

## DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, A. (1998), *Pengantar Akomodasi Kesehatan*. Jilid 1. Jakarta : Binarupa Aksara
- Badan Pusat Statistik. (2000). *Statistik Indonesia*. Jakarta : BPFE
- Hadi, S. (1983). *Statistik*. Jilid 2 Yogyakarta : Yayasan Penerbit Fakultas Phsicology UGM
- Kotler, P (1993). *Manajemen Pemasaran*, Edisi ketujuh. Jakarta : Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Kotler, P (1997). *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jilid 1. Jakarta : Prehalindo
- Kusmayadi dan E. Sugiarto (2000). *Metodologi Penelitian dalam Bidang Kepariwisataaan*. Jilid 1. Jakarta : Gramedia
- Marzuki (1982). *Metodologi Riset*. Edisi Revisi. Yogyakarta : Ekonosia Fakultas Ekonomi UII
- Pramu Windarto, A. (2001). *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan di Hotel Novotel Solo*. Skripsi Sarjana (Tidak dipublikasikan). Yogyakarta : Fakultas Ekonomio UAJY
- Sevilla, C. G. et all (terj.) (1993). *An Introduction to Research Method*. Jilid 1 Jakarta : Penerbit UI
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jilid 1. Jakarta : Rineka Cipta
- Swasta, B. dan T.H. Handoko. (2000). *Perilaku konsumen*. Edisi Pertama. Yogyakarta : BPFE
- Tjiptono, F. (1999). *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi Offset
- \_\_\_\_\_ (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset
- Yazid. (2001). *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*. Jilid 1. Yogyakarta : Ekonosia Fakultas Ekonomi UII

Yamit, Z. (2001). *Manajemen Kualitas : Produk dan Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Ekonosia Fakultas UII

Yoeti, O. A (1999). *Strategi Pemasaran Hotel*. Edisi Pertama. Jakarta : Gramedia  
\_\_\_\_\_ (1995). *Anatomi Pariwisata Indonesia*. Bandung : Angkasa

Zeithmal, V. A dan Mj. Bitner (2000). *Service Marketing*. 2<sup>nd</sup>. USA : McGraw-Hill

# **LAMPIRAN I**

## **Karakteristik Responden**

## Summarize

### Case Summaries<sup>4</sup>

	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Jenis Pekerjaan	Penghasilan
1	Wanita	26 - 35 th	S1	Pegawai	2.000.000 - 4.000.000
2	Pria	26 - 35 th	S1	Swasta	2.000.000 - 4.000.000
3	Pria	26 - 35 th	S1	Swasta	> Rp.4.000.000
4	Wanita	26 - 35 th	S2	Swasta	> Rp.4.000.000
5	Pria	26 - 35 th	S1	Pegawai	2.000.000 - 4.000.000
6	Pria	16 - 25 th	SMU	Pelajar	< Rp.2.000.000
7	Wanita	16 - 25 th	SMU	Pelajar	< Rp.2.000.000
8	Pria	> 46 th	S1	Pegawai	> Rp.4.000.000
9	Pria	36 - 45 th	S2	Swasta	> Rp.4.000.000
10	Pria	36 - 45 th	S2	Swasta	> Rp.4.000.000
11	Pria	36 - 45 th	S2	Pegawai	> Rp.4.000.000
12	Wanita	36 - 45 th	S1	Pegawai	> Rp.4.000.000
13	Pria	> 46 th	S2	Pegawai	> Rp.4.000.000
14	Pria	26 - 35 th	S1	Swasta	2.000.000 - 4.000.000
15	Pria	> 46 th	S1	Swasta	> Rp.4.000.000
16	Wanita	> 46 th	S2	Swasta	> Rp.4.000.000
17	Pria	26 - 35 th	S2	Swasta	2.000.000 - 4.000.000
18	Wanita	26 - 35 th	S1	Swasta	2.000.000 - 4.000.000
19	Pria	26 - 35 th	S2	Swasta	2.000.000 - 4.000.000
20	Pria	16 - 25 th	SMU	Pelajar	< Rp.2.000.000
21	Wanita	26 - 35 th	SMU	Pelajar	2.000.000 - 4.000.000
22	Pria	16 - 25 th	SMU	Mahasiswa	< Rp.2.000.000
23	Wanita	26 - 35 th	S1	Pegawai	2.000.000 - 4.000.000
24	Pria	16 - 25 th	SMU	Mahasiswa	< Rp.2.000.000
25	Pria	36 - 45 th	S1	Pegawai	2.000.000 - 4.000.000
26	Pria	36 - 45 th	S1	Pegawai	2.000.000 - 4.000.000
27	Pria	26 - 35 th	S1	Pegawai	2.000.000 - 4.000.000
28	Wanita	36 - 45 th	S1	Pegawai	2.000.000 - 4.000.000
29	Wanita	36 - 45 th	S1	Swasta	> Rp.4.000.000
30	Pria	26 - 35 th	S1	Swasta	2.000.000 - 4.000.000
31	Pria	36 - 45 th	S1	Swasta	2.000.000 - 4.000.000
32	Pria	16 - 25 th	SMU	Mahasiswa	< Rp.2.000.000
33	Wanita	16 - 25 th	SMU	Mahasiswa	2.000.000 - 4.000.000
34	Wanita	16 - 25 th	SMU	Mahasiswa	< Rp.2.000.000
35	Wanita	> 46 th	S1	Pegawai	> Rp.4.000.000
36	Pria	> 46 th	S1	Pegawai	> Rp.4.000.000
37	Pria	> 46 th	S1	Pegawai	> Rp.4.000.000
38	Wanita	> 46 th	S2	Swasta	> Rp.4.000.000
39	Pria	> 46 th	S2	Swasta	> Rp.4.000.000
40	Pria	36 - 45 th	S1	Pegawai	2.000.000 - 4.000.000
41	Pria	26 - 35 th	S1	Swasta	2.000.000 - 4.000.000
42	Wanita	36 - 45 th	S1	Swasta	2.000.000 - 4.000.000
43	Wanita	26 - 35 th	S1	Swasta	2.000.000 - 4.000.000
44	Pria	> 46 th	S1	Pegawai	> Rp.4.000.000
45	Pria	> 46 th	SMU	Pegawai	> Rp.4.000.000
46	Wanita	36 - 45 th	S2	Swasta	> Rp.4.000.000
47	Pria	26 - 35 th	S2	Swasta	2.000.000 - 4.000.000
48	Pria	26 - 35 th	S2	Swasta	2.000.000 - 4.000.000

Case Summaries<sup>a</sup>

	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Jenis Pekerjaan	Penghasilan
49	Wanita	26 - 35 th	S2	Swasta	2.000.000 - 4.000.000
50	Pria	> 46 th	S1	Pegawai	2.000.000 - 4.000.000
51	Pria	36 - 45 th	S1	Pegawai	2.000.000 - 4.000.000
52	Pria	36 - 45 th	S2	Swasta	> Rp.4.000.000
53	Pria	36 - 45 th	S1	Pegawai	> Rp.4.000.000
54	Pria	36 - 45 th	S1	Swasta	2.000.000 - 4.000.000
55	Wanita	16 - 25 th	SMU	Mahasiswa	< Rp.2.000.000
56	Pria	16 - 25 th	SMU	Mahasiswa	< Rp.2.000.000
57	Wanita	26 - 35 th	S1	Pegawai	2.000.000 - 4.000.000
58	Wanita	26 - 35 th	S1	Pegawai	2.000.000 - 4.000.000
59	Pria	36 - 45 th	S1	Swasta	2.000.000 - 4.000.000
60	Pria	26 - 35 th	S1	Swasta	2.000.000 - 4.000.000
61	Pria	36 - 45 th	S1	Swasta	2.000.000 - 4.000.000
62	Wanita	> 46 th	S1	Swasta	> Rp.4.000.000
63	Pria	> 46 th	S1	Swasta	2.000.000 - 4.000.000
64	Pria	36 - 45 th	S1	Pegawai	2.000.000 - 4.000.000
65	Wanita	> 46 th	S1	Pegawai	> Rp.4.000.000
66	Wanita	> 46 th	S1	Pegawai	> Rp.4.000.000
67	Pria	> 46 th	S1	Pegawai	> Rp.4.000.000
68	Wanita	> 46 th	S1	Pegawai	> Rp.4.000.000
69	Wanita	36 - 45 th	S2	Swasta	> Rp.4.000.000
70	Wanita	36 - 45 th	S2	Pegawai	> Rp.4.000.000
71	Wanita	36 - 45 th	S1	Swasta	2.000.000 - 4.000.000
72	Pria	36 - 45 th	SMU	Swasta	2.000.000 - 4.000.000
73	Pria	36 - 45 th	S1	Swasta	2.000.000 - 4.000.000
74	Pria	26 - 35 th	S1	Swasta	2.000.000 - 4.000.000
75	Wanita	26 - 35 th	S1	Swasta	2.000.000 - 4.000.000
76	Pria	26 - 35 th	S1	Swasta	2.000.000 - 4.000.000
77	Wanita	26 - 35 th	S1	Swasta	2.000.000 - 4.000.000
78	Pria	26 - 35 th	S2	Swasta	2.000.000 - 4.000.000
79	Pria	26 - 35 th	S2	Swasta	2.000.000 - 4.000.000
80	Pria	26 - 35 th	S2	Swasta	2.000.000 - 4.000.000
81	Wanita	26 - 35 th	S2	Pegawai	2.000.000 - 4.000.000
82	Pria	26 - 35 th	S2	Pegawai	> Rp.4.000.000
83	Pria	26 - 35 th	S2	Pegawai	> Rp.4.000.000
84	Wanita	26 - 35 th	S2	Pegawai	2.000.000 - 4.000.000
85	Pria	16 - 25 th	SMU	Pelajar	< Rp.2.000.000
86	Wanita	36 - 45 th	S1	Swasta	2.000.000 - 4.000.000
87	Pria	36 - 45 th	S1	Pegawai	2.000.000 - 4.000.000
88	Pria	26 - 35 th	SMU	Pelajar	2.000.000 - 4.000.000
89	Wanita	26 - 35 th	SMU	Pelajar	2.000.000 - 4.000.000
90	Pria	> 46 th	S2	Swasta	> Rp.4.000.000
91	Pria	> 46 th	S2	Pegawai	> Rp.4.000.000
92	Pria	> 46 th	S1	Pegawai	2.000.000 - 4.000.000
93	Pria	> 46 th	S1	Swasta	> Rp.4.000.000
94	Pria	36 - 45 th	S1	Swasta	2.000.000 - 4.000.000
95	Pria	36 - 45 th	S1	Pegawai	> Rp.4.000.000
96	Pria	36 - 45 th	S1	Pegawai	2.000.000 - 4.000.000
97	Pria	36 - 45 th	S1	Pegawai	2.000.000 - 4.000.000
98	Pria	16 - 25 th	SMU	Mahasiswa	< Rp.2.000.000

**Case Summaries<sup>a</sup>**

	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Jenis Pekerjaan	Penghasilan
99	Wanita	16 - 25 th	SMU	Pelajar	< Rp.2.000.000
100	Pria	26 - 35 th	S2	Swasta	2.000.000 - 4.000.000
101	Wanita	26 - 35 th	S2	Pegawai	2.000.000 - 4.000.000
102	Pria	26 - 35 th	S1	Swasta	2.000.000 - 4.000.000
103	Wanita	26 - 35 th	S1	Swasta	2.000.000 - 4.000.000
104	Pria	36 - 45 th	S1	Pegawai	2.000.000 - 4.000.000
105	Pria	36 - 45 th	S1	Swasta	2.000.000 - 4.000.000
Total	N	105	105	105	105

a. Limited to first 200 cases.

## **LAMPIRAN II**

### **Nilai Harapan dan Kinerja**

REKAPITULASI DATA 105 RESPONDEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN HOTEL SHERATON YOGYAKARTA

No	KINERJA															HARAPAN																																		
	Reliability					Responsiveness					Assurance					Empati					Tangibles					Reliability					Responsiveness					Assurance					Empati					Tangibles				
	1	2	3	Mean	4	5	6	Mean	7	8	9	Mean	10	11	12	Mean	13	14	15	Mean	1	2	3	Mean	4	5	6	Mean	7	8	9	Mean	10	11	12	Mean	13	14	15	Mean										
1	3	3	3.00	2	3	5	3.33	3	3	3	3.00	2	2	5	3.00	4	3	4	3.67	5	4	4	4.33	3	3	4	3.33	3	4	4	3.67	5	4	5	4.67	4	5	5	4.67											
2	3	4	3.00	3	3	3	3.00	4	5	4	4.33	4	3	5	4.00	3	2	4	3.00	4	5	4	4.33	3	4	5	4.00	2	4	5	3.67	5	4	5	4.67	4	4	5	4.33											
3	4	4	4.00	4	4	3	3.67	4	4	4	4.00	4	2	3	3.00	5	5	4	4.67	5	5	5	4.67	5	5	5	5.00	4	4	5	4.33	5	4	5	4.67	4	4	5	4.67											
4	4	3	3.33	2	3	4	3.00	4	4	4	4.00	2	4	4	3.33	4	5	2	3.67	3	4	3	3.33	3	3	3	3.67	3	4	4	3.67	4	4	3	3.67	4	4	3	4.00											
5	4	3	3.33	3	2	4	3.00	4	5	5	4.67	3	3	4	3.33	4	3	3	4.00	4	3	3	3.67	4	4	4	4.33	3	4	4	3.67	4	4	5	4.33	4	4	4	4.33											
6	2	3	3.00	1	2	1	1.33	3	3	3	3.00	2	3	3	2.67	2	3	3	2.67	5	3	3	3.33	3	4	5	4.00	3	4	4	3.67	5	4	5	4.67	3	5	5	4.33											
7	4	5	4.33	4	3	3	3.33	4	4	4	4.00	4	2	3	3.00	3	4	5	4.00	4	4	5	4.33	5	5	5	5.00	4	4	5	4.33	5	4	5	4.67	4	4	5	4.33											
8	3	5	4.00	5	4	4	4.67	4	5	4	4.33	4	3	5	4.00	4	3	4	3.67	4	5	3	4.00	4	4	4	4.33	5	4	4	4.33	5	4	4	4.33	5	4	4	4.00											
9	3	3	3.33	4	4	3	3.67	4	4	5	4.33	3	3	5	3.67	3	4	4	3.67	5	5	3	4.33	5	5	5	5.00	4	4	4	4.33	5	2	5	4.00	4	5	5	4.67											
10	4	4	3.67	4	4	3	3.67	3	4	3	3.33	4	4	3	3.67	3	4	4	3.67	5	5	4	4.67	4	4	4	4.33	5	4	5	4.67	5	4	5	4.67	4	5	5	4.67											
11	2	3	2.33	3	3	2	2.67	4	4	4	4.00	3	2	2	2.33	3	3	3	3.00	4	3	3	3.33	3	4	5	4.00	5	4	5	4.67	4	2	5	3.67	4	4	5	4.33											
12	4	4	2.33	3	3	3	3.00	4	5	4	4.33	3	2	3	2.67	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	3	5	4.00	4	4	5	4.33	3	4	4	3.67											
13	3	3	3.33	4	4	4	4.00	5	4	5	4.67	3	3	4	3.33	3	4	3	3.33	4	3	4	3.67	4	4	4	4.00	4	4	4	3.67	4	3	4	3.67	3	4	4	3.67											
14	4	3	3.33	3	3	2	2.67	2	2	2	2.00	3	3	3	3.33	4	4	4	4.00	4	3	4	3.67	4	4	4	4.00	4	4	4	3.67	4	3	3	3.67	3	4	4	3.67											
15	5	4	2.67	2	3	3	2.67	4	4	5	4.33	5	2	3	3.33	5	5	4	4.67	5	5	3	4.33	4	3	5	3.00	3	3	3	3.00	5	3	5	4.33	4	4	5	4.33											
16	3	2	2.67	4	2	2	2.67	5	4	4	4.33	2	3	4	3.00	3	3	3	3.00	5	5	4	4.67	4	4	4	4.33	3	4	5	4.00	4	4	5	4.33	4	4	4	4.33											
17	4	2	2.67	4	4	1	3.00	4	4	4	4.00	2	3	2	2.33	2	3	3	2.67	4	4	4	4.00	4	4	4	4.33	4	4	4	4.00	4	4	3	3.33	4	4	4	3.67											
18	3	2	2.33	5	5	5	5.00	4	4	4	4.00	2	3	2	2.33	5	4	2	3.67	5	5	5	4.67	4	4	5	4.33	4	4	2	3.67	4	4	5	4.33	4	4	5	4.67											
19	3	5	3.67	3	4	2	3.00	4	5	5	4.67	4	4	3	3.67	1	4	5	3.33	4	5	3	4.00	4	4	4	4.33	4	4	5	4.33	4	4	3	3.67	4	4	4	4.33											
20	2	5	3.33	4	4	2	3.33	4	3	4	3.67	4	2	3	3.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	3	3.67	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00											
21	3	3	2.67	4	3	2	3.00	3	2	3	2.67	4	1	3	2.67	3	4	4	3.67	4	5	3	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	3.67	4	4	3	4.00	4	4	4	4.00											
22	4	3	2.67	2	3	2	2.33	4	4	5	4.33	4	3	2	3.00	2	4	3	3.00	4	5	2	3.67	5	5	5	5.00	4	4	5	4.33	4	3	5	4.00	4	4	4	4.33											
23	3	2	2.67	4	3	3	3.00	4	4	5	4.33	4	2	3	3.00	3	4	1	2.67	4	4	2	3.33	3	4	4	4.33	4	4	3	3.33	3	3	3	3.00	4	4	4	4.00											
24	4	4	3.67	3	3	3	3.00	4	4	4	4.00	3	4	2	3.00	4	3	2	2.67	4	4	4	4.33	3	4	4	4.33	3	4	4	4.33	3	3	3	3.00	4	4	4	3.67											
25	3	4	3.33	2	4	5	3.67	4	4	4	4.00	3	4	5	4.00	4	3	3	3.33	4	5	5	4.67	3	4	4	4.33	3	4	5	4.00	5	4	5	4.00	4	4	4	4.33											
26	4	3	3.33	2	4	3	3.00	1	3	3	2.33	3	3	2	2.67	4	4	5	4.33	4	5	4	4.67	3	4	4	4.00	3	4	4	4.00	5	4	5	4.00	4	4	4	4.33											
27	4	3	2.33	3	3	4	3.33	3	3	3	3.00	4	3	4	3.67	4	5	3	4.00	4	3	3	3.33	3	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	3	3.33											
28	4	4	3.67	1	3	1	1.67	4	3	4	3.67	5	3	2	3.33	4	4	5	4.33	4	4	3	3.67	3	4	4	4.33	4	4	4	3.67	4	4	5	4.33	4	4	4	4.33											
29	3	4	2.33	3	4	2	3.00	5	4	5	4.67	5	3	3	3.67	3	2	4	3.00	5	3	3	3.67	4	4	4	4.00	5	4	4	4.00	5	4	5	4.67	4	5	5	4.67											
30	3	3	3.33	5	5	4	4.67	4	3	4	3.67	2	4	4	3.33	4	2	4	3.33	5	4	3	4.00	4	5	5	4.67	4	3	4	3.67	4	4	5	4.67	4	5	5	4.67											
31	4	3	3.33	3	3	3	3.00	4	4	4	4.00	3	3	5	3.67	5	5	3	4.33	4	4	3	3.67	3	3	3	3.00	4	4	3	3.67	5	4	3	3.67	4	4	4	4.00											
32	3	3	3.00	3	3	3	3.00	4	4	5	4.33	3	3	4	3.33	3	4	4	3.67	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	3	3.67	4	4	4	4.00											
33	3	3	3.00	2	4	3	3.00	4	3	4	3.67	2	3	3	2.67	3	4	3	3.33	5	4	3	4.00	4	4	4	4.00	4	3	4	3.67	4	4	4	4.00	4	4	4	4.33											



No	KINERJA															HARAPAN																																	
	Reliability					Responsiveness					Assurance					Empati					Tangibles					Reliability					Responsiveness					Assurance					Empati					Tangibles			
	1	2	3	Mean	4	5	6	Mean	7	8	9	Mean	10	11	12	Mean	13	14	15	Mean	1	2	3	Mean	4	5	6	Mean	7	8	9	Mean	10	11	12	Mean	13	14	15	Mean									
34	2	2	2	2.33	4	3	4	3.67	3	3	3	3.00	2	2	5	3.00	2	4	4	3.33	5	4	2	3.67	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	3	4	3.67	3	5	4	4.00									
35	3	3	3	3.00	4	3	4	3.67	3	4	3	3.33	3	3	4	3.33	4	3	4	3.67	4	4	3	3.67	4	4	5	4.33	4	4	4	4.00	5	4	3	4.00	4	4	4	4.00									
36	4	3	3	3.33	4	3	3	3.33	4	3	4	3.67	2	3	4	3.00	5	5	4	4.67	4	4	4	4.00	3	4	4	3.67	4	4	3	3.67	5	4	3	4.00	4	4	4	4.00									
37	2	4	2	2.67	2	3	5	3.33	4	3	5	4.00	4	2	2	2.67	4	2	5	3.67	4	4	4	3.67	3	4	4	4.00	3	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00									
38	3	5	4	4.00	4	3	1	2.67	4	4	4	4.00	4	5	5	4.67	1	3	5	3.00	4	4	5	4.33	4	4	4	4.00	3	4	3	3.67	5	4	3	4.00	4	4	4	4.00									
39	2	4	2	2.67	3	3	4	3.33	4	4	4	4.00	4	2	2	2.67	2	3	4	3.00	3	3	5	3.67	3	4	4	4.00	3	4	4	4.00	4	3	4	3.67	4	4	4	4.00									
40	4	3	4	3.67	2	4	3	3.00	4	5	3	4.00	3	4	3	3.33	2	3	4	3.00	5	4	3	4.00	5	5	5	5.00	3	4	5	4.00	4	4	5	4.33	4	4	5	4.33									
41	5	3	3	3.67	2	4	2	2.67	4	4	5	4.33	4	3	3	3.67	5	4	4	4.33	4	4	4	4.00	3	4	3	3.33	3	4	4	3.67	5	4	3	4.00	4	4	4	4.00									
42	3	2	3	2.67	2	3	5	3.33	5	4	4	4.67	2	2	3	2.33	3	4	4	3.33	4	4	5	4.33	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00									
43	3	2	3	2.67	5	5	5	5.00	4	4	5	4.33	2	2	3	2.33	2	3	3	2.33	4	4	4	4.00	4	4	3	3.33	5	4	4	4.33	5	4	4	4.00	4	4	4	4.00									
44	3	3	2	2.67	2	3	4	3.00	4	4	5	4.33	3	3	3	3.00	2	3	3	3.00	3	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00									
45	3	2	2	2.33	2	4	3	3.00	2	3	3	2.67	2	2	3	2.33	3	2	4	3.00	4	4	5	4.33	4	4	4	4.00	3	4	5	4.00	3	4	5	4.00	4	4	4	4.00									
46	4	3	3	3.33	3	4	3	3.33	4	5	5	4.67	4	3	4	3.67	4	4	5	4.33	4	4	4	4.00	3	3	3	3.33	3	4	4	3.67	3	4	3	3.67	3	4	4	3.67									
47	4	5	4	4.33	3	4	5	4.00	4	3	4	3.67	4	5	5	4.67	5	4	4	4.33	4	4	5	4.33	4	4	4	4.00	3	4	4	3.67	3	4	3	3.67	4	4	4	3.67									
48	4	4	3	3.67	2	3	4	3.00	2	3	4	3.00	4	2	2	2.67	2	4	5	3.67	4	3	3	3.33	4	4	3	3.00	2	4	4	3.33	4	3	3	3.33	3	4	5	4.00									
49	3	3	2	2.67	2	4	5	3.67	4	5	3	4.00	2	3	4	3.00	1	3	3	2.33	3	3	3	3.00	3	3	3	3.33	3	4	4	4.00	3	5	3	4.00	3	4	3	3.33									
50	4	5	4	4.33	3	4	4	3.67	3	2	4	3.00	4	4	3	3.67	3	2	4	3.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	3	4	4	3.67	4	3	3	3.67	4	4	4	3.67									
51	4	4	4	4.00	4	5	5	4.67	3	2	5	3.33	5	3	4	4.00	1	3	4	2.67	4	3	3	3.33	5	4	4	4.33	5	4	4	4.67	3	2	4	3.00	2	4	4	3.33									
52	3	3	4	3.33	3	4	2	3.00	4	3	5	4.00	3	3	4	3.33	2	2	4	2.67	4	4	4	4.00	3	4	4	4.00	3	4	3	3.67	3	4	3	3.67	4	4	4	4.00									
53	4	2	3	3.00	3	3	4	3.33	4	3	4	3.67	1	3	4	2.67	5	3	5	4.33	4	3	3	3.33	4	4	4	4.00	4	3	4	3.67	4	3	4	4.00	4	4	4	4.00									
54	4	1	4	3.00	2	1	5	2.67	4	5	5	4.67	2	4	4	3.33	4	4	5	4.33	4	4	3	3.67	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	5	4	4.33									
55	2	3	2	2.33	3	2	4	3.00	4	5	4	4.33	3	2	5	3.33	4	3	4	3.67	2	4	1	2.33	3	2	4	3.00	3	4	4	3.67	4	4	3	3.67	3	4	3	3.33									
56	2	2	2	2.00	3	2	3	2.67	4	5	5	4.67	4	2	4	3.33	3	3	4	3.33	2	3	5	3.33	3	3	3	3.33	4	2	4	3.33	4	2	4	4.33	4	4	4	4.00									
57	3	4	4	3.67	4	4	5	4.33	4	3	3	3.33	4	3	4	3.67	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	3	3	3	3.00	4	4	4	4.00	4	4	3	4.00	5	4	4	4.33									
58	2	4	2	2.67	3	3	3	3.00	2	2	4	2.67	4	2	4	3.33	3	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00									
59	4	3	3	3.33	3	4	4	3.67	4	3	5	4.00	3	3	4	3.33	4	5	5	5.00	3	4	3	3.33	3	4	4	4.00	3	4	4	3.67	4	4	4	4.00	4	4	4	4.33									
60	4	4	2	3.33	3	3	2	2.67	4	2	4	3.33	4	2	5	3.67	2	3	4	3.00	4	4	4	3.67	4	4	4	4.00	5	5	5	5.00	4	4	5	4.67	4	4	4	4.00									
61	2	4	2	2.67	3	2	4	3.00	4	4	4	4.00	4	2	4	3.33	3	1	3	2.33	4	3	3	3.33	4	3	3	3.33	3	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00									
62	3	4	2	3.00	2	4	3	3.00	4	4	5	4.33	4	3	4	3.67	4	2	5	3.67	4	3	3	3.33	4	3	3	3.33	3	4	4	3.67	4	3	3	3.33	3	3	3	3.33									
63	1	2	2	1.67	3	4	3	3.33	3	4	4	4.33	3	2	4	2.67	3	3	4	3.67	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	3.67	4	4	4	4.00	4	4	4	4.33									
64	1	4	4	3.00	3	4	4	3.67	4	4	4	4.00	4	4	3	3.67	2	2	4	2.67	4	3	4	3.67	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	3	3.33	4	4	4	4.33									
65	2	4	4	3.33	3	3	2	2.67	4	5	4	4.33	5	4	5	4.67	3	3	3	3.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	5	5	4	4.33	5	4	3	3.67	5	5	4	4.33									
66	1	5	4	3.33	3	3	4	3.33	4	2	4	3.33	4	3	3	3.33	3	2	4	3.00	4	4	5	4.33	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	5	4.33	4	4	4	4.00									
67	3	2	2	2.33	4	4	4	4.00	3	4	4	4.00	3	2	3	2.67	3	2	4	3.00	4	4	2	3.33	4	4	4	4.00	3	4	4	3.67	4	3	4	4.33	3	4	4	3.67									
68	3	4	2	3.00	3	3	4	3.33	4	4	5	4.33	4	3	4	3.67	4	3	4	3.67	4	4	3	3.67	4	4	4	4.00	3	4	4	3.67	4	3	4	3.67	4	4	4	4.00									
69	1	2	4	2.33	3	4	3	3.33	3	4	4	3.67	2	3	3	2.67	3	2	5	3.33	3	3	3	3.00	3	3	4	4.00	5	4	4	4.67	5	3	5	4.33	4	3	4	3.67									
70	1	1	2	1.33	2	2	3	2.33	4	5	4	4.33	2	2	4	2.67	3	3	2	2.67	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	5	4	4	4.67	4	3	4	3.67	4	3	4	3.67									

No	KINERJA												HARAPAN																										
	Reliability			Responsiveness			Assurance			Empati			Tangibles			Reliability			Responsiveness			Assurance			Empati			Tangibles											
1	2	3	Mean	4	5	6	Mean	7	8	9	Mean	10	11	12	Mean	13	14	15	Mean	1	2	3	Mean	4	5	6	Mean	7	8	9	Mean	10	11	12	Mean	13	14	15	Mean
71	3	4	3	3.33	3	3	3.00	3	3	3	3.00	4	3	5	4.00	3	2	4	3.00	3	4	4	3.67	5	5	5	5.00	3	4	5	4.00	5	3	4	4.00	4	3	5	4.00
72	3	4	2	3.00	3	3	3.00	2	2	3	2.33	3	4	5	4.00	3	3	4	3.33	4	4	4	4.00	3	4	4	3.67	5	4	2	3.67	5	4	4	4.33	4	4	5	4.33
73	4	3	2	3.00	2	3	2.67	2	2	3	2.33	2	2	2	2.00	4	4	4	4.00	4	4	3	3.67	4	4	4	4.00	4	4	5	4.33	4	3	4	4.00	4	4	3	4.00
74	3	2	3	2.67	4	2	3.67	3	3	4	3.33	3	3	4	3.33	4	3	4	3.67	4	4	4	4.00	3	4	3	3.33	4	4	5	4.33	5	4	4	4.33	4	4	4	4.33
75	3	5	3	3.67	3	4	3.67	3	3	3	3.00	4	4	3	3.67	3	2	4	3.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	3	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00
76	3	4	2	3.00	2	3	2.67	3	3	2	2.67	3	2	2	2.00	3	2	4	3.00	4	3	3	3.33	4	4	4	4.00	3	4	5	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00
77	3	3	3	3.00	3	2	2.67	4	5	5	4.67	2	2	2	2.00	3	2	4	3.00	4	3	3	3.33	3	3	3	3.00	4	4	5	4.00	4	4	4	4.00	4	4	3	4.00
78	4	4	2	3.33	2	2	2.67	4	4	4	4.00	4	2	3	3.00	4	5	4	4.33	4	3	3	3.33	4	4	4	4.00	4	4	5	4.33	4	4	4	4.00	3	4	5	4.00
79	4	4	2	3.33	5	5	4.67	4	4	4	4.00	4	4	3	3.67	4	3	3	3.33	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	5	4.33	4	4	4	4.00	4	4	3	4.00
80	2	5	5	4.00	2	2	2.00	3	4	4	3.67	4	5	4	4.33	4	3	2	3.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	3	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	3	4.00
81	4	4	4	4.00	3	2	3.00	3	3	3	3.00	4	5	5	4.67	5	4	4	4.33	4	3	3	3.33	4	5	5	4.67	2	4	5	3.67	5	2	4	3.67	4	4	4	4.00
82	3	4	3	3.33	4	4	4.33	4	4	4	4.00	4	3	3.67	4	5	4	4.33	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	3	3.67	5	4	4	4.33	4	4	4	4.00	
83	3	4	3	3.33	4	3	3.67	4	3	2	4.00	5	3	4	4.00	5	4	5	4.67	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	3	4	5	4.00	4	4	4	4.00	3	4	5	4.00
84	3	4	4	3.67	5	4	4.67	4	4	5	4.33	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	5	4.33	4	5	4	4.67	4	4	5	4.33
85	5	5	3	4.33	4	5	4.67	3	4	4	4.00	4	4	4	4.00	5	5	4	4.67	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	5	4	4.67	4	5	4	4.33	4	4	4	4.00
86	4	4	1	3.00	2	3	3.00	2	2	5	3.00	4	1	2	2.33	5	4	4	4.33	4	4	4	4.00	4	3	3	3.00	4	4	5	4.33	5	4	4	4.33	4	4	4	4.00
87	2	3	4	3.00	4	4	3.67	4	4	3	3.67	3	2	3	2.67	3	3	3	3.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	5	4.33	4	4	5	4.67	4	4	4	4.00
88	3	2	2	2.33	3	2	2.67	3	3	5	3.67	3	3	5	3.67	4	2	5	3.67	4	4	4	4.00	3	3	3	3.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	3	3	3	3.00
89	4	3	4	3.67	5	4	4.33	4	4	4	4.00	4	4	3	3.67	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	5	4.33	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00
90	4	4	1	3.00	3	2	2.67	3	1	3	2.33	4	2	3	3.00	4	4	4	4.00	5	5	5	4.33	4	4	4	4.00	4	4	5	4.33	4	4	4	4.00	4	4	3	3.00
91	2	4	3	3.00	2	3	2.67	3	2	3	2.67	3	2	2	2.33	3	3	2	2.67	5	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	3	3.00	4	3	3	3.00	4	3	3	3.00
92	4	3	2	3.00	4	2	3.00	4	2	3	2.67	4	2	4	3.33	3	3	3	3.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	5	4.67	3	4	4	4.00
93	4	5	2	3.67	2	3	2.67	1	2	4	2.33	4	1	3	2.67	5	5	5	5.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	5	4.33	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00
94	4	2	1	2.33	3	4	3.33	3	2	3	2.67	3	3	3	3.00	4	5	4	4.33	4	3	3	3.33	4	4	4	4.00	3	3	3	3.00	3	5	5	5.00	5	3	5	4.33
95	4	5	2	3.67	1	3	2.33	2	3	2	2.33	4	2	4	3.33	5	4	4	4.33	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00
96	4	3	2	3.00	4	3	3.67	4	4	3	3.67	4	3	4	3.33	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00
97	4	2	2	2.67	5	4	4.33	4	2	4	3.33	4	2	4	3.33	4	4	4	4.33	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00
98	3	4	3	3.33	4	3	3.67	4	4	4	4.00	4	3	4	3.67	3	3	3	3.00	5	4	4	4.33	4	4	4	4.00	3	4	3	3.67	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00
99	3	4	2	3.00	3	2	2.67	3	3	3	3.00	4	1	3	2.67	4	2	3	3.00	3	4	3	3.33	3	3	3	3.00	3	4	3	3.67	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00
100	3	4	2	3.00	2	3	2.67	3	2	5	3.33	4	2	5	3.33	4	2	3	2.67	4	2	5	3.67	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00
101	4	4	4	4.00	3	2	3.00	3	3	3	3.00	4	5	5	4.67	5	4	4	4.33	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00
102	3	4	3	3.33	4	4	4.33	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	5	4	5	4.67	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00
103	3	4	3	3.33	4	3	3.67	4	3	2	4.00	5	3	4	4.00	5	4	5	4.67	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	3	4	3	3.67	4	4	4	4.00	3	4	4	4.00
104	3	4	4	3.67	3	4	4.00	4	4	5	4.33	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00
105	5	5	3	4.33	4	3	3.67	4	3	4	4.00	4	4	4	4.00	5	4	4	4.33	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00

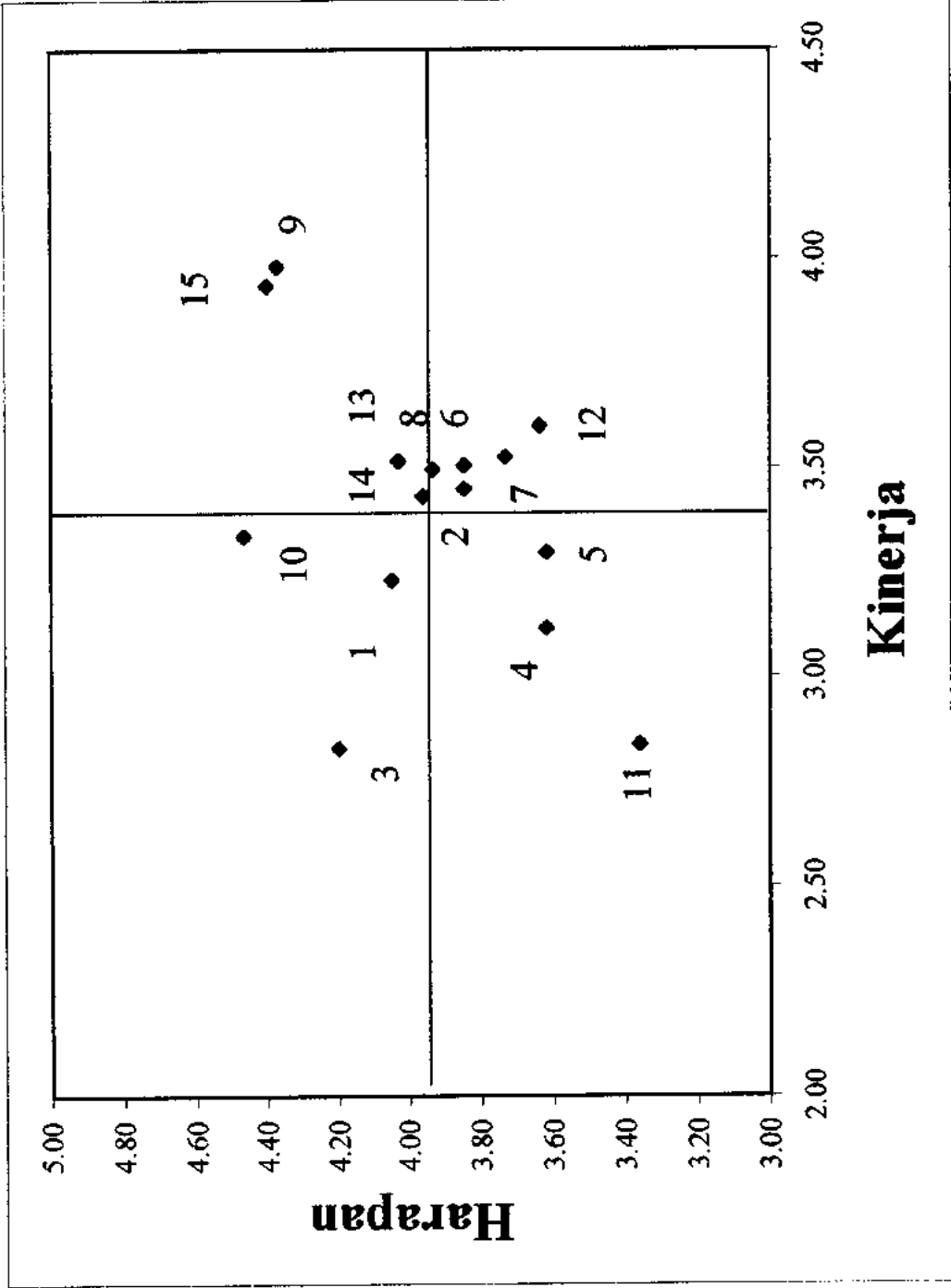
## **LAMPIRAN III**

### **Perhitungan Diagram Kartesius**

No	Pernyataan	KINERJA						Bobot	Indek Kinerja
		SP	P	CP	KP	TP	N		
<b>Dimensi Reliability</b>									
1	Pemberian pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan	4	39	44	13	5	105	339	3.23
2	Pihak hotel selalu siap membantu tamu yang memiliki kesulitan	14	40	32	17	2	105	362	3.45
3	Pihak hotel memberikan pelayanan kepada tamu dari awal	1	25	37	39	3	105	297	2.83
<b>Dimensi Responsiveness</b>									
4	Kemampuan untuk cepat tanggap terhadap keluhan tamu	8	28	40	26	3	105	327	3.11
5	Pihak hotel selalu cepat dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan	7	35	46	16	1	105	346	3.30
6	Pihak hotel selalu siap membantu permintaan tamu	23	31	32	14	5	105	368	3.50
<b>Dimensi Assurance</b>									
7	Staf Hotel yang dapat dipercaya	4	60	30	9	2	105	370	3.52
8	Staf hotel yang berlaku sopan dalam memberikan pelayanan kepada tamu	15	43	28	17	2	105	367	3.50
9	Rasa aman pada saat menginap di Hotel	31	44	27	3	0	105	418	3.98
<b>Dimensi Emphaty</b>									
10	Staf hotel yang memberikan perhatian secara individu kepada tamu hotel	7	47	27	22	2	105	350	3.33
11	Staf hotel yang mampu berkomunikasi dengan baik kepada tamu hotel	5	19	41	34	6	105	298	2.84
12	Staf hotel yang menghormati tamu	21	36	34	13	1	105	378	3.60
<b>Dimensi Tangibles</b>									
13	Penampilan fisik gedung yang baik	21	32	36	12	4	105	369	3.51
14	Kelengkapan fasilitas hotel (misal restoran kolam renang, café dan fasilitas lainnya)	14	38	33	19	1	105	360	3.43
15	Staf hotel yang berpenampilan rapi	25	54	21	4	1	105	413	3.93

No	Pernyataan	HARAPAN						Bobot	Indek Harapan
		SP	P	CP	KP	TP	N		
<b>Dimensi Reliability</b>									
1	Pemberian pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan	17	78	8	2	0	105	425	4.05
2	Pihak hotel selalu siap membantu tamu yang memiliki kesulitan	12	65	28	0	0	105	404	3.85
3	Pihak hotel memberikan pelayanan kepada tamu dari awal	38	54	9	4	0	105	441	4.20
<b>Dimensi Responsiveness</b>									
4	Kemampuan untuk cepat tanggap terhadap keluhan tamu	8	51	44	2	0	105	380	3.62
5	Pihak hotel selalu cepat dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan	9	74	19	3	0	105	404	3.85
6	Pihak hotel selalu siap membantu permintaan tamu	49	38	17	1	0	105	450	4.29
<b>Dimensi Assurance</b>									
7	Staf Hotel yang dapat dipercaya	19	43	39	4	0	105	392	3.73
8	Staf hotel yang berlaku sopan dalam memberikan pelayanan kepada tamu	8	84	11	2	0	105	413	3.93
9	Rasa aman pada saat menginap di Hotel	52	42	9	2	0	105	459	4.37
<b>Dimensi Emphaty</b>									
10	Staf hotel yang memberikan perhatian secara individu kepada tamu hotel	57	41	6	1	0	105	489	4.47
11	Staf hotel yang mampu berkomunikasi dengan baik kepada tamu hotel	10	33	51	7	4	105	353	3.36
12	Staf hotel yang menghormati tamu	3	67	29	6	0	105	382	3.64
<b>Dimensi Tangibles</b>									
13	Penampilan fisik gedung yang baik	33	43	28	1	0	105	423	4.03
14	Kelengkapan fasilitas hotel (misal restoran kolam renang, café dan fasilitas lainnya)	12	77	16	0	0	105	416	3.96
15	Staf hotel yang berpenampilan rapi	52	44	8	1	0	105	462	4.40

No	Pernyataan	KINERJA							HARAPAN							TINGKAT KESESUAIAN	
		SP	P	CP	KP	TP	Bobot	SP	P	CP	KP	TP	Bobot	Bobot			
Dimensi Reliability																	
1	Pemberian pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan	4	39	44	13	5	339	17	78	8	2	0	425		79.76%		
2	Pihak hotel selalu siap membantu tamu yang memiliki kesulitan	14	40	32	17	2	362	12	65	28	0	0	404		89.60%		
3	Pihak hotel memberikan pelayanan kepada tamu dari awal	1	25	37	39	3	297	38	54	9	4	0	441		67.35%		
Dimensi Responsiveness																	
4	Kemampuan untuk cepat tanggap terhadap keluhan tamu	8	28	40	26	3	327	8	51	44	2	0	360		86.05%		
5	Pihak hotel selalu cepat dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan	7	35	46	16	1	346	9	74	19	3	0	404		85.64%		
6	Pihak hotel selalu siap membantu permintaan tamu	23	31	32	14	5	368	49	38	17	1	0	450		81.78%		
Dimensi Assurance																	
7	Staf Hotel yang dapat dipercaya	4	60	30	9	2	370	19	43	39	4	0	392		94.39%		
8	Staf hotel yang berlaku sopan dalam memberikan pelayanan kepada tamu	15	43	28	17	2	367	8	84	11	2	0	413		88.86%		
9	Rasa aman pada saat menginap di Hotel	31	44	27	3	0	418	52	42	9	2	0	459		91.07%		
Dimensi Emphathy																	
10	Staf hotel yang memberikan perhatian secara individu kepada tamu hotel	7	47	27	22	2	350	57	41	6	1	0	469		74.63%		
11	Staf hotel yang mampu berkomunikasi dengan baik kepada tamu hotel	5	19	41	34	6	298	10	33	51	7	4	353		84.42%		
12	Staf hotel yang menghormati tamu	21	36	34	13	1	378	3	67	29	6	0	362		96.95%		
Dimensi Tangibles																	
13	Pemilihan fisik gedung yang baik	21	32	36	12	4	369	33	43	28	1	0	423		87.23%		
14	Kelengkapan fasilitas hotel (misal restoran kolam renang, cafe dan fasilitas lainnya)	14	38	33	19	1	360	12	77	16	0	0	416		86.54%		
15	Staf hotel yang berpemilihan rapi	25	54	21	4	1	413	52	44	8	1	0	462		89.39%		



## **LAMPIRAN IV**

### **Uji Validitas dan Reliabilitas**



## Frequency Table

### Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Wanita	37	35.2	35.2	35.2
	Pria	68	64.8	64.8	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

### Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	16 - 25 th	13	12.4	12.4	12.4
	26 - 35 th	38	36.2	36.2	48.6
	36 - 45 th	32	30.5	30.5	79.0
	> 46 th	22	21.0	21.0	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

### Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMU	18	17.1	17.1	17.1
	S1	59	56.2	56.2	73.3
	S2	28	26.7	26.7	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

### Jenis Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar	8	7.6	7.6	7.6
	Mahasiswa	8	7.6	7.6	15.2
	Pegawai	40	38.1	38.1	53.3
	Swasta	49	46.7	46.7	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

### Penghasilan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp.2.000.000	12	11.4	11.4	11.4
	2.000.000 - 4.000.000	59	56.2	56.2	67.6
	> Rp.4.000.000	34	32.4	32.4	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

## Uji Validitas Atribut Reliability (Kinerja)

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
KIN_1	6.8381	3.4255	.5565	.6951
KIN_2	6.6571	2.9390	.6379	.6014
KIN_3	6.5429	3.0775	.4899	.7639

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 105.0

N of Items = 3

Alpha = .7339

## Uji Validitas Atribut Reliability (Harapan)

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
HRP_1	7.9238	2.0518	.5321	.5289
HRP_2	8.0000	2.0192	.6523	.6483
HRP_3	7.9619	1.8639	.3989	.5690

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 105.0

N of Items = 3

Alpha = .6935

## Uji Validitas Atribut Responsiveness (Kinerja)

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
KIN_4	6.6571	2.8621	.4483	.4540
KIN_5	6.4286	3.0742	.4482	.4688
KIN_6	6.3619	2.3485	.3695	.6049

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 105.0

N of Items = 3

Alpha = .6021

## Uji Validitas Atribut Responsiveness (Harapan)

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
HRP_4	7.9429	1.9582	.6758	.6652
HRP_5	7.7143	1.9945	.7176	.6343
HRP_6	7.2381	1.7216	.5337	.8519

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 105.0

N of Items = 3

Alpha = .7868

## Uji Validitas Atribut Assurance (Kinerja)

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
KIN_7	7.4571	2.8275	.7471	.6319
KIN_8	7.5333	2.5013	.6486	.7333
KIN_9	7.0476	3.1035	.5621	.8098

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 105.0

N of Items = 3

Alpha = .8001

## Uji Validitas Atribut Assurance (Harapan)

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
HRP_7	8.1905	2.0788	.4272	.6936
HRP_8	8.0000	2.0192	.6626	.4192
HRP_9	7.6381	1.9832	.4494	.6694

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 105.0

N of Items = 3

Alpha = .6875

## Uji Validitas Atribut Empati (Kinerja)

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
KIN_10	6.4857	3.2522	.6041	.6445
KIN_11	6.5048	2.8870	.7019	.5245
KIN_12	5.8667	3.3667	.4545	.8173

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 105.0

N of Items = 3

Alpha = .7522

## Uji Validitas Atribut Empati (Harapan)

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
HRP_10	8.0000	1.7885	.4805	.5385
HRP_11	7.5905	2.1288	.5207	.5093
HRP_12	6.8857	1.8714	.4164	.6332

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 105.0

N of Items = 3

Alpha = .6548

## Uji Validitas Atribut Tangibles (Kinerja)

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
KIN_13	7.3905	2.6249	.7248	.5463
KIN_14	7.3429	2.6698	.7024	.5742
KIN_15	6.9048	3.7601	.4153	.8753

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 105.0

N of Items = 3

Alpha = .7705

## Uji Validitas Atribut Tangibles (Harapan)

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
HRP_13	8.0952	1.5870	.6410	.5941
HRP_14	8.0286	1.6242	.6498	.5916
HRP_15	7.4190	1.4189	.4738	.8202

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 105.0

N of Items = 3

Alpha = .7465