

L

A

M

P

I

R

A

N



Lampiran 1. Daftar Pernyataan Penelitian

Medan, 17 Januari 2024

Kepada Yth:

Bapak/Ibu/Saudara/i Responden

Di Tempat

Dengan Hormat,

Dengan ini saya mohon kesediaanya untuk mengisi daftar kuesioner yang diberikan, informasi yang diberikan sebagai data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi pada Program Sarjana Manajemen Universitas Quality Medan dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Wisata Hidden Paradise Sibolangit”.

Kerahasiaan identitas dan data Bapak/Ibu/Saudara/i dari hasil penelitian ini dijamin dan hanya dipergunakan untuk kepentingan akademis serta merupakan sumbangan bagi mahasiswa/i Universitas Quality Medan.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

Hormat Penulis,

Suci Ramadhani

2002020010

KUESIONER PENELITIAN RESPONDEN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI WISATA HIDDEN PARADISE SIBOLANGIT

I. Data Responden

Isilah dengan memberi tanda silang (X) pada jawaban yang telah tersedia

1. Usia Anda sekarang.....tahun

17 – 20 tahun

21 – 30 tahun

31 – 40 tahun

41 – 50 tahun

2. Jenis Kelamin

Laki-laki

Perempuan

3. Alamat Responden

Kota

Desa

II. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Beri tanda contreng/checklist (√) pada kolom yang anda anggap sesuai.

Setiap responden hanya diperbolehkan memilih satu jawaban.

Keterangan:

SS = Sangat Setuju (diberi nilai 5)

S = Setuju (diberi nilai 4)

N = Netral (diberi nilai 3)

TS = Tidak Setuju (diberi nilai 2)

STS= Sangat Tidak Setuju (diberi nilai 1)

DATA PERNYATAAN

Kualitas Pelayanan (X)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Bukti Fisik	5	4	3	2	1
1	Area pemandian bagus dan bersih					
	Kehandalan					
1	Pengelola siap sedia membantu pengunjung bagi yang membutuhkan					
2	Pengelola memiliki kemampuan dapat memberikan informasi yang jelas dan tepat sehingga pengunjung puas					
	Daya Tanggap					
1	Pelayanan dengan cepat					
2	Respon yang dilakukan dengan baik apabila ada complain					
	Jaminan					
1	Pengunjung merasakan kenyamanan selama berkunjung di wisata hidden paradise					
2	Pengelola bersikap ramah dan sopan terhadap pengujung					
	Empati					
1	Pelayanan dengan ramah					
2	Pelayanan dengan sopan santun					

Kepuasan Pengunjung (Y)

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
	Kesesuaian Harapan	5	4	3	2	1
1	Mendapatkan kualitas pelayanan yang baik di wisata hidden paradise					
2	Pengunjung merasa puas dengan kinerja pengelola di wisata Hidden Paradise					
3	Pengunjung merasa puas karena area pemandian masih bagus dan bersih					
	Minat Berkunjung Kembali					
1	Saya bersedia berkunjung kembali karena wisata Hidden Paradise menarik					
2	Saya bersedia berkunjung kembali karena pelayanannya memuaskan					

3	Saya bersedia berkunjung kembali karena kenyamanan yang dirasakan memuaskan					
Kesediaan Merekomendasikan						
1	Merekomendasikan ke orang lain bahwa wisata hidden paradise itu indah					
2	Saya merasa tertarik mengunjungi wisata Hidden Paradise dan ingin merekomendasikan ke teman-teman dan Keluarga					
3	Saya akan merekomendasikan wisata Hidden Paradise kepada orang lain karena pelayanan yang baik					



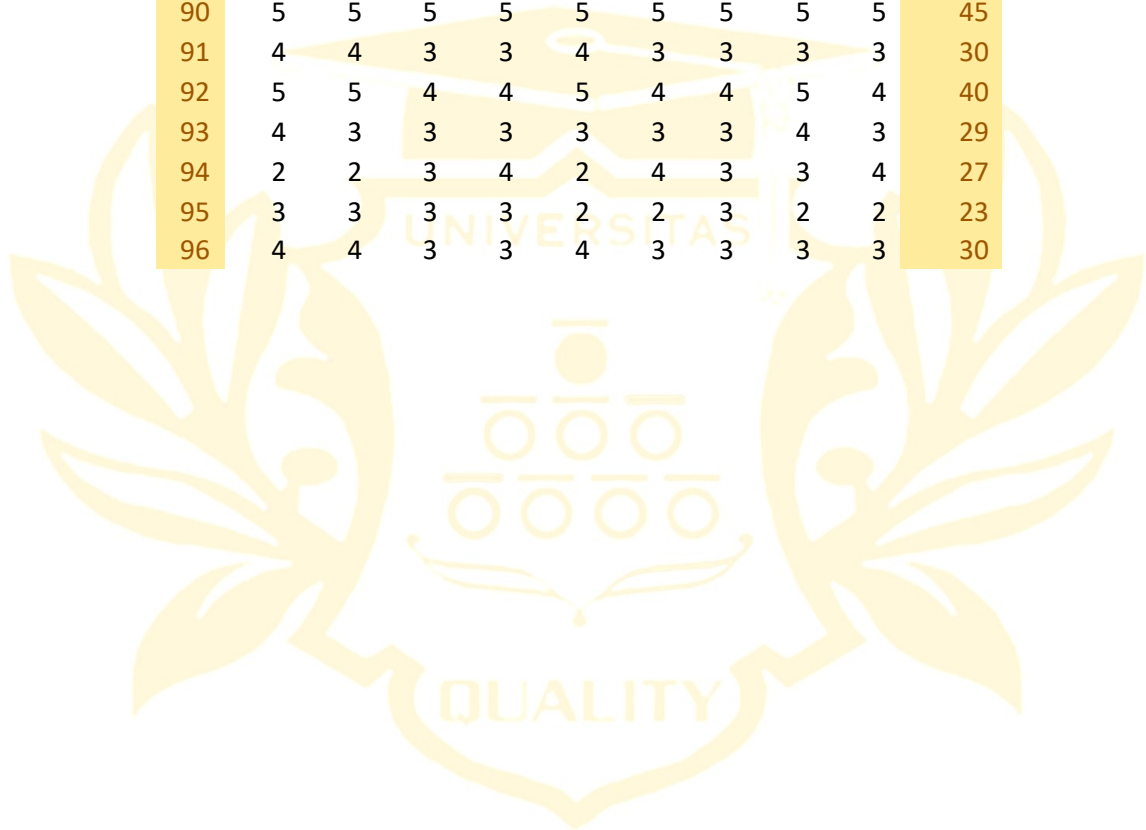
Lampiran 2

Tabulasi Data Kuesioner

1. VARIABEL KUALITAS PELAYANAN

No	KUALITAS PELAYANAN									Total
	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	X.9	
1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	44
2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	43
3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	24
4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	40
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	44
6	5	5	4	4	5	4	4	3	4	38
7	5	5	5	5	5	5	5	4	5	44
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
9	3	3	2	3	2	3	3	3	3	25
10	3	3	5	4	3	4	5	3	4	34
11	4	3	4	4	4	5	4	4	4	36
12	4	3	3	3	3	4	4	4	3	31
13	5	2	3	3	5	3	3	5	3	32
14	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
15	5	5	4	4	5	4	4	5	4	40
16	3	3	4	4	3	4	4	3	4	32
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
18	3	5	5	5	5	5	5	4	5	42
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
20	5	5	5	5	3	5	4	5	5	42
21	5	5	4	4	5	4	4	4	4	39
22	2	2	4	4	3	4	4	3	4	30
23	5	5	5	5	5	5	5	4	5	44
24	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26
25	2	2	4	4	2	4	4	4	4	30
26	4	4	3	3	4	3	3	3	3	30
27	5	5	5	5	5	5	5	4	5	44
28	5	5	5	5	5	5	3	4	5	42
29	4	4	5	5	4	5	5	5	5	42
30	3	3	3	3	3	4	3	2	3	27
31	5	5	4	4	5	4	4	5	4	40
32	5	5	5	5	5	5	5	4	5	44
33	4	4	4	4	4	4	4	5	4	37
34	5	5	5	5	5	5	5	4	5	44
35	5	4	5	5	5	5	5	4	5	43
36	4	4	3	3	4	3	3	3	3	30

79	3	3	4	4	3	4	4	3	4	32
80	5	5	4	4	5	4	4	5	4	40
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
82	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26
83	5	5	5	5	4	5	5	4	5	43
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
85	5	5	4	4	5	4	4	5	4	40
86	3	4	3	3	4	2	2	3	3	27
87	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26
88	3	3	2	3	3	3	2	3	3	25
89	5	5	4	4	5	4	4	5	4	40
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
91	4	4	3	3	4	3	3	3	3	30
92	5	5	4	4	5	4	4	5	4	40
93	4	3	3	3	3	3	3	4	3	29
94	2	2	3	4	2	4	3	3	4	27
95	3	3	3	3	2	2	3	2	2	23
96	4	4	3	3	4	3	3	3	3	30

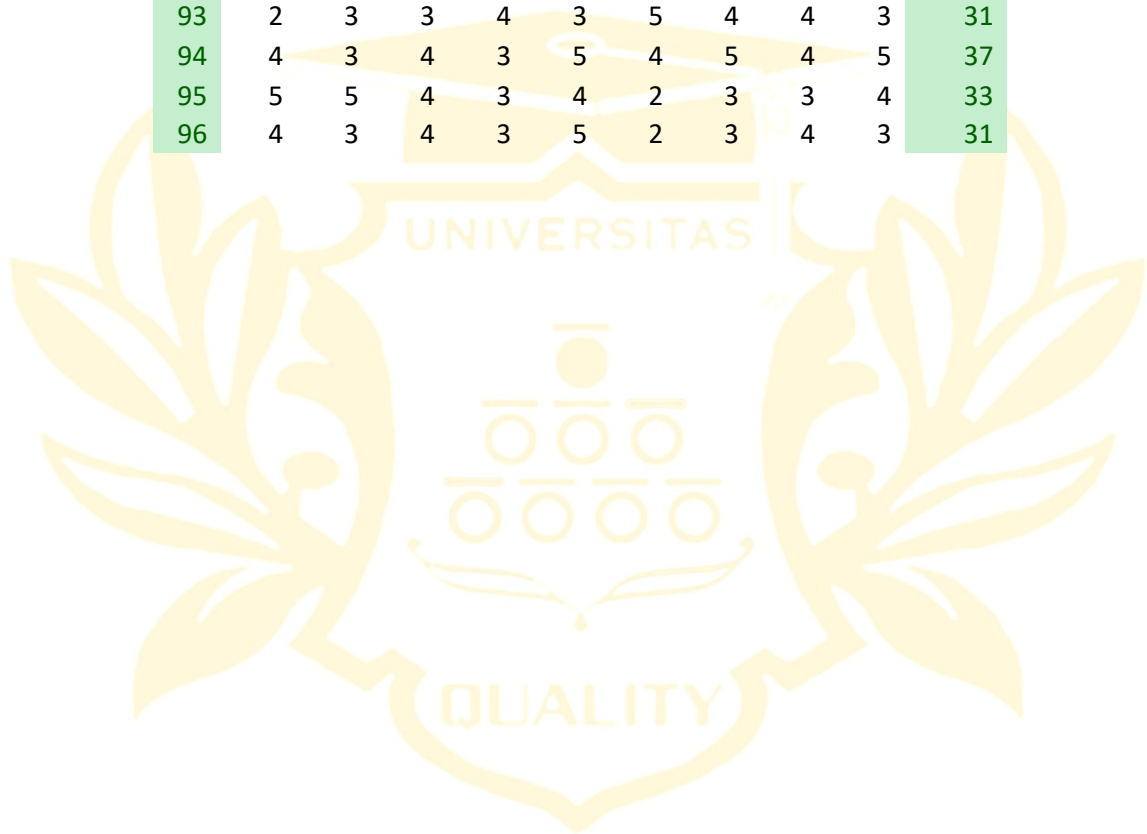


2. VARIABEL KEPUASAN PENGUNJUNG

No	KEPUASAN PENGUNJUNG									Total
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	
1	4	3	4	3	4	4	4	4	5	35
2	4	3	2	3	4	5	5	5	4	35
3	3	3	4	4	3	4	3	4	5	33
4	2	5	3	4	3	5	5	5	4	36
5	3	3	5	5	4	3	3	2	4	32
6	3	2	5	5	3	4	4	5	3	34
7	4	3	2	4	2	3	4	4	4	30
8	4	4	5	3	5	5	5	5	5	41
9	4	4	3	3	3	4	3	3	3	30
10	5	3	4	4	2	4	4	4	4	34
11	5	4	5	4	5	5	5	4	5	42
12	4	2	4	5	5	5	5	4	3	37
13	3	5	4	4	4	3	4	4	4	35
14	5	3	3	4	5	5	4	5	5	39
15	4	5	2	4	3	4	4	4	5	35
16	5	3	3	4	5	5	5	5	4	39
17	5	4	3	5	5	5	3	4	4	38
18	5	4	5	3	5	2	3	3	4	34
19	4	4	4	5	4	5	2	3	5	36
20	2	5	5	3	5	3	3	4	5	35
21	5	3	5	4	5	2	4	5	4	37
22	5	3	5	4	3	4	4	4	5	37
23	5	2	4	4	4	5	5	5	2	36
24	4	3	2	3	2	3	5	5	4	31
25	4	4	5	3	5	2	3	4	5	35
26	3	3	4	3	5	2	3	3	5	31
27	4	4	4	5	4	4	3	4	4	36
28	5	4	2	3	5	5	4	4	5	37
29	4	5	4	4	5	4	5	5	4	40
30	5	3	5	4	5	4	2	3	4	35
31	3	5	4	5	5	3	4	4	5	38
32	3	4	4	3	3	4	4	5	4	34
33	5	5	4	4	4	4	5	5	4	40
34	5	3	5	4	4	5	5	5	5	41
35	3	4	4	4	4	3	3	3	3	31
36	4	3	3	4	4	5	3	4	4	34
37	2	2	4	2	5	4	4	4	5	32
38	4	3	5	4	5	5	5	4	3	38
39	4	4	4	2	4	4	2	4	4	32

40	5	3	5	4	5	5	3	4	5	39
41	5	5	5	5	4	3	4	4	5	40
42	4	5	2	3	5	5	5	4	5	38
43	5	4	4	2	4	4	4	4	4	35
44	3	5	3	3	4	5	4	5	4	36
45	5	5	4	3	5	5	5	4	3	39
46	4	3	5	3	5	3	3	4	2	32
47	2	4	4	3	5	3	4	4	2	31
48	3	5	4	4	5	4	5	5	4	39
49	5	3	4	4	5	3	3	2	3	32
50	4	4	5	5	4	5	4	4	4	39
51	4	5	5	3	4	5	5	5	5	41
52	3	3	4	3	3	3	4	4	5	32
53	5	3	4	5	5	3	2	3	3	33
54	5	4	5	5	4	5	3	4	5	40
55	4	5	4	3	5	5	5	4	5	40
56	3	2	5	4	5	4	5	5	5	38
57	4	4	3	3	4	2	4	4	4	32
58	2	4	3	3	4	5	5	4	3	33
59	5	5	5	4	4	3	2	3	4	35
60	4	2	4	4	4	3	2	2	4	29
61	3	3	3	5	4	4	3	3	4	32
62	4	5	4	5	3	5	4	4	3	37
63	4	3	4	4	3	4	4	4	3	33
64	4	4	4	4	5	3	3	4	3	34
65	4	5	4	5	3	5	5	5	3	39
66	4	3	4	5	4	4	4	5	4	37
67	4	4	4	4	3	3	3	4	4	33
68	5	5	4	5	4	5	3	3	3	37
69	4	4	3	4	4	4	5	5	4	37
70	4	3	5	4	5	5	3	4	5	38
71	4	3	2	4	4	5	5	4	5	36
72	4	3	4	5	4	3	3	3	4	33
73	3	4	2	2	2	2	4	5	4	28
74	5	5	4	4	4	4	4	4	5	39
75	2	2	4	4	4	5	3	4	2	30
76	2	3	4	3	3	5	3	4	3	30
77	4	5	5	2	4	3	3	3	4	33
78	3	4	4	4	4	5	5	3	5	37
79	5	3	5	4	5	5	3	4	4	38
80	5	5	4	5	3	5	2	3	5	37
81	5	5	3	4	3	4	5	5	5	39

82	4	4	2	2	4	4	3	4	3	30
83	4	3	5	3	5	4	5	5	3	37
84	3	4	5	4	4	3	3	4	3	33
85	4	5	4	5	4	4	2	2	2	32
86	5	4	3	5	4	5	5	3	2	36
87	5	2	5	3	4	5	3	3	4	34
88	4	3	4	2	3	4	4	5	5	34
89	4	5	5	4	5	5	4	4	5	41
90	4	4	5	3	4	5	5	5	4	39
91	4	4	5	2	5	4	3	4	3	34
92	4	5	4	5	4	5	4	5	4	40
93	2	3	3	4	3	5	4	4	3	31
94	4	3	4	3	5	4	5	4	5	37
95	5	5	4	3	4	2	3	3	4	33
96	4	3	4	3	5	2	3	4	3	31



Lampiran 3

Rtabel

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Lampiran 4

Ttabel

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Y.9	Pearson Correlation	.130	.132	.038	.082	.043	.048	.120	.149	1	.429**
	Sig. (2-tailed)	.208	.199	.713	.428	.676	.641	.246	.149		.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Total_Y	Pearson Correlation	.432*	.359**	.301*	.314**	.361*	.533*	.499*	.423**	.429*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003	.002	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96

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

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

3. HASIL UJI RELIABILITAS

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	96	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.865	18

4. HASIL UJI REGRESI LINEAR SEEDERHANA

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.574 ^a	.485	.417	4.927

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	47.262	1.584		17.212	.000
	KUALITAS PELAYANAN	.432	.044	.574	5.222	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENGUNJUNG

Lampiran 6
Dokumentasi

