

Kuesioner Untuk Pengunjung Graha Wisata

Kepada yang terhormat

Bapak/Ibu/Saudara

Para Tamu/Pengunjung Graha Wisata Kuningan/Ragunan/Taman Mini

Di

Tempat.

Sehubungan dengan tugas akhir studi saya pada Program Pascasarjana Kajian Manajemen Aset Perkotaan, Universitas Indonesia, saya sangat membutuhkan informasi tentang upaya peningkatan pelayanan kepada para pengunjung dalam penyelenggaraan fasilitas akomodasi di lingkungan Graha Wisata Kuningan/Ragunan/Taman Mini Provinsi DKI Jakarta, Kami mohon agar Bapak/Ibu/Saudara dapat memberikan jawaban atas pertanyaan (*question*) seperti terlampir.

Jawaban yang diberikan tidak ada istilah "salah" dan "benar", untuk itu jawablah dengan keadaan yang sebenarnya sesuai dengan yang Saudara rasakan.

Semua informasi yang berkaitan dengan peningkatan pelayanan yang akan kami sajikan hasilnya untuk para pengunjung, penelitian ini saya jamin kerahasiaannya.

Atas partisipasi Bapak/Ibu/Saudara, saya ucapkan terima kasih.

Jakarta, September 2007

Hormat saya,

Retno Daru Dewi

KUESIONER PENELITIAN PENGUNJUNG GRAHA WISATA

IDENTITAS RESPONDEN

1. Berapakah usia anda :tahun
2. Jenis kelamin :laki-laki/perempuan
3. Pekerjaan anda : Pelajar Mahasiswa Karyw/Pegawai
 lainnya
4. Dari mana Anda berasal : Kota Jakarta
 Kota di Pulau Jawa (Bandung, Yogya, Solo, Surabaya, sebutkan.....)
 Kota di Luar Pulau Jawa (Lampung, Denpasar, Mataram, sebutkan.....)
5. Apakah tujuan Anda berkunjung ke Kota Jakarta ?:
 Studi Wisata Wisata saja Dinas/Urusan Pekerjaan
 Olah Raga Keperluan lainnya, sebutkan.....
6. Alat transportasi apa yang Anda gunakan untuk berkunjung ke Kota Jakarta?
 Bus Kereta Api Pesawat Terbang
 Kendaraan Pribadi lainnya sebutkan.....
7. Berapa lamakah kunjungan Anda ke Kota Jakarta?
 < 3 hari 3 s.d. 7 hari lebih dari 1 minggu
8. Berapakah rata-rata penghasilan Anda per bulan?
 Belum berpenghasilan < Rp. 1.000.000,-
 Rp. 1.000.000 s.d. Rp. 2.500.000,- Rp. 2.500.000 s.d. Rp. 5.000.000
 > Rp. 5.000.000

KINERJA PENGUNJUNG GRAHA WISATA

Petunjuk memberikan jawaban

Pilih salah satu jawaban di bawah ini untuk setiap pernyataan dengan memberikan tanda (X) pada kolom pendapat

- 1 **Sangat Tidak Puas**, berarti Anda sangat tidak puas pada aspek ini yang Anda rasakan/alami, Anda memberi tanda (X) pada kolom pendapat angka 1.
- 2 **Tidak Puas**, berarti Anda tidak puas pada aspek ini yang Anda rasakan/alami, Anda memberi tanda (X) pada kolom pendapat angka 2
- 3 **Cukup Puas**, berarti Anda cukup puas pada aspek ini yang Anda rasakan/alami, Anda memberi tanda (X) pada kolom pendapat angka 3.
- 4 **Puas**, berarti Anda puas pada aspek ini yang Anda rasakan/alami, Anda memberi tanda (X) pada kolom pendapat angka 4.
- 5 **Sangat Puas**, berarti Anda sangat puas pada aspek ini yang Anda rasakan/alami, Anda memberi tanda (X) pada kolom pendapat angka 5.

A. TINGKAT PERSEPSI KEPUASAN PENGUNJUNG

Bagaimana menurut pendapat Anda mengenai pertanyaan/pernyataan di bawah ini:

NO	PERTANYAAN/PERNYATAAN	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	5
A	TANGIBILITY (BUKTI LANGSUNG)					
1	Bagaimana penilaian Anda terhadap lokasi/posisi penginapan Graha Wisata?	1	2	3	4	5
2	Bagaimana penilaian Anda terhadap akses / kemudahan pencapaian menuju penginapan Graha Wisata?	1	2	3	4	5
3	Bagaimana penilaian Anda terhadap kualitas jalan menuju penginapan Graha Wisata?	1	2	3	4	5
4	Bagaimana penilaian Anda terhadap kedekatan antara penginapan Graha Wisata dengan tempat tujuan Anda berkunjung ke Jakarta?	1	2	3	4	5
5	Bagaimana penilaian Anda terhadap kebersihan di lingkungan sekitar penginapan Graha Wisata?	1	2	3	4	5
B	RELIABILITY (KEANDALAN)					
6	Bagaimana penilaian Anda terhadap kecepatan pelayanan Room Boy?	1	2	3	4	5
7	Bagaimana penilaian Anda terhadap kualitas perlengkapan/fasilitas dalam kamar penginapan (tempat tidur, lemari, toilet) penginapan Graha Wisata	1	2	3	4	5
8	Bagaimana penilaian Anda terhadap ketepatan penyediaan informasi yang diberikan oleh petugas informasi?	1	2	3	4	5
9	Bagaimana penilaian Anda terhadap kemudahan Anda ketika ingin menggunakan Ruang Pertemuan di penginapan Graha Wisata?	1	2	3	4	5
10	Bagaimana penilaian Anda terhadap keringanan harga yang diberikan untuk pelajar dan mahasiswa rombongan yang menginap di Graha Wisata?	1	2	3	4	5
C	RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP)					
11	Bagaimana penilaian Anda terhadap tanggapan permintaan penyediaan fasilitas yang menjadi hak Anda, misalnya <i>remote AC</i>	1	2	3	4	5
12	Bagaimana penilaian Anda terhadap tanggapan permintaan jasa laundry / cuci pakaian	1	2	3	4	5
13	Bagaimana penilaian Anda terhadap penanganan kerusakan TV dalam kamar yang dilaporkan	1	2	3	4	5
14	Bagaimana penilaian Anda terhadap masalah keamanan dari kehilangan barang di lingkungan penginapan Graha Wisata ?	1	2	3	4	5
15	Bagaimana penilaian Anda terhadap masalah keamanan dari gangguan pekerja seks di penginapan Graha Wisata ?	1	2	3	4	5

NO	PERTANYAAN/PERNYATAAN	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	5
D	ASSURANCE (JAMINAN)					
16	Bagaimana penilaian Anda terhadap keahlian dan pengetahuan petugas House Keeper / Cleaning Service yang membersihkan ruangan dalam kamar ?	1	2	3	4	5
17	Bagaimana penilaian Anda terhadap kualitas menu makanan yang disediakan oleh penginapan Graha Wisata ?	1	2	3	4	5
18	Bagaimana penilaian Anda terhadap penampilan fisik gedung penginapan Graha Wisata ?	1	2	3	4	5
19	Bagaimana penilaian Anda terhadap kenyamanan Ruang Lobby di penginapan Graha Wisata ?	1	2	3	4	5
20	Bagaimana penilaian Anda terhadap penyediaan fasilitas telepon dan internet ?					
E	EMPHATY (EMPATI)					
21	Bagaimana penilaian Anda terhadap kedekatan dan kemudahan yang Anda alami dalam berhubungan dengan petugas ketika Anda Cek In dan Cek Out ?	1	2	3	4	5
22	Bagaimana penilaian Anda terhadap kemampuan mengakomodasi oleh petugas terhadap keluhan Anda ketika Anda meminta fasilitas toilet (tisu, sabun, pasta gigi, dan shampo) ?	1	2	3	4	5
23	Bagaimana penilaian Anda terhadap keramahan dan kesediaan petugas pada bagian fitness / olah raga ?	1	2	3	4	5
24	Bagaimana penilaian Anda terhadap perhatian petugas parkir yang memberikan layanan ?	1	2	3	4	5
25	Bagaimana penilaian Anda terhadap kecepatan layanan petugas dalam memanggil taxi di penginapan Graha Wisata ?	1	2	3	4	5

B. TINGKAT HARAPAN KEPUASAN PENGUNJUNG

Petunjuk memberikan jawaban

Pilih salah satu jawaban di bawah ini untuk setiap pernyataan dengan memberikan tanda (X) pada kolom pendapat

- 1 **Sangat Tidak Penting**, berarti Anda sangat tidak penting pada aspek ini yang Anda rasakan/alami, Anda memberi tanda (X) pada kolom pendapat angka 1.
- 2 **Tidak Penting**, berarti Anda tidak penting pada aspek ini yang Anda rasakan/alami, Anda memberi tanda (X) pada kolom pendapat angka 2.
- 3 **Cukup Penting**, berarti Anda cukup penting pada aspek yang Anda rasakan/alami, Anda memberi tanda (X) pada kolom pendapat angka 3.
- 4 **Penting**, berarti Anda penting pada aspek ini yang Anda rasakan/alami, Anda memberi tanda (X) pada kolom pendapat angka 4.
- 5 **Sangat Penting**, berarti Anda sangat penting pada aspek ini yang Anda rasakan/alami, Anda memberi tanda (X) pada kolom pendapat angka 5.

Bagaimana menurut pendapat Anda mengenai pertanyaan/ Pernyataan di bawah ini:

NO	PERTANYAAN/PERNYATAAN	TINGKAT KEPENTINGAN				
		1	2	3	4	5
1	Bagaimana harapan Anda terhadap lokasi/posisi penginapan Graha Wisata ?	1	2	3	4	5
2	Bagaimana harapan Anda terhadap akses / kemudahan pencapaian menuju penginapan Graha Wisata?	1	2	3	4	5
3	Bagaimana harapan Anda terhadap kualitas jalan menuju penginapan Graha Wisata?	1	2	3	4	5
4	Bagaiman harapan Anda terhadap kebersihan di lingkungan sekitar penginapan Graha Wisata?	1	2	3	4	5
5	Bagaiman harapan Anda terhadap kedekatan antara penginapan Graha Wisata dengan tempat tujuan Anda berkunjung ke Jakarta?	1	2	3	4	5
6	Bagaiman harapan Anda terhadap kecepatan pelayanan Room Boy?	1	2	3	4	5
7	Bagaimana harapan Anda terhadap kualitas perlengkapan/fasilitas dalam kamar penginapan (tempat tidur, lemari, toilet) penginapan Graha Wisata	1	2	3	4	5
8	Bagaiman hrapan Anda terhadap ketepatan penyediaan informasi yang diberikan oleh petugas informasi?	1	2	3	4	5
9	Bagaiman harapan Anda terhadap kemudahan Anda ketika ingin menggunakan Ruang Pertemuan di penginapan Graha Wisata?	1	2	3	4	5
10	Bagaimana harapan Anda terhadap keringanan harga yang diberikan untuk pelajar dan mahasiswa rombongan yang menginap di Graha Wisata?	1	2	3	4	5
11	Bagaimana harapan Anda terhadap tanggapan permintaan penyediaan fasilitas yang menjadi hak Anda, misalnya <i>remote AC</i>	1	2	3	4	5
12	Bagaimana harapan Anda terhadap tanggapan permintaan jasa laundry / cuci pakaian	1	2	3	4	5
13	Bagaimana harapan Anda terhadap penanganan kerusakan TV dalam kamar yang dilaporkan	1	2	3	4	5
14	Bagaimana harapan Anda terhadap masalah keamanan dari kehilangan barang di lingkungan penginapan Graha Wisata ?	1	2	3	4	5
15	Bagaimana harapan Anda terhadap masalah keamanan dari gangguan pekerja seks di penginapan Graha Wisata ?	1	2	3	4	5
16	Bagaimana harapan Anda terhadap keahlian dan pengetahuan petugas House Keeper / Cleaning Service yang membersihkan ruangan dalam kamar ?	1	2	3	4	5
17	Bagaimana harapan Anda terhadap kualitas menu makanan yang disediakan penginapan Graha Wisata ?	1	2	3	4	5
18	Bagaimana harapan Anda terhadap penampilan fisik gedung penginapan Graha Wisata ?	1	2	3	4	5

19	Bagaimana harapan Anda terhadap kenyamanan Ruang Lobby di penginapan Graha Wisata ?	1	2	3	4	5
20	Bagaimana harapan Anda terhadap penyediaan fasilitas telepon dan internet ?	1	2	3	4	5
21	Bagaimana harapan Anda terhadap kedekatan dan kemudahan yang Anda alami dalam berhubungan dengan petugas ketika Anda Cek In dan Cek Out ?	1	2	3	4	5
22	Bagaimana harapan Anda terhadap keluhan Anda ketika Anda meminta fasilitas toilet (sabun, pasta gigi, shampo)	1	2	3	4	5
23	Bagaimana harapan Anda terhadap keramahan dan kesediaan petugas pada bagian fitness / olah raga ?	1	2	3	4	5
24	Bagaimana harapan Anda terhadap perhatian petugas parkir yang memberikan layanan ?	1	2	3	4	5
25	Bagaimana harapan Anda terhadap kecepatan layanan petugas dalam memanggil taxi di penginapan Graha Wisata ?	1	2	3	4	5

*Terima kasih atas partisipasi Anda
Sukses Untuk Anda*

Lampiran 2
Kuesioner Untuk Karyawan

Kepada yang terhormat

Bapak/Ibu/Saudara

Pegawai UPT Graha Wisata Dinas Pariwisata Provinsi DKI Jakarta

Di

Tempat.

Sehubungan dengan tugas akhir studi saya pada Program Pascasarjana Kajian Manajemen Aset Perkotaan, Universitas Indonesia, saya sangat membutuhkan informasi tentang kepuasan kerja pegawai/karyawan di lingkungan UPT Graha Wisata Dinas Pariwisata Provinsi DKI Jakarta.

Jawaban yang diberikan tidak ada istilah "salah" dan "benar", untuk itu jawablah dengan keadaan yang sebenarnya sesuai dengan yang Saudara rasakan. Saya mengharapkan jawaban kuesioner ini dapat dijadikan bahan guna penyusunan tesis.

Semua informasi yang berkaitan dengan penelitian ini saya jamin kerahasiaannya dan hanya dipergunakan untuk tujuan studi saya.

Atas partisipasi Bapak/Ibu/Saudara, saya ucapkan terima kasih.

Jakarta, September 2007

Hormat saya,

Retno Daru Dewi

**KUESIONER PENELITIAN PEGAWAI
(PENGELOLA GRAHA WISATA)**

IDENTITAS RESPONDEN

Nomor Responden : (diisi oleh petugas survey)
Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan
Umur : Tahun.
Jabatan/Gol :/
Pendidikan :
Lama Bekerja : Tahun.

II. KINERJA PERTUMBUHAN DAN PEMBELAJARAN

Petunjuk memberikan jawaban

Pilih salah satu jawaban di bawah ini untuk setiap pernyataan dengan memberikan tanda (X) pada kolom pendapat

- 1 **Sangat Tidak Puas**, berarti Anda sangat tidak puas pada aspek ini dalam pekerjaan Anda, Anda memberi tanda (X) pada kolom pendapat angka 1.
- 2 **Tidak Puas**, berarti Anda tidak puas pada aspek ini dalam pekerjaan Anda, Anda memberi tanda (X) pada kolom pendapat angka 2.
- 3 **Cukup Puas**, berarti Anda cukup puas pada aspek ini dalam pekerjaan Anda, Anda memberi tanda (X) pada kolom pendapat angka 3.
- 4 **Puas**, berarti Anda puas pada aspek ini dalam pekerjaan Anda, Anda memberi tanda (X) pada kolom pendapat angka 4.
- 5 **Sangat Puas**, berarti Anda sangat puas pada aspek ini dalam pekerjaan Anda, Anda memberi tanda (X) pada kolom pendapat angka 5.

Bagaimana menurut pendapat Anda mengenai pertanyaan/ Pernyataan di bawah ini:

NO	PERTANYAAN / PERNYATAAN	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	5
	Pengembangan Isu Operasional					
1	Anda mempunyai pengetahuan tentang cara melakukan tugas melayani pengunjung dengan baik	1	2	3	4	5
2	Cara pimpinan Anda membina bawahan yang langsung berhubungan dengan pengunjung	1	2	3	4	5
3	Kemampuan Atasan Langsung Anda dalam mengambil keputusan	1	2	3	4	5
4	Pemecahan masalah didiskusikan pimpinan Anda bersama staf dengan terbuka	1	2	3	4	5
5	Anda mempunyai kesempatan melakukan sesuatu yang baru dari waktu ke waktu	1	2	3	4	5
	Pengembangan Kemampuan Staf					
6	Penghargaan atau sanksi yang Anda terima jika menyelesaikan pekerjaan dengan baik atau buruk, sehingga mendapat konfirmasi dari pengunjung	1	2	3	4	5
7	Anda mempunyai kesempatan untuk mengikuti training yang berkaitan dengan tugas Anda	1	2	3	4	5
8	Perasaan puas yang Anda peroleh dalam menyelesaikan pekerjaan	1	2	3	4	5
9	Fasilitas dan kenyamanan ruang kerja Anda saat ini	1	2	3	4	5
10	Kebanggaan bekerja di UPT Graha Wisata Dinas Pariwisata Provinsi DKI Jakarta	1	2	3	4	5
	Strategi Informasi dan Manajemen					
11	Ada kemudahan dalam menerima informasi dari pimpinan dan dari Pem. Prov DKI Jakarta	1	2	3	4	5
12	Kemudahan informasi untuk disebarkan kepada Graha Wisata lain	1	2	3	4	5
13	Keharmonisan kerja sesama rekan kerja Anda	1	2	3	4	5
14	Kesempatan untuk dapat berkembang pada pekerjaan Anda saat ini	1	2	3	4	5
15	Kesempatan untuk meningkatkan pengetahuan	1	2	3	4	5
	Penyampaian Informasi					
16	Perencanaan pelayanan kepada pengunjung ditujukan agar pengunjung dapat memperoleh informasi yang jelas	1	2	3	4	5
17	Kejelasan petunjuk yang diperlukan oleh pengunjung	1	2	3	4	5
18	Dari pegawai harian lepas sampai pegawai golongan tiga bertugas menyampaikan informasi kepada pengunjung dengan jelas	1	2	3	4	5

19	Ketiadaan komplain atas pelayanan di Graha Wisata	1	2	3	4	5
20	Pekerjaan Anda saat ini dapat memberikan jaminan kehidupan Anda nantinya	1	2	3	4	5

Pilihlah salah satu jawaban di bawah ini dengan cara memberi tanda (X) pada jawaban yang sesuai dengan apa yang Anda rasakan/alami!

21. Apakah Anda pernah memberikan saran/ide pada pimpinan?
 - a. Tidak pernah
 - b. Pernah
22. Apabila Anda menjawab "pernah", berapa kali Anda memberi saran/ide tersebut?
 - a. 1 kali
 - b. 2 kali
 - c. lebih dari 2 kali
23. Bagaimana tanggapan pimpinan Anda terhadap saran/ide tersebut?
 - a. Positif
 - b. Tidak ditanggapi
 - c. Ditanggapi negatif
24. Apakah saran/ide Anda tersebut "berhasil guna" bagi pelayanan di Graha Wisata?
 - a. Ya
 - b. Tidak
25. Apabila Anda mempunyai kesempatan/peluang, apakah Anda berniat untuk mutasi/pindah ke unit kerja lain?
 - a. Ya
 - b. Tidak

III. KINERJA PROSES BISNIS INTERNAL

Petunjuk memberikan jawaban

Pilih salah satu jawaban di bawah ini untuk setiap pernyataan dengan memberikan tanda (X) pada kolom pendapat

- 1 **Sangat Tidak Sesuai**, berarti Anda sangat tidak sesuai pada aspek ini yang Anda rasakan/alami, Anda memberi tanda (X) pada kolom pendapat angka 1.
- 2 **Tidak Sesuai**, berarti Anda tidak sesuai pada aspek ini yang Anda rasakan/alami, Anda memberi tanda (X) pada kolom pendapat angka 2.
- 3 **Cukup Sesuai**, berarti Anda cukup sesuai pada aspek ini yang Anda rasakan/alami, Anda memberi tanda (X) pada kolom pendapat angka 3.
- 4 **Sesuai**, berarti Anda sesuai pada aspek ini yang Anda rasakan/alami, Anda memberi tanda (X) pada kolom pendapat angka 4.
- 5 **Sangat Sesuai**, berarti Anda sangat sesuai pada aspek ini yang Anda rasakan/alami, Anda memberi tanda (X) pada kolom pendapat angka 5.

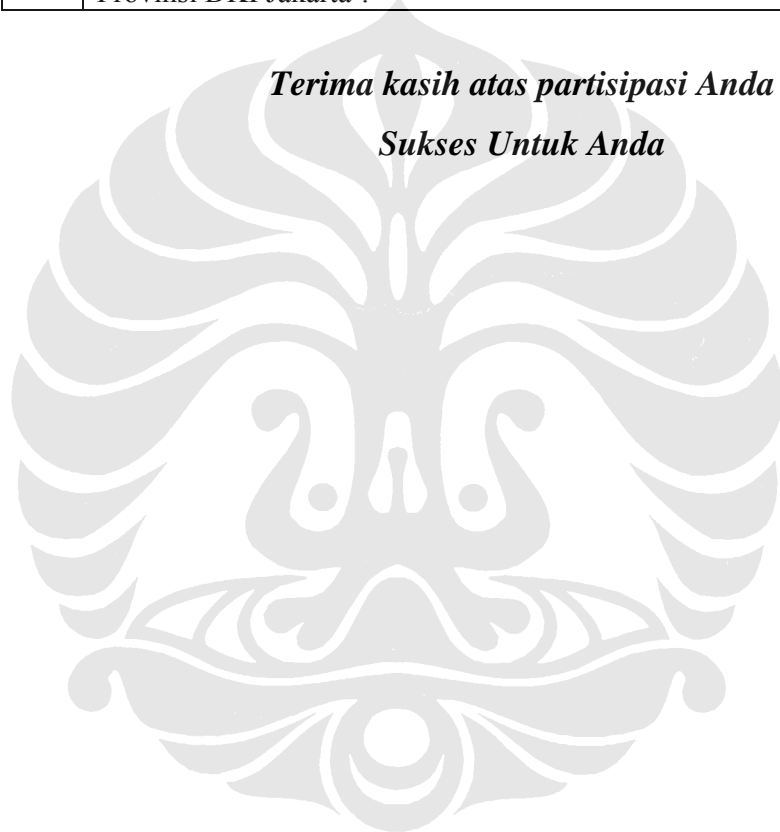
Bagaimana menurut pendapat Anda mengenai pertanyaan/ Pernyataan di bawah ini:

NO	PERTANYAAN/PERNYATAAN	TINGKAT KESESUIAN				
		1	2	3	4	5
A	PROMOSI					
1	Tujuan pemberian layanan penginapan Graha Wisata kepada pengunjung/tamu telah dilaksanakan agar tamu merasa puas	1	2	3	4	5
2	Apakah tujuan untuk mencapai target sasaran pengunjung telah ditetapkan dengan spesifik ?	1	2	3	4	5
3	Apakah cara melaksanakan promosi yang selama ini dilaksanakan telah berhasil menarik pengunjung sebanyak-banyaknya, sehingga penginapan Graha Wisata tinggi tingkat huniannya ?	1	2	3	4	5
4	Penginapan Graha Wisata secara fisik juga mengundang/menarik pengunjung untuk menginap disana ?	1	2	3	4	5
5	Ada atraksi atau pertunjukan di sekitar lokasi Graha Wisata yang dapat menarik pengunjung untuk menginap di Graha Wisata ?	1	2	3	4	5
6	Telah dilakukan variasi media promosi yang digunakan untuk menarik pengunjung, misalnya melalui brosur, internet, kunjungan langsung.	1	2	3	4	5
7	Tingkat kunjungan Graha Wisata selalu naik dari tahun ke tahun					
8	Ketika tidak dilakukan promosi, akan otomatis tingkat kunjungan menurun	1	2	3	4	5
9	Selalu dilakukan koreksi dan evaluasi atas tingkat kunjungan yang dicapai setiap bulan	1	2	3	4	5
10	Resiko <i>booking</i> yang batal telah diantisipasi dengan baik	1	2	3	4	5
B	MANAJEMEN FASILITAS	TINGKAT KESESUAIAN				
11	Apakah perencanaan kegiatan pelayanan tamu di penginapan Graha Wisata telah dilaksanakan tepat waktu dan kebutuhan ?	1	2	3	4	5
12	Apakah pengadaan fasilitas di penginapan Graha Wisata telah sesuai kebutuhan yang ditetapkan ?	1	2	3	4	5
13	Apakah pemeliharaan dan perawatan fasilitas di penginapan Graha Wisata telah dilaksanakan secara berkala ?	1	2	3	4	5
14	Apakah pemakaian fasilitas bagi pengunjung di penginapan Graha Wisata telah ditetapkan peraturannya ?	1	2	3	4	5
15	Pelaksanaan <i>outsourcing</i> berkaitan dengan petugas kebersihan telah dilaksanakan dengan jadwal pemantauan yang ketat	1	2	3	4	5

16	Perawatan tanaman hias dan barang-barang inventais telah terpantau dengan metode <i>check list</i> yang mudah diketahui keterlambatan penanganannya	1	2	3	4	5
17	Renovasi dan pemeliharaan gedung sering dilakukan demi menarik minat pengunjung	1	2	3	4	5
18	Pegawai dan pengunjung Graha Wisata telah diasuransikan keselamatannya	1	2	3	4	5
19	Terdapat alarm tanda bahaya untuk kebakaran atau gempa bumi	1	2	3	4	5
20	Apakah fasilitas yang sudah rusak dan usang sudah dihapuskan sesuai ketentuan yang berlaku di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta ?	1	2	3	4	5

Terima kasih atas partisipasi Anda

Sukses Untuk Anda



Correlations

		DEOI
P1	Pearson Correlation	.697**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	25
P2	Pearson Correlation	.725**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	25
P3	Pearson Correlation	.769**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	25
P4	Pearson Correlation	.723**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	25
P5	Pearson Correlation	.728**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	25

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Correlations

		SDP
P6	Pearson Correlation	.470*
	Sig. (2-tailed)	.018
	N	25
P7	Pearson Correlation	.839**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	25
P8	Pearson Correlation	.819**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	25
P9	Pearson Correlation	-.008
	Sig. (2-tailed)	.969
	N	25
P10	Pearson Correlation	.933**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	25

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Correlations

		SDP
P6	Pearson Correlation	.470*
	Sig. (2-tailed)	.018
	N	25
P7	Pearson Correlation	.839**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	25
P8	Pearson Correlation	.819**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	25
P10	Pearson Correlation	.933**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	25

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level

Correlations

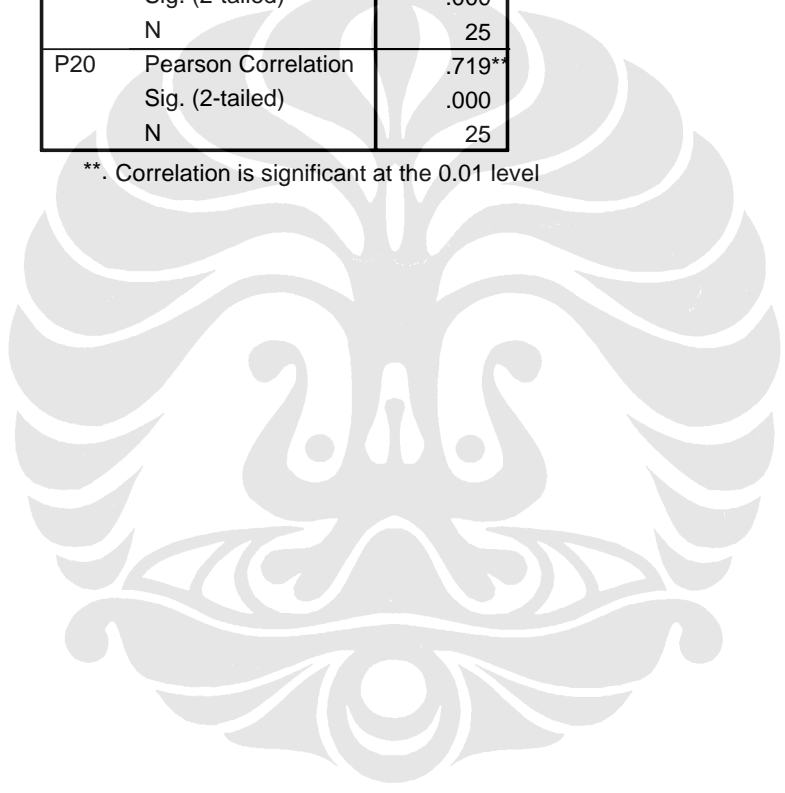
		SIM
P11	Pearson Correlation	.713**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	25
P12	Pearson Correlation	.737**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	25
P13	Pearson Correlation	.620**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	25
P14	Pearson Correlation	.669**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	25
P15	Pearson Correlation	.869**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	25

**. Correlation is significant at the 0.01 level

Correlations

		SDI
P16	Pearson Correlation	.619**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	25
P17	Pearson Correlation	.663**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	25
P18	Pearson Correlation	.690**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	25
P19	Pearson Correlation	.693**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	25
P20	Pearson Correlation	.719**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	25

** . Correlation is significant at the 0.01 level



Correlations

		PROMOSI
P21	Pearson Correlation	.527**
	Sig. (2-tailed)	.007
	N	25
P22	Pearson Correlation	.556**
	Sig. (2-tailed)	.004
	N	25
P23	Pearson Correlation	.904**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	25
P24	Pearson Correlation	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	25
P25	Pearson Correlation	.634**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	25
P26	Pearson Correlation	.665**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	25
P27	Pearson Correlation	.778**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	25
P28	Pearson Correlation	.701**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	25
P29	Pearson Correlation	.907**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	25
P30	Pearson Correlation	.639**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	25

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Correlations

		FASILITA
P31	Pearson Correlation	.730**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	25
P32	Pearson Correlation	.861**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	25
P33	Pearson Correlation	.733**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	25
P34	Pearson Correlation	.609**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	25
P35	Pearson Correlation	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	25
P36	Pearson Correlation	.801**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	25
P37	Pearson Correlation	.659**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	25
P38	Pearson Correlation	.841**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	25
P39	Pearson Correlation	.871**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	25
P40	Pearson Correlation	.813**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	25

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

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

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
P11	15.8800	4.2767	.5474	.7108
P12	15.7600	3.6900	.4959	.7407
P13	15.5200	4.5933	.4289	.7479
P14	15.5600	4.2567	.4570	.7413
P15	15.5200	3.8433	.7820	.6337

Reliability Coefficients

N of Cases = 25.0 N of Items = 5
Alpha = .7594

Reliability

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

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
P16	14.1600	5.3900	.4076	.6663
P17	14.8000	4.9167	.4103	.6689
P18	14.2000	4.7500	.4427	.6550
P19	14.6800	5.3100	.5353	.6261
P20	14.3200	4.7267	.5058	.6244

Reliability Coefficients

N of Cases = 25.0 N of Items = 5
Alpha = .6973

Reliability

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

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
P21	32.0400	30.4567	.4604	.8860
P22	32.3200	30.3100	.4925	.8847
P23	32.3200	25.8933	.8746	.8582
P24	32.6000	25.5833	.7910	.8623
P25	32.8000	26.1667	.4903	.8925
P26	31.9600	26.7900	.5549	.8816
P27	32.4000	26.1667	.7060	.8689
P28	32.6000	27.0000	.6115	.8761
P29	32.2000	26.1667	.8805	.8589
P30	32.4000	27.8333	.5428	.8809

Reliability Coefficients

N of Cases = 25.0

N of Items = 10

Alpha = .8865

Reliability

***** 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
P31	28.5600	51.1733	.6820	.9197
P32	28.9200	46.8267	.8230	.9109
P33	28.7200	49.2100	.6708	.9189
P34	28.6400	51.8233	.5373	.9251
P35	29.2000	47.4167	.7495	.9147
P36	29.1200	47.1933	.7451	.9149
P37	28.7200	49.8767	.5792	.9236
P38	30.0400	45.9567	.7914	.9122
P39	29.9600	44.1233	.8242	.9103
P40	29.3600	44.8233	.7470	.9158

Reliability Coefficients

N of Cases = 25.0

N of Items = 10

Alpha = .9245

Correlations

		Tangibility
K1	Pearson Correlation	.731**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	263
K2	Pearson Correlation	.812**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	263
K3	Pearson Correlation	.738**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	263
K4	Pearson Correlation	.708**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	263
K5	Pearson Correlation	-.176**
	Sig. (2-tailed)	.004
	N	263

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Correlations

		Tangibility
K1	Pearson Correlation	.731**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	263
K2	Pearson Correlation	.812**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	263
K3	Pearson Correlation	.738**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	263
K4	Pearson Correlation	.708**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	263

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Correlations

		Reliability
K6	Pearson Correlation	.715**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	263
K7	Pearson Correlation	.675**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	263
K8	Pearson Correlation	.690**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	263
K9	Pearson Correlation	.816**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	263
K10	Pearson Correlation	.595**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	263

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Correlations

		Responsiveness
K11	Pearson Correlation	.801**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	263
K12	Pearson Correlation	.743**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	263
K13	Pearson Correlation	.892**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	263
K14	Pearson Correlation	.868**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	263
K15	Pearson Correlation	.623**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	263

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Correlations

		Assurance
K16	Pearson Correlation	.596**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	263
K17	Pearson Correlation	.683**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	263
K18	Pearson Correlation	.730**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	263
K19	Pearson Correlation	.905**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	263
K20	Pearson Correlation	.663**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	263

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Correlations

		Emphaty
K21	Pearson Correlation	.434**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	263
K22	Pearson Correlation	.925**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	263
K23	Pearson Correlation	.836**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	263
K24	Pearson Correlation	.877**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	263
K25	Pearson Correlation	.857**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	263

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Correlations

		Tangibility
P1	Pearson Correlation	.768**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	263
P2	Pearson Correlation	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	263
P3	Pearson Correlation	.647**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	263
P4	Pearson Correlation	.788**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	263

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Correlations

		Reliability
P6	Pearson Correlation	.745**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	263
P7	Pearson Correlation	.758**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	263
P8	Pearson Correlation	.895**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	263
P9	Pearson Correlation	.717**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	263
P10	Pearson Correlation	.685**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	263

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Correlations

		Responsiveness
P11	Pearson Correlation	.892**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	263
P12	Pearson Correlation	.859**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	263
P13	Pearson Correlation	.833**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	263
P14	Pearson Correlation	.856**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	263
P15	Pearson Correlation	.688**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	263

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Correlations

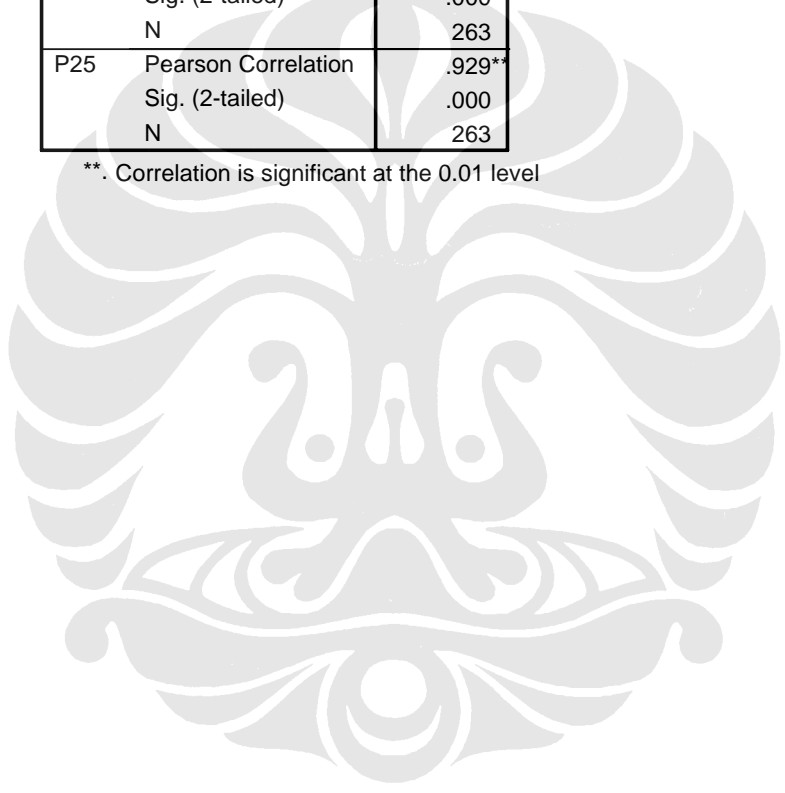
		Assurance
P16	Pearson Correlation	.743**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	263
P17	Pearson Correlation	.840**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	263
P18	Pearson Correlation	.922**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	263
P19	Pearson Correlation	.757**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	263
P20	Pearson Correlation	.896**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	263

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Correlations

		Emphaty
P21	Pearson Correlation	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	263
P22	Pearson Correlation	.903**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	263
P23	Pearson Correlation	.931**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	263
P24	Pearson Correlation	.727**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	263
P25	Pearson Correlation	.929**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	263

** . Correlation is significant at the 0.01 level



Reliabilitas pengunjung

Reliability

***** 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
K1	14.8061	3.0042	.3432	.4053
K2	15.0951	2.6360	.6542	.2157
K3	15.0570	3.0998	.2966	.4362
K4	15.0684	2.6976	.5060	.2921
K5	14.5894	4.3116	-.1760	.7315

Reliability Coefficients

N of Cases = 263.0

N of Items = 5

Alpha = .5052

Reliability

***** 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
K1	10.7414	2.6428	.4911	.6899
K2	11.0304	2.5792	.6557	.6010
K3	10.9924	2.6183	.4992	.6853
K4	11.0038	2.7290	.4606	.7069

Reliability Coefficients

N of Cases = 263.0

N of Items = 4

Alpha = .7315

Reliability

***** 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
K6	13.1293	4.8916	.5402	.6616
K7	13.5209	4.8230	.4476	.6964
K8	12.8517	4.9359	.4973	.6764
K9	13.1863	4.4728	.6864	.6041
K10	12.7110	5.0917	.3173	.7534

Reliability Coefficients

N of Cases = 263.0

N of Items = 5

Alpha = .7267

Reliability

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

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
K11	13.0875	7.1106	.6586	.7923
K12	13.0304	8.0601	.6129	.8066
K13	13.3194	6.4014	.8019	.7458
K14	12.8631	7.7293	.8012	.7673
K15	12.6426	8.1237	.3926	.8724

Reliability Coefficients

N of Cases = 263.0

N of Items = 5

Alpha = .8330

Reliability

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

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
K16	13.4259	5.1004	.3963	.7669
K17	13.3650	4.8510	.5152	.7318
K18	13.6046	4.4308	.5452	.7202
K19	13.4677	3.6011	.8149	.6083
K20	13.6806	4.6228	.4364	.7607

Reliability Coefficients

N of Cases = 263.0

N of Items = 5

Alpha = .7660

Reliability

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

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
K21	13.2624	6.8508	.2401	.9127
K22	13.7605	4.3737	.8587	.7675
K23	13.7871	4.9469	.7183	.8107
K24	13.5894	5.2353	.8058	.7933
K25	13.6464	4.9852	.7588	.7996

Reliability Coefficients

N of Cases = 263.0

N of Items = 5

Alpha = .8545

Reliability

***** 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
P1	17.4905	3.2661	.5110	.6710
P2	17.1711	3.3408	.5233	.6675
P3	17.5703	3.3681	.4848	.6814
P4	17.4297	3.0475	.5847	.6396
P5	17.4715	3.5555	.3441	.7363

Reliability Coefficients

N of Cases = 263.0 N of Items = 5
Alpha = .7271

Reliability

***** 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
P6	16.8935	5.3703	.5998	.7746
P7	16.8631	4.8743	.5697	.7878
P8	16.3878	4.8414	.8265	.7093
P9	16.6958	5.4186	.5531	.7875
P10	16.3992	5.4163	.4912	.8070

Reliability Coefficients

N of Cases = 263.0 N of Items = 5
Alpha = .8109

Reliability

***** 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
P11	16.8593	6.4954	.8063	.8342
P12	16.7262	7.1614	.7708	.8434
P13	17.0000	6.9466	.7140	.8583
P14	16.6084	7.6972	.7838	.8460
P15	16.2890	8.3131	.5432	.8926

Reliability Coefficients

N of Cases = 263.0 N of Items = 5
Alpha = .8817

Reliability

***** 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
P16	15.5171	8.5713	.5895	.8975
P17	15.6806	8.2564	.7453	.8606
P18	15.7376	7.5530	.8667	.8308
P19	15.4981	9.1670	.6464	.8827
P20	15.8783	7.5577	.8208	.8419

Reliability Coefficients

N of Cases = 263.0

N of Items = 5

Alpha = .8884

Reliability

***** 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
P21	14.6958	12.7315	.7294	.8998
P22	14.9354	9.6866	.8253	.8748
P23	15.1597	9.2645	.8706	.8642
P24	14.5437	12.4399	.6029	.9166
P25	14.7490	10.8452	.8871	.8621

Reliability Coefficients

N of Cases = 263.0

N of Items = 5

Alpha = .9065

Lampiran 7a

Jawaban	Bobot	PIO		PKS		SIM		PI	
		frekuensi total	f x bobot	frekuensi total	f x bobot	frekuensi total	f x bobot	frekuensi total	f x bobot
STP	1	0	0	0	0	0	0	0	0
TP	2	3	6	3	6	4	8	10	20
CP	3	37	111	24	72	24	72	47	141
P	4	67	268	48	192	76	304	50	200
SP	5	18	90	25	125	21	105	18	90
Total			475		395		489		451
Rata-rata klpk			19		15.8		19.56		18.04
Jlh pertanyaan		5		4		5		5	
rentang skor		4		3.2		4		4	
		BB	BA	BB	BA	BB	BA	BB	BA
	1	5	9	4	7.2	5	9	5	9
	2	9.01	13.01	7.21	10.41	9.01	13.01	9.01	13.01
	3	13.02	17.02	10.42	13.62	13.02	17.02	13.02	17.02
	4	17.03	21.03	13.63	16.83	17.03	21.03	17.03	21.03
	5	21.03	25.03	16.84	20.04	21.03	25.03	21.03	25.03
	Hasil	4		4		4		4	

Lampiran 7b

Jawaban	Bobot	PROMOSI		MANAJEMEN FASILITAS	
		frekuensi total	f x bobot	frekuensi total	f x bobot
STS	1	0	0	12	12
TS	2	30	60	61	122
CS	3	69	207	63	189
S	4	123	492	84	336
SS	5	28	140	30	150
Total			899		809
Rata-rata			35.96		32.36
Jlh Pertanyaan		10		10	
rentang skor		8		8	
		BB	BA	BB	BA
	1	10	18	10	18
	2	18.01	26.01	18.01	26.01
	3	26.02	34.02	26.02	34.02
	4	34.03	42.03	34.03	42.03
	5	42.04	50.04	42.04	50.04
	Hasil	4		3	

	Kinerja Pelanggan		Kinerja Bisnis Internal		Kinerja Pertumbuhan dan Pembelajaran	
Jumlah Variabel	5		2		4	
Rentang Skor	4		1.6		3.2	
	BB	BA	BB	BA	BB	BA
	5	9	2	3.6	4	7.2
	9.01	13.01	3.61	5.21	7.21	10.41
	13.02	17.02	5.22	6.82	10.42	13.62
	17.03	21.03	6.83	8.43	13.63	16.83
	21.04	25.04	8.44	10.04	16.84	20.04
			Keseluruhan			
	Jumlah Variabel Penilaian		12			
	Rentang Skor		9.6			
			BB	BA		
			12	21.6		
			21.62	31.22		
			31.23	40.83		
			40.84	50.44		
			50.45	60.05		

Lampiran 8 Rentang Skor

$$RS = \{(Rt - Rr) \times \text{Jumlah Item kuesioner}\} / M$$

Keterangan:

RS = Rentang Skor
Rt = Rentang Tertinggi
Rr = Rentang Terendah
M = Jumlah alternatif jawaban

Rentang Skor Keseluruhan Per Kelompok

1. Kinerja Pelanggan

0 % - 20,00 % = Sangat Tidak Puas
20,01 % - 40,01 % = Tidak Puas
40,02 % - 60,02 % = Cukup /sedang
60,03 % - 80,03 % = Puas
80,04 % - 100 % = Sangat Puas

2. Kinerja Proses Bisnis Internal

$$RS = ((5-1) \times 3) / 5 = 2,4$$

Rentang Skor:

3 - 5,4 = Sangat Tidak Baik
5,41 - 7,81 = Tidak Baik
7,82 - 10,22 = Cukup Baik
10,23 - 12,63 = Baik
12,64 - 13,04 = Sangat Baik

3. Kinerja Pembelajaran dan Pertumbuhan

$$RS = ((5-1) \times 4) / 5 = 3,2$$

Rentang Skor:

4 - 7,2 = Sangat Tidak Baik
7,21 - 10,41 = Tidak Baik
10,42 - 13,62 = Cukup Baik
13,63 - 16,83 = Baik
16,84 - 20,04 = Sangat Baik

Rentang Skor Keseluruhan

$$RS = ((5-1) \times 11) / 5 = 8,8$$

11 - 19,8 = Sangat Tidak Baik
19,81 - 28,61 = Tidak Baik
28,62 - 37,42 = Cukup/Sedang
37,43 - 46,23 = Baik
46,24 - 55,04 = Sangat Baik

