

LAMPIRAN

A – Lampiran Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Dengan kuesioner penelitian ini perkenankanlah kami mahasiswa Universitas Islam Indonesia Jurusan Teknik Industri ingin meminta ketersediaan Bapak/ibu, Saudara/i agar dapat berpartisipasi dalam mengisi dan menjawab seluruh pertanyaan yang tersedia di dalam kuesioner ini. Adapun kuesioner penelitian ini digunakan untuk menyusun skripsi sebagai syarat kelulusan S1.

A. Deskripsi Responden

Jenis Kelamin :
 Umur :
 Agama :
 Pekerjaan :

B. Pernyataan Mengenai Kualitas Pemasaran dan Layanan

Bapak/ibu dimohon agar dapat memberikan tanggapan yang sesuai atas pernyataan-pernyataan berikut dengan memilih pilihan yang telah tersedia dikolom jawaban dengan memberikan tanda centang (✓).

Adapun keterangan jawaban :

SS : Sangat Setuju

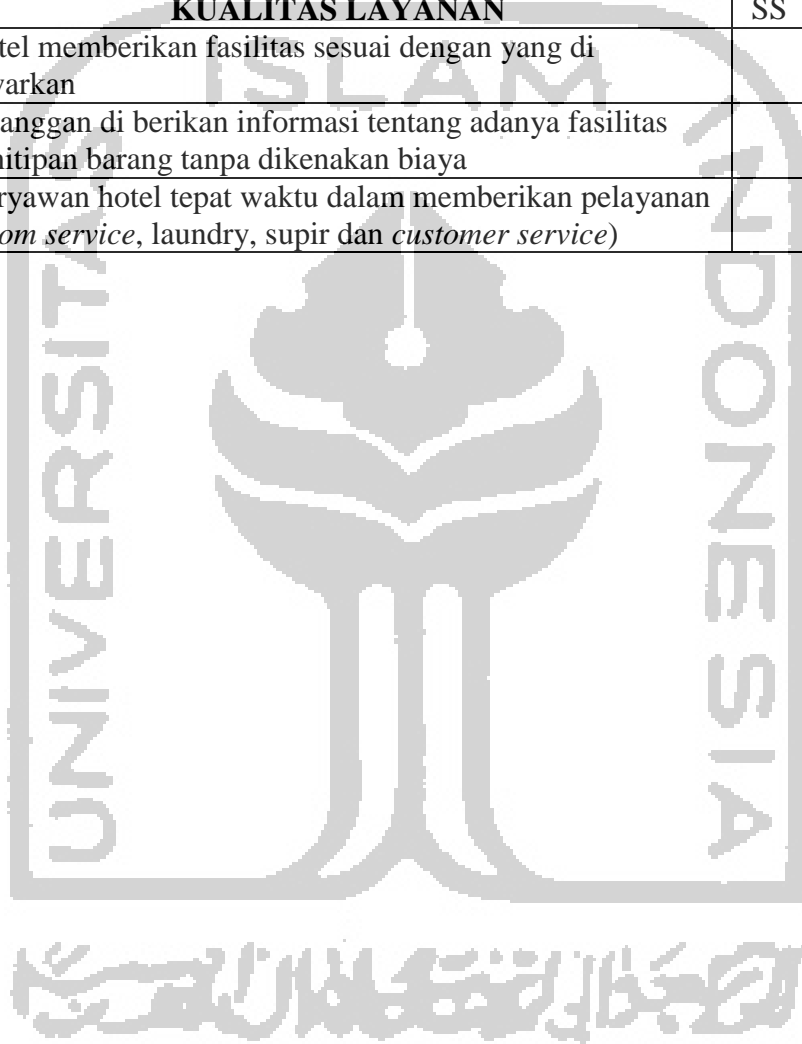
S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
	PROSES PEMESANAN				
1	Karyawan hotel merespon pelayanan pelanggan dengan tanggap				
2	Karyawan hotel melayani pelanggan dengan efektif dan efisien				

3	Karyawan hotel memulai komunikasi kepada pelanggan dengan mengucapkan salam				
	TRANSPORTASI	SS	S	TS	STS
4	Hotel menyediakan fasilitas transportasi antar jemput yang bersih dan nyaman				
5	Sopir memberikan informasi kepada pelanggan mengenai referensi restoran halal				
6	Sopir mengingatkan untuk ibadah sholat saat memasuki waktu sholat				
	KUALITAS LAYANAN	SS	S	TS	STS
7	Hotel memberikan fasilitas sesuai dengan yang di tawarkan				
8	Pelanggan di berikan informasi tentang adanya fasilitas penitipan barang tanpa dikenakan biaya				
9	Karyawan hotel tepat waktu dalam memberikan pelayanan (<i>room service, laundry, supir dan customer service</i>)				

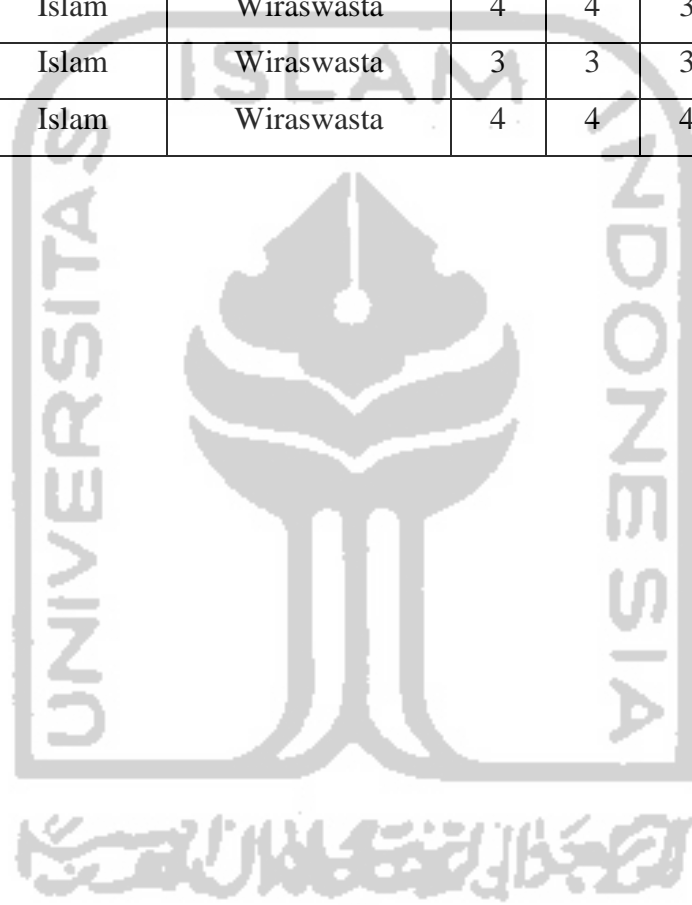


B – Lampiran Rekapitulasi Kuesioner Data Penelitian

Identitas Responden					Pernyataan Kuesioner								
Responden	Jenis Kelamin	Umur	Agama	Pekerjaan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	KL1	KL2	KL3
1	Laki – Laki	29 th	Islam	Wiraswasta	4	4	3	3	3	3	3	4	3
2	Laki – Laki	50 th	Islam	Advokat	4	4	4	3	4	3	4	4	4
3	Laki – Laki	54 th	Islam	Konsultan	4	4	4	3	3	3	4	3	4
4	Laki – Laki	42 th	Islam	Tidak bekerja	3	3	3	3	3	4	3	3	2
5	Laki – Laki	65 th	Kristen	Tidak bekerja	3	3	3	3	3	3	4	4	4
6	Laki – Laki	34 th	Islam	Wiraswasta	4	4	4	4	3	3	4	4	3
7	Laki – Laki	41 th	Islam	Wiraswasta	4	4	4	3	3	3	3	4	4
8	Laki – Laki	19 th	Islam	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	4	4	3	3	4
9	Laki – Laki	24 th	Islam	Karyawan	4	4	4	3	4	4	4	4	4
10	Laki – Laki	25 th	Islam	Karyawan	3	4	4	3	3	2	3	3	3
11	Laki – Laki	26 th	Islam	Karyawan	4	4	4	3	3	3	3	3	3
12	Laki – Laki	26 th	Islam	Karyawan	4	3	3	3	3	3	3	3	4
13	Laki – Laki	39 th	Islam	Karyawan	3	3	3	4	4	4	4	4	4
14	Laki – Laki	36 th	Islam	Karyawan	3	4	3	4	4	4	4	3	3
15	Laki – Laki	32 th	Islam	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	Laki – Laki	31 th	Islam	Wiraswasta	4	3	4	4	4	4	4	4	4
17	Laki – Laki	41 th	Islam	Wiraswasta	3	4	3	3	3	3	3	3	3

Identitas Responden					Pernyataan Kuesioner								
18	Laki – Laki	35 th	Islam	Wiraswasta	4	4	4	4	3	3	4	4	4
19	Laki – Laki	34 th	Islam	Wiraswasta	4	4	4	3	4	3	3	4	4
20	Laki – Laki	60 th	Islam	Wiraswasta	4	4	4	3	3	3	3	3	3
21	Laki – Laki	36 th	Islam	Wiraswasta	4	4	4	4	3	4	4	4	4
22	Perempuan	57 th	Kristen	IRT	4	4	4	4	4	4	3	4	4
23	Perempuan	26 th	Islam	IRT	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	Perempuan	38 th	Islam	IRT	4	4	4	3	3	3	3	3	4
25	Perempuan	52 th	Islam	IRT	3	4	4	3	3	4	3	4	3
26	Perempuan	41 th	Islam	IRT	4	3	4	4	4	4	3	4	4
27	Perempuan	59 th	Islam	PNS	4	4	3	4	4	4	4	4	4
28	Perempuan	45 th	Islam	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	Perempuan	56 th	Islam	PNS	3	3	3	4	3	4	4	4	3
30	Perempuan	27 th	Islam	PNS	3	3	3	4	4	4	3	4	3
31	Perempuan	18 th	Islam	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	3	4	4	3	4	3
32	Perempuan	15 th	Islam	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	Perempuan	18 th	Islam	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	3	3	4	4	4
34	Perempuan	17 th	Kristen	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	4	2	3
35	Perempuan	21 th	Islam	Karyawan	4	4	4	3	4	4	4	4	4
36	Perempuan	28 th	Islam	Karyawan	4	4	4	3	3	4	4	3	3

Identitas Responden					Pernyataan Kuesioner								
37	Perempuan	30 th	Islam	Karyawan	3	3	3	3	4	3	3	4	3
38	Perempuan	32 th	Islam	Wiraswasta	4	4	3	4	4	4	4	4	4
39	Perempuan	27 th	Islam	Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	Perempuan	51 th	Islam	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	3	4	3



C – Lampiran Hasil Uji Penelitian

Uji Validitas Proses Pemesanan, Transportasi, dan Kualitas Layanan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	27.93	6.071	.576	.736
P2	27.88	6.625	.348	.768
P3	27.98	6.435	.410	.760
P4	28.10	6.554	.371	.765
P5	28.08	6.328	.463	.753
P6	28.05	6.356	.388	.764
KL1	28.05	6.408	.424	.758
KL2	27.93	5.917	.570	.735
KL3	28.03	5.922	.561	.737

Uji Realibilitas Variabel Proses Pemesanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.838	.838	3

Uji Realibilitas Variabel Transportasi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.767	.766	3

Uji Realibilitas Variabel Kualitas Layanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.630	.628	3

Uji Normalisasi

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		40
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0E-7
	Std. Deviation	.93665666
	Absolute	.098
Most Extreme Differences	Positive	.098
	Negative	-.067
Kolmogorov-Smirnov Z		.622
Asymp. Sig. (2-tailed)		.835

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1.593	1.764		.903	.372		
1 Proses_Pemesanan	.410	.118	.437	3.463	.001	1.000	1.000
Transportasi	.439	.120	.461	3.650	.001	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kualitas_Layanan

Uji Heteroskedastisitas

Correlations

		Proses_Pemesanan	Transportasi	ABS_RES
Proses_Pemesanan	Correlation Coefficient	1.000	.007	.142
	Sig. (2-tailed)	.	.966	.383
	N	40	40	40
	Correlation Coefficient	.007	1.000	.165
Transportasi	Sig. (2-tailed)	.966	.	.309
	N	40	40	40
	Correlation Coefficient	.142	.165	1.000
	Sig. (2-tailed)	.383	.309	.
ABS_RES	N	40	40	40

Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
		(Constant)	1.593	1.764		
1	Proses_Pemesanan	.410	.118	.437	3.463	.001
	Transportasi	.439	.120	.461	3.650	.001

a. Dependent Variable: Kualitas_Layanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	23.784	2	11.892	12.860	.000 ^b
	Residual	34.216	37	.925		
	Total	58.000	39			

a. Dependent Variable: Kualitas_Layanan

b. Predictors: (Constant), Transportasi, Proses_Pemesanan

Uji Koefisien Determinasi (r^2)Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.640 ^a	.410	.378	.962

a. Predictors: (Constant), Transportasi, Proses_Pemesanan

b. Dependent Variable: Kualitas_Layanan

Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	23.784	2	11.892	12.860	.000 ^b
	Residual	34.216	37	.925		
	Total	58.000	39			

a. Dependent Variable: Kualitas_Layanan

b. Predictors: (Constant), Transportasi, Proses_Pemesanan

Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
		(Constant)	1.593	1.764		
1	Proses_Pemesanan	.410	.118	.437	3.463	.001
	Transportasi	.439	.120	.461	3.650	.001

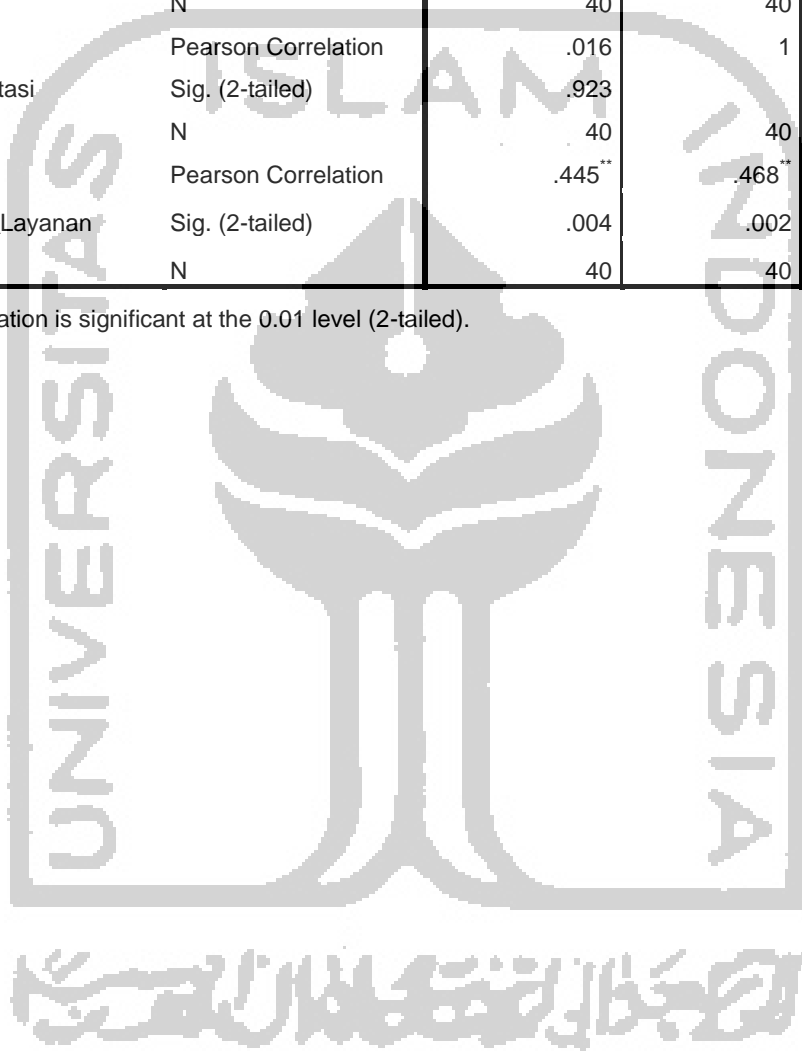
a. Dependent Variable: Kualitas_Layanan

Uji Koefisien Korelasi Parsial

Correlations

		Proses_Pemesanan	Transportasi	Kualitas_Layanan
Proses_Pemesanan	Pearson Correlation	1	.016	.445**
	Sig. (2-tailed)		.923	.004
	N	40	40	40
Transportasi	Pearson Correlation	.016	1	.468**
	Sig. (2-tailed)	.923		.002
	N	40	40	40
Kualitas_Layanan	Pearson Correlation	.445**	.468**	1
	Sig. (2-tailed)	.004	.002	
	N	40	40	40

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



D – Lampiran Dokumentasi Pengambilan Data





UNIVERSITAS INDONESIA