

Lampiran 1

KUISIONER

Profil Responden

Nama Lengkap :

Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan (*coret yang tidak perlu)

Usia :

Petunjuk Pengisian

Kuisisioner dibawah ini berisi sejumlah pernyataan, silahkan Bapak/Ibu /Saudara berikan jawaban yang jujur dan akurat dengan memberikan tanda centang pada kolom yang telah disediakan.

Keterangan

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

R : Ragu-ragu

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Pernyataan kuisisioner

Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

No.	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
1.	Kondisi kendaraan (mobil) saat digunakan sangat baik					
2.	Pengemudi memberikan informasi dan arahan tentang alamat tujuan dengan baik					
3.	Pengemudi mengendarai kendaraan dengan baik dan mementingkan keselamatan konsumen					
4.	Pengemudi memiliki respon yang cepat dan baik terhadap keluhan yang dikeluarkan konsumen					
5.	Pengemudi sampai lokasi penjemputan dan lokasi tujuan tepat waktu					

Variabel Persepsi Harga (X2)

NO	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
1.	BROW <i>Tours and Travel</i> Lumajang memiliki harga yang dapat dijangkau dikalangan masyarakat					
2.	BROW <i>Tours and Travel</i> Lumajang memiliki harga yang sesuai dengan kualitas dan fasilitas yang diberikan					
3.	BROW <i>Tours and Travel</i> Lumajang memiliki harga yang lebih murah dibanding travel agen yang lain					
4.	BROW <i>Tours and Travel</i> Lumajang memiliki harga yang sesuai dengan manfaat sistem paket (pariwisata, calter, sewa mobil, dll) yang telah disediakan					

Variabel Promosi (X3)

NO	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
1.	Promosi yang dilakukan BROW <i>Tours and Travel</i> Lumajang mudah dipahami masyarakat					
2.	BROW <i>Tours and Travel</i> Lumajang melakukan promosi melalui media sosial					
3.	BROW <i>Tours and Travel</i> Lumajang memberikan informasi setiap ada hari besar					

Variabel Satisfaction (Y)

NO	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
1.	Saya merasa nyaman dan puas dengan keadaan mobil BROW <i>Tours and Travel</i> Lumajang					
2.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan BROW <i>Tours and Travel</i> Lumajang					
3.	Saya merasa mudah menemukan kantor BROW <i>Tours and Travel</i> Lumajang					
4.	Saya merasa bahwa kualitas pelayanan yang diterima sebanding dengan harga yang dikeluarkan					

5.	Saya merasa penyebaran iklan BROW <i>Tours and Travel</i> Lumajang sudah sangat luas					
----	--	--	--	--	--	--

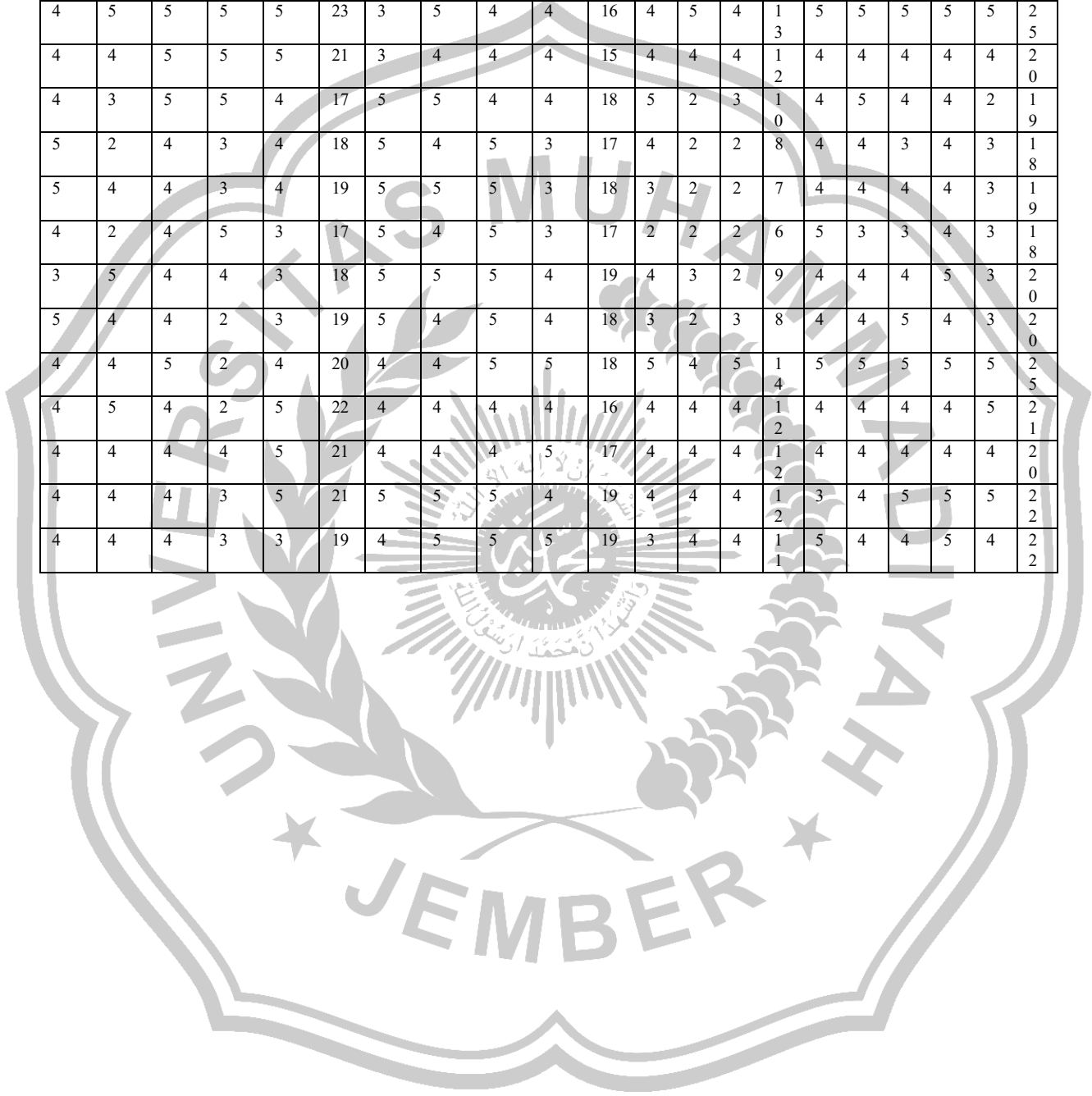


Lampiran 2 Rekapitulasi Kuisioner

Kualitas Pelayanan(X1)					K P	Persepsi Harga(X2)				P H	Promosi(X3)			P	Satisfaction(Y)					S
KP 1	KP 2	KP 3	KP 4	KP 5		PH 1	PH 2	PH 3	PH 4		P 1	P 2	P 3		S 1	S 2	S 3	S 4	S 5	
5	4	5	5	5	23	4	5	4	5	18	4	4	5	13	5	5	4	5	5	24
5	5	5	5	4	22	4	5	5	5	19	5	5	4	14	5	5	4	4	4	22
5	4	5	5	5	23	4	5	3	5	17	5	5	4	14	4	4	5	5	4	22
5	5	4	3	4	24	5	5	4	4	18	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
2	4	4	3	4	18	4	4	4	4	16	4	4	5	13	3	3	4	3	4	17
5	5	4	5	5	25	3	3	3	3	12	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	13	5	5	5	5	5	25
5	5	4	2	4	22	5	4	4	4	17	4	4	4	12	4	5	4	4	4	21
4	4	5	2	4	20	3	4	4	3	14	3	4	5	12	4	4	5	4	4	21
3	3	4	2	4	16	3	4	3	4	14	4	4	3	11	4	4	3	4	3	18
5	5	4	4	5	25	5	4	4	5	18	5	5	4	14	5	5	5	4	5	24
5	4	4	3	5	24	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
4	5	4	3	5	24	5	4	5	4	18	4	5	5	14	4	4	4	4	5	21
5	5	4	4	5	25	4	5	4	5	18	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
5	4	4	4	5	24	4	5	5	5	19	5	5	5	15	5	4	5	5	4	23
4	5	4	4	5	23	4	5	4	4	17	5	4	5	14	5	4	5	5	5	24
4	5	4	4	3	22	4	4	5	5	18	3	2	3	8	3	3	3	4	4	17
4	4	4	4	4	21	5	4	4	3	16	4	5	5	14	5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	4	21	5	5	5	5	20	4	4	3	11	5	5	4	4	4	22
3	3	5	5	3	15	4	4	4	4	16	3	3	3	9	4	4	4	4	4	20
4	4	5	5	4	20	5	4	5	4	18	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
4	5	4	3	5	22	4	5	4	4	17	5	5	4	14	4	5	5	5	5	24
3	4	4	3	4	18	5	4	5	4	18	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
5	5	4	5	5	23	5	4	4	4	17	5	5	5	15	5	5	4	4	4	22
5	4	4	4	5	21	4	4	4	4	16	5	5	5	15	4	4	5	5	5	23
5	5	4	2	5	25	4	5	4	4	17	5	5	5	15	5	4	5	5	3	22
4	4	5	2	5	23	4	4	4	5	17	4	4	3	11	5	5	5	5	5	25
4	3	4	2	5	21	5	5	5	5	20	3	4	5	12	3	4	3	5	5	20
5	5	4	4	5	25	4	4	5	5	18	4	4	4	12	5	5	5	5	5	25
4	3	4	3	4	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	4	5	4	5	23
5	5	4	3	4	23	4	5	5	4	18	3	5	5	13	5	5	5	4	4	23
4	4	4	4	4	21	5	5	5	5	20	4	5	3	12	5	4	3	4	5	21

5	5	4	4	5	25	3	4	2	2	11	5	5	5	1	5	5	5	5	5	2
4	4	4	4	4	21	3	4	3	4	14	4	4	4	1	4	4	4	4	4	5
5	5	4	4	4	24	4	4	3	5	16	5	5	5	1	4	5	5	5	5	4
4	5	4	4	4	22	4	4	4	4	16	4	4	5	1	4	5	4	5	4	2
4	5	5	5	4	22	4	5	4	4	17	4	4	5	1	4	5	5	5	4	3
4	4	5	5	5	22	4	5	4	5	18	4	5	5	1	4	4	5	4	5	2
4	4	5	5	4	20	5	5	4	5	19	4	4	4	1	4	4	4	4	4	0
4	5	4	3	4	22	5	5	5	5	20	4	4	4	1	4	4	4	4	4	0
4	4	4	3	4	22	4	4	4	5	17	4	5	5	1	4	4	4	4	4	0
5	5	4	5	5	25	4	4	4	4	16	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	5	5	4	1	4	5	5	5	4	3
5	5	4	2	5	25	4	4	4	4	16	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5
5	5	5	2	5	24	5	5	5	5	20	4	5	4	1	5	5	5	5	5	5
4	4	4	2	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	1	4	4	4	4	4	0
4	5	4	4	3	20	4	4	4	4	16	4	5	4	1	4	4	3	4	3	8
5	5	4	3	5	24	5	5	5	5	20	4	4	4	1	5	5	5	4	4	3
4	3	4	3	3	18	4	5	4	5	18	4	3	3	1	5	4	4	3	4	0
5	4	4	4	5	23	4	4	4	4	16	4	4	4	1	5	5	5	5	4	2
5	4	4	4	4	23	4	4	3	4	15	5	5	5	1	4	5	4	4	5	2
4	4	4	4	4	21	4	4	3	5	16	4	5	5	1	4	5	4	4	4	1
5	5	4	4	4	22	3	3	4	3	13	5	4	4	1	5	4	4	5	5	3
5	5	4	4	5	25	4	5	4	5	18	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	25	2	2	2	2	8	4	5	5	1	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	4	20	5	5	4	4	18	4	4	4	1	4	4	3	4	4	9
4	4	5	5	4	20	4	3	4	4	15	4	4	4	1	4	4	4	4	4	0
4	4	4	3	4	20	4	5	3	4	16	4	4	4	1	4	4	4	4	4	0
5	5	4	3	5	25	4	5	4	4	17	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	1	5	5	5	4	4	3
4	4	4	4	4	20	5	3	4	5	17	4	4	4	1	4	4	4	4	4	0
5	5	4	2	5	25	5	4	5	5	19	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5
5	5	5	2	4	24	5	5	5	5	20	5	4	4	1	5	4	3	5	3	0
4	4	4	2	4	20	5	4	3	4	16	4	4	4	1	4	4	4	4	4	0
4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	4	4	3	1	4	4	4	4	4	0
4	4	4	3	5	22	5	5	5	5	20	5	4	3	1	4	5	4	5	3	2
														2						1

3	3	4	3	3	17	5	5	4	4	18	3	4	3	10	3	3	3	3	15
5	5	4	4	5	25	5	4	4	5	18	5	5	5	15	5	5	4	5	24
5	5	4	4	5	25	5	4	5	5	19	2	2	2	6	3	3	3	3	15
5	5	4	4	4	24	4	5	4	5	18	3	4	4	11	4	4	4	4	20
3	3	4	4	4	17	4	5	5	5	19	4	4	4	12	4	4	4	4	19
4	4	4	4	4	19	4	4	4	5	17	4	4	4	12	4	3	4	4	19
4	5	5	5	5	23	3	5	4	4	16	4	5	4	13	5	5	5	5	25
4	4	5	5	5	21	3	4	4	4	15	4	4	4	12	4	4	4	4	20
4	3	5	5	4	17	5	5	4	4	18	5	2	3	10	4	5	4	4	19
5	2	4	3	4	18	5	4	5	3	17	4	2	2	8	4	4	3	4	18
5	4	4	3	4	19	5	5	5	3	18	3	2	2	7	4	4	4	4	19
4	2	4	5	3	17	5	4	5	3	17	2	2	2	6	5	3	3	4	18
3	5	4	4	3	18	5	5	5	4	19	4	3	2	9	4	4	4	5	20
5	4	4	2	3	19	5	4	5	4	18	3	2	3	8	4	4	5	4	20
4	4	5	2	4	20	4	4	5	5	18	5	4	5	14	5	5	5	5	25
4	5	4	2	5	22	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	21
4	4	4	4	5	21	4	4	4	5	17	4	4	4	12	4	4	4	4	20
4	4	4	3	5	21	5	5	5	4	19	4	4	4	12	3	4	5	5	22
4	4	4	3	3	19	4	5	5	5	19	3	4	4	11	5	4	4	5	22



Lampiran 3 Uji Instrumen Uji Validitas

No.	Kuesioner	R _{tabel}	R _{hitung}	Signifikansi	Ket
1.	Kualitas Pelayanan (X ₁)				
	Pernyataan 1				
	Pernyataan 2	0,179	0,749	0,000	Valid
	Pernyataan 3	0,179	0,754	0,000	Valid
	Pernyataan 4	0,179	0,737	0,000	Valid
	Pernyataan 5	0,179	0,732	0,000	Valid
		0,179	0,713	0,000	Valid
2.	Persepsi Harga (X ₂)				
	Pernyataan 1	0,179	0,773	0,000	Valid
	Pernyataan 2	0,179	0,721	0,000	Valid
	Pernyataan 3	0,179	0,805	0,000	Valid
	Pernyataan 4	0,179	0,734	0,000	Valid
3.	Promosi (X ₃)				
	Pernyataan 1	0,179	0,790	0,000	Valid
	Pernyataan 2	0,179	0,919	0,000	Valid
	Pernyataan 3	0,179	0,886	0,000	Valid
4.	Satisfaction (Y)				
	Pernyataan 1	0,179	0,741	0,000	Valid
	Pernyataan 2	0,179	0,809	0,000	Valid
	Pernyataan 3	0,179	0,819	0,000	Valid
	Pernyataan 4	0,179	0,775	0,000	Valid

Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien <i>Cronbach's Alpha (α)</i>	<i>Interval Reliabilitas</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X₁)	0,70 – 0,90	0,786	Reliabilitas tinggi
Persepsi Harga (X₂)	0,70 – 0,90	0,753	Reliabilitas tinggi
Promosi (X₃)	0,70 – 0,90	0,834	Reliabilitas tinggi
Satisfaction (Y)	0,70 – 0,90	0,834	Reliabilitas tinggi

Lampiran 4 Uji asumsi Klasik Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardi zed Residual
N			85
Normal Parameters^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		.01075599
Most Differences	Extreme	Absolute	.054
		Positive	.054
		Negative	-.050
Test Statistic			.054
Asymp. Sig. (2-tailed)			.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

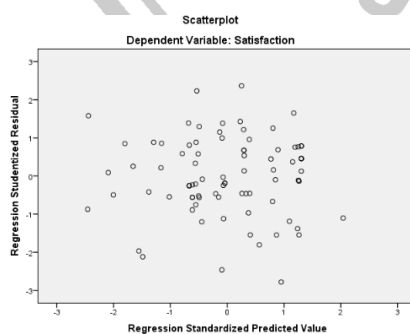
Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	t		Tolerance	VIF
1 (Constant)	8.946	.295		30.292	.000		
KP	.604	.021	.866	28.967	.000	.328	3.052
PH	.081	.025	.087	3.223	.002	.399	2.504
P	.066	.015	.090	4.322	.000	.682	1.466

a. Dependent Variable: S

Uji Heteroskedastisitas



Lampiran 5 Analisis Linier Berganda

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted Square	R Std. Error of the Estimate
1	.988 ^a	.976	.975	.235

a. Predictors: (Constant), Promosi, Harga, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Satisfaction

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	184.223	3	61.408	1111.061	.000 ^b
	Residual	4.477	81	.055		
	Total	188.700	84			

a. Dependent Variable: Satisfaction

b. Predictors: (Constant), Promosi, Harga, Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	8.946	.295		30.292	.000
	KP	.604	.021	.866	28.967	.000
	PH	.081	.025	.087	3.223	.002
	P	.066	.015	.090	4.322	.000

a. Dependent Variable: S

Lampiran 6 Uji Determinasi (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted Square	R Std. Error of the Estimate
1	.988 ^a	.976	.975	.23509

a. Predictors: (Constant), X3.2, X2.1, X1

b. Dependent Variable: Y1

Lampiran 7 Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	8.946	.295		30.292	.000		
Kualitas Pelayanan	.604	.021	.866	28.967	.000	.328	3.052
Harga	.081	.025	.087	3.223	.002	.399	2.504
Promosi	.066	.015	.090	4.322	.000	.682	1.466

a. Dependent Variable: Satisfaction