

# **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## **Lampiran 1. Kuesioner Penelitian**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN ( Studi Pada Kencana Travel )**

“Jika Bapak / Ibu baru menggunakan atau baru satu kali menggunakan jasa Kencana Travel mohon untuk tidak melanjutkan kuisisioner ini”.

Kepada Yth :

Bapak / Ibu / Saudara / i Pelanggan

Kencana Travel

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penelitian yang saya lakukan di Kencana Travel saya memohon kesediaan Bapak / Ibu / Saudara / i untuk mengisi pertanyaan yang saya ajukan. Penelitian ini dilakukan untuk penelitian skripsi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis jurusan Marketing. Atas perhatian dan kesediaan dari Bapak / Ibu / Saudara/ i yang telah meluangkan waktu dalam rangka mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,

( Fitriana Ulfa )

## I. Data diri

- Daerah Asal :  Jepara  Luar Jepara
- Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan
- Usia :  dibawah 20 tahun  40-49 tahun  
 20-29 tahun  50 tahun keatas  
 30-39 tahun
- Pekerjaan :  Pelajar/Mahasiswa  Wiraswasta  
 PNS  Lain-lain,Sebutkan....  
 Pegawai Swasta

Berapa kali menggunakan jasa Kencana Travel

- 2 x  4 x  
 3 x  > 4 x

## II. Daftar Pernyataan

Pilihlah salah satu jawaban yang paling tepat sesuai dengan pemikiran atau pengalaman saudara dengan tanda check list (√) pada setiap butir pernyataan. Dalam penelitian ini tidak ada jawaban benar atau salah. Setiap informasi yang didapatkan dari penelitian ini murni hanya untuk tujuan akademis dan tidak berpengaruh apapun terhadap responden. Peneliti menjamin atas kerahasiaan dari informasi yang diberikan.

Pertanyaan	Jawaban				
	STS	TS	KS	S	SS
<b>Kualitas Pelayanan (X1)</b>					
1. Kencana Travel memiliki kantor yang bersih dan nyaman					
2. Karyawan Kencana Travel cakap dalam melayani pelanggan saat membeli tiket					
3. Kencana Travel selalu konsisten dalam memberikan pelayanan jasa (kesesuaian jadwal yang sudah ditentukan)					
4. Sopir/Karyawan Kencana Travel selalu mempunyai waktu untuk menanggapi semua permintaan penumpang					
5. Kencana Travel selalu memberikan keamanan ketika dalam perjalanan					
6. Karyawan Kencana Travel selalu memberikan perhatian secara personal ( pribadi ) kepada setiap penumpang					
<b>Fasilitas (X2)</b>					
1. Tersedianya fasilitas ruang tunggu yang bersih dan nyaman					
2. Tersedianya fasilitas kamar mandi/WC					
3. Kendaraan Kencana Travel memberikan fasilitas didalam mobil (AC, Wifi, pembuka jendela dll) dengan lengkap serta dapat berfungsi dengan baik.					
4. Tersedianya tempat beribadah (mushola) yang nyaman					
<b>Kepercayaan (X3)</b>					
1. Saya merasa bahwa resepsionis Kencana Travel dapat memberikan pelayanan yang baik, karena mengutamakan perhatian pada pelanggannya					

2. Saya merasa bahwa pengemudi ( driver ) Kencana Travel memiliki kemampuan yang baik dalam menjalankan armada travel					
3. Saya merasa bahwa Kencana Travel akan memenuhi apa yang dijanjikan kepada pelanggannya					
4. Saya merasa bahwa kemampuan karriyawan Kencana Travel dalam memberikan pelayanan sangat baik					
<b>Kepuasan Konsumen (Y)</b>					
1. Pelayanan yang diberikan Kencana Travel sudah sesuai dengan harapan saya					
2. Saya merasa senang dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh Kencana Travel					
3. Saya merasa senang dan ingin menggunakan kembali jasa Kencana Travel					
4. Saya merasa senang dan ingin merekomendasi kepada konsumen lain untuk menggunakan jasa Kencana Travel					

## Lampiran 2. Tanggapan Responden

Kualitas Pelayanan (X1)						jmlh	Fasilitas (X2)				jmlh	Kepercayaan (X3)				jmlh	Kepuasan Konsumen (Y)				jmlh
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6		X2.1	X2.2	X2.3			X3.1	X3.2	X3.3	X3.4		Y1	Y2	Y3	Y4	
4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	2	4	14
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	2	4	3	3	12
4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	5	2	4	15
5	5	4	5	5	4	28	5	4	4	3	16	5	5	4	5	19	4	4	4	4	16
5	4	4	5	4	4	26	4	4	5	5	18	4	4	4	5	17	3	3	1	4	11
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17
5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	4	18	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15
4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	4	14	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16
5	5	3	5	5	3	26	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14
5	3	4	5	3	4	24	3	2	4	5	14	5	5	4	5	19	5	4	5	5	19
4	4	4	4	4	4	24	3	4	5	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	2	4	14
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	2	4	3	3	12
4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	5	2	4	15
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	5	17	4	5	4	4	17	1	2	3	4	10
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	5	17	4	5	4	4	17	1	2	3	4	10
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	5	4	4	5	26	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17
4	4	3	4	4	3	22	3	4	5	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12
4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	5	18	3	4	4	4	15	5	4	4	5	18

4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	2	3	1	3	9
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	3	5	4	5	17	4	4	3	3	14
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
5	4	4	5	4	4	26	4	4	5	4	17	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16
4	3	3	4	3	3	20	3	3	5	4	15	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	4	4	3	4	15
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	3	4	15
4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	5	18	4	5	4	4	17	5	4	5	5	19
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	3	4	16
5	5	5	5	5	5	30	4	5	5	5	19	3	5	3	4	15	5	4	5	4	18
4	5	4	4	5	4	26	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	3	3	13
4	5	4	4	5	4	26	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	2	4	4	5	15
4	4	5	4	4	5	26	3	4	4	4	15	4	3	4	4	15	5	5	5	5	20
4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17
4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
5	4	4	5	4	4	26	5	4	5	5	19	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16
5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	5	17	4	5	4	4	17	4	4	3	4	15
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19
4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	3	4	5	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
5	4	5	5	4	5	28	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17
5	5	5	5	5	5	30	4	4	5	4	17	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16
5	4	4	5	4	4	26	4	5	5	4	18	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19
5	4	4	5	4	4	26	4	4	5	5	18	4	4	4	5	17	4	5	4	4	17
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18
4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18
4	4	4	4	4	4	24	2	4	5	4	15	4	4	4	4	16	5	3	3	4	15
5	4	4	5	4	4	26	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16

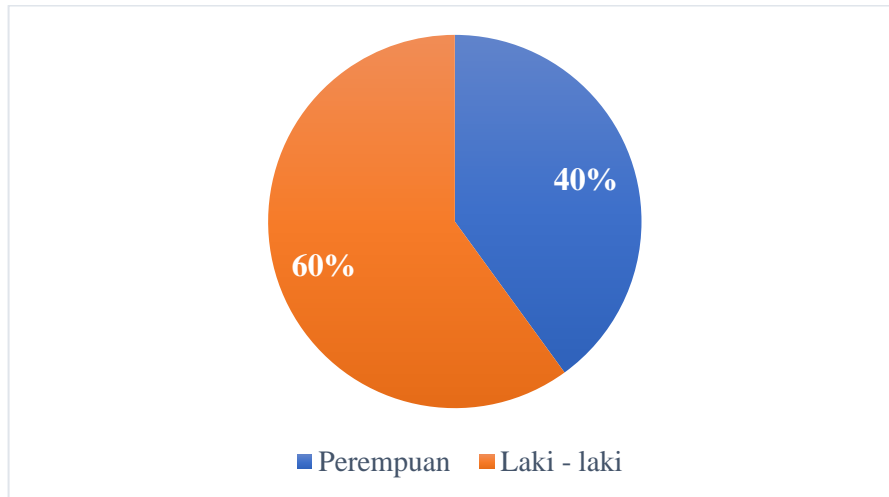
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	4	4	3	4	15
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16
5	4	5	5	4	5	28	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16	3	3	3	1	10
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4		5	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	4	17	4	4	4	5	17	4	4	3	4	15
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17
4	5	4	4	5	4	26	4	4	5	5	18	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16
5	4	4	5	4	4	26	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
5	4	4	5	4	4	26	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
5	4	4	5	4	4	26	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	5	4	4	5	4	26	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15
4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	5	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	5	4	5	18	4	5	4	4	17
4	4	5	4	4	5	26	3	4	5	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15
4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15
5	5	4	5	5	4	28	4	4	4	4	16	4	3	4	5	16	4	4	3	4	15
4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	3	4	17
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	4	3	5	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15
4	5	4	4	5	4	26	4	3	4	4	15	4	3	4	5	16	4	4	4	4	16

Sumber : Hasil Penelitian (2019)



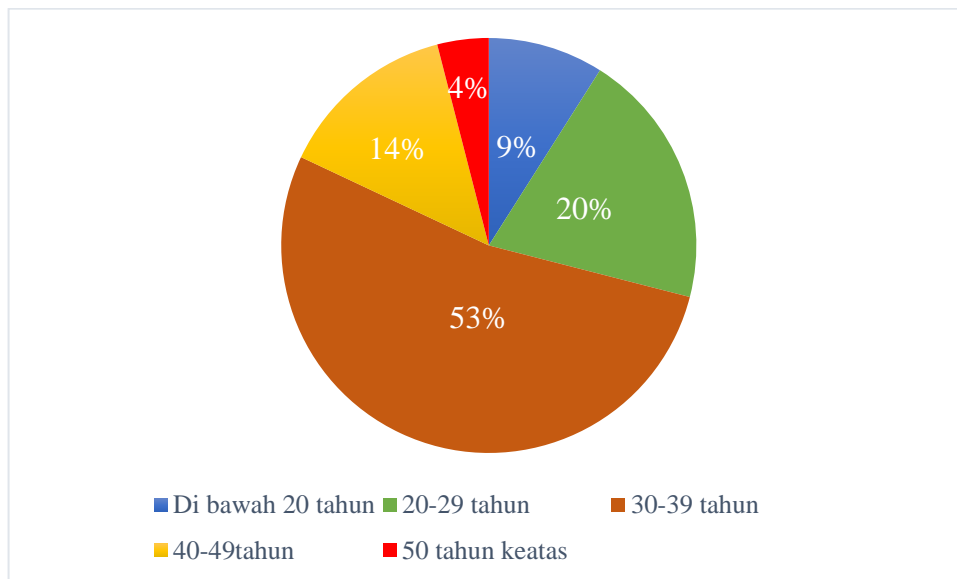
### Lampiran 3. Deskripsi Responden

**Data Jenis Ke responden**



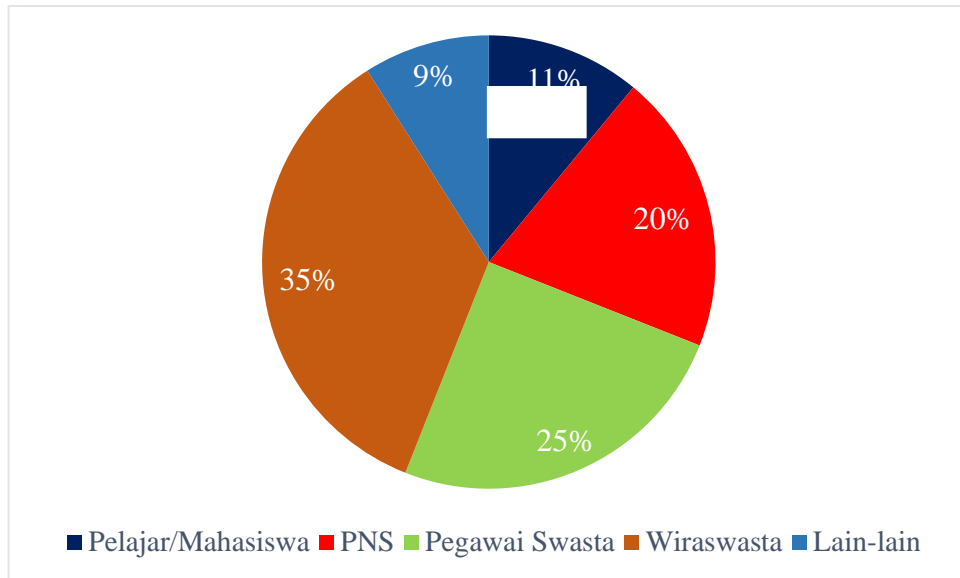
Sumber : Hasil Penelitian (2019)

**Data Usia Responden**



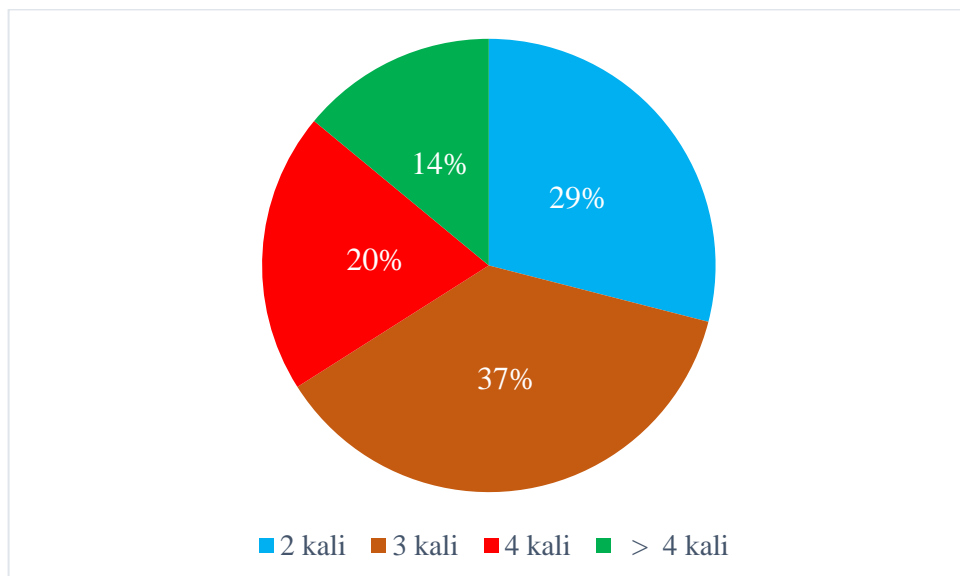
Sumber : Hasil Penelitian (2019)

### Data Pekerjaan Responden



Sumber : Hasil Penelitian (2019)

### Data Berapa Kali Menggunakan Jasa Kencana Travel



Sumber : Hasil Penelitian (2019)

#### Lampiran 4. Data Karakteristik Responden

No	Daerah asal (kota) :	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
1	Tahunan	Perempuan	30-39 tahun	Wiraswasta
2	Jepara kota	Perempuan	30-39 tahun	Pegawai swasta
3	Keling	Perempuan	20-29 tahun	Pegawai swasta
4	Sambung oyot	Perempuan	Di bawah 20 tahun	Pelajar/mahasiswa
5	Krapyak	Laki-laki	30-39 tahun	Wiraswasta
6	Langon	Laki-laki	40-49 tahun	Wiraswasta
7	Tegalsambi	Laki-laki	Di bawah 20 tahun	Pelajar/mahasiswa
8	Petekeyan	Perempuan	20-29 tahun	Pegawai swasta
9	Senenan	Laki-laki	30-39 tahun	Wiraswasta
10	Platar	Laki-laki	30-39 tahun	PNS
11	Demangan	Perempuan	20-29 tahun	Wiraswasta
12	Bangsri	Perempuan	20-29 tahun	Pegawai swasta
13	Mlonggo	perempuan	20-29 tahun	Pegawai swasta
14	Jeruk wangi	Laki-laki	30-39 tahun	Wiraswasta
15	Selagi	Laki-laki	Di bawah 20 tahun	Pelajar/mahasiswa
16	Suwawal	perempuan	20-29 tahun	Pelajar/mahasiswa
17	Karanggondang	Laki-laki	30-39 tahun	Wiraswasta
18	Kedong leper	Laki-laki	20-29 tahun	Wiraswasta
19	Mulyoharjo	Perempuan	30-39 tahun	Lain-lain
20	Pengkol	Perempuan	20-29 tahun	Wiraswasta
21	Saripan	Perempuan	30-39 tahun	PNS
22	Bulu	Perempuan	30-39 tahun	Wiraswasta
23	Batealit	Laki-laki	20-29 tahun	PNS
24	Sukosono	Laki-laki	20-29 tahun	Wiraswasta
25	Sekuro	Laki-laki	30-39 tahun	Wiraswasta
26	Ngetuk	Laki-laki	30-39 tahun	wiraswasta
27	Bulungan	Laki-laki	20-29 tahun	Pegawai swasta
28	Mangunan	Perempuan	20-29 tahun	PNS
29	Cepogo	Perempuan	30-39 tahun	PNS

30	Tahunan	Perempuan	Dibawah 20 tahun	Pelajar/mahasiswa
----	---------	-----------	------------------	-------------------

31	Pelaosan	Laki-laki	20-29 tahun	Pelajar/mahasiswa
32	Teluk awur	Laki-laki	20-29 tahun	Wiraswasta
33	Jepara kota	Perempuan	40-49 tahun	Pegawai swasta
34	Tahunan	perempuan	30-39 tahun	PNS
35	Nalumsari	Laki-laki	30-29 tahun	PNS
36	Ngabul	perempuan	20-29 tahun	Pegawai swasta
37	Panggung	Perempuan	Di bawah 20 tahun	Pelajar/mahasiswa
38	Donorojo	Laki-laki	30-39 tahun	PNS
39	Kembang	Perempuan	30-39 tahun	PNS
40	Saripan	Laki-laki	40-49 tahun	Wiraswasta
41	Meganti	Laki-laki	30-39 tahun	Wiraswasta
42	Sukodono	Perempuan	30-39 tahun	Lain-lain
43	Tahunan	Perempuan	39-39 tahun	PNS
44	Petekeyan	Laki-laki	40-49 tahun	Wiraswasta
45	Torso	Laki-laki	30-39 tahun	Pegawai swasta
46	Pecangaan	Laki-laki	30-39 tahun	Wiraswasta
47	Kecapi	Laki-laki	20-29 tahun	Pegawai swasta
48	Mambak	Laki-laki	Di bawah 20 tahun	Pelajar/mahasiswa
49	Jambu timur	Perempuan	20-29 tahun	PNS
50	Kaliaman	Perempuan	30-39 tahun	PNS
51	Kelet	Perempuan	40-49 tahun	Wiraswasta
52	Tubanan	Laki-laki	30-39 tahun	PNS
53	Sukosono	Laki-laki	30-39 tahun	Pegawai swasta
54	Bapangan	Laki-laki	30-39 tahun	Wiraswasta
55	Tahunan	Laki-laki	30-39 tahun	Lain-lain
56	Mantingan	Laki-laki	30-39 tahun	Lain-lain
57	Papasan	Laki-laki	Di bawah 20 tahun	Pelajar/mahasiswa
58	Guyangan	perempuan	30-39 tahun	PNS
59	Jepara kota	perempuan	50 tahun keatas	Wiraswasta
60	Siripan	Laki-laki	40-49 tahun	Wiraswasta
61	Bandengan	Laki-laki	30-39 tahun	Pegawai swasta
62	Banyuputih	Perempuan	30-39 tahun	Pegawai swasta
63	Mulyoharjo	Laki-laki	40-49 tahun	Wiraswasta

65	Pendem	Laki-laki	30-39 tahun	Lain-lain
66	Jlegong	perempuan	30-39 tahun	Pegawai swasta

64	Kauman	Perempuan	30-39 tahun	Pegawai swasta
----	--------	-----------	-------------	----------------

67	Tubanan	Laki-laki	30-39 tahun	PNS
68	Lebak	Laki-laki	50 tahun keatas	Wiraswasta
69	Tahunan	Laki-laki	30-39 tahun	Pegawai swasta
70	sukodono	Laki-laki	40-49 tahun	Wiraswasta
71	Teluk awur	Laki-laki	30-39 tahun	Pegawai swasta
72	Meganti	Laki-laki	30-39 tahun	Lain-lain
73	Ngabul	Perempuan	20-29 tahun	PNS
74	Langon	Perempuan	Di bawah 20 tahun	Pelajar/mahasiswa
75	Lebawu	Laki-laki	30-39 tahun	Pegawai swasta
76	Sekuro	Laki-laki	30-39 tahun	Wiraswasta
77	Kaligarang	perempuan	30-39 tahun	Pegawai swasta
78	Tulakan	Perempuan	30-39 tahun	Pegawai swasta
79	Jambu timur	Laki-laki	30-39 tahun	PNS
80	Kuanyar	Laki-laki	40-49 tahun	Wiraswasta
81	Kancilan	Laki-laki	30-39 tahun	Lain-lain
82	Senenan	Perempuan	30-39 tahun	Pegawai swasta
83	Meganti	Laki-laki	50 tahun keatas	Wiraswasta
84	Welahan	Laki-laki	40-49 tahun	Wiraswasta
85	Nalumsari	Perempuan	30-39 tahun	Wiraswasta
86	Jepara kota	Laki-laki	50 tahun keatas	Wiraswasta
87	Tubanan	Perempuan	40-49 tahun	Wiraswasta
88	Krasak	Perempuan	30-39 tahun	Pegawai swasta
89	Bulungan	Laki-laki	20-29 tahun	Peljar/mahasiswa
90	Sinanggul	Laki-laki	30-39 tahun	PNS
91	Sukodono	Laki-laki	50 tahun keatas	Wiraswasta
92	Semat	Laki-laki	30-39 tahun	Wiraswasta
93	Kecapi	Laki-laki	30-39 tahun	Lain-lain
94	Wedelan	Laki-laki	30-39 tahun	Wiraswasta
95	Banyumanis	Laki-laki	30-39 tahun	Wiraswasta
96	Krsasak	Laki-laki	30-39 tahun	Wiraswasta

## Lampiran 5. Deskripsi Variabel

**a. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan**

**Statistics**

		X1.1	X1.2	X2.3	X1.4	X1.5	X1.6
N	Valid	96	96	96	96	96	96
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		4.23	4.14	4.09	4.23	4.14	4.08
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00

**X1.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	74	77.1	77.1	77.1
	5	22	22.9	22.9	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**X1.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	2.1	2.1	2.1
	4	79	82.3	82.3	84.4
	5	15	15.6	15.6	100.0
Total		96	100.0	100.0	

**X2.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	3	3.1	3.1	3.1
	4	81	84.4	84.4	87.5
	5	12	12.5	12.5	100.0
Total		96	100.0	100.0	

**X1.4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	74	77.1	77.1	77.1
Valid 5	22	22.9	22.9	100.0
Total	96	100.0	100.0	

**X1.5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	2	2.1	2.1	2.1
Valid 4	79	82.3	82.3	84.4
Valid 5	15	15.6	15.6	100.0
Total	96	100.0	100.0	

**X1.6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	4	4.2	4.2	4.2
Valid 4	80	83.3	83.3	87.5
Valid 5	12	12.5	12.5	100.0
Total	96	100.0	100.0	



**b. Deskripsi Variabel Fasilitas**

**Statistics**

		X2.1	X2.2	X2.3	X3.4
N	Valid	96	96	96	96
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.90	4.00	4.30	4.18
Median		4.00	4.00	4.00	4.00

**X2.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	15	15.6	15.6	16.7
	4	73	76.0	76.0	92.7
	5	7	7.3	7.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**X2.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	7	7.3	7.3	8.3
	4	79	82.3	82.3	90.6
	5	9	9.4	9.4	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**X3.1****X2.3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	67	69.8	69.8	69.8
5	29	30.2	30.2	100.0
Total	96	100.0	100.0	

**X3.4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	2	2.1	2.1	2.1
4	75	78.1	78.1	80.2
5	19	19.8	19.8	100.0
Total	96	100.0	100.0	

**c. Deskripsi Variabel Kepercayaan****Statistics**

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4
N	Valid	96	96	96	96
	Missing	0	0	0	0
Mean		4.05	4.16	4.06	4.23
Median		4.00	4.00	4.00	4.00

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	4	4.2	4.2	4.2
Valid 4	83	86.5	86.5	90.6
Valid 5	9	9.4	9.4	100.0
Total	96	100.0	100.0	

**X3.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	3	3.1	3.1	3.1
Valid 4	75	78.1	78.1	81.3
Valid 5	18	18.8	18.8	100.0
Total	96	100.0	100.0	

**X3.3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	3	3.1	3.1	3.1
Valid 4	84	87.5	87.5	90.6
Valid 5	9	9.4	9.4	100.0
Total	96	100.0	100.0	

**X3.4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	74	77.1	77.1	77.1
Valid 5	22	22.9	22.9	100.0
Total	96	100.0	100.0	

**d. Deskripsi Variabel Kepuasan konsumen menggunakan *Kencana Travel***

**Statistics**

		Y1	Y2	Y3	Y4
N	Valid	96	96	96	96
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.99	4.03	3.74	4.03
Median		4.00	4.00	4.00	4.00

**Y1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	3	3.1	3.1	4.2
	3	5	5.2	5.2	9.4
	4	74	77.1	77.1	86.5
	5	13	13.5	13.5	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**Y2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	7	7.3	7.3	8.3
	4	76	79.2	79.2	87.5
	5	12	12.5	12.5	100.0

Total	96	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

**Y3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.1	2.1	2.1
2	2	.1	2.1	4.2
3	23	24.0	24.0	28.1
4	61	63.5	63.5	91.7
5	8	8.3	8.3	100.0
Total	96	100.0	100.0	

**Y4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
3	7	7.3	7.3	8.3
4	75	78.1	78.1	86.5
5	13	13.5	13.5	100.0
Total	96	100.0	100.0	

## Lampiran 6. Hasil Uji Validitas dan Uji Reabilitas

### a. Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.859	.859	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	20.68	2.431	.657	.	.834
X1.2	20.77	2.494	.649	.	.835
X1.3	20.81	2.533	.646	.	.836
X1.4	20.68	2.431	.657	.	.834
X1.5	20.77	2.494	.649	.	.835
X1.6	20.82	2.505	.636	.	.837

### b. Variabel Fasilitas (X2)

Reliability Statistics

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	12.48	1.010	.343	.590
X2.2	12.38	.974	.488	.475
X2.3	12.07	1.079	.349	.579
X2.4	12.20	1.066	.413	.534

Cronbach's Alpha	N of Items
.615	4

**c. Variabel Kepercayaan (X3)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	12.45	.881	.636	.654
X3.2	12.34	.881	.452	.759
X3.3	12.44	.922	.607	.672
X3.4	12.27	.852	.541	.703

**d. Variabel Kepuasan Konsumen menggunakan *Kencana Travel* (Y)**

**Reliability Statistics**

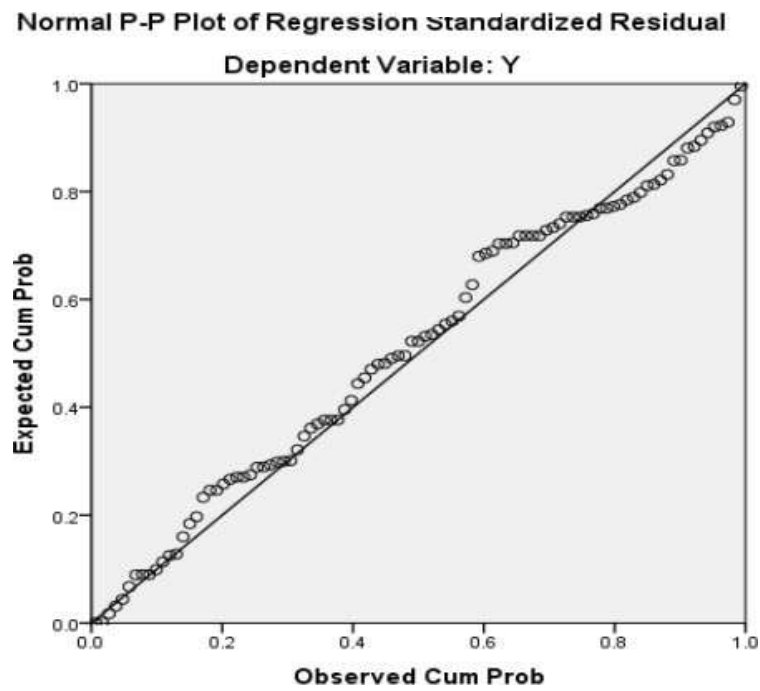
Cronbach's Alpha	N of Items
.701	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	11.80	1.824	.521	.614
Y2	11.76	2.184	.489	.644
Y3	12.05	1.629	.524	.620
Y4	11.76	2.121	.442	.663



## Lampiran 7. Uji Normalitas



### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.75918761
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.260
	Positive	.260
	Negative	-.190
Test Statistic		.260
Asymp. Sig. (2-tailed)		.085 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

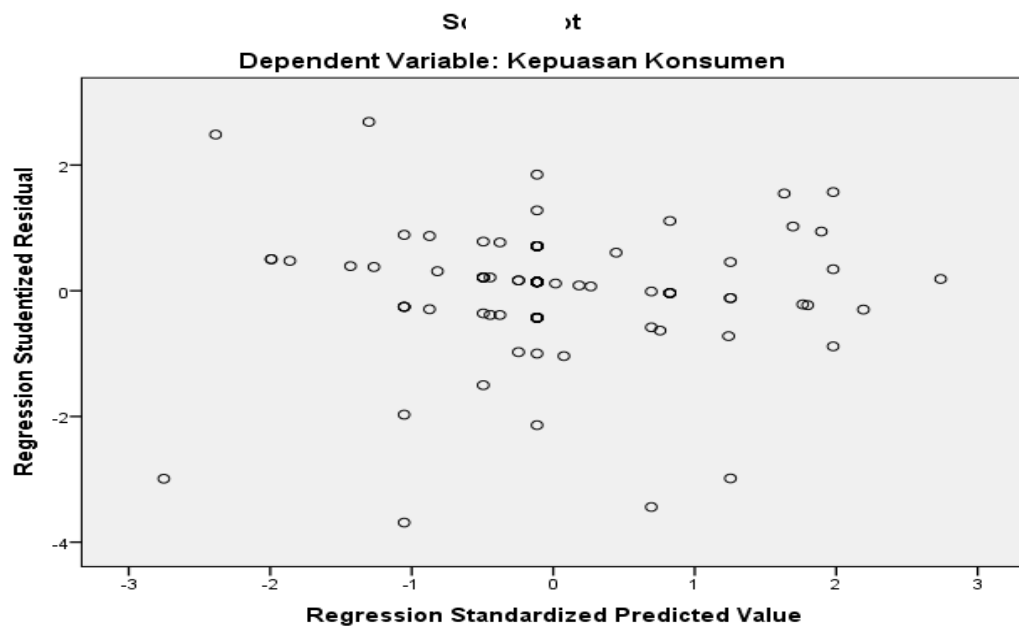
Sumber : Output SPSS (2019)

### Lampiran 8. Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Kualitas Pelayanan	.748	1.337
Fasilitas	.603	1.660
Kepercayaan	.757	1.321

a. Dependent Variable: Keuasan Konsumen

### Lampiran 9. Uji Heteroskedastisitas



**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	13.003	3.150		4.128	.000
X1	.462	.113	.466	3.555	.581
X2	.309	.183	.362	1.684	.096
X3	.243	.173	.229	2.249	.804

a. Dependent Variable: RES2

**Lampiran 10. Regresi Linier Berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	7.654	2.236		3.617	.003
	X1	.342	.126	.374	2.328	.000
	X2	.287	.212	.327	1.371	.001
	X3	.229	.207	.218	2.118	.003

a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen menggunakan *Kencana Travel*

## Lampiran 11. Uji Koefisien Determinasi

### Model Summa

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.486 <sup>a</sup>	.457	.437	1.768

P  
r  
e

dictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kepercayaan

## Lampiran 12. Uji F

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10.255	3	3.418	1.094	.000 <sup>b</sup>
	Residual	287.578	92	3.126		
	Total	297.833	95			

- a.* Dependent Variable: Kepuasan Konsumen  
*b.* Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kepercayaan

### Lampiran 13. Uji t

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.654	2.236		3.617	.003
X1	.342	.126	.374	2.328	.000
X2	.287	.212	.327	1.371	.001
X3	.229	.207	.218	2.118	.003

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen menggunakan Kencana Travel Y

Lampiran 14. r Tabel

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
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 15. F Tabel

Titik Presentase Distribusi untuk Probabilita = 0,05
--



Lampiran 16. t Tabel

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

df \ Pr	0.25	0.10		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



UNIVERSITAS ISLAM NAHDIATUL ULAMĀ' (UNISNU) JEPARA  
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS (FEB)  
 PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Konsentrasi:

Manajemen Keuangan  
 Manajemen Pemasaran

Manajemen Sumber Daya Manusia  
 Manajemen Operasional

Jl. Tamansiswa (Pekeng) Tahunan Jepara 59427 Telp: (0291) 595320 fax: (0291) 592630  
 Email: manajemen@unisnu.ac.id <http://www.feb.unisnu.ac.id>

**Surat Keterangan**

**Bebas Plagiarisme**

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Islam Nahdliatul Ulama Jepara (UNISNU) Jepara telah melaksanakan pengecekan plagiarisme terhadap skripsi yang disusun oleh:

**Nama** : Fitriana Ulfa  
**NIM** : 161110002035  
**Judul** : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepercayaan terhadap kepuasan konsumen (studi pada kencana travel)  
**Tahapan** : Pasca Ujian

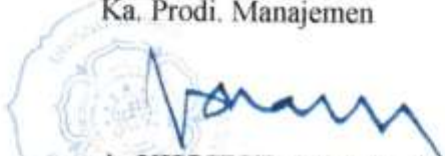
Pengecekan plagiarisme dilaksanakan sebagai berikut:

**Aplikasi** : Plagiarism Checker X  
**Tanggal** : 19 Juni 2020  
**Hasil** : similarity 30%

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan benar, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jepara, 19 Juni 2020

Ka. Prodi. Manajemen

  
**A. KHOIRUL ANAM, S.E., M.Si.**  
 NIY: 1 800421 06 041



## KENCANA TRAVEL

Jl. Ki Mangunsarkoro No.7

Kabupaten Jepara Jawa Tengah 59411

### SURAT BALASAN RISET

*Asalamualaikum wr.wb*

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tomi Arsito, A. Ma

Jabatan : Supervisor

Dengan diterbitkannya surat ini kami supervisor Kencana Travel menyatakan bahwa :

Nama : Fitriana Ulfa

NIM : 161110002035

Saudara yang bersangkutan telah kami setuju untuk melaksanakan penelitian pada perusahaan kamisebagai syarat penyusunan skripsi dengan judul " Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen ( Studi Pada Kencana Travel ) ". Demikian surat ini kami sampaikan dan atas kerjasamanya kami mengucapkan terimakasih.

*Wassalamualaikum wr.wb*

Jepara, 20 Mei 2020

Mengetahui,

Tomi Arsito, A. Ma

( Supervisor Kencana Travel )