

KUESIONER

No Responden :

I. Identitas Responden

1. Nama Responden :
2. Umur :
3. Jenis Kelamin :
4. Negara Asal :
5. Tujuan ke Semarang :
6. Mengetahui Hotel Grand Candi dari :
 - a. Biro Perjalanan
 - b. Majalah Wisata
 - c. Perusahaan
 - d. Kebetulan

II. Tanggapan tentang Jaminan Keamanan

1. Bagaimana menurut anda tentang keamanan yang pada areal parkir ?
 - a. Sangat tidak aman
 - b. Tidak aman
 - c. Cukup aman
 - d. Aman
 - e. Sangat aman
2. Bagaimana menurut anda tentang keamanan yang pada kamar ?
 - a. Sangat tidak aman
 - b. Tidak aman
 - c. Cukup aman
 - d. Aman
 - e. Sangat aman
3. Bagaimana menurut anda tentang keamanan pada ruang lobby ?
 - a. Sangat tidak aman
 - b. Tidak aman
 - c. Cukup aman
 - d. Aman
 - e. Sangat aman
4. Bagaimana menurut anda tentang keamanan pada kolam renang ?
 - a. Sangat tidak aman
 - b. Tidak aman
 - c. Cukup aman
 - d. Aman
 - e. Sangat aman

5. Bagaimana menurut anda tentang keamanan pada ruang Bar ?
 - a. Sangat tidak aman
 - b. Tidak aman
 - c. Cukup aman
 - d. Aman
 - e. Sangat aman
6. Bagaimana menurut anda tentang keamanan pada ruang makan?
 - a. Sangat tidak aman
 - b. Tidak aman
 - c. Cukup aman
 - d. Aman
 - e. Sangat aman
7. Bagaimana menurut anda tentang keamanan pada ruang fitness ?
 - a. Sangat tidak aman
 - b. Tidak aman
 - c. Cukup aman
 - d. Aman
 - e. Sangat aman

III. Tanggapan tentang Harga

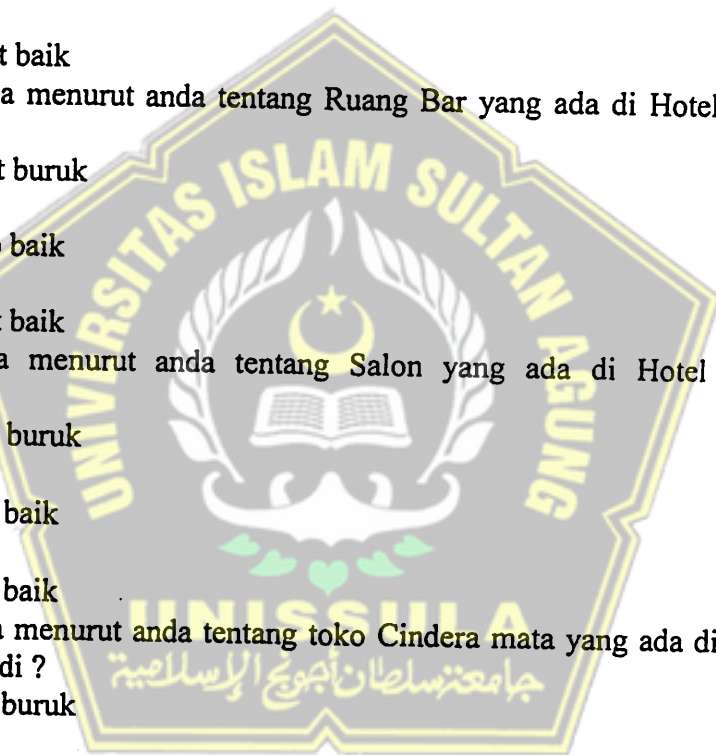
8. Bagaimana menurut anda tentang harga sewa kamar Superior perhari nya ?
 - a. Sangat mahal
 - b. Mahal
 - c. Cukup murah
 - d. Murah
 - e. Sangat murah
9. Bagaimana menurut anda tentang harga sewa kamar deluxe perhari nya ?
 - a. Sangat mahal
 - b. Mahal
 - c. Cukup murah
 - d. Murah
 - e. Sangat murah
10. Bagaimana menurut anda tentang harga sewa kamar junior suite perhari nya ?
 - a. Sangat mahal
 - b. Mahal
 - c. Cukup murah
 - d. Murah
 - e. Sangat murah

11. Bagaimana menurut anda tentang harga sewa kamar executive suite perhari nya ?
 - a. Sangat mahal
 - b. Mahal
 - c. Cukup murah
 - d. Murah
 - e. Sangat murah
12. Bagaimana menurut anda tentang harga sewa kamar presidential suite perhari nya ?
 - a. Sangat mahal
 - b. Mahal
 - c. Cukup murah
 - d. Murah
 - e. Sangat murah
13. Bagaimana menurut anda tentang harga sewa kamar royal executive suite perhari nya ?
 - a. Sangat mahal
 - b. Mahal
 - c. Cukup murah
 - d. Murah
 - e. Sangat murah
14. Bagaimana menurut anda tentang harga makanan dan minuman pada restorant ?
 - a. Sangat mahal
 - b. Mahal
 - c. Cukup murah
 - d. Murah
 - e. Sangat murah
15. Bagaimana menurut anda tentang harga barang-barang cinderamata di Hotel Grand Candi ?
 - a. Sangat mahal
 - b. Mahal
 - c. Cukup murah
 - d. Murah
 - e. Sangat murah

IV. Tanggapan tentang Fasilitas

16. Bagaimana menurut anda tentang Ruang kamar yang ada di Hotel Grand Candi ?
 - a. Sangat buruk
 - b. Buruk
 - c. Cukup baik
 - d. Baik
 - e. Sangat baik

17. Bagaimana menurut anda tentang Ruang Tunggu (Lobby) yang ada di Hotel Grand Candi?
- Sangat buruk
 - Buruk
 - Cukup baik
 - Baik
 - Sangat baik
18. Bagaimana menurut anda tentang Ruang Makan yang ada di Hotel Grand Candi ?
- Sangat buruk
 - Buruk
 - Cukup baik
 - Baik
 - Sangat baik
19. Bagaimana menurut anda tentang Ruang Bar yang ada di Hotel Grand Candi ?
- Sangat buruk
 - Buruk
 - Cukup baik
 - Baik
 - Sangat baik
20. Bagaimana menurut anda tentang Salon yang ada di Hotel Grand Candi ?
- Sangat buruk
 - Buruk
 - Cukup baik
 - Baik
 - Sangat baik
21. Bagaimana menurut anda tentang toko Cindera mata yang ada di Hotel Grand Candi ?
- Sangat buruk
 - Buruk
 - Cukup baik
 - Baik
 - Sangat baik
22. Bagaimana menurut anda tentang ruang fitnes yang ada di Hotel Grand Candi ?
- Sangat buruk
 - Buruk
 - Cukup baik
 - Baik
 - Sangat baik



23. Bagaimana menurut anda tentang kolam renang yang ada di Hotel Grand Candi ?
- Sangat buruk
 - Buruk
 - Cukup baik
 - Baik
 - Sangat baik
24. Bagaimana menurut anda tentang areal parkir yang ada di Hotel Grand Candi ?
- Sangat buruk
 - Buruk
 - Cukup baik
 - Baik
 - Sangat baik
25. Bagaimana menurut anda tentang AC dalam ruang kamar yang ada di Hotel Grand Candi?
- Sangat buruk
 - Buruk
 - Cukup baik
 - Baik
 - Sangat baik

V. Tanggapan tentang Pelayanan

26. Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan yang diberikan di ruang kamar ?
- Sangat buruk
 - Buruk
 - Cukup baik
 - Baik
 - Sangat baik
27. Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan yang diberikan di restorant ?
- Sangat buruk
 - Buruk
 - Cukup baik
 - Baik
 - Sangat baik
28. Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan yang diberikan di ruang lobby ?
- Sangat buruk
 - Buruk
 - Cukup baik
 - Baik
 - Sangat baik

29. Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan yang diberikan di ruang fitness ?
- Sangat buruk
 - Buruk
 - Cukup baik
 - Baik
 - Sangat baik
30. Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan yang diberikan di toko cinderamata ?
- Sangat buruk
 - Buruk
 - Cukup baik
 - Baik
 - Sangat baik
31. Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan yang diberikan di ruang Bar ?
- Sangat buruk
 - Buruk
 - Cukup baik
 - Baik
 - Sangat baik
32. Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan yang diberikan di kolam renang ?
- Sangat buruk
 - Buruk
 - Cukup baik
 - Baik
 - Sangat baik
33. Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan yang diberikan di salon ?
- Sangat buruk
 - Buruk
 - Cukup baik
 - Baik
 - Sangat baik

VI. Tanggapan tentang Lokasi

34. Bagaimana Tanggapan Anda mengenai tentang jarak hotel dengan sarana transportasi umum ?
- Sangat dekat
 - Dekat
 - Cukup dekat
 - Jauh
 - Sangat jauh

35. Bagaimana pendapat anda mengenai jarak Hotel ke pusat kota ?
- Sangat dekat
 - Dekat
 - Cukup dekat
 - Jauh
 - Sangat jauh
36. Bagaimana pendapat anda mengenai jarak Hotel ketempat tujuan yang anda inginkan, seperti : Stasiun, Bandar Udara, Pelabuhan, tempat rekreasi, tempat pariwisata, tempat perbelanjaan ?
- Sangat dekat
 - Dekat
 - Cukup dekat
 - Jauh
 - Sangat jauh

VII. Tanggapan tentang Kepuasan Konsumen

37. Bagaimana keinginan anda terhadap Hotel Grand Candi setelah mengetahui Jaminan keamanan yang ada di Hotel Grand Candi ?
- Sangat tidak puas
 - Tidak puas
 - Cukup puas
 - Ingin kembali
 - Sangat puas
38. Bagaimana keinginan anda terhadap Hotel Grand Candi setelah mengetahui harga yang berlaku di Hotel Grand Candi ?
- Sangat tidak puas
 - Tidak puas
 - Cukup puas
 - Puas
 - Sangat puas
39. Bagaimana kepuasan anda terhadap Hotel Grand Candi setelah mendapat pelayanan di Hotel Grand Candi ?
- Sangat tidak puas
 - Tidak puas
 - Cukup puas
 - Puas
 - Sangat puas
40. Bagaimana kepuasan anda terhadap Hotel Grand Candi setelah mengetahui fasilitas yang disediakan Hotel Grand Candi ?
- Sangat tidak puas
 - Tidak puas
 - Cukup puas
 - Puas
 - Sangat puas

41. Bagaimana kepuasan anda terhadap Hotel Grand Candi setelah mengetahui lokasi Hotel Grand Candi ?
- a. Sangat tidak puas
 - b. Tidak puas
 - c. Cukup puas
 - d. Puas
 - e. Sangat puas

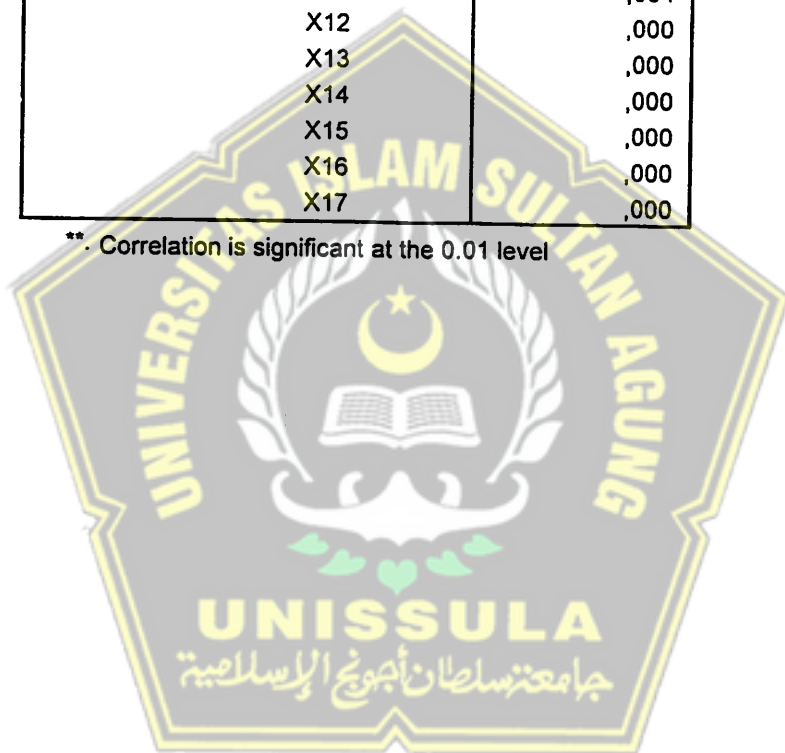


Correlations

Correlations

		Keamanan
Pearson Correlation	X11	,284**
	X12	,815**
	X13	,854**
	X14	,468**
	X15	,877**
	X16	,568**
	X17	,723**
Sig. (2-tailed)	X11	,004
	X12	,000
	X13	,000
	X14	,000
	X15	,000
	X16	,000
	X17	,000

** . Correlation is significant at the 0.01 level



Reliability

		Mean	Std Dev	Cases
1.	X11	4,5200	,6110	100,0
2.	X12	4,0100	,9692	100,0
3.	X13	4,0800	,9501	100,0
4.	X14	4,2200	,7047	100,0
5.	X15	4,0700	,9455	100,0
6.	X16	4,1700	,9540	100,0
7.	X17	4,1400	1,0251	100,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	29,2100	18,8140	4,3375	7

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X11	24,6900	17,6706	,1499	,8473
X12	25,2000	12,4848	,7870	,7552
X13	25,1300	12,3769	,8279	,7478
X14	24,9900	16,4948	,3184	,8311
X15	25,1400	12,3034	,8467	,7442
X16	25,0400	14,7459	,4310	,8210
X17	25,0700	13,5607	,5566	,8004

Reliability Coefficients

N of Cases = 100,0

N of Items = 7

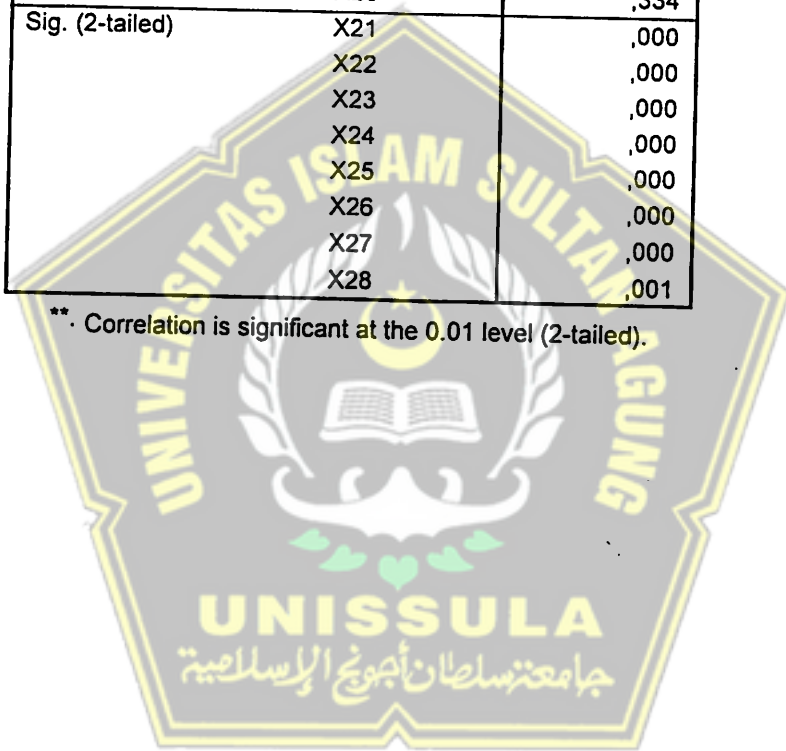
Alpha = ,8215

Correlations

Correlations

		Harga
Pearson Correlation	X21	,372**
	X22	,606**
	X23	,685**
	X24	,675**
	X25	,513**
	X26	,667**
	X27	,447**
	X28	,334**
	Sig. (2-tailed)	X21
X22		,000
X23		,000
X24		,000
X25		,000
X26		,000
X27		,000
X28		,001

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



Reliability

		Mean	Std Dev	Cases
1.	X21	3,0000	1,2227	100,0
2.	X22	3,6200	1,1081	100,0
3.	X23	3,9700	,9477	100,0
4.	X24	3,7900	,9566	100,0
5.	X25	3,6100	1,1625	100,0
6.	X26	4,0500	1,0088	100,0
7.	X27	3,2400	1,1021	100,0
8.	X28	3,5900	1,1200	100,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	28,8700	20,7607	4,5564	8

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X21	25,8700	18,1142	,1106	,6592
X22	25,2500	15,8662	,4154	,5677
X23	24,9000	15,7475	,5471	,5387
X24	25,0800	15,7915	,5333	,5417
X25	25,2600	16,6792	,2875	,6055
X26	24,8200	15,6440	,5137	,5435
X27	25,6300	17,4880	,2233	,6223
X28	25,2800	18,6077	,0930	,6576

Reliability Coefficients

N of Cases = 100,0

N of Items = 8

Alpha = ,6268

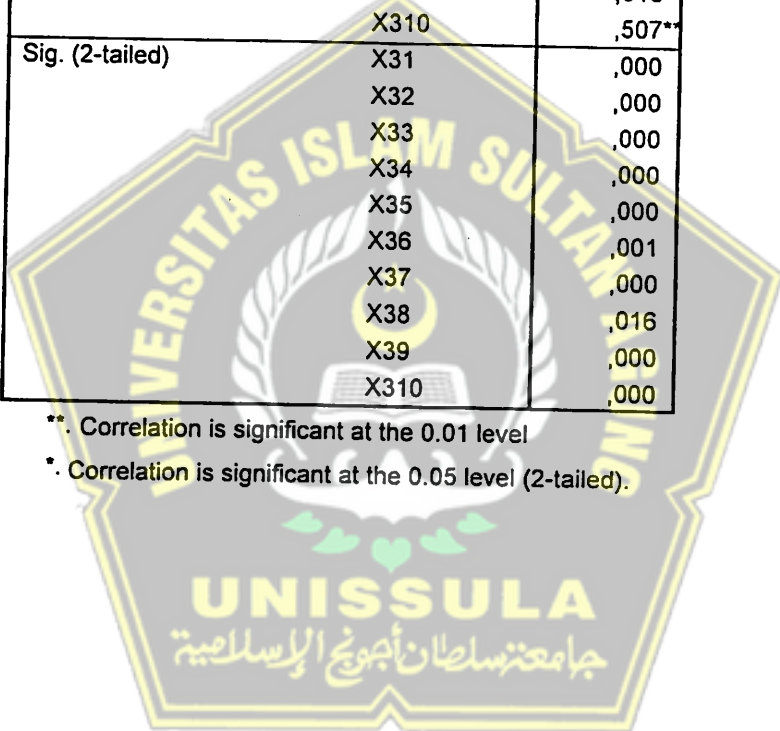
Correlations

Correlations

		Fasilitas
Pearson Correlation	X31	,776**
	X32	,783**
	X33	,712**
	X34	,635**
	X35	,783**
	X36	,329**
	X37	,783**
	X38	,241*
	X39	,616**
	X310	,507**
Sig. (2-tailed)	X31	,000
	X32	,000
	X33	,000
	X34	,000
	X35	,000
	X36	,001
	X37	,000
	X38	,016
	X39	,000
	X310	,000

** . Correlation is significant at the 0.01 level

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



Reliability

	Mean	Std Dev	Cases
1. X31	4,0100	,7177	100,0
2. X32	4,2500	,7300	100,0
3. X33	3,9400	,7361	100,0
4. X34	4,1400	,8290	100,0
5. X35	4,2500	,7300	100,0
6. X36	3,8600	,7250	100,0
7. X37	4,2500	,7300	100,0
8. X38	3,3400	1,0938	100,0
9. X39	3,9300	,8675	100,0
10. X310	3,8200	,8573	100,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	39,7900	22,9757	4,7933	10

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X31	35,7800	18,1531	,7044	,7509
X32	35,5400	18,0287	,7121	,7494
X33	35,8500	18,4924	,6226	,7594
X34	35,6500	18,6136	,5137	,7705
X35	35,5400	18,0287	,7121	,7494
X36	35,9300	21,2173	,1846	,8055
X37	35,5400	18,0287	,7121	,7494
X38	36,4500	21,6439	,0133	,8466
X39	35,8600	18,6065	,4832	,7743
X310	35,9700	19,5445	,3557	,7902

Reliability Coefficients

N of Cases = 100,0

N of Items = 10

Alpha = ,7942

Correlations

Correlations

		Pelayanan
Pearson Correlation	X41	,514**
	X42	,463**
	X43	,598**
	X44	,424**
	X45	,683**
	X46	,659**
	X47	,495**
	X48	,530**
	Sig. (2-tailed)	X41
X42		,000
X43		,000
X44		,000
X45		,000
X46		,000
X47		,000
X48		,000

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



Reliability

	Mean	Std Dev	Cases
1. X41	4,3100	,6620	100,0
2. X42	4,0100	,7177	100,0
3. X43	4,2500	,7300	100,0
4. X44	3,8800	,7424	100,0
5. X45	4,1500	,7703	100,0
6. X46	4,2500	,7300	100,0
7. X47	3,9500	,7017	100,0
8. X48	4,1500	,8333	100,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	32,9500	10,3712	3,2204	8

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X41	28,6400	8,6166	,3387	,6370
X42	28,9400	8,7438	,2621	,6549
X43	28,7000	8,0909	,4208	,6162
X44	29,0700	8,8940	,2091	,6683
X45	28,8000	7,5758	,5193	,5881
X46	28,7000	7,8081	,4977	,5963
X47	29,0000	8,6263	,3039	,6449
X48	28,8000	8,2222	,3044	,6479

Reliability Coefficients

N of Cases = 100,0

N of Items = 8

Alpha = ,6635

Correlations

Correlations

		Lokasi
Pearson Correlation	X51	,763**
	X52	,743**
	X53	,745**
Sig. (2-tailed)	X51	,000
	X52	,000
	X53	,000

**. Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

	Mean	Std Dev	Cases
1. X51	3,9400	,7361	100,0
2. X52	4,1400	,8290	100,0
3. X53	4,1500	,7703	100,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	12,2300	3,0678	1,7515	3

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X51	8,2900	1,6423	,4684	,4404
X52	8,0900	1,5979	,3734	,5791
X53	8,0800	1,6501	,4165	,5103

Reliability Coefficients

N of Cases = 100,0

N of Items = 3

Alpha = ,6089

Correlations

Correlations

		Kepuasan Konsumen
Pearson Correlation	Y1	,486**
	Y2	,738**
	Y3	,829**
	Y4	,703**
	Y5	,452**
Sig. (2-tailed)	Y1	,000
	Y2	,000
	Y3	,000
	Y4	,000
	Y5	,000

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

Reliability

	Mean	Std Dev	Cases
1. Y1	4,3600	,5777	100,0
2. Y2	4,3600	,6439	100,0
3. Y3	4,3300	,7255	100,0
4. Y4	3,8700	,9283	100,0
5. Y5	3,8600	,7250	100,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of
SCALE	20,7800	5,4663	2,3380	5

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Y1	16,4200	4,4885	,2631	,6417
Y2	16,4200	3,6602	,5648	,5146
Y3	16,4500	3,1793	,6805	,4377
Y4	16,9100	3,2746	,3958	,6003
Y5	16,9200	4,4582	,1576	,6944

Reliability Coefficients

N of Cases = 100,0

N of Items = 5

Alpha = ,6413

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Konsumen	20,7800	2,3380	100
Keamanan	26,8500	6,1650	100
Harga	28,8700	4,5564	100
Fasilitas	39,7900	4,7933	100
Pelayanan	32,9500	3,2204	100
Lokasi	12,2300	1,7515	100

Correlations

		Kepuasan Konsumen	Keamanan	Harga	Fasilitas	Pelayanan	Lokasi
Pearson Correlation	Kepuasan Konsumen	1,000	,079	,253	,648	,799	,609
	Keamanan	,079	1,000	,440	,102	,022	,030
	Harga	,253	,440	1,000	,398	,292	,278
	Fasilitas	,648	,102	,398	1,000	,713	,837
	Pelayanan	,799	,022	,292	,713	1,000	,733
	Lokasi	,609	,030	,278	,837	,733	1,000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Konsumen	.	,218	,006	,000	,000	,000
	Keamanan	,218	.	,000	,156	,413	,382
	Harga	,006	,000	.	,000	,002	,003
	Fasilitas	,000	,156	,000	.	,000	,000
	Pelayanan	,000	,413	,002	,000	.	,000
	Lokasi	,000	,382	,003	,000	,000	.
N	Kepuasan Konsumen	100	100	100	100	100	100
	Keamanan	100	100	100	100	100	100
	Harga	100	100	100	100	100	100
	Fasilitas	100	100	100	100	100	100
	Pelayanan	100	100	100	100	100	100
	Lokasi	100	100	100	100	100	100

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Lokasi, Keamanan, Harga, Pelayanan, Fasilitas ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Model Summary^b

		Model
		1
R		,813 ^a
R Square		,661
Adjusted R Square		,643
Std. Error of the Estimate		1,3964
Change Statistics	R Square Change	,661
	F Change	36,702
	df1	5
	df2	94
	Sig. F Change	,000
Durbin-Watson		2,087

a. Predictors: (Constant), Lokasi, Keamanan, Harga, Pelayanan, Fasilitas

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	357,854	5	71,571	36,702	,000 ^a
	Residual	183,306	94	1,950		
	Total	541,160	99			

a. Predictors: (Constant), Lokasi, Keamanan, Harga, Pelayanan, Fasilitas

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Coefficients^a

		Model					
		1					
		(Constant)	Keamanan	Harga	Fasilitas	Pelayanan	Lokasi
Unstandardized Coefficients	B	2,576	3,632E-02	1,348E-02	,115	,506	,138
	Std. Error	2,571	,026	,038	,058	,067	,158
Standardized Coefficients	Beta		,096	,026	,237	,697	,104
	t	1,002	2,409	2,358	2,987	7,516	2,877
Correlations	Sig.	,319	,032	,037	,000	,000	,001
	Zero-order		,079	,253	,648	,799	,609
	Partial		,144	,037	,201	,613	,090
	Part		,085	,021	,119	,451	,053
Collinearity Statistics	Tolerance		,780	,668	,254	,419	,258
	VIF		1,282	1,496	3,938	2,385	3,878

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions					
				(Constant)	Keamanan	Harga	Fasilitas	Pelayanan	Lokasi
1	1	5,903	1,000	,00	,00	,00	,00	,00	,00
	2	5,384E-02	10,471	,00	,48	,09	,00	,00	,00
	3	3,363E-02	13,249	,00	,17	,18	,02	,01	,04
	4	4,724E-03	35,351	,15	,14	,29	,00	,26	,38
	5	2,766E-03	46,197	,08	,07	,01	,67	,44	,19
	6	1,877E-03	56,075	,77	,15	,42	,32	,29	,40

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Casewise Diagnostics^a

Case Number	Std. Residual	Kepuasan Konsumen
41	-7,363	14,00

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Residuals Statistics^a

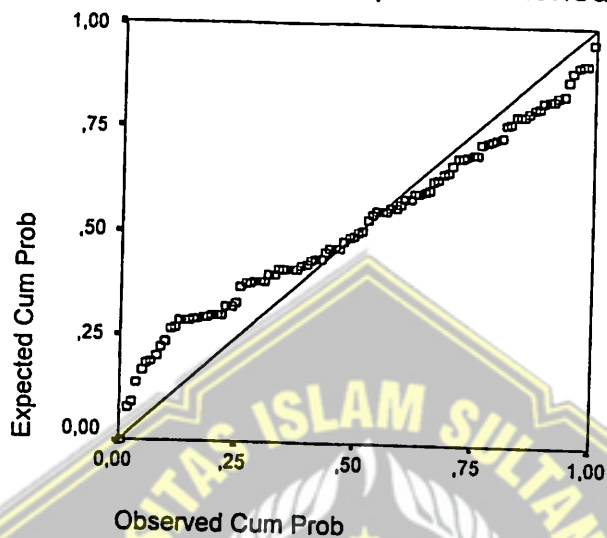
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	15,8630	24,2824	20,7800	1,9012	100
Std. Predicted Value	-2,586	1,842	,000	1,000	100
Standard Error of Predicted Value	,2033	,6148	,3319	8,336E-02	100
Adjusted Predicted Value	16,0966	25,7561	20,7893	1,9156	100
Residual	-10,2824	2,4801	-8,8818E-16	1,3607	100
Std. Residual	-7,363	1,776	,000	,974	100
Stud. Residual	-7,873	1,842	-,003	1,029	100
Deleted Residual	-11,7561	2,6693	-9,3159E-03	1,5172	100
Stud. Deleted Residual	-13,420	1,867	-,058	1,500	100
Mahal. Distance	1,108	18,202	4,950	3,069	100
Cook's Distance	,000	1,481	,020	,148	100
Centered Leverage Value	,011	,184	,050	,031	100

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Charts

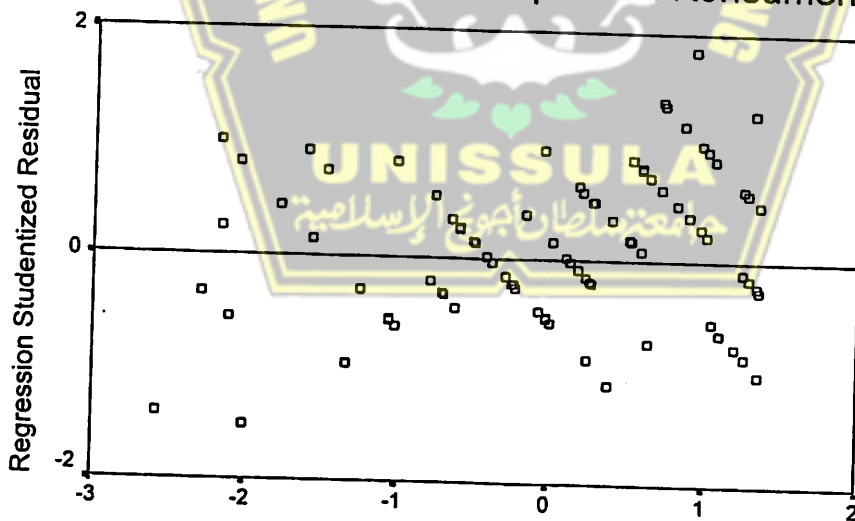
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan Konsumen



Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan Konsumen



Regression Standardized Predicted Value