

TABEL LAMPIRAN I
DATA HASIL INSTRUMEN PELAYANAN

Skor untuk item nomor																						Skor Total
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	81
3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	76
4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	78
3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	6	4	3	4	3	3	3	5	3	80
4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	81
3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	86
4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81
4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	80
4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	81
4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	82
5	2	4	2	4	4	3	3	4	3	5	4	5	4	5	5	2	5	5	5	3	3	82
3	4	5	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	76
4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	82
4	4	4	4	5	4	3	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	88
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	77
4	4	3	3	4	5	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	72
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81
3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	5	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	79
4	5	3	5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	80
3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	79
4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	81
4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	83
3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	80
3	3	3	3	4	5	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	72
4	4	4	4	4	5	3	3	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	77
4	5	4	5	5	5	5	3	5	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	88
4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	103
5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	91
4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	102
3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	77
5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	4	93
3	5	3	4	4	5	3	3	4	4	3	4	5	4	3	3	5	3	3	5	4	3	83
3	4	3	5	4	4	3	3	4	5	4	5	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	78
4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	85

Skor untuk item nomor																						Skor
	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	Total
1	4	4	3	4	5	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	94
4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	80
4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	86
3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	80
5	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	88
4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	80
5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	98
4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89
3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	73
5	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	91
3	4	3	3	4	3	3	2	4	5	3	4	5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	77
4	3	5	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	5	5	4	3	5	5	4	4	4	81
3	3	3	4	4	3	3	5	4	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	5	81
3	4	3	5	5	4	3	4	5	4	4	3	3	5	4	3	4	3	5	3	4	4	84
4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	97
0.65	0.4	0.7	0.42	0.46	0.44	0.43	0.6	0.39	0.59	0.61	0.56	0.37	0.39	0.38	0.66	0.59	0.33	0.45	0.64	0.41	0.57	4152

Lampiran 2

TABEL LAMPIRAN 2
HASIL ANALISIS ITEM INSTRUMEN PELAYANAN

No	Koofisien Korelasi	Keterangan
1	0,653384	Valid
2	0,405715	Valid
3	0,656772	Valid
4	0,41621	Valid
5	0,455210	Valid
6	0,436385	Valid
7	0,476280	Valid
8	0,59994	Valid
9	0,38599	Valid
10	0,588107	Valid
11	0,614617	Valid
12	0,562027	Valid
13	0,366562	Valid
14	0,390767	Valid
15	0,382358	Valid
16	0,656772	Valid
17	0,588184	Valid
18	0,324634	Valid
19	0,455216	Valid
20	0,639534	Valid
21	0,405419	Valid
22	0,564739	Valid

mpiran 3

TABEL PENGUJIAN REABILITAS INSTRUMEN
DATA UNTUK ITEM GANJIL DAN GENAP

No RESPONDEN	Skor untuk item ganjil											Skor	Skor untuk item genap											Skor	Koof	Reliabel
	1	3	5	7	9	11	13	15	17	19	21	Total	2	4	6	8	10	12	14	16	18	20	22	Total	Korelasi	
1	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	41	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	43	0.71445	0.8334	
2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	38	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4			38
3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	37	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4			41
4	3	3	4	3	4	3	4	5	3	4	5	41	4	4	4	3	3	3	5	3	4	3	3			39
5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	41	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3			40
6	3	3	3	5	3	3	3	4	4	3	4	38	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4			40
7	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4	3	41	4	4	4	5	5	4	3	4	3	4	5			45
8	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	34	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3			37
9	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	36	5	5	5	3	3	3	4	3	3	3	3			40
10	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	43	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3			41
11	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	40	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4			42
12	5	5	4	3	4	5	5	3	3	4	3	44	2	2	2	3	3	5	3	5	5	5	3			38
13	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	38	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3			38
14	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	39	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4			43
15	4	4	5	3	5	4	3	4	4	5	4	45	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4			43
16	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	38	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4			39
17	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	38	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3			34
18	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	39	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4			42
19	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	40	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3			39
20	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	37	5	5	5	3	3	4	3	4	4	4	3			43
21	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	40	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3			39
22	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	42	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4			42
23	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	43	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4			40
24	3	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	43	3	3	3	4	4	3	5	3	4	3	4			39
25	3	3	4	4	5	4	4	3	3	4	3	37	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3			35
26	4	3	3	5	3	3	3	4	4	3	4	39	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3			38
27	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4	3	45	5	5	5	3	3	4	3	4	4	4	3			43
28	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	51	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5			52
29	5	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	48	5	5	5	3	3	3	4	5	5	5	3			46
30	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	50	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5			52
31	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	38	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4			39
32	5	5	4	3	4	5	5	3	3	4	3	48	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4			45
33	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	10	5	4	4	3	5	3	5	3	3	5	3			43
34	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	39	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3			39
35	4	4	5	3	5	4	3	4	4	5	4	40	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4			45
36	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	46	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5			48
37	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	40	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4			40
38	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	43	3	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4			43
39	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	42	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	5			38
40	5	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	43	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4			45

41	4	4	5	3	5	4	3	4	4	5	4	44	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	36	
42	5	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	49	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	49	
43	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	46	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	43	
44	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	34	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	4	41
45	5	3	4	3	4	4	5	4	4	6	3	44	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	47	
46	3	4	5	3	5	4	3	4	4	5	4	39	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	38
47	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	41	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	40
48	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	41	3	3	3	5	5	3	4	3	3	3	5	40
49	3	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	43	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	41
50	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	46	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	51

Lampiran 4

Tabel Lampiran 4
Rangkuman tanggapan responden terhadap pelaksanaan pelayanan pada
PT. Puri Astrinata

Indikator	SB	B	CB	KB	TB	Nilai	Kategori
1 <i>Product (produk)</i>							
a. Hotel	30	104	54	-	-	180	Baik
b. Angkutan wisata	30	100	60	-	-	190	Baik
c. Lokasi wisata	30	100	57	-	-	187	Baik
2 <i>Price (harga)</i>	40	116	36	2	-	194	Baik
a. Harga yang sesuai							
3 <i>Place (lokasi)</i>							
a. Mudah di jangkau	35	120	39			194	Baik
b. Promosi Penjualan	45	116	33	2		196	Baik
c. Jauh dari gangguan	30	92	63			185	Baik
4 <i>Promotion (promosi)</i>							
a. Periklanan	35	92	60			187	Baik
b. Promosi Penjualan	30	116	45			191	Baik
5 <i>Physical evidence (bukti-pisik)</i>							
a. Interior dan ekstrior	35	92	60			187	Baik
b. Kelengkapan dan ketersediaan brosur-brosur Paket Rour P.N	30	100	57			187	Baik
c. Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan	25	96	63			184	Baik
d. Kesejukan	40	96	54			190	Baik
e. Kenyamanan suasana	30	104	54			188	Baik
f. Ketenangan suasana	30	104	54			188	Baik
g. Kerapihan dan kebersihan karyawan	25	100	60			105	Baik
6 <i>Process design (proses)</i>							
a. Kemudahan pemesanan tiket	4	92	57			189	Baik
b. Proses pengurusan dokumen	45	112	36	2	-	195	Baik
7 <i>Participants (orang)</i>							
a. Menanggapi keluhan konsumen	30	120	42	-	-	192	Baik
b. Keterampilan karyawan	30	100	57	-	-	187	Baik
c. Sopan, rama tama dan bertanggung jawab	25	108	54			187	Baik
d. Pengetahuan dan kecakapan	45	112	36			189	Baik

Sumber : Hasil kuesioner

ran 5

DATA HASIL KUESIONER TENTANG KEPUASAN AKAN PELAYANAN

Skor untuk item nomor																					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
5	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	3	4	3	4	3	5	5	4
4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5
4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	5	4
4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4
4	3	4	3	4	3	4	5	3	4	5	3	4	4	4	3	3	3	5	3	3	4
5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5
4	3	3	5	3	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5
4	4	4	3	4	4	3	3	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	5
5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	5	5	5	5	3	3	3	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	3	4
5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
4	5	4	3	4	5	5	3	3	4	3	4	2	4	3	3	3	5	3	5	4	4
4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4
5	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5
4	4	5	3	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5
4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5
5	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5
4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	3	3	4	3	4	4	3
4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5
5	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	5	3	4	3
4	3	3	4	5	4	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
4	3	4	5	3	3	3	4	4	3	4	5	3	4	4	3	3	3	3	4	3	5
4	4	3	3	4	4	3	3	5	4	3	3	5	5	4	3	3	4	2	4	4	4
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	5	5	5	3	3	3	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3
5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	5
4	5	4	3	4	5	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5
3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	5	4	4	3	5	3	5	3	3	4
4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5
3	4	4	3	5	4	3	4	4	5	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	3	5
4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4
4	3	6	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5
4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	5	3	3	3	4	4	4	3	4	5	5
4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	5	3	3	4	4	3	4	3
3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	5	5
5	4	4	3	5	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3

4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	
4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5
4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3
4	3	5	3	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	
4	4	3	3	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4
4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
5	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	5	3	4	3	3	4	4
5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	3	5	5	3	3	5	4	3	3	4	5	4	4
207	277	206	229	231	226	188	187	225	205	202	185	218	198	105	193	192	221	223	191	100	212	

Lampiran 6

Lampiran 5
 mengenai kepuasan tentang pelayanan
 di Astrinata

Indikator	SB	B	CB	KB	TB	Nilai
1 <i>Product (produk)</i>						
a. Hotel	55	104	12	-	-	207
b. Angkutan wisata	145	52	24	-	-	221
c. Lokasi wisata	90	90	36	-	-	206
2 <i>Price (harga)</i>						
a. Harga yang sesuai	160	60	9	-	-	229
3 <i>Place (lokasi)</i>						
a. Mudah di jangkau	175	48	9		-	231
b. Promosi Penjualan	155	56	15		-	226
c. Jauh dari gangguan	30	104	54			188
4 <i>Promotion (promosi)</i>						
a. Periklanan	35	92	60		-	187
b. Promosi Penjualan	150	60	15		-	225
5 <i>Physical evidence (bukti-pisik)</i>						
a. Interior dan eksterior	65	108	30	-	-	203
b. Kelengkapan dan ketersediaan brosur-brosur Paket Rour P.N	55	120	27	-	-	202
c. Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan	40	76	69	-	-	185
d. Kesejukan	105	104	9	-	-	218
e. Kenyamanan suasana	90	48	60	-	-	198
f. Ketenangan suasana	45	112	36	-	-	185
g. Kerapihan dan kebersihan karyawan	40	108	45	-	-	193
6 <i>Process design (proses)</i>						
a. Kemudahan pemesanan tiket	60	72	60	-	-	192
b. Proses pengurusan dokumen	150	68	9	-	-	227
7 <i>Participants (orang)</i>						
a. Menanggapi keluhan konsumen	145	76	12	-	-	223
b. Keterampilan karyawan	20	132	39	-	-	191
c. Sopan, rama tama dan bertanggung jawab	40	96	54	-	-	190
d. Pengetahuan dan kecakapan	105	80	27	-	-	212

Sumber : Hasil kuesioner

Lampiran 7

TABEL LAMPIRAN 6
NILAI TINGKAT KEPUASAAN DA TINGKAT PELAYANAN

No. Indikator	Nilai Pelayanan	Nilai Kepuasan
1	188	207
2	190	221
3	187	206
4	191	229
5	194	233
6	194	226
7	196	188
8	185	187
9	187	223
10	191	293
11	187	202
12	187	185
13	184	218
14	190	198
15	188	195
16	188	193
17	185	192
18	189	227
19	195	223
20	192	191
21	187	196
22	189	212

Sumber : Hasil kuesioner

lampiran 8

Tabel Penolong untuk menghitung koefisien korelasi
Spearman rank

No indikator	Nilai Pelayanan (X1)	Nilai Kepuasan (Y1)	Rangking (x1)	Rangking (y1)	bi	bi2
1	188	207	11	13	-2	4
2	190	221	15.5	16	-0.5	0.25
3	187	206	6.5	12	-5.5	30.25
4	191	229	29.5	21	-1.5	3.25
5	194	233	19.5	22	-2.5	6.25
6	194	226	22	19	3	9
7	196	188	2.5	3	-0.5	0.25
8	185	187	65	2	-4.5	20.25
9	187	223	17	18	-1	1
10	191	293	65	11	-4.5	20.25
11	187	202	65	10	-3.5	12.25
12	187	185	1	1	0	0
13	184	218	15.5	15	-0.5	0.25
14	190	198	11	9	2	4
15	188	195	11	8	3	9
16	188	193	25	7	-4.5	20.25
17	185	192	13.5	6	7.5	26.25
18	189	227	21	20	1	1
19	195	223	18	12	1	1
20	192	191	6.5	5	-1.5	2.25
21	187	196	6.5	4	-2.5	6.25
22	189	212	13.5	14	0.5	0.25

Sumber : Hasil kuesioner

piran 9

Data Hasil Kuesioner Tanggapan Responden Mengenai Penilaian kepentingan

SKOR UNTUK ITEM NO																						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
5	4	4	3	4	4	4	5	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
	4	5	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5
	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5
	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4
0	2	4	5	5	3	4	5	4	3	5	5	5	5	4	3	5	3	5	5	5	4	5
1	4	5	3	3	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	5	5
2	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3
3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	33	
4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4
5	5	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5
6	4	3	4	3	5	4	4	3	5	3	4	3	5	5	3	4	5	4	4	3	4	4
7	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	5	3	4	4	4	5
8	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	4	5	3	5	5	4	5
9	4	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	5	3	4	3	3	4	3	4	4	4
0	5	4	5	5	3	5	3	4	3	5	3	5	5	3	4	5	5	5	5	5	3	5
1	3	5	3	3	5	4	4	3	5	4	3	3	4	5	3	3	4	4	5	4	5	4
2	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5
3	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	5
4	3	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	5	4	4	4	2	4	5	4	4	5
5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	5	5	5	4	4
6	4	5	4	3	5	4	3	3	3	4	3	4	5	3	2	5	5	5	4	3	4	5
7	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4
8	4	5	3	3	5	5	4	4	5	4	4	3	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5
9	4	3	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4
0	5	4	5	5	3	4	4	2	4	5	3	5	5	3	5	3	5	5	5	3	4	5
1	4	5	3	4	3	4	3	3	4	4	5	3	3	3	3	5	5	4	4	4	5	5
2	4	5	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4	3	4	3
3	3	5	3	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	5	3	5	5	3	4
4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	3	4	5
5	5	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4
6	3	5	4	4	5	3	5	3	3	3	3	5	3	5	5	5	3	5	4	4	5	5
7	4	5	4	4	4	4	6	4	3	4	3	4	5	3	4	3	5	5	5	3	4	4
8	4	5	3	4	5	4	4	4	5	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3
9	3	5	3	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	3
0	5	4	5	3	3	5	4	2	3	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	4	3	4
1	4	3	3	5	5	4	4	3	3	4	5	3	5	4	3	5	5	3	5	5	5	5
2	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	
3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3
4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	3	4	3	3	5	5	3	3	3
5	5	4	3	4	3	4	4	2	5	4	4	3	5	3	3	3	4	4	5	3	4	4

4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	5	3	5	5	5	3	3	5
4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	3	3	3
4	3	4	4	4	4	3	4	5	3	3	4	5	4	4	3	2	4	5	5	3	4
4	5	4	4	5	5	4	3	3	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	3	4	3
5	4	5	5	3	5	5	4	3	5	6	3	5	4	5	5	5	5	3	3	5	5
195	221	189	187	205	209	191	172	206	192	182	195	229	292	196	189	224	219	225	198	198	216

piran 10.

Tabel rangkuman tanggapan responden mengenai penilaian
kepentingan pada PT. Puri Astinata

Indikator	SB	B	CB	KB	TB	Nilai
<i>Product (produk)</i>						
a. Hotel	45	112	36	2	-	195
b. Angkutan Wisata	120	84	15	-	-	219
c. Lokasi Wisata	40	92	57	-	-	189
<i>Price (harga)</i>						
a. Harga yang sesuai	30	100	57	-	-	187
<i>Place (lokasi)</i>						
a. Mudah dijangkau	75	100	30	-	-	205
b. Letak yang strategis	60	148	3	-	-	209
c. Jauh dari gangguan	20	132	39	-	-	191
<i>Promotion (promosi)</i>						
a. Perkiraan	10	92	60	10	-	172
b. Promosi penjualan	160	128	18	-	-	206
<i>Physical evedence (bukti fisik)</i>						
a. Interior dan Eksterior	30	120	42	-	-	192
b. Kelengkapan dan ketersediaan alat-alat Brosur-brosur jasa paket tour	35	92	60	-	-	187
c. Kebersihan, kerapihan kenyamanan ruangan	45	112	36	-	-	195
d. Kesejukan	145	80	3	-	-	228
e. Kenyamanan suasana	60	72	60	-	-	291
f. Ketenangan suasana	45	116	32	2	-	196
g. Kerapihan dan kebersihan karyawan	25	115	48	-	-	189
<i>Process Design (proses)</i>						
a. Kemudahan pemesanan tiket	150	56	12	4	-	224
b. Proses pengurusan dokumen	160	40	29	-	-	224
<i>Praticipants (orang)</i>						
a. Menanggapi keluhan tamu	145	63	12	-	-	225
b. Keterampilan keryawan	90	48	60	-	-	198
c. Sopan, ramah tama dan bertanggung jawab	45	112	36	2	-	196
d. Pengetahuan dan kecakapan	110	64	36	-	-	210

Sumber : Hasil kuesioner

Lampiran 11.

Tabel rangkuman tanggapan responden mengenai penilaian kepentingan pada PT. Puri Astinata

No.	Indikator	Penelitian Pelaksanaa	Penilaian Kepentingan	x	y
1	1. <i>Product (produk)</i>	188	195	3.76	3.9
2	a. Hotel	190	219	3.84	4.38
3	b. Angkutan Wisata	187	189	3.74	3.78
4	c. Lokasi Wisata				
4	2. <i>Price (harga)</i>	194	187	3.88	3.78
5	a. Harga yang sesuai				
5	3. <i>Place (lokasi)</i>	194	205	3.88	4.1
6	a. Mudah dijangkau	196	209	3.92	4.18
7	b. Letak yang strategis	185	191	3.7	3.82
7	c. Jauh dari gangguan				
8	4. <i>Promotion (promosi)</i>	187	172	3.74	3.44
9	a. Perkiraan	191	206	3.82	4.12
9	b. Promosi penjualan				
10	5. <i>Physical evedence (bukti fisik)</i>	187	192	3.74	3.84
11	a. Interior dan Eksterior				
11	b. Kelengkapan dan ketersediaan alat-alat Brosur-brosur jasa paket tour	187	187	3.74	3.74
12	c. Kebersihan, kerapihan kenyamanan ruangan	184	195	3.68	3.9
13	d. Kesejukan	190	228	3.8	4.56
14	e. Kenyamanan suasana	188	192	3.76	3.84
15	f. Ketenangan suasana	188	196	3.7	3.92
16	g. Kerapihan dan kebersihan karyawan	185	189	3.74	3.78
17	6. <i>Process Design (proses)</i>	189	224	3.76	4.48
18	a. Kemudahan pemesanan tiket	195	224	3.9	4.48
18	b. Proses pengurusan dokumen				
19	7. <i>Praticipants (orang)</i>	192	225	3.84	4.5
20	a. Menanggapi keluhan tamu	189	198	3.74	3.96
21	b. Keterampilan keryawan				
21	c. Sopan, ramah tama dan bertanggung jawab	187	196	3.74	3.92
22	d. Pengetahuan dan kecakapan	189	210	3.76	4.2
	Rata-rata			3.78	4.02

Sumber : Hasil kuosioner

KUESIONER :

Berita tanda pada kolom yang disediakan :

No	Keterangan	Tingkat Kepuasan				
		SP	P	CP	KP	SKP
1	Hotel yang disediakan oleh PT. Puri Astrinata					
2	Angkutan wisata yang disediakan oleh PT. Puri Astrinata					
3	Lokasi-lokasi wisata yang dituju					
4	Harga yang dibayar apakah sesuai dengan mutu produk jasa paket Luar Negeri					
5	Letak PT. Puri Astrinata mudah di jangkau					
6	Letak Puri Astrinata strategis					
7	Letak PT. Puri Astrinata jauh dari hal-hal yang membuat konsumen terganggu (Misalnya : Pabrik. Tempat pembuangan sampah dan lain-lain)					
8	Periklanan yang dijalankan pada PT. Puri Astrinata menarik minat konsumen					
9	Promosi dengan discont hadiah ?					
10	Penataan eksterior dan interior ruangan					
11	Kelengkapan ketersediaan brosur jasa paket tour Luar Negeri					
12	Kebersihan, keterampilan, dan kenyamanan ruangan					
13	Kesejukan ruangan					
14	Kenyamanan suasana PT. Puri Astrinata					
15	Ketenangan suasana PT. Puri Astrinata					
16	Kemudahan cara pemesanan tiket					
17	Proses pengurusan dokumen perjalanan					
18	Pihak PT. Puri Astrinata menanggapi dengan baik keluhan konsumen					
19	Kerapihan dan kebersihan penampilan karyawan					
20	Keterampilan para karyawan dalam bekerja					
21	Pelayanan karyawan sopan, tamah, dan bertanggung jawab					
22	Pengetahuan dan kesekapan staff PT. Puri Astrinata					

Keterangan : SP : sangat puas P : puas Cp : kurang puas SKP :sangat kurang puas

KUESIONER :

Berita tanda pada kolom yang disediakan :

No	Keterangan	Kepuasan					Kepuasan														
		SB	B	CB	KB	SKB	SP	P	CP	KP	SKP										
1	Hotel yang disediakan oleh PT. Puri Astrinata																				
2	Angkutan wisata yang disediakan oleh PT. Puri Astrinata																				
3	Lokasi-lokasi wisata yang dituju																				
4	Harga yang dibayar apakah sesuai dengan mutu produk jasa paket Luar Negeri																				
5	Letak PT. Puri Astrinata mudah di jangkau																				
6	Letak Puri Astrinata strategis																				
7	Letak PT. Puri Astrinata jauh dari hal-hal yang membuat konsumen terganggu (Misalnya : Pabrik. Tempat pembuangan sampah dan lain-lain)																				
8	Periklanan yang dijalankan pada PT. Puri Astrinata menarik minat konsumen																				
9	Promosi dengan discont hadiah ?																				
10	Penataan eksterior dan interior ruangan																				
11	Kelengkapan ketersediaan brosur jasa paket tour Luar Negeri																				
12	Kebersihan, keterampilan, dan kenyamanan ruangan																				
13	Kesejukan ruangan																				
14	Kenyamanan suasana PT. Puri Astrinata																				
15	Ketenangan suasana PT. Puri Astrinata																				
16	Kemudahan cara pemesanan tiket																				
17	Proses pengurusan dokumen perjalanan																				
18	Pihak PT. Puri Astrinata menanggapi dengan baik keluhan konsumen																				
19	Kerapihan dan kebersihan penampilan karyawan																				
20	Keterampilan para karyawan dalam bekerja																				
21	Pelayanan karyawan sopan, ramah, dan bertanggung jawab																				
22	Pengetahuan dan kesekapan staff PT. Puri Astrinata																				

Keterangan : SB : sangat baik B : baik CB : cukup baik KB : kurang baik SKB : sangat kurang t

SP : sangat penting P : penting CP : cukup penting KP : kurang penting SKP : sangat kurang penting