

LAMPIRAN



Lampiran 1. Instrumen Angket Kepuasan Wisatawan

SURVEY INSTRUMENT: TOURIST SATISFACTION WITH TOUR GUIDE SERVICES IN DENPASAR

A. General Instruction

This form is designed to assess tourists' satisfaction with tour guide services in Denpasar. The information gathered will be used solely for research purposes, and your responses will remain confidential. This survey will take approximately 10 minutes to complete. Please ensure you have enough time before starting, as your input is valuable and requires careful consideration.

B. Filling Instructions

Please answer each question by selecting the option that best reflects your experience. The questions are organized into five attributes: Reliability, Responsiveness, Assurances, Empathy, and Tangible. For each statement, please choose the level of agreement that best describes your opinion, using the following scale:

- 1 = Strongly Disagree (SD)
- 2 = Disagree (D)
- 3 = Neutral (N)
- 4 = Agree (A)
- 5 = Strongly Agree (SA)

C. Key Definitions

Before Proceeding, please familiarize yourself with the following key concept:

1. **Reliability:** The ability to perform the promised service dependably and accurately.
2. **Responsiveness:** The willingness to help customers and provide prompt service.
3. **Assurance:** The knowledge and courtesy of employees and their ability to inspire trust and confidence.
4. **Empathy:** The caring, individualized attention provided to customers.
5. **Tangible:** The appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials.

D. Statement

No.	Questions	Answer				
		SD	D	N	A	SA
1.	The tour guide provided accurate and reliable information.					
2.	The tour guide was consistent in delivering promised services.					
3.	The tour guide was reliable in managing time and schedules.					
4.	The tour guide was dependable in handling all aspects of the tour.					
5.	The tour guide was always ready to assist whenever needed.					
6.	The tour guide responded quickly to any requests or inquiries.					
7.	The tour guide was proactive in offering assistance without being asked.					
8.	The tour guide was attentive to the needs of all tourists.					
9.	The tour guide demonstrated comprehensive knowledge of the destinations.					
10.	The tour guide inspired confidence with their professionalism.					
11.	The tour guide provided clear and understandable explanations.					
12.	The tour guide ensured that tourists felt safe and secure.					

13.	The tour guide demonstrated emotional awareness of tourists' cultural differences and preferences.					
14.	The tour guide showed genuine care for the tourists' well-being.					
15.	The tour guide was patient and understanding with tourists.					
16.	The tour guide provided personalized attention to each tourist.					
17.	The tour guide's appearance was neat and professional.					
18.	The materials provided by the tour guide were useful and informative.					
19.	The transportation and facilities arranged by the tour guide were comfortable.					
20.	The tour guide used modern and effective tools to enhance the experience.					

For questions 21-23, please use the following scales:

21. Overall satisfaction: VDS = Very Dissatisfied, DS = Dissatisfied, N = Neutral, S = Satisfied, VS = Very Satisfied
22. Likelihood to recommend: VNR = Very Not Recommended, NR = Not Recommended, N = Neutral, R = Recommended, VR = Very Recommended
23. Meeting expectations: FBE = Far Below Expectations, BE = Below Expectations, N = Neutral, EE = Exceeded Expectations, FEE = Far Exceeded.

		VDS	DS	N	S	VS
21.	How satisfied are you with the tour guide services overall?					
		VNR	NR	N	R	VR

22.	Would you recommend this tour guide to others?					
		FBE	BE	N	EE	FEE
23.	To what extent did the tour guide meet your expectations during the tour?					
24.	Are there any aspects of the tour guide service that were not covered in the previous questions? If so, please describe them and your level of satisfaction with these aspects.					



Lampiran 2. Lembar Validasi Isi Pakar I

LEMBAR VALIDITAS ISI (UJI PAKAR 1)

Lampiran 1. Validasi Instrumen Angket

**LEMBAR VALIDASI INSTRUMEN ANGKET KEPUASAN WISATAWAN
TERHADAP LAYANAN PEMANDU WISATA DI DENPASAR**

Petunjuk:

1. Berilah tanda centang (✓) pada kolom penilaian yang sesuai dengan aspek yang diamati menurut Bapak/Ibu.
2. Apabila terdapat revisi dapat dituliskan pada kotak saran yang telah disediakan.

Nilai Kevalidan Lembar Angket Kepuasan Wisatawan Terhadap Layanan Pemandu Wisata di Denpasar

No.	Aspek Validasi	Aspek yang diamati	Penilaian	
			Sesuai	Tidak Sesuai
1.	Validasi Isi	Pertanyaan nomor 1-4 (atribut reliability) sesuai dengan indikator untuk mengukur keandalan pemandu wisata.	x	
		Pertanyaan nomor 5-8 (atribut responsiveness) sesuai dengan indikator untuk mengukur daya tanggap pemandu wisata.	x	
		Pertanyaan nomor 9-12 (atribut assurances) sesuai dengan indikator untuk mengukur jaminan yang diberikan oleh pemandu wisata.	x	

		Pertanyaan nomor 13-16 (atribut empathy) sesuai dengan indikator untuk mengukur empati yang dimiliki pemandu wisata.	x	
		Pertanyaan nomor 17-20 (atribut tangible) sesuai dengan indikator untuk mengukur bukti fisik dari pelayanan pemandu wisata.	x	
		Pertanyaan nomor 21-23 sesuai untuk mengukur kepuasan wisatawan terhadap layanan pemandu wisata.	x	
2.	Validasi Bahasa	Bahasa yang digunakan mudah dimengerti oleh wisatawan.	x	
		Kalimat yang digunakan tidak menimbulkan penafsiran ganda (ambigu).	x	
3.	Validasi Petunjuk	Petunjuk pengerjaan angket lengkap dan jelas.	x	
		Petunjuk pengerjaan angket tidak menimbulkan penafsiran ganda (ambigu).	x	

Saran Perbaikan:

Reliability, Responsiveness, Assurances, Empathy, and Tangible : kata2 kunci ini perlu diberikan definisi dalam instrumen.

Mungkin perlu diisi dengan pertanyaan terbuka untuk mengakomodasi pandangan/pendapat yang belum ditanyakan melalui pernyataan2 di instrumen ini

15 Oktober . 2024

Validator



Ni Nyoman padmadewi

Lampiran 3. Lembar Validasi Isi Pakar II

LEMBAR VALIDITAS ISI (UJI PAKAR 2)

Lampiran 1. Validasi Instrumen Angket

**LEMBAR VALIDASI INSTRUMEN ANGKET KEPUASAN WISATAWAN
TERHADAP LAYANAN PEMANDU WISATA DI DENPASAR**

Petunjuk:

1. Berilah tanda centang (✓) pada kolom penilaian yang sesuai dengan aspek yang diamati menurut Bapak/Ibu.
2. Apabila terdapat revisi dapat dituliskan pada kotak saran yang telah disediakan.

Nilai Kevalidan Lembar Angket Kepuasan Wisatawan Terhadap Layanan Pemandu Wisata di Denpasar

No.	Aspek Validasi	Aspek yang diamati	Penilaian	
			Sesuai	Tidak Sesuai
1.	Validasi Isi	Pertanyaan nomor 1-4 (atribut reliability) sesuai dengan indikator untuk mengukur keandalan pemandu wisata.	✓	
		Pertanyaan nomor 5-8 (atribut responsiveness) sesuai dengan indikator untuk mengukur daya tanggap pemandu wisata.	✓	
		Pertanyaan nomor 9-12 (atribut assurances) sesuai dengan indikator untuk mengukur jaminan yang diberikan oleh pemandu wisata.	✓	

		Pertanyaan nomor 13-16 (atribut empathy) sesuai dengan indikator untuk mengukur empati yang dimiliki pemandu wisata.	√	
		Pertanyaan nomor 17-20 (atribut tangible) sesuai dengan indikator untuk mengukur bukti fisik dari pelayanan pemandu wisata.	√	
		Pertanyaan nomor 21-23 sesuai untuk mengukur kepuasan wisatawan terhadap layanan pemandu wisata.	√	
2.	Validasi Bahasa	Bahasa yang digunakan mudah dimengerti oleh wisatawan.	√	
		Kalimat yang digunakan tidak menimbulkan penafsiran ganda (ambigu).	√	
3.	Validasi Petunjuk	Petunjuk pengerjaan angket lengkap dan jelas.	√	
		Petunjuk pengerjaan angket tidak menimbulkan penafsiran ganda (ambigu).	√	

Saran Perbaikan:

Pernyataan no.8 dan no.13 hampir mirip. Pernyataan no.8 bisa diganti dengan pernyataan yang lain.

Singaraja, 20 Oktober 2024

Validator



Desak Ketut Meirawati,
S.Pd.,M.Pd

198505302023212029

Lampiran 4. Data Hasil Tes Uji Coba Angket: Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Layanan Pemandu Wisata di Sidemen

**DATA HASIL TES UJI COBA ANGKET: TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP LAYANAN PEMANDU
WISATA DI SIDEMEN**

Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Open Question
5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	
4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	
4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	
3	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	
5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
3	5	3	4	3	5	5	5	4	4	3	4	5	3	4	3	5	3	4	5	5	4	5	
4	4	3	3	4	3	4	5	4	5	4	3	3	5	4	3	3	3	3	5	3	5	4	
4	5	4	3	3	5	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
4	3	3	5	5	5	5	3	3	5	4	5	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	
5	5	5	3	3	5	5	4	5	3	5	5	3	4	4	5	3	4	4	5	3	3	3	

Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Open Question
3	4	3	4	3	3	4	4	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	
5	3	3	3	5	5	4	5	3	4	5	4	4	5	5	3	4	3	3	3	5	5	5	
4	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	3	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	
5	4	4	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	3	3	4	
4	3	5	4	3	3	3	3	4	3	3	5	4	4	4	5	3	5	4	4	3	5	4	
5	5	3	3	4	4	5	4	5	3	3	5	3	3	5	5	4	4	5	5	5	4	5	
3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	5	3	5	5	3	5	4	3	3	4	4	5	
3	5	4	3	4	3	3	3	3	5	3	4	4	5	4	3	3	5	3	3	5	3	3	
3	4	5	5	4	3	4	5	3	5	3	5	3	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	
3	3	4	3	5	4	5	3	3	4	3	4	5	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	



ANALISIS VALIDITAS ANGKET KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP PEMANDU WISATA

[illegible]

	Sig. (2-tailed)	0,821	0,151	0,001		0,047	0,187	0,418	0,150	0,033	0,073	0,002	0,001	0,075	0,025	0,003	0,020	0,001	0,016	0,005	0,084	0,011	0,003	0,007	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q5	Pears on Correlation	.418*	0,162	0,216	.366*	1	0,301	0,259	0,272	0,046	.394*	0,322	0,114	.494**	0,247	.463*	0,232	0,249	0,098	0,299	-0,015	.430*	.501**	0,179	.522**
	Sig. (2-tailed)	0,022	0,393	0,251	0,047		0,106	0,168	0,146	0,810	0,031	0,083	0,550	0,005	0,188	0,010	0,217	0,185	0,607	0,108	0,936	0,018	0,005	0,345	0,003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q6	Pears on Correlation	0,333	0,208	0,153	0,248	0,301	1	.383*	0,196	0,174	-0,154	.433*	0,320	.400*	0,012	.406*	0,242	0,276	-0,059	0,144	0,023	0,288	0,081	0,289	.419*
	Sig. (2-tailed)	0,072	0,270	0,418	0,187	0,106		0,036	0,299	0,359	0,416	0,017	0,084	0,028	0,949	0,026	0,197	0,140	0,757	0,448	0,904	0,122	0,671	0,121	0,021
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q7	Pears on Correlation	0,354	.455*	-0,070	0,154	0,259	.383*	1	0,331	0,293	0,070	0,246	.418*	0,202	-0,249	0,150	0,314	0,130	0,000	.389*	.454*	0,245	0,025	0,168	.423*
	Sig. (2-tailed)	0,055	0,012	0,713	0,418	0,168	0,036		0,074	0,116	0,712	0,190	0,021	0,285	0,185	0,428	0,091	0,492	1,000	0,034	0,012	0,191	0,898	0,376	0,020
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q8	Pears on Correlation	0,317	.431*	0,214	0,269	0,272	0,196	0,331	1	0,243	0,349	.393*	0,010	.463**	.431*	0,309	0,254	.395*	-0,098	.487**	.485**	0,286	.427*	.422*	.591**
	Sig. (2-tailed)	0,088	0,017	0,256	0,150	0,146	0,299	0,074		0,195	0,058	0,032	0,960	0,010	0,017	0,096	0,175	0,031	0,608	0,006	0,007	0,126	0,018	0,020	0,001

[illegible]

Q1 3	Pears on Correl ation	0,1 67	0,3 59	.45 8*	0,3 30	.49 4**	.40 0*	0,2 02	.46 3**	0,1 25	0,2 79	0,2 72	0,0 68	1	0,2 10	.41 0*	0,3 32	0,3 56	0,2 32	.55 0**	0,0 98	0,2 87	0,3 07	0,2 90	.57 6**
	Sig. (2- tailed)	0,3 79	0,0 51	0,0 11	0,0 75	0,0 05	0,0 28	0,2 85	0,0 10	0,5 11	0,1 35	0,1 46	0,7 20		0,2 66	0,0 24	0,0 73	0,0 53	0,2 18	0,0 02	0,6 08	0,1 24	0,0 99	0,1 21	0,0 01
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q1 4	Pears on Correl ation	0,1 50	0,2 69	.44 2*	.40 7*	0,2 47	0,0 12	- 0,2 49	.43 1*	0,2 65	0,3 61	.62 6**	0,0 95	0,2 10	1	.36 7*	0,2 66	0,2 65	0,3 33	0,2 79	0,1 26	0,2 74	0,3 09	0,2 83	.50 6**
	Sig. (2- tailed)	0,4 27	0,1 51	0,0 14	0,0 25	0,1 88	0,9 49	0,1 85	0,0 17	0,1 57	0,0 50	0,0 00	0,6 18	0,2 66		0,0 46	0,1 56	0,1 57	0,0 72	0,1 35	0,5 07	0,1 42	0,0 96	0,1 30	0,0 04
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q1 5	Pears on Correl ation	0,2 26	0,3 38	0,3 38	.52 7**	.46 3*	.40 6*	0,1 50	0,3 09	.48 0**	0,0 50	.54 5**	.42 7*	.41 0*	.36 7*	1	.41 0*	.48 0**	0,2 39	.43 1*	0,1 34	.52 5**	.48 5**	.65 2**	.68 2**
	Sig. (2- tailed)	0,2 29	0,0 68	0,0 68	0,0 03	0,0 10	0,0 26	0,4 28	0,0 96	0,0 07	0,7 93	0,0 02	0,0 19	0,0 24	0,0 46		0,0 24	0,0 07	0,2 03	0,0 17	0,4 79	0,0 03	0,0 07	0,0 00	0,0 00
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q1 6	Pears on Correl ation	.44 9*	.50 8**	.45 8*	.42 3*	0,2 32	0,2 42	0,3 14	0,2 54	.63 4**	0,0 80	.50 0**	.53 0**	0,3 32	0,2 66	.41 0*	1	0,3 56	.55 3**	.75 1**	.51 6**	.39 2*	.41 1*	0,3 49	.74 6**
	Sig. (2- tailed)	0,0 13	0,0 04	0,0 11	0,0 20	0,2 17	0,1 97	0,0 91	0,1 75	0,0 00	0,6 75	0,0 05	0,0 03	0,0 73	0,1 56	0,0 24		0,0 53	0,0 02	0,0 00	0,0 04	0,0 32	0,0 24	0,0 59	0,0 00
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q1 7	Pears on Correl ation	0,0 37	0,2 45	0,2 94	.57 1**	0,2 49	0,2 76	0,1 30	.39 5*	.41 7*	0,3 09	.42 9*	0,2 11	0,3 56	0,2 65	.48 0**	0,3 56	1	0,2 59	.47 2**	0,2 94	.63 3**	.54 7**	.62 3**	.66 1**

	Sig. (2-tailed)	0,848	0,191	0,115	0,001	0,185	0,140	0,492	0,031	0,022	0,096	0,018	0,263	0,053	0,157	0,007	0,053		0,166	0,009	0,115	0,000	0,002	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q18	Pears on Correlation	-0,070	.371*	.427*	.437*	0,098	-0,059	0,000	-0,098	.363*	0,112	0,324	.493**	0,232	0,333	0,239	.553**	0,259	1	.469**	0,195	0,293	0,137	0,222	.470**
	Sig. (2-tailed)	0,711	0,044	0,019	0,016	0,607	0,757	1,000	0,608	0,049	0,556	0,081	0,006	0,218	0,072	0,203	0,002	0,166		0,009	0,301	0,116	0,471	0,237	0,009
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q19	Pears on Correlation	.373*	.534**	.430*	.494**	0,299	0,144	.389*	.487**	.520**	0,241	.478**	0,349	.550**	0,279	.431*	.751**	.472**	.469**	1	.542**	0,357	0,322	.430*	.776**
	Sig. (2-tailed)	0,042	0,002	0,018	0,005	0,108	0,448	0,034	0,006	0,003	0,199	0,008	0,059	0,002	0,135	0,017	0,000	0,009	0,009		0,002	0,053	0,082	0,018	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q20	Pears on Correlation	0,110	.540**	0,159	0,321	-0,015	0,023	.454*	.485**	.446*	.404*	0,343	0,226	0,098	0,126	0,134	.516**	0,294	0,195	.542**	1	0,229	0,313	.422*	.553**
	Sig. (2-tailed)	0,562	0,002	0,400	0,084	0,936	0,904	0,012	0,007	0,014	0,027	0,064	0,229	0,608	0,507	0,479	0,004	0,115	0,301	0,002		0,224	0,092	0,020	0,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q21	Pears on Correlation	0,103	.462*	0,027	.460*	.430*	0,288	0,245	0,286	0,329	.382*	0,324	0,325	0,287	0,274	.525**	.392*	.633**	0,293	0,357	0,229	1	.458*	.586**	.640**
	Sig. (2-tailed)	0,587	0,010	0,887	0,011	0,018	0,122	0,191	0,126	0,076	0,037	0,080	0,080	0,124	0,142	0,003	0,032	0,000	0,116	0,053	0,224		0,011	0,001	0,000

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q2 2	Pears on Correlation	0,317	0,105	0,268	.525**	.501**	0,081	0,025	.427*	.395*	.404*	.393*	0,154	0,307	0,309	.485**	.411*	.547**	0,137	0,322	0,313	.458*	1	.552**	.629**
	Sig. (2-tailed)	0,088	0,580	0,152	0,003	0,005	0,671	0,898	0,018	0,031	0,027	0,032	0,416	0,099	0,096	0,007	0,024	0,002	0,471	0,082	0,092	0,011		0,002	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q2 3	Pears on Correlation	0,067	0,244	0,058	.482**	0,179	0,289	0,168	.422*	.450*	0,211	.504**	0,258	0,290	0,283	.652**	0,349	.623**	0,222	.430*	.422*	.586**	.552**	1	.639**
	Sig. (2-tailed)	0,726	0,195	0,762	0,007	0,345	0,121	0,376	0,020	0,013	0,262	0,004	0,169	0,121	0,130	0,000	0,059	0,000	0,237	0,018	0,020	0,001	0,002		0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
To tal	Pears on Correlation	.415*	.638**	.534**	.721**	.522**	.419*	.423*	.591**	.657**	.376*	.731**	.528**	.576**	.506**	.682**	.746**	.661**	.470**	.776**	.553**	.640**	.629**	.639**	1
	Sig. (2-tailed)	0,023	0,000	0,002	0,000	0,003	0,021	0,020	0,001	0,000	0,040	0,000	0,003	0,001	0,004	0,000	0,000	0,000	0,009	0,000	0,002	0,000	0,000	0,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Lampiran 6. Uji Reliabilitas Angket Kepuasan Wisatawan Terhadap Pemandu Wisata

ANALISIS RELIABILITAS ANGKET KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP PEMANDU WISATA

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.911	23

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	97.07	104.340	.344	.912
Q2	96.77	100.806	.589	.906
Q3	96.77	102.599	.475	.909
Q4	96.93	98.685	.678	.904
Q5	96.97	103.206	.466	.909
Q6	96.80	104.924	.356	.911
Q7	96.80	105.200	.364	.911
Q8	96.73	102.064	.540	.908
Q9	96.90	99.748	.606	.906
Q10	96.80	105.338	.307	.912
Q11	96.83	98.213	.687	.904
Q12	96.57	104.668	.484	.909
Q13	96.83	101.523	.519	.908
Q14	96.63	103.895	.452	.909
Q15	96.67	104.092	.655	.907
Q16	96.83	98.489	.706	.904
Q17	96.90	99.679	.610	.906
Q18	96.87	104.189	.411	.910
Q19	96.83	98.557	.742	.903
Q20	96.73	102.685	.499	.908
Q21	96.70	101.252	.593	.906
Q22	96.73	101.444	.581	.907
Q23	96.73	102.409	.599	.907

Lampiran 7. Data Hasil Angket: Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Layanan Pemandu Wisata di Denpasar

**DATA HASIL ANGKET: TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP LAYANAN PEMANDU WISATA DI
DENPASAR**

Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Open Question
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	All good
4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	
5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	
4	5	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	
5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	
4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	
4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	
5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	Nothing, I think it is very good and keep it up.
5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	

Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Open Question
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	—
4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	
4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	
5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	
5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	
5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	The guide's attention to detail was impressive.
4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	
5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	
4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	5	3	5	4	
4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	
5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	
5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	
4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	

Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Open Question
4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	
4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	
5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	
4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	
4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	
4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	



Lampiran 8. Data Hasil Angket: Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Layanan Pemandu Wisata di Denpasar yang Sudah diolah

**DATA HASIL ANGKET: TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN
TERHADAP LAYANAN PEMANDU WISATA DI DENPASAR YANG
SUDAH DIOLAH**

X1	X2	X3	X4	X5	Y
20	19	20	19	19	15
19	19	19	20	20	15
19	19	20	19	20	15
20	20	20	20	19	15
17	17	18	18	18	13
18	19	18	17	18	14
16	17	18	18	16	13
16	16	17	17	17	12
19	18	17	17	19	14
17	17	17	18	18	13
18	19	19	18	18	14
20	20	19	19	19	15
19	19	17	18	19	14
20	19	20	19	19	15
20	19	19	20	20	15
19	20	20	19	19	15
16	16	17	17	16	12
17	16	17	17	17	12
17	16	16	16	16	12
19	19	19	19	19	15
18	19	18	18	19	14
18	18	18	18	19	14
19	19	18	18	18	14
20	19	19	19	19	15
18	19	19	18	19	14
19	18	18	18	18	14
20	20	20	20	19	15
18	19	18	18	18	14
20	20	20	19	20	15
20	20	19	20	20	15
18	19	18	19	19	14
17	17	17	18	18	13
18	19	17	19	19	14
16	17	17	16	17	12
18	18	19	18	18	14
18	18	18	18	18	13

X1	X2	X3	X4	X5	Y
16	16	16	16	16	12
17	17	17	19	19	14
18	17	18	16	17	13
18	18	17	19	17	14
19	20	19	18	20	15
18	17	17	16	16	13
17	17	17	19	18	14
18	18	19	19	18	14
19	19	18	19	19	14
18	17	17	18	17	13
18	18	18	18	19	14
17	17	16	16	16	12
17	17	16	16	17	12
18	18	19	19	18	14



Lampiran 9. Coding Evaluasi Akurasi pada Python

```

1  import pandas as pd
2  import statsmodels.api as sm
3  from sklearn.metrics import mean_absolute_error, mean_squared_error
4  import numpy as np
5
6  # Membuka Dataset
7  file_path = r'D:\gungp\Documents\Karya Akhir\Data Skripsi.xlsx'
8  data = pd.read_excel(file_path, sheet_name='Data')
9
10 # Menampilkan Data
11 print("Data Awal:")
12 print(data.head())
13
14 # Statistik Deskriptif
15 print("\nStatistik Deskriptif:")
16 print(data.describe())
17
18 # Analisis Regresi Linier Berganda
19 X = data[['X1', 'X2', 'X3', 'X4', 'X5']]
20 y = data['Y']
21
22 # Menambahkan konstanta (intersep) ke model
23 X = sm.add_constant(X)
24
25 # Membuat dan melatih model regresi
26 model = sm.OLS(y, X).fit()
27
28 # Menampilkan ringkasan hasil regresi
29 print("\nRingkasan Model Regresi:")
30
31 print(model.summary())
32
33 # Prediksi nilai Y
34 predictions = model.predict(X)
35
36 # Evaluasi Model
37 mape = np.mean(np.abs((y - predictions) / y)) * 100 # Mean Absolute Percentage Error
38 mad = mean_absolute_error(y, predictions) # Mean Absolute Deviation
39 mse = mean_squared_error(y, predictions) # Mean Squared Error
40 rmse = np.sqrt(mse) # Root Mean Squared Error
41
42 # Menyusun hasil evaluasi dalam DataFrame
43 results = pd.DataFrame({
44     'Metric': [
45         'Mean Absolute Percentage Error (MAPE)',
46         'Mean Absolute Deviation (MAD)',
47         'Mean Squared Error (MSE)',
48         'Root Mean Squared Error (RMSE)'
49     ],
50     'Value': [f"{mape:.2f} %", f"{mad:.2f}", f"{mse:.2f}", f"{rmse:.2f}"]
51 })
52
53 # Menampilkan hasil evaluasi
54 print("\nHasil Evaluasi Model:\n")
55 print(results.to_string(index=False))

```

Lampiran 10. Surat Keterangan Penelitian



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
JURUSAN MATEMATIKA

Alamat : Jalan Udayana Singaraja-Bali
 Telepon (0362) 25072 Fax. (0362) 25335 Pos 81116

Nomor : 181/UN48.9.3/TU/2024
 Lampiran : -
 Perihal : Surat Ijin Penelitian

Singaraja, 21 Oktober 2024

Yth : Ketua DPD HPI Bali

Dengan hormat, dalam rangka melengkapi persyaratan penyusunan Skripsi, bersama ini dimohon bantuannya untuk memberikan informasi atau data terkait penelitian kepada mahasiswa berikut.

Nama : I Gusti Agung Wijaya Pinatih
 NIM : 2013101006
 Program Studi : S1 Matematika

Demikian surat ini disampaikan, atas perkenan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Mengetahui
 Ketua Jurusan Matematika,



Prof. Dr. I Putu Wisna Ariawan, M.Si.
 NIP. 196805191993031001