuhan mereka

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa untuk mengukur suatu kualitas pelayanan maka digunakan lima dimensi SERVQUAL yaitu terdiri dari bukti fisik, daya tanggap, keandalan, empati dan jaminan maka yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah perasaan seseorang terhadap hasil atau suatu pemberian kepada konsumen/konsumen yang diterima serta memenuhi harapan dan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang telah mereka terima sesuai dengan yang mereka harapkan, maka kualitas pelayanan dapat diterima dengan baik dan memuaskan para konsumen.

### 2.3.3. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa

Menurut Tjiptono (2012 : 182 – 189), terdapat beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan dalam meningkatkan kualitas layanan:

#### 1. Mengidentifikasi determinan utama kualitas layanan

Setiap penyedia layanan diwajibkan untuk menyampaikan layanan berkualitas terbaik kepada konsumen. Beberapa faktor yang menjadi penilaian konsumen seperti keamanan transaksi (pembayaran menggunakan kartu kredit atau debit), keamanan, ketepatan waktu, dan lain-lain. Upaya ini dilakukan untuk membangun pandangan konsumen terhadap kualitas layanan yang telah diterima. Apabila terjadi kekurangan dalam beberapa faktor tersebut, perlu diperhatikan dan ditingkatkan. Sehingga akan terjadi penilaian yang lebih baik di mata pelanggan.

#### 2. Mengelola ekspektasi pelanggan

Banyak perusahaan yang berusaha menarik perhatian pelanggan dengan berbagai cara sebagai salah satunya adalah melebih-lebihkan janji sehingga itu menjadi ‘bumerang’ untuk perusahaan apabila tidak dapat memenuhi apa yang telah dijanjikan. Karena semakin banyak janji yang diberikan, semakin besar pula ekspektasi pelanggan. Ada baiknya untuk lebih bijak dalam memberikan ‘janji’ kepada pelanggan.

#### 3. Mengelola bukti kualitas layanan

Pengelolaan ini bertujuan untuk memperkuat penilaian pelanggan selama dan sesudah layanan disampaikan. Berbeda dengan produk yang bersifat *tangible*,

sedangkan layanan merupakan kinerja, maka pelanggan cenderung memperhatikan “seperti apa layanan yang akan diberikan” dan “seperti apa layanan yang telah diterima”. Sehingga dapat menciptakan persepsi tertentu terhadap penyedia layanan di mata konsumen.

#### 4. Mendidik konsumen tentang layanan

Upaya mendidik layanan kepada konsumen bertujuan untuk mewujudkan proses penyampaian dan pengkonsumsian layanan secara efektif dan efisien. Pelanggan akan dapat mengambil keputusan pembelian secara lebih baik dan memahami perannya dalam proses penyampaian layanan. Sebagai contoh :

- a) Penyedia layanan memberikan informasi kepada konsumen dalam melakukan sendiri layanan tertentu. Seperti mengisi formulir pendaftaran, menggunakan fasilitas teknologi (ATM, *Internet banking*, dan sebagainya), mengisi bensin sendiri (*self-service*), dan lain-lain.
- b) Penyedia layanan membantu konsumen dalam pemberitahuan kapan menggunakan suatu layanan secara lebih mudah dan murah, yaitu sebisa mungkin untuk menghindari periode waktu sibuk dan memanfaatkan periode di mana layanan tidak terlalu sibuk.
- c) Penyedia layanan menginformasikan konsumen mengenai prosedur atau cara penggunaan layanan melalui iklan, brosur, atau staff secara langsung mendampingi konsumen saat penggunaan layanan.
- d) Penyedia layanan meningkatkan kualitas layanan dengan cara penjelasan kepada konsumen tentang beberapa hal kebijakan yang mungkin akan mengecewakan konsumen, misalkan kenaikan harga.

#### 5. Menumbuhkan budaya kualitas

Budaya kualitas dapat dikembangkan dalam sebuah perusahaan dengan diadakannya komitmen menyeluruh dari semua anggota organisasi dari yang teratas hingga terendah. Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, dan harapan yang berkenaan dalam peningkatan kualitas. Beberapa faktor yang dapat menghambat namun dapat pula memperlancar pengembangan kualitas layanan, yaitu:

- a) Sumber daya manusia, sebagai contoh dalam hal penyeleksian karyawan, pelatihan karyawan, deskripsi *job desk*, dan sebagainya.
- b) Organisasi/ struktur, meliputi intergrasi atau koordinasi antar fungsi dan struktur pelaporan.
- c) Pengukuran (*measurement*), yaitu melakukan evaluasi kinerja dan keluhan serta kepuasan konsumen.
- d) Pendukung sistem, yaitu faktor teknologi seperti komputer, sistem, database, dan teknis.
- e) Layanan, meliputi pengolahan keluhan konsumen, alat-alat manajemen, alat-alat promosi/ penjualan.

- f) Komunikasi internal, terdiri dari prosedur dan kebijakan dalam operasional.
- g) Komunikasi eksternal, yakni edukasi pelanggan, manajemen ekspektasi pelanggan, dan pembentukan citra positif perusahaan.

#### 6. Menciptakan *automating quality*

Otomatisasi berpotensi mengatasi masalah dalam hal kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan. Namun dibutuhkan perhatian dalam aspek-aspek sentuhan manusia (*high touch*) dan elemen-elemen yang memerlukan otomatisasi (*high tech*). Keseimbangan antara kedua hal tersebut sangat dibutuhkan untuk menghasilkan kesuksesan penyampaian layanan secara efektif dan efisien. Contoh, *internet banking*, *phone banking*, dan sejenisnya.

#### 7. Menindaklanjuti layanan

Penindaklanjutan layanan diperlukan untuk memperbaiki aspek-aspek layanan yang kurang memuaskan dan mempertahankan yang sudah baik. Dalam rangka ini, perusahaan perlu melakukan *survey* terhadap sebagian atau seluruh konsumen mengenai layanan yang telah diterima. Sehingga perusahaan dapat mengetahui tingkat kualitas layanan perusahaan di mata konsumen.

#### 8. Mengembangkan sistem informasi kualitas layanan

*Service quality information system* adalah sistem yang digunakan oleh perusahaan dengan cara melakukan riset data. Data dapat berupa hasil dari masa lalu, kuantitatif dan kualitatif, internal dan eksternal, serta informasi mengenai perusahaan, pelanggan, dan pesaing. Bertujuan untuk memahami suara konsumen (*consumer's voice*) mengenai ekspektasi dan persepsi konsumen terhadap layanan yang diberikan perusahaan. Sehingga perusahaan dapat mengetahui kekuatan dan kelemahan perusahaan berdasarkan sudut pandang konsumen.

### 2.3.4. Faktor Kurangnya Kualitas Layanan

Menurut Fandy Tjiptono (2012;178), terdapat beberapa faktor yang dapat mengurangi kualitas layanan pada sebuah perusahaan. Sehingga perusahaan perlu memperhatikan faktor-faktor tersebut, yaitu:

#### 1. Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan

Karakter dari jasa itu sendiri adalah *inseparability*, artinya jasa tersebut diproduksi dan dikonsumsi pada waktu yang bersamaan. Sehingga terjadi interaksi antara penyedia jasa dan konsumen yang memungkinkan terjadi hal-hal berdampak negatif di mata konsumen, seperti:

- a) Tidak terampil dalam melayani pelanggan,
- b) Cara berpakaian karyawan kurang sesuai dengan konteks,
- c) Tutur kata karyawan kurang sopan,
- d) Bau badan karyawan yang mengganggu kenyamanan konsumen,

e) Karyawan kurang senyum atau mimik muka yang tidak ramah.

2. Intensitas tenaga kerja yang tinggi

Keterlibatan karyawan secara intensif dalam penyampaian layanan dapat pula menimbulkan dampak negatif pada kualitas, yaitu berupa tingginya variabilitas layanan yang dihasilkan. Seperti, pelatihan kurang memadai atau pelatihan tidak sesuai dengan kebutuhan, tingkat *turnover* karyawan yang tinggi, motivasi kerja karyawan kurang diperhatikan, dan lain-lain.

3. Dukungan terhadap pelanggan *internal* kurang memadai.

Karyawan *front-line* adalah ujung tombak dalam sistem penyampaian layanan. Karyawan *front-line* dapat dikatakan sebagai citra perusahaan karena karyawan-karyawan tersebut memberikan kesan pertama kepada konsumen. Agar para karyawan *front-line* mampu memberikan pelayanan dengan efektif, diperlukan dukungan dari perusahaan seperti, dukungan informasi (prosedur operasi), peralatan (pakaian seragam, material), maupun pelatihan keterampilan.

4. Gap komunikasi.

Komunikasi merupakan faktor penting dalam menjalin hubungan antara perusahaan dengan konsumen. Bila terjadi gap komunikasi, maka konsumen memberikan penilaian negatif terhadap kualitas pelayanan. Gap-gap komunikasi tersebut dapat berupa:

- a) Penyedia layanan memberikan janji yang berlebihan, sehingga tidak mampu memenuhinya.
- b) Penyedia layanan tidak selalu memberikan informasi terbaru kepada konsumen.
- c) Pesan komunikasi yang disampaikan penyedia layanan tidak dipahami konsumen
- d) Penyedia layanan tidak memperhatikan atau menindaklanjuti keluhan atau saran konsumen.

5. Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama.

Setiap konsumen memiliki karakter, emosi, keinginan yang berbeda-beda. Penyedia layanan harus memahami keunikan dan perbedaan yang ada. Sehingga tidak dapat memperlakukan semua konsumen dengan cara yang sama. Banyak kejadian di mana konsumen ingin diperlakukan secara personal dan berbeda dengan yang lain.

6. Perluasan atau pengembangan layanan secara berlebihan.

Penambahan layanan dapat berdampak baik atau bahkan mengurangi *service quality* pada sebuah perusahaan. Dampak baiknya adalah untuk

menyempurnakan service quality menjadi lebih baik. Tetapi di sisi lain, apabila layanan baru terlampaui banyak, hasil yang didapat belum tentu optimal.

#### 7. Visi bisnis jangka pendek.

Visi jangka pendek (contohnya, penghematan biaya semaksimal mungkin) dapat merusak *service quality* yang sedang ditujukan untuk jangka panjang. Sebagai contoh, kebijakan sebuah restoran untuk menutup sebagian cabang akan mengurangi tingkat akses bagi para pelanggan restoran tersebut. Sehingga pelanggan akan datang ke restoran yang mungkin jaraknya tidak dekat dari tempat tinggal. Sehingga dapat menimbulkan keluhan akan jarak dan persepsi negatif terhadap kualitas layanan restoran tersebut.

## 2.4. Kepuasan Pelanggan

### 2.4.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut Lovelock dan Wirtz (2007:102). menyatakan bahwa kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pasca-pembelian pelanggan dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan, atau kesenangan. Pelanggan yang marah atau tidak puas akan menimbulkan masalah karena dapat berpindah ke perusahaan lain dan menyebarkan berita negatif dari mulut ke mulut.

Menurut Zeithaml, Bitner & Gremler (2006, 110), juga menyatakan bahwa “*satisfaction is the consumer’s fulfillment response. It is a judgement that the product or service feature, or the product or service itself, provides a pleasurable level of consumption-related fulfillment*”. Artinya, kepuasan merupakan respon pemenuhan dari konsumen. Hal ini merupakan penilaian mengenai bentuk dari produk dan layanan, atau mengenai produk atau layanan itu sendiri, dalam menyediakan tingkat kepuasan dari konsumsi yang terpenuhi.

Menurut Kotler dan Keller(2009:139), Puas tidaknya pelanggan diketahui setelah melakukan pembelian, tergantung pada kinerja tawaran dalam pemenuhan harapan pembeli. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Berdasarkan definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu penilaian mengenai barang atau jasa itu sendiri yang menyediakan tingkat kesenangan serta kepuasan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen.

### 2.4.2. Pengertian Harapan Konsumen

Harapan konsumen merupakan suatu hal yang menyebabkan konsumen akan merasa puas atau tidak karena melalui harapan ada nilai yang harus dicapai oleh perusahaan dan perusahaan harus mampu mencapai nilai yang diharapkan oleh konsumen.

konsep harapan pra pembelian (Wilton, 1998; Spreng,1996) dikutip dalam Ali Hasan (2008;62) yaitu :

1. *Equitable performance (normative performance; effort versus outcome; should expectation; deserved expectation)*, Yakni penilaian normatif atas kinerja yang seharusnya diterima konsumen berbanding biaya dan usaha yang telah dicurahkan untuk membeli dan mengkonsumsi produk.
2. *Ideal performance (optimum versus actual performance; ideal expectation* memiliki *explanatory power* lebih baik dalam menjelaskan proses kepuasan konsumen), *desired expectation*, Yaitu tingkat kinerja optimum yang diharapkan oleh seorang konsumen.
3. *Expected performance (realistic versus actual performance; will expectation; predictive expectation)*, Yaitu tingkat kinerja yang diperkirakan atau yang paling diharapkan disukai konsumen (*what the performance probably will be*). Tipe ini banyak digunakan dalam penelitian kepuasan-ketidakpuasan konsumen, terutama yang didasarkan pada *expectancy disconfirmation model* .

Menurut Zethami,et,al (1993) Dikutip dalam Ali Hasan (2008;62), bahwa harapan konsumen terhadap kualitas suatu jasa terbentuk oleh faktor *enduring service intensif, transitory service intensif, personal needs, perceived service alternative, self-perceived service roles, situational factors* dan *positive word of mouth* .

1. *Enduring service intensif*  
Merupakan faktor yang bersifat stabil dan mendorong konsumen untuk meningkatkan sensitivitasnya terhadap produk jasa.
2. *Transitory service intensif*  
Merupakan faktor individual yang bersifat sementara yang meningkatkan sensitivitas konsumen terhadap jasa.
3. *Personal needs*  
Kebutuhan fisik, sosial dan psikologis yang dirasakan seseorang akan menjadi dasar bagi kesejahteraannya yang sekaligus akan menentukan harapannya.
4. *Perceived service alternative*

Merupakan persepsi konsumen terhadap tingkat pelayanan perusahaan lain yang sejenis. Jika konsumen memiliki beberapa alternative, maka harapannya cenderung semakin besar.

5. *Self-perceived service roles*

Persepsi konsumen tentang tingkat keterlibatannya dalam mempengaruhi jasa yang diterimanya, konsumen terlibat dalam proses pemberian jasa.

6. *Situational factors*

Merupakan segala kemungkinan yang bisa mempengaruhi kinerja jasa, berada diluar kendali penyedia jasa.

7. *Positive word of mouth*

Bersumber dari orang lain yang terpercaya (para ahli, teman, keliarga dan publikasi media massa) lebih cepat diterima sebagai referensi karena konsumen sering mengalami kesulitan mengevaluasi jasa yang belum dirasakan sendiri.

#### 2.4.3. Pengertian Kinerja Layanan

Kinerja sangat erat kaitannya dengan harapan konsumen karena melalui kinerja yang diberikan oleh perusahaan, konsumen dapat mengetahui atau merasakan apakah telah sesuai dengan harapannya atau tidak. Adapun menurut beberapa ahli yang mengenai kinerja,yakni :

Menurut Spreng (1996) dalam Fandy Tjiptono (2011;308) mengatakan bahwa:

“Keyakinan menyangkut atribut produk, itngkat atribut atau hasil”

Kinerja juga memiliki dimensi yang terdiri dari dua dimensi dalam Buchari Alma (2013;64) yaitu :

1. *Instrumental performance* (daya tahan) berkaitan dengan fungsi fisik suatu produk ;
2. *Expressive symbolic performance* (corak model), berkenaan dengan kinerja estetis atau peningkatan citra diri.

#### 2.4.4. Konsep Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Keller (2007;138) Konsep Kepuasan Pelanggan Kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari kualitas pelayanan dikurangi harapan pelanggan dengan kata lain pengukuran kepuasan konsumen dirumuskan sebagai berikut:

1. *Service quality Less Than Expectation* Bila ini terjadi, dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan perusahaan buruk. Selain tidak memuaskan juga tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Jika *service*

*quality* yang diberikan perusahaan lebih kecil dari *expectation* pelanggan, maka akan mengakibatkan ketidakpuasan terhadap pelanggan.

2. *Service quality = Expectation* Bila ini terjadi dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan tidak ada keistimewaan. Jika nilai kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan sama dengan harapan pelanggan, maka muncul kepuasan yang biasa diinginkan pelanggan.
3. *Service quality More Than Expectation* Bila ini terjadi dapat dikatakan bahwa pelanggan merasakan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tidak hanya sesuai dengan kebutuhan, namun sekaligus memuaskan dan menyenangkan. Jika kualitas pelayanan lebih besar dari harapan yang diinginkan pelanggan, maka akan membuat kepuasan pelanggan sangat luar biasa. Pelayanan ketiga ini disebut pelayanan prima (*excellent service*) yang selalu diharapkan oleh pelanggan.

#### 2.4.5. Strategi Kepuasan Pelanggan

Menurut Bhote (1991), Tjiptono (1999), Schanaars (1998), Kouer (2000), dan dinyatakan oleh Ali Hasan (2008, 71) menganjurkan agar perusahaan dapat menciptakan strategi superior kualitas produk, strategi fokus pada pelanggan terbaik, *strategy pay for performance*, *strategi ofensif defensif* *strategi rintangan pengalihan*, *strategi customer retention*, *stratego relationship marketing*, *strategi superior customer service*, strategi jaminan tanpa syarat, strategi menangani keluhan, dan strategi empati. Ali Hasan (2008:71) menjelaskan sebagai berikut:

1. *Strategy Superior* Kualitas Produk program kepuasan Perusahaan yang ingin menerapkan pelanggan harus memiliki produk berkualitas baik dan layanan prima, paling tidak, secara teknis harus menyamai pesaing utama dalam industri. Prinsipnya "kualitas nomor satu". Biasanya perusahaan yang tingkat kepuasan pelanggannya tinggi menyediakan tingkat layanan pelanggan yang tinggi yang kali itu merupakan cara mereka membenarkan harga lebih mahal
2. *Strategi Focus* pada Pelanggan Terbaik memperoleh Perusahaan yang pada pelanggan 80% 20% dari pelanggan yang secara rutin mengkonsumsi dari produk. terbaik adalah mereka yang menggunakan produk, mereka berbelanja jumlah sangat besar, lancar dan tepat sensitif layanan tambahan, dan relatif tidak daripada terhadap Mereka mem termurah, sering bergantian untuk mendapatkan harga untuk dan bagi perusahaan termasuk kesediaan untuk mendapatkan harga termurah, bagi perusahaan juga termasuk kesediaan melepas bad customer "konsumen yang jelek".

3. *Strategy far Performance* pelanggan, diperlukan dukungan menciptakan kepuasan pelanggan. Diperlukan dukungan dari semua sumber daya organisasi, serta tanggung jawab penuh Pimpinan tingkat korporasi karyawan sebagai menjadi ujung tombak perusahaan yang berinteraksi langsung kepada pelanggan, dan berkewajiban memberikan bersedia melakukan itu, Agar karyawan terlebih maka karyawan harus dipuaskan terlebih dahulu.
4. *Strategy ofensif Defenri* Penggunaan egi of mif sebagai strategi bisnis secara bersamaan dan deferuif dan menguntungkan sangat mungkin Pelaksanaannya pada saat melakukan serangan kepasar, tetapi juga mengatur kekuatan untuk bertahan dari serangan pesaine Strategi ini memerlukan dukungan sumber daya perusahaan yang kuat.
5. Strategi Rintangan Pengalihan
  - a. Perusahaan baru berusaha membentuk rintangan pengalihan, sehingga pelanggan merasa enggan rugi jika mengeluarkan biaya besar untuk berganti pemasok.
  - b. Rintangan pengalihan dapat dalam biaya pencarian, biaya transaksi, biaya pelajar, potongan harga khusus bagi pelanggan yang loyal, kebiasaan pelanggan, biaya emotional, usaha-usaha lain yang rasional, r finansial, sosial, dan psikologis.
  - c. Jika berkaitan dengan industri pengalihan, maka dapat menimbulkan biaya latihan tambahan bagi karyawan, modal yang diperiukan untuk perubahan, dan biaya peralatan baru pelengkap.
  - d. Baik pada konsumen maupun industri dapat dipertahankan apabila perusahaan berhasil menciptakan rintatigan pengalihan dan menjalin hubungan yang harmonis, akrab, dan saling menguntungkan dengan pelanggannya.
6. *Strategy Curtomer Retention* , Kunci *strategy customer retention* adalah kepuasan konsumen Untuk dapat mempertahankan konsumen, maka harus menggunakan strategi sebagai berikut:
  - a. Lakukan riset konsumen untuk mengukur. menilai dan menafsirkan keinginan, sikap dan tingkah lakunya.
  - b. Libatkan partisipasi secara aktif lintas fungsional dalam mengelola kepuasan dan mempertahankan pelanggan.
  - c. Buat agar konsumen dan mudah dalam menyampaikan kebutuhan, harapan, pesepsi persepsi bahkan komplainnya sekalipun ke perusahaan.

- d. Manfaatkan informasi (*database*) kebutuhan , preferensi , frekuensi pembelian dan kepuasan pelanggan terhadap produk perusahaan.
  - e. Tentukan kebutuhan pokok pembeli yang akan dilayani dan dipenuhi.
7. *Strategy Relationship marketing*, Strategi relationship marketing merupakan strategi transaksi antara pembeli dan penjual secara berkelanjutan tidak berakhir setelah penjualan selesai, Asumsi yang dibangun dalam strategi ini adalah bahwa pelanggan perlu mendapat terus-menerus dalam sepanjang hidup konsumen
  8. *Strategy Superior Customer Service* menawarkan pelayanan yang lebih baik daripada pesaing Strategi ini yaitu sebagai berikut :
    - a. Membutuhkan dana yang besar, kemampuan sumber daya manusia, dan usaha gigih agar dapat tercipta suatu pelayanan yang superior.
    - b. Seringkali (tetapi tidak harus) perusahaan yang menawarkan pelayanan yang lebih baik akan membebaskan harga yang lebih tinggi pada produk-produknya, tetapi biasanya pelanggan memperoleh manfaat besar dari pelayanannya
  9. Strategi Jaminan Tanpa syarat *Strategy unconditional guarantees* Jaminan tanpa syarat, yaitu
    - a. Peningkatan motivasi para karyawan untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih baik dari sebelumnya.
    - b. Komitmen untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan agar menjadi sumber dinamisme penyempurnaan mutu produk dan kinerja perusahaan
    - c. Pemberian jaminan untuk meringankan resiko kerugian bagi pelanggan. baik sebelum maupun sesudah pembelian untuk meraih loyalitas pelanggan
    - d. Janji eksplisit tentang kepastian kualitas kinerja yang prima dan kepuasan yang akan diperoleh pelanggan
  10. Strategi Menangani Keluhan , menangani complain akan berhasil apabila ada keterlibatan langsung manajemen puncak dalam menangani keluhan pelanggan, karena untuk :
    - a. Memastikan bahwa produk berkualitas dan benar-benar berfungsi sebagai mana mestinya masalah
    - b. Memastikan bahwa pelanggan tidak mengalami layanan. dalam mengkonsumsi beberapa jenis produk, pengiriman, dan sebagainya

11. Strategi Empati ,Dalam menghadapi Pelanggan yang mungkin kecewa emosi atau bahkan marah, maka :

- a. Perhatian terhadap kekecewaan yang dialami pelanggan.
- b. Luangkan waktu, perhatikan pelanggan, dengarkan keluhan dan kendalikan diri jangan menyanggah
- c. Berusahalah memahami situasi yang dirasakan pelanggan sambil memperjelas permasalahan yang dihadapinya.

#### 2.4.6. Tipe – Tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2011 : 303-306) menyatakan bahwa terdapat 5 tipe kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan yang dijabarkan dalam *Demanding Customer Satisfaction*, *Stable Customer Satisfaction*, *Resign Customer Satisfaction*, *Stable Customer Dissatisfaction* dan *Demanding Customer Dissatisfaction* yang dapat diukur melalui komponen emosi, ekspektasi dan minat berperilaku. Berikut penjelasan yang dijabarkan dalam bentuk tabel.

**Tabel 5**  
**Tipe – Tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan**

NO	TIPEKEPUASAN DAN KETIDAKPUASAN	KOMPONEN		
		EMOSI	EKSPEKTASI	MINAT BERPERILAKU
1	<i>Demanding satisfaction</i>	Optimisme / <i>confidence</i>	Harus bisa mengikuti perkembangan kebutuhan saya di masa depan	Ya, karena hingga saat ni mereka mampu memenuhi ekspektasi saya yang terus meningkat
2	<i>Stable satisfaction</i>	<i>Steadiness / trust</i>	Segala sesuatu harus sama seperti apa adanya	Ya, karena hingga saat ini semuanya memenuhi harapan saya
3	<i>Resign satisfaction</i>	<i>Indifferent / resignation</i>	Saya tidak bisa berharap lebih	Ya, karena penyedia jasa lain tidak lebih baik
4	<i>Stable dissatisfaction</i>	<i>Disappoint ment /</i>	Saya berharap lebih tapi apa	Tidak, tetapi saya tidak bisa

		<i>indecision</i>	yang harus saya lakukan?	menyebutkan alasan spesifik
5	<i>Demanding dissatisfaction</i>	<i>Protest / opposition</i>	Perlu banyak perbaikan	Tidak, karena meskipun saya telah melakukan berbagai upaya, mereka tidak menanggapi kebutuhan saya.

Sumber : Stauss dan Neuhaus (Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra 2011, 306)

#### 2.4.7. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Perusahaan melakukan beberapa pengukuran pada tingkat kepuasan konsumen atau pelanggan untuk mengetahui kemajuan perusahaan dalam kinerja dan pelayanan perusahaan. Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya suatu bentuk kepedulian suatu perusahaan terhadap konsumen atau pelanggan.

Menurut Kotler (2009:45) metode-metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah:

1. Sistem keluhan dan saran. Sebuah perusahaan yang berfokus serta berorientasi terhadap pelanggannya untuk memberikan suatu kesempatan dalam memberikan saran, pendapat dan keluhan.
2. Survei Kepuasan Pelanggan. Dengan melakukan penelitian survei untuk mengetahui informasi tentang kepuasan pelanggan dan mengukur keinginan serta harapan pelanggan melalui wawancara langsung, menelpon, dan sebagainya. Pengukuran kepuasan dengan metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara:
  - a. *Directly reported satisfaction*: Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan seperti ungkapan seberapa puas konsumen terhadap pelayanan pada skala sangat puas, puas, netral, tidak puas hingga sangat tidak puas.
  - b. *Derived dissatisfaction*: Pertanyaan yang diajukan menyangkut besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya hasil yang mereka rasakan.
  - c. *Problem analysis*: Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan yang menuliskan saran-saran untuk melakukan perbaikan.

- d. *Importance-performance analysis*: Responden diminta untuk menilai berbagai atribut dari penawaran berdasarkan derajat kepentingan setiap elemennya dan seberapa baik tingkat kinerja perusahaan dalam setiap elemen-elemennya.
3. *Ghost shopping*. Suatu perusahaan membayar atau mempekerjakan orang untuk bertindak sebagai pembeli potensial guna melaporkan hasil temuan mereka tentang kekuatan dan kelemahan yang mereka alami ketika mereka membeli produk perusahaan dan produk pesaing. Selain itu juga ghost shopper mengamati cara perusahaan dan pesaingnya dalam menangani, melayani permintaan pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan, dan melayani setiap keluhan para pelanggannya.
4. *Lost customer analysis*. Suatu perusahaan harus menghubungi para pelanggan yang berhenti membeli atau berganti pemasok untuk mempelajari sebabnya. Agar perusahaan mengetahui penyebabnya dan segera mengambil kebijakan perbaikan kembali

## **2.5. Hotel**

### **2.5.1. Pengertian Hotel**

Menurut Wiyasha (2010:5) hotel merupakan usaha yang mencari laba sebagai hasil akhir aktivitas bisnisnya”. Pengklasifikasian hotel “bertujuan untuk menciptakan persaingan bisnis yang sehat, memberikan panduan bagi tamu tentang harga dan fasilitas serta layanan yang diberikan oleh hotel pada klasifikasi tertentu, memberikan panduan bagi para pemilik modal jika hendak berbisnis pada satu klasifikasi hotel.

Menurut Sulastiyono (2011:5), Hotel merupakan suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan , minuman dan fasilitas kamar untuk tidak kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus

Menurut Buchari Alma (2014:289) hotel adalah sebagai berikut Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh ban untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan, minum, serta lain dikelola secara komersial serta memenuhi persyaratan tertentu.

Berdasarkan definisi diatas maka dapat disimpulkan hotel merupakan suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial untuk menyediakan pelayanan penginapan , makanan , minuman dan fasilitas lainnya.

### **2.5.2. Penggolongan Hotel**

Penggolongan hotel ditetapkan oleh Departemen Pariwisata, berdasarkan fasilitas yang tersedia serta kondisi fasilitas tersebut. Fasilitas

yang dimiliki hotel ialah adanya kolam renang, apangan parker, restoran, bar TV, radio, laundry, taksi, hot, cold water, money changer, ruang konferensi, ruang sidang, dsb.

Menurut Buchari Alma (2014, 290), berdasarkan kondisi fasilitas tersebut maka hotel diberi golongan bintang. Penggolongan ini berdasarkan atas (SK Dirjen Pariwisata No. Km 37n'w.304MPPT-86), yaitu

1. Fisik, terdiri atas besar kecil, dan banyak sedikitnya jumlah kamar Hotel kecil 25 kamar, sodang (25.100), hotel besar lebih dari 300 kamar
2. Kualitas, lokasi dan lingkungan hotel.
3. Fasilitas yang tersedia, macam dan kualitasnya
4. Perlengkapan, dilihat macam dan kualitasnya.
5. Tata letak dan ukuran nuangan hotel kerja, pelayanan dsb.
6. Perbedaan dari segi manajemen, cara kerja, pelayanan dsb.
7. Hotel bintang 4 dan 5 pelayanannya dibuka selama 24 jam. berupa CV
8. Hotel bintang 1 dan 2 dibentuk badan usahanya dapat berbentuk Firma, Koperasi dan PT Sedangkan bintang 3, 4, dan 5 harus PT penginapan kecil digalangkan atas Melati 1 dan Melati 3.

Mengenai jenis-jenis hotel berdasarkan fasilitas yang ada yaitu sebagai berikut :

1. *Residential Hotel*, yaitu hotel yang menerima tamu untuk tinggal dalam jangka waktu yang agak lama, tapi tidak untuk menetap Hotel ini dasarnya adalah rumah-rumah berbentuk apartemen dengan kamar yang disewakan secara bulanan atau tahunan, juga menyediakan fasilitas restoran, dan kebersihan kamar.
2. *Transit Hotel* yang biasa juga disebut "*Commercial Hotel*". yaitu hotel yang menyediakan kamar dan makan pagi yang diperuntukkan bagi pengunjung yang sedang mengadakan perjalanan untuk keperluan business dalam waktu relatif pendek. Hotel semacam ini biasanya terdapat dipusat kota atau pada kompleks perdagangan yang ramai. maupun dekat
3. *Resort Hotel*, biasanya juga disebut "*Seasonal Hotel*". yang menyediakan akomodasi pada musim tertentu. Hotel ini terletak pada daerah-daerah peristirahatan, juga ada ruang sidang.

Disamping hotel ini masih ada lagi jenis penginapan yang lain yang juga harus memasarkan jasanya antara lain:

1. Afatel (Motor Hotel, yaitu penginapan yang diperuntukkan bagi travelers atau turis yang mengadakan perjalanan disepanjang highway yang menghubungkan antara dua kota.
2. Apartemen, yaitu penginapan untuk jangka waktu yang lama dan digunakan pada waktu-waktu libur, memiliki kamar mandi tersendiri. ada dapur serta dan lobby.

Menurut Buchari Alma (2014: 291), menyatakan bahwa strategi pemasaran yang ditawarkan oleh hotel dapat dibagi menjadi dua cara, yaitu:

1. Outside selling, bertujuan untuk men langganan agar menginap dihotel,
2. Inside selling, yang bertujuan untuk mendorong tamu memanfaatkan semua fasilitas yang disediakan oleh hotel.

Dengan adanya tim manajemen, maka efisiensi cara kerja dapat ditingkatkan, penghematan biaya dalam segala bidang, karena adanya penyeragaman, dan kegiatan promosi dapat dilakukan secara bersama.

Usaha-usaha yang dapat dilakukan untuk meningkatkan penjualan jasa adalah:

1. Adanya tenaga, pelayanan receptionist, inframasi yang ramah dan menguasai bidangnya.
2. Memiliki pengetahuan luas tentang situasi kota, obyek wisata
3. Menguasai bahasa asing. terutama bahasa Inggris.
4. Tenaga-tenaga yang rajin, jujur dan terpuji.
5. Pakaian seragam yang menarik.
6. Dan berbagai sifat mental dan fisik yang harus melekat pada seorang penjual yang baik.

## 2.6. Penelitian Sebelumnya

Peneliti	Judul Penelitian	Metode dan Hasil Penelitian
Ratih Hardiyati (2010)	“Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa penginapan (villa) agrowisata kebun teh pagilaran”	Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut : $Y = 0,271 X_1 + 0,197 X_2 + 0,201 X_3 + 0,316 X_4 + 0,165 X_5$ . Berdasarkan analisis data statistik, indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reliabel. Pada pengujian asumsi klasik, model regresi bebas multikolonieritas, tidak terjadi heteroskedastisitas, dan berdistribusi

		<p>normal. Urutan secara individu dari masing-masing variabel yang paling berpengaruh adalah variabel assurance dengan koefisien regresi sebesar 0,316, lalu tangible dengan koefisien regresi sebesar 0,271, kemudian diikuti dengan responsiveness dengan koefisien regresi sebesar 0,201, dan reliability dengan koefisien regresi sebesar 0,197 sedangkan variabel yang berpengaruh paling rendah adalah emphaty dengan koefisien regresi sebesar 0,165. Agrowisata Kebun Teh Pagilaran perlu mempertahankan elemen-elemen yang sudah dinilai baik oleh pelanggan serta perlu memperbaiki hal-hal yang masih kurang.</p>
<p>Muhammad halfi indra syahputra (2010)</p>	<p>“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Occupant (studi kasus Pada Hotel Lido Graha Di Lhokseumawe”</p>	<p>Metode penelitian ini menggunakan pendekatan survey, yaitu penelitian yang mengambil sampel dari seluruh populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pokok serta data yang terkait dengan variabel penelitian secara umum dengan menggunakan metode statistik, sedangkan metode statistik yang digunakan dalam analisis data adalah regresi linier berganda. Penelitian tergolong pada jenis deskriptif kuantitatif, di mana sifatnya adalah deskriptif eksplanatory. Hasil penelitian pertama menunjukkan bahwa secara serempak kualitas pelayanan yang terdiri dari bentuk fisik, keandalan, ketanggapan, keyakinan, bentuk fisik dan ketanggapan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan, di mana dari kelima variabel tersebut variabel keyakinan merupakan variabel yang paling dominan dibandingkan dengan empat variabel lainnya. Dari hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa loyalitas occupant sangat dipengaruhi oleh kepuasan occupant.</p>

<p>Normasari (2013)</p>	<p>“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan. (studi kasus pada Hotel Pelangi Malang)”</p>	<p>Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan (eksplanatory research) dengan pendekatan kuantitatif. Sampel sebanyak 112 orang responden yang menginap di Hotel Pelangi Malang minimal dua kali. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling dan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data yang digunakan analisis deskriptif, dan analisis jalur (path analysis). Hasil analisis jalur (path analysis) dapat diketahui bahwa: (1) variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan; (2) variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Citra Perusahaan; (3) variabel Kualitas Pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Loyalitas Pelanggan; (4) variabel Kepuasan Pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Citra Perusahaan; (5) variabel Kepuasan Pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Loyalitas.</p>
<p>okto widhiarsa (2011)</p>	<p>“analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan hotel (studi kasus pada hotel ciputra di semarang)”</p>	<p>Penelitian ini dilakukan dengan teknik pengambilan secara random dengan pertimbangan bahwa populasi yang ada sangat besar jumlahnya sehingga tidak memungkinkan untuk meneliti seluruh populasi yang ada, sehingga dibentuk sebuah perwakilan populasi. Sampel dalam penelitian ini merupakan sebagian dari keseluruhan pelanggan yang menginap di hotel Ciputra Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima hipotesis dapat diterima. Penelitian ini menghasilkan hubungan yang positif dan signifikan antara kelima variabel dengan kepuasan pelanggan di hotel Ciputra Semarang. Hal ini dibuktikan dengan uji F dimana nilai signifikan 0,000. Koefisien determinasi pada kepuasan</p>

		<p>pelanggan yang ditunjukkan oleh <i>R-square</i> adalah 0,534 yang berarti bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kelima variabel, sedangkan 46,6% kepuasan konsumen dapat dijelaskan dari variabel lain selain kelima variabel tersebut.</p>
<p>krisna mahendraswara (2011)</p>	<p>Studi kasus terhadap kualitas pelayanan di hotel grand candi semarang oleh.</p>	<p>Populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang menginap di Hotel Grand Candi, sedangkan sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang responden. Data penelitian ini diperoleh dengan melakukan kuesioner. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah <i>purposive sampling</i>. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data yang didapat dianalisis dengan menggunakan analisis kepentingan kinerja (<i>Importance Performance Analysis</i>). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel yang memiliki tingkat kepentingan yang paling tinggi adalah variabel yang berada pada kuadran B yaitu: penggunaan peralatan teknologi modern, tempat parkir memadai dan aman, memahami kebutuhan dan harapan pelanggan dan kemampuan karyawan untuk berkomunikasi. Sedangkan variabel yang memiliki prioritas untuk ditingkatkan adalah variabel yang berada pada kuadran D yaitu: penampilan karyawan yang rapi, karyawan cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan, prosedur pelayanan mudah dimengerti, karyawan menyelesaikan keluhan dengan baik, karyawan cepat dan tanggap, karyawan bersedia membantu kesulitan yang dihadapi pelanggan, karyawan memberikan informasi dengan jelas dan mudah, keakuratan dalam pelayanan, sikap sabar dan ramah, dan sungguh-sungguh dalam memperhatikan kepentingan pelanggan.</p>

## 2.7. Kerangka Pemikiran

Suatu perusahaan yang menginginkan perusahaannya dapat beroperasi secara terus menerus atau jangka panjang harus mampu memberikan kesenangan serta kepuasan terhadap setiap keinginan dan kebutuhan pelanggannya. Sebab kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan akan suatu produk dan layanan akan mempengaruhi perilaku dari konsumen berikutnya.

Kepuasan Pelanggan menurut Kotler dan Keller(2009:139), Pua tidaknya pelanggan diketahui setelah melakukan pembelian, tergantung pada kinerja tawaran dalam pemenuhan harapan pembeli. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Oleh karena itu, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan itu sangat utama dan jika faktor utama kualitas pelayanan tersebut memberikan kinerja yang biasa-biasa saja dan tidak memenuhi harapan yang diinginkan, maka pelanggan tidak akan merasa puas dan meninggalkan perusahaan untuk memilih dan mencoba pelayanan dari perusahaan lain. Sebaliknya, jika suatu perusahaan yang dapat menghasilkan kualitas pelayanan dapat memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, maka pelanggan akan dengan senang hati melakukan pelayanan ulang atau merekomendasikan kepada pihak lain terhadap produk dan layanan tersebut. dapat dikatakan kinerja perusahaan tersebut telah dapat memuaskan pelanggannya dan dapat juga disebut perusahaan yang berkualitas.

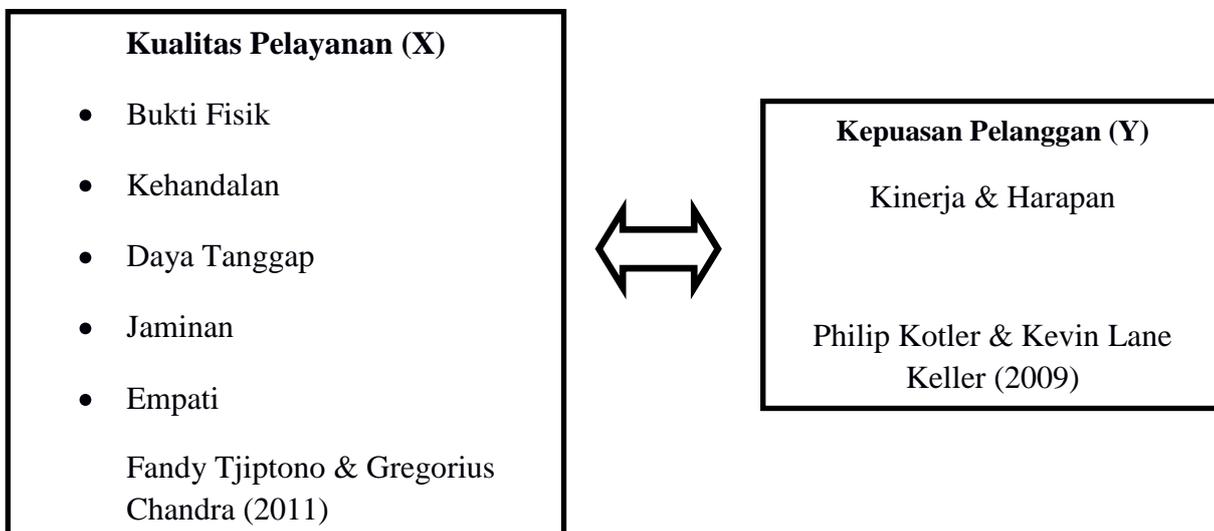
Menurut Fandy Tjiptono (2011;59) kualitas pelayanan jasa merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Tjiptono & Chandra (2011 : 232-233), Kualitas layanan telah dijabarkan menjadi lima dimensi yaitu Realibilitas (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Emphaty) dan Bukti Fisik (Tangibles).

Dengan demikian, berdasarkan kerangka pemikiran diatas peneliliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Salak The Heritage Bogor.

## 2.8. Konstelasi Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas maka dapat dibuat konstelasi penelitian sebagai berikut :



**Gambar 4**

### **Konstelasi Penelitian**

## 2.9. Hipotesis Penelitian

Dari landasan teori dan penelitian sebelumnya yang telah dituangkan pada kerangka pemikiran, maka dapat diambil hipotesis sebagai berikut:

1. Tingkat Kualitas pelayanan pada Hotel Salak The Heritage cukup baik.
2. Tingkat Kepuasan pelanggan pada Hotel Salak The Heritage cukup puas
3. Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dapat digunakan sebagai acuan dalam membuat rekomendasi untuk Hotel Salak The Heritage

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Jenis atau bentuk penelitian yang digunakan adalah *Explanatory Survey*, yaitu bertujuan untuk menguji hipotesis yang umumnya merupakan penelitian yang menjelaskan fenomena dalam bentuk hubungan antar variabel.

#### **3.2. Objek, Unit Analisis dan Lokasi Penelitian**

##### **3.2.1. Objek Penelitian**

Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dua variabel untuk diteliti. Variabel pertama sebagai variabel bebas adalah kualitas pelayanan dengan indikator Bukti Fisik , Keandalan , Daya Tanggap , Jaminan , Empati, variabel kedua sebagai variabel terikat adalah pelanggan dengan indikator Kinerja dan Harapan.

##### **3.2.2. Unit Analisis**

Dalam penelitian ini, unit analisis yang digunakan yaitu *Dyads*, dimana sumber data diperoleh dari respon para pelanggan serta pihak pengelola Hotel Salak The Heritage.

##### **3.2.3. Lokasi Penelitian**

Lokasi yang dipilih oleh penulis dalam penelitian ini adalah Hotel Salak The Heritage yang berlokasi di, Jl. Ir. H. Juanda No. 8 Bogor 16121-Indonesia.

#### **3.3. Jenis dan Sumber Data Penelitian**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Yang bersumber dari :

##### **1. Data Primer**

Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan cara wawancara dan penyebaran kuesioner yang diisi responden yang menginap di Hotel Salak The Heritage.

##### **2. Data Sekunder**

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai sumber seperti data dokumentasi perusahaan , jurnal , buku , mengakses internet , badan pusat statistik dan lain-lain.

### 3.4. Operasionalisasi Variabel

Adapun operasionalisasi variable dalam penelitian ini dapat dilihat pada table sebagai berikut :

**Tabel 6**  
**Operasionalisasi Variabel Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Salak The Heritage Bogor**

Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
Kualitas Pelayanan (X)	Bukti fisik	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memiliki ruang lobby nyaman</li> <li>• Desain interior dan eksterior yang menarik</li> <li>• Kerapihan karyawan</li> <li>• Ketersediaan tempat parkir yang luas</li> <li>• memiliki fasilitas yang menarik dan modern</li> <li>• kebersihan dan kenyamanan kamar</li> </ul>	Ordinal
	Kehandalan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Front Office</i> melakukan pemeriksaan reservasi secara detail</li> <li>• memiliki fasilitas transportasi</li> <li>• memberikan solusi terbaik dalam menyelesaikan keluhan</li> <li>• pelayanan yang cepat</li> </ul>	Ordinal
	Daya Tanggap	<ul style="list-style-type: none"> <li>• karyawan memberikan pelayanan secara cepat dan profesional</li> <li>• karyawan bersedia membantu tamu yang membutuhkan bantuan</li> <li>• karyawan memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan</li> </ul>	Ordinal
	Jaminan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• karyawan memiliki kepercayaan diri untuk menjelaskan informasi seputar hotel</li> <li>• karyawanmemilikisikapdanperilaku yang baik</li> <li>• karyawan memiliki keramahan dan kesopanan terhadap tamu</li> </ul>	Ordinal
	Empati	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Karyawan hotel cepat meminta maaf ketika terjadi kesalahan dalam pelayanan</li> <li>• karyawan mendengarkan dan menerima semua keluhan serta saran</li> </ul>	Ordinal

		• pelayanan tersedia 24 jam	
Kepuasan Pelanggan (Y)	Tingkat Kinerja		Ordinal
	Tingkat Harapan		Ordinal

### 3.5. Metode Penarikan Sampel

Penelitian ini menggunakan sampel data primer yang diperoleh dari responden hotel salak the heritage, metode penarikan sampel yang digunakan adalah probabilitas sampling dengan teknik simple random sampling.

Populasi dalam penelitian ini adalah hasil perhitungan rata-rata jumlah konsumen yang pernah menggunakan jasa pada Hotel Salak The Heritage pada tahun 2015 – 2016 yaitu 3,333

Ukuran sampel ini didapat dengan menggunakan rumus slovin Rumus sebagai berikut : sugiyono (2006,57)

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

$n$  = Ukuran Sampel

$N$  = Ukuran populasi sampel

$e^2$  = Error atau nilai kritis atau batas penelitian yang diinginkan atau tingkat % kesalahan atau error yang masih dapat ditolerir

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} n = \frac{3333}{1+ 3333 (0.05)^2} = 357 \text{ responden}$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas sebanyak maka dibulatkan menjadi 357 responden. Sehingga pada penelitian ini, penulis akan mengambil data dari sampel sekurang-kurangnya sebanyak 357 orang.

### 3.6. Metode Pengumpulan Data

Berdasarkan metode sampling diatas, maka penulis melakukan pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi yaitu dengan melakukan pengamatan pada objek penelitian untuk memperoleh data secara langsung yang bisa membantu proses pembuatan kuesioner
2. Studi Pustaka yaitu dengan mencari sumber- sumber lain yang dapat mendukung dalam proses penelitian, dengan menggunakan buku , jurnal dan beberapa penelitian terdahulu

3. Kuesioner yaitu dengan menyebarkan daftar pertanyaan yang bertujuan untuk mendapatkan informasi dan data mengenai keluhan apa saja yang sering pelanggan rasakan pada Hotel Salak The Heritage.

### 3.7. Metode Pengolahan Data

#### 3.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

##### 1. Uji Validitas

Menurut Imam Ghozali (2006:45) uji validitas digunakan mengukur sah atau validnya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Teknik pengujian yang sering digunakan dalam penelitian ini adalah :

Kolerasi Bivariate pearson (Produk Momen Pearson)

Analisis ini dengan cara mengorelasikan masing-masing skor item dengan skor total, skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Analisis ini dapat dicari dengan menggunakan rumus :

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi

N = jumlah responden uji coba

X = Skor tiap item

Y = Skor seluruh item responden uji coba

Setelah menghitung  $r_{hitung}$ , hal yang harus dilakukan adalah membandingkan  $r_{hitung}$  dan  $r_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 5%. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  berarti valid, sebaliknya jika  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$  berarti tidak valid.

**Tabel 7**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan**

No	Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
<b>Berwujud (<i>Tangible</i>)</b>				
1	Memiliki fasilitas kolam renang yang memadai	0,466	0,361	Valid
2	Memiliki fasilitas business center yang modern	0,521	0,361	Valid
3	Memiliki meeting room & convention yang memadai	0,632	0,361	Valid
4	Peralatan dan perlengkapan kamar berkualitas	0,563	0,361	Valid
5	Lobby hotel yang nyaman	0,770	0,361	Valid
6	Ketersediaan tempat parkir hotel yang luas	0,687	0,361	Valid
7	Fasilitas wifi berfungsi dengan baik	0,528	0,361	Valid
8	Desain eksterior dan interior bangunan dan kamar hotel yang menarik dan modern	0,469	0,361	Valid
9	Karyawan hotel berpenampilan rapi dan memiliki seragam yang bervariasi	0,744	0,361	Valid
10	Brosur hotel memberikan informasi yang jelas dan lengkap	0,527	0,361	Valid
<b>Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>				
1	Proses check in berjalan dengan cepat	0,452	0,361	Valid
2	AC mudah diatur untuk mencapai suhu yang diinginkan	0,635	0,361	Valid
3	Karyawan Food & Beverage menyajikan makanan dan minuman yang enak dan berkualitas	0,422	0,361	Valid
<b>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>				
1	Karyawan bersedia menjawab segala pertanyaan yang diajukan pelanggan	0,703	0,361	Valid
2	Manager on duty standby saat malam untuk merespon keluhan pelanggan	0,774	0,361	Valid
3	<i>Bell boy</i> atau <i>conciierge</i> sigap dalam melayani pelanggan	0,664	0,361	Valid
4	Karyawan hotel membantu menyediakan keinginan dan kebutuhan pelanggan	0,538	0,361	Valid
<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>				
1	Hotel memiliki reputasi yang baik	0,484	0,361	Valid
2	Keamanan hotel terjamin	0,493	0,361	Valid
3	Karyawan terlatih dan berkompeten	0,760	0,361	Valid
4	Keramahan dan kejujuran karyawan dalam melayani pelanggan	0,510	0,361	Valid
5	Hotel memiliki sistem pencatatan yang akurat sehingga tidak terjadi kesalahan pembayaran	0,423	0,361	Valid
6	Operator hotel bersikap santun dalam menjawab telepon pelanggan	0,589	0,361	Valid

Empati ( <i>Empathy</i> )				
1	Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik dengan pelanggan	0,645	0,361	Valid
2	Pelayanan tersedia 24 jam	0,842	0,361	Valid
3	Pelanggan dengan mudah menyampaikan saran dan keluhan kepada supervisor	0,644	0,361	Valid
4	Karyawan hotel dapat mengenali pelanggan dengan baik	0,651	0,361	Valid
5	Lokasi hotel dekat dengan fasilitas umum	0,720	0,361	Valid

**Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 2017**

Berdasarkan dari hasil uji validitas kualitas pelayanan yang terdiri bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Pada  $n = 30$   $r$  tabel = 0,361 dengan  $\alpha = 0,05$ . Maka hasil penelitian validitas instrument pada tabel di atas menunjukkan 28 pertanyaan tentang kualitas pelayanan telah mencapai kriteria validitas. Semua koefisien validitas lebih tinggi dari pada nilai kritis korelasi pearson 0,361. Dengan demikian 28 pertanyaan tersebut telah tepat untuk mengukur kualitas pelayanan.

**Tabel 8**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan**

No	Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Berwujud ( <i>Tangible</i> )				
1	Memiliki fasilitas kolam renang yang memadai	0,535	0,361	Valid
2	Memiliki fasilitas business center yang modern	0,652	0,361	Valid
3	Memiliki meeting room & convention yang memadai	0,533	0,361	Valid
4	Peralatan dan perlengkapan kamar berkualitas	0,643	0,361	Valid
5	Lobby hotel yang nyaman	0,745	0,361	Valid
6	Ketersediaan tempat parkir hotel yang luas	0,562	0,361	Valid
7	Fasilitas wifi berfungsi dengan baik	0,780	0,361	Valid
8	Desain eksterior dan interior bangunan dan kamar hotel yang menarik dan modern	0,627	0,361	Valid
9	Karyawan hotel berpenampilan rapi dan memiliki seragam yang bervariasi	0,745	0,361	Valid
10	Brosur hotel memberikan informasi yang jelas dan lengkap	0,606	0,361	Valid
Keandalan ( <i>Reliability</i> )				
1	Proses check in berjalan dengan cepat	0,691	0,361	Valid
2	AC mudah diatur untuk mencapai suhu yang diinginkan	0,593	0,361	Valid
3	Karyawan Food & Beverage menyajikan makanan dan minuman yang enak dan	0,579	0,361	Valid

	berkualitas			
<b>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>				
1	Karyawan bersedia menjawab segala pertanyaan yang diajukan pelanggan	0,643	0,361	Valid
2	Manager on duty standby saat malam untuk merespon keluhan pelanggan	0,564	0,361	Valid
3	<i>Bell boy</i> atau <i>concierge</i> sigap dalam melayani pelanggan	0,606	0,361	Valid
4	Karyawan hotel membantu menyediakan keinginan dan kebutuhan pelanggan	0,816	0,361	Valid
<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>				
1	Hotel memiliki reputasi yang baik	0,567	0,361	Valid
2	Keamanan hotel terjamin	0,420	0,361	Valid
3	Karyawan terlatih dan berkompoten	0,487	0,361	Valid
4	Keramahan dan kejujuran karyawan dalam melayani pelanggan	0,369	0,361	Valid
5	Hotel memiliki sistem pencatatan yang akurat sehingga tidak terjadi kesalahan pembayaran	0,640	0,361	Valid
6	Operator hotel bersikap santun dalam menjawab telepon pelanggan	0,697	0,361	Valid
<b>Empati (<i>Emphaty</i>)</b>				
1	Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik dengan pelanggan	0,415	0,361	Valid
2	Pelayanan tersedia 24 jam	0,612	0,361	Valid
3	Pelanggan dengan mudah menyampaikan saran dan keluhan kepada supervisor	0,490	0,361	Valid
4	Karyawan hotel dapat mengenali pelanggan dengan baik	0,589	0,361	Valid
5	Lokasi hotel dekat dengan fasilitas umum	0,779	0,361	Valid

**Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 2017**

Berdasarkan hasil uji validitas kepuasan pelanggan. Pada  $n = 30$   $r$  tabel = 0,361 dengan  $\alpha = 0,05$ . Maka hasil penelitian validitas instrument pada tabel di atas menunjukkan 28 pertanyaan tentang kepuasan telah mencapai kriteria validitas. Semua koefisien validitas lebih tinggi dari pada nilai kritis korelasi pearson 0,361. Dengan demikian 28 pertanyaan tersebut telah tepat untuk mengukur harapan.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas Menurut Suharsimi Arikunto (2006:154) menyatakan reabilitas menunjuk pada suatu pengertian instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik. Reabilitas berkenaan dengan tingkat ketetapan hasil pengukuran. Kuesioner dikatakan reliabel jika dapat memberikan hasil relatif sama (tetap) pada saat dilakukan pengukuran kembali pada objek yang berlainan pada waktu yang berbeda atau memberikan hasil yang tetap. Uji reabilitas dilakukan dengan rumus Cronbach Alpha sebagai berikut :

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum ab^2}{ab^2} \right)$$

Keterangan :

$r_{11}$  = Realibilitas yang dicari

$k$  = Banyaknya butir pertanyaan

$\sigma b^2$  = Jumlah Varians butir tiap pertanyaan

$\sigma b^2$  = Varians Total

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil diukur sekali saja. Untuk mengetahui apakah suatu variabel reliabel atau tidak digunakan uji *Alpha Cronbach*. Suatu variabel dinyatakan reliabel jika memberikan nilai  $Cronbach\alpha > 0,60$  dan sebaliknya.

**Tabel 9**  
**Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan**

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.929	.927	38

Berdasarkan hasil uji coba koefisien reliabilitas harapan konsumen sebesar 0,929 variable memiliki tingkat reliabilitas sangat baik jika nilai koefisien yang diperoleh  $> 0,6$  atau 0,60. Koefisien reliabilitas variable kepuasan konsumen sangat baik.

**Tabel 10**  
**Uji reabilitas Kepuasan Pelanggan**

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.913	.914	38

Berdasarkan hasil uji coba koefisien reliabilitas harapan konsumen sebesar 0,913 variable memiliki tingkat reliabilitas sangat baik jika nilai koefisien yang diperoleh > 0,6 atau 0,60. Koefisien reliabilitas variable kepuasan konsumen sangat baik.

### 3.7.2 Analisis Data

#### 1. Analisis Deskriptif

Bertujuan untuk mendeskripsikan dan mendapat gambaran mengenai analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada hotel salak the heritage.

$$Total\ Tanggapan\ Responden = \frac{Skor\ Total\ Jawaban\ Responden}{Skor\ Tertinggi\ Responden} \times 100\%$$

**Tabel 11**  
**Nilai Kriteria Interval Penilaian**

Persentase	Keterangan
0% – 20%	Sangat tidak baik
20% – 40%	Tidak baik
40% – 60%	Cukup baik
60% – 80%	Baik
80% – 100%	Sangat baik

#### 2. Importance Performance Analysis (IPA)

Penggunaan metode Importance Performance Analysis adalah dalam mengukur tingkat kepuasan konsumen yang masuk pada kuadran-kuadran pada peta importance-performance Matrix. Setelah dilakukan pengukuran tingkat kesesuaian, langkah selanjutnya adalah membuat peta posisi importance performance yang merupakan suatu bangun yang dibagi menjadi empat kuadran yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus pada titik-titik sebagai berikut:

$$X = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{k} \quad Y = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{k}$$

Keterangan

X= Rata-rata skor tingkat kinerja seluruh atribut

Y= Rata-rata dari rata rata skor tingkat harapan seluruh atribut

K= Banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh Skor tingkat harapan Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap atribut digunakan persamaan sebagai berikut:

$$X = \frac{X_i}{n} \quad Y = \frac{Y_i}{n}$$

Keterangan:

X = Skor rata-rata kinerja

Y = Skor rata-rata harapan

N = Jumlah responden

Pada analisis importance Performance Analysis. dilakukan pemetaan menjadi 4 kuadran untuk seluruh variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan Prioritas Utama Pertahankan Prestasi Berlebihan Prioritas Rendah

Prioritas Utama	Prioritas Prestasi
Prioritas Rendah	Berlebihan

Sumber: Husein Umar (2008)

**Gambar 5**  
**Diagram Kartesius**

Adapun interpretasi dari kuadran tersebut adalah sebagai berikut :

- A. *Prioritas Utama (Coneerstrade Here)* Pada kuadran ini terdapat yang taksor-faktor dianggap penting dan atau diharapkan konsumen akan tetapi kinerja perusahaan dinilai belum memuaskan sehingga pihak perusahaan perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya guna meningkatkan performa yang masuk pada kuadran ini.
- B. *Pertahankan Prestasi (Keep Up The Good Work)* Pada kuadran ini terdapat faktor faktor yang dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan konsumen sehingga perusahaan wajib untuk mempertahankan prestasi kineria tersebut.
- C. *Prioritas Rendah (Low Priority)* Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai ungkat harapan atas kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting dari atau tidak terlalu diharapkan oleh konsumen sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhati lebih pada faktor-faktor tersebut.
- D. *Berlebihan (Possibly overkill)* Pada kuadran itii terdapat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga perusahaan lebih baik men sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **4.1.1 Sejarah dan Perkembangan Hotel Salak The Heritage**

Hotel Salak The Heritage adalah bangunan peninggalan sejarah yang telah menjadi saksi dari perkembangan kota bogor. Hotel ini adalah satu-satunya hotel yang terletak di pusat kota bogor, tepatnya di depan istana kepresidenan dan tepat disamping gedung wali kota bogor di jalan Ir. H. Juanda No. 8, Bogor. Dibangun pada tahun 1856, hotel ini mempunyai nama asli Bellevue-deibbets. Hotel ini hotel pilihan sebagai tempat rapat kalangan pejabat pemerintah.

Pada tahun 1998, namanya diubah menjadi Hotel Salak The Heritage. Hotel ini dikelola dan dioperasikan oleh PT. Anugrah Jaya Agung. Prestasi Hotel Salak dalam menghasilkan tempat rapat yang unggul dapat dibuktikan dengan meningkatnya penggunaan fasilitas hotel ini sebagai tempat pelatihan, rapat, maupun seminar. Dalam mengantisipasi pertumbuhan di sektor pariwisata, tingginya permintaan pelanggan, dan perkembangan pasar selanjutnya, Hotel Salak The Heritage menambahkan kamar tambahan, yang tadinya di angka 32 menjadi sejumlah 120 kamar. Hotel Salak The Heritage mempunyai 2 kamar Presidential Suite, 4 kamar Super Executive, 8 kamar Executive, 4 kamar Deluxe Suite, 47 kamar Deluxe, 53 kamar Superior, dan 16 ruang rapat.

Hotel Salak The Heritage mempunyai fasilitas luas berupa fitness center, Restoran Fatmawati, Den Haag Café, Herbs & Herbal Place, Restoran Binnenhof, Bellevue Wellness Salon & Spa, Bellevue Barbershop, taman bermain kanak-kanak, kolam renang, Kanari Café, Rafflesia Lounge, business center, Dokter Gigi, dan apotek. Hotel Salak The Heritage berkomitmen untuk memeberikan pelayanan kelas dunia bagi para pelanggannya dengan cara memadukan keunikan dari bangunan bersejarahnya, kekayaan akan budaya lokal, sampai hidangan-hidangan asli Indonesia yang dapat membuat keseluruhan pengalaman pelanggannya menjadi unik dan tak terlupakan.

##### **4.1.2 Visi dan Misi Hotel Salak The Heritage**

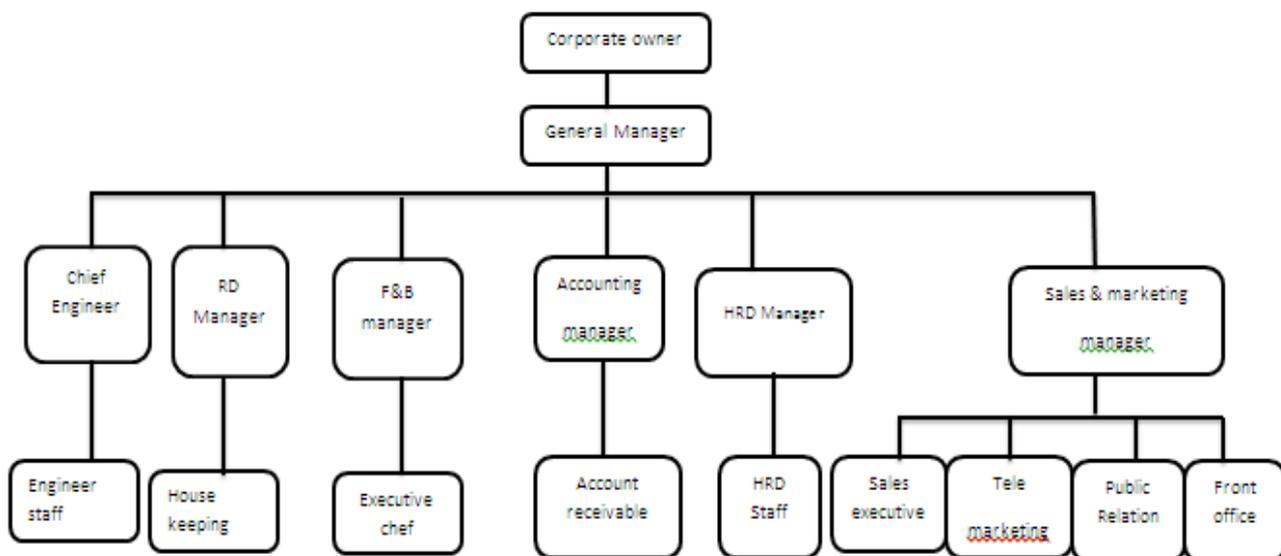
Visi : Untuk menambah nilai pelayanan industri perhotelan dengan menyediakan produk, layanan dan solusi inovatif bagi masyarakat dan ekonomi dunia.

Misi :

1. Menyediakan kebutuhan pelanggan akan produk dan layanan yang memiliki kualitas, nilai, dan konsistensi paling tinggi.
2. Mengetahui pentingnya setiap karyawan melalui pengenalan komunikasi yang efektif, dan pelatihan.

3. Sesuai dengan prinsip keadilan, kejujuran, dan integritas dengan pelanggan, pemasok, dan sesama karyawan kami.
4. Kami percaya ini akan memastikan tujuan pertumbuhan jangka panjang, dan keuntungan kami dikenal sebagai organisasi yang inovatif dan berkualitas.

#### 4.1.3 Struktur Organisasi



**Gambar 6**

**Struktur Organisasi Hotel Salak The Heritage**

*Sumber: Hotel Salak The Heritage*

**Tugas Struktur Organisasi:**

1. **Corporate Owner** adalah **Komisaris atau Pemilik Perusahaan**
2. **General Manager** Bertanggung jawab terhadap operasional, Membuat Perencanaan. Menciptakan budaya. Menjalin komunikasi dengan perusahaan lain dan Membuat keputusan
3. **Chief Engineering** Bertanggung jawab untuk memperbaiki dan menjaga peralatan dan fasilitas hotel dan Membuat laporan mengenai perbaikan atau pembaharuan fasilitas dan peralatan hotel.
4. **Engineer staff** bertanggung jawab untuk pemeliharaan dan perbaikan seluruh instalasi, alat mesin, bangunan dan fasilitas hotel lainnya
5. **RD Manager** Bertanggung jawab atas kebersihan dan kerapian fasilitas hotel, Melaporkan kepada FO apabila kamar telah siap dijual.
6. **House Keeping** bertanggung jawab untuk Membersihkan dan merapikan kamar yang telah digunakan oleh tamu sesegera mungkin setelah tamu check-out.

7. **F&B Manager bertanggung jawab untuk membuat program kerja selama setahun tentang pelatihan, budgeting dan pendapatan serta menyusun anggaran F&B Production kitchen**
8. **Executive chef** bertanggung jawab untuk Mengatur & mengawasi seluruh tugas-tugas kitchen, khususnya dalam proses pengadaan dan pengolahan makanan sesuai dengan standart yang telah ditetapkan serta Mengontrol dan melaksanakan sepenuhnya kegiatan food production secara keseluruhan.
9. **Accounting Manager** Bertanggung jawab atas semua pendataan atau pengadministrasian transaksi dan keuangan, Membuat laporan transaksi dan keuangan hotel dan Mengawasi dan menjaga semua kegiatan transaksi
10. **Account receivable bertanggung jawab untuk** Melakukan sistem penagihan yang up-to-date, Menghasilkan dan mengirimkan faktur, Menindaklanjuti, mengumpulkan dan mengalokasikan pembayaran, Mengatasi perbedaan pembayaran serta Pantau rincian akun pelanggan untuk non-pembayaran, pembayaran tertunda dan penyimpangan lainnya
11. **HR Manager** Bertanggung jawab terhadap semua administrasi karyawan, Melakukan perekrutan karyawan, Membuat program pengembangan ketrampilan karyawan.
12. **HR Staff bertanggung jawab** Mengelola orang-orang yang ada di dalam perusahaan serta Membuat system HR yang efektif dan efisien
13. **S&M Manager** Bertanggung jawab atas publikasi atau periklanan hotel, Memperkenalkan hotel dan fasilitasnya sekaligus melakukan kotrak kerjasama kepada calon pengguna jasa hotel, Memastikan penjualan kamar memenuhi target, Juga bertanggungjawab dalam mempertahankan hubungan dengan para pelanggan.
14. **Salas Executive bertanggung jawab terhadap promosi barang atau jasa untuk mendukung tercapainya penjualan dan memiliki kemampuan menjual dengan personal sale**
15. **Telemarketing bertugas untuk melakukan penjualan barang dan jasa atau menerima pemesanan melalui telepon**
16. **Public Relation bertanggung jawab untuk menangani pembuatan rencana dan kegiatan hotel serta menyusun strategi komunikasi hotel.**
17. **Front Office** Bertanggung jawab terhadap semua aktifitas di Front Office, Mengoptimalkan dan memaksimalkan occupancy rate hotel, Membuat laporan kamar check in dan check out, dan reservasi.

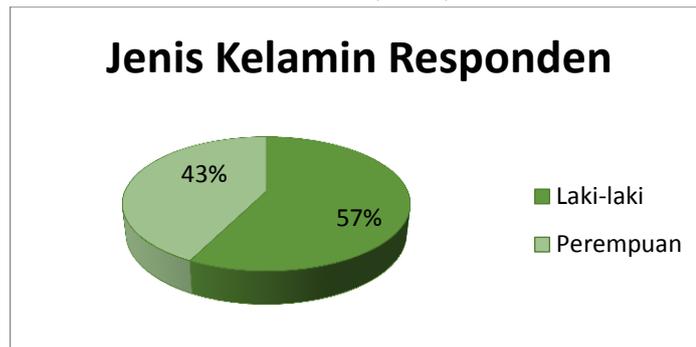
#### **4.1.4 Profil Responden**

Profil responden yang diteliti terbagi atas 4 (Empat) kriteria yaitu berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, pendapatan serta tujuan. Berikut hasil data profil responden yang merupakan konsumen dari Hotel Salak The Heritage.

**Tabel 12**  
**Jenis Kelamin Responden**

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
1	Laki-laki	205	57%
2	Perempuan	152	43%
Jumlah		357	100%

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*



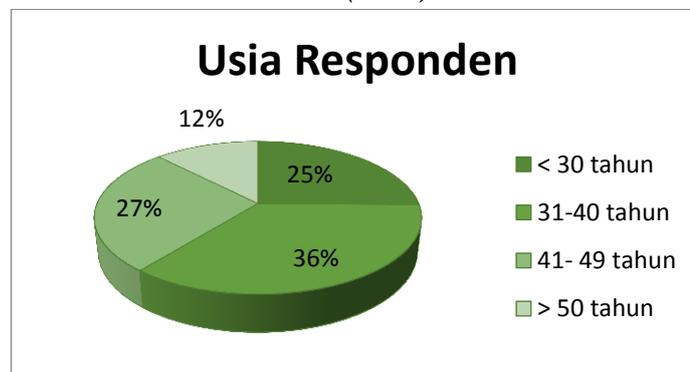
**Gambar 7**  
**Jenis Kelamin**

Berdasarkan data diatas dari 357 responden dapat dilihat bahwa laki-laki memiliki presentase 57% responden sedangkan perempuan memiliki presentase 443% responden.

**Tabel 13**  
**Usia Responden**

No	Usia	Jumlah Responden	Presentase
1	< 30 tahun	90	25%
2	31 - 40 tahun	127	36%
3	41 - 49 tahun	96	27%
4	> 50 tahun	44	12%
Jumlah		357	100%

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*



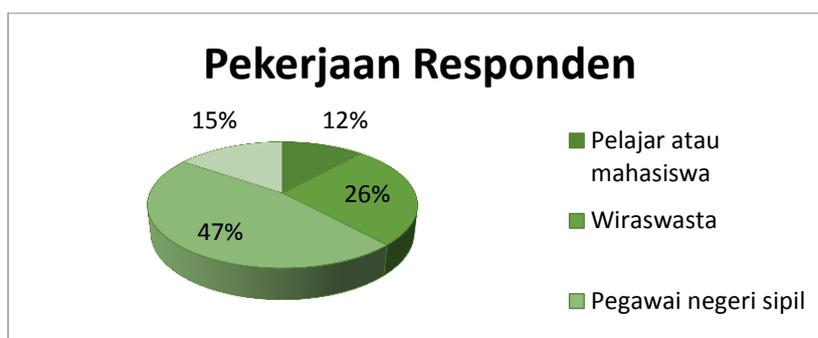
**Gambar 8**  
**Usia Responden**

Berdasarkan data diatas dari 357 responden dapat dilihat bahwa usia dibawah 30 tahun memiliki presentase 25% responden, lalu dengan presentase terbesar yaitu 36% responden berada pada rentan usia 31 – 40 tahun dan pada rentan usia 41-49 tahun memiliki presentase 27% responden, serta dengan presentase paling rendah hanya 12% responden berada pada usia diatas 50 tahun.

**Tabel 14**  
**Pekerjaan Responden**

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	Presentase
1	Pelajar atau mahasiswa	42	12%
2	Wiraswasta	94	26%
3	Pegawai negeri sipil	166	46%
4	Lainnya	55	15%
Jumlah		357	100%

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*



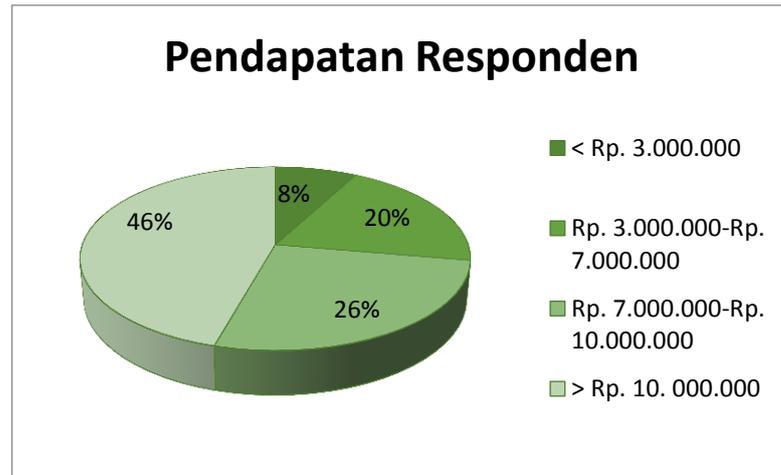
**Gambar 9**  
**Pekerjaan Responden**

Berdasarkan data diatas dari 357 responden dapat dilihat bahwa presentase terendah hanya 12% responden adalah pelajar atau mahasiswa, dengan presentase 26% responden adalah wiraswasta, lalu dengan presentase terbesar yaitu 47% responden adalah pegawai negeri sipil. dan dengan presentase 15% adalah lainnya atau jenis pekerjaan terkecil yang digabungkan menjadi satu.

**Tabel 15**  
**Pendapatan Responden**

No	Pendapatan	Jumlah Responden	Presentase
1	< Rp. 3.000.000	28	8%
2	Rp. 3.000.000-Rp. 7.000.000	71	20%
3	Rp. 7.000.000-Rp. 10.000.000	95	27%
4	> Rp. 10.000.000	163	46%
Jumlah		357	100%

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*



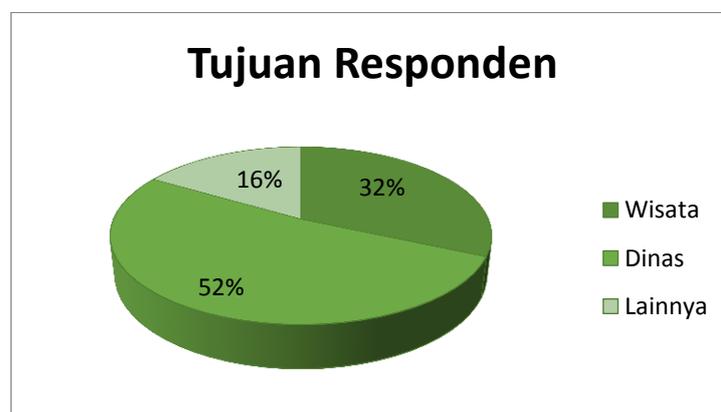
**Gambar 10**  
**Pendapatan Responden**

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa responden dengan pendapatan kurang dari Rp 3.000.000 dengan presentase hanya 8%, setelah itu ada responden yang memiliki pendapatan direntan Rp 3.000.000-Rp 7.000.000 dengan presentase 20%, lalu ada pada rentan pendapatan Rp 7.000.000-Rp 10.000.000 dengan presentase 26%. Dan yang terakhir dengan persentase terbesar yaitu 46% responden dengan pendapatan diatas Rp. 10.000.000.

**Tabel 16**  
**Tujuan Responden**

No	Tujuan	Jumlah Responden	Presentase
1	Wisata	113	32%
2	Dinas	185	52%
3	Lainnya	59	17%
Jumlah		357	100%

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*



**Gambar 11**  
**Tujuan Responden**

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa responden yang memiliki tujuan wisata memiliki presentase 32%, setelah itu responden yang memiliki tujuan untuk dinas memiliki presentase terbesar yaitu 52% Dan yang terakhir dengan persentase terendah yaitu 16% adalah responden dengan tujuan lainnya.

## 4.2 Pembahasan

### 4.2.1 Tingkat Kualitas Pelayanan Hotel Salak The Heritage.

Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan itu sangat utama dan jika faktor utama kualitas pelayanan tersebut memberikan kinerja yang biasa- biasa saja dan tidak memenuhi harapan yang diinginkan , maka pelanggan tidak akan merasa puas dan meninggalkan perusahaan untuk memilih dan mencoba pelayanan dari perusahaan lain. Sebaliknya, jika suatu perusahaan yang dapat menghasilkan kualitas pelayanan dapat memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, maka pelanggan akan dengan senang hati melakukan pelayanan ulang atau merekomendasikan kepada pihak lain terhadap produk dan layanan tersebut. dapat dikatakan kinerja perusahaan tersebut telah dapat memuaskan pelanggannya dan dapat juga disebut perusahaan yang berkualitas.

Pihak Hotel Salak The Heritage selalu berusaha memberikan pelayanan sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan serta terus mencoba untuk memahami apa yang mereka harapkan. Seiring dengan meningkatnya jumlah wisatawan ke Kota Bogor membuat Hotel Salak The Heritage harus bekerja lebih keras lagi karena persaingan dibidang jasa perhotelan semakin berkembang dan meningkat.

Kemudian disusun kriteria dengan langkah penilaian total tanggapan responden sebagai berikut:

- a. Nilai tertinggi 5 = 100%
- b. Nilai terendah 1= 0%
- c. R = 100
- d. K = 5
- e.  $C = \frac{R}{K} = \frac{100}{5} = 20$

Dengan range skor:

**Tabel 17**  
**Interval Tanggapan Responden**

Interval	Kriteria
80%-100%	Sangat Baik
60%-79,9%	Baik
40%-59,9%	Cukup Baik
20%-39,9%	Tidak Baik
0-19,9%	Sangat Tidak Baik

*Sumber: Referensi (2017)*

### A. Bukti Fisik

1. pendapat responden mengenai pernyataan “Memiliki fasilitas kolam renang yang memadai”

Tabel 18

Pendapat responden mengenai pernyataan “Memiliki fasilitas kolam renang yang memadai”

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	122	34.17%	610
Setuju	4	151	42.30%	604
Cukup setuju	3	78	21.85%	234
Tidak Setuju	2	6	1.68%	12
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00%	0
Total		357	100	1460

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan pernyataan responden pada tabel 18 dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 357 responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 122 orang, menjawab setuju 151 orang, menjawab cukup setuju 78 orang, menjawab tidak setuju 6 orang, dan menjawab sangat tidak setuju 0 orang. Total skor yang diperoleh sebesar 1460. Yang berarti pendapat responden mengenai pernyataan Memiliki fasilitas kolam renang yang memadai adalah setuju. Dan berikut ini adalah perhitungan untuk tanggapan responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1460}{1785} \times 100\% = 81,79\%$$

Dari hasil tanggapan responden diketahui bahwa pendapat responden mengenai pernyataan Memiliki fasilitas kolam renang yang memadai, yaitu Sangat Baik. Dapat disimpulkan Sangat Baik karena berada pada interval nilai 80% - 100% yang dapat dilihat pada tabel 17

2. pendapat responden mengenai pernyataan “Memiliki fasilitas business center yang modern”

Tabel 19

Pernyataan pendapat responden mengenai pernyataan “Memiliki fasilitas business center yang modern”

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	121	33.89%	605
Setuju	4	154	43.14%	616
Cukup Setuju	3	67	18.77%	201
Tidak Setuju	2	15	4.20%	30
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00%	0
Total		357	100	1452

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan pernyataan responden pada tabel 19 dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 357 responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 121 orang, menjawab setuju 154 orang, menjawab cukup setuju 67 orang, menjawab tidak setuju 15 orang, dan menjawab sangat tidak setuju 0 orang. Total skor yang diperoleh sebesar 1452. Yang berarti pendapat responden mengenai pernyataan Memiliki fasilitas business center yang modern adalah setuju. Dan berikut ini adalah perhitungan untuk tanggapan responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1452}{1785} \times 100\% = 81,34\%$$

Dari hasil tanggapan responden diketahui bahwa responden menyatakan kinerja Hotel Salak The Heritage memiliki fasilitas business center yang modern yaitu Sangat Baik. Dapat disimpulkan Sangat Baik karena berada pada interval nilai 80% - 100% yang dapat dilihat pada tabel 17

3. Pendapat responden mengenai pernyataan “ meeting room & convention yang memadai”

Tabel 20  
pendapat responden mengenai pernyataan “ meeting room & convention yang memadai”

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	205	57.42%	1025
Setuju	4	115	32.21%	460
Cukup setuju	3	35	9.80%	105
Tidak Setuju	2	2	0.56%	4
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00%	0
Total		357	100	1594

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan pernyataan responden pada tabel 20 dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 357 responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 205 orang, menjawab setuju 115 orang, menjawab cukup setuju 35 orang, menjawab tidak setuju 2 orang, dan menjawab sangat tidak setuju 0 orang. Total skor yang diperoleh sebesar 1594. Yang berarti pendapat responden mengenai pernyataan meeting room & convention yang memadai adalah sangat setuju. Dan berikut ini adalah perhitungan untuk tanggapan responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1594}{1785} \times 100\% = 89,29\%$$

Dari hasil tanggapan responden diketahui bahwa pendapat responden mengenai pernyataan meeting room & convention yang memadai, yaitu

Sangat Baik. Dapat disimpulkan Sangat Baik karena berada pada interval nilai 80% - 100% yang dapat dilihat pada tabel 17

4. pendapat responden mengenai pernyataan “Peralatan dan perlengkapan kamar berkualitas”

Tabel 21

pendapat responden mengenai pernyataan “Peralatan dan perlengkapan kamar berkualitas”

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	151	42.30%	755
Setuju	4	143	40.06%	572
Cukup setuju	3	57	15.97%	171
Tidak Setuju	2	6	1.68%	12
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00%	0
Total		357	100	1510

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan pernyataan responden pada tabel 21 dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 357 responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 151 orang, menjawab setuju 143 orang, menjawab cukup setuju 57 orang, menjawab tidak setuju 6 orang, dan menjawab sangat tidak setuju 0 orang. Total skor yang diperoleh sebesar 1510. Yang berarti pendapat responden mengenai pernyataan “Peralatan dan perlengkapan kamar berkualitas” adalah sangat setuju. Dan berikut ini adalah perhitungan untuk tanggapan responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1510}{1785} \times 100\% = 89,29\%$$

Dari hasil tanggapan responden diketahui bahwa responden menyatakan kinerja Hotel Salak The Heritage memiliki Peralatan dan perlengkapan kamar berkualitas, yaitu Sangat Baik. Dapat disimpulkan Sangat Baik karena berada pada interval nilai 80% - 100% yang dapat dilihat pada tabel 17

5. pendapat responden mengenai pernyataan “Lobby hotel yang nyaman

Tabel 22

pendapat responden mengenai pernyataan “Lobby hotel yang nyaman”

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	118	33.05%	590
Setuju	4	164	45.94%	656
Cukup setuju	3	65	18.21%	195
Tidak Setuju	2	10	2.80%	20
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00%	0
Total		357	100	1461

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan pernyataan responden pada tabel 22 dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 357 responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 118 orang, menjawab setuju 164 orang, menjawab cukup setuju 65 orang, menjawab tidak setuju 10 orang, dan menjawab sangat tidak setuju 0 orang. Total skor yang diperoleh sebesar 1461. Yang berarti pendapat responden mengenai pernyataan Lobby hotel yang nyaman adalah setuju. Dan berikut ini adalah perhitungan untuk tanggapan responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1461}{1785} \times 100\% = 81,84\%$$

Dari hasil tanggapan responden diketahui bahwa pendapat responden mengenai pernyataan Lobby hotel yang nyaman yaitu Sangat Baik. Dapat disimpulkan Sangat Baik karena berada pada interval nilai 80% - 100% yang dapat dilihat pada tabel 17

6. pendapat responden mengenai pernyataan “Ketersediaan tempat parkir hotel yang luas”

Tabel 23

Pendapat responden mengenai pernyataan “Ketersediaan tempat parkir hotel yang luas”

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	92	25.77%	460
Setuju	4	200	56.02%	800
Cukup setuju	3	58	16.25%	174
Tidak Setuju	2	7	1.96%	14
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00%	0
Total		357	100	1448

**Sumber : Hasil data Dolah (2017)**

Berdasarkan pernyataan responden pada tabel 23 dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 357 responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 92 orang, menjawab setuju 200 orang, menjawab cukup setuju 58 orang, menjawab tidak setuju 7 orang, dan menjawab sangat tidak setuju 0 orang. Total skor yang diperoleh sebesar 1448. Yang berarti pendapat responden mengenai pernyataan Ketersediaan tempat parkir hotel yang luas adalah setuju. Dan berikut ini adalah perhitungan untuk tanggapan responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1448}{1785} \times 100\% = 81,12\%$$

Dari hasil tanggapan responden diketahui pendapat responden mengenai pernyataan Ketersediaan tempat parkir hotel yang luas, yaitu Sangat Baik. Dapat disimpulkan Sangat Baik karena berada pada interval nilai 80% - 100% yang dapat dilihat pada tabel 17

7. Pendapat responden mengenai pernyataan “Fasilitas wifi berfungsi dengan baik”

table 24

Pendapat responden mengenai pernyataan “Fasilitas wifi berfungsi dengan baik”

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	87	24.37%	435
Setuju	4	187	52.38%	748
Cukup setuju	3	79	22.13%	237
Tidak Setuju	2	4	1.12%	8
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00%	0
Total		357	100	1428

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan pernyataan responden pada tabel 24 dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 357 responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 87 orang, menjawab setuju 187 orang, menjawab cukup setuju 79 orang, menjawab tidak setuju 4 orang, dan menjawab sangat tidak setuju 0 orang. Total skor yang diperoleh sebesar 1428. Yang berarti pendapat responden mengenai pernyataan Fasilitas wifi berfungsi dengan baik adalah setuju. Dan berikut ini adalah perhitungan untuk tanggapan responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1428}{1785} \times 100\% = 80,00\%$$

Dari hasil tanggapan responden diketahui bahwa pendapat responden mengenai pernyataan Fasilitas wifi berfungsi dengan baik, yaitu Sangat Baik. Dapat disimpulkan Sangat Baik karena berada pada interval nilai 80% - 100% yang dapat dilihat pada tabel 17

8. pendapat responden mengenai pernyataan “Desain eksterior dan interior bangunan dan kamar hotel yang menarik dan modern”

Table 25

Pendapat responden mengenai pernyataan “Fasilitas wifi berfungsi dengan baik”

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	139	38.94%	695
Setuju	4	163	45.66%	652
Cukup setuju	3	55	15.41%	165
Tidak Setuju	2	0	0.00%	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00%	0
Total		357	100	1512

*Sumber : Hasil data Dolah (2017)*

Berdasarkan pernyataan responden pada tabel 25 dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 357 responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 139 orang, menjawab setuju 163 orang, menjawab cukup setuju 55 orang, menjawab tidak setuju 0 orang, dan menjawab sangat tidak setuju 0 orang. Total skor yang diperoleh sebesar 1512. Yang berarti pendapat responden mengenai pernyataan Fasilitas wifi berfungsi dengan baik adalah setuju. Dan berikut ini adalah perhitungan untuk tanggapan responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1512}{1785} \times 100\% = 84,70\%$$

Dari hasil tanggapan responden diketahui bahwa pendapat responden mengenai pernyataan Fasilitas wifi berfungsi dengan baik, yaitu Sangat Baik. Dapat disimpulkan Sangat Baik karena berada pada interval nilai 80% - 100% yang dapat dilihat pada tabel 17

9. pendapat responden mengenai pernyataan “Karyawan hotel berpenampilan rapi dan memiliki seragam yang bervariasi”

tabel 26

pendapat responden mengenai pernyataan “Karyawan hotel berpenampilan rapi dan memiliki seragam yang bervariasi”

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	123	34.45%	615
Setuju	4	181	50.70%	724
Cukup setuju	3	45	12.61%	135
Tidak Setuju	2	8	2.24%	16
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00%	0
Total		357	100	1490

**Sumber: Analisis data Penelitian (2017)**

Berdasarkan pernyataan responden pada tabel 26 dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 357 responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 123 orang, menjawab setuju 181 orang, menjawab cukup setuju 45 orang, menjawab tidak setuju 8 orang, dan menjawab sangat tidak setuju 0 orang. Total skor yang diperoleh sebesar 1490. Yang berarti pendapat responden mengenai pernyataan Karyawan hotel berpenampilan rapi dan memiliki seragam yang bervariasi adalah setuju. Dan berikut ini adalah perhitungan untuk tanggapan responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1490}{1785} \times 100\% = 83,47\%$$

Dari hasil tanggapan responden diketahui bahwa pendapat responden mengenai pernyataan Karyawan hotel berpenampilan rapi dan memiliki seragam yang bervariasi, yaitu Sangat Baik. Dapat disimpulkan Sangat Baik karena berada pada interval nilai 80% - 100% yang dapat dilihat pada tabel 17

10. pendapat responden mengenai pernyataan “Brosur hotel memberikan informasi yang jelas dan lengkap”

tabel 27

pendapat responden mengenai pernyataan “Brosur hotel memberikan informasi yang jelas dan lengkap”

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	143	40.06%	715
Setuju	4	168	47.06%	672
Cukup setuju	3	40	11.20%	120
Tidak Setuju	2	6	1.68%	12
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00%	0
Total		357	100	1519

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan pernyataan responden pada tabel 27 dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 357 responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 143 orang, menjawab setuju 168 orang, menjawab cukup setuju 40 orang, menjawab Tidak setuju 6 orang, dan menjawab sangat tidak setuju 0 orang. Total skor yang diperoleh sebesar 1519. Yang berarti pendapat responden mengenai pernyataan Brosur hotel memberikan informasi yang jelas dan lengkap adalah setuju. Dan berikut ini adalah perhitungan untuk tanggapan responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1519}{1785} \times 100\% = 85,09\%$$

Dari hasil tanggapan responden diketahui bahwa pendapat responden mengenai pernyataan Brosur hotel memberikan informasi yang jelas dan lengkap, yaitu Sangat Baik. Dapat disimpulkan Sangat Baik karena berada pada interval nilai 80% - 100% yang dapat dilihat pada tabel 17

## B. Kehandalan

1. pendapat responden mengenai pernyataan “proses check in berjalan dengan cepat”

Tabel 28

pendapat responden mengenai pernyataan “proses check in berjalan dengan cepat”

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	133	37.25%	665
Setuju	4	168	47.06%	672
cukup setuju	3	52	14.57%	156
Tidak Setuju	2	4	1.12%	8
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00%	0
Total		357	100	1501

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan pernyataan responden pada tabel 28 dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 357 responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 133 orang, menjawab setuju 168 orang, menjawab cukup setuju 52 orang, menjawab Tidak setuju 4 orang, dan menjawab sangat tidak setuju 0 orang. Total skor yang diperoleh sebesar 1501. Yang berarti jawaban responden mengenai pernyataan proses check in berjalan dengan cepat adalah setuju. Dan berikut ini adalah perhitungan untuk tanggapan responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1501}{1785} \times 100\% = 84,08\%$$

Dari hasil tanggapan responden diketahui bahwa pendapat responden mengenai pernyataan proses check in berjalan dengan cepat, yaitu Sangat Baik. Dapat disimpulkan Sangat Baik karena berada pada interval nilai 80% - 100% yang dapat dilihat pada tabel 17

2. pendapat responden mengenai pernyataan “AC mudah diatur untuk mencapai suhu yang diinginkan”

Tabel 29

pendapat responden mengenai pernyataan “AC mudah diatur untuk mencapai suhu yang diinginkan”

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	80	22.41%	400
Setuju	4	232	64.99%	928
cukup setuju	3	40	11.20%	120
Tidak Setuju	2	5	1.40%	10
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00%	0
Total		357	100	1458

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan pernyataan responden pada tabel 29 dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 357 responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 80 orang, menjawab setuju 232 orang, menjawab cukup setuju 40 orang, menjawab Tidak setuju 5 orang, dan menjawab sangat tidak setuju 0 orang. Total skor yang diperoleh sebesar 1458. Yang berarti pendapat responden mengenai pernyataan AC mudah diatur untuk mencapai suhu yang diinginkan adalah setuju. Dan berikut ini adalah perhitungan untuk tanggapan responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1458}{1785} \times 100\% = 80,78\%$$

Dari hasil tanggapan responden diketahui bahwa pendapat responden mengenai pernyataan AC mudah diatur untuk mencapai suhu yang diinginkan, yaitu Sangat Baik. Dapat disimpulkan Sangat Baik karena berada pada interval nilai 80% - 100% yang dapat dilihat pada tabel 17

- pendapat responden mengenai pernyataan “Karyawan Food & Beverage menyajikan makanan dan minuman yang enak dan berkualitas”

Tabel 30  
pendapat responden mengenai pernyataan “Karyawan Food & Beverage menyajikan makanan dan minuman yang enak dan berkualitas”

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	99	27.73%	495
Setuju	4	180	50.42%	720
cukup setuju	3	73	20.45%	219
Tidak Setuju	2	5	1.40%	10
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00%	0
Total		357	100	1444

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan pernyataan responden pada tabel 30 dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 357 responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 99 orang, menjawab setuju 180 orang, menjawab cukup setuju 73 orang, menjawab Tidak setuju 5 orang, dan menjawab sangat tidak setuju 0 orang. Total skor yang diperoleh sebesar 1444. Yang berarti pendapat responden mengenai pernyataan Karyawan Food & Beverage menyajikan makanan dan minuman yang enak dan berkualitas adalah setuju. Dan berikut ini adalah perhitungan untuk tanggapan responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1444}{1785} \times 100\% = 80,89\%$$

Dari hasil tanggapan responden diketahui bahwa pendapat responden mengenai pernyataan Karyawan Food & Beverage menyajikan makanan dan minuman yang enak dan berkualitas, yaitu Baik. Dapat disimpulkan Baik karena berada pada interval nilai 80%-100% yang dapat dilihat pada tabel 17

### C. Daya Tanggap

- pendapat responden mengenai pernyataan “Karyawan bersedia menjawab segala pertanyaan yang diajukan pelanggan”

Tabel 31  
pendapat responden mengenai pernyataan “Karyawan bersedia menjawab segala pertanyaan yang diajukan pelanggan”

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	139	38.94%	695
Setuju	4	152	42.58%	608
cukup setuju	3	66	18.49%	198
Tidak Setuju	2	0	0.00%	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00%	0
Total		357	100	1501

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan pernyataan responden pada tabel 31 dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 357 responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 139 orang, menjawab setuju 152 orang, menjawab cukup setuju 66 orang, menjawab Tidak setuju 0 orang, dan menjawab sangat tidak setuju 0 orang. Total skor yang diperoleh sebesar 1501. Yang berarti pendapat responden mengenai pernyataan Karyawan bersedia menjawab segala pertanyaan yang diajukan pelanggan adalah setuju. Dan berikut ini adalah perhitungan untuk tanggapan responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1501}{1785} \times 100\% = 84,08\%$$

Dari hasil tanggapan responden diketahui bahwa pendapat responden mengenai pernyataan Karyawan bersedia menjawab segala pertanyaan yang diajukan pelanggan yaitu Sangat Baik. Dapat disimpulkan Sangat Baik karena berada pada interval nilai 80% - 100% yang dapat dilihat pada tabel 17

- pendapat responden mengenai pernyataan “Manager on duty standby saat malam untuk merespon keluhan pelanggan”

Tabel 32  
pendapat responden mengenai pernyataan “Manager on duty standby saat malam untuk merespon keluhan pelanggan”

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	118	33.05%	590
Setuju	4	155	43.42%	620
cukup setuju	3	71	19.89%	213
Tidak Setuju	2	13	3.64%	26
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00%	0
Total		357	100	1449

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan pernyataan responden pada tabel 32 dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 357 responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 118 orang, menjawab setuju 155 orang, menjawab cukup setuju 71 orang, menjawab tidak setuju 13 orang, dan menjawab sangat tidak setuju 0 orang. Total skor yang diperoleh sebesar 1449. Yang berarti pendapat responden mengenai pernyataan Manager on duty standby saat malam untuk merespon keluhan pelanggan adalah setuju. Dan berikut ini adalah perhitungan untuk tanggapan responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1449}{1785} \times 100\% = 81,17\%$$

Dari hasil tanggapan responden diketahui bahwa pendapat responden mengenai pernyataan Manager on duty standby saat malam untuk merespon keluhan pelanggan yaitu Sangat Baik. Dapat disimpulkan Sangat Baik karena berada pada interval nilai 80% - 100% yang dapat dilihat pada tabel 17

3. pendapat responden mengenai pernyataan “Bell boy atau concierge sigap dalam melayani pelanggan”

Tabel 33

pendapat responden mengenai pernyataan “Bell boy atau concierge sigap dalam melayani pelanggan”

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	120	33.61%	600
Setuju	4	158	44.26%	632
cukup setuju	3	60	16.81%	180
Tidak Setuju	2	19	5.32%	38
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00%	0
Total		357	100	1450

**Sumber: Analisis data Penelitian (2017)**

Berdasarkan pernyataan responden pada tabel 33 dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 357 responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 120 orang, menjawab setuju 153 orang, menjawab cukup setuju 60 orang, menjawab tidak setuju 19 orang, dan menjawab sangat tidak setuju 0 orang. Total skor yang diperoleh sebesar 1450 . Yang berarti pendapat responden mengenai pernyataan Bell boy atau concierge sigap dalam melayani pelanggan adalah setuju. Dan berikut ini adalah perhitungan untuk tanggapan responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1450}{1785} \times 100\% = 81,23\%$$

Dari hasil tanggapan responden diketahui bahwa pendapat responden mengenai pernyataan *Bell boy* atau *concierge* sigap dalam melayani pelanggan yaitu Sangat Baik. Dapat disimpulkan Sangat Baik karena berada pada interval nilai 80% - 100% yang dapat dilihat pada tabel 17

4. pendapat responden mengenai pernyataan “Karyawan hotel membantu menyediakan keinginan dan kebutuhan pelanggan”

Tabel 34

pendapat responden mengenai pernyataan “Karyawan hotel membantu menyediakan keinginan dan kebutuhan pelanggan”

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	120	33.61%	600
Setuju	4	163	45.66%	652
cukup setuju	3	66	18.49%	198
Tidak Setuju	2	8	2.24%	16
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00%	0
Total		357	100	1466

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan pernyataan responden pada tabel 34 dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 357 responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 120 orang, menjawab setuju 163 orang, menjawab cukup setuju 66 orang, menjawab tidak setuju 8 orang, dan menjawab sangat tidak setuju 0 orang. Total skor yang diperoleh sebesar 1466. Yang berarti pendapat responden mengenai pernyataan Karyawan hotel membantu menyediakan keinginan dan kebutuhan pelanggan adalah setuju. Dan berikut ini adalah perhitungan untuk tanggapan responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1466}{1785} \times 100\% = 82,12\%$$

Dari hasil tanggapan responden diketahui bahwa pendapat responden mengenai pernyataan Karyawan hotel membantu menyediakan keinginan dan kebutuhan pelanggan yaitu Sangat Baik. Dapat disimpulkan Sangat Baik karena berada pada interval nilai 80% - 100% yang dapat dilihat pada tabel 17

#### D. Jaminan

1. pendapat responden mengenai pernyataan “hotel memiliki reputasi yang baik”

Tabel 35  
pendapat responden mengenai pernyataan “hotel memiliki reputasi yang baik”

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	102	28.57%	510
Setuju	4	194	54.34%	776
cukup setuju	3	61	17.09%	183
Tidak Setuju	2	0	0.00%	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00%	0
Total		357	100	1469

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan pernyataan responden pada tabel 35 dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 357 responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 102 orang, menjawab setuju 194 orang, menjawab cukup setuju 61 orang, menjawab tidak setuju 0 orang, dan menjawab sangat tidak setuju 0 orang. Total skor yang diperoleh sebesar 1469. Yang berarti pendapat responden mengenai pernyataan hotel memiliki reputasi yang baik adalah setuju. Dan berikut ini adalah perhitungan untuk tanggapan responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1469}{1785} \times 100\% = 82.29\%$$

Dari hasil tanggapan responden diketahui bahwa pendapat responden mengenai pernyataan hotel memiliki reputasi yang baik yaitu Sangat Baik. Dapat disimpulkan Sangat Baik karena berada pada interval nilai 80% - 100% yang dapat dilihat pada tabel 17

2. pendapat responden mengenai pernyataan “Keamanan hotel terjamin”

Tabel 36

pendapat responden mengenai pernyataan “Keamanan hotel terjamin”

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	89	24.93%	445
Setuju	4	193	54.06%	772
cukup setuju	3	65	18.21%	195
Tidak Setuju	2	10	2.80%	20
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00%	0
Total		357	100	1432

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan pernyataan responden pada tabel 36 dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 357 responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 89 orang, menjawab setuju 193 orang, menjawab cukup setuju 65 orang, menjawab tidak setuju 10 orang, dan menjawab sangat tidak setuju 0 orang. Total skor yang diperoleh sebesar 1432. Yang berarti pendapat responden mengenai pernyataan Keamanan hotel terjamin adalah setuju. Dan berikut ini adalah perhitungan untuk tanggapan responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1432}{1785} \times 100\% = 80,22\%$$

Dari hasil tanggapan responden diketahui bahwa pendapat responden mengenai pernyataan Keamanan hotel terjamin, yaitu Sangat Baik. Dapat disimpulkan Sangat Baik karena berada pada interval nilai 80% - 100% yang dapat dilihat pada tabel 17

3. pendapat responden mengenai pernyataan “Karyawan terlatih dan berkompeten”

Tabel 37  
pendapat responden mengenai pernyataan “Karyawan terlatih dan berkompeten”

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	221	61.90%	1105
Setuju	4	114	31.93%	456
cukup setuju	3	19	5.32%	57
Tidak Setuju	2	3	0.84%	6
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00%	0
Total		357	100	1624

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan pernyataan responden pada tabel 37 dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 357 responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 221 orang, menjawab setuju 114 orang, menjawab cukup setuju 19 orang, menjawab tidak setuju 3 orang, dan menjawab sangat tidak setuju 0 orang. Total skor yang diperoleh sebesar 1624. Yang berarti pendapat responden mengenai Karyawan terlatih dan berkompeten adalah sangat setuju. Dan berikut ini adalah perhitungan untuk tanggapan responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1624}{1785} \times 100\% = 90,98\%$$

Dari hasil tanggapan responden diketahui bahwa pendapat responden mengenai pernyataan Karyawan terlatih dan berkompeten yaitu Sangat Baik. Dapat disimpulkan Sangat Baik karena berada pada interval nilai 80% - 100% yang dapat dilihat pada tabel 17

4. pendapat responden mengenai pernyataan “Keramahan dan kejujuran karyawan dalam melayani pelanggan”

tabel 38

pendapat responden mengenai pernyataan “Keramahan dan kejujuran karyawan dalam melayani pelanggan”

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	184	51.54%	920
Setuju	4	138	38.66%	552
cukup setuju	3	32	8.96%	96
Tidak Setuju	2	3	0.84%	6
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00%	0
Total		357	100	1574

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan pernyataan responden pada tabel 38 dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 357 responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 184 orang, menjawab setuju 138 orang, menjawab cukup setuju 32 orang, menjawab tidak setuju 3 orang, dan menjawab sangat tidak setuju 0 orang. Total skor yang diperoleh sebesar 1574. Yang berarti pendapat responden mengenai pernyataan Keramahan dan kejujuran karyawan dalam melayani pelanggan adalah sangat setuju. Dan berikut ini adalah perhitungan untuk tanggapan responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1442}{1785} \times 100\% = 80,78\%$$

Dari hasil tanggapan responden diketahui bahwa pendapat responden mengenai pernyataan Keramahan dan kejujuran karyawan dalam melayani pelanggan, yaitu Sangat Baik. Dapat disimpulkan Sangat Baik karena berada pada interval nilai 80% - 100% yang dapat dilihat pada tabel 17

5. pendapat responden mengenai pernyataan “sistem pencatatan yang akurat sehingga tidak terjadi kesalahan pembayaran”

tabel 39

pendapat responden mengenai pernyataan “sistem pencatatan yang akurat sehingga tidak terjadi kesalahan pembayaran”

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	143	40.06%	715
Setuju	4	136	38.10%	544
cukup setuju	3	60	16.81%	180
Tidak Setuju	2	18	5.04%	36
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00%	0
Total		357	100	1475

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan pernyataan responden pada tabel 39 dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 357 responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 143 orang, menjawab setuju 136 orang, menjawab cukup setuju 60 orang, menjawab tidak setuju 18 orang, dan menjawab sangat tidak setuju 0 orang. Total skor yang diperoleh sebesar 1475. Yang berarti pendapat responden mengenai pernyataan sistem pencatatan yang akurat sehingga tidak terjadi kesalahan pembayaran adalah sangat setuju. Dan berikut ini adalah perhitungan untuk tanggapan responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1475}{1785} \times 100\% = 82,63\%$$

Dari hasil tanggapan responden diketahui bahwa pendapat responden mengenai pernyataan sistem pencatatan yang akurat sehingga tidak terjadi kesalahan pembayaran yaitu Sangat Baik. Dapat disimpulkan Sangat Baik karena berada pada interval nilai 80% - 100% yang dapat dilihat pada tabel 17

6. pendapat responden mengenai pernyataan “Operator hotel bersikap santun dalam menjawab telepon pelanggan”

tabel 40

pendapat responden mengenai pernyataan “Operator hotel bersikap santun dalam menjawab telepon pelanggan”

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	116	32.49%	580
Setuju	4	166	46.50%	664
cukup setuju	3	75	21.01%	225
Tidak Setuju	2	0	0.00%	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00%	0
Total		357	100	1469

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan pernyataan responden pada tabel 40 dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 357 responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 116 orang, menjawab setuju 166 orang, menjawab cukup setuju 75 orang, menjawab tidak setuju 0 orang, dan menjawab sangat tidak setuju 0 orang. Total skor yang diperoleh sebesar 1469. Yang berarti pendapat responden mengenai pernyataan Operator hotel bersikap santun dalam menjawab telepon pelanggan adalah setuju. Dan berikut ini adalah perhitungan untuk tanggapan responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1469}{1785} \times 100\% = 82,89\%$$

Dari hasil tanggapan responden diketahui bahwa pendapat responden mengenai pernyataan “Lokasi hotel dekat dengan fasilitas umum”, yaitu

Sangat Baik. Dapat disimpulkan Sangat Baik karena berada pada interval nilai 80% - 100% yang dapat dilihat pada tabel 17

### E. Empati

1. pendapat responden mengenai pernyataan “Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik dengan pelanggan”

Tabel 41

pendapat responden mengenai pernyataan “Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik dengan pelanggan”

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	139	38.94%	695
Setuju	4	153	42.86%	612
cukup setuju	3	65	18.21%	195
Tidak Setuju	2	0	0.00%	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00%	0
Total		357	100	1502

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan pernyataan responden pada tabel 41 dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 357 responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 139 orang, menjawab setuju 153 orang, menjawab cukup setuju 65 orang, menjawab tidak setuju 0 orang, dan menjawab sangat tidak setuju 0 orang. Total skor yang diperoleh sebesar 1502. Yang berarti pendapat responden mengenai pernyataan Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik dengan pelanggan adalah setuju. Dan berikut ini adalah perhitungan untuk tanggapan responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1502}{1785} \times 100\% = 84,14\%$$

Dari hasil tanggapan responden diketahui bahwa pendapat responden mengenai pernyataan Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik dengan pelanggan yaitu Sangat Baik. Dapat disimpulkan Sangat Baik karena berada pada interval nilai 80% - 100% yang dapat dilihat pada tabel 17

2. pendapat responden mengenai pernyataan “Pelayanan tersedia 24 jam”

Tabel 42

“pendapat responden mengenai pernyataan “Pelayanan tersedia 24 jam”

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	118	33.05%	590
Setuju	4	153	42.86%	612
cukup setuju	3	70	19.61%	210
Tidak Setuju	2	16	4.48%	32
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00%	0
Total		357	100	1444

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan pernyataan responden pada tabel 41 dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 357 responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 118 orang, menjawab setuju 153 orang, menjawab cukup setuju 70 orang, menjawab tidak setuju 16 orang, dan menjawab sangat tidak setuju 0 orang. Total skor yang diperoleh sebesar 1444. Yang berarti pendapat responden mengenai Pelayanan tersedia 24 jam adalah setuju. Dan berikut ini adalah perhitungan untuk tanggapan responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1444}{1785} \times 100\% = 80,89\%$$

Dari hasil tanggapan responden diketahui bahwa pendapat responden mengenai pernyataan Pelayanan tersedia 24 jam yaitu Sangat Baik. Dapat disimpulkan Sangat Baik karena berada pada interval nilai 80% - 100% yang dapat dilihat pada tabel 17

3. pendapat responden mengenai pernyataan “Pelanggan dengan mudah menyampaikan saran dan keluhan kepada supervisor”

Tabel 43

pendapat responden mengenai pernyataan “Pelanggan dengan mudah menyampaikan saran dan keluhan kepada supervisor”

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	107	29.97%	535
Setuju	4	185	51.82%	740
cukup setuju	3	63	17.65%	189
Tidak Setuju	2	2	0.56%	4
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00%	0
Total		357	100	1468

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan pernyataan responden pada tabel 43 dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 357 responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 107 orang, menjawab setuju 185 orang, menjawab cukup setuju 63 orang, menjawab tidak setuju 12 orang, dan menjawab sangat tidak setuju 0 orang. Total skor yang diperoleh sebesar 1468. Yang berarti pendapat responden mengenai pernyataan Pelanggan dengan mudah menyampaikan saran dan keluhan kepada supervisor adalah setuju. Dan berikut ini adalah perhitungan untuk tanggapan responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1468}{1785} \times 100\% = 82,24\%$$

Dari hasil tanggapan responden diketahui bahwa pendapat responden mengenai pernyataan Pelanggan dengan mudah menyampaikan saran dan keluhan kepada supervisor, yaitu Sangat Baik. Dapat disimpulkan Sangat

Baik karena berada pada interval nilai 80% - 100% yang dapat dilihat pada tabel 17

4. pendapat responden mengenai pernyataan “Karyawan hotel dapat mengenali pelanggan dengan baik”

tabel 44

pendapat responden mengenai pernyataan “Karyawan hotel dapat mengenali pelanggan dengan baik”

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	194	54.34%	970
Setuju	4	113	31.65%	452
cukup setuju	3	47	13.17%	141
Tidak Setuju	2	3	0.84%	6
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00%	0
Total		357	100	1569

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan pernyataan responden pada tabel 44 dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 357 responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 117 orang, menjawab setuju 153 orang, menjawab cukup setuju 71 orang, menjawab tidak setuju 16 orang, dan menjawab sangat tidak setuju 0 orang. Total skor yang diperoleh sebesar 1569. Yang berarti pendapat responden mengenai Karyawan hotel dapat mengenali pelanggan dengan baik adalah sangat setuju. Dan berikut ini adalah perhitungan untuk tanggapan responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1569}{1785} \times 100\% = 87,89\%$$

Dari hasil tanggapan responden diketahui bahwa pendapat responden mengenai pernyataan “Lokasi hotel dekat dengan fasilitas umum”, yaitu Sangat Baik. Dapat disimpulkan Sangat Baik karena berada pada interval nilai 80% - 100% yang dapat dilihat pada tabel 17

5. pendapat responden mengenai pernyataan “Lokasi hotel dekat dengan fasilitas umum”

tabel 45

pendapat responden mengenai pernyataan “Lokasi hotel dekat dengan fasilitas umum”

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	207	57.98%	1035
Setuju	4	121	33.89%	484
cukup setuju	3	26	7.28%	78
Tidak Setuju	2	3	0.84%	6
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00%	0
Total		357	100	1603

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan pernyataan responden pada tabel 45 dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 357 responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 207 orang, menjawab setuju 121 orang, menjawab cukup setuju 26 orang, menjawab tidak setuju 3 orang, dan menjawab sangat tidak setuju 0 orang. Total skor yang diperoleh sebesar 1603. Yang berarti pendapat responden mengenai pernyataan Lokasi hotel dekat dengan fasilitas umum adalah sangat setuju. Dan berikut ini adalah perhitungan untuk tanggapan responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1603}{1785} \times 100\% = 89,80\%$$

Dari hasil tanggapan responden diketahui bahwa pendapat responden mengenai pernyataan Lokasi hotel dekat dengan fasilitas umum, yaitu Sangat Baik. Dapat disimpulkan Sangat Baik karena berada pada interval nilai 80% - 100% yang dapat dilihat pada tabel 17

#### 4.2.2 Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Hotel Salak The Heritage

Hotel Salak The Heritage sangat mengutamakan pelayanan yang bagus untuk memuaskan pelanggannya. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan tingkat kualitas pelayanan pada Hotel Salak The Heritage perlu dilakukan penilaian dengan membandingkan nilai kinerja kualitas pelayanan dan nilai harapan yang dimiliki pelanggan atas pelayanan yang telah diterima.

Maka dari itu penulis melakukan penelitian kepada 357 responden untuk memberikan penilaian kepada Hotel Salak The Heritage. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pelanggan dapat dilihat sebagai berikut:

##### A. Bukti Fisik

##### 1. Fasilitas Kolam Renang yang Memadai

Tabel 46  
Tingkat Kinerja pada Pernyataan Fasilitas Kolam Renang yang Memadai

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor	Rata-rata
Sangat Setuju	5	122	34.17%	610	6,10
Setuju	4	151	42.30%	604	6,04
Cukup setuju	3	78	21.85%	234	2.34
Tidak Setuju	2	6	1.68%	12	0,12
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00%	0	0
Total		357	100	1460	14,60

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan data dari 357 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat kinerja pada pernyataan Fasilitas Kolam Renang yang Memadai memiliki nilai/bobot skor sebesar 1460 dengan rata-rata sebesar 14,60.

Tabel 47

Tingkat Harapan pada Pernyataan Memiliki Fasilitas Kolam Renang yang Memadai

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor	rata -rata
sangat puas	5	164	45.94%	820	8,20
puas	4	143	40.06%	572	5,72
cukup puas	3	49	13.73%	147	1,47
tidak puas	2	1	0.28%	2	0,2
sangat tidak puas	1	0	0.00%	0	0
Total		357	100	1541	15,41

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan data dari 357 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat harapan pada pernyataan Fasilitas Kolam Renang yang Memadai memiliki nilai/bobot skor sebesar 1541 dengan rata-rata sebesar 15,41

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pelanggan Hotel Salak The Heritage dengan nilai sebagai berikut:

$$Tki = \frac{XI}{YI} 100\% = \frac{1460}{1541} 100\% = 95\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan harapan pada pernyataan Fasilitas Kolam Renang yang Memadai adalah sebesar 95% artinya belum memenuhi kepuasan pelanggan. Berikut bukti nyata kolam renang Hotel Salak The Heritage yang cukup memadai.



Gambar 13

Kolam Renang Hotel Salak The Heritage

## 2. fasilitas business center yang modern

Tabel 48

Tingkat Kinerja pada pernyataan fasilitas business center yang modern

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor	Rata-rata
Sangat Setuju	5	121	33.89%	605	6,05
Setuju	4	154	43.14%	616	6,16
Cukup Setuju	3	67	18.77%	201	2,01
Tidak Setuju	2	15	4.20%	30	30
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00%	0	0
Total		357	100	1452	14,42

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan data dari 357 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat kinerja pada pernyataan fasilitas business center yang modern memiliki nilai/bobot skor sebesar 1452 dengan rata-rata sebesar 14,52.

Tabel 49

Tingkat Harapan pada Permyataan fasilitas business center yang modern

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor	rata -rata
sangat puas	5	198	55.46%	990	9,90
puas	4	135	37.82%	540	5,40
cukup puas	3	21	5.88%	63	6,3
Tidak puas	2	3	0.84%	6	0,6
Sangat Tidak puas	1	0	0.00%	0	0
Total		357	100	1599	15,99

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan data dari 357 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat harapan pada pernyataan fasilitas business center yang modern memiliki nilai/bobot skor sebesar 1599 dengan rata-rata sebesar 15,99.

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pelanggan Hotel Salak The Heritage dengan nilai sebagai berikut:

$$Tki = \frac{XI}{YI} 100\% = \frac{1452}{1599} 100\% = 91\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan harapan pada pernyataan fasilitas business center yang modern adalah sebesar 91% artinya belum memenuhi kepuasan pelanggan.

## 3. meeting room &amp; convention yang memadai

Tabel 50

Tingkat Kinerja pada pernyataan meeting room &amp; convention yang memadai

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor	Rata-rata
Sangat Setuju	5	205	57.42%	1025	10,25
Setuju	4	115	32.21%	460	4,60
Cukup setuju	3	35	9.80%	105	1,05
Tidak Setuju	2	2	0.56%	4	0,4
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00%	0	0
Total		357	100	1594	15,94

**Sumber: Analisis data Penelitian (2017)**

Berdasarkan data dari 357 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat kinerja pada pernyataan pernyataan meeting room & convention yang memadai memiliki nilai/bobot skor sebesar 1594 dengan rata-rata sebesar 15,94.

Tabel 51

Tingkat Harapan pada Permyataan meeting room &amp; convention yang memadai

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor	rata -rata
sangat puas	5	205	57.42%	1025	10,25
puas	4	137	38.38%	548	5,48
cukup puas	3	15	4.20%	45	4,5
Tidak puas	2	0	0.00%	0	0
Sangat Tidak puas	1	0	0.00%	0	0
Total		357	100	1618	16,18

**Sumber: Analisis data Penelitian (2017)**

Berdasarkan data dari 357 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat harapan pada Permyataan meeting room & convention yang memadai memiliki nilai/bobot skor sebesar 1618 dengan rata-rata sebesar 16,18.

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pelanggan Hotel Salak The Heritage dengan nilai sebagai berikut:

$$Tki = \frac{XI}{YI} 100\% = \frac{1594}{1618} 100\% = 98,51\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan harapan pada Permyataan meeting room & convention yang memadai adalah sebesar 98,51% artinya belum memenuhi kepuasan pelanggan.

## 4. Peralatan dan perlengkapan kamar berkualitas

Tabel 52

Tingkat Kinerja pada pernyataan Peralatan dan perlengkapan kamar berkualitas

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor	Rata-rata
Sangat Setuju	5	151	42.30%	755	7,55
Setuju	4	143	40.06%	572	5,72
Cukup setuju	3	57	15.97%	171	1,71
Tidak Setuju	2	6	1.68%	12	1,2
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00%	0	0
Total		357	100	1510	15,10

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan data dari 357 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat kinerja pada pernyataan Peralatan dan perlengkapan kamar berkualitas memiliki nilai/bobot skor sebesar 1510 dengan rata-rata sebesar 15,10.

Tabel 53

Tingkat Harapan pada Pernyataan Peralatan dan perlengkapan kamar berkualitas

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor	rata - rata
sangat puas	5	190	53.22%	950	9,50
puas	4	156	43.70%	624	6,24
cukup puas	3	7	1.96%	21	2,1
Tidak puas	2	4	1.12%	8	8
Sangat Tidak puas	1	0	0.00%	0	0
Total		357	100	1603	16,03

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan data dari 357 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat harapan pada Pernyataan Peralatan dan perlengkapan kamar berkualitas memiliki nilai/bobot skor sebesar 1603 dengan rata-rata sebesar 16,03.

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pelanggan Hotel Salak The Heritage dengan nilai sebagai berikut:

$$Tki = \frac{XI}{YI} 100\% = \frac{1510}{1608} 100\% = 94\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan harapan pada Pernyataan Peralatan dan perlengkapan kamar berkualitas adalah sebesar **94%** artinya belum memenuhi kepuasan pelanggan.

## 5. Lobby hotel yang nyaman

Tabel 54

Tingkat Kinerja pada pernyataan Lobby hotel yang nyaman

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor	Rata-rata
Sangat Setuju	5	118	33.05%	590	5,90
Setuju	4	164	45.94%	656	6,56
Cukup setuju	3	65	18.21%	195	1,95
Tidak Setuju	2	10	2.80%	20	2,0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00%	0	0
Total		357	100	1461	14,61

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan data dari 357 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat kinerja pada pernyataan Lobby hotel yang nyaman memiliki nilai/bobot skor sebesar 1461 dengan rata-rata sebesar 14,61.

Tabel 55

Tingkat Harapan pada pernyataan Lobby hotel yang nyaman

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor	rata - rata
sangat puas	5	122	34.17%	610	6,10
puas	4	165	46.22%	660	6,60
cukup puas	3	58	16.25%	174	1,74
Tidak puas	2	12	3.36%	24	2,4
Sangat Tidak puas	1	0	0.00%	0	0
Total		357	100	1468	14,68

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan data dari 357 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat harapan pada pernyataan Lobby hotel yang nyaman memiliki nilai/bobot skor sebesar 1468 dengan rata-rata sebesar 14,68.

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pelanggan Hotel Salak The Heritage dengan nilai sebagai berikut:

$$Tki = \frac{XI}{YI} 100\% = \frac{1461}{1468} 100\% = 99,52\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan harapan pada Pernyataan Peralatan dan perlengkapan kamar berkualitas adalah sebesar **99,52%** artinya belum memenuhi kepuasan pelanggan. Berikut bukti nyata suasana nyaman lobby Hotel Salak The Heritage.



Gambar 14

## Lobby Hotel Salak The Heritage

## 6. Ketersediaan tempat parkir hotel yang luas

Tabel 56

Tingkat Kinerja pada pernyataan Ketersediaan tempat parkir hotel yang luas

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor	Rata-rata
Sangat Setuju	5	92	25.77%	460	4,60
Setuju	4	200	56.02%	800	8,00
Cukup setuju	3	58	16.25%	174	1,74
Tidak Setuju	2	7	1.96%	14	1,4
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00%	0	0
Total		357	100	1448	14,48

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan data dari 357 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat kinerja pada pernyataan Ketersediaan tempat parkir hotel yang luas memiliki nilai/bobot skor sebesar 1448 dengan rata-rata sebesar 14,48.

Tabel 57

Tingkat Harapan pada Pernyataan Ketersediaan tempat parkir hotel yang luas

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor	rata - rata
sangat puas	5	93	26.05%	465	4,65
puas	4	215	60.22%	860	8,60
cukup puas	3	44	12.32%	132	1,32
Tidak puas	2	4	1.12%	8	0,8
Sangat Tidak puas	1	1	0.28%	1	0,1
Total		357	100	1466	14,66

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan data dari 357 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat harapan pada Pernyataan Ketersediaan tempat parkir hotel yang luas memiliki nilai/bobot skor sebesar 1466 dengan rata-rata sebesar 14,66.

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pelanggan Hotel Salak The Heritage dengan nilai sebagai berikut:

$$Tki = \frac{XI}{YI} 100\% = \frac{1448}{1466} 100\% = 99\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan harapan pada Pernyataan Ketersediaan tempat parkir hotel yang luas adalah sebesar 99% artinya belum memenuhi kepuasan pelanggan.

#### 7. Fasilitas wifi berfungsi dengan baik

tabel 58

Tingkat kinerja pada pernyataan Fasilitas wifi berfungsi dengan baik

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor	Rata-rata
Sangat Setuju	5	87	24.37%	435	4,35
Setuju	4	187	52.38%	748	7,48
Cukup setuju	3	79	22.13%	237	2,37
Tidak Setuju	2	4	1.12%	8	0,8
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00%	0	0
Total		357	100	1428	14,28

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan data dari 357 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat kinerja pada pernyataan Fasilitas wifi berfungsi dengan baik memiliki nilai/bobot skor sebesar 1428 dengan rata-rata sebesar 14,28.

Tabel 59

Tingkat Harapan pada Pernyataan Fasilitas wifi berfungsi dengan baik

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor	rata -rata
sangat puas	5	163	45.66%	815	8,15
puas	4	145	40.62%	580	5,80
cukup puas	3	46	12.89%	138	1,38
Tidak puas	2	3	0.84%	6	0,6
Sangat Tidak puas	1	0	0.00%	0	0
Total		357	100	1539	15,39

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan data dari 357 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat harapan pada Pernyataan Fasilitas wifi berfungsi dengan baik memiliki nilai/bobot skor sebesar 1539 dengan rata-rata sebesar 15,39.

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pelanggan Hotel Salak The Heritage dengan nilai sebagai berikut:

$$Tki = \frac{XI}{YI} 100\% = \frac{1428}{1539} 100\% = 93\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan harapan pada Pernyataan Fasilitas wifi berfungsi dengan baik adalah sebesar **93%** artinya belum memenuhi kepuasan pelanggan.

8. Desain eksterior dan interior bangunan dan kamar hotel yang menarik dan modern

Tabel 60

Tingkat kinerja pada pernyataan Desain eksterior dan interior bangunan dan kamar hotel yang menarik dan modern

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor	Rata-rata
Sangat Setuju	5	139	38.94%	695	6,95
Setuju	4	163	45.66%	652	6,52
Cukup setuju	3	55	15.41%	165	1,65
Tidak Setuju	2	0	0.00%	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00%	0	0
Total		357	100	1512	15,12

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan data dari 357 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat kinerja pada pernyataan Desain eksterior dan interior bangunan dan kamar hotel yang menarik dan modern memiliki nilai/bobot skor sebesar 1512 dengan rata-rata sebesar 15,12.

Tabel 61

Tingkat harapan pada Pernyataan Desain eksterior dan interior bangunan dan kamar hotel yang menarik

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor	rata -rata
sangat puas	5	153	42.86%	765	7,65
Puas	4	144	40.34%	576	5,76
cukup puas	3	60	16.81%	180	1,80
Tidak puas	2	0	0.00%	0	0
Sangat Tidak puas	1	0	0.00%	0	0
Total		357	100	1521	15,21

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan data dari 357 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat harapan pada Pernyataan Desain eksterior dan interior bangunan dan kamar hotel yang menarik memiliki nilai/bobot skor sebesar 1521 dengan rata-rata sebesar 15,21.

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pelanggan Hotel Salak The Heritage dengan nilai sebagai berikut:

$$Tki = \frac{XI}{YI} 100\% = \frac{1512}{1521} 100\% = 99,40\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan harapan pada Pernyataan Desain eksterior dan interior bangunan dan kamar hotel yang menarik adalah sebesar **99,40%** artinya belum memenuhi kepuasan pelanggan.

9. Karyawan hotel berpenampilan rapi dan memiliki seragam yang bervariasi  
tabel 62

tingkat kinerja pada pernyataan Karyawan hotel berpenampilan rapi dan memiliki seragam yang bervariasi

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor	Rata-rata
Sangat Setuju	5	123	34.45%	615	6,17
Setuju	4	181	50.70%	724	7,24
Cukup setuju	3	45	12.61%	135	1,35
Tidak Setuju	2	8	2.24%	16	1,6
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00%	0	0
Total		357	100	1490	14,90

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan data dari 357 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat kinerja pada pernyataan Karyawan hotel berpenampilan rapi dan memiliki seragam yang bervariasi memiliki nilai/bobot skor sebesar 1490 dengan rata-rata sebesar 14,90.

Tabel 63

Tingkat harapan pada Pernyataan Karyawan hotel berpenampilan rapi dan memiliki seragam yang bervariasi

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor	rata -rata
sangat puas	5	124	34.73%	620	6,20
Puas	4	198	55.46%	792	7,92
cukup puas	3	20	5.60%	60	6,0
Tidak puas	2	15	4.20%	30	3,0
Sangat Tidak puas	1	0	0.00%	0	0
Total		357	100	1502	15,02

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan data dari 357 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat harapan pada Permyataan Karyawan hotel berpenampilan rapi dan memiliki seragam yang bervariasi memiliki nilai/bobot skor sebesar 1502 dengan rata-rata sebesar 15,02.

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan konsumen JG Motor dengan nilai sebagai berikut:

$$Tki = \frac{XI}{YI} 100\% = \frac{1490}{1502} 100\% = 99,20\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan harapan pada Permyataan Karyawan hotel berpenampilan rapi dan memiliki seragam yang bervariasi adalah sebesar **99,20%** artinya belum memenuhi kepuasan pelanggan.

10. Brosur hotel memberikan informasi yang jelas dan lengkap  
tabel 64

tingkat kinerja pada pernyataan Brosur hotel memberikan informasi yang jelas dan lengkap

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor	Rata-rata
Sangat Setuju	5	143	40.06%	715	7,15
Setuju	4	168	47.06%	672	6,72
Cukup setuju	3	40	11.20%	120	1,20
Tidak Setuju	2	6	1.68%	12	1,2
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00%	0	0
Total		357	100	1519	15,19

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan data dari 357 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat kinerja pada pernyataan Brosur hotel memberikan informasi yang jelas dan lengkap memiliki nilai/bobot skor sebesar 1519 dengan rata-rata sebesar 15,19.

Tabel 65

Tingkat harapan pada Permyataan Brosur hotel memberikan informasi yang jelas dan lengkap

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor	rata -rata
sangat puas	5	164	45.94%	820	8,20
puas	4	178	49.86%	712	7,12
cukup puas	3	11	3.08%	33	3,3
Tidak puas	2	4	1.12%	8	0,8
Sangat Tidak puas	1	0	0.00%	0	0
Total		357	100	1573	15,73

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan data dari 357 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat harapan pada pernyataan Brosur hotel memberikan informasi yang jelas dan lengkap memiliki nilai/bobot skor sebesar 1573 dengan rata-rata sebesar 15,73.

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pelanggan Hotel Salak The Heritage dengan nilai sebagai berikut:

$$Tki = \frac{XI}{YI} 100\% = \frac{1591}{1573} 100\% = 96,56\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan harapan pada Pernyataan Brosur hotel memberikan informasi yang jelas dan lengkap adalah sebesar **96,56%** artinya belum memenuhi kepuasan pelanggan.

## B. Keandalan

### 1. proses check in berjalan dengan cepat

Tabel 66

Tingkat kinerja pada pernyataan proses check in berjalan dengan cepat

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor	Rata-rata
Sangat Setuju	5	133	37.25%	665	6,65
Setuju	4	168	47.06%	672	6,72
cukup setuju	3	52	14.57%	156	1,56
Tidak Setuju	2	4	1.12%	8	0,8
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00%	0	0
Total		357	100	1501	15,01

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan data dari 357 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat kinerja pada pernyataan pernyataan proses check in berjalan dengan cepat memiliki nilai/bobot skor sebesar 1501 dengan rata-rata sebesar 15,01.

Tabel 67

Tingkat harapan pada pernyataan proses check in berjalan dengan cepat

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor	rata -rata
sangat puas	5	132	36.97%	660	6,60
puas	4	172	48.18%	688	6,88
cukup puas	3	49	13.73%	147	1,47
Tidak puas	2	4	1.12%	8	0,8
Sangat Tidak puas	1	0	0.00%	0	0
Total		357	100	1503	15,03

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan data dari 357 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat harapan pada pernyataan proses check in berjalan dengan cepat memiliki nilai/bobot skor sebesar 1503 dengan rata-rata sebesar 15,03.

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pelanggan Hotel Salak The Heritage dengan nilai sebagai berikut:

$$Tki = \frac{XI}{YI} 100\% = \frac{1501}{1503} 100\% = 100\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan harapan pada Pernyataan pernyataan proses check in berjalan dengan cepat adalah sebesar **100%** artinya sudah memenuhi kepuasan pelanggan.

## 2. AC mudah diatur untuk mencapai suhu yang diinginkan

Tabel 68

Tingkat Kinerja pada Pernyataan AC mudah diatur untuk mencapai suhu yang diinginkan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor	Rata-rata
Sangat Setuju	5	80	22.41%	400	4,00
Setuju	4	232	64.99%	928	9,28
cukup setuju	3	40	11.20%	120	1,20
Tidak Setuju	2	5	1.40%	10	1,0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00%	0	0
Total		357	100	1458	14,58

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan data dari 357 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat kinerja pada pernyataan AC mudah diatur untuk mencapai suhu yang diinginkan memiliki nilai/bobot skor sebesar 1458 dengan rata-rata sebesar 14,58.

Tabel 69

Tingkat harapan pada Pernyataan AC mudah diatur untuk mencapai suhu yang diinginkan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor	rata -rata
sangat puas	5	87	24.37%	435	4,35
Puas	4	227	63.59%	908	9,08
cukup puas	3	40	11.20%	120	1,20
Tidak puas	2	3	0.84%	6	0,6
Sangat Tidak puas	1	0	0.00%	0	0
Total		357	100	1469	14,69

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan data dari 357 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat harapan pada Pernyataan AC mudah diatur untuk mencapai suhu yang diinginkan memiliki nilai/bobot skor sebesar 1469 dengan rata-rata sebesar 14,69.

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pelanggan Hotel Salak The Heritage dengan nilai sebagai berikut:

$$Tki = \frac{XI}{YI} 100\% = \frac{1458}{1469} 100\% = 99,25\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan harapan pada Pernyataan Pernyataan AC mudah diatur untuk mencapai suhu yang diinginkan adalah sebesar **100%** artinya sudah memenuhi kepuasan pelanggan.

### 3. Karyawan Food & Beverage menyajikan menu yang lezat dan berkualitas

Tabel 70

Tingkat kinerja pada pernyataan Karyawan Food & Beverage menyajikan menu yang lezat dan berkualitas

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor	Rata-rata
Sangat Setuju	5	99	27.73%	495	4,95
Setuju	4	180	50.42%	720	7,20
cukup setuju	3	73	20.45%	219	2,19
Tidak Setuju	2	5	1.40%	10	1,0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00%	0	0
Total		357	100	1444	14,44

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan data dari 357 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat kinerja pada pernyataan pernyataan Karyawan Food & Beverage menyajikan menu yang lezat dan berkualitas memiliki nilai/bobot skor sebesar 1444 dengan rata-rata sebesar 14,44.

Tabel 71

Tingkat harapan pada Pernyataan Karyawan Food & Beverage menyajikan menu yang lezat dan berkualitas

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor	rata -rata
sangat puas	5	153	42.86%	765	7,65
Puas	4	179	50.14%	716	7,16
cukup puas	3	23	6.44%	69	6,9
Tidak puas	2	2	0.56%	4	0,4
Sangat Tidak puas	1	0	0.00%	0	0
Total		357	100	1554	15,54

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan data dari 357 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat kinerja pada Permyataan Karyawan Food & Beverage menyajikan menu yang lezat dan berkualitas memiliki nilai/bobot skor sebesar 1554 dengan rata-rata sebesar 15,54.

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pelanggan Hotel Salak The Heritage dengan nilai sebagai berikut:

$$Tki = \frac{XI}{YI} 100\% = \frac{1444}{1554} 100\% = 93\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan harapan pada Permyataan Karyawan Food & Beverage menyajikan menu yang lezat dan berkualitas adalah sebesar **93%** artinya sudah memenuhi kepuasan pelanggan.

### C. Daya Tanggap

1. Karyawan bersedia menjawab segala pertanyaan yang diajukan pelanggan

Tabel 72

Tingkat kinerja pada pernyataan Karyawan bersedia menjawab segala pertanyaan yang diajukan pelanggan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor	Rata-rata
Sangat Setuju	5	139	38.94%	695	6,95
Setuju	4	152	42.58%	608	6,08
cukup setuju	3	66	18.49%	198	1,98
Tidak Setuju	2	0	0.00%	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00%	0	0
Total		357	100	1501	15,01

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan data dari 357 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat kinerja pada pernyataan Karyawan bersedia menjawab segala pertanyaan yang diajukan pelanggan memiliki nilai/bobot skor sebesar 15,01 dengan rata-rata sebesar 15,01.

Tabel 73

Tingkat harapan pada Permyataan Karyawan bersedia menjawab segala pertanyaan yang diajukan pelanggan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor	rata -rata
sangat puas	5	125	35.11%	625	6,25
puas	4	167	46.91%	668	6,68
cukup puas	3	64	17.98%	192	1,92
Tidak puas	2	0	0.00%	0	0
Sangat Tidak puas	1	0	0.00%	0	0
Total		356	100	1485	14,85

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan data dari 357 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat harapan pada Permyataan Karyawan bersedia menjawab segala pertanyaan yang diajukan pelanggan memiliki nilai/bobot skor sebesar 1485 dengan rata-rata sebesar 1485.

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pelanggan Hotel Salak The Heritage dengan nilai sebagai berikut:

$$Tki = \frac{XI}{YI} 100\% = \frac{1501}{1485} 100\% = 101,7\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan harapan pada Permyataan Karyawan bersedia menjawab segala pertanyaan yang diajukan pelanggan adalah sebesar **101,7%** artinya sudah memenuhi kepuasan pelanggan.

2. Manager on duty standby saat malam untuk merespon keluhan pelanggan

Tabel 74

Tingkat kinerja pada pernyataan Manager on duty standby saat malam untuk merespon keluhan pelanggan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor	Rata-rata
Sangat Setuju	5	118	33.05%	590	5,90
Setuju	4	155	43.42%	620	6,20
cukup setuju	3	71	19.89%	213	2,13
Tidak Setuju	2	13	3.64%	26	2,6
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00%	0	0
Total		357	100	1449	14,49

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan data dari 357 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat kinerja pada pernyataan Manager on duty standby saat malam untuk merespon keluhan pelanggan memiliki nilai/bobot skor sebesar 1460 dengan rata-rata sebesar 14,60.

Tabel 75

Tingkat harapan pada Permyataan Manager on duty standby saat malam untuk merespon keluhan pelanggan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor	rata -rata
sangat puas	5	128	35.85%	640	6,40
Puas	4	169	47.34%	676	6,76
cukup puas	3	45	12.61%	135	1,35
Tidak puas	2	15	4.20%	30	3,0
Sangat Tidak puas	1	0	0.00%	0	0
Total		357	100	1481	14,81

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan data dari 357 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat harapan pada Pernyataan Manager on duty standby saat malam untuk merespon keluhan pelanggan memiliki nilai/bobot skor sebesar 1481 dengan rata-rata sebesar 14,81.

$$Tki = \frac{XI}{YI} 100\% = \frac{1449}{1481} 100\% = 98\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan harapan pada Pernyataan Manager on duty standby saat malam untuk merespon keluhan pelanggan adalah sebesar **98%** artinya belum memenuhi kepuasan pelanggan.

3. *Bell boy* atau *concierge* sigap dalam melayani pelanggan

Tabel 76

Tingkat kinerja pada pernyataan *Bell boy* atau *concierge* sigap dalam melayani pelanggan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor	Rata-rata
Sangat Setuju	5	120	33.61%	600	6,00
Setuju	4	158	44.26%	632	6,32
cukup setuju	3	60	16.81%	180	1,80
Tidak Setuju	2	19	5.32%	38	3,8
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00%	0	0
Total		357	100	1450	14,50

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan data dari 357 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat kinerja pada pernyataan *Bell boy* atau *concierge* sigap dalam melayani pelanggan memiliki nilai/bobot skor sebesar 1450 dengan rata-rata sebesar 14,50.

Tabel 77

Tingkat harapan pada Pernyataan *Bell boy* atau *concierge* sigap dalam melayani pelanggan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor	rata -rata
sangat puas	5	139	38.94%	695	6,95
Puas	4	154	43.14%	616	6,16
cukup puas	3	46	12.89%	138	1,38
Tidak puas	2	18	5.04%	36	3,6
Sangat Tidak puas	1	0	0.00%	0	0
Total		357	100	1485	14,85

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan data dari 357 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat kinerja pada Permyataan *Bell boy* atau *concierge* sigap dalam melayani pelanggan memiliki nilai/bobot skor sebesar 1485 dengan rata-rata sebesar 14,85.

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pelanggan Hotel Salak The Heritage dengan nilai sebagai berikut:

$$Tki = \frac{XI}{YI} 100\% = \frac{1450}{1485} 100\% = 98\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan harapan pada Permyataan *Bell boy* atau *concierge* sigap dalam melayani pelanggan adalah sebesar **98%** artinya belum memenuhi kepuasan pelanggan.

4. Karyawan hotel membantu menyediakan keinginan dan kebutuhan pelanggan

tabel 78

tingkat kinerja pada pernyataan Karyawan hotel membantu menyediakan keinginan dan kebutuhan pelanggan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor	Rata-rata
Sangat Setuju	5	120	33.61%	600	6,00
Setuju	4	163	45.66%	652	6,52
cukup setuju	3	66	18.49%	198	1,98
Tidak Setuju	2	8	2.24%	16	1,6
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00%	0	0
Total		357	100	1466	14,66

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan data dari 357 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat kinerja pada pernyataan Karyawan hotel membantu menyediakan keinginan dan kebutuhan pelanggan memiliki nilai/bobot skor sebesar 1466 dengan rata-rata sebesar 14,66.

Tabel 79

Tingkat harapan pada pernyataan Karyawan hotel membantu menyediakan keinginan dan kebutuhan pelanggan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor	rata -rata
sangat puas	5	152	42.58%	760	7,60
puas	4	147	41.18%	588	5,88
cukup puas	3	53	14.85%	159	1,59
Tidak puas	2	5	1.40%	10	1,0
Sangat Tidak puas	1	0	0.00%	0	0
Total		357	100	1517	15,17

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan data dari 357 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat harapan pada pernyataan Karyawan hotel membantu menyediakan keinginan dan kebutuhan pelanggan memiliki nilai/bobot skor sebesar 1517 dengan rata-rata sebesar 15,17.

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pelanggan Hotel Salak The Heritage dengan nilai sebagai berikut:

$$Tki = \frac{XI}{YI} 100\% = \frac{1466}{1517} 100\% = 97\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan harapan pada pernyataan Karyawan hotel membantu menyediakan keinginan dan kebutuhan pelanggan adalah sebesar **97%** artinya belum memenuhi kepuasan pelanggan.

#### D. Jaminan

1. hotel memiliki reputasi yang baik

Tabel 80

Tingkat kinerja pada pernyataan hotel memiliki reputasi yang baik

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor	Rata-rata
Sangat Setuju	5	102	28.57%	510	5,10
Setuju	4	194	54.34%	776	776
cukup setuju	3	61	17.09%	183	1,83
Tidak Setuju	2	0	0.00%	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00%	0	0
Total		357	100	1469	14,69

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan data dari 357 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat kinerja pada pernyataan hotel memiliki reputasi yang baik memiliki nilai/bobot skor sebesar 1469 dengan rata-rata sebesar 14,69.

Tabel 81

Tingkat harapan pada Pernyataan hotel memiliki reputasi yang baik

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor	rata -rata
sangat puas	5	100	28.01%	500	5,00
puas	4	189	52.94%	756	7,56
cukup puas	3	67	18.77%	201	2,01
Tidak puas	2	1	0.28%	2	0,2
Sangat Tidak puas	1	0	0.00%	0	0
Total		357	100	1459	14,59

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan data dari 357 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat harapan pada Pernyataan hotel memiliki reputasi yang baik memiliki nilai/bobot skor sebesar 1459 dengan rata-rata sebesar 14,59.

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pelanggan Hotel Salak The Heritage dengan nilai sebagai berikut:

$$Tki = \frac{XI}{YI} 100\% = \frac{1469}{1459} 100\% = 101\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan harapan pada Pernyataan hotel memiliki reputasi yang baik adalah sebesar **101%** artinya sudah memenuhi kepuasan pelanggan.

## 2. Keamanan hotel terjamin

Tabel 82

Tingkat kinerja pada pernyataan Keamanan hotel terjamin

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor	Rata-rata
Sangat Setuju	5	89	24.93%	445	4,45
Setuju	4	193	54.06%	772	7,72
cukup setuju	3	65	18.21%	195	1,95
Tidak Setuju	2	10	2.80%	20	2,0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00%	0	0
Total		357	100	1432	14,32

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan data dari 357 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat kinerja pada pernyataan Keamanan hotel terjamin memiliki nilai/bobot skor sebesar 1432 dengan rata-rata sebesar 14,32.

Tabel 83

Tingkat harapan pada pernyataan Keamanan hotel terjamin

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor	rata -rata
sangat puas	5	111	31.09%	555	5,55
puas	4	195	54.62%	780	7,80
cukup puas	3	49	13.73%	147	1,47
Tidak puas	2	2	0.56%	4	0,4
Sangat Tidak puas	1	0	0.00%	0	0
Total		357	100	1486	14,86

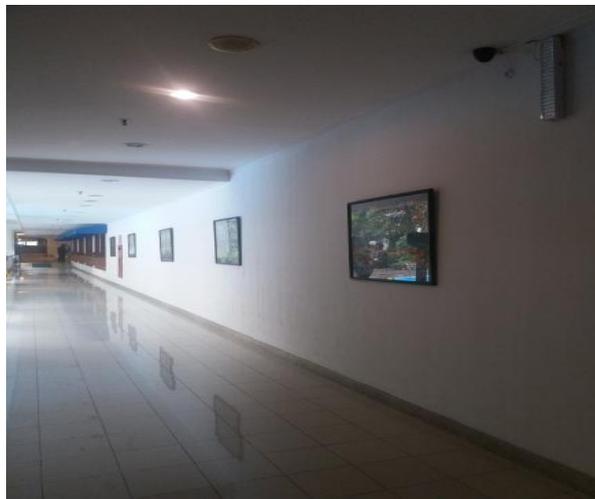
*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan data dari 357 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat kinerja pada pernyataan Keamanan hotel terjamin memiliki nilai/bobot skor sebesar 1486 dengan rata-rata sebesar 14,86.

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pelanggan Hotel Salak The Heritage dengan nilai sebagai berikut:

$$Tki = \frac{XI}{YI} 100\% = \frac{1432}{1486} 100\% = 96,36\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan harapan pada pernyataan Keamanan hotel terjamin adalah sebesar **96,36%** artinya belum memenuhi kepuasan pelanggan. Berikut bukti nyata jika terdapat beberapa CCTV disetiap koridor Hotel Salak The Heritage. Hal tersebut mendukung bahwa keamanan hotel terjamin



Gambar 15

CCTV Hotel Salak The Heritage

### 3. Karyawan terlatih dan berkompeten

Tabel 84

Tingkat kinerja pada pernyataan Karyawan terlatih dan berkompeten

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor	Rata-rata
Sangat Setuju	5	221	61.90%	1105	11,05
Setuju	4	114	31.93%	456	4,56
cukup setuju	3	19	5.32%	57	5,7
Tidak Setuju	2	3	0.84%	6	6
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00%	0	0
Total		357	100	1624	16,24

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan data dari 357 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat kinerja pada pernyataan Karyawan terlatih dan berkompeten memiliki nilai/bobot skor sebesar 1624 dengan rata-rata sebesar 16,24.

Tabel 85

Tingkat harapan pada Pernyataan pernyataan Karyawan terlatih dan berkompeten

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor	rata -rata
sangat puas	5	220	61.80%	1100	11,00
puas	4	106	29.78%	424	4,24
cukup puas	3	30	8.43%	90	9,0
Tidak puas	2	0	0.00%	0	0
Sangat Tidak puas	1	0	0.00%	0	0
Total		356	100	1614	16,14

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan data dari 357 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat harapan pada pernyataan Karyawan terlatih dan berkompeten memiliki nilai/bobot skor sebesar 1614 dengan rata-rata sebesar 16,14.

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pelanggan Hotel Salak The Heritage dengan nilai sebagai berikut:

$$Tki = \frac{XI}{YI} 100\% = \frac{1624}{1614} 100\% = 100\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan harapan pada pernyataan Karyawan terlatih dan berkompeten adalah sebesar **100%** artinya sudah memenuhi kepuasan pelanggan.

4. Keramahan dan kejujuran karyawan dalam melayani pelanggan  
tabel 86

tingkat kinerja pada pernyataan Keramahan dan kejujuran karyawan dalam melayani pelanggan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor	Rata-rata
Sangat Setuju	5	184	51.54%	920	9,20
Setuju	4	138	38.66%	552	5,52
cukup setuju	3	32	8.96%	96	9,6
Tidak Setuju	2	3	0.84%	6	0,6
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00%	0	0
Total		357	100	1574	15,74

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan data dari 357 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat kinerja pada pernyataan Keramahan dan kejujuran karyawan dalam melayani pelanggan memiliki nilai/bobot skor sebesar 15,74 dengan rata-rata sebesar 15,74.

Tabel 87  
Tingkat harapan pada pernyataan Keramahan dan kejujuran karyawan dalam melayani pelanggan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor	rata -rata
sangat puas	5	208	58.26%	1040	10,40
puas	4	118	33.05%	472	4,72
cukup puas	3	31	8.68%	93	9,3
Tidak puas	2	0	0.00%	0	0
Sangat Tidak puas	1	0	0.00%	0	0
Total		357	100	1605	16,05

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan data dari 357 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat harapan pada pernyataan Keramahan dan kejujuran karyawan dalam melayani pelanggan memiliki nilai/bobot skor sebesar 1605 dengan rata-rata sebesar 16,05.

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pelanggan Hotel Salak The Heritage dengan nilai sebagai berikut:

$$Tki = \frac{XI}{YI} 100\% = \frac{1574}{1605} 100\% = 98,06\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan harapan pada pernyataan Keramahan dan kejujuran karyawan dalam melayani pelanggan adalah sebesar **98,06%** artinya belum memenuhi kepuasan pelanggan.

5. sistem pencatatan yang akurat sehingga tidak terjadi kesalahan pembayaran

tabel 88  
tingkat kinerja pada pernyataan sistem pencatatan yang akurat sehingga tidak terjadi kesalahan pembayaran

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor	Rata-rata
Sangat Setuju	5	143	40.06%	715	7,15
Setuju	4	136	38.10%	544	5,44
cukup setuju	3	60	16.81%	180	1,80
Tidak Setuju	2	18	5.04%	36	3,6
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00%	0	0
Total		357	100	1475	14,75

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan data dari 357 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat kinerja pada pernyataan sistem pencatatan yang akurat sehingga tidak

terjadi kesalahan pembayaran memiliki nilai/bobot skor sebesar 1475 dengan rata-rata sebesar 14,75.

Tabel 89

Tingkat harapan pada Pernyataan sistem pencatatan yang akurat sehingga tidak terjadi kesalahan pembayaran

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor	rata -rata
sangat puas	5	171	47.90%	855	8,55
puas	4	119	33.33%	476	4,76
cukup puas	3	46	12.89%	138	1,38
Tidak puas	2	21	5.88%	42	4,2
Sangat Tidak puas	1	0	0.00%	0	0
Total		357	100	1511	15,11

**Sumber: Analisis data Penelitian (2017)**

Berdasarkan data dari 357 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat harapan pada Pernyataan sistem pencatatan yang akurat sehingga tidak terjadi kesalahan pembayaran memiliki nilai/bobot skor sebesar 1511 dengan rata-rata sebesar 15,11.

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pelanggan Hotel Salak The Heritage dengan nilai sebagai berikut:

$$Tki = \frac{XI}{YI} 100\% = \frac{1475}{1511} 100\% = 98\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan harapan pada Pernyataan sistem pencatatan yang akurat sehingga tidak terjadi kesalahan pembayaran adalah sebesar 98% artinya belum memenuhi kepuasan pelanggan.

#### 6. Operator hotel bersikap santun dalam menjawab telepon pelanggan

tabel 90

tingkat kinerja pada pernyataan Operator hotel bersikap santun dalam menjawab telepon pelanggan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor	Rata-rata
Sangat Setuju	5	116	32.49%	580	5,80
Setuju	4	166	46.50%	664	6,64
cukup setuju	3	75	21.01%	225	2,25
Tidak Setuju	2	0	0.00%	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00%	0	0
Total		357	100	1469	14,69

**Sumber: Analisis data Penelitian (2017)**

Berdasarkan data dari 357 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat kinerja pada pernyataan Operator hotel bersikap santun dalam menjawab

telepon pelanggan memiliki nilai/bobot skor sebesar 1469 dengan rata-rata sebesar 14,69.

Tabel 91

Tingkat harapan pada pernyataan Operator hotel bersikap santun dalam menjawab telepon pelanggan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor	rata -rata
sangat puas	5	97	27.17%	485	4,85
puas	4	178	49.86%	712	7,12
cukup puas	3	82	22.97%	246	2,46
Tidak puas	2	0	0.00%	0	0
Sangat Tidak puas	1	0	0.00%	0	0
Total		357	100	1443	14,43

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan data dari 357 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat harapan pada pernyataan Operator hotel bersikap santun dalam menjawab telepon pelanggan memiliki nilai/bobot skor sebesar 1443 dengan rata-rata sebesar 14,43.

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pelanggan Hotel Salak The Heritage dengan nilai sebagai berikut:

$$Tki = \frac{XI}{YI} 100\% = \frac{1469}{1443} 100\% = 102\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan harapan pada pernyataan Operator hotel bersikap santun dalam menjawab telepon pelanggan Karyawan hotel membantu menyediakan keinginan dan kebutuhan pelanggan adalah sebesar 102% artinya sudah memenuhi kepuasan pelanggan.

## E. Empati

1. Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik dengan pelanggan

Tabel 92

Tingkat kinerja pada pernyataan Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik dengan pelanggan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor	Rata-rata
Sangat Setuju	5	139	38.94%	695	6,95
Setuju	4	153	42.86%	612	6,12
cukup setuju	3	65	18.21%	195	1,95
Tidak Setuju	2	0	0.00%	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00%	0	0
Total		357	100	1502	15.02

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan data dari 357 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat kinerja pada pernyataan Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik dengan pelanggan memiliki nilai/bobot skor sebesar 1502 dengan rata-rata sebesar 15,02.

Tabel 93

Tingkat harapan pada Pernyataan Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik dengan pelanggan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor	rata -rata
sangat puas	5	209	58.54%	1045	10,45
puas	4	121	33.89%	484	4,84
cukup puas	3	27	7.56%	81	8,1
Tidak puas	2	0	0.00%	0	0
Sangat Tidak puas	1	0	0.00%	0	0
Total		357	100	1610	16,10

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan data dari 357 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat harapan pada Pernyataan Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik dengan pelanggan memiliki nilai/bobot skor sebesar 1610 dengan rata-rata sebesar 16,10.

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pelanggan Hotel Salak The Heritage dengan nilai sebagai berikut:

$$Tki = \frac{XI}{YI} 100\% = \frac{1579}{1587} 100\% = 99,49\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan harapan pada Pernyataan Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik dengan pelanggan adalah sebesar **97%** artinya belum memenuhi kepuasan pelanggan.

## 2. Pelayanan tersedia 24 jam

Tabel 94

Tingkat kinerja pada pernyataan Pelayanan tersedia 24 jam

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor	Rata-rata
Sangat Setuju	5	118	33.05%	590	5,90
Setuju	4	153	42.86%	612	6,12
cukup setuju	3	70	19.61%	210	2,10
Tidak Setuju	2	16	4.48%	32	3,2
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00%	0	0
Total		357	100	1444	14,44

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan data dari 357 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat kinerja pada pernyataan Pelayanan tersedia 24 jam memiliki nilai/bobot skor sebesar 1444 dengan rata-rata sebesar 14,44.

Tabel 95

Tingkat harapan pada Pernyataan Memiliki Pelayanan tersedia 24 jam

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor	rata -rata
sangat puas	5	134	37.54%	670	6,70
puas	4	162	45.38%	648	6,48
cukup puas	3	47	13.17%	141	1,41
Tidak puas	2	13	3.64%	26	2,6
Sangat Tidak puas	1	1	0.28%	1	0,1
Total		357	100	1486	14,86

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan data dari 357 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat harapan pada Pernyataan Memiliki Pelayanan tersedia 24 jam memiliki nilai/bobot skor sebesar 1486 dengan rata-rata sebesar 14,86.

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pelanggan Hotel Salak The Heritage dengan nilai sebagai berikut:

$$Tki = \frac{XI}{YI} 100\% = \frac{1579}{1587} 100\% = 99,49\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan harapan pada Pernyataan Memiliki Pelayanan tersedia 24 jam adalah sebesar **97%** artinya belum memenuhi kepuasan pelanggan.

3. Pelanggan dengan mudah menyampaikan saran dan keluhan kepada supervisor

Tabel 96

Tingkat kinerja pada pernyataan Pelanggan dengan mudah menyampaikan saran dan keluhan kepada supervisor

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor	Rata-rata
Sangat Setuju	5	107	29.97%	535	5,35
Setuju	4	185	51.82%	740	7,40
cukup setuju	3	63	17.65%	189	1,89
Tidak Setuju	2	2	0.56%	4	4
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00%	0	0
Total		357	100	1468	14,68

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan data dari 357 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat kinerja pada pernyataan Pelanggan dengan mudah menyampaikan saran dan keluhan kepada supervisormemiliki nilai/bobot skor sebesar 1468 dengan rata-rata sebesar 14,68.

Tabel 97

Tingkat harapan pada pernyataan Pelanggan dengan mudah menyampaikan saran dan keluhan kepada supervisor

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor	rata -rata
sangat puas	5	147	38.68%	735	7,35
puas	4	151	39.74%	604	6,04
cukup puas	3	78	20.53%	234	2,34
Tidak puas	2	4	1.05%	8	0,8
Sangat Tidak puas	1	0	0.00%	0	0
Total		380	100	1581	15,81

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan data dari 357 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat harapan pada pernyataan Pelanggan dengan mudah menyampaikan saran dan keluhan kepada supervisor memiliki nilai/bobot skor sebesar 1581 dengan rata-rata sebesar 15,81.

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pelanggan Hotel Salak The Heritage dengan nilai sebagai berikut:

$$Tki = \frac{XI}{YI} 100\% = \frac{1579}{1587} 100\% = 99,49\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan harapan pada pernyataan Pelanggan dengan mudah menyampaikan saran dan keluhan kepada supervisor adalah sebesar **97%** artinya belum memenuhi kepuasan pelanggan.

#### 4. Karyawan hotel dapat mengenali pelanggan dengan baik

tabel 98

Tingkat Kinerja pada pernyataan Karyawan hotel dapat mengenali pelanggan dengan baik

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor	Rata-rata
Sangat Setuju	5	194	54.34%	970	9,70
Setuju	4	113	31.65%	452	4,52
cukup setuju	3	47	13.17%	141	1,41
Tidak Setuju	2	3	0.84%	6	0,6
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00%	0	0
Total		357	100	1569	15,69

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan data dari 357 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat harapan pada pernyataan Karyawan hotel dapat mengenali pelanggan dengan baik memiliki nilai/bobot skor sebesar 16,59 dengan rata-rata sebesar 16,59.

tabel 99

Tingkat harapan pada Pernyataan Karyawan hotel dapat mengenali pelanggan dengan baik

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor	rata –rata
sangat puas	5	139	38.94%	695	6,95
puas	4	149	41.74%	596	5,96
cukup puas	3	69	19.33%	207	2,07
Tidak puas	2	0	0.00%	0	0
Sangat Tidak puas	1	0	0.00%	0	0
Total		357	100	1498	14,98

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan data dari 357 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat harapan pada Pernyataan Karyawan hotel dapat mengenali pelanggan dengan baik memiliki nilai/bobot skor sebesar 1498 dengan rata-rata sebesar 14,98.

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pelanggan Hotel Salak The Heritage dengan nilai sebagai berikut:

$$Tki = \frac{XI}{YI} 100\% = \frac{1579}{1587} 100\% = 99,49\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan harapan pada pernyataan Karyawan hotel dapat mengenali pelanggan dengan baik adalah sebesar **97%** artinya belum memenuhi kepuasan pelanggan.

1. Lokasi hotel dekat dengan fasilitas umum

tabel 101

Tingkat Kinerja pada Pernyataan Lokasi hotel dekat dengan fasilitas umum

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor	Rata-rata
Sangat Setuju	5	207	57.98%	1035	10,35
Setuju	4	121	33.89%	484	4,84
cukup setuju	3	26	7.28%	78	7,8
Tidak Setuju	2	3	0.84%	6	0,6
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00%	0	0
Total		357	100	1603	16,03

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan data dari 357 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat kinerja pada pernyataan Lokasi hotel dekat dengan fasilitas umum memiliki nilai/bobot skor sebesar 1603 dengan rata-rata sebesar 16,03.

tabel 102

Tingkat harapan pada Pernyataan Lokasi hotel dekat dengan fasilitas umum

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor	rata -rata
sangat puas	5	124	34.73%	620	6,20
Puas	4	157	43.98%	628	6,28
cukup puas	3	72	20.17%	216	2,16
Tidak puas	2	4	1.12%	8	0,8
Sangat Tidak puas	1	0	0.00%	0	0
Total		357	100	1472	14,72

*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan data dari 357 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat harapan pada Pernyataan Lokasi hotel dekat dengan fasilitas umum memiliki nilai/bobot skor sebesar 1472 dengan rata-rata sebesar 14,72.

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pelanggan Hotel Salak The Heritage dengan nilai sebagai berikut:

$$Tki = \frac{XI}{YI} 100\% = \frac{1579}{1587} 100\% = 99,49\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan harapan pada Pernyataan Lokasi hotel dekat dengan fasilitas umum adalah sebesar **97%** artinya belum memenuhi kepuasan pelanggan.berikut bukti nyata suasana lokasi jalan raya Hotel Salak The Heritage.



Gambar 16

Lokasi Jalan Raya Hotel Salak The Heritage

#### 4.2.3 Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Salak The Heritage Bogor

**Tabel 103**  
**Hasil Rata-rata Skor Tingkat Kinerja dan Harapan**

No	Indikator	Penilaian kinerja	Penilaian Harapan	Average value		GAP
				Kinerja	Harapan	
<b>A. Bukti Fisik</b>						
1	fasilitas kolam renang yang memadai	1460	1541	14.60	15.41	94,7%
2	fasilitas business center yang modern	1452	1599	14.52	15.99	90,8%
3	meeting room & convention yang memadai	1594	1618	15.94	16.18	98,5%
4	Peralatan dan perlengkapan kamar berkualitas	1510	1608	15.10	16.08	93,9%
5	Lobby hotel yang nyaman	1461	1468	14.61	14.68	99,5%
6	Ketersediaan tempat parkir hotel yang luas	1448	1466	14.48	14.66	98,7%
7	Fasilitas wifi berfungsi dengan baik	1428	1539	14.28	15.39	92,7%
8	Desain eksterior dan interior bangunan dan kamar hotel yang menarik dan modern	1512	1521	15.12	15.21	99,4%
9	Karyawan hotel berpenampilan rapi dan memiliki seragam yang bervariasi	1490	1502	14.90	15.02	99,2%
10	Brosur hotel memberikan informasi yang jelas dan lengkap	1519	1573	15.19	15.73	96,5%
Rata-rata gap : 96,39%						
<b>B. Kehandalan</b>						
11	proses check in berjalan	1501	1503	15.01	15.03	100%

	dengan cepat					
12	AC mudah diatur untuk mencapai suhu yang diinginkan	1458	1469	14.58	14.69	99,3%
13	Karyawan Food & Beverage menyajikan makanan dan minuman yang enak dan berkualitas	1444	1554	14.44	15.54	92,9%
Rata-rata gap : 98,46%						
<b>C. Daya Tanggap</b>						
14	Karyawan bersedia menjawab segala pertanyaan yang diajukan pelanggan	1501	1485	15.01	14.85	101%
15	Manager on duty standby saat malam untuk merespon keluhan pelanggan bah	1449	1481	14.49	14.81	97,8%
16	<i>Bell boy</i> atau <i>concierge</i> sigap dalam melayani pelanggan	1450	1485	14.50	14.85	97,6%
17	Karyawan hotel membantu menyediakan keinginan dan kebutuhan pelanggan	1466	1517	14.66	15.71	96,6%
Rata-rata gap : 98,25%						
<b>D. Jaminan</b>						
18	hotel memiliki reputasi yang baik	1469	1459	14.69	14.59	107%
19	Keamanan hotel terjamin	1432	1486	14.32	14.86	96,3%
20	Karyawan terlatih dan berkompeten	1624	1614	16.24	16.14	106%
21	Keramahan dan kejujuran karyawan dalam melayani	1574	1605	15.74	16.05	98,6%

	pelanggan					
22	sistem pencatatan yang akurat sehingga tidak terjadi kesalahan pembayaran	1475	1511	14.75	15.11	97,6%
23	Operator hotel bersikap santun dalam menjawab telepon pelanggan	1469	1443	14.69	14.43	102%
Rata-rata gap : 101,16%						
<b>E. Empati</b>						
24	Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik dengan pelanggan	1502	1610	15.02	16.10	93,2%
25	Pelayanan tersedia 24 jam	1444	1486	14.44	14.86	97,1%
26	Pelanggan dengan mudah menyampaikan saran dan keluhan kepada supervisor	1468	1581	14.68	15.81	92,8%
27	Karyawan hotel dapat mengenali pelanggan dengan baik	1569	1498	15.69	14.98	104%
28	Lokasi hotel dekat dengan fasilitas umum	1603	1472	16.03	14.72	108%
Rata-rata gap : 99,02%						
	Total	41,772	42,748	418,34	427,48	
	Nilai rata-rata indeks	1,491	1,521	14,94	15,26	

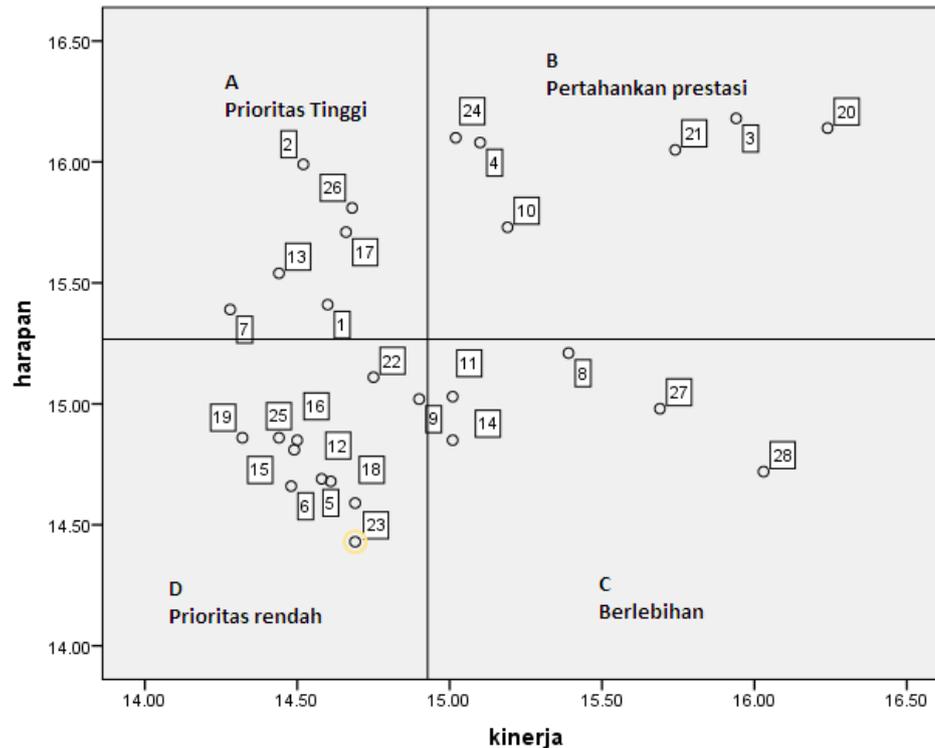
*Sumber: Analisis data Penelitian (2017)*

Berdasarkan nilai pada tingkat kinerja dan tingkat harapan pelanggan Hotel Salak The Heritage dilakukan perhitungan terhadap tingkat kesesuaian rata-rata yang bertujuan untuk mengetahui kesesuaian antara nilai kinerja dengan nilai harapan pelanggannya. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Tki = \frac{XI}{YI} 100\% = \frac{1,491}{1,521} \times 100\% = 98,02 \%$$

Hasil perhitungan mengenai tingkat kesesuaian di atas secara keseluruhan hanya mencapai nilai sebesar 98,02 % yang artinya pelanggan Hotel Salak The Heritage belum merasa puas akan kinerja.

Untuk mengetahui posisi setiap atribut kualitas pelayanan dilakukan pemetaan dari nilai kinerja dan harapan pada sebuah matriks yang masing-masing kuadran nya menggambarkan keadaan setiap atribut kualitas pelayanan. Untuk lebih jelasnya dengan berdasarkan tabel yang tertera diatas maka dapat dibuat tabel kartesius sebagai berikut :



Gambar 12  
Diagram Kartesius

Sesuai dengan fungsinya diagram cartesius untuk mengetahui posisi dari masing-masing atribut kedalam kuadran-kuadran yang ada didalam diagram cartesius. Dari masing-masing kuadran tersebut menggambarkan kondisi yang berbeda. Diagram kartesius dibagi menjadi empat kuadran, yang akan dijelaskan sebagai berikut :

➤ **Kuadran A (Prioritas Tinggi)**

Indikator yang berada di kuadran ini dianggap sangat penting karena dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, tetapi pelayanannya tidak memuaskan yang berada kuadran ini yaitu indikator .

1. fasilitas kolam renang yang memadai (1)
2. fasilitas business center yang modern (2)
3. Fasilitas wifi berfungsi dengan baik (7)
4. Karyawan Food & Beverage menyajikan makanan dan minuman yang enak dan berkualitas (13)

5. Karyawan hotel membantu menyediakan keinginan dan kebutuhan pelanggan (17)
6. Pelanggan dengan mudah menyampaikan saran dan keluhan kepada supervisor (26)

➤ Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Indikator yang berada dikuadran ini dianggap sangat penting bagi konsumen dan pelayanan yang memuaskan sehingga perusahaan harus mempertahankan kualitas pelayanannya, yang berada dikuadran ini yaitu :

1. meeting room & convention yang memadai (3)
2. Peralatan dan perlengkapan kamar berkualitas (4)
3. Brosur hotel memberikan informasi yang jelas dan lengkap (10)
4. Karyawan terlatih dan berkompeten (20)
5. Keramahan dan kejujuran karyawan dalam melayani pelanggan ejujuran karyawan dalam melayani pelanggan (21)
6. Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik dengan pelanggan (24)

➤ Kuadran C (Berlebihan)

Indikator yang berada diindikator ini dianggap kurang atau tidak penting oleh pelanggan, tetapi pelayanannya sangat memuaskan, yang berada diindikator ini yaitu :

1. Desain eksterior dan interior bangunan dan kamar hotel yang menarik dan modern (8)
2. proses check in berjalan dengan cepat (11)
3. Karyawan bersedia menjawab segala pertanyaan yang diajukan pelanggan (14)
4. Karyawan hotel dapat mengenali pelanggan dengan baik (27)
5. Lokasi hotel dekat dengan fasilitas umum (28)

➤ Kuadran D (Prioritas Rendah)

Indikator yang berada dikuadran ini dianggap kurang atau tidak penting oleh pelanggan dan pelayanannya kurang memuaskan, yang berada diindikator ini yaitu :

1. Lobby hotel yang nyaman (5)
2. Ketersediaan tempat parkir hotel yang luas (6)
3. Karyawan hotel berpenampilan rapi dan memiliki seragam yang bervariasi (9)
4. AC mudah diatur untuk mencapai suhu yang diinginkan (12)
5. Manager on duty standby saat malam untuk merespon keluhan pelanggan (15)
6. *Bell boy* atau *concierge* sigap dalam melayani pelanggan (16)
7. hotel memiliki reputasi yang baik (18)
8. Keamanan hotel terjamin (19)

9. sistem pencatatan yang akurat sehingga tidak terjadi kesalahan pembayaran (22)
10. operator hotel bersikap santun dalam menjawab telepon pelanggan (23)
11. Pelayanan tersedia 24 jam (25)

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan analisis yang dilakukan oleh penulis didapat kesimpulan sebagai berikut :

1. Tingkat kualitas pelayanan pada Hotel Salak The Heritage Bogor yang diukur melalui 5 (lima) indikator kualitas pelayanan yaitu : Bukti fisik (*Tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*emphatic*) memiliki penilaian yang sangat baik dengan nilai total tanggapan responden pada setiap atribut berkisar antara 80-100%.
2. Tingkat kesesuaian bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan Pada Hotel Salak The Heritage. Dari hasil perhitungan antara kinerja dan harapan tersebut menghasilkan nilai 98,02% yang artinya rata-rata harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan belum terpenuhi seluruhnya sehingga tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Hotel Salak The Heritage belum tercapai dan pelanggan tidak puas.
3. Berdasarkan hasil pemetaan pada diagram kartesius terhadap indikator kualitas pelayanan pada Hotel Salak The Heritage didapatkan hasil sebagai berikut :

➤ **Kuadran A (Prioritas Tinggi)**

Indikator yang berada di kuadran ini dianggap sangat penting karena dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, tetapi pelayanannya tidak memuaskan yang berada di kuadran ini yaitu indikator .

1. Fasilitas kolam renang yang memadai (1) 94,7%
2. Fasilitas business center yang modern (2) 90,8%
3. Fasilitas wifi berfungsi dengan baik (7) 92,7%
4. Karyawan Food & Beverage menyajikan makanan dan minuman yang enak dan berkualitas (13) 92,9%
5. Karyawan hotel membantu menyediakan keinginan dan kebutuhan pelanggan (17) 96,6%
6. Pelanggan dengan mudah menyampaikan saran dan keluhan kepada supervisor (26) 92,8%

➤ **Kuadran B (Pertahankan Prestasi)**

Indikator yang berada di kuadran ini dianggap sangat penting bagi konsumen dan pelayanan yang memuaskan sehingga perusahaan harus mempertahankan kualitas pelayanannya, yang berada di kuadran ini yaitu :

1. Meeting room & convention yang memadai (3) 98,5%

2. Peralatan dan perlengkapan kamar berkualitas (4) 93,9
3. Brosur hotel memberikan informasi yang jelas dan lengkap (10) 96,5%
4. Karyawan terlatih dan berkompoten (20) 106%
5. Keramahan dan kejujuran karyawan dalam melayani pelanggan ejujuran karyawan dalam melayani pelanggan (21) 98,6%
6. Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik dengan pelanggan (24) 93,2%

➤ Kuadran C (Berlebihan)

Indikator yang berada diindikator ini dianggap kurang atau tidak penting oleh pelanggan, tetapi pelayanannya sangat memuaskan, yang berada diindikator ini yaitu :

1. Desain eksterior dan interior bangunan dan kamar hotel yang menarik dan modern (8) 99,4%
2. Proses check in berjalan dengan cepat (11) 100%
3. Karyawan bersedia menjawab segala pertanyaan yang diajukan pelanggan (14) 101%
4. Karyawan hotel dapat mengenali pelanggan dengan baik (27) 104%
5. Lokasi hotel dekat dengan fasilitas umum (28) 108%

Meskipun indikator karyawan hotel dapat mengenali pelanggan dengan baik dan lokasi karyawan hotel dekat dengan fasilitas umum berada di kuadran berlebihan namun menurut analisa penulis dengan pengelola hotel, indikator tersebut dianggap penting dan perlu dalam mempertahankan pelanggan.

➤ Kuadran D (Prioritas Rendah)

Indikator yang berada dikuadran ini dianggap kurang atau tidak penting oleh pelanggan dan pelayanannya kurang memuaskan, yang berada diindikator ini yaitu :

1. Lobby hotel yang nyaman (5) 99,5%
2. Ketersediaan tempat parkir hotel yang luas (6) 98,7%
3. Karyawan hotel berpenampilan rapi dan memiliki seragam yang bervariasi (9) 99,2%
4. AC mudah diatur untuk mencapai suhu yang diinginkan (12) 98,9%
5. Manager on duty standby saat malam untuk merespon keluhan pelanggan (15) 97,8%
6. *Bell boy* atau *concierge* sigap dalam melayani pelanggan (16) 97,6%

7. Hotel memiliki reputasi yang baik (18) 107%
8. Keamanan hotel terjamin (19) 96,3%
9. Sistem pencatatan yang akurat sehingga tidak terjadi kesalahan pembayaran (22) 97,6%
10. Operator hotel bersikap santun dalam menjawab telepon pelanggan (23) 102%
11. Pelayanan tersedia 24 jam (25) 97,1%

Meskipun indikator lobby hotel yang nyaman, ketersediaan tempat parkir hotel yang luas, hotel memiliki reputasi yang baik dan keamanan hotel terjamin berada di prioritas rendah tetapi menurut analisa penulis berdasarkan hasil wawancara dengan pengelola hotel, indikator tersebut merupakan bagian terpenting di sebuah Hotel yang bisa menentukan keberlangsungan konsumen.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil analisis, penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Pihak Manajemen Hotel harus mengadakan pelatihan diantaranya pelatihan pelayanan hotel, pelatihan tentang informasi umum seputar hotel, pelatihan meningkatkan penjualan dan negosiasi kepada karyawan. Pelatihan tersebut dilakukan guna meningkatkan kemampuan karyawan agar semakin berkompeten dan memudahkan mereka memberikan pelayanan yang sesuai harapan pelanggan.
2. Berdasarkan hasil analisa, Pihak Manajemen Hotel harus melakukan perbaikan pada fasilitas – fasilitas yang mulai rusak, melakukan pengecatan secara berkala, melakukan pengecekan pada setiap fasilitas dikamar atau diseluruh bagian hotel secara rutin, memperluas tempat parkir , mushola dan kolam renang, menambah mesin fotocopy dan printer di setiap divisi. Meningkatkan kecepatan wifi. Beberapa hal ini perlu dilakukan agar lebih memudahkan pelanggan untuk mengakses dan merasakan fasilitas yang diberikan pihak hotel.
3. Sebagai Hotel yang sudah lama berdiri, pihak hotel perlu mempertahankan reputasi yang baik, diantaranya mengevaluasi kinerja karyawan dan menyediakan form tinjauan kepada pelanggan setiap selesai menginap dan mengadakan acara di Hotel. serta memperluas jaringan Informasi Hotel dengan cara tetap menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan, mengirimkan penawaran paket special Hotel Salak The Heritage kepada pelanggan melalui email atau telepon sehingga para konsumen dapat mengetahui informasi seputar Hotel Salak The Heritage.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, *Nana Herdiana*. 2015. *Manajemen Strategi Pemasaran*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Alma, Buchari . 2013, *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta
- Alma, Buchari*. 2014. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: suatu pendekatan praktik*. Edisi revisi. Jakarta: Rineka Cipta
- Ghozali, Imam, 2006. *Aplikai Analisis Multivarite dengan SPSS*, Cetakan Keempat, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hasan , ali. 2008. *Marketing.Media Utama*, Yogyakarta.
- Herdiana, Nana. 2015. *Manajemen Strategi Pemasaran*. Bandung : Pustaka Setia
- Hurriyati, Ratih2008. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta
- Husein ,Umar. 2008.*Metode Riset Bisnis*. Jakarta:PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gitosudarmo, Indriyo. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Laksana, Fajar, 2008, *Manajemen Pemasaran , Graha Ilmu*, Yogyakarta.
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. 2007. *ManajemenPemasaran*. EdisiKeduaBelas. Indeks : Jakarta
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane 2008, *ManajemenPemasaran*, Jilid 1, Edisi 12, PT. Indeks
- Kotler, Philip and Kevin ,Keller, 2009, *ManajemenPemasaran*, alihbahasa Bob. Jilid 2, Edisi 13, Erlangga
- Kotler, Philip and Gary Armstrong*. 2012. *Prinsip-prinsipPemasaran*. Edisi. 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Lovelock, Christoper & Lauren K Wright.2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT. Indeks, Indonesia

- Lovelock , Christopher.et. al. 2010.PemasaranJasa, Edisi 7, Jilid 2. Erlangga: Jakarta
- Ma ruf, Hendri, 2006*, Pemasaran Ritel, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Mursid, M. 2010. Manajemen Pemasaran, PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Nasution, M.E., dan Usman, H. 2007. Proses Penelitian Kuantitatif. Jakarta: Lembaga Penerbit FEUI
- Oentoro, Deliyanti. 2012, Manajemen Pemasaran Modern. Yogyakarta, LakBang PRESSindo.
- Tjiptono, Fandy, 2006, ManajemenJasa, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2008, StrategiPemasaran ,Edisi 3, Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono dan Chandra 2011 Service, Quality and Satisfaction (Ed 3). Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2012, Pemasaran Strategik. Yogyakarta, andi.
- Rambat ,Lupiyoadi , dan A Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 2. Jakarta. Salembaempat.
- Ratnasari, R.T dan H.Mastuti Aksa.2011.Manajemen Pemasaran Jasa. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Subagyo, Ahmad. 2010. Marketing In Business. Jakarta : Mitra Wacana Media
- Sugiyono. 2006. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D.Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2012. Dasar-dasar manajemen pemasaran. Cetakan Pertama. Yogyakarta : CAPS.
- Sunyoto, Danang. 2014. Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen. Yogyakarta : CAPS.
- Sulastiyono, agus.2006. Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta.
- Wiyasha I.B.M. 2007. Akuntansi Manajemen untuk Hotel dan Restoran. Penerbit Andi Yogyakarta.

Zeithaml, Bitner and Gremler, 2006, Service Marketing, Fourth edition, Prentice Hall; exclusive right by Mc Graw-Hill.

(JURNAL)

<https://media.neliti.com/media/publications/77767-ID-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kep.pdf>

[http://eprints.undip.ac.id/33526/1/Skripsi\\_03.pdf](http://eprints.undip.ac.id/33526/1/Skripsi_03.pdf)

[http://eprints.undip.ac.id/29360/1/Jurnal\\_Skripsi-krisna-pdf.pdf](http://eprints.undip.ac.id/29360/1/Jurnal_Skripsi-krisna-pdf.pdf)

<http://eprints.undip.ac.id/23450/1/Skripsi.pdf>

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/21618/Cover.pdf;jsessionid=D436D30B0D4EEE59EF783CD77FEECDB2?sequence=6>

(WEBSITE)

<https://bogorkota.bps.go.id/>

<http://hotelsalak.co.id/>

<http://traveloka.com/>

<http://agoda.com/>

<http://booking.com/>

<http://tripadvisor.co.id/>

# LAMPIRAN



Jl. Ir. H. Juanda No. 8 Bogor 16121 - Indonesia Telp. 62-251-8373 111 Fax. 62-251-8374 111 E-mail : marketing@hotelsalak.co.id http://www.hotelsalak.co.id

## SURAT KETERANGAN

No. 001/TRGH/AG/TSH//2018

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Adhe Syarief Hidayat, SE  
 Jabatan : HRD Manager

Menerangkan bahwa :

Nama : Gina Sintia Zaelani  
 NIM : 021113149  
 Perguruan Tinggi : Universitas Pakuan

Telah selesai melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di Hotel Salak The Heritage Bogor selama 3 bulan pada periode 09 Mei 2017 s/d 08 Agustus 2017 di bagian Sales & Marketing.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Bogor, 13 Januari 2018  
 Tanda tangan  
  
 Adhe Syarief Hidayat, SE  
 HRD Manager



## KUESIONER

**Judul Penelitian : “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Salak The Heritage Bogor”**

Terimakasih atas partisipasi Anda menjadi salah satu responden secara sukarela mengisi kuesioner ini perkenalkan nama saya Gina Sintia Zaelani dengan NPM: 0211 13 149, mahasiswa Universitas Pakuan Bogor, Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen yang saat ini sedang mengadakan penelitian tentang **“Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Salak The Heritage Bogor”**.

Seperti yang diketahui bahwa suatu harapan itu sudah ada di dalam benak setiap konsumen, dimana kinerja yang diterima itu langsung dibandingkan secara otomatis oleh konsumen dengan harapannya, sehingga yang disurvei ini adalah untuk mengukur konsumen merasa puas atau tidak. Saya sangat menghargai kejujuran anda dalam mengisi kuesioner ini. Saya menjamin keberhasilan anda terkait dengan kuesioner ini. Hasil survey ini semata-mata digunakan untuk tujuan penelitian dan bukan sama sekali untuk tujuan komersial.

### **A. Karakteristik Responden (Data Umum Responden)**

Petunjuk pengisian : Isilah jawaban Bapak/Ibu/Sdr/i atas pertanyaan yang ada dengan cara memberikan tanda (X) pada kolom yang telah tersedia sesuai dengan keadaan yang anda alami.

1. No :
2. Jenis kelamin : Laki-laki / Perempuan
3. Usia :
  - a. < 30 tahun
  - b. 31 s/d 40 tahun
  - c. 41 s/d 49 tahun
  - d. > 50 tahun
4. Pekerjaan :
  - a. Pelajar atau Mahasiswa
  - b. Wirausaha
  - c. Pegawai Negeri Sipil
  - d. Lainnya (.....)
5. Pendapatan anda saat ini :
  - a. <Rp. 3.000.000,-
  - b. Rp. 3.000.000 – Rp. 7.000.000,-
  - c. Rp. 7.000.000 – Rp. 10.000.000,-
  - d. >Rp. 10.000.000,-
6. Tujuan Ke Hotel Salak The Heritage

- a. Dinas
- b. Wisata
- c. Lainnya (.....)

### B. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

Petunjuk pengisian: Isilah pertanyaan di bawah ini dengan cara memberikan tanda centrang (√) pada kolom yang telah tersedia kriteria yang anda alami.

Keterangan Pengisian:

SS : Sangat Setuju	SP : Sangat Puas
S : Setuju	P : Puas
CK : Cukup Setuju	CP : Cukup Puas
TS : Kurang Setuju	TP : Kurang Puas
STS : Sangat Tidak Setuju	STP : Sangat Tidak Puas

#### Data Kuesioner

Pernyataan	Kinerja					Harapan				
	SS	S	CS	TS	STS	SP	P	CP	TP	STP
<b>A. Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )</b>										
1.										
2.										
6.										
7.										
8.										
9.										
10.										
11.										
12.										
13.										
14.										
15.										
<b>B. Keandalan (Reliability)</b>										



## Variabel X

No	bukti fisik										kehandalan		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5
2	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	5	5	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	5
5	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
6	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
7	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5
8	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4
9	5	5	5	4	5	5	4	4	3	5	3	5	4
10	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4
11	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	5	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3
13	5	3	2	4	4	2	3	4	2	2	2	2	4
14	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3
15	5	5	5	5	4	5	2	5	4	3	4	5	5
16	5	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4
17	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
18	4	5	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	5
19	5	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
20	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
21	4	4	5	4	4	2	4	3	4	4	5	5	4
22	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	5	4	2
23	5	3	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4
24	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5
25	5	3	5	3	3	4	3	4	3	4	5	5	4
26	4	3	4	5	3	2	4	4	3	2	4	5	5
27	5	4	5	4	4	3	4	4	4	3	5	5	3
28	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3
29	4	4	5	3	3	4	3	5	3	4	5	5	4
30	3	2	5	3	2	3	3	4	2	4	4	4	5
31	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5
32	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
33	4	4	5	5	5	5	4	5	2	5	4	4	4
34	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4
35	5	5	5	5	4	5	4	4	2	5	4	4	4
36	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
37	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4
38	5	3	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4
39	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4
40	5	3	4	4	2	2	3	4	2	2	5	4	4
41	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3
42	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	3
43	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	3
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
45	4	5	5	4	3	3	4	4	3	3	5	5	5
46	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	4	5	4
47	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4

48	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3
49	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4
50	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	3
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
52	4	5	5	4	3	3	4	4	3	3	5	5	5
53	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
54	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4
55	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4
56	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4
57	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
58	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4
59	5	3	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4
60	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4
61	5	3	4	4	2	2	3	4	2	2	5	4	4
62	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3
63	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4
64	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	3
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
66	4	5	5	4	3	3	4	4	3	3	5	5	5
67	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
68	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4
69	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4
70	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3
71	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
72	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4
73	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4
74	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4
75	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
76	5	3	4	4	2	2	3	4	2	2	5	4	4
77	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3
78	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4
79	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	3
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
81	4	5	5	4	3	3	4	4	3	3	5	5	5
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
83	4	5	5	4	3	3	4	4	3	3	5	5	5
84	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
85	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4
86	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4
87	2	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3
89	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4
90	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3
91	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
92	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4
93	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4
94	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4
95	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
96	2	4	5	4	3	3	4	4	3	3	5	4	3
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
98	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3

99	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3
100	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	3
101	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
102	4	5	5	4	3	3	4	4	3	3	5	5	5
103	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	5	4
104	2	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3
106	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4
107	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	3
108	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
109	4	5	5	4	3	3	4	4	3	3	5	5	5
110	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4
111	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4
112	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3
113	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
114	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4
115	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4
116	4	5	5	4	3	3	4	4	3	3	5	5	5
117	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
118	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4
119	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4
120	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4
121	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4
122	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4
123	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4
124	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3
125	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4
126	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5
127	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4
128	3	3	5	5	5	4	4	3	4	4	3	3	3
129	4	4	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5
130	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3
131	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4
132	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5
133	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4
134	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
135	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5	3	3	4
136	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
137	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3
138	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	2	2	3
139	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5
140	5	5	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	5
141	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5
142	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
143	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4
144	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4
145	3	4	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4
146	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4
147	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
148	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5
149	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4



201	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	2	2	3
202	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4
203	3	3	5	5	5	4	4	3	4	4	5	3	3
204	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5
205	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
206	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4
207	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5
208	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4
209	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3
210	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4
211	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5
212	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5
213	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4
214	3	3	5	5	5	4	4	3	4	4	5	3	5
215	4	4	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5
216	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4
217	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4
218	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5
219	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5
220	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
221	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	3	5
222	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
223	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	5	4	5
224	5	5	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	5
225	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5
226	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
227	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4
228	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4
229	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5
230	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4
231	3	3	5	5	5	4	4	3	4	4	3	3	3
232	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5
233	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
234	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4
235	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4
236	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5
237	4	4	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5
238	2	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3
239	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4
240	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5
241	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4
242	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3
243	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4
244	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5
245	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4
246	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4
247	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5
248	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5
249	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4
250	3	3	5	5	5	4	4	3	4	4	3	3	5
251	3	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4

252	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
253	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4
254	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5
255	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
256	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5
257	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4
258	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4
259	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
260	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
262	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5
263	4	2	4	2	2	3	4	5	4	4	5	4	5
264	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3
265	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	3
266	5	4	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	3
267	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
268	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5
269	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4
270	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3
271	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4
272	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4
273	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
274	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4
275	3	3	3	3	4	3	4	5	4	4	5	5	3
276	5	3	5	3	2	4	4	4	4	5	4	4	4
277	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4
278	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	5
279	2	3	3	3	4	3	5	4	5	5	5	5	5
280	3	2	3	2	4	3	4	4	5	5	4	4	4
281	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	3
282	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
283	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5
284	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4
285	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4
286	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
287	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4
288	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
289	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4
290	4	2	4	2	2	3	4	5	4	4	5	5	4
291	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	3
292	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	3
293	5	4	5	4	4	5	3	5	5	5	4	5	3
294	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
295	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5
296	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4
297	3	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4
298	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
299	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4
300	5	4	5	4	4	5	3	5	5	5	4	5	3
301	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
302	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5

303	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
304	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4
305	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	3	4
306	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4
307	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5
308	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4
309	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
310	3	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4
311	4	2	4	2	2	3	4	5	4	4	5	5	4
312	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3
313	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4
314	5	4	5	4	4	5	3	5	5	5	4	5	3
315	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4
316	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5
317	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
318	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4
319	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4
320	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	3	3
321	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
322	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4
323	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4
324	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4
325	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
326	4	2	4	2	2	3	4	5	4	4	5	4	4
327	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
328	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4
329	5	4	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	3
330	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
331	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5
332	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
333	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5
334	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
335	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4
336	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4
337	3	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4
338	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
339	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
340	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3
341	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4
342	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4
343	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	5	4
344	2	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5
345	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3	5	5
346	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	3
347	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
348	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	2	3	5
349	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	2	4	3
350	3	4	5	4	4	5	3	5	5	5	4	3	5
351	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	4
352	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	5	5
353	3	3	4	3	3	4	3	4	4	5	4	3	4

354	3	4	3	4	3	5	5	4	5	4	3	5	5
355	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	5
356	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	4
357	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	3
	1460	1452	1594	1510	1461	1448	1428	1512	1490	1519	1501	1458	1444

No	daya tanggap				jaminan						empati					Skor
	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	
1	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	55
2	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	64
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	62
5	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	48
6	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
7	5	4	4	5	3	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	64
8	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	66
9	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	71
10	4	3	3	3	4	4	3	3	5	4	4	3	3	4	3	53
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
12	3	3	4	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	49
13	4	4	2	3	4	4	2	2	4	4	4	2	2	4	2	47
14	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	62
15	5	4	3	2	5	5	4	5	4	5	3	4	4	5	4	62
16	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	65
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	71
18	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	53
19	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	50
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
21	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	3	4	4	58
22	4	3	4	3	3	3	2	5	3	4	4	3	2	4	3	50
23	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	64
24	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	67
25	3	3	4	3	4	4	4	5	4	5	3	3	4	3	4	56
26	5	3	2	4	4	5	5	3	5	4	5	3	3	5	5	61
27	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	5	58
28	3	3	3	2	3	2	3	5	3	4	3	3	3	3	4	47
29	3	3	4	3	5	4	4	2	5	4	3	3	4	3	5	55
30	3	4	4	3	5	4	4	4	5	5	3	2	4	3	4	57
31	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	65
32	3	3	3	3	4	4	3	5	4	3	3	3	3	5	4	53
33	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	71
34	5	4	4	5	5	3	5	4	5	3	5	4	3	5	4	64
35	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	65
36	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	71
37	4	3	4	3	3	3	5	4	3	3	4	3	3	4	5	54
38	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	68
39	4	5	4	4	5	2	5	4	5	4	4	5	4	4	4	63
40	4	2	2	3	4	4	5	5	4	4	4	2	4	5	5	57
41	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	61
42	5	4	5	5	5	2	5	4	5	3	5	4	3	5	5	65
43	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	64
44	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	70
45	4	3	3	4	4	5	5	5	4	5	4	3	5	4	5	63
46	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	5	5	56
47	3	4	4	5	4	2	5	5	4	4	3	4	4	3	4	58
48	4	5	4	4	4	3	5	5	4	3	4	5	3	4	5	62
49	3	3	3	3	3	4	5	5	3	4	3	3	4	3	5	54
50	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	64
51	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	70
52	4	3	3	4	4	5	5	5	4	5	4	3	5	4	5	63
53	3	3	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3	3	4	5	55

54	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	71
55	5	4	4	5	5	3	5	4	5	3	5	4	3	5	5	65
56	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	64
57	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	71
58	4	3	4	3	3	3	5	4	3	3	4	3	3	5	5	55
59	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	69
60	4	5	4	4	5	2	5	4	5	4	4	5	4	4	4	63
61	4	2	2	3	4	4	5	5	4	4	4	2	4	4	5	56
62	4	5	4	4	4	3	5	5	4	3	4	5	3	5	5	63
63	3	3	3	3	3	4	5	5	3	4	3	3	4	5	5	56
64	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	63
65	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	70
66	4	3	3	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	5	62
67	3	3	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3	5	4	5	57
68	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	72
69	5	4	4	5	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5	4	66
70	4	4	4	5	4	3	5	5	4	3	4	4	4	4	5	62
71	3	3	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3	4	5	5	57
72	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	72
73	5	4	4	5	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5	4	66
74	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	65
75	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	70
76	4	2	2	3	4	4	5	5	4	4	4	2	5	4	5	57
77	4	5	4	4	4	3	5	5	4	3	4	5	5	4	5	64
78	3	3	3	3	3	4	5	5	3	4	3	3	5	5	5	57
79	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	64
80	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	70
81	4	3	3	4	4	5	5	5	4	5	4	3	5	4	5	63
82	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	70
83	4	3	3	4	4	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	64
84	3	3	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3	5	5	5	58
85	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	71
86	5	4	4	5	5	3	5	4	5	5	5	4	3	5	4	66
87	3	4	4	5	4	2	5	5	4	4	3	4	4	5	4	60
88	4	5	4	4	4	3	5	5	4	5	4	5	3	5	5	65
89	3	3	3	3	3	4	5	5	3	4	3	3	4	4	5	55
90	4	4	4	5	4	3	5	5	4	3	4	4	3	5	4	61
91	3	3	3	3	4	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	58
92	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	71
93	5	4	4	5	5	3	5	4	5	5	5	4	3	4	4	65
94	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	65
95	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	70
96	4	3	3	4	4	3	5	5	4	5	4	3	3	4	4	58
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	60
98	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	62
99	5	4	5	5	5	2	5	4	5	3	5	4	3	5	4	64
100	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	64
101	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	70
102	4	3	3	4	4	5	5	5	4	5	4	3	5	4	4	62
103	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	55
104	3	4	4	5	4	2	5	5	4	4	3	4	4	3	5	59
105	4	5	4	4	4	3	5	5	4	3	4	5	3	4	5	62
106	3	3	3	3	3	4	5	5	3	4	3	3	4	5	4	55
107	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	64
108	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	70

109	4	3	3	4	4	5	5	5	4	5	4	3	5	4	5	63
110	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	71
111	5	4	4	5	5	3	5	4	5	3	5	4	3	4	4	63
112	4	4	4	5	4	3	5	5	4	3	4	4	3	5	5	62
113	3	3	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3	3	5	5	56
114	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	71
115	5	4	4	5	5	3	5	4	5	3	5	4	3	5	4	64
116	4	3	3	4	4	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	64
117	3	3	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3	3	5	5	56
118	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	70
119	5	4	4	5	5	3	5	4	5	3	5	4	3	4	4	63
120	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	64
121	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	71
122	5	4	4	5	5	3	5	4	5	5	5	4	3	4	4	65
123	3	4	4	5	4	2	5	5	4	4	3	4	4	5	5	61
124	4	5	4	4	4	3	5	5	4	5	4	5	3	4	5	64
125	3	3	3	3	3	4	5	5	3	4	3	3	4	4	5	55
126	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	5	68
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
128	3	3	4	4	3	3	4	3	3	5	3	3	3	5	5	54
129	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	68
130	3	2	2	4	4	4	3	3	2	4	3	2	4	5	5	50
131	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	69
132	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	66
133	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	71
134	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	71
135	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	64
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	61
137	4	5	5	4	3	3	4	3	5	5	4	5	5	4	5	64
138	5	3	2	4	4	4	4	4	3	4	5	3	5	5	5	60
139	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	68
140	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	71
141	5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	70
142	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
143	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	66
144	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	57
145	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	5	5	5	57
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	61
147	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	57
148	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4	5	4	67
149	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	64
150	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	5	5	5	61
151	4	3	3	4	4	4	5	5	3	4	4	3	5	4	4	59
152	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	60
153	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	4	49
154	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	64
155	4	2	4	5	4	5	5	3	2	4	4	2	4	4	4	56
156	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	67
157	3	2	2	4	4	4	3	3	2	4	3	2	4	5	5	50
158	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	69
159	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	67
160	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	70
161	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	70
162	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5	56
163	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	4	68

164	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	65
165	5	3	2	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	5	5	59
166	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	66
167	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
168	5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	5	5	3	5	4	67
169	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
170	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	64
171	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	58
172	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	67
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	61
174	3	3	4	4	3	3	4	3	3	5	3	3	3	3	5	52
175	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	70
176	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	74
177	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	64
178	3	2	2	4	4	4	3	3	2	4	3	2	4	3	3	46
179	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	68
180	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	66
181	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	71
182	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	71
183	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	55
184	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	67
185	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	64
186	5	3	2	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	5	5	59
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	61
188	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	49
189	5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5	68
190	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	74
191	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	65
192	3	2	2	4	4	4	3	3	2	4	3	2	4	3	4	47
193	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	69
194	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	66
195	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	67
196	3	2	2	4	4	4	3	3	2	4	3	2	4	4	5	49
197	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	69
198	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	67
199	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	70
200	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	71
201	5	3	2	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	5	5	59
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	61
203	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	51
204	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	70
205	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
206	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	64
207	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
208	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	65
209	3	2	2	4	4	4	3	3	2	5	3	2	4	3	4	48
210	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	69
211	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	67
212	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	5	68
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
214	3	3	4	4	3	3	4	3	3	5	3	3	3	4	4	52
215	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	67
216	3	2	2	4	4	4	3	3	2	4	3	2	4	3	5	48
217	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	69
218	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	67

219	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	70
220	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	70
221	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	63
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	61
223	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	68
224	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
225	5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	5	5	3	5	4	67
226	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	74
227	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	66
228	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	56
229	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	5	68
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
231	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	50
232	5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5	68
233	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
234	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	66
235	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	68
236	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	65
237	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	66
238	3	2	2	4	4	4	3	3	2	4	3	2	4	3	5	48
239	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	68
240	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	66
241	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	65
242	3	2	2	4	4	4	3	3	2	4	3	2	4	3	5	48
243	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	69
244	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	66
245	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	70
246	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	68
247	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	66
248	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	5	68
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	61
250	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	5	51
251	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	67
252	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	63
253	3	3	3	3	3	3	5	5	3	4	3	3	5	3	3	52
254	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	64
255	4	4	3	3	4	4	5	5	2	5	4	4	4	4	4	59
256	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	73
257	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	68
258	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	63
259	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	67
260	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	63
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	60
262	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	5	3	3	55
263	4	4	4	2	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	59
264	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	62
265	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	71
266	3	4	5	4	3	4	4	4	5	5	3	4	5	3	4	60
267	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	71
268	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	65
269	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	5	53
270	3	4	4	4	3	4	5	5	3	4	3	4	4	3	4	57
271	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4	5	61
272	3	3	4	3	3	3	5	4	4	5	3	3	3	3	4	53
273	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	4	69

274	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	69
275	4	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	5	57
276	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	57
277	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	5	60
278	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	5	49
279	5	5	3	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	68
280	4	5	3	2	4	5	4	4	2	4	4	5	4	4	4	58
281	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	3	4	4	61
282	4	4	3	3	4	4	5	5	2	3	4	4	3	4	4	56
283	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	72
284	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	5	3	4	5	64
285	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	62
286	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	67
287	3	3	4	3	3	3	5	4	4	5	3	3	3	3	3	52
288	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	70
289	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	71
290	4	4	4	2	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	59
291	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	63
292	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	71
293	3	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	58
294	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	72
295	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	64
296	3	3	4	3	3	3	4	4	4	5	3	3	4	3	3	52
297	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	66
298	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	63
299	3	3	3	3	3	3	5	5	3	4	3	3	4	3	3	51
300	3	4	5	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	59
301	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	71
302	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	64
303	4	4	3	3	4	4	5	5	2	5	4	4	3	4	4	58
304	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	72
305	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	5	3	4	5	64
306	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	63
307	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	68
308	3	3	4	3	3	3	5	4	4	5	3	3	3	5	4	55
309	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	4	69
310	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	70
311	4	4	4	2	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	60
312	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	63
313	3	3	3	3	3	3	5	5	3	4	3	3	5	5	5	56
314	3	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	62
315	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	71
316	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	63
317	4	4	3	3	4	4	5	5	2	3	4	4	5	4	4	58
318	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	72
319	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	66
320	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	64
321	4	4	3	3	4	4	5	5	2	3	4	4	5	4	5	59
322	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	72
323	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	66
324	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	64
325	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	67
326	4	4	4	2	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	62
327	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	63
328	3	3	3	3	3	3	5	5	3	4	3	3	5	5	5	56

329	3	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	5	3	5	60
330	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	71
331	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	64
332	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	71
333	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	64
334	4	4	3	3	4	4	5	5	2	3	4	4	5	4	4	58
335	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	72
336	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	66
337	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	65
338	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	64
339	3	3	3	3	3	3	5	5	3	4	3	3	4	5	3	53
340	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5	4	63
341	4	4	3	3	4	4	5	5	2	3	4	4	5	5	4	59
342	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	73
343	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	66
344	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	65
345	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	67
346	4	3	4	3	4	4	5	5	2	5	4	4	5	5	5	62
347	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	5	4	60
348	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5	63
349	5	5	5	4	5	3	5	4	3	5	5	5	4	5	5	68
350	3	4	5	4	3	4	2	2	3	4	3	4	5	5	4	55
351	5	5	5	3	5	5	4	4	3	5	5	4	4	5	5	67
352	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	63
353	3	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	58
354	5	4	3	4	5	4	5	5	2	5	5	4	4	5	5	65
355	4	3	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	62
356	3	3	3	3	3	3	5	5	3	4	3	3	4	5	5	55
357	3	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	61
	1501	1449	1450	1466	1469	1432	1624	1574	1475	1469	1502	1444	1468	1569	1603	22495

## Variabel Y

No	bukti fisik										kehandalan		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4
3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4
4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4
5	5	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3
6	4	3	5	5	3	2	4	4	3	2	5	2	4
7	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
8	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
9	4	4	4	3	3	4	3	5	3	4	3	4	4
10	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4
12	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4
13	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4
14	5	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3
15	4	3	5	5	3	2	4	4	3	2	5	5	4
16	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
17	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
18	4	4	4	3	3	4	3	5	3	4	3	3	4
19	4	4	5	3	2	4	3	4	2	4	3	2	4
20	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3
21	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
23	5	3	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4
24	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	3	4
25	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
26	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4
27	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4
28	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4
29	5	4	4	4	2	2	3	4	2	2	4	2	4
30	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5
31	4	2	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5
32	3	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	5
33	4	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	4	5
34	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	5
35	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5
36	4	5	5	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4
38	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
39	4	4	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4	5

40	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	5	5	4
41	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5
42	4	4	5	5	5	4	4	4	2	3	5	5	5
43	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5
44	5	5	5	4	5	4	3	3	5	5	3	4	4
45	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4
46	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4
47	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5
48	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4
49	3	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5
50	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
51	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
52	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5
53	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
54	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	3	3
55	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	5	5	5
56	5	5	5	4	5	4	3	5	4	5	5	5	5
57	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5
58	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
59	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4
60	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
61	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5
62	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4
63	3	3	5	5	5	4	4	3	4	4	3	3	3
64	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5
65	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
66	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4
67	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	2	3
68	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
69	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5
70	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4
71	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
72	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5
73	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4
74	3	3	5	5	5	4	4	3	4	4	3	3	3
75	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5
76	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
77	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4
78	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	2	3
79	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
80	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
82	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5

83	3	5	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
84	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
85	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4
86	3	5	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4
87	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
88	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4
89	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3
90	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
91	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
92	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4
93	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4
94	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5
95	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
97	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3
98	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3
99	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	3	4	3
100	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
101	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5
102	4	5	4	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4
103	3	5	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4
104	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
105	3	5	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4
106	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	3
107	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5
108	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
109	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
110	3	5	5	5	5	4	5	3	4	4	3	3	3
111	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
112	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
113	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4
114	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	3	2	4
115	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5
116	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4
117	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5
118	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	2	5
119	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5
120	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4
121	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
122	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
123	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	3	5
124	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
125	3	3	5	5	5	4	4	3	4	4	3	3	3

126	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
127	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
128	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4
129	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
130	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4
131	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	3	2	3
132	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
133	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5
134	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5
135	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4
136	3	5	5	5	5	4	5	3	4	4	3	3	5
137	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4
138	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4
139	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	5	5	5	5	5	3	4	3	4	4	3	3	5
141	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5
142	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5
143	2	5	3	2	2	4	4	5	5	5	5	5	5
144	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
145	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4
146	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
147	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
148	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5
149	5	5	5	3	5	4	5	3	4	4	3	2	4
150	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
151	5	5	5	3	2	4	5	5	4	5	5	4	5
152	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5
153	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3
154	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4
155	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5
156	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
157	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5
158	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5
159	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	3	2	3
160	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5
161	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5
162	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
163	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
164	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	5
165	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
166	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	3	3	4
167	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
168	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5

169	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4
170	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
171	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4
172	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	3	2	3
173	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4
174	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5
175	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5
176	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	3	4	5	5	5	4	5	3	4	4	3	3	3
178	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
179	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	2	3
180	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
181	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5
182	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
183	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
184	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	4	4
185	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
186	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5
187	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5
188	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
189	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
190	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
191	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5
192	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5
193	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
194	3	5	5	5	5	4	5	3	4	4	3	3	4
195	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
196	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
197	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
198	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5
199	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5
200	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4
201	4	5	5	5	4	4	5	3	4	4	3	2	5
202	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5
203	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4
204	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5
205	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	3	2	4
206	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5
207	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5
208	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
209	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4
210	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5
211	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5

212	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5
213	3	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3	3	4
214	3	5	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5
215	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5
216	4	5	3	5	3	3	5	3	4	4	3	3	5
217	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4
218	5	5	3	5	3	3	5	3	4	5	4	4	5
219	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
220	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5
221	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4
222	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4
223	5	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	5
224	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
225	5	5	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	5
226	4	5	4	2	2	3	4	5	4	4	4	4	5
227	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5
228	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4
229	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5
230	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
231	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5
232	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	3	3	4
233	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	3
234	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4
235	4	4	4	5	4	3	5	4	3	4	3	3	4
236	3	4	3	5	3	3	5	3	4	4	3	3	4
237	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3
238	3	5	3	5	3	3	5	3	4	4	4	4	4
239	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4
240	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4
241	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5
242	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4
243	4	5	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5
244	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5
245	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5
246	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
247	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
248	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5
249	4	5	4	5	2	3	5	5	4	4	4	4	5
250	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
251	3	5	3	5	3	3	4	3	4	4	3	3	4
252	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4
253	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
254	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4

255	5	5	3	4	3	3	5	3	3	4	4	4	5
256	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
257	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
258	5	4	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4
259	5	4	3	5	3	3	4	3	4	4	4	4	5
260	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
261	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5
262	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4
263	5	5	5	5	5	4	4	5	2	5	4	4	5
264	4	2	4	5	2	3	4	5	4	4	4	4	4
265	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4
266	5	5	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	5
267	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4
268	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
269	5	5	4	5	3	4	5	4	3	4	4	4	5
270	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
271	5	5	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4
272	5	5	5	5	3	3	5	3	3	4	4	4	5
273	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
274	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5
275	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4
276	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3
277	3	4	5	5	3	3	5	3	4	4	3	3	4
278	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3
279	3	5	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
280	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4
281	5	5	4	5	2	4	5	4	4	5	4	4	4
282	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4
283	3	5	3	5	3	2	5	3	4	4	3	3	4
284	3	5	3	3	4	3	5	4	5	5	5	5	5
285	3	5	3	2	4	3	5	4	5	5	4	5	4
286	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5
287	3	5	3	3	3	3	5	3	4	4	4	4	5
288	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
289	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4
290	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5
291	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5
292	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	5
293	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
294	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4
295	4	5	4	5	2	3	4	5	4	4	4	4	5
296	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4
297	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5

298	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5
299	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
300	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4
301	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	3	3	5
302	5	4	3	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5
303	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5
304	5	5	3	4	3	3	5	3	4	4	3	3	4
305	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	3
306	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
307	5	5	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5
308	5	5	3	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4
309	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4
310	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
311	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4
312	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	5
313	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4
314	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
315	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5
316	4	2	5	5	2	3	4	5	4	3	4	4	4
317	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
318	3	5	5	4	3	3	3	3	4	4	3	3	5
319	5	5	5	5	4	5	3	5	5	3	3	4	5
320	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
321	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5
322	5	5	5	5	3	3	4	3	4	3	4	4	5
323	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
324	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5
325	5	5	5	4	4	5	4	5	2	4	4	4	3
326	5	5	4	5	3	3	4	3	4	3	4	4	4
327	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4
328	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	4
329	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4
330	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5
331	4	2	5	5	2	3	5	5	4	4	4	4	4
332	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3
333	5	3	5	5	3	3	5	3	4	4	3	3	4
334	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3
335	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4
336	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5
337	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
338	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	3	5
339	5	5	5	3	3	3	4	3	4	4	5	3	4
340	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5

341	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4
342	3	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4
343	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	5
344	5	5	5	5	5	4	3	4	3	5	5	5	4
345	5	5	5	4	4	5	4	5	3	5	4	3	5
346	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5
347	3	4	5	5	3	3	4	4	3	4	4	3	5
348	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4
349	5	4	5	4	4	5	4	5	3	5	5	3	5
350	3	5	5	4	5	3	3	5	3	5	3	4	5
351	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	3	5
352	3	2	4	5	2	3	3	5	4	4	5	4	4
353	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5
354	3	3	4	5	3	3	3	3	4	3	5	3	5
355	5	4	5	4	4	5	3	5	5	5	5	4	5
356	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4
357	4	3	4	5	3	4	4	4	3	5	5	4	5
	1541	1599	1618	1608	1468	1466	1539	1521	1502	1573	1503	1469	1554

No	daya tanggap				jaminan						empati					Skor
	14	15	16	17	18	19	5	21	22	23	24	25	26	27	28	
1	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	59
2	4	3	4	3	3	4	5	5	3	3	4	3	4	3	3	54
3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	69
4	4	5	4	4	3	3	5	5	5	5	4	5	4	4	5	65
5	3	3	4	3	4	3	5	5	4	4	3	3	5	3	3	55
6	5	2	2	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	3	61
7	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	61
8	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	5	3	3	48
9	3	4	4	3	5	4	4	5	5	5	3	5	5	3	3	61
10	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	59
11	4	3	4	3	3	4	3	5	3	3	4	3	4	4	3	53
12	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	69
13	4	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	65
14	3	3	4	3	3	3	5	5	3	4	3	3	5	3	3	53
15	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	61
16	4	4	3	4	5	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	63
17	3	3	3	2	3	3	5	4	3	3	3	3	5	4	3	50
18	3	3	4	3	5	2	5	5	3	5	3	5	5	3	3	57
19	3	2	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	4	3	2	58
20	4	4	4	5	4	3	5	5	3	4	4	4	3	4	4	60
21	3	3	3	3	4	5	5	5	3	4	3	3	5	3	3	55
22	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	71
23	5	4	4	5	5	4	3	5	3	5	4	4	5	5	4	65
24	5	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3	5	4	62
25	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	70
26	4	3	4	3	3	4	3	5	3	3	4	3	4	4	3	53
27	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	69
28	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	65
29	4	2	2	3	4	4	4	5	4	4	4	2	5	4	2	53
30	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
31	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	62
32	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	5	4	4	56
33	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	66
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
35	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	52
36	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	70
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
38	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	62
39	4	4	3	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	50
40	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	73
41	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	69

42	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	70
43	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	71
44	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	54
45	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
46	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	65
47	4	4	4	4	2	3	4	5	2	4	4	4	4	4	4	56
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
49	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	68
50	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	71
51	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	55
52	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	67
53	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	64
54	5	3	2	4	4	4	4	4	3	4	5	3	5	5	3	58
55	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	68
56	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	73
57	5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	69
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	74
59	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	65
60	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	57
61	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	5	68
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	61
63	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	50
64	5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	70
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	74
66	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5	64
67	3	2	2	4	4	4	3	3	2	4	3	2	5	3	2	46
68	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	68
69	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	67
70	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	66
71	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	57
72	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	5	68
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	61
74	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	49
75	5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	69
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	74
77	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	65
78	3	2	2	4	4	4	3	3	2	4	3	2	5	3	2	46
79	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	68
80	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	64
81	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	72
82	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	64
83	4	4	3	3	4	4	5	5	2	3	4	4	4	4	4	57
84	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	71





171	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	65
172	3	2	2	4	4	4	3	3	2	4	4	2	4	3	2	46
173	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	69
174	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	67
175	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	69
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	62
177	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	5	3	5	3	3	52
178	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	67
179	3	2	2	4	4	4	3	3	2	4	5	2	3	3	2	46
180	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	69
181	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	66
182	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	71
183	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	70
184	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	64
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	62
186	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	67
187	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
188	5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	70
189	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
190	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	66
191	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	57
192	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	69
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	61
194	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	49
195	5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	70
196	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
197	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	67
198	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	68
199	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	66
200	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	67
201	3	2	2	4	4	4	3	3	5	4	4	2	5	3	2	50
202	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	70
203	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	67
204	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	66
205	3	2	2	4	4	4	3	3	5	4	5	2	4	3	2	50
206	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	70
207	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	67
208	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	70
209	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	70
210	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	66
211	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	69
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	62
213	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	5	3	5	3	3	52

214	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	67
215	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	63
216	3	3	3	5	3	3	5	5	3	4	5	3	4	3	3	55
217	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	64
218	4	4	3	4	4	4	5	5	2	3	5	4	4	4	4	59
219	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	71
220	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	68
221	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	64
222	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	67
223	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	4	5	4	4	64
224	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	62
225	3	3	3	5	3	3	5	5	5	5	5	3	4	3	3	58
226	4	4	4	5	4	4	5	5	3	4	5	4	3	4	4	62
227	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	65
228	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	71
229	3	4	5	5	3	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	62
230	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	5	5	70
231	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	66
232	3	3	4	5	3	3	4	4	4	4	5	3	4	3	3	55
233	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	60
234	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	3	4	4	62
235	3	3	4	5	3	3	5	4	5	3	5	3	3	3	3	55
236	3	3	3	5	3	3	5	5	5	4	5	3	4	3	3	57
237	4	4	4	5	4	4	3	5	5	3	5	4	3	4	4	61
238	4	4	3	5	4	4	5	5	5	3	4	4	3	4	4	61
239	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	5	4	5	5	70
240	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	5	3	4	5	66
241	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	62
242	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	67
243	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	3	4	4	61
244	4	4	4	5	4	4	2	4	5	3	4	4	3	4	4	58
245	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	62
246	5	5	5	3	5	5	3	4	5	3	5	5	3	5	5	66
247	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	70
248	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	69
249	4	4	4	5	4	4	3	5	3	4	5	4	4	4	4	61
250	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	5	4	3	4	4	59
251	3	3	3	3	3	3	5	5	3	4	5	3	4	3	5	55
252	3	4	5	5	3	4	2	4	5	4	5	4	4	3	4	59
253	5	5	5	3	5	5	3	4	5	4	5	5	4	5	5	68
254	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	66
255	4	4	3	3	4	4	5	5	2	3	5	4	5	4	5	60
256	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	71

257	4	5	5	3	4	5	5	4	4	3	5	5	3	4	5	64
258	4	4	4	5	4	4	4	5	5	3	5	4	5	4	4	64
259	4	4	3	3	4	4	3	5	2	3	5	4	3	4	4	55
260	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	71
261	4	5	5	5	4	5	3	4	4	3	5	5	3	4	5	64
262	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	64
263	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	69
264	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	60
265	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	5	4	3	4	5	62
266	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	5	3	4	3	4	52
267	3	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	63
268	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	71
269	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	62
270	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	73
271	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	62
272	4	4	3	3	4	4	5	5	2	3	4	4	4	3	3	55
273	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	73
274	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	66
275	5	4	3	3	5	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	63
276	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	63
277	3	3	3	3	3	3	5	5	3	4	3	3	3	3	3	50
278	4	4	4	3	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	61
279	4	4	3	3	4	4	5	5	2	3	4	5	4	3	3	56
280	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	73
281	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	5	4	4	5	3	59
282	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	60
283	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	47
284	5	5	3	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	3	65
285	4	5	3	5	4	5	4	4	2	4	4	5	5	3	2	59
286	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	65
287	4	4	3	5	4	4	5	5	2	4	4	4	4	3	3	58
288	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	72
289	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	67
290	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	65
291	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	67
292	3	3	4	5	3	3	5	4	4	5	3	3	3	4	3	55
293	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	72
294	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	70
295	4	4	4	3	4	4	5	5	3	5	4	4	5	4	2	60
296	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	64
297	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	73
298	3	4	5	5	3	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	62
299	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	71

300	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	64
301	3	3	4	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	54
302	5	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	4	66
303	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	64
304	3	3	3	5	3	3	4	5	3	4	3	3	5	3	3	53
305	3	4	5	5	3	4	5	4	5	4	3	4	5	5	4	63
306	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	72
307	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	62
308	4	4	3	5	4	4	5	5	2	3	5	4	3	3	3	57
309	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	73
310	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	66
311	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	64
312	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	68
313	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	5	4	3	52
314	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	71
315	5	5	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	68
316	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	2	60
317	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	5	4	5	4	5	63
318	3	3	3	4	3	5	5	5	3	4	3	3	5	3	3	55
319	3	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	64
320	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	70
321	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	64
322	4	4	3	5	4	5	5	5	2	3	4	4	4	3	3	58
323	5	5	5	2	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	69
324	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	67
325	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	5	4	5	4	4	65
326	3	4	3	5	4	4	5	5	2	3	5	4	5	3	3	58
327	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	73
328	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4	67
329	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	63
330	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	70
331	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	66
332	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	4	5	4	5	65
333	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	5	3	3	3	5	58
334	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	65
335	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	70
336	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	66
337	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	71
338	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	69
339	3	5	3	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	3	5	62
340	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	73
341	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	68
342	3	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	4	65

343	5	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	68
344	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	70
345	4	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	67
346	3	4	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	5	66
347	3	5	3	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	63
348	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	71
349	4	3	5	5	3	3	5	4	5	3	5	5	4	4	5	63
350	3	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	65
351	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	69
352	3	4	4	5	4	3	5	5	3	4	5	4	5	3	5	62
353	4	5	4	5	4	4	4	5	4	3	5	5	5	4	5	66
354	5	3	3	3	5	5	5	5	4	5	4	3	4	3	5	62
355	3	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	60
356	5	5	5	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	69
357	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	65
	1485	1481	1485	1517	1459	1486	1614	1605	1511	1443	1610	1486	1581	1498	1472	22733

**Variabel X****Validitas****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
VAR00001	141.1000	233.955	.466	.	.928
VAR00002	141.4667	228.671	.521	.	.927
VAR00003	141.8333	238.902	.207	.	.930
VAR00004	141.1333	240.326	.170	.	.931
VAR00005	141.5333	240.464	.141	.	.931
VAR00006	141.2333	227.840	.632	.	.926
VAR00007	141.4667	229.637	.563	.	.927
VAR00008	141.6667	225.678	.770	.	.925
VAR00009	141.7000	225.597	.687	.	.926
VAR00010	141.5667	229.702	.528	.	.927
VAR00011	141.4333	233.633	.469	.	.928
VAR00012	141.9000	245.266	-.059	.	.933
VAR00013	141.8333	241.799	.094	.	.931
VAR00014	141.8000	225.614	.744	.	.925
VAR00015	141.7333	231.720	.527	.	.927
VAR00016	141.7667	238.047	.247	.	.930
VAR00017	141.9333	237.513	.234	.	.931
VAR00018	141.4000	232.317	.452	.	.928
VAR00019	141.2667	228.064	.635	.	.926
VAR00020	141.4000	233.076	.422	.	.928
VAR00021	141.4000	227.145	.703	.	.926
VAR00022	141.6000	227.283	.774	.	.925
VAR00023	141.6667	228.092	.664	.	.926
VAR00024	141.7000	229.390	.538	.	.927
VAR00025	141.8667	241.706	.120	.	.931
VAR00026	141.3667	234.102	.484	.	.928
VAR00027	141.5333	232.189	.493	.	.928
VAR00028	141.6000	224.455	.760	.	.925
VAR00029	141.4333	229.909	.510	.	.928
VAR00030	141.8667	238.878	.267	.	.930
VAR00031	141.1333	235.016	.423	.	.928
VAR00032	141.2000	232.097	.589	.	.927
VAR00033	141.4333	228.944	.645	.	.926
VAR00034	141.7333	222.547	.842	.	.924
VAR00035	141.8000	228.855	.644	.	.926

VAR00036	141.4333	228.806	.651	.	.926
VAR00037	141.8000	226.166	.720	.	.925
VAR00038	142.0667	240.202	.170	.	.931

### Tabel Reliabilitas

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.929	.927	38

## Variable Y

## Tabel Validitas

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
VAR00001	142.0333	184.585	.535	.	.910
VAR00002	142.7667	182.806	.652	.	.909
VAR00003	142.9333	195.099	-.065	.	.918
VAR00004	142.5333	190.947	.140	.	.914
VAR00005	142.5667	194.737	-.048	.	.916
VAR00006	141.9667	186.033	.533	.	.910
VAR00007	142.2333	180.116	.643	.	.908
VAR00008	142.6667	176.713	.745	.	.906
VAR00009	142.5667	181.771	.562	.	.909
VAR00010	142.6000	176.248	.780	.	.906
VAR00011	142.1667	182.282	.627	.	.909
VAR00012	142.5667	192.392	.066	.	.915
VAR00013	142.4333	188.668	.302	.	.912
VAR00014	142.6667	176.713	.745	.	.906
VAR00015	142.5333	180.326	.606	.	.909
VAR00016	142.7000	204.493	-.467	.	.923
VAR00017	142.6000	197.559	-.182	.	.918
VAR00018	142.1333	180.809	.691	.	.908
VAR00019	142.1333	187.982	.593	.	.911
VAR00020	142.4000	186.455	.579	.	.910
VAR00021	142.2333	180.116	.643	.	.908
VAR00022	142.7000	179.941	.564	.	.909
VAR00023	142.5333	180.326	.606	.	.909
VAR00024	142.5667	174.806	.816	.	.905
VAR00025	142.7667	191.289	.122	.	.915
VAR00026	142.1000	181.334	.567	.	.909
VAR00027	142.5000	183.914	.420	.	.911
VAR00028	142.6333	184.378	.487	.	.910
VAR00029	141.5000	189.983	.369	.	.912
VAR00030	142.8000	194.372	-.027	.	.916
VAR00031	142.3333	179.747	.640	.	.908
VAR00032	142.0667	180.133	.697	.	.908
VAR00033	142.2667	185.651	.415	.	.911

VAR00034	142.4000	179.007	.612	.	.908
VAR00035	142.5333	182.189	.490	.	.910
VAR00036	142.2333	181.220	.589	.	.909
VAR00037	142.6333	175.275	.779	.	.906
VAR00038	143.1000	185.472	.316	.	.913

### Tabel Reliabilitas

#### Case Processing Summary

		N	%
	Valid	30	100.0
Cases	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.913	.914	38