

KUESIONER PENELITIAN

Kepada

Yth. Bapak/Ibu

Tamu Grand Puncak Lestari Hotel Pangkalpinang

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Jimmy Terranova

NIM : 302 11 11 024

Prodi : Manajemen

Adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi, Universitas Bangka Belitung yang sedang menyusun sebuah skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dengan judul “**Pengaruh *Servicescape*, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada Grand Puncak Lestari Hotel Pangkalpinang**”. Oleh karena itu, mohon bantuan Bapak/Ibu untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan kuesioner berikut ini.

Kuesioner ini hanya untuk kepentingan penelitian semata, dan tidak untuk dipublikasikan.

Demikianlah, saya ucapkan terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini.

Balunujuk, 15 Juni 2016

Peneliti,

Jimmy Terranova

Profil Responden

Berilah tanda *check list* (✓) untuk setiap jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan diri anda

1. Nama :

2. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

3. Usia : 18-25 Tahun 31 – 40 Tahun
 26-30 Tahun > 40 Tahun

4. Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa Pegawai Negeri
 Wiraswasta Karyawan Swasta

A. Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Sebelum mengisi kuesioner ini, mohon Bapak/Ibu membaca setiap butir pertanyaan dengan cermat.
2. Bapak/Ibu tinggal beri tanda *check list*(✓) pada kolom yang sesuai dengan pilihan.
3. Untuk setiap butir pertanyaan hanya diperbolehkan memilih satu alternatif jawaban.
4. Jika ada kesalahan dalam memilih alternatif jawaban,beri tanda (X) pada kolom yang salah kemudian beri tanda *check list*(✓) pada kolom yang sesuai.
5. Semua pertanyaan yang ada, mohon di jawab tanpa ada satupun yang terlewat.

B. Keterangan Jawaban

1. STS : Sangat Tidak Setuju
2. TS : Tidak Setuju
3. RR : Ragu-Ragu
4. S : Setuju
5. SS : Sangat Setuju

Kuesioner Servicescape (X1)

Isi dan beri centang pada pilihan jawaban

No	Pertanyaan	Pilihan jawaban				
		STS	TS	RR	S	SS
1	Saya merasa kualitas udara di Grand Puncak Lestari Hotel sangat baik					
2	Di Grand Puncak Lestari Hotel tidak ada suara yang mengganggu pendengaran					
3	Saya merasa pada Grand Puncak Lestari Hotel tidak ada bau yang mengganggu kenyamanan tamu					
4	Susunan peralatan yang ada pada Grand Puncak Lestari Hotel sudah tertata dengan rapi					
5	Perabotan pada Grand Puncak Lestari Hotel sudah disusun dengan baik dan dapat memenuhi kebutuhan tamu					
6	Menurut saya ornament seperti hiasan dinding pada Grand Puncak Lestari Hotel sudah ditempatkan dengan sesuai					
7	Grand Puncak Lestari Hotel sudah menggunakan nama yang sesuai dengan bidang usahanya					
8	Penempatan papan petunjuk Grand Puncak Lestari Hotel sudah sangat baik					
9	Saya merasa karyawan pada Grand Puncak Lestari Hotel memiliki pengetahuan yang baik mengenai					

	perhotelan					
--	------------	--	--	--	--	--

Kuesioner Kualitas Pelayanan (X2)

Isi dan beri centang pada pilihan jawaban

No	Pertanyaan	Pilihan jawaban				
		STS	TS	RR	S	SS
1	Waktu pelayanan tamu oleh pihak pengelola sangat cepat					
2	Menurut saya Grand Puncak Lestari Hotel memberikan respon yang cepat atas apa yang dibutuhkan tamu					
3	Grand Puncak Lestari Hotel memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang ditawarkan					
4	Pelayanan pada Grand Puncak Lestari Hotel sudah sesuai dengan apa yang saya harapkan					
5	Pihak Grand Puncak Lestari Hotel memberikan jaminan kepada tamu apabila ada kesalahan yang dilakukan karyawan					
6	Bagi saya menginap pada Grand Puncak Lestari Hotel dapat memberikan rasa aman					
7	Saya merasa karyawan pada Grand Puncak Lestari Hotel sudah sangat sopan dan santun dalam melayani tamu					
8	Karyawan Grand Puncak Lestari Hotel menggunakan seragam yang rapi dan bersih					
9	Menurut saya pihak Grand Puncak Lestari Hotel memberikan keleluasan pelayanan kepada tamu					
10	Pihak Grand Puncak Lestari Hotel dapat menerima seluruh tamu dengan baik					

Kuesioner Fasilitas (X3)

Isi dan beri centang pada pilihan jawaban

No	Pertanyaan	Pilihan jawaban				
		STS	TS	RR	S	SS
1	Menurut saya bangunan Grand Puncak Lestari Hotel sangat menarik					

2	Warna pada Grand Puncak Lestari Hotel sudah sesuai					
3	Saya merasa interior pada Grand Puncak Lestari Hotel sudah baik					
4	Arsitektur Grand Puncak Lestari Hotel sangat menarik					
5	Saya merasa pewarnaan ruangan pada Grand Puncak Lestari Hotel sangat pas					
6	Pengaturan cahaya pada Grand Puncak Lestari Hotel sudah sangat baik					
7	Penampilan hotel Grand Puncak Lestari Hotel sangat menarik untuk dilihat					
8	Saya merasa bentuk lambang Grand Puncak Lestari Hotel sudah sesuai					
9	Grand Puncak Lestari Hotel menyediakan tempat ibadah yang sangat memadai					
10	Tempat parkir yang disediakan pihak pengelola sudah baik.					

Kuesioner Kepuasan Konsumen (Y1)

Isi dan beri centang pada pilihan jawaban

No	Pertanyaan	Pilihan jawaban				
		STS	TS	RR	S	SS
1	Saya sangat puas dengan kualitas Grand Puncak Lestari Hotel					
2	Saya merasa kualitas yang diberikan Grand Puncak Lestari Hotel sudah sangat sesuai					
3	Saya merasa puas dengan pelayanan pada Grand Puncak Lestari Hotel					
4	Pelayanan pada Grand Puncak Lestari Hotel sudah sesuai dengan apa yang ditawarkan					
5	Saya merasa puas dengan Grand Puncak Lestari Hotel					
6	Secara keseluruhan saya merasa puas menginap pada Grand Puncak Lestari Hotel					

LAMPIRAN 2

Tabulasi data dan jawaban responden terhadap variable *servicescape*, kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan konsumen.

No	Servicescape (X1)										Kualitas Pelayanan (X2)										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	X1.Total	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	X2.Total
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	36
3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	32	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	35
4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	39	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	42
5	4	4	3	2	3	4	4	4	4	32	4	5	4	4	4	3	4	1	2	4	35
6	4	4	4	5	5	5	4	4	4	39	4	5	4	3	3	4	4	5	4	4	40
7	5	4	4	5	5	5	4	4	4	40	4	5	4	5	4	3	3	4	3	5	40
8	4	4	4	5	5	4	4	4	4	38	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	39
9	4	4	5	5	4	4	4	4	4	38	4	5	5	4	5	4	3	4	3	4	41
10	5	4	4	4	5	5	4	4	4	39	4	5	5	5	3	4	3	3	3	4	39
11	5	5	4	5	5	5	5	5	5	44	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	48
12	4	4	4	4	5	4	5	5	5	40	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
13	4	4	5	4	3	5	4	4	4	37	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	42
14	3	3	4	4	3	2	3	3	3	28	3	4	3	3	2	4	4	2	2	4	31
15	5	5	4	5	4	4	4	5	5	41	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	38
16	4	4	4	4	3	4	3	3	3	32	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	44
17	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
18	5	5	5	5	5	5	4	5	5	44	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	46
19	4	5	4	4	4	4	3	3	3	34	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	46
20	4	4	3	4	3	5	3	4	4	34	4	4	3	4	4	4	4	3	3	5	38
21	5	4	4	5	4	4	4	5	5	40	4	5	3	4	5	4	4	4	3	4	40
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
23	5	5	4	5	3	5	4	5	5	41	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
25	5	5	5	5	5	5	4	4	4	42	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	45
26	5	5	4	3	5	3	3	3	3	34	4	5	3	5	4	5	4	4	3	2	39
27	3	4	3	5	4	4	3	3	3	32	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	36
28	2	3	2	3	4	3	1	2	2	22	4	5	3	4	3	3	4	4	4	2	36
29	4	4	4	3	3	4	4	4	4	34	4	4	3	4	4	4	3	2	2	4	34
30	4	4	2	5	5	4	3	3	3	33	5	5	3	5	4	4	5	4	4	5	44
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	46
32	5	5	5	5	5	5	4	4	4	42	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	40
33	5	4	4	3	4	2	4	4	4	34	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	44
34	5	2	3	5	4	3	4	5	5	36	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	46
35	4	5	4	3	4	5	4	4	4	37	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	44

36	4	4	5	4	4	5	5	5	5	41	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	47
37	5	5	4	4	5	5	4	5	5	42	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	45
38	4	4	5	5	5	5	4	4	4	40	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	43
39	5	4	4	4	5	4	4	5	5	40	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	44
40	4	5	5	4	4	4	4	4	4	38	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	42
41	4	4	4	3	3	3	2	3	3	29	3	4	3	3	5	4	4	3	5	4	38
42	4	4	2	2	2	4	4	4	4	30	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
43	4	4	5	4	4	5	4	4	4	38	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
44	4	5	4	5	5	5	4	4	4	40	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	43
45	5	5	5	4	4	4	5	5	5	42	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	47
46	5	4	4	4	5	5	4	4	4	39	4	5	4	4	4	5	4	3	3	5	41
47	5	4	4	5	4	4	5	4	4	39	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	43
48	5	5	4	5	5	5	5	4	4	42	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	45
49	5	3	1	2	4	2	4	2	2	25	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	42
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	5	4	5	5	3	3	3	4	5	5	42
51	5	5	5	4	4	4	5	4	4	40	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	41
52	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34	5	4	4	4	5	3	3	3	3	4	38
53	2	2	2	4	2	4	2	2	2	22	3	5	3	3	4	1	1	1	1	4	26
54	5	5	3	4	3	4	3	4	4	35	4	4	4	2	2	4	4	2	2	3	31
55	3	3	3	4	2	4	3	3	3	28	3	4	3	4	2	2	2	3	2	3	28
56	3	4	3	4	3	4	3	3	3	30	4	4	3	4	3	2	2	2	2	4	30
57	3	4	3	4	3	4	3	3	3	30	4	4	3	4	4	2	2	2	2	3	30
58	2	3	3	4	3	3	2	2	2	24	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	32
59	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	39
60	2	4	3	4	2	4	3	3	3	28	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	37
61	4	4	4	5	5	5	5	5	5	42	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	42
62	4	4	4	4	5	5	5	4	4	39	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	43
63	4	4	5	5	5	5	4	4	4	40	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
64	4	4	4	4	4	5	5	5	5	40	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	43
65	5	4	4	5	5	5	5	4	4	41	4	4	5	5	5	4	4	4	4	2	41
66	4	4	4	4	4	4	5	5	5	39	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	42
67	4	4	4	4	5	5	5	4	4	39	4	4	5	5	4	4	4	4	4	2	40
68	4	4	3	3	4	4	3	3	3	31	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	40
69	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	36
70	3	4	4	4	4	4	4	3	3	33	4	3	4	5	5	3	4	3	1	4	36
71	3	3	3	4	3	4	3	3	3	29	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	34
72	5	4	3	4	4	4	5	5	5	39	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
73	5	5	4	5	5	5	3	3	3	38	4	5	5	5	5	4	4	4	3	5	44
74	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	40
75	4	3	2	4	4	3	3	3	3	29	4	5	4	4	3	4	4	2	2	5	37
76	4	4	2	4	4	4	4	4	4	34	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	38
77	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	4	4	4	4	4	4	4	2	3	5	38
78	4	5	3	5	3	4	4	4	4	36	4	5	4	4	4	3	4	2	3	4	37

79	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	43	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	43
80	4	5	4	4	4	5	4	3	3	3	36	4	5	4	5	4	4	3	3	4	5	41
81	5	5	4	5	4	5	3	3	3	3	37	3	5	3	5	4	3	4	5	4	4	40
82	4	4	5	3	4	4	3	3	3	3	33	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	41
83	5	5	5	5	2	5	5	2	2	2	36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
84	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	41	4	5	5	3	4	4	4	4	3	4	40
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	5	5	3	5	4	4	4	3	4	3	40
86	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	28	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	44
87	4	4	4	5	3	3	4	3	3	3	33	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	36
88	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	33	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	36
89	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	30	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	37
90	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	36	4	5	3	4	3	2	1	1	1	4	28
91	4	4	2	4	3	4	3	3	3	3	30	4	3	2	4	4	4	4	4	3	5	37
92	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35	4	4	3	4	4	4	2	4	2	4	35
93	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	37	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	46
94	4	3	4	4	3	3	2	2	2	2	27	4	5	4	4	4	3	2	4	4	4	38
95	4	4	4	5	4	5	4	3	3	3	36	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	41
96	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	29	3	3	4	3	3	3	2	4	2	4	31
97	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	36	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	39
98	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	36	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	43
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
100	5	3	3	5	5	4	3	3	3	3	34	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
101	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	41
102	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	41	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	40
103	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	41	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
104	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	40	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	45
105	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	42	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	43
106	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	41	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	42
107	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	38	4	4	1	2	4	4	4	2	3	5	33
108	2	4	2	4	4	4	3	3	3	3	29	4	4	1	2	2	2	4	2	3	4	28
109	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	37	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	42
110	1	3	2	3	4	4	3	3	3	3	26	4	4	1	2	2	2	4	2	3	2	26
111	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	38	5	4	1	2	5	4	4	2	3	4	34
112	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	38	4	3	5	4	5	4	4	5	4	2	40
113	5	4	5	3	4	4	3	3	3	3	34	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4	44
114	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
115	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
116	1	4	2	3	4	4	3	3	3	3	27	4	4	1	2	4	4	4	3	4	3	33
117	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	38	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	44
118	4	4	3	4	5	5	3	4	4	4	36	4	4	3	4	4	4	4	3	3	5	38
119	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	25	3	4	3	4	4	3	4	2	3	4	34
120	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	31	3	5	3	4	3	3	4	3	3	5	36
121	4	3	4	4	3	5	3	3	3	3	32	4	4	2	3	4	3	4	2	4	4	34

122	3	4	3	3	4	3	3	3	3	29	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	38
123	3	4	3	3	4	3	3	3	3	29	4	2	3	3	2	3	2	1	2	4	26
124	4	4	3	4	4	4	3	3	3	32	4	5	4	5	5	5	5	4	4	2	43
125	5	4	3	4	3	3	4	3	3	32	3	3	3	5	5	4	3	4	4	5	39
126	4	5	5	5	4	5	5	5	5	43	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	44
127	4	5	5	4	4	4	5	4	4	39	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	44
128	4	4	4	5	4	4	4	4	4	37	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
129	3	4	4	3	4	4	3	3	3	31	3	3	3	4	4	3	2	2	3	4	31
130	3	4	3	3	4	3	4	3	3	30	4	4	3	4	4	4	4	2	5	3	37
131	3	3	4	4	5	4	3	4	4	34	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	38
132	5	4	4	4	5	5	4	5	5	41	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	45
133	4	3	4	4	5	4	4	3	3	34	4	5	4	4	4	4	4	5	3	5	42
134	5	4	4	3	5	4	4	3	3	35	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	42
135	4	4	4	4	5	5	5	4	4	39	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	37
136	4	4	4	5	5	5	5	5	5	42	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
137	5	5	3	4	4	4	4	3	3	35	5	5	4	5	4	3	4	3	4	4	41
138	5	4	5	4	4	3	3	4	4	36	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	47
139	3	4	3	4	4	4	3	4	4	33	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	47
140	3	3	4	4	3	5	5	4	4	35	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	40
141	5	5	4	4	5	4	3	5	5	40	4	5	4	5	5	4	4	4	3	3	41
142	4	4	3	3	4	3	3	3	3	30	4	5	4	5	3	3	3	2	2	4	35

No	Fasilitas (X3)											Kepuasan Konsumen (Y)						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	X3.Total	1	2	3	4	5	6	Y.Total
1	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	45	5	5	5	4	4	4	27
2	5	4	3	5	4	3	3	3	3	3	36	3	3	2	3	3	3	17
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	38	3	3	3	3	3	3	18
4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	47	4	4	4	5	4	4	25
5	3	4	4	4	4	3	4	1	1	4	32	2	5	4	4	3	2	20
6	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	45	4	4	4	5	4	4	25
7	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	44	4	4	4	5	4	3	24
8	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	3	23
9	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	42	5	5	4	4	5	3	26
10	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	43	4	4	4	5	4	3	24
11	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	44	5	4	5	5	4	5	28
12	3	4	4	5	4	3	4	5	5	4	41	5	4	4	4	4	4	25
13	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	42	3	4	4	5	5	4	25
14	3	3	4	3	4	4	2	3	3	2	31	3	3	2	2	4	2	16
15	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	44	4	4	4	4	4	4	24
16	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	39	4	4	4	4	4	4	24

17	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	33	4	4	3	3	4	4	22
18	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49	5	5	5	5	5	5	30
19	4	5	4	4	4	5	4	3	3	4	40	4	5	5	4	4	4	26
20	4	4	4	5	5	5	5	3	4	5	44	4	3	3	5	3	3	21
21	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	42	4	4	5	4	4	3	24
22	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49	5	5	4	5	5	4	28
23	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	48	4	4	4	5	4	4	25
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	24
25	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	47	4	4	4	5	5	5	27
26	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	38	3	4	4	3	4	3	21
27	4	4	3	5	4	5	4	3	3	4	39	4	3	3	4	3	3	20
28	4	4	4	5	5	5	3	1	2	3	36	5	3	4	3	2	4	21
29	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39	3	3	4	4	4	2	20
30	4	5	4	4	4	5	4	3	3	4	40	3	5	4	4	2	4	22
31	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	43	5	4	5	4	4	5	27
32	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	44	5	5	4	5	5	4	28
33	5	5	5	4	5	4	2	4	4	2	40	3	4	4	2	4	4	21
34	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3	45	5	5	5	3	3	5	26
35	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	44	5	5	4	5	4	5	28
36	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	47	4	4	4	5	5	5	27
37	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	46	4	4	4	5	4	4	25
38	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	45	4	3	4	5	5	5	26
39	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	44	4	4	5	4	4	4	25
40	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	42	5	5	4	4	5	4	27
41	4	3	4	5	5	5	3	2	3	3	37	4	3	3	3	4	5	22
42	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	40	4	3	2	4	2	4	19
43	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	44	4	4	4	5	5	4	26
44	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	47	5	5	5	5	4	5	29
45	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	46	4	4	5	4	5	5	27
46	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	46	4	4	4	5	4	3	24
47	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	44	4	4	5	4	4	4	25
48	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	46	4	5	5	5	4	4	27
49	3	5	4	3	4	5	2	4	2	2	34	3	4	4	2	1	3	17
50	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	44	4	4	5	4	4	5	26
51	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	45	4	4	5	4	5	3	25
52	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	3	3	4	3	3	20
53	2	3	1	2	3	3	4	2	2	4	26	3	3	4	4	2	1	17
54	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	37	3	2	2	4	3	2	16
55	2	3	3	2	4	4	4	3	3	4	32	4	2	4	4	3	2	19
56	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	36	4	3	3	4	3	2	19
57	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	36	4	3	3	4	3	2	19
58	3	3	4	4	4	5	3	2	2	3	33	4	3	4	3	3	3	20
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	3	4	23

60	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	36	3	4	4	4	3	4	22
61	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	48	5	5	5	5	4	4	28
62	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	47	4	5	4	5	4	4	26
63	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	46	5	4	4	5	5	4	27
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	4	4	5	5	4	4	26
65	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	46	5	4	5	5	4	4	27
66	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	47	4	5	5	4	4	4	26
67	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	45	4	5	5	5	4	4	27
68	5	4	5	5	5	5	4	3	3	4	43	4	4	4	4	3	5	24
69	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	37	3	4	3	4	4	4	22
70	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	37	3	4	4	4	4	1	20
71	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	36	3	3	3	4	3	3	19
72	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	45	4	5	4	4	3	4	24
73	5	4	4	4	4	4	5	3	3	5	41	4	4	4	5	4	3	24
74	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39	4	5	5	4	3	3	24
75	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	40	5	5	5	3	2	2	22
76	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38	4	2	2	4	2	4	18
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	3	3	4	3	3	19
78	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	39	3	3	4	4	3	3	20
79	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	48	5	5	5	5	5	4	29
80	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	42	4	5	4	5	4	4	26
81	5	3	4	5	4	5	5	3	3	5	42	4	5	5	5	4	4	27
82	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	33	3	4	4	4	5	4	24
83	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	47	5	5	5	5	5	5	30
84	3	4	4	5	5	3	4	5	5	4	42	5	4	4	4	5	3	25
85	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	41	3	4	5	4	4	4	24
86	4	5	4	5	5	3	3	3	3	3	38	3	4	5	3	3	4	22
87	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	35	4	3	3	3	4	3	20
88	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38	4	3	4	4	4	3	22
89	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	39	3	3	4	4	3	4	21
90	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	41	1	4	4	5	3	1	18
91	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	36	3	4	4	4	2	3	20
92	4	4	2	3	3	3	4	3	4	4	34	4	3	3	4	4	2	20
93	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41	4	5	4	4	4	4	25
94	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	30	3	4	4	3	4	4	22
95	4	4	4	5	5	4	5	4	3	5	43	4	5	5	5	4	3	26
96	3	3	2	4	2	4	4	4	4	4	34	3	4	3	4	2	2	18
97	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	44	4	4	5	4	5	3	25
98	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	39	5	4	5	4	4	4	26
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	24
100	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	36	5	3	3	4	3	5	23
101	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41	4	3	3	4	4	3	21
102	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	5	5	5	5	4	4	28

103	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	48	5	5	5	5	4	4	28
104	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49	5	5	5	5	4	4	28
105	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	48	5	5	5	5	4	4	28
106	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	48	5	5	4	5	4	4	27
107	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	41	4	4	4	5	4	3	24
108	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	38	4	4	4	4	2	3	21
109	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	43	4	4	4	4	4	4	24
110	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	37	4	2	4	4	2	3	19
111	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	41	4	4	4	4	4	3	23
112	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	43	5	4	4	5	4	4	26
113	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	37	4	4	4	4	5	3	24
114	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	39	4	4	4	4	4	4	24
115	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	37	4	4	4	3	4	4	23
116	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	38	4	2	4	4	2	4	20
117	3	4	4	5	5	3	5	4	4	5	5	42	4	4	5	5	3	4	25
118	4	4	4	4	4	3	5	3	4	5	5	40	4	5	5	5	3	3	25
119	3	3	5	5	5	4	3	2	2	3	5	35	3	3	3	3	4	3	19
120	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	5	35	3	3	4	3	3	3	19
121	4	4	5	4	5	5	5	3	3	5	5	43	4	4	4	5	4	4	25
122	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	32	3	5	4	3	3	4	22
123	3	4	5	5	5	4	3	3	3	3	5	38	4	3	3	3	3	2	18
124	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	5	39	4	3	4	4	3	4	22
125	5	3	4	5	4	5	3	4	3	3	5	39	3	3	3	3	3	4	19
126	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	48	4	4	5	5	5	4	27
127	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	43	5	4	4	4	5	5	27
128	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	44	4	4	4	4	4	4	24
129	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	37	3	4	4	4	4	3	22
130	4	4	5	5	4	4	3	4	3	3	5	39	3	3	4	3	3	5	21
131	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	5	39	5	3	4	4	4	4	24
132	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	45	5	4	4	5	4	4	26
133	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	37	3	4	4	4	4	3	22
134	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	37	4	4	4	4	4	5	25
135	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	46	4	5	5	5	4	3	26
136	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	4	4	28
137	3	5	3	2	3	4	4	4	3	4	5	35	3	3	3	4	3	4	20
138	4	5	4	5	4	4	3	3	4	3	5	39	4	4	5	3	5	5	26
139	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	39	5	4	4	4	3	5	25
140	4	3	3	4	4	3	5	5	4	5	5	40	4	5	4	5	4	4	26
141	4	4	3	3	3	4	4	3	5	4	5	37	5	4	4	4	4	3	24
142	5	4	4	4	4	5	3	3	3	3	5	38	4	3	3	3	3	2	18

HASIL ANALISIS DATA KARAKTERISTIK RESPONDEN

Frequency Table

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	94	66.2	66.2	66.2
	Perempuan	48	33.8	33.8	100.0
	Total	142	100.0	100.0	

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-25	23	16.2	16.2	16.2
	26-30	30	21.1	21.1	37.3
	31-40	62	43.7	43.7	81.0
	>40	27	19.0	19.0	100.0
	Total	142	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Wiraswasta	62	43.7	43.7	43.7
	Pegawai Negeri	32	22.5	22.5	66.2
	Karyawan Swasta	48	33.8	33.8	100.0
	Total	142	100.0	100.0	

HASIL ANALISIS DATA VALIDITAS

Correlations

		Service scape	Service scape	Service scape	Service scape	Service scape	Service scape	Service scape	Service scape	Service scape	X1.Tot al
Service scape	Pearson Correlation	1	.480	.449	.308	.348	.227	.389	.396	.396	.644
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.007	.000	.000	.000	.000
	N	142	142	142	142	142	142	142	142	142	142
Service scape	Pearson Correlation	.480	1	.443	.258	.273	.370	.323	.347	.347	.596
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.002	.001	.000	.000	.000	.000	.000
	N	142	142	142	142	142	142	142	142	142	142
Service scape	Pearson Correlation	.449	.443	1	.393	.302	.381	.415	.407	.407	.677
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	142	142	142	142	142	142	142	142	142	142
Service scape	Pearson Correlation	.308	.258	.393	1	.339	.493	.321	.345	.345	.603
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	142	142	142	142	142	142	142	142	142	142
Service scape	Pearson Correlation	.348	.273	.302	.339	1	.410	.355	.430	.430	.629
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	142	142	142	142	142	142	142	142	142	142
Service scape	Pearson Correlation	.227	.370	.381	.493	.410	1	.469	.455	.455	.676
	Sig. (2-tailed)	.007	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	142	142	142	142	142	142	142	142	142	142
Service scape	Pearson Correlation	.389	.323	.415	.321	.355	.469	1	.692	.692	.755
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	142	142	142	142	142	142	142	142	142	142
Service scape	Pearson Correlation	.396	.347	.407	.345	.430	.455	.692	1	1.000	.822
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	142	142	142	142	142	142	142	142	142	142
Service scape	Pearson Correlation	.396	.347	.407	.345	.430	.455	.692	1.000	1	.822
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	142	142	142	142	142	142	142	142	142	142
X1.Tota l	Pearson Correlation	.644	.596	.677	.603	.629	.676	.755	.822	.822	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	142	142	142	142	142	142	142	142	142	142

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

Correlations

		Kualit as Pelay anan	Kualit as Pelay anan	Kualit as Pelay anan	Kualit as Pelay anan	Kualit as Pelay anan	Kualit as Pelay anan	Kualit as Pelay anan	Kualit as Pelay anan	Kualit as Pelay anan	Kualit as Pelay anan	X2.Total
Kualitas Pelayan	Pearson Correlation	1	.253	.364	.290	.311	.299	.350	.290	.347	.015	.539
	Sig. (2-tailed)		.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.862	.000
	N	142	142	142	142	142	142	142	142	142	142	142
Kualitas Pelayan	Pearson Correlation	.253	1	.214	.229	.108	.111	.191	.169	.090	-.005	.361
	Sig. (2-tailed)	.002		.011	.006	.202	.189	.023	.044	.288	.956	.000
	N	142	142	142	142	142	142	142	142	142	142	142
Kualitas Pelayan	Pearson Correlation	.364	.214	1	.572	.371	.411	.276	.525	.329	.060	.694
	Sig. (2-tailed)	.000	.011		.000	.000	.000	.001	.000	.000	.476	.000
	N	142	142	142	142	142	142	142	142	142	142	142
Kualitas Pelayan	Pearson Correlation	.290	.229	.572	1	.431	.340	.245	.426	.283	.061	.634
	Sig. (2-tailed)	.000	.006	.000		.000	.000	.003	.000	.001	.472	.000
	N	142	142	142	142	142	142	142	142	142	142	142
Kualitas Pelayan	Pearson Correlation	.311	.108	.371	.431	1	.493	.404	.468	.397	.074	.662
	Sig. (2-tailed)	.000	.202	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.379	.000
	N	142	142	142	142	142	142	142	142	142	142	142
Kualitas Pelayan	Pearson Correlation	.299	.111	.411	.340	.493	1	.656	.559	.549	.097	.749
	Sig. (2-tailed)	.000	.189	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.250	.000
	N	142	142	142	142	142	142	142	142	142	142	142
Kualitas Pelayan	Pearson Correlation	.350	.191	.276	.245	.404	.656	1	.473	.603	.013	.693
	Sig. (2-tailed)	.000	.023	.001	.003	.000	.000		.000	.000	.878	.000
	N	142	142	142	142	142	142	142	142	142	142	142
Kualitas Pelayan	Pearson Correlation	.290	.169	.525	.426	.468	.559	.473	1	.596	.031	.779
	Sig. (2-tailed)	.000	.044	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.713	.000
	N	142	142	142	142	142	142	142	142	142	142	142
Kualitas Pelayan	Pearson Correlation	.347	.090	.329	.283	.397	.549	.603	.596	1	.087	.722
	Sig. (2-tailed)	.000	.288	.000	.001	.000	.000	.000	.000		.305	.000
	N	142	142	142	142	142	142	142	142	142	142	142
Kualitas Pelayan	Pearson Correlation	.015	-.005	.060	.061	.074	.097	.013	.031	.087	1	.227
	Sig. (2-tailed)	.862	.956	.476	.472	.379	.250	.878	.713	.305		.007
	N	142	142	142	142	142	142	142	142	142	142	142
X2.Total	Pearson Correlation	.539	.361	.694	.634	.662	.749	.693	.779	.722	.227	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.007	
	N	142	142	142	142	142	142	142	142	142	142	142

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

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

Correlations

		Fasilitas	Fasilitas	Fasilitas	Fasilitas	Fasilitas	Fasilitas	Fasilitas	Fasilitas	Fasilitas	Fasilitas	X3.Total
Fasilitas	Pearson Correlation	1	.268	.402	.423	.325	.333	.276	.306	.291	.276	.611
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.001	.000
	N	142	142	142	142	142	142	142	142	142	142	142
Fasilitas	Pearson Correlation	.268	1	.260	.218	.312	.198	.160	.392	.352	.160	.492
	Sig. (2-tailed)	.001		.002	.009	.000	.018	.057	.000	.000	.057	.000
	N	142	142	142	142	142	142	142	142	142	142	142
Fasilitas	Pearson Correlation	.402	.260	1	.542	.519	.392	.217	.287	.288	.217	.639
	Sig. (2-tailed)	.000	.002		.000	.000	.000	.010	.001	.001	.010	.000
	N	142	142	142	142	142	142	142	142	142	142	142
Fasilitas	Pearson Correlation	.423	.218	.542	1	.553	.337	.271	.311	.377	.271	.666
	Sig. (2-tailed)	.000	.009	.000		.000	.000	.001	.000	.000	.001	.000
	N	142	142	142	142	142	142	142	142	142	142	142
Fasilitas	Pearson Correlation	.325	.312	.519	.553	1	.417	.221	.284	.261	.221	.622
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.008	.001	.002	.008	.000
	N	142	142	142	142	142	142	142	142	142	142	142
Fasilitas	Pearson Correlation	.333	.198	.392	.337	.417	1	.232	.244	.252	.232	.563
	Sig. (2-tailed)	.000	.018	.000	.000	.000		.006	.003	.003	.006	.000
	N	142	142	142	142	142	142	142	142	142	142	142
Fasilitas	Pearson Correlation	.276	.160	.217	.271	.221	.232	1	.456	.442	1.000	.680
	Sig. (2-tailed)	.001	.057	.010	.001	.008	.006		.000	.000	.000	.000
	N	142	142	142	142	142	142	142	142	142	142	142
Fasilitas	Pearson Correlation	.306	.392	.287	.311	.284	.244	.456	1	.716	.456	.716
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.001	.003	.000		.000	.000	.000
	N	142	142	142	142	142	142	142	142	142	142	142
Fasilitas	Pearson Correlation	.291	.352	.288	.377	.261	.252	.442	.716	1	.442	.711
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.002	.003	.000	.000		.000	.000
	N	142	142	142	142	142	142	142	142	142	142	142
Fasilitas	Pearson Correlation	.276	.160	.217	.271	.221	.232	1.000	.456	.442	1	.680
	Sig. (2-tailed)	.001	.057	.010	.001	.008	.006	.000	.000	.000		.000
	N	142	142	142	142	142	142	142	142	142	142	142
X3.Total	Pearson Correlation	.611	.492	.639	.666	.622	.563	.680	.716	.711	.680	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	142	142	142	142	142	142	142	142	142	142	142

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

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

Correlations

		Kepuasan Konsumen	Kepuasan Konsumen	Kepuasan Konsumen	Kepuasan Konsumen	Kepuasan Konsumen	Kepuasan Konsumen	Y1.Tota l
Kepuasan Konsumen	Pearson Correlation	1	.333	.355	.363	.340	.440	.680
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	142	142	142	142	142	142	142
Kepuasan Konsumen	Pearson Correlation	.333	1	.648	.398	.384	.301	.737
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	142	142	142	142	142	142	142
Kepuasan Konsumen	Pearson Correlation	.355	.648	1	.366	.338	.334	.728
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	142	142	142	142	142	142	142
Kepuasan Konsumen	Pearson Correlation	.363	.398	.366	1	.381	.198	.641
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.018	.000
	N	142	142	142	142	142	142	142
Kepuasan Konsumen	Pearson Correlation	.340	.384	.338	.381	1	.337	.683
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	142	142	142	142	142	142	142
Kepuasan Konsumen	Pearson Correlation	.440	.301	.334	.198	.337	1	.656
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.018	.000		.000
	N	142	142	142	142	142	142	142
Y1.Total	Pearson Correlation	.680	.737	.728	.641	.683	.656	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	142	142	142	142	142	142	142

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

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

HASIL ANALISIS DATA RELIABILITAS

Scale: *Servicescape* (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.864	9

Scale: Kualitas Pelayanan (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.816	10

Scale: Fasilitas (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.840	10

Scale: Kepuasan Konsumen (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.774	6

**HASIL ANALISIS DATA REGRESI LINIER BERGANDA, UJI T, UJI F, R²
DAN UJI ASUMSI KLASIK**

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.858 ^a	.736	.731	1.704

a. Predictors: (Constant), X3.Total, X2.Total, X1.Total

b. Dependent Variable: Y1.Total

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1118.931	3	372.977	128.494	.000 ^b
	Residual	400.569	138	2.903		
	Total	1519.500	141			

a. Dependent Variable: Y1.Total

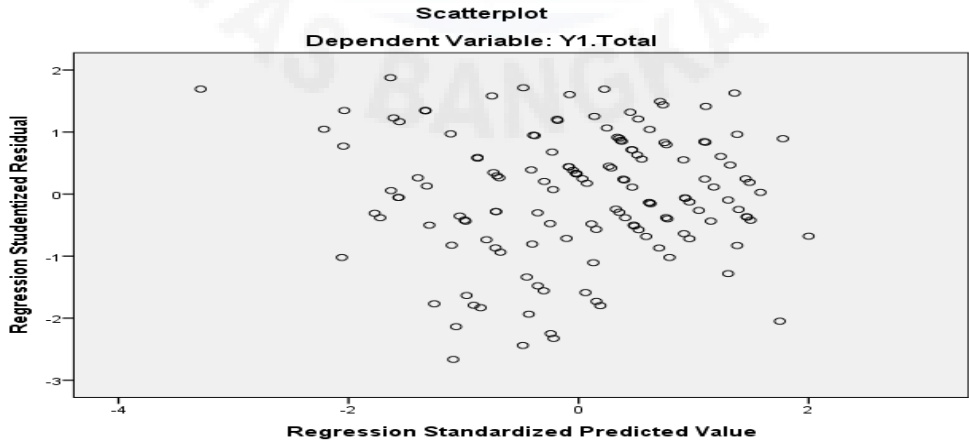
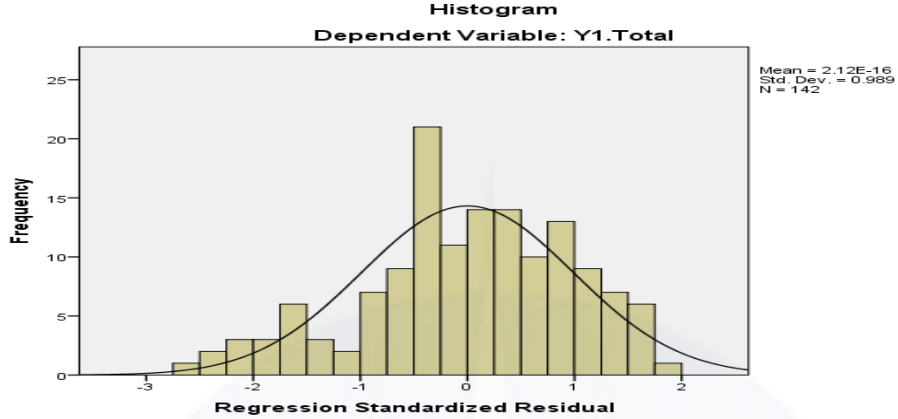
b. Predictors: (Constant), X3.Total, X2.Total, X1.Total

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-2.169	1.359		-1.595	.113		
	X1.Total	.171	.054	.254	3.141	.002	.292	3.419
	X2.Total	.231	.038	.347	6.106	.000	.592	1.689
	X3.Total	.256	.054	.369	4.703	.000	.311	3.219

a. Dependent Variable: Y1.Total

Charts



Kepada

Yth. Wakil Dekan I

Universitas Bangka Belitung

Di,- Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan pengambilan data dan wawancara di Grand Puncak hotel Pangkalpinang dalam penyusunan skripsi sebagai persyaratan untuk penyelesaian studi di Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung, maka dengan ini kami dari Manajemen Grand Puncak Hotel bersedia memberikan data sesuai dengan fasilitas yang ada di hotel kami.

Demikian informasi ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,

Grand Puncak Lestari Hotel

 **PUNCAK HOTEL** 
Alfonsus Abi Pangkalpinang - Bangka

General Manager



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG

UPT PUSAT BAHASA

Kampus Terpadu UBB, Gedung Timah I Balunijuk,

Kec. Merawang Kab. Bangka Provinsi Kepulauan Bangka Belitung 33172

Telepon (0717) 4260035, Faksimile (0717) 421303

Laman www.ubb.ac.id

ABSTRACT

Jimmy Terranova. 302 11 11 024.

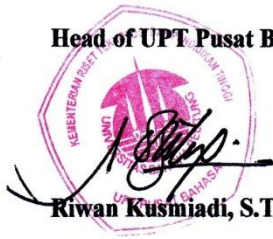
The Influence of Servicescape, Quality of Service, and Facility on the Customer Satisfaction at Grand Puncak Lestari Hotel Pangkalpinang

Economics Faculty

The background of this research is based on the phenomenon indicates that there are some customers who do not feel satisfied to stay in hotel. The purpose of this research is to determine and to get review of the influence of servicescape, quality of service, and facility on the customer satisfaction at Grand Puncak Lestari Hotel Pangkalpinang. This is descriptive quantitative research with a total sample of 142 respondents, while the sampling technique uses accidental sampling. The independent variable of this research consists of servicescape, quality of service, and facility, while the dependent variable is customer satisfaction. The test of instrument uses validity test and reliability test. The data analyzing method uses multiple linear regressions with t test, F test and R^2 . The result of independent variable is obtained that servicescape (X1) $t_{\text{value}} (3.141) > T_{\text{table}} (1.9768)$, variable of quality of service (X2) $t_{\text{value}} (6.106) > T_{\text{table}} (1.9768)$, and variable of facility (X3) $t_{\text{value}} (4.703) > T_{\text{table}} (1.9768)$. Thus variable of servicescape (X1) has partial influence on the variable of customer satisfaction (Y), variable of quality of service (X2) has partial influence on variable of customer satisfaction (Y), and variable of facility (X3) also has partial influence on the variable of customer satisfaction (Y). The result of F test indicates that $F_{\text{value}} (128.494) > F_{\text{table}} (2.67)$, while significance is $0.000 < \alpha$ on significance level is 0.05, so H_0 is rejected and H_a is accepted, which means independent variable (servicescape, quality of service, and facility) simultaneously affecting dependent variable (customer satisfaction) positively and significantly. The result of coefficient of determination (R^2) test indicates that Adjusted R Square is 0.731 or 73.1% which means that variable of customers' satisfaction can be explained by servicescape, quality of service, and facility, the remaining is 26.9% can be explained by other variable out of service.

Keywords: servicescape, quality of service, and facility customers' satisfaction

Head of UPT Pusat Bahasa



Riwan Kusmiadi, S.T.P., M.Si.

Translator

Maya Susilawati, S.Pd.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Jimmy Terranova
Tempat, Tanggal Lahir : Pangkalpinang, 04 Maret 1993
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Agama : Islam
Pendidikan Terakhir : S1 (Sarjana Ekonomi)
Alamat : Jl. Depati Hamzah No.62 Gg Satam 3
No. Telp / HP : 081368427410
E-mail : oyiex_666@yahoo.co.id

Pendidikan Formal

1. 2011-2016 : Universitas Bangka Belitung
(Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen),
Balunujuk
2. 2008-2011 : SMA Negeri 3 Pangkalpinang
3. 2005-2008 : SMP Negeri 10 Pangkalpinang
4. 1999-2005 : SD Negeri 20 Pangkalpinang



KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : JIMMY TERRANOVA
NIM : 302.111.02A
Jurusan : ~~Akuntansi~~ / Manajemen
Angkatan : 2011
Konsentrasi Studi : Pemasaran
Judul Proposal/Skripsi : PENGARUH SERVICE SCAPE, PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL GRAND PUNCAK LESTARI HOTEL

IPK :
Nama Pembimbing : HIDAYATI
Mulai Skripsi :

NO	Tanggal	Keterangan	Paraf Pembimbing
1	1-06-2016	Konsultasi judul	[Signature]
2	01-06-2016	Konsultasi judul	[Signature]
3	21-06-2016	Revisi bab 1	[Signature]
4	21-06-2016	Revisi bab 2, 3	[Signature]
5	21-06-2016	ACC	[Signature]
6	28-06-2016	Revisi bab 3	[Signature]
7	1-08-2016	Revisi bab 4	[Signature]
8	2-08-2016	Revisi penulisan	[Signature]
9	3-08-2016	Revisi penulisan	[Signature]
10	3-08-2016	ACC	[Signature]
11			
12			
13			
14			
15			

Catatan :
1. Kartu ini harus diisi saat bimbingan skripsi



KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : JIMMY TERRANUA
NIM : 302 111 02A
Jurusan : ~~Akuntansi~~ / Manajemen
Angkatan : 2011
Konsentrasi Studi : Pemasaran
Judul Proposal/Skripsi : PENGARUH SERVICE SCAPE, PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL GRAND PUNCAK LESTARI HOTEL

IPK :
Nama Pembimbing : ERWIN MASYHUSDSE,MM
Mulai Skripsi :

NO	Tanggal	Keterangan	Paraf Pembimbing
1	2-06-2016	Ace - judul	JA
2	20-06-2016	Pembinaan Bab I / II / III	JA
3	22-6-2016	Revisi Bab I / II / III	JA
4	22-6-2016	Revisi Bab I / II / III	JA
5	22-6-2016	Ace. ke pembimbing I.	JA
6	2-8-2016	Pembinaan Bab IV / V / Kesimpulan	JA
7	3-8-2016	Revisi.	JA
8	3-8-2016	Ace. ke pembimbing I	JA
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

Catatan :

1. Kartu ini harus diisi saat bimbingan skripsi

LAMPIRAN 12 DokumentasiFoto



Foto saat melakukan kunjungan pada Grand Puncak Lestari Hotel dan berfoto bersama dengan asisten manager Grand Puncak Lestari Hotel



Foto bagian resepsionis Grand Puncak Lestari Hotel



Foto ballroom dan salah satu kamar pada Grand Puncak Lestari Hotel



Foto saat pengunjung Grand Puncak Lestari Hotel melakukan pengisian kuesioner penelitian