Kuesioner Penelitian
Responden Yth. Saya Nabila Raudhla, MahasiswiPendidikan Strata 1 Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya sedang melaksanakan penelitian mengenai **Analisis Kualitas Layanan Jasa Kepariwisataan di Kota Pagar Alam**. Demi tercapainya hasil yang baik, Saya sangat mengharapkan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dapat mengisi daftar pertanyaan ini secara lengkap dan benar. Terima kasih atas partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dalam penelitian ini. Hormat Saya.

Profil Responden
1. Jenis Kelamin : (1) Pria (2) Wanita 2. Usia : (1) < 20 Tahun (4) 41 - 50 Tahun (2) 20 - 30 Tahun (5) > 50 Tahun (3) 31 - 40 Tahun 3. Pendidikan terakhir : (1) SD/SLTP/SLTA (2) Diploma (4) Pascasarjana (3) Sarjana (5) Lainnya..... 4. Pekerjaan : (1) Pelajar/Mahasiswa(4) Wiraswasta (2) Pegawai Negeri (5) Pensiunan (3) Pegawai Swasta (6) Lainnya.....

Kuesioner

Petunjuk Pengisian:

Pilih satu jawaban yang menurut Anda paling tepat dengan memberi tanda (X) pada kolom jawaban.

a. Sangat Setuju (SS)

b. Setuju (S)

c. Ragu-Ragu (RR)

d. Tidak Setuju (TS)

e. Sangat Tidak Setuju (STS)

I	**Pernyataan *Reliability***	**SS**	**S**	**RR**	**TS**	**STS**
1.	Petugas pada hotel, restoran dan objek wisata memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan saya.					
2.	Pelaksanaan kunjungan saya ke objek-objek wisata sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan.					
3.	Para petugas hotel, restoran, objek wisata dan sarana penunjang kepariwisataan lainnya memberikan pelayanan yang adil kepada setiap wisatawan.					
4.	Para petugas hotel, restoran, objek wisata dan sarana penunjang kepariwisataan lainnya memiliki sikap simpatik terhadap saya.					
5.	Keramahan dalam memberikan pelayanan diberikan oleh para petugas hotel, restoran, objek wisata dan sarana penunjang kepariwisataan lainnya.					
II	**Pernyataan *Responsiveness***	**SS**	**S**	**RR**	**TS**	**STS**
6.	Para petugas hotel, restoran objek wisata dan sarana penunjang kepariwisataan lainnya memberikan keterangan yang jelas tentang pelayanan dan fasilitas yang diberikan.					

7.	Para petugas hotel, restoran, objek wisata serta sarana penunjang kepariwisataan lainnya terkesan sabar dalam memberikan pelayanan.					
8.	Para petugas hotel, restoran, objek wisata serta sarana penunjang kepariwisataan lainnya cepat tanggap menghadapi masalah selama saya berada di Kota Pagar Alam.					
IV	**Pernyataan *Assurance***					
9.	Kunjungan saya ke Kota Pagar Alam memberikan kepuasan sesuai dengan harapan saya.					
10.	Saya mendapatkan pengalaman baru yaitu dapat menikmati keindahan dan keajaiban alam yang belum pernah saya rasakan.					
11.	Dengan menikmati objek dan daya tarik wisata serta pelayanan yang diberikan, Saya mendapatkan kepuasan tersendiri.					
12.	Pelayanan yang diberikan kepada wisatawwan menimbulkan kepuasan dan kepercayaan terhadap layanan jasa kepariwisataan di Kota Pagar Alam.					
13.	Pelayanan yang diberikan kepada wisatawan menimbulkan kepercayaan wisatawan itu sendiri terhadap kepariwisataan di Kota Pagar Alam.					
14.	Saya sangat terkesan dengan pelayanan serta keindahan objek dan daya tarik wisata di Kota Pagar Alam.					
15.	Para petugas hotel, objek wisata, serta petugas sarana penunjang kepariwisataan lainnya memiliki wawasan dan pengetahuan yang luas untuk menjawab pertanyaan wisatawan.					
16.	Saya merasa aman saat berkunjung ke Kota Pagar Alam.					
17.	Kunjungan saya ke Kota Pagar Alam tidak menimbulkan efek negatif terhadap diri saya.					
18.	Komunikasi antar wisatawan yang berkunjung ke Kota Pagar Alam berjalan lancar.					
19.	Komunikasi antara petugas dengan wisatawan berjalan lancar.					
V	**Pernyataan *Empathy***					
20.	Petugas hotel, restoran, objek wisata dan petugas pada sarana penunjang lainnya peduli dan tanggap terhadap setiap keluhan saya.					

21	Petugas hotel, restoran, objek wisata dan petugas pada sarana penunjang lainnya menyediakan waktu untuk para wisatawan untuk menyampaikan semua permasalahan.					
22.	Petugas bersedia mendengarkan semua yang disampaikan oleh setiap wisatawan.					
V	**Pernyataan *Tangibles***	**SS**	**S**	**RR**	**TS**	**STS**
23.	Tempat objek wisata yang saya kunjungi sangat menarik					
24.	Lokasi objek wisata dan hotel cukup strategis					
25.	Restoran tempat makan sangat memuaskan. (makanan, minuman, dan segala yang berhubungan)					
26.	Penampilan para petugas objek wisata, hotel dan restoran memberikan keyakinan yang penuh pada saya.					
27.	Informasi tentang kepariwisataan (peta kepariwisataan, booklet, leaflet) sudah memadai dan mudah dipahami.					
28.	Sarana penunjang pada objek wisata sudah memadai (misalnya telepon, kios, souvenir, listrik, air bersih)					
29.	Informasi kepariwisataan yang saya terima seperti informasi tentang hotel, objek wisata, restoran mudah dipahami.					
VI	**PernyataanKepuasan Wisatawan**					
30	Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kepariwisataan ini sudah bagus.					
31	Pilihan saya untuk berkunjung ke kota Pagar Alam ini adalah keputusan yang bijaksana.					
32	Secara keseluruhan, saya puas dengan keputusan untuk berkunjung ke kota Pagar Alam ini.					
33	Saya merasa sudah melakukan hal yang tepat dengan memutuskan untuk berkunjung ke kota Pagar Alam dalam menghabiskan waktu liburan saya.					
34	Secara keseluruhan, pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kepariwisataan Kota Pagar Alam sangat memuaskan.					

TERIMA KASIH

4	5	3	4	3	4	4	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	128
3	2	3	3	5	3	4	3	4	2	4	4	4	5	5	1	5	4	5	5	4	4	2	4	4	5	1	5	3	4	1

																													10
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	131
5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	129
5	5	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	127
5	5	3	3	3	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	128
5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	125
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	129
4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	127
5	4	3	3	4	5	4	4	5	3	5	3	4	4	5	5	1	4	1	5	5	5	3	5	5	3	5	1	5	3	117
5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	1	5	4	5	5	5	5	5	137
5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	1	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	137
5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	135
4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	5	4	5	4	4	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	113
3	2	4	4	3	2	3	2	2	4	4	4	3	4	3	3	2	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	100
4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	108
3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	2	4	3	4	3	3	89
4	2	4	4	4	4	3	4	3	2	3	2	2	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	2	1

																												00
4	3	4	4	1	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4	2	3	4	3	3	4	4	2	4	4	3	4	2	4	3	99
1	2	3	3	2	1	2	1	2	2	3	2	2	3	1	2	1	3	3	1	3	4	1	3	3	2	1	2	3	2	64
3	2	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	3	92
2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	77
1	2	3	4	3	3	2	3	2	1	2	1	3	2	1	3	3	3	2	3	4	3	1	4	2	2	1	3	4	1	72
2	2	4	3	4	4	3	4	3	2	3	5	1	3	2	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	5	94
3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	3	93
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	2	3	4	3	4	3	3	3	98
2	2	2	4	3	5	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	5	2	3	2	3	2	5	3	3	3	2	2	3	2	80
3	2	1	2	3	3	2	3	2	2	1	2	4	1	3	1	3	2	3	3	5	3	2	5	1	2	3	1	2	2	72
3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	93
3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	4	2	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	2	106
3	3	3	3																											
2	2	2	3																											
2	4	2	3																											
2	3	3	3																											
3	2	2	3																											
3	2	2	3																											
2	2	2	3																											
2	2	2	3																											
2	2	2	3																											
2	2	2	3																											
3	3	3	4																											
4	2	2	4																											
4	3	3	3																											
4	3	3	3																											
4	2	2	4																											
4	5	4	4																											
5	5	4	4																											
4	4	4	4																											
4	4	4	4																											

4	4	4	2																									
2	2	5	5																									
4	4	4	4																									
5	4	4	4																									
4	4	4	4																									
4	4	4	2																									
4	5	4	4																									
5	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																									
5	5	5	5																									
4	2	4	4																									
4	4	4	4																									
3	3	3	3																									
3	3	3	2																									
4	5	3	3																									
5	5	4	4																									
3	3	3	3																									
3	3	4	3																									
5	5	5	5																									
4	4	3	3																									
4	4	4	3																									
4	4	4	3																									
4	2	2	4																									
5	3	3	4																									
3	3	3	3																									
4	2	2	4																									
4	2	2	3																									
3	3	3	4																									
5	2	2	3																									
3	2	2	3																									
4	2	2	3																									
4	2	2	3																									
4	3	3	4																									
5	2	2	3																									
2	4	3	3																									
5	3	3	4																									
4	3	3	4																									
4	3	4	4																									

3	4	4	4																									
4	2	2	3																									
4	4	4	4																									
4	2	4	3																									
5	5	5	5																									

12	9	26	7	13	17	4,09605
13	12	25	8	17	17	2,76496
12	12	30	6	21	18	2,71952
13	13	34	10	20	18	,96451
13	10	35	9	20	18	1,62094

13	15	41	10	26	21	1,30114
14	15	44	10	27	22	1,44044
16	13	42	8	25	21	1,68049
14	15	40	8	26	19	-,25239
10	9	30	9	18	14	-,50790
13	14	39	8	25	20	1,43293
14	12	38	5	21	18	1,06072
12	12	30	10	17	15	-,47826
16	9	44	8	25	21	2,17411
11	10	33	8	20	16	,45785
14	9	36	10	20	17	,33217
14	11	36	9	21	18	,93561
14	9	40	10	26	19	,71237
11	12	33	7	18	16	,47282
12	11	30	9	19	14	-1,34299
10	14	30	10	21	15	-1,22104
14	12	38	9	25	19	,76554
10	9	30	10	19	17	2,16831
13	11	35	8	21	18	1,44738
12	11	36	7	23	18	1,28642
9	11	25	9	21	13	-1,24352
13	9	35	5	23	16	,17889
14	12	36	5	26	17	-,22678
14	14	38	9	18	19	1,27977
14	11	44	10	22	20	1,01832
12	11	30	6	22	15	-,19466
9	8	27	7	25	14	-,14836
11	9	29	9	24	13	-2,25772
11	8	29	4	22	15	1,17273
10	11	30	8	23	15	-,45315
10	11	30	10	25	15	-1,10074
9	10	25	7	24	13	-1,05881
9	11	25	6	22	13	-,82084
9	10	25	6	22	13	-,59784
9	10	25	4	24	13	-,49895
13	12	37	6	24	19	1,78772
12	13	38	7	24	18	,30487
13	10	35	7	23	17	,58265
13	10	35	8	24	17	,25885
12	14	38	10	23	20	1,65919
17	12	27	7	24	14	-1,91086
18	8	27	5	20	14	-,22288
16	9	30	6	25	15	-,66402
16	9	30	7	22	15	-,43912
14	10	35	8	24	17	,13289
14	12	32	7	24	16	-,52892

16	9	30	6	24	16	,47315
17	10	32	8	27	16	-1,05895
16	9	28	7	23	14	-1,17792
14	11	28	7	17	13	-1,54894
17	12	30	7	18	16	,31463
18	13	30	6	19	15	-,98489
16	12	35	8	20	18	,98368
16	10	30	4	19	15	,30927
16	12	30	7	20	15	-,83376
16	11	35	8	21	16	-,93050
16	13	32	7	18	16	-,18079
16	15	43	10	26	21	,52489
16	12	36	8	22	17	-,48986
16	14	33	8	20	16	-1,06395
16	11	31	10	18	15	-1,09546
20	11	35	9	22	17	-,75813
14	15	43	10	24	20	,05116
16	12	30	7	19	15	-,69659
12	14	30	9	19	16	-,01199
11	11	30	10	19	15	-,40365
15	15	43	10	26	21	,65085
18	12	36	10	22	17	-1,11502
12	14	33	8	20	16	-,56011
13	13	31	8	18	15	-,79034
20	11	35	9	22	17	-,75813
14	15	47	8	20	18	-1,82365
15	12	41	10	19	15	-3,32155
15	14	43	6	19	16	-2,41945
12	12	46	7	22	17	-1,79128
15	15	42	7	26	21	1,40989
12	9	39	7	19	15	-1,31644
12	12	38	9	20	17	-,29667
11	11	39	9	18	15	-1,87254
13	11	41	8	22	17	-,88492
12	15	33	9	20	18	1,03027
10	12	39	7	19	15	-1,73352
11	14	37	6	20	16	-,85766
11	11	39	7	18	15	-1,49930
14	14	42	8	25	19	-,29059
12	15	38	8	20	18	,22096
12	11	25	7	18	16	2,16336
15	15	41	8	24	15	-4,30319
14	12	36	8	23	19	1,62488
15	12	36	9	22	18	,44948
15	13	32	7	21	17	,53365
11	13	33	9	20	16	-,39777

16	15	32	7	24	17	-,44984
13	13	35	6	22	19	2,23745
20	15	36	9	18	21	2,69938

Lampiran Hasil Regresi

Regression

Variables Entered/Removed[b]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance[a]	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.782[a]	.612	.592	1.39988

a. Predictors: (Constant), Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance

b. Dependent Variable: Kepuasan

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	290.791	5	58.158	29.677	.000[a]
	Residual	184.209	94	1.960		
	Total	475.000	99			

a. Predictors: (Constant), Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance

b. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.117	1.531		.729	.468		
	Reliability	.126	.057	.146	2.209	.030	.941	1.063
	Responsiveness	.223	.082	.201	2.718	.008	.755	1.325
	Assurance	.199	.032	.495	6.200	.000	.646	1.547
	Empathy	.187	.097	.132	1.922	.058	.873	1.146
	Tangibles	.137	.053	.175	2.565	.012	.887	1.128

a. Dependent Variable: Kepuasan

Collinearity Diagnostics[a]

Mod	Dimensio	Eigenvalu	Conditio	Variance Proportions

el	n	e	n Index	(Constant)	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy	Tangibles
1	1	5.902	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.035	12.908	.00	.39	.01	.00	.48	.01
	3	.024	15.725	.00	.49	.07	.05	.36	.12
	4	.020	17.032	.02	.02	.53	.02	.05	.24
	5	.013	21.510	.07	.00	.27	.87	.00	.02
	6	.006	31.239	.90	.09	.12	.06	.11	.61

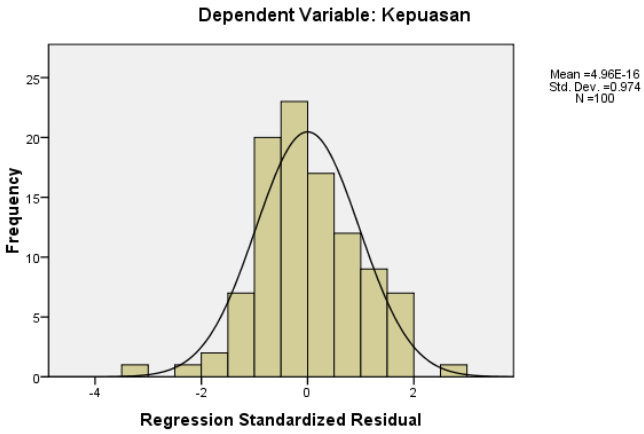
a. Dependent Variable: Kepuasan

Residuals Statistics[a]

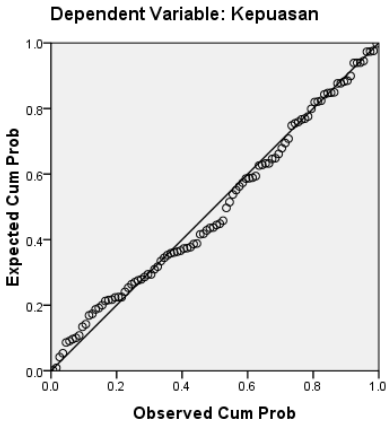
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	12.9039	20.5596	16.7000	1.71385	100
Std. Predicted Value	-2.215	2.252	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.160	.493	.334	.079	100
Adjusted Predicted Value	12.3503	20.4336	16.7036	1.72100	100
Residual	-4.30319	4.09605	.00000	1.36407	100
Std. Residual	-3.074	2.926	.000	.974	100
Stud. Residual	-3.147	3.117	-.001	1.010	100
Deleted Residual	-4.50916	4.64969	-.00364	1.46623	100
Stud. Deleted Residual	-3.309	3.275	.000	1.026	100
Mahal. Distance	.306	11.292	4.950	2.672	100
Cook's Distance	.000	.219	.013	.027	100
Centered Leverage Value	.003	.114	.050	.027	100

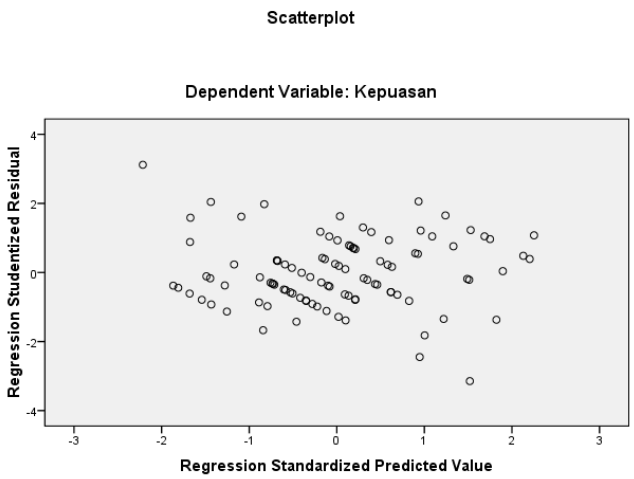
a. Dependent Variable: Kepuasan

Histogram



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual





One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy	Tangibles	Kepuasan Wisatawan
N		100	100	100	100	100	100
Normal Parameters[a]	Mean	13.54	11.77	34.31	7.83	21.56	16.70
	Std. Deviation	2.544	1.974	5.447	1.551	2.794	2.190
Most Extreme Differences	Absolute	.098	.134	.126	.125	.122	.125
	Positive	.098	.134	.126	.124	.122	.125
	Negative	-.093	-.101	-.070	-.125	-.109	-.089
Kolmogorov-Smirnov Z		.983	1.336	1.256	1.247	1.217	1.254
Asymp. Sig. (2-tailed)		.289	.056	.085	.089	.103	.086

a. Test distribution is Normal.