

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *RECEPTIONIST*
TERHADAP KEPUASAN TAMU DI PALAWI
RESORT COBAN RONDO MALANG**

LAPORAN TUGAS AKHIR



**Oleh:
DINI ATMASARI
NIM. 362093301133**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BANYUWANGI
2024**

--- Halaman ini sengaja dikosongkan ---

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *RECEPTIONIST*
TERHADAP KEPUASAN TAMU DI PALAWI
RESORT COBAN RONDO MALANG**

LAPORAN TUGAS AKHIR



**Tugas Akhir Ini Dibuat dan Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Kelulusan
Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata dan Mencapai Gelar Sarjana
Terapan Pariwisata (S.Tr.Par)**

Oleh :

DINI ATMASARI

NIM. 362093301133

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BANYUWANGI
2024**

--- Halaman ini sengaja dikosongkan ---

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbi'alamin, puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT dengan segala Rahmat, limpahan Ridho, Hidayah dan Inayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir dengan lancar dan tepat waktu. Penyelesaian tugas akhir ini tentunya tidak terlepas dari dukungan, doa dan bantuan dari berbagai pihak. Dengan penuh rasa syukur, bangga dan kerendahan hati, penulis mempersembahkan karya terakhir masa perkuliahan di kampus Politeknik Negeri Banyuwangi ini untuk:

1. Pintu Surgaku, Ibu Mariani. Terima kasih sebesar-besarnya penulis berikan kepada beliau atas segala bentuk pengorbanan yang tulus, bantuan, dukungan, semangat, dan doa yang diberikan selama ini. Terima kasih atas nasihat yang selalu diberikan meski terkadang pikiran kita tidak sejalan, terima kasih atas kesabaran dan kebesaran hati menghadapi penulis yang keras kepala. Ibu menjadi penguat dan pengingat paling hebat. Terima kasih sudah menjadi tempatku untuk pulang, bu.
2. Cinta pertama dan panutanku, Alm. Bapak Sunarto yang sudah terlebih dahulu dipanggil oleh sang kuasa sebelum melihat penulis menggunakan toga yang beliau impikan. Terima kasih atas doa dan limpahan kasih sayang yang tak terhingga sampai akhirnya penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini. Semoga ini bisa membuat almarhum bahagia di Surga sana, aamiin.
3. Kakak penulis, Dinar Fitrayani. Terima kasih sudah ikut serta dalam proses penulis menempuh pendidikan selama ini, terima kasih atas semangat, doa, dan cinta yang selalu diberikan kepada penulis dalam melaksanakan Tugas Akhir maupun setelahnya.
4. Bapak Ibu Dosen Pembimbing dan Penguji yang telah sabar membimbing dan mengarahkan penulis untuk terus menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
5. Bapak Ibu Dosen Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah membantu, mendukung dan mendoakan penulis dari awal mahasiswa baru hingga penyelesaian Tugas Akhir ini.
6. Almamater Politeknik Negeri Banyuwangi khususnya Jurusan Pariwisata Program Studi D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata tercinta.
7. Dan yang terakhir, terima kasih untuk diri saya sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan di luar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan Tugas Akhir ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin. Terima kasih banyak sudah bertahan, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri. Berbahagialah selalu dimanapun berada, dan apapun kekurangan dan kelebihanmu, mari rayakan diri sendiri.

--- Halaman ini sengaja dikosongkan ---

HALAMAN MOTTO

“Hidup Bukan Saling Mendahului, Bermimpilah Sendiri Sendiri”

(Hindia)

“Orang lain gak akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *succes stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun gak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini, tetap berjuang. Dan dibalik sebuah kesusahan selalu ada titik baliknya.

(Anonim)

“Sederas apapun hujan, pasti akan reda. Seberat apapun ujiannya, pasti akan Allah mudahkan.

Inna ma'al – 'usri yusra”

“Trust to Allah for everything no matter what. You lose trust to Allah, you win you trust to Allah, you gain ypu trust to Allah, you have a problem you trust to Allah, things are not going your way, you thank him even more and you talk to him, that's a very good habit to talk to Allah”

“Jalur langit memang tidak terlihat, tetapi sangat terasa jika kamu mengamalkannya”

(Dini Atmasari)

--- Halaman ini sengaja dikosongkan ---

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dini Atmasari

NIM : 362093301133

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Receptionist* Terhadap Kepuasan Tamu Di Palawi Resort Coban Rondo Malang” adalah benar-benar hasil karya sendiri kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan/plagiat. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Banyuwangi, 10 Juni 2024
Yang menyatakan,



Dini Atmasari
NIM. 362093301133

--- Halaman ini sengaja dikosongkan ---

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN RECEPTIONIST TERHADAP KEPUASAN TAMU DI PALAWI RESORT COBAN RONDO MALANG

Tugas Akhir disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Terapan (S.Tr) Pariwisata
Politeknik Negeri Banyuwangi

Oleh :

Dini Atmasari
NIM. 362093301133

Tanggal Ujian : 10 JUN 2024

Menyetujui,

Pembimbing 1 : Muhamad Ari Perdana, S.Par., M.P.Par

(.....)

Pembimbing 2 : Eka Afrida Ermawati, S.Pd., M.Pd.

(.....)

Penguji 1 : Auda Nuril Zazilah , S.Si., M.Sc.

(.....)

Penguji 2 : Aprilia Divi Yustita, S.Si., M.Si.

(.....)

Mengesahkan,

Ketua Jurusan Pariwisata



Adetiva Prananda Putra, S.ST., M.M

NIP. 1989122620180031001

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Manajemen Bisnis Pariwisata



Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc

NIP. 199006142022031003

--- Halaman ini sengaja dikosongkan ---

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *RECEPTIONIST* TERHADAP KEPUASAN TAMU DI PALAWI RESORT COBAN RONDO MALANG

Nama Mahasiswa : Dini Atmasari
NIM : 362093301133
Pembimbing : 1. Muhamad Ari Perdana, S.Par., M.P.Par.
2. Eka Afrida Ermawati, S.Pd., M.Pd.

ABSTRAK

Palawi Resort Coban Rondo merupakan salah satu akomodasi yang ada di sekitar Wana Wisata Coban Rondo Malang. *Resort* ini bisa ditemukan di tengah hutan yang memberikan keindahan alam dan udara yang sejuk. Masing-masing *section* di Palawi Resort Coban Rondo Malang memiliki tugas dan tanggung jawab. Bagian *front office* dari *reception* merupakan tanggung jawab *receptionist*. *Receptionist* memiliki tugas menangani penerimaan tamu, menjual *resort* hotel dan fasilitasnya, dan memberikan pelayanan kepada tamu yang menginap di *resort* hotel. Palawi Resort Coban Rondo masih sederhana dari segi fasilitas dan tatanan secara strukturalnya. Jika pada hotel umumnya ada *section* yang memegang per bagian, atau biasa disebut *department*, di Palawi Resort Coban Rondo belum memadai. Palawi Resort Coban Rondo perlu adanya pengoptimalan di staff *resort* untuk menunjang peningkatan kualitas pelayanan *receptionist* terhadap kepuasan tamu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *Receptionist* terhadap kepuasan tamu di Palawi Resort Coban Rondo Malang. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif-kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 95 responden dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Aplikasi SPSS versi 26 digunakan untuk melakukan analisis data penelitian yang meliputi analisis regresi linier sederhana, koefisien korelasi sederhana, koefisien determinasi, dan uji T. Data diperoleh dari hasil kuesioner yang dibagikan kepada tamu di Palawi Resort Coban Rondo. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *receptionist* Palawi Resort Coban Rondo memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan tamu yang dibuktikan dengan nilai thitung sebesar $6.021 > t_{tabel} 1.981$. Hasil tersebut thitung $> t_{tabel}$ atau nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan untuk evaluasi bagi pihak Palawi Resort Coban Rondo Malang untuk mempertahankan kualitas pelayanan *receptionist* demi menjaga kepuasan tamu.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Receptionist*, Kepuasan Tamu

--- Halaman ini sengaja dikosongkan ---

THE EFFECT OF RECEPTIONIST SERVICE QUALITY TOWARD GUESTS'S SATISFACTION AT COBAN RONDO MALANG PALAWI RESORT

By : Dini Atmasari
Student Indentity Number : 362093301133
Supervisors : 1. Muhamad Ari Perdana, S.Par., M.P.Par.
2. Eka Afrida Ermawati, S.Pd., M.Pd.

ABSTRACT

Palawi Resort Coban Rondo is one of the accommodations around Wana Wisata Coban Rondo Malang. This resort can be found in the middle of the forest which provides natural beauty and cool air. Each section at Palawi Resort Coban Rondo Malang has duties and responsibilities. The front office part of reception is the responsibility of the receptionist. The receptionist has the task of handling guest reception, selling the hotel resort and its facilities, and providing services to guests staying at the hotel resort. Palawi Resort Coban Rondo is still simple in terms of facilities and structural arrangement. If in hotels generally there are sections that hold each section, or what is usually called a department, at Palawi Resort Coban Rondo it is not adequate. Palawi Resort Coban Rondo needs to optimize the resort staff to support improving the quality of receptionist service towards guest satisfaction. This research aims to determine the effect of receptionist service quality on guest satisfaction at Palawi Resort Coban Rondo Malang. The type of research used in this research is a descriptive-quantitative method with a sample size of 95 respondents using a purposive sampling technique. The SPSS version 26 application was used to carry out research data analysis which includes simple linear regression analysis, simple correlation coefficient, coefficient of determination, and T test. Data was obtained from the results of a questionnaire distributed to guests at Palawi Resort Coban Rondo. The results of this research indicate that the service quality of the Palawi Resort Coban Rondo receptionist has a significant positive influence on guest satisfaction as evidenced by the tcount value of 6.021 > ttable 1.981. The results are tcount > ttable or the significance value is 0.000 < 0.05. It is hoped that the results of this research can be used as input for evaluation for the Palawi Resort Coban Rondo Malang to maintain the quality of receptionist services in order to maintain guest satisfaction.

Keyword: *Service Quality, Receptionist, Guest Satisfaction*

--- Halaman ini sengaja dikosongkan ---

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan *Receptionist* Terhadap Kepuasan Tamu di Palawi Resort Coban Rondo Malang”** yang diajukan guna memenuhi syarat kelulusan dan meraih gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par) dalam Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Banyuwangi. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada beberapa pihak yang telah membimbing dan mendukung penulis untuk dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik, diantaranya :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang selalu memberikan kekuatan dan kelancaran dalam setiap jalan penulis menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik dan tepat pada waktunya.
2. Bapak Ir. M. Shofiul Amin, S.T., M.T selaku Direktur Politeknik Negeri Banyuwangi
3. Bapak Abdul Rohman, S.T., M.T selaku Wakil Direktur 1 Bidang Akademik Politeknik Negeri Banyuwangi.
4. Bapak Adetiya Prananda Putra, S.T., M.M selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Banyuwangi yang telah memberi dukungan moril kepada penulis.
5. Bapak Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc selaku Ketua Program Studi D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Banyuwangi sekaligus koordinator Tugas Akhir Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata Tahun 2024 yang telah memberikan dukungan moril kepada penulis.
6. Bapak Muhamad Ari Perdana, S.Par., M.P.Par. selaku Dosen Pembimbing 1 dan Miss Eka Afrida Ermawati, S.Pd., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing 2 penulis yang telah berkenan membantu, membimbing, serta mendampingi dengan sabar selama pembuatan proposal/naskah tugas akhir ini hingga dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
7. Ibu Auda Nuril Zazilah, S.Si., M.Sc. dan Ibu Aprilia Divi Yustita, S.Si., M.Si. selaku Dosen Penguji. Terima kasih atas ilmu yang diberikan, dukungan, perhatian, bimbingan, kritik serta saran yang membangun dalam penyempurnaan selama pembuatan tugas akhir ini.
8. Kepada Bapak/Ibu Dosen Program Studi D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata Politeknik Negeri Banyuwangi. Terima kasih atas ilmu pengetahuan dan pengalaman yang diberikan hingga akhirnya peneliti dapat menyelesaikan perkuliahan ini dengan tuntas.
9. Bapak Wira, Bapak Rofii, Bapak Sucipto dan seluruh tim keluarga besar Wana Wisata Coban Rondo Malang yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melakukan penelitian.

10. Ibu, Bapak, Kakak serta seluruh keluarga besar penulis yang telah memberi dukungan baik secara mental, moril maupun materil selama ini kepada penulis sehingga dapat terselesaikannya laporan tugas akhir ini dengan baik.
11. Kepada seluruh mahasiswa angkatan 2020 Program Studi D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata Politeknik Negeri Banyuwangi. Terima kasih atas dukungan, pengalaman, pembelajaran, dan kebersamaan yang tercipta selama menempuh pendidikan di Program Studi D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata.
12. Kepada seluruh responden penelitian. Terima kasih telah berkenan untuk meluangkan waktu dan tenaganya untuk mengisi kuesioner dengan baik.
13. Serta semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini yang tidak bisa disebutkan satu per satu, maka penulis ucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya atas segala dorongan, bantuan dan pengertian yang diberikan.

Dengan kerendahan hati penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif demi kesempurnaan penelitian ini. Penulis berharap semoga karya ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya. Aamiin.

Banyuwangi, 10 Juni 2024

Dini Atmasari
NIM. 362093301133

DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN JUDUL	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERNYATAAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT.....	xv
KATA PENGANTAR.....	xvii
DAFTAR ISI.....	xix
DAFTAR TABEL.....	xxi
DAFTAR GAMBAR.....	xxiii
DAFTAR LAMPIRAN	xxv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktisi.....	5
1.5 Batasan Masalah.....	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Pariwisata.....	7
2.1.2 Hotel	8
2.1.3 <i>Front Office</i> Department	9
2.1.4 <i>Receptionist</i>	9
2.1.5 Pelayanan.....	10
2.1.6 Kualitas Pelayanan	10
2.1.7 Kepuasan Tamu	12
2.2 Penelitian Terdahulu.....	13
2.3 Hipotesis Penelitian.....	17
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Tamu	17
2.4 Model Hipotesis	18
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	19
3.1 Jenis Penelitian.....	19
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	19

3.2.1 Lokasi Penelitian.....	19
3.2.2 Waktu Penelitian.....	20
3.3 Teknik Pengumpulan Data	21
3.4 Instrumen Penelitian.....	22
3.5 Populasi Dan Sampel.....	23
3.5.1 Populasi.....	23
3.5.2 Sampel.....	23
3.6 Definisi Operasional Variabel	25
3.6.1 Variabel Independen	25
3.6.2 Variabel Dependen.....	25
3.7 Teknik Analisis Data	26
3.7.1 Uji Instrumen	26
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	30
3.7.3 Uji Hipotesis	31
3.8 Kerangka Berfikir.....	33
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Kualitas Pelayanan <i>Receptionist</i> di Palawi Resort Coban Rondo	36
4.1.1 Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	36
4.1.2 Keandalan (<i>Reliability</i>)	37
4.1.3 Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	38
4.1.4 Jaminan/Kepastian (<i>Assurance</i>)	39
4.1.5 Empati (<i>Emphaty</i>)	40
4.2 Kepuasan Tamu Di Palawi Resort Coban Rondo Malang	42
4.2.1 Faktor Kepuasan Pelayanan.....	42
4.2.2 Kesesuaian Harapan.....	43
4.2.3 Minat Berkunjung Kembali	44
4.2.4 Ketersediaan Merekomendasikan	45
4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Receptionist</i> Terhadap Kepuasan Tamu.....	47
4.3.1 Uji Asumsi Klasik.....	47
4.3.2 Uji Hipotesis	49
BAB 5 PENUTUP.....	55
5.1 Kesimpulan.....	55
5.2 Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN.....	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Tamu Palawi Resort Coban Rondo 3 Tahun Terakhir	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian dan Penyusunan Tugas Akhir	21
Tabel 3.2 Skor Skala Likert	22
Tabel 3.3 Kriteria Penilaian Hasil Kuesioner	23
Tabel 3.4 Variabel Independen dan Variabel Dependen	25
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (30)	27
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Tamu (30)	28
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (112)	28
Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Tamu (112)	29
Tabel 3.9 Hasil Uji Reliabilitas (30)	30
Tabel 3.10 Hasil Uji Reliabilitas (112)	30
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	35
Tabel 4.2 Pernyataan Dimensi Bukti Langsung (Tangible)	36
Tabel 4.3 Pernyataan Dimensi Keandalan (Reliability)	37
Tabel 4.4 Pernyataan Dimensi Ketanggapan (Responsiveness)	38
Tabel 4.5 Pernyataan Dimensi Jaminan/Kepastian (Assurance)	39
Tabel 4.6 Pernyataan Dimensi Empati (Empathy)	40
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Receptionist	40
Tabel 4.8 Kriteria Penilaian Hasil Kuesioner	41
Tabel 4.9 Pernyataan Dimensi Faktor Kepuasan Pelayanan	42
Tabel 4.10 Pernyataan Dimensi Kesesuaian Harapan	43
Tabel 4.11 Pernyataan Dimensi Minat Berkunjung Kembali	44
Tabel 4.12 Pernyataan Dimensi Kesiapan Merekomendasikan	45
Tabel 4.13 Deskripsi Variabel Kepuasan Tamu	46
Tabel 4.14 Kriteria Penilaian Hasil Kuesioner	47
Tabel 4.15 Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov	48
Tabel 4.16 Uji Heteroskedastisitas Koefisien Korelasi Rank Spearman	49
Tabel 4.17 Hasil Uji T	50
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Korelasi & Koefisien Determinasi	51
Tabel 4.19 Tingkat Korelasi dan Kekuatan Korelasi	51
Tabel 4.20 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	52

--- Halaman ini sengaja dikosongkan ---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Ulasan Negatif Oleh Tamu.....	3
Gambar 2.1 Model Hipotesis	18
Gambar 3.1 Garis Kontinum.....	23
Gambar 3.2 Kerangka Berfikir Penelitian.....	34
Gambar 4.1 Garis Kontinum Dimensi Bukti Langsung (Tangible).....	37
Gambar 4.2 Garis Kontinum Dimensi Keandalan (Reliability).....	38
Gambar 4.3 Garis Kontinum Dimensi Ketanggapan (Responsiveness)	39
Gambar 4.4 Garis Kontinum Dimensi Jaminan/Kepastian (Assurance).....	39
Gambar 4.5 Garis Kontinum Dimensi Empati (Emphaty).....	40
Gambar 4.6 Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan Receptionist	41
Gambar 4.7 Garis Kontinum Dimensi Faktor Kepuasan Pelayanan.....	43
Gambar 4.8 Garis Kontinum Dimensi Kesesuaian Harapan.....	44
Gambar 4.9 Garis Kontinum Dimensi Minat Berkunjung Kembali	45
Gambar 4.10 Garis Kontinum Dimensi Kesiediaan Merekomendasikan	46
Gambar 4.11 Garis Kontinum Variabel Kepuasan Tamu	47
Gambar 4.12 Grafik Normal P-Plot	48

--- Halaman ini sengaja dikosongkan ---

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	63
Lampiran 2. Frekuensi Tabel	65
Lampiran 3. Matriks Tabulasi Data	71
Lampiran 4. Tabel r Product Moment	75
Lampiran 5. Hasil Analisis Data.....	77
Lampiran 6. Surat Ijin Pengambilan Data	85
Lampiran 7. Bukti Dokumentasi.....	87
Lampiran 8. Biodata Peneliti	89

--- Halaman ini sengaja dikosongkan ---