

LAMPIRAN

Lampiran. 1 Kuesioner Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN

Jalan udayana No. 11, Singaraja, Telepon. (0362) 26830
E-mail : jurusanmanajemen.undiksha@gmail.com

Kepada Yth, Bapak/Ibu, Saudara/i

Perihal : Kuesioner

Dengan Hormat,

Dalam rangka melaksanakan penelitian skripsi program Sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha, dengan ini saya Mochamad Alvan Eka Putra Suryana bermaksud untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office terhadap Kepuasan Pelanggan di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.”** Sehubungan dengan hal tersebut, peneliti memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini.

Sehubungan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/Saudari untuk berpartisipasi dengan mengisi kuesioner ini. Seluruh informasi yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis. Atas kesediaannya mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Peneliti,

Mochamad Alvan Eka Putra Suryana

NIM 221704111

I. PERTANYAAN PENDAHULUAN

1. Apakah anda pernah menginap di renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa?

☐ Ya

☐ Tidak

II. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Usia :

Asal Negara :

Jenis Kelamin

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

Frekuensi Menginap di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa

☐ 1 kali

☐ 2 – 3 kali

☐ Lebih dari 3 kali

III. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Mohon berikan penilaian terhadap setiap pernyataan berikut dengan memberi tanda (x) pada salah satu jawaban yang sesuai dengan pengalaman anda.

Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

No	Pernyataan	5	4	3	2	1
Tangibles (Bukti Fisik)						
1	Saya menilai fasilitas fisik yang tersedia pada area Front Office terlihat modern sehingga memberikan kesan profesional saat pertama kali menerima pelayanan.					
2	Saya melihat penampilan Karyawan <i>Front Office</i> rapi sehingga mencerminkan kesiapan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.					
Reliability (Keandalan)						
3	Saya menerima pelayanan dari <i>Front Office</i> sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan kepada pelanggan saat proses pelayanan berlangsung.					
4	Saya mendapatkan pelayanan dari <i>Front Office</i> dengan benar sejak pertama kali tanpa mengalami kesalahan dalam proses pelayanan.					
Responsiveness (Daya Tanggap)						
5	Saya memperoleh pelayanan cepat dari karyawan <i>Front Office</i> ketika saya membutuhkan bantuan terkait layanan yang diberikan.					
6	Saya melihat karyawan <i>Front Office</i> tanggap terhadap permintaan pelanggan ketika pelanggan menyampaikan kebutuhan pelayanan.					
Assurance (Jaminan)						
7	Saya merasakan karyawan Front Office bersikap sopan ketika memberikan pelayanan sehingga menimbulkan rasa percaya sebagai pelanggan.					
8	Saya merasa aman saat menerima pelayanan Front Office karena karyawan mampu memberikan keyakinan selama proses pelayanan berlangsung.					
Empathy (Empati)						
9	Saya merasakan perhatian personal dari karyawan Front Office ketika saya menerima pelayanan sebagai pelanggan.					
10	Saya melihat karyawan Front Office memahami kebutuhan pelanggan saat memberikan pelayanan yang dibutuhkan.					

Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	5	4	3	2	1
11	Saya merasa pelayanan yang diberikan oleh Front Office telah sesuai dengan harapan saya sebagai pelanggan hotel.					
12	Saya merasa puas terhadap pelayanan Front Office setelah membandingkan pengalaman pelayanan yang saya terima.					

Lampiran. 2 Tabulasi Validitas Dan Reliabilitas Penelitian

No	Tangibles X1			Reability X2			Responsiveness X3		
	X1 1	X1 2	Total X1	X2 1	X2 2	Total X2	X3 1	X3 2	Total X3
1	4	5	9	4	5	9	4	4	8
2	4	4	8	4	4	8	4	3	7
3	5	5	10	5	5	10	5	5	10
4	4	4	8	4	4	8	3	3	6
5	5	4	9	5	4	9	4	4	8
6	4	5	9	4	5	9	4	4	8
7	4	4	8	4	4	8	4	4	8
8	5	5	10	5	5	10	5	5	10
9	4	4	8	4	4	8	3	3	6
10	5	4	9	5	5	10	4	4	8
11	4	4	8	4	4	8	4	4	8
12	5	5	10	5	5	10	5	5	10
13	4	4	8	4	4	8	4	4	8
14	5	4	9	5	5	10	4	4	8
15	4	4	8	4	4	8	3	3	6
16	5	5	10	5	5	10	5	5	10
17	4	4	8	4	4	8	4	4	8
18	5	5	10	5	5	10	4	4	8
19	4	4	8	4	4	8	3	3	6
20	5	5	10	5	5	10	5	5	10
21	4	4	8	4	4	8	4	4	8
22	5	5	10	5	5	10	4	4	8
23	4	4	8	4	4	8	3	3	6
24	5	5	10	5	5	10	5	5	10
25	4	4	8	4	4	8	4	4	8
26	5	5	10	5	5	10	4	4	8
27	4	4	8	4	4	8	3	3	6
28	5	5	10	5	5	10	5	5	10
29	4	4	8	4	4	8	4	4	8
30	5	5	10	5	5	10	4	4	8

Lampiran. 3 Tabulasi Penelitian

No	Tangibles X1			Reability X2			Responsiveness X3		
	X1 1	X1 2	TOTAL X1	X2 1	X2 2	TOTAL X2	X3 1	X3 2	TOTAL X3
1	5	5	10	5	5	10	5	5	10
2	5	5	10	4	4	8	4	4	8
3	5	5	10	5	4	9	4	3	7
4	5	5	10	5	5	10	5	5	10
5	5	5	10	5	5	10	5	5	10
6	5	5	10	5	5	10	5	5	10
7	5	5	10	5	5	10	5	5	10
8	5	5	10	4	4	8	4	4	8
9	5	5	10	5	5	10	5	5	10
10	5	4	9	5	5	10	5	5	10
11	5	5	10	5	4	9	4	4	8
12	5	5	10	5	5	10	4	4	8
13	5	5	10	5	5	10	5	5	10
14	5	5	10	5	5	10	5	5	10
15	5	5	10	5	5	10	5	5	10
16	5	5	10	5	5	10	5	5	10
17	5	4	9	4	4	8	4	4	8
18	5	5	10	5	5	10	5	5	10
19	5	4	9	5	5	10	4	4	8
20	5	5	10	5	5	10	5	5	10
21	5	5	10	5	5	10	5	5	10
22	3	3	6	4	2	6	4	3	7
23	4	3	7	4	3	7	4	3	7
24	3	3	6	4	4	8	2	4	6
25	4	5	9	3	3	6	4	4	8
26	4	5	9	5	3	8	4	4	8
27	4	5	9	3	4	7	5	4	9
28	4	5	9	4	4	8	5	3	8
29	4	5	9	5	4	9	4	4	8
30	4	3	7	5	5	10	3	4	7
31	5	5	10	4	5	9	3	5	8
32	4	4	8	4	5	9	3	3	6
33	4	5	9	3	3	6	3	5	8
34	5	5	10	4	4	8	5	4	9
35	4	4	8	5	3	8	4	4	8
36	5	5	10	4	5	9	4	5	9
37	5	4	9	5	5	10	5	5	10
38	5	5	10	3	4	7	5	4	9
39	4	5	9	4	3	7	4	5	9
40	4	4	8	5	5	10	5	4	9
41	4	5	9	4	5	9	4	4	8
42	4	5	9	5	4	9	5	5	10
43	4	4	8	5	4	9	4	3	7
44	5	5	10	4	4	8	5	4	9
45	5	5	10	4	5	9	4	5	9
46	4	5	9	5	4	9	5	4	9
47	4	4	8	5	5	10	4	5	9
48	4	5	9	4	4	8	3	4	7
49	5	5	10	4	5	9	5	5	10
50	4	4	8	4	4	8	4	4	8
51	4	5	9	5	5	10	4	5	9

No	Tangibles X1			Reability X2			Responsiveness X3		
	X1_1	X1_2	TOTAL_X1	X2_1	X2_2	TOTAL_X2	X3_1	X3_2	TOTAL_X3
52	3	3	6	3	3	6	3	3	6
53	5	5	10	5	5	10	5	5	10
54	4	5	9	4	5	9	4	4	8
55	3	4	7	3	3	6	4	4	8
56	4	5	9	4	4	8	3	4	7
57	5	5	10	5	5	10	4	5	9
58	4	4	8	4	4	8	4	4	8
59	4	5	9	4	5	9	4	5	9
60	3	3	6	4	4	8	3	3	6
61	5	5	10	5	5	10	5	5	10
62	4	4	8	3	4	7	4	4	8
63	4	5	9	4	5	9	4	5	9
64	5	5	10	4	4	8	4	5	9
65	4	4	8	4	5	9	4	4	8
66	4	5	9	5	5	10	5	5	10
67	3	3	6	3	3	6	3	3	6
68	5	5	10	5	5	10	4	5	9
69	4	5	9	4	5	9	4	4	8
70	3	4	7	3	4	7	4	5	9
71	5	5	10	4	5	9	5	5	10
72	4	5	9	5	5	10	4	4	8
73	4	4	8	4	4	8	4	4	8
74	4	5	9	4	5	9	4	5	9
75	5	5	10	5	5	10	4	5	9
76	3	3	6	3	4	7	3	3	6
77	4	5	9	4	4	8	4	5	9
78	5	5	10	4	5	9	5	5	10
79	4	4	8	5	5	10	4	4	8
80	4	5	9	4	4	8	4	5	9
81	3	4	7	4	5	9	3	4	7
82	5	5	10	5	5	10	5	5	10
83	4	5	9	4	5	9	4	4	8
84	4	4	8	4	4	8	4	5	9
85	4	5	9	5	5	10	4	5	9
86	5	5	10	4	5	9	5	5	10
87	3	3	6	3	3	6	3	3	6
88	4	5	9	5	5	10	4	5	9
89	5	5	10	5	5	10	5	5	10
90	4	4	8	4	5	9	4	4	8
91	4	5	9	4	4	8	4	5	9
92	3	3	6	3	3	6	3	3	6
93	4	5	9	5	5	10	4	5	9
94	5	5	10	5	5	10	5	5	10
95	4	4	8	4	5	9	4	4	8
96	4	5	9	4	4	8	4	5	9
97	3	4	7	3	4	7	3	3	6
98	5	5	10	4	5	9	5	5	10
99	4	5	9	5	5	10	4	4	8
100	4	4	8	4	4	8	4	5	9
101	5	5	10	5	5	10	4	5	9
102	4	5	9	3	4	7	4	4	8
103	4	4	8	4	5	9	3	4	7
104	4	5	9	4	5	9	3	5	8

No	Tangibles X1			Reability X2			Responsiveness X3		
	X1_1	X1_2	TOTAL_X1	X2_1	X2_2	TOTAL_X2	X3_1	X3_2	TOTAL_X3
105	5	5	10	4	4	8	4	5	9
106	3	4	7	4	5	9	4	4	8
107	4	4	8	5	5	10	4	5	9
108	4	5	9	4	4	8	3	4	7
109	4	5	9	4	5	9	4	5	9
110	4	4	8	4	4	8	4	4	8
111	4	5	9	5	5	10	3	5	8
112	3	4	7	3	4	7	3	4	7
113	5	4	9	3	5	8	5	5	10
114	5	4	9	4	5	9	5	5	10
115	4	5	9	5	5	10	4	4	8
116	4	4	8	4	4	8	4	4	8
117	3	4	7	4	4	8	3	3	6
118	5	5	10	5	5	10	5	5	10
119	4	4	8	3	4	7	3	4	7
120	5	5	10	5	5	10	5	5	10

No	Assurance X4			Empathy X5			Kepuasan Pelanggan		
	X4_1	X4_2	TOTAL_X4	X5_1	X5_2	TOTAL_X5	Y1	Y2	TOTAL_Y
1	5	5	10	5	5	10	5	5	10
2	4	4	8	4	4	8	4	4	8
3	4	5	9	5	5	10	5	4	9
4	5	5	10	5	5	10	5	5	10
5	5	5	10	5	5	10	5	5	10
6	5	5	10	4	5	9	4	4	8
7	5	5	10	5	5	10	5	5	10
8	4	4	8	4	4	8	4	5	9
9	5	5	10	5	5	10	5	5	10
10	5	5	10	5	5	10	5	5	10
11	4	4	8	4	4	8	4	4	8
12	4	4	8	5	5	10	5	4	9
13	5	5	10	5	5	10	4	4	8
14	5	5	10	4	5	9	5	5	10
15	5	5	10	5	4	9	4	5	9
16	5	5	10	5	5	10	5	5	10
17	5	5	10	5	5	10	5	5	10
18	5	4	9	5	5	10	5	5	10
19	5	5	10	4	4	8	5	5	10
20	5	5	10	5	5	10	5	5	10
21	5	5	10	5	5	10	5	5	10
22	3	3	6	3	4	7	2	3	5
23	4	4	8	5	5	10	5	5	10
24	4	3	7	4	3	7	5	5	10
25	5	4	9	5	5	10	5	4	9

No	Assurance X4			Empathy X5			Kepuasan Pelanggan		
	X4_1	X4_2	TOTAL X4	X5_1	X5_2	TOTAL X5	Y1	Y2	TOTAL Y
26	3	4	7	2	4	6	4	3	7
27	4	4	8	4	4	8	4	3	7
28	4	5	9	5	4	9	5	5	10
29	3	5	8	3	4	7	5	4	9
30	5	5	10	4	4	8	4	5	9
31	4	4	8	5	5	10	5	4	9
32	4	5	9	5	4	9	5	4	9
33	5	4	9	5	5	10	5	5	10
34	5	5	10	5	4	9	4	4	8
35	5	5	10	5	5	10	4	5	9
36	3	4	7	4	5	9	5	5	10
37	5	5	10	4	3	7	4	5	9
38	4	5	9	4	4	8	5	4	9
39	4	4	8	5	5	10	4	5	9
40	5	4	9	4	5	9	5	5	10
41	5	4	9	5	5	10	4	4	8
42	5	4	9	4	5	9	5	4	9
43	4	5	9	3	4	7	4	4	8
44	4	4	8	4	5	9	4	3	7
45	4	5	9	5	5	10	4	5	9
46	5	5	10	4	5	9	5	5	10
47	4	5	9	4	4	8	4	5	9
48	5	5	10	4	5	9	5	5	10
49	4	5	9	5	5	10	5	5	10
50	4	4	8	4	4	8	4	4	8
51	5	5	10	4	5	9	5	5	10
52	3	4	7	3	4	7	3	4	7
53	5	5	10	5	5	10	5	5	10
54	4	5	9	4	5	9	4	5	9
55	3	4	7	3	3	6	3	4	7
56	4	5	9	4	5	9	4	5	9
57	5	5	10	5	5	10	5	5	10
58	4	5	9	4	4	8	4	4	8
59	4	4	8	4	5	9	4	5	9
60	4	5	9	3	4	7	3	4	7
61	5	5	10	5	5	10	5	5	10
62	4	4	8	4	4	8	4	4	8
63	4	5	9	4	5	9	4	5	9
64	5	5	10	5	5	10	5	5	10
65	4	4	8	4	4	8	4	5	9

No	Assurance X4			Empathy X5			Kepuasan Pelanggan		
	X4_1	X4_2	TOTAL X4	X5_1	X5_2	TOTAL X5	Y1	Y2	TOTAL Y
66	4	5	9	4	5	9	5	5	10
67	4	4	8	3	3	6	3	4	7
68	5	5	10	5	5	10	5	5	10
69	4	5	9	4	5	9	4	5	9
70	3	4	7	3	4	7	3	5	8
71	5	5	10	5	5	10	5	5	10
72	4	5	9	4	5	9	5	5	10
73	4	4	8	4	4	8	4	4	8
74	5	5	10	4	5	9	5	5	10
75	4	5	9	5	5	10	5	5	10
76	4	4	8	3	4	7	3	4	7
77	4	5	9	4	5	9	4	5	9
78	5	5	10	5	5	10	5	5	10
79	4	5	9	4	4	8	4	5	9
80	4	4	8	4	5	9	4	5	9
81	4	5	9	4	4	8	4	4	8
82	5	5	10	5	5	10	5	5	10
83	4	5	9	4	5	9	4	5	9
84	4	4	8	4	4	8	4	4	8
85	5	5	10	4	5	9	5	5	10
86	4	5	9	5	5	10	5	5	10
87	4	4	8	3	4	7	3	4	7
88	4	5	9	4	5	9	5	5	10
89	5	5	10	5	5	10	5	5	10
90	4	4	8	4	4	8	4	5	9
91	4	5	9	4	5	9	4	5	9
92	3	3	6	3	3	6	3	4	7
93	4	5	9	4	5	9	5	5	10
94	5	5	10	5	5	10	5	5	10
95	4	4	8	4	4	8	4	5	9
96	4	5	9	4	5	9	4	5	9
97	4	4	8	3	4	7	3	4	7
98	5	5	10	5	5	10	5	5	10
99	4	5	9	4	5	9	5	5	10
100	4	4	8	4	4	8	4	5	9
101	5	5	10	5	5	10	5	5	10
102	4	4	8	3	4	7	3	4	7
103	4	5	9	4	4	8	4	5	9
104	4	5	9	4	5	9	4	5	9
105	5	5	10	5	5	10	5	5	10

No	Assurance X4			Empathy X5			Kepuasan Pelanggan		
	X4_1	X4_2	TOTAL X4	X5_1	X5_2	TOTAL X5	Y1	Y2	TOTAL Y
106	4	4	8	4	5	9	4	5	9
107	4	5	9	4	4	8	4	5	9
108	5	3	8	4	5	9	5	5	10
109	4	5	9	5	5	10	5	5	10
110	4	4	8	4	4	8	4	4	8
111	3	5	8	4	5	9	5	5	10
112	3	4	7	3	4	7	4	4	8
113	5	5	10	5	5	10	5	5	10
114	3	5	8	5	4	9	5	5	10
115	4	5	9	4	5	9	5	5	10
116	4	4	8	4	4	8	4	4	8
117	4	5	9	3	4	7	4	4	8
118	5	5	10	5	5	10	5	5	10
119	4	4	8	4	4	8	4	4	8
120	5	5	10	5	5	10	5	4	9

Lampiran. 4 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

1. Kepuasan Pelanggan (Y)

Correlations				
		Y.1	Y.2	Total_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	1.000**	1.000**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	1.000**	1	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	30	30	30
Total_Y	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30

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

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	N of Items	Dec
1.000	2	

2. Tangible (X1)

Correlations

		X1.1	X1.2	Total_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.802**	.949**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.802**	1	.949**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	30	30	30
Total_X1	Pearson Correlation	.949**	.949**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.890	2

3. Reliability (X2)

Correlations

		X2.1	X2.2	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.802**	.949**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.802**	1	.949**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	30	30	30
Total_X2	Pearson Correlation	.949**	.949**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.890	2

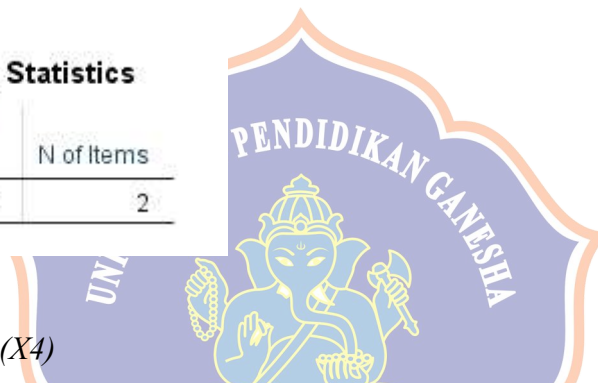
4. Responsiveness (X3)

		Correlations		
		X3.1	X3.2	Total_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.965**	.991**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	30	30	30
X3.2	Pearson Correlation	.965**	1	.992**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	30	30	30
Total_X3	Pearson Correlation	.991**	.992**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.982	2



5. Assurance (X4)

		Correlations		
		X4.1	X4.2	Total_X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.875**	.968**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	30	30	30
X4.2	Pearson Correlation	.875**	1	.968**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	30	30	30
Total_X4	Pearson Correlation	.968**	.968**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.933	2

6. Empathy (X5)

Correlations				
		X5.1	X5.2	Total_X5
X5.1	Pearson Correlation	1	.935**	.984**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	30	30	30
X5.2	Pearson Correlation	.935**	1	.984**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	30	30	30
Total_X5	Pearson Correlation	.984**	.984**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.967	2



Lampiran. 5 Hasil Pengujian Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Residual
N			120
Normal Parameters ^{a, b}	Mean		-.8674464
	Std. Deviation		2.14661070
Most Extreme Differences	Absolute		.105
	Positive		.105
	Negative		-.081
Test Statistic			.105
Asymp. Sig. (2-tailed)			.002 ^e
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		.140 ^d
	95% Confidence Interval	Lower Bound	.133
		Upper Bound	.146

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 113410539.

2. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.990	2.076		2.404	.018		
	Tangible	-.220	.333	-.111	-.661	.510	.304	3.291
	Reliability	.154	.247	.080	.625	.533	.519	1.927
	Responsiveness	.270	.286	.140	.944	.347	.389	2.570
	Assurance	-.150	.329	-.063	-.458	.648	.445	2.249
	Empathy	.226	.315	.109	.719	.474	.368	2.717

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

3. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.371	1.355		-.274	.785
	Tangible	-.021	.217	-.016	-.095	.925
	Reliability	.003	.161	.003	.020	.984
	Responsiveness	.208	.187	.165	1.115	.267
	Assurance	.136	.215	.088	.636	.526
	Empathy	-.267	.205	-.198	-1.298	.197

a. Dependent Variable: ABS_RES

4. Hasil Pengujian Analisa Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.623	.580		2.799	.006
	Tangible	-.047	.093	-.052	-.506	.614
	Reliability	.293	.069	.336	4.243	.000
	Responsiveness	.006	.080	.006	.069	.945
	Assurance	.099	.092	.092	1.082	.282
	Empathy	.493	.088	.527	5.612	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

5. Hasil Pengujian Hipotesis

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	84.886	5	16.977	38.781	.000 ^b
	Residual	49.906	114	.438		
	Total	134.792	119			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance, Tangible

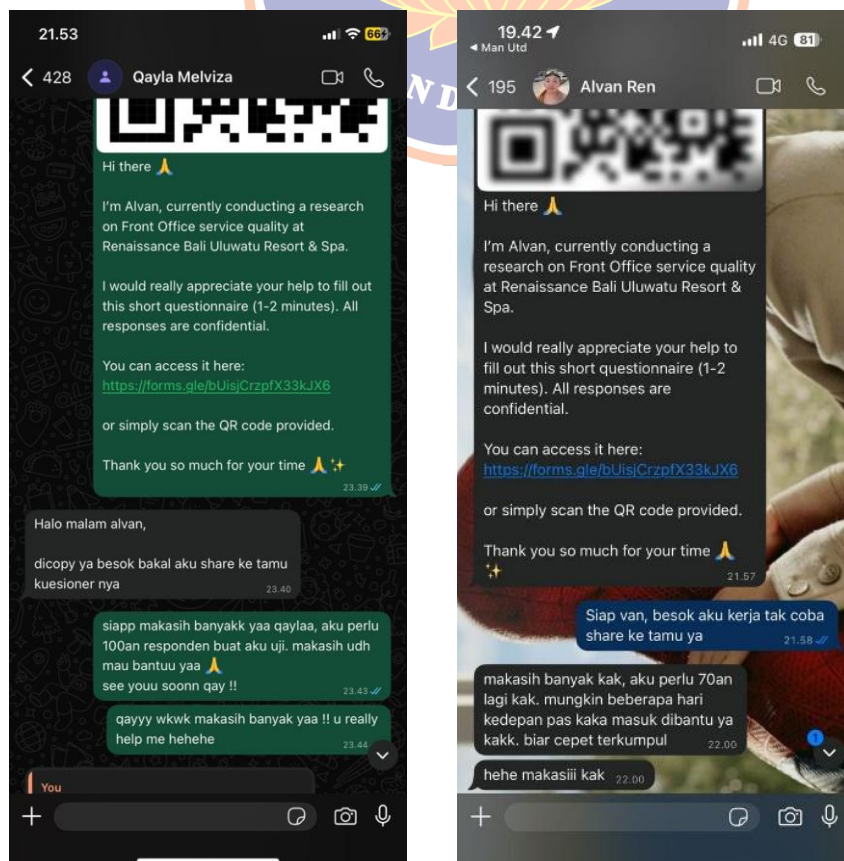
6. Analisis Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.794 ^a	.630	.614	.66164

a. Predictors: (Constant), Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance, Tangible

Lampiran. 6 Dokumentasi Penelitian



11.23



Questionnaire on the Influence of Front Office Service Quality on Customer Satisfaction at Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa

Thanks so much for giving us feedback!

[Edit your answer](#)

This content is not created or endorsed by Google. - [Contact the owner of the form](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Does this form look suspicious? [Report](#)

Google Form

docs.google.com

11.21

ohanafmg
Active 42m ago

MAY 5 AT 21:44

Yooo Mr.Alvan thank you this means a lot man fr thank you so much for this kind message

Anytime, Mr. Ohana! glad it made your day 🙌🙌

Mr. Ohana, can I ask for your help to fill out my questionnaire? It's about front office service 😊
if u don't mind, u can access here: <https://forms.gle/bUisjCrzpfX33kJX6>
have a great day and happy birthday for youu 🥳

Kuesioner Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office terhadap Kepuasan...
<https://li.instagram.com...>

Yeah definitely I'll fill it out when I can

Message...

11.45

260 Training FO
Aryana, ayau, Cheryl, Debby, Nia...



Hi there 🙌

I'm Alvan, currently conducting a research on Front Office service quality at Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.

I would really appreciate your help to fill out this short questionnaire (1-2 minutes). All responses are confidential.

You can access it here: <https://forms.gle/bUisjCrzpfX33kJX6>

or simply scan the QR code provided.

Thank you so much for your time 🙌🙌

Good afternoon team 🙌

11.56

259 okta fo ren



Hi there 🙌

I'm Alvan, currently conducting a research on Front Office service quality at Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.

I would really appreciate your help to fill out this short questionnaire (1-2 minutes). All responses are confidential.

You can access it here: <https://forms.gle/bUisjCrzpfX33kJX6>

or simply scan the QR code provided.

Thank you so much for your time 🙌🙌

Hallo oktaa, aku mau minta tolong sebar kuesioner penelitian kuu masi perlu 70an lagi untuk diuji

nanti minta tolong tamu scan barcode nyaa oktaa 🙌🙌

Baik kak alvan, akan okta bantu share yah 🙌

terimakasih banyak bantuannya oktaa lancar selalu yaa disana 🙌🙌

10.55

260 FO-REN
Ahmad, Ali, Angga, Cheryl, Gitya...



Hi there 🙌

I'm Alvan, currently conducting a research on Front Office service quality at Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.

I would really appreciate your help to fill out this short questionnaire (1-2 minutes). All responses are confidential.

You can access it here: <https://forms.gle/bUisjCrzpfX33kJX6>

or simply scan the QR code provided.

Thank you so much for your time 🙌🙌

Good afternoon team 🙌

RIWAYAT HIDUP



Mochamad Alvan Eka Putra Suryana lahir di Sukabumi pada tanggal 12 Januari 2002. Penulis merupakan anak pertama dari pasangan Bapak Yayan Suryana dan Ibu Anih Maryani. Pendidikan formal diawali di SD Negeri Pondokkaso Tonggoh, Kabupaten Sukabumi, dan lulus pada tahun 2014. Selanjutnya, penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Cicurug dan lulus pada tahun 2017. Setelah itu, penulis menempuh pendidikan di Pondok Modern Assalam Sukabumi selama empat tahun hingga menyelesaikan pendidikan pada tahun 2021.

Setelah lulus dari Pondok Modern Assalam Sukabumi, penulis mengabdikan diri selama satu tahun sebagai pengajar. Selain menjalankan tugas mengajar, penulis juga dipercaya untuk membantu pengelolaan administrasi dan keuangan pondok. Pengalaman tersebut memberikan wawasan sekaligus menumbuhkan ketertarikan penulis terhadap bidang manajemen dan keuangan, sehingga menjadi salah satu alasan untuk melanjutkan pendidikan di bidang ekonomi. Pada tahun 2022, penulis diterima sebagai mahasiswa Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha. Selama menempuh pendidikan, penulis menyusun skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan *Front Office* terhadap Kepuasan Pelanggan di *Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa*" sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.).