

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT TERHADAP
KEPUASAN TAMU DI SENSE HOTEL SEMINYAK**



POLITEKNIK NEGERI BALI

MADE DANAN VERDIYANA PUTRA

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT TERHADAP
KEPUASAN TAMU DI SENSE HOTEL SEMINYAK



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Made Danan Verdiyana Putra
NIM 1815834062

PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128
Laman: www.pnb.ac.id Email: poltek@pnb.ac.id

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Made Danan Verdiyana Putra
NIM : 1815834062
Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata
Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Front Office Department terhadap
Kepuasan Tamu di Sense Hotel Seminyak**

Benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 2 Agustus 2022
Yang membuat pernyataan,



Made Danan Verdiyana Putra

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT TERHADAP
KEPUASAN TAMU DI SENSE HOTEL SEMINYAK

Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Studi
Manajemen Bisnis pariwisata, di Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

MADE DANAN VERDIYANA PUTRA
NIM 1815834062

PROGRAM D4 MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT TERHADAP KEPUASAN TAMU DI SENSE HOTEL SEMINYAK

Diajukan oleh

Made Danan Verdiyana Putra
NIM 1815834062

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik Oleh

Pembimbing I

Pembimbing II



Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par
NIP 196310261989102001



Luh Linna Sagitarini, SE., MM
NIP 197912092005012002

POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., PhD
NIP 196612081993032001

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT TERHADAP
KEPUASAN TAMU DI SENSE HOTEL SEMINYAK**

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Ujian pada:

Hari Selasa, 2 Agustus 2022

PENGUJI

KETUA:



Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par.
NIP. 196310261989102001

ANGGOTA:

A black signature written in a cursive style.

JURUSAN ARKIVISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Putu Lianda Ayu Puspita, SE., M.Tr.Par
NIK. 202111012

A black signature written in a cursive style.

Drs. I Gusti Putu Sutarma, M. Hum
NIP. 196412311990031025

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat rahmat yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyusun Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Front Office Department terhadap Kepuasan Tamu di Sense Hotel Seminyak” dengan baik dan penulis mampu menyelesaikan dengan tepat waktu.

Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan pada program Studi D4 Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata, Politeknik Negeri Bali. Pada penyusunan skripsi ini tentu saja penulis menerima banyak bantuan berupa saran, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, khususnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah menyediakan fasilitas selama proses pembelajaran.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D selaku kepala Departemen Pariwisata di Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk belajar di jurusan Pariwisata.
3. Dr. Drs. Gede Ginaya, M.Si selaku Sekretaris Departemen Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan dan saran kepada penulis.
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM selaku ketua Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan pedoman, waktu, motivasi dan saran untuk penulis.
5. Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par selaku dosen pembimbing I, atas waktu, bimbingan serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik
6. Luh Linna Sagitarini, SE., MM selaku dosen pembimbing II, atas waktu, bimbingan serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik

7. Seluruh Dosen Jurusan Pariwisata yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan yang luas kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
8. Pihak Manajemen Sense Hotel Seminyak yang telah membantu penulis selama melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan dengan memberikan motivasi, kesempatan dan masukan untuk mengumpulkan data dalam skripsi ini.
9. Terimakasih kepada kedua orangtua atas nama I Ketut Budiawan dan Putu Widyahari yang telah memberikan semangat, motivasi dan cinta kasih kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
10. Teman – teman serta sahabat yang selalu memberikan dorongan motivasi serta dukungan secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Penulis mengharapkan masukan dan saran yang bersifat membangun agar bisa menjadi lebih baik lagi.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 2 Agustus 2022

Penulis

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT TERHADAP KEPUASAN TAMU
DI SENSE HOTEL SEMINYAK**

MADE DANAN VERDIYANA PUTRA

NIM 1815834062

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan kualitas pelayanan pada front office department di Sense Hotel Seminyak dan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di front office department Sense Hotel Seminyak. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode analisis kuantitatif dengan teknik analisis data uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji koefisien korelasi, uji t, regresi sederhana, dan koefisien determinasi (R^2). Alat yang digunakan untuk mengolah data yang didapatkan adalah dengan menggunakan SPSS 25. Hasil penelitian yang diperoleh ialah penerapan kualitas pelayanan pada front office department di Sense Hotel Seminyak termasuk dalam kategori sangat baik, termasuk pada sub indikator yang ramah lingkungan seperti pada sub indikator *tangible* yaitu front office department menggunakan kertas *reuse* dan *recycle* untuk mengurangi limbah sampah kertas dan fasilitas pembayaran tanpa menggunakan uang tunai, maka dapat disebutkan bahwa kualitas pelayanan yang ramah lingkungan pada front office department sudah dilaksanakan dengan sangat baik. Hal ini dibuktikan dengan rata-rata kualitas pelayanan sebesar 4,31 yang berada diantara 4,21 – 5,00 (skor sangat baik), dan nilai kontribusi kualitas pelayanan sebesar 0,461 berarti bahwa kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu sebesar 46,1% sedangkan sisanya sebesar 53,9% dipengaruhi faktor lain. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di front office department berpengaruh terhadap kepuasan tamu di Sense Hotel Seminyak, jika kualitas pelayanan ditingkatkan maka kepuasan tamu juga akan mengalami peningkatan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Tamu, Front Office Department, *Green*

Tourism

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT TERHADAP KEPUASAN TAMU
DI SENSE HOTEL SEMINYAK**

MADE DANAN VERDIYANA PUTRA

NIM 1815834062

ABSTRACT

The purpose on this research is to know the service quality implementation in front office department at Sense Hotel Seminyak and to know the implementation of service quality to customer / guests satisfaction who stayed at Sense Hotel Seminyak. The analysis method used in this research is quantitative method with simple regression analysis technique. Tool used to analyze the data is SPSS 25. The results of this research are the service quality implementation at front office department at Sense Hotel Seminyak is very good. This means that the enviromentally friendly sub indicators in tangible that the front office department use reuse or recycled paper in order to reducing the number of papers waste and the payment method without using cash, it can be said that the enviromentally friendly service quality sub indicator has been implemented very well. This statement proved by the service quality average score at 4,31, which mean 4,31 is in between 4,21 – 5,00 (very good score) and the contribution score is at 0,461 which mean the contribuion of service quality to guests satisfaction is at 46,1% and the rest is at 53,9% is affected by other factors. The conclusion is service quality implementation at front office department affects guests satisfaction in Sense Hotel Seminyak.

Keywords: Service Quality, Guests Satisfaction, Front Office Department, Impact, Green Tourism

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN GELAR SARJANA TERAPAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN.....	v
HALAMAN PENETAPAN KELULUSAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	8
5.1 Simpulan	8
5.2 Saran.....	9
DAFTAR PUSTAKA	10

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keluhan Tamu pada Sense Hotel Seminyak di Online Travel Agent..... 5



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	12
Lampiran 2. Data Survei	16
Lampiran 3. Dokumentasi Survei	18
Lampiran 4. Keluhan Tamu	20
Lampiran 5. Tabel r.....	21
Lampiran 6. Hasil SPSS	22



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bali sebagai pulau yang mengalami perkembangan pariwisata yang pesat telah memperoleh penghargaan dari *Tripadvisor* memberikan predikat Bali sebagai “*The Best Destination in The World*” pada tahun 2017. Sebagai destinasi terbaik dunia, tentu Bali dikunjungi oleh wisatawan dengan karakteristik maupun demografis wisatawan yang berbeda dan setiap harinya mengalami perubahan yang disebabkan oleh kemajuan teknologi yang membuat biaya perjalanan menjadi lebih murah dan informasi lebih mudah didapat (Suryawan Wiranatha, 2019).

Bali merupakan salah satu destinasi wisata yang banyak dikenal oleh para wisatawan baik wisatawan mancanegara maupun wisatawan nusantara. Sejak adanya pandemi COVID-19 diawal tahun 2020 sampai saat ini, wisatawan yang paling sering berkunjung ke Bali adalah wisatawan nusantara. Bagi Bali, pariwisata dinilai memiliki arti penting sebagai motor penggerak pembangunan daerah. Bali dengan keunikan budaya dan panorama alamnya yang indah senantiasa menjadi pesona dan daya tarik bagi wisatawan, baik wisman maupun wisnus. Tidak bisa dipungkiri lagi bahwa wisnus merupakan pangsa pasar yang sangat potensial yang selama ini cenderung terabaikan. Oleh karenanya, keberadaan wisnus merupakan hal yang patut diperhitungkan dan perlu mendapat perhatian lebih serius (Suryawan Wiranatha, 2019).

Dikarenakan panorama alam Bali yang indah dan senantiasa menjadi pesona dan daya tarik bagi wisatawan, baik oleh wisatawan mancanegara maupun wisatawan nusantara diperlukannya sebuah program untuk melestarikan alam di Bali agar tetap berkelanjutan. Program tersebut merupakan *Green Tourism*, *Green tourism* merupakan kegiatan wisata yang bersifat ramah lingkungan dengan berbagai macam tujuan dan pengertian. Dengan istilah, *green tourism* adalah tamu yang ramah lingkungan atau menyediakan pelayanan yang ramah lingkungan terhadap tamu tersebut. Konsep dari *The Green Tourism* akan sangat menarik bagi perusahaan yang bergerak di bidang kepariwisataan dan untuk memotivasi pemerintah agar selalu untuk meningkatkan daya tarik yang ramah lingkungan dengan mengadopsikan teknik manajemen yang nyata dan efektif Hasan (2014). Dalam hal ini perusahaan yang bergerak pada bidang pariwisata akan tertarik untuk menerapkan konsep dari *Green Tourism* yaitu menerapkan *Green Hotel*, seperti contohnya pada penerapan kualitas pelayanan dengan memberikan kualitas pelayanan yang ramah lingkungan terhadap tamu untuk memenuhi kepuasan tamu tersebut seperti halnya pada saat tamu *check in*, karyawan front office department mengarahkan tamu dengan memberikan pelayanan yang mengurangi limbah kertas dengan cara tamu menunjukkan *voucher booking* kamar tanpa menggunakan kertas / *print out* namun hanya dengan menunjukkan *voucher booking* kamar tersebut melalui *handphone* tamu tersebut. Pada saat melakukan pembayaran kamar, tamu juga disarankan untuk melakukan pembayaran hanya dengan *bank transfer*, *credit card* / *debit card*, dan *scan QRIS*. Kemudian dengan diterapkannya konsep pelayanan yang ramah lingkungan ini kedalam manajemen perusahaan / hotel,

maka konsep pelayanan yang ramah lingkungan tersebut akan berpengaruh terhadap kepuasan dari tamu yang menginap.

Pulau Bali sering disebut sebagai Pulau Dewata atau Pulau Seribu Pura, memiliki masyarakat yang ramah tamah yang dijadikan modal untuk mengembangkan pembangunan pariwisata. Wisatawan yang datang berkunjung ke Bali dan melakukan kegiatan wisata lebih dari sehari memerlukan penginapan. Hal ini menyebabkan para investor berlomba-lomba membangun penginapan di daerah wisata di Bali, salah satu fasilitas penginapan adalah hotel.

Hotel adalah bentuk bangunan, lambang, perusahaan atau badan akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam dihotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel tersebut Nurhidayah (2017). Salah satu hotel yang ada di Bali adalah Sense Hotel Seminyak yang berlokasi di Jalan Kayu Aya Nomor 16, Seminyak. Sense Hotel Seminyak merupakan hotel dengan konsep semi boutique hotel yang dibuka pada tanggal 1 Juni 2012, dan selanjutnya diresmikan pada tanggal 15 Juni 2012. Sense Hotel Seminyak ini dibangun dengan 4 lantai dan memiliki 70 kamar. Adapun beberapa tipe kamar yang ada di Sense Hotel Seminyak yaitu *Deluxe*, *Deluxe Balcony*, *Honeymoon Suite*, *Deluxe Pool Access*.

Untuk kelancaran operasional Sense Hotel Seminyak terdiri dari beberapa departemen, yaitu: *Front Office Department*, *Housekeeping Department*, *Sales & Marketing Department*, *Food & Beverage Department* dan departemen lainnya

dengan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Salah satu departemen yang mendukung kelancaran operasional hotel yaitu front office department.

Front office department merupakan departemen yang bertanggung jawab atas penjualan kamar hotel berdasarkan cara yang sistematis melalui reservasi hingga penyerahan kamar kepada tamu hotel dan memberikan pelayanan informasi kepada para tamu selama mereka berada atau menginap di hotel (Negara, 2020).

Karyawan Sense Hotel Seminyak diharapkan agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang menarik dan profesional seperti contohnya karyawan *front office department* diharapkan dapat memberikan pelayanan yang ramah kepada tamu yang menginap dan selalu berusaha untuk responsif dalam melayani tamu yang menginap di Sense Hotel Seminyak. Kualitas pelayanan merupakan suatu penilaian atau perbandingan yang dilakukan oleh pelanggan antara layanan yang dirasakan dan layanan yang diharapkan Pratiwi & Wendri (2019). Kualitas pelayanan pada *front office department* harus sangat diperhatikan karena kepuasan pelanggan yang akan berdampak pada loyalitas pelanggan dan mencapai tujuan utama Sense Hotel Seminyak untuk mendapatkan keuntungan serta citra yang positif di mata tamu. Karyawan *front office department* diharapkan mampu untuk menyambut tamu dengan baik, mengetahui fasilitas beserta produk yang dimiliki hotel maupun luar hotel, lokasi kamar serta menangani *check in* dan *check out*.

Walaupun karyawan *front office department* di Sense Hotel Seminyak sudah memberikan pelayanan secara maksimal kepada tamu, masih ditemukan beberapa masalah dalam pelayanannya. Adanya keluhan pelayanan yang disampaikan oleh

tamu secara tidak langsung melalui beberapa *Online Travel Agent* seperti pada Tabel 1.1 (Lampiran 4. Keluhan Tamu).

Tabel 1.1 Keluhan Tamu pada Sense Hotel Seminyak di Online Travel Agent

No	Nama Tamu	Keluhan	Tanggal	Sumber
1	Devina B. V. S.	<i>“The reception staff has been unprofessional, the staff than handle my check in asked me to sign the form, after i sign she wrote something on top of the paper about no-smoking fine. And told me that the room is Non smoking, Which is funny because she just write it down and explain to me after I sign it.”</i>	02 April 2022	Traveloka
2	Haris Syukra Pratama	“Proses <i>check in</i> sangat lambat, perlu dipercepat, keramahan juga perlu ditingkatkan, tidak ada senyum sama sekali”	04 November 2021	Tiket.com
3	NT	“Toiletnya kotor dan sprej juga kurang bersih. Pelayanan untuk koper yang kita mau bawa walaupun sudah kelihatan, tidak ditawarkan untuk ditolong bawakan”	05 Februari 2022	Tiket.com
4	EM	“Receptionist tidak cekatan, request late check out, malah diproses check out”	06 Desember 2021	Tiket.com

Sumber: Traveloka dan Tiket.com

Adanya keluhan tamu terhadap pelayanan karyawan *front office department* baik tidak langsung seperti disebutkan pada Tabel 1.1 menyebabkan penulis tertarik meneliti pengaruh kualitas pelayanan *front office department* terhadap kepuasan

tamu dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Front Office Department Terhadap Kepuasan Tamu di Sense Hotel Seminyak”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah penerapan kualitas pelayanan pada front office department di Sense Hotel Seminyak?
2. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di front office department Sense Hotel Seminyak?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut di tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengidentifikasi penerapan kualitas pelayanan pada front office department di Sense Hotel Seminyak.
2. Untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di front office department Sense Hotel Seminyak.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapatkan dari melaksanakan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan tentang pengaruh dari kualitas pelayanan pada front office department terhadap kepuasan tamu.

1.4.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini dapat menambah informasi dan bacaan bagi para peneliti berikutnya yang membutuhkan referensi untuk melakukan penelitian yang serupa.

2. Bagi Manajemen Sense Hotel Seminyak

Hasil penelitian ini sebagai bahan masukan bagi Sense Hotel Seminyak tentang pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan kepada tamu di Sense Hotel Seminyak.

3. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengalaman yang sangat bermanfaat dalam menerapkan ilmu dan keterampilan yang telah diperoleh selama menuntut ilmu di Politeknik Negeri Bali.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut;

1. Penerapan kualitas pelayanan pada *front office department* di Sense Hotel Seminyak termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini dibuktikan dengan nilai rata-rata jawaban responden atas kualitas pelayanan termasuk pada kategori sangat baik yaitu sejumlah 4.31 antara 4,21 – 5,00. Pada indikator kualitas pelayanan *tangible* sebesar 4,27, pada indikator kualitas pelayanan *reliability* sebesar 4,32, pada indikator kualitas pelayanan *responsiveness* sebesar 4,24, pada indikator kualitas pelayanan *assurance* sebesar 4,43, dan pada indikator kualitas pelayanan *empathy* sebesar 4,31. Pada sub indikator yang ramah lingkungan seperti pada sub indikator *tangible* yaitu *front office department* menggunakan kertas *reuse* dan *recycle* untuk mengurangi limbah sampah kertas dan fasilitas pembayaran tanpa menggunakan uang tunai, maka dapat disebutkan bahwa kualitas pelayanan yang ramah lingkungan pada *front office department* sudah dilaksanakan dengan sangat baik.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan tamu pada *front office department* di Sense Hotel Seminyak dengan kontribusi sebesar 46,1% dan nilai t lebih besar dari 1,96 yaitu 8,678 maka dapat dikatakan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan dengan kepuasan tamu di Sense Hotel Seminyak.

Jika keseluruhan variabel dari kualitas pelayanan dari *tangible*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* ditingkatkan maka kepuasan tamu juga akan mengalami peningkatan secara signifikan dan positif.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka peneliti dapat memberikan beberapa saran antara lain:

Kepada Pihak Sense Hotel Seminyak

1. Pada hasil dari uji t nilai kontribusi terbesar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu terdapat pada indikator kualitas pelayanan *assurance*. Oleh karena itu bagi pihak hotel disarankan untuk meningkatkan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat pegawai dalam menangani tamu.
2. Distribusi jawaban responden terhadap kualitas pelayanan yang memiliki rata-rata terendah terdapat pada indikator kualitas pelayanan *tangible* dan *responsiveness*. Oleh karena bagi pihak hotel disarankan untuk memperhatikan fasilitas yang ada di hotel agar pelanggan merasa nyaman serta meningkatkan rasa tanggapnya dalam menghadapi keluhan tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Anastasia Judika Sianturi, A. (2020). *STRATEGI KOMUNIKASI PETUGAS FRONT OFFICE DAN KEMBALI (Studi Korelasi Tentang Pengaruh Strategi Komunikasi Petugas Front Office Terhadap Minat Berkunjung Kembali di Toledo Inn Samosir) SKRIPSI KEMBALI (Studi Korelasi Tentang Pengaruh Strategi Komunikasi.*
- Ariyanti. (2015). Menggunakan Metode Regresi Linier Studi Kasus. *Jurnal Pilar Nusa Mandiri*, XI(2), 112–125.
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariete IBM SPSS 23, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss, 23.*
- Hasan, A. (2014). *GREEN TOURISM Ali Hasan Dosen Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta. 12(1), 1–15.*
- Ilham, T. (2019). ANALISIS PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents, 50–72.*
- Krestanto, H. (2019). *Strategi Dan Usaha Reservasi Untuk Meningkatkan Tingkat Hunian Di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. 17.*
<https://doi.org/10.31219/osf.io/2q53k>
- Lee, W. H., & Cheng, C. C. (2018). Less is more: A new insight for measuring service quality of green hotels. *International Journal of Hospitality Management, 68*(November 2016), 32–40.
<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2017.09.005>
- Mefri, H. (2015). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN FRONT OFFICE TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP DI HOTEL THE AXANA PADANG. II*(September), 1–15.
<https://media.neliti.com/media/publications/72334-ID-pengaruh-kualitas-pelayanan-karyawan-fro.pdf>
- Negara, I. M. S. A. D. (2020). Karakteristik, Motivasi Dan Niat Berkunjung Wisatawan Mancanegara Ke Desa Visesa Ubud Resort and Villa. *Jurnal IPTA, 8*(1), 94. <https://doi.org/10.24843/ipta.2020.v08.i01.p12>
- Nurhidayah. (2017). *KUALITAS PELAYANAN FRONT OFFICE DEPARTEMENT SYARIAH HOTEL SOLO TERHADAP TINGKAT KEPUASAN TAMU INDIVIDUAL SKRIPSI. 93*(1), 259.

- Pratiwi, N. L. P. M. I., & Wendri, I. G. M. (2019). the Analysis of Front Office Department Service Quality for Customer'S Satisfaction At Padma Resort Legian. *Journal of Applied Sciences in Travel and Hospitality*, 2(2), 66. <https://doi.org/10.31940/jasth.v2i2.1422>
- Rianti, S. (2019). dari pelayanan aparatur pemerintah akan se- Sipil merupakan unsur pelaksanaan Peme- Kepala Dinas yang berada dibawah dan ber-. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15, 412–419.
- Rosidah, R. (2015). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan dalam Organisasi. *Efisiensi - Kajian Ilmu Administrasi*, 7(1), 209–234. <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v7i1.3912>
- Santosa. (2012). Tinjauan Hotel Butik. *Thesis*, 12–34. <http://e-journal.uajy.ac.id/170/3/2TA13053.pdf>
- Siswati Prihastuti Ruben, E. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Saung Citra Bandar Lampung. In *Penelitian Mandiri Universitas Bandar*
- Suryawan Wiranatha, A. A. P. A. (2019). *Analisa Pasar dan Indeks Kepuasan Wisatawan Nusantara*.
- Susepti, A. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS TAMU HOTEL (Studi tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 50(5), 27–36.
- Suwito, J. (2018). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CV GLOBAL AC BANJARBARU*. <https://ejournal.stiepancasetia.ac.id/kindai/article/view/228>
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*.
- Wijaya, R. (2017). Desain Gaji Pokok Pt Trans Mitra Samudra Semarang ga pke. *Metode Penelitian*, 37–54. <http://repository.unika.ac.id/14816/4/13.30.0006>
Ricky Wijaya BAB III.pdf
- Winarno, H. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik*, 1(2), 67–79.

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian

A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Usia : <20 tahun 20 tahun – 30 tahun
 31 tahun – 50 tahun >50 tahun
3. Jenis Kelamin : Perempuan Laki – laki
4. Pekerjaan : Pegawai Pelajar Lainnya
5. Daerah Asal :

B. Petunjuk Pengisian

Berikan jawaban atas pertanyaan berikut ini sesuai dengan pendapat anda, dengan cara memberikan tanda (√) pada kolom yang tersedia

Keterangan :

Sangat Setuju = 5

Setuju = 4

Netral / Cukup Setuju = 3

Tidak Setuju = 2

Sangat Tidak Setuju = 1

Tangible (Bukti Fisik)						
No.	Pernyataan	5	4	3	2	1
1	Penampilan karyawan <i>Front Office Department</i> rapi, bersih dan wangi					
2	Karyawan <i>Front Office Department</i> menggunakan alat pelindung diri (masker dan <i>hand glove</i>) dan dalam keadaan sehat					
3	Fasilitas kualitas pelayanan pada <i>Front Office Department</i> yang disediakan lengkap, bersih dan telah mengikuti protokol kesehatan tatanan <i>new normal</i> termasuk pada saat tamu <i>check in</i> , tamu dapat menunjukkan <i>booking voucher</i> dengan menggunakan <i>handphone</i> dan pembayaran dengan menggunakan barcode QRIS dan <i>bank EDC machine (Electronic Data Transfer)</i> untuk mengurangi limbah sampah kertas pada kantor <i>front office</i>					
4	<i>Front Office Department</i> menggunakan kertas <i>reuse / recycle</i> untuk mengurangi limbah sampah kertas pada <i>Front Office Department</i>					

Realibility (Kehandalan)						
No.	Pernyataan	5	4	3	2	1
1	Ketepatan dalam menentukan kamar oleh karyawan <i>Front Office Department</i> yang dipesan oleh tamu					
2	Pelayanan karyawan <i>Front Office Department</i> selama menelpon secara cepat dan ramah dalam bertutur kata					
3	Kemampuan karyawan <i>Front Office Department</i> dalam memberikan layanan yang dijanjikan tepat waktu					
4	Kecepatan karyawan <i>Front Office Department</i> saat proses <i>check in</i> dan <i>check out</i> tidak lebih dari 15 menit					

Responsiveness (Daya Tanggap)						
No.	Pernyataan	5	4	3	2	1
1	Daya tanggap karyawan <i>Front Office Department</i> dalam membantu kebutuhan tamu					
2	Daya tanggap karyawan <i>Front Office Department</i> dalam menangani barang bawaan tamu					
3	Daya tanggap karyawan <i>Front Office Department</i> dalam menangani keluhan tamu					
4	Daya tanggap karyawan <i>Front Office Department</i> dalam memberikan informasi secara singkat, tepat dan jelas tentang fasilitas hotel, termasuk mengarahkan tamu untuk menunjukkan <i>booking voucher</i> dengan handphone untuk mengurangi limbah kertas dan menjelaskan pembayaran kamar menggunakan QRIS <i>barcode</i> , <i>bank transfer</i> , maupun menggunakan kartu kredit atau kartu debit untuk mengurangi penerimaan uang tunai					

Assurance (Jaminan)						
No.	Pernyataan	5	4	3	2	1
1	Karyawan <i>Front Office Department</i> memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada tamu dilakukan secara profesional					
2	Karyawan <i>Front Office Department</i> memberikan fasilitas yang sesuai dengan permintaan tamu					
3	Karyawan <i>Front Office Department</i> memastikan kejelasan dalam proses transaksi mengenai harga kamar atau transaksi lainnya yang berhubungan dengan kebutuhan tamu selama menginap					

Empathy (Empati)						
No.	Pernyataan	5	4	3	2	1
1	Karyawan <i>Front Office Department</i> dapat memahami kebutuhan tamu					
2	Karyawan <i>Front Office Department</i> dapat memberikan perhatian kepada tamu dengan baik dan selalu bersikap ramah kepada tamu					
3	Karyawan <i>Front Office Department</i> mampu memberikan perhatian khusus terhadap tamu yang berkebutuhan khusus					

Kepuasan Tamu						
No.	Pernyataan	5	4	3	2	1
1	Fasilitas dan pelayanan oleh karyawan Sense Hotel Seminyak yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.					
2	Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh karyawan Sense Hotel Seminyak memuaskan dan memadai					
3	Berminat untuk menyarankan teman, keluarga atau kerabat untuk menginap dan memesan kamar di Sense Hotel Seminyak dikarenakan telah diberikan pelayanan dan fasilitas yang memuaskan dan memadai					

Lampiran 3. Dokumentasi Survei





RIWISATA
EGERI BALI

Lampiran 4. Keluhan Tamu



Devina B. V. S.

1 Review

6 / 10

02 APR 2022

Staycation

The reception staff has been unprofessional, the staff that handle my check in asked me to sign the form, after I sign she wrote something on top of the paper about no-smoking fine. And told me that the room is Non smoking (which that was what I asked too), so if someone smoke in the room I need to pay fine 1.5 million. I have signed the form means I already

Selengkapnya

Suka review ini?



Haris Syukra Pratama

04 Nov 2021 - Trip bareng Te...

3.0/5

Proses check in sangat lambat, perlu dipercepat, keramahan juga perlu ditingkatkan, tidak ada senyum sama sekali

Apa review ini membantu?



NT

05 Feb 2022 - Trip bareng Te...

2.6/5

toilet nya kotor dan sprej jg kurang bersih.pelayanan utk koper yg qta mau bawa walaupun sdh keliatan tdk ditawarkan utk ditolong bawakan...

Apa review ini membantu?



EM

06 Des 2021 - Trip Solo

3.2/5

Jam 9 breakfast blm siap, para tamu nunggu. Kt waiter, mesin kopi blm siap. Ada yg sdh dpt makanan, tp lama nunggu minum walau cm air putih. Receptionist tdk cekatan, reqesr late check out, malah diproses check out. Air shower asin

Apa review ini membantu?

Lampiran 5. Tabel r

Tabel r untuk df = 51 - 100

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
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
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

Lampiran 6. Hasil SPSS

Uji Validitas

		Correlations				
		tangible1	tangible2	tangible3	tangible4	Tangible
tangible1	Pearson Correlation	1	.563**	.352**	.406**	.787**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	.000
	N	90	90	90	90	90
tangible2	Pearson Correlation	.563**	1	.259*	.244*	.687**
	Sig. (2-tailed)	.000		.014	.020	.000
	N	90	90	90	90	90
tangible3	Pearson Correlation	.352**	.259*	1	.355**	.666**
	Sig. (2-tailed)	.001	.014		.001	.000
	N	90	90	90	90	90
tangible4	Pearson Correlation	.406**	.244*	.355**	1	.744**
	Sig. (2-tailed)	.000	.020	.001		.000
	N	90	90	90	90	90
Tangible	Pearson Correlation	.787**	.687**	.666**	.744**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	90	90	90	90	90

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

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

Correlations

		reability1	reability2	reability3	reability4	Reability
reability1	Pearson Correlation	1	.291**	.460**	.523**	.702**
	Sig. (2-tailed)		.005	.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90
reability2	Pearson Correlation	.291**	1	.700**	.439**	.768**
	Sig. (2-tailed)	.005		.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90
reability3	Pearson Correlation	.460**	.700**	1	.693**	.892**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	90	90	90	90	90
reability4	Pearson Correlation	.523**	.439**	.693**	1	.833**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	90	90	90	90	90
Reability	Pearson Correlation	.702**	.768**	.892**	.833**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	90	90	90	90	90

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

Correlations

		responsiveness1	responsiveness2	responsiveness3	responsiveness4	Responsevenes
responsiveness1	Pearson Correlation	1	.744**	.406**	.340**	.778**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000
	N	90	90	90	90	90
responsiveness2	Pearson Correlation	.744**	1	.574**	.479**	.881**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90
responsiveness3	Pearson Correlation	.406**	.574**	1	.583**	.805**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	90	90	90	90	90
responsiveness4	Pearson Correlation	.340**	.479**	.583**	1	.737**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000
	N	90	90	90	90	90
Responsevenes	Pearson Correlation	.778**	.881**	.805**	.737**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	90	90	90	90	90

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

Correlations

		assurance1	assurance2	assurance3	Assurance
assurance1	Pearson Correlation	1	.862**	.558**	.925**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	90	90	90	90
assurance2	Pearson Correlation	.862**	1	.540**	.924**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	90	90	90	90
assurance3	Pearson Correlation	.558**	.540**	1	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	90	90	90	90
Assurance	Pearson Correlation	.925**	.924**	.780**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	90	90	90	90

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

Correlations

		empathy1	empathy2	empathy3	Empathy
empathy1	Pearson Correlation	1	.334**	.255*	.680**
	Sig. (2-tailed)		.001	.015	.000
	N	90	90	90	90

empathy2	Pearson Correlation	.334**	1	.554**	.823**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000
	N	90	90	90	90
empathy3	Pearson Correlation	.255*	.554**	1	.795**
	Sig. (2-tailed)	.015	.000		.000
	N	90	90	90	90
Empathy	Pearson Correlation	.680**	.823**	.795**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	90	90	90	90

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

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

Correlations

		kepuasan1	kepuasan2	kepuasan3	Kepuasan
kepuasan1	Pearson Correlation	1	.778**	.733**	.885**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	90	90	90	90
kepuasan2	Pearson Correlation	.778**	1	.893**	.959**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	90	90	90	90
kepuasan3	Pearson Correlation	.733**	.893**	1	.949**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000

	N	90	90	90	90
Kepuasan	Pearson Correlation	.885**	.959**	.949**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	90	90	90	90

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



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.685	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.810	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.815	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.852	3

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.651	3

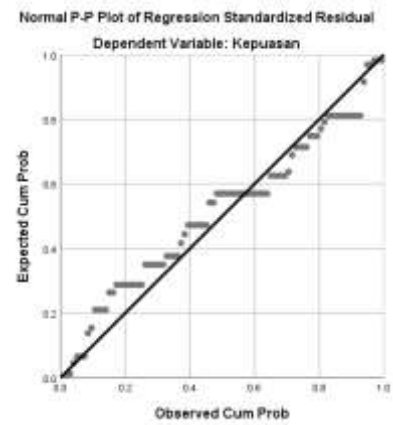
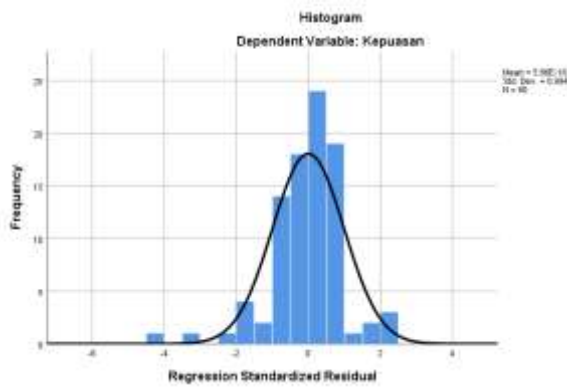
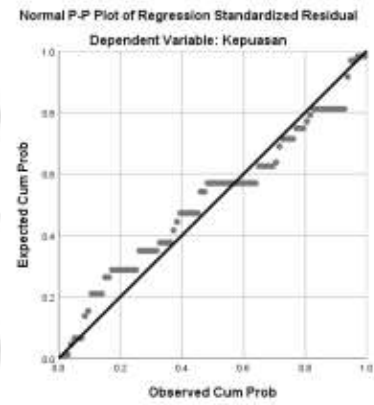
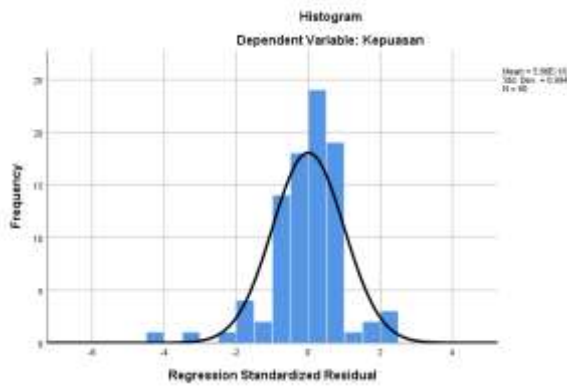
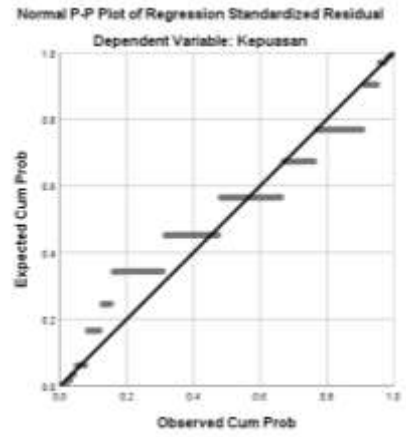
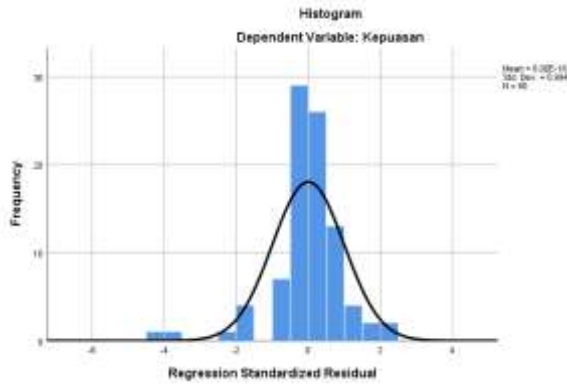
Reliability Statistics

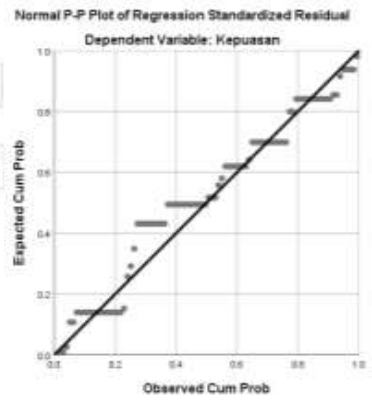
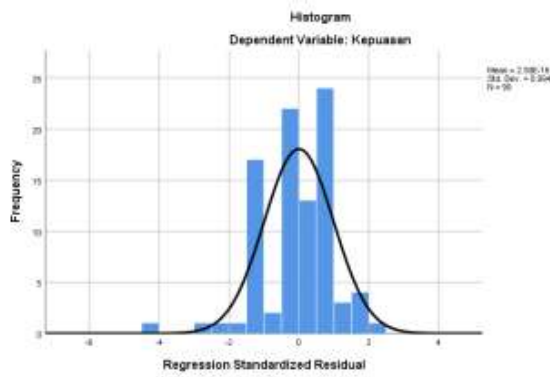
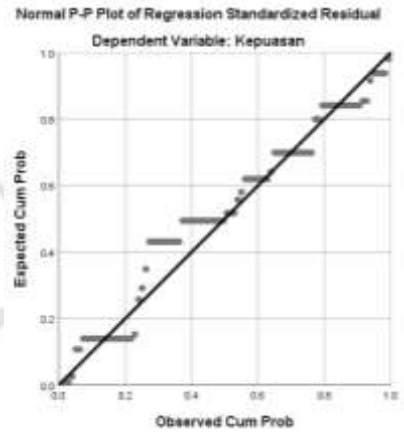
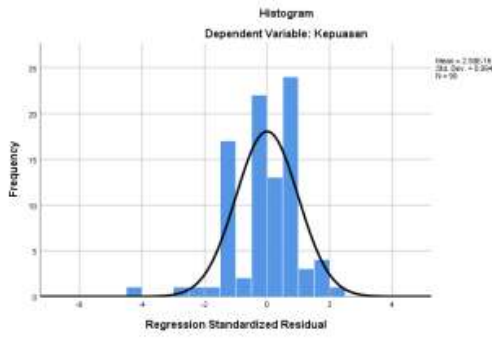
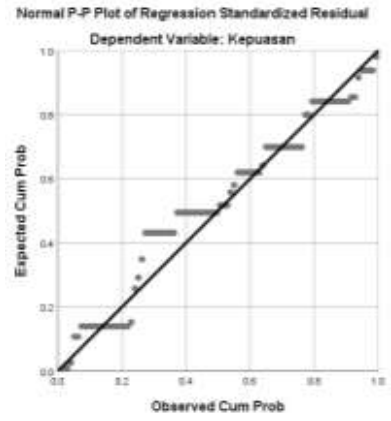
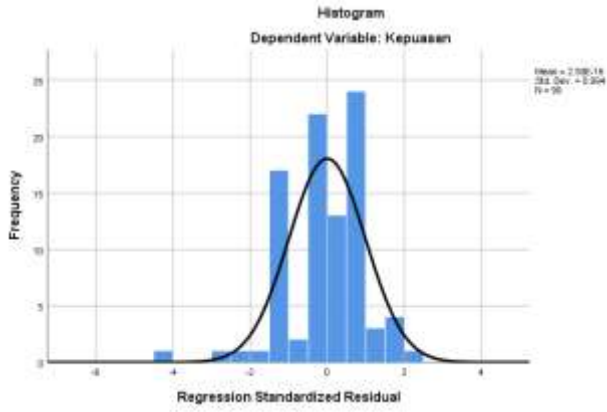
Cronbach's Alpha	N of Items
.921	3



SAN PARIWISATA
TEKNIK NEGERI BALI

Uji Normalitas





Koefisien Korelasi

Correlations

		Kepuasan	Tangible
Kepuasan	Pearson Correlation	1	.474**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	90	90
Tangible	Pearson Correlation	.474**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	90	90

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

Correlations

		Kepuasan	Reability
Kepuasan	Pearson Correlation	1	.456**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	90	90
Reability	Pearson Correlation	.456**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	90	90

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

Correlations

		Kepuasan	Responsevenes
Kepuasan	Pearson Correlation	1	.617**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	90	90
Responsevenes	Pearson Correlation	.617**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	90	90

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

Correlations

		Kepuasan	Assurance
Kepuasan	Pearson Correlation	1	.692**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	90	90
Assurance	Pearson Correlation	.692**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	90	90

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

Correlations

		Kepuasan	Empathy
Kepuasan	Pearson Correlation	1	.662**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	90	90
Empathy	Pearson Correlation	.662**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	90	90

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

Correlations

		Kepuasan	Kualitas
Kepuasan	Pearson Correlation	1	.679**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	90	90
Kualitas	Pearson Correlation	.679**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	90	90

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

Persamaan Regresi

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	3.726	1.699		2.193	.031
	Tangible	.499	.099	.474	5.044	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	4.697	1.581		2.970	.004
	Reability	.437	.091	.456	4.806	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	3.918	1.144		3.426	.001
	Responsevenes	.491	.067	.617	7.359	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	2.006	1.150		1.744	.085
	Assurance	.770	.086	.692	8.981	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	1.253	1.336		.938	.351
	Empathy	.851	.103	.662	8.288	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	-.353	1.460		-.242	.809
	Kualitas	.163	.019	.679	8.678	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Uji T

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.474 ^a	.224	.215	1.668

a. Predictors: (Constant), Kepuasan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	11.565	1.105		10.468	.000
	Kepuasan	.449	.089	.474	5.044	.000

a. Dependent Variable: Tangible

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.456 ^a	.208	.199	1.854

a. Predictors: (Constant), Kepuasan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	11.450	1.228		9.322	.000
	Kepuasan	.476	.099	.456	4.806	.000

a. Dependent Variable: Reability

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.617 ^a	.381	.374	1.974

a. Predictors: (Constant), Kepuasan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	7.458	1.307		5.704	.000
	Kepuasan	.776	.105	.617	7.359	.000

a. Dependent Variable: Responsevenes

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.692 ^a	.478	.472	1.294

a. Predictors: (Constant), Kepuasan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	5.688	.857		6.636	.000
	Kepuasan	.621	.069	.692	8.981	.000

a. Dependent Variable: Assurance

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.662 ^a	.438	.432	1.164

a. Predictors: (Constant), Kepuasan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.611	.771		8.572	.000
	Kepuasan	.515	.062	.662	8.288	.000

a. Dependent Variable: Empathy

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.679 ^a	.461	.455	6.122

a. Predictors: (Constant), Kepuasan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	42.772	4.055		10.548	.000
	Kepuasan	2.837	.327	.679	8.678	.000

a. Dependent Variable: Kualitas