



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PEMASARAN PARIWISATA
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU
PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN
INDONESIA**

Kepada Yth.
Bapak/ Ibu/ Saudara.....
Tamu yang menginap
Di Hotel Aryaduta Bandung

Assalamualaikum.wr.wb
Dengan Hormat,

Dalam rangka penelitian untuk keperluan tugas akhir perkuliahan yaitu skripsi yang berjudul “Pengaruh *Servicescape* terhadap *Customer Satisfaction* di Hotel Aryaduta Bandung”, bersama dengan ini saya:

Nama : Ilmiana Juarni
Fakultas/Universitas : Manajemen Pemasaran Pariwisata
/Universitas Pendidikan Indonesia

Memohon bantuan kepada Bapak/Ibu/Saudara sebagai tamu yang menginap di Hotel Aryaduta Bandung untuk mengisi kuesioner yang disediakan dalam rangka mendukung penelitian ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis perihal pengaruh *servicescape* terhadap *customer satisfaction* di Hotel Aryaduta Bandung. Jawaban yang obyektif akan sangat membantu penelitian ini. Segala bentuk jawaban Bapak/Ibu/Saudara akan dijaga kerahasiaannya. Atas perhatian dan bantuannya saya sampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum.wr.wb

Ilmiana Juarni, 2018

**PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP CUSTOMER
SATISFACTION DI HOTEL ARYADUTA BANDUNG : Survei
terhadap Tamu Individu yang Menginap di Hotel Aryaduta
Bandung.**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

Hormat Saya,

Ilmiana Juarni

Berilah tanda silang (X) pada kotak di depan jawaban yang paling cocok menurut pendapat Anda, dan lengkapilah jawaban anda pada pertanyaan dibawah ini.

Bagian I : Profil Responden

1. Jenis kelamin Anda:

Laki-laki Perempuan

2. Usia Anda:

<25 tahun 26-30 tahun 31-35 tahun
 36-40 tahun > 40 tahun

3. Penghasilan Anda dalam sebulan:

Rp. 3.000.00 – 5.000.000 Rp. 5.000.000 – 7.000.000
 Rp. 7.000.000 – 9.000.000 >9.000.000

4. Pekerjaan Anda:

Pegawai Negeri Pegawai Swasta Wiraswasta
 BUMN Lainnya, sebutkan.....

5. Asal tinggal:

Jakarta Bekasi
 Bandung Semarang
 Bogor Yogyakarta
 Lainnya, sebutkan ...

Ilmiana Juarni, 2018

PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DI HOTEL ARYADUTA BANDUNG : Survei terhadap Tamu Individu yang Menginap di Hotel Aryaduta Bandung.

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

BagianII : Pengalaman Responden

1. Berapa kali anda menginap di Hotel Aryaduta Bandung?

- 1 kali 2 kali
 3 kali >3 kali

2. Apa keperluan anda menginap di Hotel Aryaduta Bandung?

- Liburan keluarga/ *Leisure Time*
 Bisnis/ MICE
 Lainnya, sebutkan

3. Tipe kamar yang di pesan?

- Superior/ Bussiness Room Aryaduta Suite
 Deluxe Room Aryaduta Executive Suite
 Aryaduta Club Superior Aryaduta Club Deluxe
 Presidential Suite

4. Berapa lama rata-rata anda menginap di Hotel Aryaduta Bandung per kedatangan?

- 1 Malam
 2 Malam

Ilmiana Juarni, 2018

PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DI HOTEL ARYADUTA BANDUNG : Survei terhadap Tamu Individu yang Menginap di Hotel Aryaduta Bandung.

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- 3 Malam
- 4 Malam
- >5 Malam

Ilmiana Juarni, 2018

PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DI HOTEL ARYADUTA BANDUNG : Survei terhadap Tamu Individu yang Menginap di Hotel Aryaduta Bandung.

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Berilah tanda Lingkaran (O) untuk setiap point angka yang telah disediakan dalam kolom dibawah ini sesuai dengan pendapat anda.

Bagian III : Tanggapan Responden mengenai *Servicescape* di Hotel

1. Physical Dimension

a. Ambient Condition/ Keadaan Sekitar

NO.	PERNYATAAN	TANGGAPAN		
1.	Tingkat kenyamanan latar belakang musik yang diputar di <i>public area</i> Hotel.	Sangat tidak nyaman	←→ 1 2 3 4 5	Sangat nyaman
2.	Tingkat kenyamanan suhu udara di Hotel	Sangat tidak nyaman	←→ 1 2 3 4 5	Sangat nyaman
3.	Tingkat kenyamanan penerangan yang cukup di Hotel	Sangat tidak nyaman	←→ 1 2 3 4 5	Sangat nyaman
4.	Tingkat kualitas udara di Hotel	Sangat kotor	←→ 1 2 3 4 5	Sangat bersih
5.	Tingkat kenyamanan aroma wangi yang digunakan Hotel	Sangat tidak nyaman	←→ 1 2 3 4 5	Sangat nyaman

b. Spatial Layout/ Tata ruang

NO.	PERNYATAAN	TANGGAPAN		
1.	Tingkat kemudahan untuk menemukan restoran atau <i>food service</i> dari <i>layout</i> Hotel	Sangat sulit	←→ 1 2 3 4 5	Sangat mudah
2.	Tingkat kemudahan untuk menjangkau tempat duduk di area Hotel	Sangat sulit	←→ 1 2 3 4 5	Sangat mudah
3.	Tingkat kemenarikan penataan <i>lobby</i> untuk mempertegas tata ruang Hotel	Sangat tidak menarik	←→ 1 2 3 4 5	Sangat menarik

Ilmiana Juarni, 2018

PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DI HOTEL ARYADUTA BANDUNG : Survei terhadap Tamu Individu yang Menginap di Hotel Aryaduta Bandung.

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

			1 2 3 4 5	
4.	Tingkat kesesuaian luas area disetiap fasilitas Hotel	Sangat tidak sesuai	← →	Sangat sesuai
			1 2 3 4 5	

c. Facility Aesthetics/ Estetika Fasilitas

NO.	PERNYATAAN	TANGGAPAN		
1.	Tingkat kemenarikan warna Hotel	Sangat tidak menarik	← →	Sangat menarik
			1 2 3 4 5	
2.	Tingkat kemenarikan desain interior Hotel	Sangat tidak menarik	← →	Sangat menarik
			1 2 3 4 5	
3.	Tingkat kemenarikan dekorasi Hotel	Sangat tidak menarik	← →	Sangat menarik
			1 2 3 4 5	

d. Sign and Symbols/ Tanda dan Petunjuk

NO.	PERNYATAAN	TANGGAPAN		
1.	Tingkat kemudahan menemukan tanda atau simbol dan petunjuk arah untuk memperjelas suatu tempat atau peraturan di dalam hotel.	Sangat sulit	← →	Sangat mudah
			1 2 3 4 5	

2. Social Dimension

a. Service Employees/ Pelayanan Pegawai

NO.	PERNYATAAN	TANGGAPAN		
1.	Tingkat keramahan pegawai Hotel	Sangat tidak ramah	← →	Sangat ramah
			1 2 3 4 5	
2.	Tingkat kehangatan pribadi pegawai Hotel ketika melayani tamu	Sangat rendah	← →	Sangat tinggi
			1 2 3 4 5	

Ilmiana Juarni, 2018

PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DI HOTEL ARYADUTA BANDUNG : Survei terhadap Tamu Individu yang Menginap di Hotel Aryaduta Bandung.

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

3.	Tingkat kesopanan pegawai Hotel	Sangat tidak sopan	←→ 1 2 3 4 5	Sangat sopan
4.	Tingkat ketersediaan pegawai Hotel dalam memenuhi permintaan tamu	Sangat tidak bersedia	←→ 1 2 3 4 5	Sangat bersedia
5.	Tingkat kesigapan pegawai Hotel dalam memenuhi permintaan tamu	Sangat tidak sigap	←→ 1 2 3 4 5	Sangat Sigap
6.	Tingkat kerapihan penampilan pegawai Hotel	Sangat tidak rapi	←→ 1 2 3 4 5	Sangat rapi
7.	Tingkat kemenarikan seragam pegawai Hotel	Sangat tidak menarik	←→ 1 2 3 4 5	Sangat menarik

b. Other Customers/ Tamu yang lain

NO.	PERNYATAAN	TANGGAPAN		
1.	Tingkat keramahan tamu lain yang berada di Hotel	Sangat tidak ramah	←→ 1 2 3 4 5	Sangat ramah
2.	Tingkat ketersediaan tamu lain yang berada di hotel untuk membantu tamu yang lainnya	Sangat tidak bersedia	←→ 1 2 3 4 5	Sangat bersedia

c. Rapport

NO.	PERNYATAAN	TANGGAPAN		
1.	Tingkat keharmonisan hubungan dan interaksi antara pegawai dan tamu Hotel	Sangat tidak harmonis	←→ 1 2 3 4 5	Sangat harmonis

Ilmiana Juarni, 2018

PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DI HOTEL ARYADUTA BANDUNG : Survei terhadap Tamu Individu yang Menginap di Hotel Aryaduta Bandung.

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Berilah tanda Lingkaran (O) untuk setiap point angka yang telah disediakan dalam kolom dibawah ini sesuai dengan pendapat anda.

Bagian IV : Tanggapan Responden mengenai Customer

1. Physical Dimension

a. Ambient Condition/ Keadaan Sekitar

NO.	PERNYATAAN	TANGGAPAN		
1.	Tingkat kepuasan terhadap kenyamanan latar belakang musik yang diputar di <i>public area</i> Hotel.	Sangat tidak puas		Sangat puas
2.	Tingkat kepuasan terhadap kenyamanan suhu udara di Hotel	Sangat tidak puas		Sangat puas
3.	Tingkat kepuasan terhadap kenyamanan penerangan yang cukup di Hotel	Sangat tidak puas		Sangat puas
4.	Tingkat kepuasan terhadap kualitas udara di Hotel	Sangat tidak puas		Sangat puas
5.	Tingkat kepuasan terhadap kenyamanan aroma wangi yang digunakan Hotel	Sangat tidak puas		Sangat puas

b. Spatial Layout/ Tata ruang

NO.	PERNYATAAN	TANGGAPAN		
1.	Tingkat kepuasan terhadap kemudahan untuk menemukan restoran atau <i>food service</i> dari <i>layout Hotel</i>	Sangat tidak puas		Sangat puas
2.	Tingkat kepuasan terhadap kemudahan untuk menjangkau tempat duduk di area Hotel	Sangat tidak puas		Sangat puas
3.	Tingkat kepuasan terhadap kemenarikan penataan	Sangat tidak puas		Sangat puas

Ilmiana Juarni, 2018

PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DI HOTEL ARYADUTA BANDUNG : Survei terhadap Tamu Individu yang Menginap di Hotel Aryaduta Bandung.

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

	<i>lobby</i> untuk mempertegas tata ruang Hotel		↔	
4.	Tingkat kepuasan terhadap kesesuaian luas area disetiap fasilitas Hotel	Sangat tidak puas	↔	Sangat puas

c. Facility Aesthetics/ Estetika Fasilitas

NO.	PERNYATAAN	TANGGAPAN		
1.	Tingkat kepuasan terhadap kemenarikan warna Hotel	Sangat tidak puas	↔	Sangat puas
2.	Tingkat kepuasan terhadap kemenarikan desain interior Hotel	Sangat tidak puas	↔	Sangat puas
3.	Tingkat kepuasan terhadap kemenarikan dekorasi Hotel	Sangat tidak puas	↔	Sangat puas

d. Sign and Symbols/ Tanda dan Petunjuk

NO.	PERNYATAAN	TANGGAPAN		
1.	Tingkat kepuasan terhadap kemudahan menemukan tanda atau simbol dan petunjuk arah untuk memperjelas suatu tempat atau peraturan di dalam hotel.	Sangat tidak puas	↔	Sangat puas

2. Social Dimension

a. Service Employees/ Pelayanan Pegawai

NO.	PERNYATAAN	TANGGAPAN		
1.	Tingkat kepuasan terhadap keramahan pegawai Hotel	Sangat tidak puas	↔	Sangat puas
2.	Tingkat kepuasan terhadap kehangatan pribadi pegawai Hotel ketika melayani tamu	Sangat tidak puas	↔	Sangat puas
3.	Tingkat kepuasan terhadap kesopanan pegawai Hotel	Sangat tidak puas		Sangat puas

Ilmiana Juarni, 2018

PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DI HOTEL ARYADUTA BANDUNG : Survei terhadap Tamu Individu yang Menginap di Hotel Aryaduta Bandung.

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

			←————→ 1 2 3 4 5	
4.	Tingkat kepuasan terhadap ketersediaan pegawai Hotel dalam memenuhi permintaan tamu	Sangat tidak puas	←————→ 1 2 3 4 5	Sangat puas
5.	Tingkat kepuasan terhadap kesigapan pegawai Hotel dalam memenuhi permintaan tamu	Sangat tidak puas	←————→ 1 2 3 4 5	Sangat puas
6.	Tingkat kerapihan penampilan pegawai Hotel	Sangat tidak puas	←————→ 1 2 3 4 5	Sangat puas
7.	Tingkat kemenarikan seragam pegawai Hotel	Sangat tidak puas	←————→ 1 2 3 4 5	Sangat puas

b. Other Customers/ Tamu yang lain

NO.	PERNYATAAN	TANGGAPAN		
1.	Tingkat keramahan tamu lain yang berada di Hotel	Sangat tidak puas	←————→ 1 2 3 4 5	Sangat puas
2.	Tingkat ketersediaan tamu lain yang berada di hotel untuk membantu tamu yang lainnya	Sangat tidak puas	←————→ 1 2 3 4 5	Sangat puas

c. Rapport

NO.	PERNYATAAN	TANGGAPAN		
1.	Tingkat keharmonisan hubungan dan interaksi antara pegawai dan tamu Hotel	Sangat tidak puas	←————→ 1 2 3 4 5	Sangat puas

.....TERIMA KASIH.....

Ilmiana Juarni, 2018

**PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION
DI HOTEL ARYADUTA BANDUNG : Survei terhadap Tamu
Individu yang Menginap di Hotel Aryaduta Bandung.**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

KODING

Lampiran 3

KARAKTERISTIK RESPONDEN					
No. Responden	Jenis Kelamin	Usia	Penghasilan	Pekerjaan	Asal Tinggal
1	1	3	3	1	7
2	1	3	2	1	1
3	1	3	3	2	3
4	1	3	3	2	3
5	1	3	2	2	3
6	1	3	2	2	2
7	1	3	4	3	1
8	1	3	4	1	1
9	2	2	3	2	6
10	2	2	3	3	7
11	1	2	4	2	7
12	1	4	4	2	3
13	1	4	4	2	7
14	1	5	3	3	1
15	1	4	3	2	2

Ilmiana Juarni, 2018

*PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION
DI HOTEL ARYADUTA BANDUNG : Survei terhadap Tamu
Individu yang Menginap di Hotel Aryaduta Bandung.*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

16	1	3	4	1	1
17	1	3	3	3	1
18	1	3	4	1	7
19	1	4	2	2	3
20	1	3	4	2	7
21	1	3	3	3	3
22	2	2	3	2	7
23	1	2	4	3	7
24	2	1	4	3	1
25	1	2	3	2	7
26	2	3	4	2	7
27	1	3	4	1	1
28	1	3	4	2	7
29	1	3	2	2	7
30	1	3	3	2	7
31	1	4	3	1	1
32	2	2	3	2	1
33	2	1	4	2	1
34	2	1	3	2	1
35	1	3	4	2	7
36	2	2	3	3	7
37	1	3	3	3	7
38	1	3	3	3	1
39	1	4	4	1	7
40	1	4	4	1	7
41	2	1	3	2	7

Ilmiana Juarni, 2018

**PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION
DI HOTEL ARYADUTA BANDUNG : Survei terhadap Tamu
Individu yang Menginap di Hotel Aryaduta Bandung.**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

42	1	4	4	2	4
43	2	3	3	2	2
44	2	2	3	3	7
45	2	2	3	3	7
46	1	5	3	3	3
47	1	5	4	3	7
48	1	4	3	1	1
49	1	2	4	2	7
50	1	2	3	1	1
51	2	4	4	3	1
52	2	4	3	1	7
53	1	5	4	3	2
54	1	5	4	2	1
55	1	5	3	1	7
56	1	4	3	5	7
57	1	3	3	3	7
58	2	2	3	2	7
59	2	3	3	2	7
60	1	3	4	1	7
61	1	4	4	3	7
62	1	5	3	2	5
63	1	4	3	3	2
64	2	4	4	3	7
65	1	3	4	3	7
66	1	3	3	2	7
67	1	2	4	2	7

Ilmiana Juarni, 2018

**PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION
DI HOTEL ARYADUTA BANDUNG : Survei terhadap Tamu
Individu yang Menginap di Hotel Aryaduta Bandung.**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

68	1	3	3	2	7
69	1	4	4	3	7
70	1	4	4	2	7
71	1	5	4	2	7
72	1	5	3	1	3
73	1	5	3	2	7
74	1	5	4	2	7
75	1	5	3	3	7
76	2	3	3	3	7
77	2	3	4	2	7
78	2	2	3	2	7
79	1	4	3	2	2
80	1	5	4	1	5
81	2	5	4	3	7
82	1	4	4	1	6
83	1	5	3	2	7
84	1	4	3	2	7
85	1	4	4	2	7
86	1	5	3	3	7
87	1	5	4	3	7
88	1	5	3	3	7
89	1	5	3	2	7
90	1	4	4	2	7
91	1	4	4	2	4
92	1	5	1	3	1
93	1	5	4	2	7

Ilmiana Juarni, 2018

**PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION
DI HOTEL ARYADUTA BANDUNG : Survei terhadap Tamu
Individu yang Menginap di Hotel Aryaduta Bandung.**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

94	1	4	1	1	1
95	1	5	1	3	1
96	1	4	1	1	1
97	2	3	3	2	7
98	2	4	4	2	1
99	2	3	4	2	7
100	1	5	1	3	1
101	2	5	4	1	7
102	2	4	2	2	7
103	1	5	4	2	7
104	1	5	4	3	1
105	1	4	4	3	3
106	1	4	4	3	7

Keterangan Jenis Kelamin :

1. Laki-laki
2. Perempuan

Keterangan Penghasilan :

1. Rp. 3.000.000 - 5.000.000
2. Rp. 5.000.000 - 7.000.000
3. Rp. 7.000.000 - 9.000.000
4. Rp. >9.000.000

Keterangan Usia

1. <25 tahun
2. 26-30 tahun
3. 31-35 tahun
4. 36-40 tahun
5. >40 tahun

Keterangan Pekerjaan :

1. Pegawai Negeri
2. Pegawai Swasta
3. Wiraswasta
4. Lainnya

Ilmiana Juarni, 2018

**PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION
DI HOTEL ARYADUTA BANDUNG : Survei terhadap Tamu
Individu yang Menginap di Hotel Aryaduta Bandung.**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

Keterangan Asal Tinggal :

1. Jakarta
2. Bandung
3. Bogor
4. Bekasi
5. Semarang
6. Yogyakarta
7. Lainnya..

KODING PENGALAMAN RESPONDEN

PENGALAMAN RESONDEN				
No Responden	Frekuensi Menginap	Tujuan Menginap	Tipe Kamar	LOS
1	1	2	3	1
2	2	2	1	1
3	1	1	4	2

Ilmiana Juarni, 2018

*PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION
DI HOTEL ARYADUTA BANDUNG : Survei terhadap Tamu
Individu yang Menginap di Hotel Aryaduta Bandung.*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

4	1	1	3	3
5	1	1	1	2
6	3	2	1	1
7	2	2	3	2
8	1	2	3	2
9	1	1	1	4
10	1	1	2	5
11	2	2	3	2
12	1	1	1	1
13	1	1	1	3
14	1	1	1	1
15	1	1	1	1
16	1	2	5	1
17	1	1	2	1
18	1	1	2	2
19	1	1	1	2
20	1	1	2	2
21	1	1	1	4
22	3	1	1	1
23	4	2	1	1
24	1	2	3	1
25	1	1	2	1
26	1	1	3	3
27	2	1	1	1
28	1	1	5	2
29	1	1	1	3

Ilmiana Juarni, 2018

**PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION
DI HOTEL ARYADUTA BANDUNG : Survei terhadap Tamu
Individu yang Menginap di Hotel Aryaduta Bandung.**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

30	1	1	2	2
31	1	2	2	2
32	1	2	1	2
33	1	1	3	1
34	1	1	1	2
35	4	1	3	2
36	1	1	1	1
37	1	1	1	5
38	1	1	1	3
39	2	1	1	1
40	1	2	5	1
41	1	1	1	1
42	1	1	5	1
43	1	2	1	1
44	2	2	1	1
45	1	1	1	1
46	1	1	1	3
47	1	2	3	2
48	1	2	1	5
49	4	1	3	2
50	1	1	1	2
51	1	1	2	1
52	1	1	1	2
53	1	1	1	1
54	1	2	4	1
55	1	1	1	3

Ilmiana Juarni, 2018

**PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION
DI HOTEL ARYADUTA BANDUNG : Survei terhadap Tamu
Individu yang Menginap di Hotel Aryaduta Bandung.**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

56	4	1	2	1
57	1	1	1	1
58	2	1	1	1
59	1	1	1	1
60	1	1	1	1
61	1	1	3	1
62	1	1	3	5
63	1	1	1	1
64	1	2	1	1
65	1	2	1	3
66	1	1	1	5
67	1	1	1	2
68	1	1	5	1
69	2	1	1	2
70	1	2	5	1
71	2	1	2	1
72	3	1	5	1
73	1	2	1	2
74	1	1	1	2
75	1	1	2	3
76	1	2	1	1
77	1	1	1	1
78	1	1	1	2
79	1	1	5	4
80	1	1	1	3
81	1	1	1	1

Ilmiana Juarni, 2018

**PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION
DI HOTEL ARYADUTA BANDUNG : Survei terhadap Tamu
Individu yang Menginap di Hotel Aryaduta Bandung.**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

82	1	1	1	1
83	1	1	1	2
84	1	1	1	3
85	1	1	1	1
86	1	1	1	4
87	1	1	5	3
88	1	1	1	1
89	1	1	1	2
90	1	1	1	1
91	1	2	1	2
92	1	1	3	2
93	1	1	5	1
94	1	1	1	1
95	1	1	1	3
96	1	2	1	1
97	1	2	1	1
98	3	1	1	1
99	1	1	2	2
100	1	2	2	2
101	1	1	2	2
102	1	1	1	2
103	4	1	1	2
104	2	1	1	1
105	1	1	3	3
106	4	1	1	1

Ilmiana Juarni, 2018

**PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION
DI HOTEL ARYADUTA BANDUNG : Survei terhadap Tamu
Individu yang Menginap di Hotel Aryaduta Bandung.**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

Keterangan Tujuan Menginap:

1. Liburan
2. Bisnis / *MICE*

Keterangan *Length of Stay*:

- | | |
|--------------|--------------------------------|
| 1. 1 malam | |
| 2. 2 malam | Keterangan Frekuensi Menginap: |
| 3. 3 malam | |
| 4. 4 malam | 1. 1 kali |
| 5. > 4 malam | 2. 2 kali |
| | 3. 3 kali |
| | 4. > 3 kali |

Keterangan Tipekamar yang di Pesan:

1. Superior/Bussiness (SUPR/BUSS)
2. Deluxe Room (DLXR)
3. Aryaduta Club Superior (CLBS)
4. Aryaduta Club Deluxe (CLBD)
5. Aryaduta Suite (ARSK)
6. Aryaduta Executive Suite (ARXK)
7. Presidential Suite (PRESS)

Ilmiana Juarni, 2018

**PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION
DI HOTEL ARYADUTA BANDUNG : Survei terhadap Tamu
Individu yang Menginap di Hotel Aryaduta Bandung.**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

NO	Physical Dimension																							TOTAL X2	
	X1													X2											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	Total X1	14	15	16	17	18	19	20	21	22		23
1	2	2	3	4	2	4	2	1	3	3	2	3	4	35	2	1	4	2	4	3	4	4	5	5	34
2	1	3	3	5	4	3	1	5	4	2	4	2	4	41	4	2	2	3	4	2	3	2	3	4	29
3	3	4	1	4	5	4	4	4	2	2	3	3	2	41	5	4	4	2	1	2	4	2	5	5	34
4	2	5	5	1	4	3	1	5	4	3	3	3	3	42	4	5	5	5	5	3	3	1	4	4	39
5	4	1	2	5	4	2	1	2	5	2	4	2	4	38	5	5	5	5	5	4	2	4	5	3	43
6	1	5	2	4	5	2	4	5	5	3	3	3	3	45	4	2	4	4	1	3	4	2	1	5	30
7	2	2	5	4	3	3	5	4	2	2	2	3	3	40	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	37
8	5	4	1	5	2	5	2	5	3	1	2	1	3	39	5	5	5	5	3	5	4	2	5	4	43
9	4	2	3	2	5	4	4	2	4	2	4	2	4	42	4	1	2	4	1	2	3	4	4	4	29
10	2	2	5	3	1	3	2	5	3	3	3	3	4	39	5	5	2	5	1	3	5	5	5	4	40
11	4	4	2	5	4	5	4	3	5	3	3	3	3	48	4	2	2	4	1	4	4	4	5	5	35
12	5	2	5	2	2	3	4	5	2	3	5	4	2	44	2	4	4	1	2	3	1	4	4	5	30
13	4	4	3	4	2	4	1	4	2	4	3	4	2	41	4	2	2	2	2	4	4	3	5	5	33
14	5	1	5	2	4	2	4	1	3	1	2	2	2	34	4	2	4	4	4	5	3	4	4	4	38
15	4	4	4	5	4	2	2	4	3	5	2	4	2	45	1	2	2	4	2	3	4	3	5	3	29
16	3	2	5	2	1	2	5	3	3	3	4	3	3	39	4	4	3	2	3	1	3	3	5	5	33
17	5	2	2	5	2	4	2	4	3	3	4	3	3	42	5	5	2	4	3	2	5	4	4	4	38
18	4	4	5	4	2	2	1	2	4	3	5	3	4	43	4	1	4	4	4	2	4	4	5	4	36
19	4	5	4	1	4	5	4	4	2	4	4	4	2	47	1	4	3	4	3	4	4	4	4	4	35
20	4	4	5	2	4	4	3	5	4	2	3	3	4	47	1	4	2	2	1	2	4	3	4	5	28
21	4	2	2	5	1	2	4	4	2	4	4	2	5	41	1	4	1	4	1	4	3	4	5	5	32
22	5	4	4	4	4	3	5	3	4	3	2	3	4	48	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	36
23	3	1	4	3	5	5	3	5	4	3	4	3	4	47	5	5	2	4	3	4	3	4	5	3	38
24	5	4	5	4	4	2	2	5	2	4	5	3	3	48	5	5	3	4	2	3	4	3	5	2	36
25	4	5	3	5	3	5	1	4	2	4	2	3	4	45	5	4	3	3	4	4	3	4	5	3	38
26	3	3	4	4	5	3	2	5	3	3	3	4	1	43	4	3	4	3	1	2	3	3	4	2	29
27	5	2	5	3	4	3	2	3	3	3	5	5	3	46	5	5	5	2	3	3	5	5	5	1	39
28	4	2	3	4	1	3	4	2	3	4	3	4	3	40	4	3	2	1	1	3	4	4	4	4	30
29	2	3	4	3	5	3	2	4	1	3	3	3	5	41	4	4	4	4	2	3	3	4	5	5	38
30	4	5	5	2	2	2	4	5	4	4	3	4	4	48	5	5	2	5	4	3	5	2	2	4	37
31	3	5	2	5	4	5	2	5	2	4	3	5	2	47	5	4	5	4	2	5	4	3	1	5	38
32	5	5	4	2	4	5	4	5	1	2	3	5	3	48	5	5	5	5	4	1	4	4	2	1	36
33	4	4	2	5	4	3	2	4	5	5	2	3	3	46	5	4	5	4	3	3	4	4	3	4	39
34	3	5	3	4	4	5	2	5	4	2	3	3	4	47	5	5	4	5	2	2	5	3	4	3	38
35	5	5	2	1	5	3	4	4	3	4	3	4	5	48	5	3	4	5	3	4	5	3	2	2	36
36	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	2	2	2	46	5	5	5	4	3	3	3	4	2	4	38
37	5	5	5	2	3	3	2	5	2	3	2	3	3	43	4	4	4	4	3	4	4	3	4	1	35
38	5	4	5	2	3	4	2	3	3	4	4	5	2	46	5	5	3	2	5	3	5	5	2	3	38
39	4	5	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	48	4	4	3	5	4	4	3	2	5	3	37
40	5	5	3	4	5	3	2	5	4	3	2	3	3	47	4	4	3	5	1	1	3	4	4	5	34
41	4	4	5	3	4	3	3	4	5	3	3	2	5	48	5	5	5	5	2	3	2	1	4	4	36
42	5	4	4	5	5	3	4	5	4	3	5	3	4	54	5	5	2	2	1	2	2	5	5	2	31

Ilmiana Juarni, 2018

**PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION
DI HOTEL ARYADUTA BANDUNG : Survei terhadap Tamu
Individu yang Menginap di Hotel Aryaduta Bandung.**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

43	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	52	3	5	2	5	3	2	1	5	1	5	32
44	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	48	4	3	5	4	3	2	4	5	2	4	36
45	4	4	4	5	5	3	4	3	5	5	4	5	54	3	5	5	2	2	2	4	2	5	1	31	
46	5	5	3	4	5	4	5	5	3	1	2	2	4	48	5	5	5	5	2	2	3	4	2	4	37
47	4	5	5	4	4	4	4	4	3	2	2	3	5	49	5	5	3	5	1	3	2	2	4	4	34
48	4	3	2	5	3	3	4	4	2	4	3	4	4	45	4	4	5	5	2	4	2	5	4	4	39
49	4	4	3	4	5	5	4	4	5	3	2	4	3	50	5	3	5	1	5	3	3	4	3	2	34
50	5	4	4	5	3	5	4	4	3	2	1	1	2	43	5	5	5	5	4	4	4	4	1	3	40
51	5	4	3	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	55	4	4	3	3	4	2	3	1	3	2	29
52	4	4	4	4	4	4	5	5	4	2	2	4	2	48	4	5	2	5	2	1	5	4	4	4	36
53	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	3	53	1	4	3	2	2	4	4	4	3	5	32
54	5	4	4	5	3	4	3	3	3	4	4	3	4	51	1	2	5	4	5	5	2	2	1	3	30
55	4	4	5	4	4	4	2	5	4	3	2	4	3	48	5	3	5	5	1	3	2	3	4	4	35
56	5	3	3	5	3	4	5	4	3	4	4	4	4	51	5	5	2	5	4	2	2	4	2	2	33
57	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	2	5	3	53	3	3	2	3	3	3	3	4	2	5	31
58	4	4	5	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	49	4	4	2	5	2	5	2	4	2	4	34
59	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	53	4	5	2	1	2	3	4	2	5	4	32
60	5	4	4	4	5	3	4	5	5	4	3	3	5	54	3	3	4	4	3	2	5	3	2	2	31
61	5	4	5	4	4	5	5	2	4	3	2	3	5	51	2	4	4	4	2	4	4	3	4	3	35
62	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	50	5	5	5	5	3	2	2	3	2	2	34
63	4	3	3	4	3	3	3	3	5	4	3	5	5	48	3	4	3	4	5	3	2	3	4	4	35
64	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2	5	45	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	35
65	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	45	5	5	5	2	2	3	4	4	5	5	40
66	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	4	3	4	37	5	4	3	4	2	4	3	5	4	4	38
67	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	44	4	4	4	4	1	1	5	3	4	4	34
68	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	5	47	5	2	5	5	1	3	5	5	4	3	38
69	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	4	3	44	5	5	5	5	1	4	5	2	4	4	40
70	2	2	3	2	3	2	3	2	3	4	4	3	3	36	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	40
71	4	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	36	4	4	5	5	2	3	5	5	5	5	43
72	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	40	3	4	3	4	3	2	4	4	5	5	37
73	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	45	5	3	4	3	3	3	4	5	5	4	39
74	4	1	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	43	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	36
75	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	51	5	2	2	3	3	4	5	3	5	2	34
76	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	42	4	4	5	4	1	1	4	4	4	4	35
77	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	41	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	36
78	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	43	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	37
79	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	46	5	5	5	5	3	4	3	4	2	3	39
80	3	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	3	4	42	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	40
81	3	2	3	2	3	4	4	3	4	3	5	2	4	42	5	5	5	5	4	3	3	5	2	4	41
82	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	45	4	4	4	4	2	5	2	2	4	5	36
83	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	41	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	38
84	5	4	4	3	3	5	5	3	5	3	4	3	4	51	3	5	3	5	2	3	2	5	2	3	33
85	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	45	5	3	5	3	4	4	5	3	4	3	39
86	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	43	2	2	2	2	3	3	2	1	5	4	26
87	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	49	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	40

Ilmiana Juarni, 2018

**PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION
DI HOTEL ARYADUTA BANDUNG : Survei terhadap Tamu
Individu yang Menginap di Hotel Aryaduta Bandung.**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

88	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	44	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	41
89	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	36
90	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	4	2	32	4	4	4	4	1	4	3	3	5	3	35
91	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	46	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	37
92	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	2	4	3	44	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	40
93	2	3	4	3	3	4	2	3	2	2	4	4	2	38	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	43
94	4	3	4	4	2	3	4	4	3	3	5	5	3	47	4	5	3	4	5	3	4	3	4	3	38
95	3	3	3	4	2	3	4	3	4	4	5	3	4	45	4	4	4	4	2	3	4	3	4	2	34
96	3	4	3	4	3	4	5	4	4	3	3	3	3	46	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	40
97	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	3	3	49	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	38
98	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	49	4	4	4	4	4	5	4	4	3	2	38
99	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	5	4	3	45	5	5	5	5	1	4	4	5	3	3	40
100	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	46	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	39
101	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	45	5	4	4	4	4	4	5	5	4	1	40
102	4	3	4	5	3	4	3	3	3	4	5	5	4	50	4	5	2	5	4	3	4	2	4	1	34
103	3	4	3	4	5	4	3	3	3	4	3	4	3	46	4	4	4	4	5	4	3	5	4	2	39
104	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	5	45	3	4	4	5	4	4	4	4	5	2	39
105	3	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	3	4	47	5	5	4	5	3	2	3	5	3	3	38
106	3	3	3	4	3	3	3	1	3	2	3	4	3	38	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	42

Ilmiana Juarni, 2018

**PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION
DI HOTEL ARYADUTA BANDUNG : Survei terhadap Tamu
Individu yang Menginap di Hotel Aryaduta Bandung.**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

NO	Customer Satisfaction																						
	Y																						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
1	3	2	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	1	5	4
2	3	4	5	2	4	3	5	4	1	3	1	4	5	4	4	4	4	5	2	5	2	4	4
3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	2	4	3	4	4	5	3	4	3	3	2	4	3	5
4	4	3	4	1	3	4	4	3	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4
5	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	5	3	4	3	5	5	4
6	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4
7	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4
8	4	3	2	2	3	4	5	3	4	4	4	3	5	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	5	3	5	5	3	4	3	3
10	3	3	2	4	1	4	4	2	2	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3
11	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	4	4	4	5	3	5	3	3	3	3
12	4	4	5	4	4	4	3	2	4	3	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	3	2
13	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	2	4	4	3	3	5	5	4	4
14	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	4	5	4	5	4	2
15	2	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4	5	5	4	4	3	4	2	4	5	5	4	3
16	3	3	5	5	4	3	3	3	4	2	4	3	4	3	2	2	5	4	2	4	3	4	4
17	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
18	4	3	5	5	3	3	5	3	3	4	2	3	4	4	4	1	5	4	4	3	3	3	4
19	3	4	5	3	4	4	3	4	2	3	5	4	5	4	2	4	4	4	1	4	3	4	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	4	3	4	3	4	4	4	4	5
21	3	3	5	3	3	4	3	3	4	2	4	3	3	4	4	5	2	1	4	4	4	3	4
22	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	2	3	4	3	2
23	3	3	2	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	4	3	3	3	4
24	4	3	2	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
25	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	5	5	5	4	3
26	3	1	4	3	4	2	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4
27	3	4	5	5	4	3	5	3	4	3	5	2	4	5	3	5	4	4	2	4	4	2	4
28	3	4	4	5	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	3	3	2	1	3	3	1

Ilmiana Juarni, 2018

**PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION
DI HOTEL ARYADUTA BANDUNG : Survei terhadap Tamu
Individu yang Menginap di Hotel Aryaduta Bandung.**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

29	5	2	5	5	4	4	2	5	5	5	4	4	4	2	3	2	3	2	3	4	4	4	3	
30	5	5	4	5	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	2	2	3	3	1	2
31	4	4	3	2	4	2	4	3	4	4	3	4	3	5	5	5	1	2	3	3	5	5	3	
32	4	4	4	4	4	5	5	5	5	2	3	3	3	4	3	4	2	5	3	2	4	4	3	
33	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	4	3	3	3	4	3	3	
34	3	3	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	2	5	3	3	4	3	
35	4	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	2	2	2	3	3	3	4	
36	3	2	3	4	3	3	4	4	3	2	3	2	3	4	5	5	4	4	3	4	4	3	3	
37	4	4	5	5	5	4	5	5	4	2	3	4	5	5	3	4	3	3	4	2	4	5	3	
38	3	2	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	4	1	4	2	4	4	3	3	4	4	
39	4	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	5	4	4	1	4	4	3	3	1	4	4	4	
40	4	3	4	3	4	4	3	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
41	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	5	4	4	5	3	3	3	4	4	4	5	2	3	
42	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	2	5	4	3	
43	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	4	2	2	
44	4	4	5	3	2	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	3	2	3	3	3	3	4	
45	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	2	3	3	4	4	
46	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
47	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	3	2	2	5	3	2	2	2	2	2	
48	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	2	3	3	3	4	3	2	2	3	2	4	
49	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	5	2	3	5	2	4	3	4	
50	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	3	3	4	5	2	3	5	2	4	
51	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	1	2	3	5	3	3	
52	5	4	4	5	5	5	5	5	2	5	4	2	2	3	5	3	4	3	2	3	3	4	4	
53	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	5	3	4	
54	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	3	4	3	5	
55	3	4	4	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	2	4	5	4	4	
56	4	4	2	4	2	4	4	5	4	5	2	5	4	4	4	4	4	2	3	2	5	3	4	
57	4	3	4	4	2	4	4	5	3	2	4	2	5	3	5	4	3	4	4	4	5	3	4	
58	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	2	4	
59	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	1	2	3	4	3	5	3	4	
60	4	3	2	4	4	4	4	3	3	5	4	5	5	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4	
61	4	4	4	4	3	4	4	4	5	2	4	5	3	4	4	4	5	3	3	3	4	3	4	
62	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	3	5	3	2	3	3	
63	4	4	4	5	3	4	4	4	3	2	3	5	5	4	3	4	3	2	4	3	5	5	4	
64	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	2	4	3	4	3	2	
65	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3	5	3	4	3	3	4	5	4	4	3	4	3	
66	4	4	5	5	3	5	5	3	2	3	4	5	4	3	3	3	4	3	4	2	5	2	2	
67	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	3	4	3	4	5	4	3	2	2	4	
68	4	4	4	4	3	2	5	4	3	3	3	5	3	3	4	3	5	5	4	3	4	5	4	
69	4	5	3	5	4	5	3	5	2	2	3	4	3	5	5	2	3	4	4	5	4	2	4	
70	3	4	4	4	5	5	3	4	4	3	3	3	5	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	
71	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	2	4	5	3	5	4	3	4	5	5	3	5	
72	3	3	2	3	4	5	5	4	3	3	5	4	3	4	3	3	4	4	5	4	5	4	3	
73	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	2	4	4	3	4	3	4	3	5	5	4	

74	3	4	4	2	4	5	4	1	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
75	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4	5	4	4	5	3	4	3	5	2	4	2	5	4
76	4	5	4	4	3	3	4	3	3	3	5	3	3	5	5	4	5	2	3	4	5	4	4
77	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	4	5	3	4	2	5	5	4	4	5
78	4	3	3	4	3	4	5	4	4	3	2	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	3	5
79	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	3	3	2	3	5	2	2	5	3	4	3
80	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	2	3	2	4	4	4
81	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	5	3	4	5	5	3	4	5	5	3	5	3	5
82	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3	3	4	3	4	2	4	2	4	3	3	4	4
83	4	4	5	4	4	3	4	4	2	5	5	4	3	3	4	4	2	3	5	4	3	4	4
84	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	5	3	5	3	4	5	4	5	4	3	3	5
85	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4	1	2	5	2	4	3	4	5	3	3	4	4	5
86	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	1	1	1	2	4	3	5	5	2	4
87	4	5	5	4	3	3	4	4	3	4	5	4	5	3	3	3	3	3	4	2	5	4	3
88	4	5	5	5	4	4	5	3	4	3	5	5	3	4	3	3	4	3	4	2	4	3	3
89	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	2	2	4	3	4	2	4	3	3	1	3	4
90	5	3	3	3	5	4	3	4	4	5	3	4	5	3	3	4	3	5	4	3	4	3	3
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3
92	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5
93	5	5	5	4	4	4	3	3	3	2	5	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	5	4
94	3	3	4	4	3	5	4	5	5	4	3	5	5	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3
95	3	3	4	4	3	5	5	5	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	3	5
96	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	5	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5
97	4	5	3	2	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	3	5
98	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	5	4	1	4	2	2	4	5	3	2	4	3
99	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	3	4	3	4	3	3	2	4	2	4
100	3	5	5	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	4	4	5	4	4
101	3	4	5	4	3	5	5	5	4	4	3	4	2	3	3	5	4	2	3	4	4	4	4
102	3	3	4	4	3	5	5	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5
103	5	5	5	5	5	2	4	2	4	4	3	3	2	5	3	5	2	3	4	3	4	3	3
104	4	4	4	4	4	3	2	5	2	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5	2	2	3	4
105	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	1	5	5
106	3	4	4	4	4	5	3	5	5	3	4	3	3	3	4	5	4	3	1	5	2	3	4

Lampiran 4

Hasil Pengujian Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		106
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	3.12119567
Most Extreme	Absolute	.118

Ilmiana Juarni, 2018

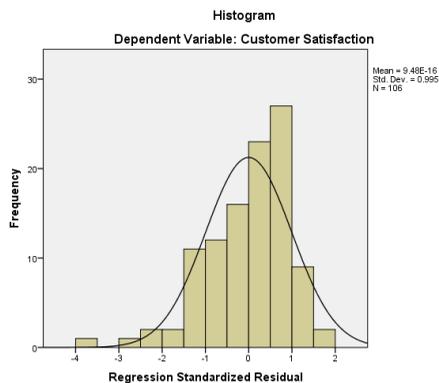
*PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION
DI HOTEL ARYADUTA BANDUNG : Survei terhadap Tamu
Individu yang Menginap di Hotel Aryaduta Bandung.*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

Differences	Positive	.060
	Negative	-.118
Kolmogorov-Smirnov Z		1.218
Asymp. Sig. (2-tailed)		.103

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.

Histogram Variabel *Servicescape*



Normal Probability Plot

Ilmiana Juarni, 2018

**PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION
DI HOTEL ARYADUTA BANDUNG : Survei terhadap Tamu
Individu yang Menginap di Hotel Aryaduta Bandung.**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu



Hasil Pengujian Asumsi Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.853	3.239		.572	.569
1 PHYSICAL DIMENSION	-.026	.043	-.063	-.601	.549
SOCIAL DIMENSION	.049	.055	.094	.894	.373

a. Dependent Variable: RES2

Ilmiana Juarni, 2018

*PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION
DI HOTEL ARYADUTA BANDUNG : Survei terhadap Tamu
Individu yang Menginap di Hotel Aryaduta Bandung.*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

Hasil Pengujian Asumsi Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)			348.929	20	17.446	1.831	.030
CUSTOMER SATISFACTION *	Between Groups	Linearity	136.010	1	136.010	14.273	.000
		Deviation from Linearity	212.919	19	11.206	1.176	.297
SERVICESCAPE	Within Groups		809.977	85	9.529		
	Total		1158.906	105			

Hasil Pengujian Asumsi Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.355 ^a	.126	.109	3.136	1.354

a. Predictors: (Constant), SOCIAL DIMENSION, PHYSICAL DIMENSION

b. Dependent Variable: CUSTOMER SATISFACTION

Hasil Pengujian Asumsi Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	64.403	5.281		12.196	.000		

Ilmiana Juarni, 2018

PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DI HOTEL ARYADUTA BANDUNG : Survei terhadap Tamu Individu yang Menginap di Hotel Aryaduta Bandung.

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

PHYSICAL DIMENSION	.208	.071	.288	2.927	.004	.873	1.145
SOCIAL DIMENSION	.301	.089	.334	3.390	.001	.873	1.145

a. Dependent Variable: CUSTOMER SATISFACTION

Hasil Pengujian Hipotesis dan Uji Signifikansi Secara Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	146.263	2	73.132	7.439	.001 ^b
Residual	1012.643	103	9.831		
Total	1158.906	105			

a. Dependent Variable: CUSTOMER SATISFACTION

b. Predictors: (Constant), SOCIAL DIMENSION, PHYSICAL DIMENSION

Hasil Pengujian Hipotesis dan Uji Signifikansi Secara Parsial (Uji T)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	64.403	5.281		12.196	.000			

Ilmiana Juarni, 2018

PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DI HOTEL ARYADUTA BANDUNG : Survei terhadap Tamu Individu yang Menginap di Hotel Aryaduta Bandung.

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

PHYSICAL DIMENSION	.208	.071		.288	2.927	.004	.169	.277	.270
SOCIAL DIMENSION	.301	.089		.334	3.390	.001	.231	.317	.312

a. Dependent Variable: CUSTOMER SATISFACTION

Lampiran 5

Hasil Uji Validitas *Servicescape X1 (Physical Dimension)*

Correlations															
	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	TOTALX1	
ITEM1	Pearson Correlation	1	.222	.332	.277	1,000**	.542**	.138	.136	.182	.182	.219	.209	.138	.623**
	Sig. (2-tailed)		.238	.073	.139	.000	.002	.466	.474	.335	.335	.245	.268	.466	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM2	Pearson Correlation	.222	1	.237	.695**	.222	.486**	.286	.333	.144	.144	.339	.296	.286	.627**
	Sig. (2-tailed)	.238		.207	.000	.238	.006	.125	.072	.447	.447	.067	.112	.125	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM3	Pearson Correlation	.332	.237	1	.279	.332	.618**	.091	.074	.000	.000	.298	.179	.091	.494**
	Sig. (2-tailed)	.073	.207		.135	.073	.000	.632	.698	1,000	1,000	.110	.343	.632	.006
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM4	Pearson Correlation	.277	.695**	.279	1	.277	.527**	.186	.251	.000	.000	.169	.194	.186	.546**
	Sig. (2-tailed)	.139	.000	.135		.139	.003	.325	.180	1,000	1,000	.372	.304	.325	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM5	Pearson Correlation	1,000**	.222	.332	.277	1	.542**	.138	.136	.182	.182	.219	.209	.138	.623**
	Sig. (2-tailed)	.000	.238	.073	.139		.002	.466	.474	.335	.335	.245	.268	.466	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM6	Pearson Correlation	.542**	.486**	.618**	.527**	.542**	1	.171	.056	.235	.235	.100	.322	.171	.684**
	Sig. (2-tailed)	.002	.006	.000	.003	.002		.367	.769	.212	.212	.598	.082	.367	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM7	Pearson Correlation	.138	.286	.091	.186	.138	.171	1	.451*	.096	.096	.476**	.633**	1,000**	.625**
	Sig. (2-tailed)	.466	.125	.632	.325	.466	.367		.012	.615	.615	.008	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM8	Pearson Correlation	.136	.333	.074	.251	.136	.056	.451*	1	.188	.188	.483**	.290	.451*	.530**
	Sig. (2-tailed)	.474	.072	.698	.180	.474	.769	.012		.319	.319	.007	.121	.012	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM9	Pearson Correlation	.182	.144	.000	.000	.182	.235	.096	.188	1	1,000**	.084	.413*	.096	.453*
	Sig. (2-tailed)														
	N														

Ilmiana Juarni, 2018

**PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION
DI HOTEL ARYADUTA BANDUNG : Survei terhadap Tamu Individu yang Menginap di Hotel Aryaduta Bandung.**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

ITEM10	Sig. (2-tailed)	,335	,447	1,000	1,000	,335	,212	,615	,319		,000	,658	,023	,615	,012
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,182	,144	,000	,000	,182	,235	,096	,188	1,000**	1	,084	,413*	,096	,453*
ITEM11	Sig. (2-tailed)	,335	,447	1,000	1,000	,335	,212	,615	,319	,000		,658	,023	,615	,012
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,219	,339	,298	,169	,219	,100	,476**	,483**	,084	,084	1	,298	,476**	,572**
ITEM12	Sig. (2-tailed)	,245	,067	,110	,372	,245	,598	,008	,007	,658	,658		,110	,008	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,209	,296	,179	,194	,209	,322	,633**	,290	,413*	,413*	,298	1	,633**	,659**
ITEM13	Sig. (2-tailed)	,268	,112	,343	,304	,268	,082	,000	,121	,023	,023	,110		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,138	,286	,091	,186	,138	,171	1,000**	,451*	,096	,096	,476**	,633**	1	,625**
TOTALX1	Sig. (2-tailed)	,466	,125	,632	,325	,466	,367	,000	,012	,615	,615	,008	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,623**	,627**	,494**	,546**	,623**	,684**	,625**	,530**	,453*	,453*	,572**	,659**	,625**	1
TOTALX1	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,006	,002	,000	,000	,000	,003	,012	,012	,001	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Correlations

	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20	ITEM21	ITEM22	ITEM23	TOTALX2	
ITEM14	Pearson Correlation	1	,161	,269	,354	,119	,396*	,274	,054	1,000**	,269	,587**
	Sig. (2-tailed)		,394	,150	,055	,531	,031	,143	,776	,000	,150	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM15	Pearson Correlation	,161	1	,169	,059	,186	,527**	,225	,323	,161	,169	,513**
	Sig. (2-tailed)	,394		,372	,758	,325	,003	,232	,082	,394	,372	,004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM16	Pearson Correlation	,269	,169	1	-,012	,476**	,100	,198	,391*	,269	1,000**	,665**
	Sig. (2-tailed)	,150	,372		,950	,008	,598	,294	,033	,150	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM17	Pearson Correlation	,354	,059	-,012	1	,036	,199	,204	,078	,354	-,012	,395*
	Sig. (2-tailed)	,055	,758	,950		,850	,291	,279	,682	,055	,950	,031
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM18	Pearson Correlation	,119	,186	,476**	,036	1	,171	,150	,772**	,119	,476**	,609**
	Sig. (2-tailed)	,531	,325	,008	,850		,367	,429	,000	,531	,008	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM19	Pearson Correlation	,396*	,527**	,100	,199	,171	1	,490**	,207	,396*	,100	,615**
	Sig. (2-tailed)	,031	,003	,598	,291	,367		,006	,272	,031	,598	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM20	Pearson Correlation	,274	,225	,198	,204	,150	,490**	1	,341	,274	,198	,591**
	Sig. (2-tailed)											

Ilmiana Juarni, 2018

**PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION
DI HOTEL ARYADUTA BANDUNG : Survei terhadap Tamu
Individu yang Menginap di Hotel Aryaduta Bandung.**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

	Sig. (2-tailed)	.143	.232	.294	.279	.429	.006		.065	.143	.294	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM21	Pearson Correlation	.054	.323	.391*	.078	.772**	.207	.341	1	.054	.391*	.641**
	Sig. (2-tailed)	.776	.082	.033	.682	.000	.272	.065		.776	.033	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM22	Pearson Correlation	1.000**	.161	.269	.354	.119	.396*	.274	.054	1	.269	.587**
	Sig. (2-tailed)	.000	.394	.150	.055	.531	.031	.143	.776		.150	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM23	Pearson Correlation	.269	.169	1.000**	-.012	.476**	.100	.198	.391*	.269	1	.665**
	Sig. (2-tailed)	.150	.372	.000	.950	.008	.598	.294	.033	.150		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTALX2	Pearson Correlation	.587**	.513**	.665**	.395*	.609**	.615**	.591**	.641**	.587**	.665**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.004	.000	.031	.000	.000	.001	.000	.001	.000	
	N	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).

Hasil Uji Validitas *Servicescape X2 (Social Dimension)*

Hasil Uji Validitas *Customer Satisfaction Y1*

		Correlations													
		item 1	item 2	item 3	item 4	item5	item 6	item 7	item 8	item9	item 10	item 11	item 12	item 13	Total Y1
item1	Pearson Correlation	1	.616**	.685**	.480**	.056	.007	.069	-.196	.056	.275	.221	.144	.240	.366*
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.007	.770	.973	.719	.299	.770	.141	.240	.449	.201	.047
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item2	Pearson Correlation	.616**	1	.612**	.641**	.226	-.035	.219	-.120	.226	.459*	.318	.363*	.320	.509**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.231	.854	.246	.526	.231	.011	.087	.049	.085	.004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item3	Pearson Correlation	.685**	.612**	1	.739**	.209	-.044	.146	-.094	.209	.227	.225	.231	.295	.459**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.269	.818	.440	.622	.269	.227	.231	.220	.113	.011
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item4	Pearson Correlation	.480**	.641**	.739**	1	.276	-.089	.287	.021	.276	.160	.233	.246	.391*	.478**
	Sig. (2-tailed)	.007	.000	.000		.140	.640	.124	.911	.140	.399	.215	.191	.033	.008
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item5	Pearson Correlation	.056	.226	.209	.276	1	.341	.668**	.491**	1.000**	.779*	.749*	.803*	.280	.877**
	Sig. (2-tailed)														

Ilmiana Juarni, 2018

PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DI HOTEL ARYADUTA BANDUNG : Survei terhadap Tamu Individu yang Menginap di Hotel Aryaduta Bandung.

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

	Sig. (2-tailed)	.770	.231	.269	.140		.065	.000	.006	.000	.000	.000	.000	.135	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item6	Pearson Correlation	.007	.035	.044	.089	.341	1	.639**	-.518**	.341	.278	.268	.379*	-.159	.431*
	Sig. (2-tailed)	.973	.854	.818	.640	.065		.000	.003	.065	.137	.152	.039	.401	.017
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item7	Pearson Correlation	.069	.219	.146	.287	.668*	.639**	1	.646**	.668*	.580*	.615*	.662*	.256	.787**
	Sig. (2-tailed)	.719	.246	.440	.124	.000	.000		.000	.000	.001	.000	.000	.171	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item8	Pearson Correlation	-.196	.120	.094	.021	.491*	.518**	.646**	1	.491*	.395*	.474*	.521*	-.073	.520**
	Sig. (2-tailed)	.299	.526	.622	.911	.006	.003	.000		.006	.031	.008	.003	.700	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item9	Pearson Correlation	.056	.226	.209	.276	1.000**	.341	.668**	.491**	1	.779*	.749*	.803*	.280	.877**
	Sig. (2-tailed)	.770	.231	.269	.140	.000	.065	.000	.006		.000	.000	.000	.135	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item10	Pearson Correlation	.275	.459*	.227	.160	.779*	.278	.580**	.395*	.779*	1	.725*	.782*	.205	.831**
	Sig. (2-tailed)	.141	.011	.227	.399	.000	.137	.001	.031	.000		.000	.000	.278	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item11	Pearson Correlation	.221	.318	.225	.233	.749*	.268	.615**	.474**	.749*	.725*	1	.844*	.227	.840**
	Sig. (2-tailed)	.240	.087	.231	.215	.000	.152	.000	.008	.000	.000		.000	.228	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item12	Pearson Correlation	.144	.363*	.231	.246	.803*	.379*	.662**	.521**	.803*	.782*	.844*	1	.238	.883**
	Sig. (2-tailed)	.449	.049	.220	.191	.000	.039	.000	.003	.000	.000	.000		.206	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item13	Pearson Correlation	.240	.320	.295	.391*	.280	.159	.256	.073	.280	.205	.227	.238	1	.389*
	Sig. (2-tailed)	.201	.085	.113	.033	.135	.401	.171	.700	.135	.278	.228	.206		.034
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total Y1	Pearson Correlation	.366*	.509**	.459*	.478*	.877*	.431*	.787**	.520**	.877*	.831*	.840*	.883*	.389*	1
	Sig. (2-tailed)	.047	.004	.011	.008	.000	.017	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.034	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Hasil Uji Validitas *Customer Satisfaction* Y2

Correlations

Ilmiana Juarni, 2018

PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DI HOTEL ARYADUTA BANDUNG : Survei terhadap Tamu Individu yang Menginap di Hotel Aryaduta Bandung.

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

		item14	item15	item16	item17	item18	item19	item20	item21	item22	item23	TotalY2
item14	Pearson Correlation	1	.521**	.224	.692**	.672**	1.000**	.196	.789**	.262	.177	.809**
	Sig. (2-tailed)		.003	.235	.000	.000	.000	.300	.000	.162	.350	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item15	Pearson Correlation	.521**	1	.379*	.383*	.387*	.521**	-.104	.525**	.726**	.478**	.675**
	Sig. (2-tailed)	.003		.039	.036	.034	.003	.583	.003	.000	.008	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item16	Pearson Correlation	.224	.379**	1	.552**	.245	.224	.076	.508**	.447*	.611**	.625**
	Sig. (2-tailed)	.235	.039		.002	.193	.235	.688	.004	.013	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item17	Pearson Correlation	.692**	.383*	.552**	1	.297	.692**	.304	.939**	.267	.171	.788**
	Sig. (2-tailed)	.000	.036	.002		.111	.000	.102	.000	.153	.366	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item18	Pearson Correlation	.672**	.387*	.245	.297	1	.672**	.135	.316	.075	.082	.556**
	Sig. (2-tailed)	.000	.034	.193	.111		.000	.478	.089	.694	.666	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item19	Pearson Correlation	1.000**	.521**	.224	.692**	.672**	1	.196	.789**	.262	.177	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.235	.000	.000		.300	.000	.162	.350	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item20	Pearson Correlation	.196	-.104	.076	.304	.135	.196	1	.207	.004	.004	.398**
	Sig. (2-tailed)	.300	.583	.688	.102	.478	.300		.273	.983	.981	.029
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item21	Pearson Correlation	.789**	.525**	.508**	.939**	.316	.789**	.207	1	.339	.260	.832**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.004	.000	.089	.000	.273		.067	.165	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item22	Pearson Correlation	.262	.726**	.447*	.267	.075	.262	.004	.339	1	.727**	.610**
	Sig. (2-tailed)	.162	.000	.013	.153	.694	.162	.983	.067		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item23	Pearson Correlation	.177	.478**	.611**	.171	.082	.177	.004	.260	.727**	1	.553**
	Sig. (2-tailed)	.350	.008	.000	.366	.666	.350	.981	.165	.000		.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TotalY2	Pearson Correlation	.809**	.675**	.625**	.788**	.556**	.809**	.398**	.832**	.610**	.553**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.029	.000	.000	.002	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Ilmiana Juarni, 2018

**PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION
DI HOTEL ARYADUTA BANDUNG : Survei terhadap Tamu
Individu yang Menginap di Hotel Aryaduta Bandung.**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

Lampiran 6

Hasil Uji Reliabilitas *Servicescape*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	96,8
	Excluded ^a	1	3,2
	Total	31	100,0

Ilmiana Juarni, 2018

**PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION
DI HOTEL ARYADUTA BANDUNG : Survei terhadap Tamu
Individu yang Menginap di Hotel Aryaduta Bandung.**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

- a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,897	23

Hasil Uji Reliabilitas *Customer Satisfaction*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

- a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.775	23

Ilmiana Juarni, 2018

**PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION
DI HOTEL ARYADUTA BANDUNG : Survei terhadap Tamu
Individu yang Menginap di Hotel Aryaduta Bandung.**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

PROSES BIMBINGAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN PARIWISATA

Nama : Ilmiana Juarni
 NIM : 1406413
 Judul Skripsi : Pengaruh *Servicescape* terhadap *Customer Satisfaction* di Hotel Aryaduta Bandung
 Dosen Pembimbing I : Dr. H. Hari Mulyadi, M.Si

No.	Tanggal	Kajian Bimbingan	Tanda Tangan
1.	29 April 2018	Revisi Bab I	
2.	8 Mei 2018	Revisi Bab I dan ACC Bab I	
3.	15 Mei 2018	Revisi Bab II dan Bab III	
4.	25 Mei 2018	Revisi Bab II dan Bab III	
5.	5 Juni 2018	Revisi Bab II dan Bab III	
6.	26 Juni 2018	ACC Bab II dan Bab III (Pergajikan kuisioner)	
7.	31 Juni 2018	Revisi kuisioner	
8.	16 Juli 2018	ACC dan seker kuisioner	
9.	13 Agustus 2018	Revisi Bab IV dan Bab V	
10.	17 Agustus 2018	Revisi Bab IV dan Bab V	
11.	20 Agustus 2018	ACC Bab IV dan Bab V	
		ACC G. Hany	

PROSES BIMBINGAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN PARIWISATA

Nama : Ilmiana Juarni
 NIM : 1406413
 Judul Skripsi : Pengaruh *Servicescape* terhadap *Customer Satisfaction* di Hotel Aryaduta Bandung
 Dosen Pembimbing II : Dewi Pancawati N., S.Pd.,MM

No.	Tanggal	Kajian Bimbingan	Tanda Tangan
1.	5 April 2018	Pengarahan SK Pembimbing	<i>[Signature]</i>
2.	9 April 2018	Konsultasi Jurnal	<i>[Signature]</i>
3.	16 April 2018	Revisi Bab I	<i>[Signature]</i>
4.	23 April 2018	Revisi dan Acc Bab I	<i>[Signature]</i>
5.	3 Mei 2018	Revisi Bab II dan Bab III	<i>[Signature]</i>
6.	10 Mei 2018	Revisi Kuesioner	<i>[Signature]</i>
7.	11 Mei 2018	Acc Bab II dan Bab III	<i>[Signature]</i>
8.	13 Agustus 2018	Revisi Bab IV dan Bab V	<i>[Signature]</i>
9.	15 Agustus 2018	Revisi Bab IV dan Bab V	<i>[Signature]</i>
10.	17 Agustus 2018	Revisi Bab IV dan Bab V	<i>[Signature]</i>

Ilmiana Juarni, 2018
PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION
DI HOTEL ARYADUTA BANDUNG : Survei terhadap Tamu
Individu yang Menginap di Hotel Aryaduta Bandung.
 Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
 perpustakaan.upi.edu

Ilmiana Juarni, 2018

***PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION
DI HOTEL ARYADUTA BANDUNG : Survei terhadap Tamu
Individu yang Menginap di Hotel Aryaduta Bandung.***

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu



PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN PARIWISATA
 FPIPS UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

BERITA ACARA PERBAIKAN
 SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ilmiana Juarni
 NIM : 1406413

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran Hotel

Judul Penelitian : Pengaruh *Servicescope* terhadap *Customer Satisfaction* di Hotel Aryaduta Bandung
 (Survei terhadap Tamu Individu yang Menginap di Hotel Aryaduta Bandung)

Dosen Penelaah : Bagja Waluya, S.Pd., M.Pd.

Dosen Pembimbing:
 1. Dr. H. Hari Mulyadi, M.Si
 2. Dewi Pancawati N., S.Pd., MM

Dosen Penelaah:
 1. Bagja Waluya, S.Pd., M.Pd.
 2. Oce Ridwanudin, SE., M.M.
 3. Taufik Abdullah, SE., MM.Par., CHE

No	Uslulan Perbaikan	Perbaikan	Keterangan
1.	Efektifitasn Bab I	Telah diperbaiki	Bab I
2.	Koreksi penulisan dan ejaan	Telah diperbaiki	Daftar Pustaka
3.	Koreksi pernyataan pada Operasionalisasi Variabel (<i>Service Employee</i>)	Telah diperbaiki	Bab III

Mengetahui,
 Koordinator Akademik dan TPPS

Oce Ridwanudin, SE., M.M.
 NIP. 19810407 201012 1 002

Bandung, 12 September 2018
 Dosen Penelaah

Bagja Waluya, S.Pd., M.Pd.
 NIP. 19721024 200112 1 001



PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN PARIWISATA
FPPS UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

BERITA ACARA PERBAIKAN
SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ilmiانا Juarni

NIM : 1406413

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran Hotel

Judul Penelitian : Pengaruh *Service Scope* terhadap *Customer Satisfaction* di Hotel Aryaduta Bandung
(Survei terhadap Tamu Individu yang Menginap di Hotel Aryaduta Bandung)

Dosen Penelaah : Oce Ridwanudin, SE.,M.M.

Dosen Pembimbing:
1. Dr. H. Hari Mulyadi, M.Si
2. Dewi Pancawati N., S.Pd., MM

Dosen Penelaah:

1. Bagia Waluya, S.Pd., M.Pd.
2. Oce Ridwanudin, SE.,M.M.
3. Taufik Abdullah, SE.,MM.Par.,CHE

No	Uslulan Perbaikan	Perbaikan	Keterangan
1.	Koreksi penulisan Judul	Telah diperbaiki	Cover
2.	Koreksi Implementasi Program <i>Service Scope</i> di Hotel Aryaduta Bandung	Telah diperbaiki	Bab I
3.	Melengkapi penjelasan pada Objek Penelitian	Telah diperbaiki	Bab III
4.	Koreksi pada pernyataan operasionalisasi variabel (<i>Signif/Symbols, Service Employees</i>)	Telah diperbaiki	Bab III
5.	Penjelasan lebih mendalam mengenai definisi salah satu dimensi pada <i>service scope</i> yaitu <i>physical dimension</i>	Telah diperbaiki	Bab III
6.	Koreksi penulisan (menghilangkan angka)	Telah diperbaiki	Bab V
7.	Koreksi penulisan dan gaa	Telah diperbaiki	Daftar Pustaka

Mengetahui,
Koordinator Akademik dan TPPS

Bandung, 12 September 2018
Dosen Penelaah

Oce Ridwanudin, SE.,M.M.
NIP. 19810407 201012 1 002

Oce Ridwanudin, SE.,M.M.
NIP. 19810407 201012 1 002



PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN PARIWISATA
FPFS UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

BERITA ACARA PERBAIKAN
SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ilmiama Juarni

NIM : 1406413

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran Hotel

Judul Penelitian : Pengaruh *Service Scope* terhadap *Customer Satisfaction* di Hotel Aryaduta Bandung
(Survei terhadap Tamu Individu yang Menginap di Hotel Aryaduta Bandung)

Dosen Penelaah : Taufik Abdullah, SE.,MM.Par.,CHE

Dosen Pembimbing:

1. Dr. H. Hart Mulyadi, M.Si
2. Dewi Pancewati N., S.Pd.,MM

Dosen Penelaah:

1. Bagja Waluya, S.Pd., M.Pd.
2. Oce Ridwanudin, SE.,M.M.
3. Taufik Abdullah, SE.,MM.Par.,CHE

No	Uslulan Perbaikan	Perbaikan	Keterangan
1.	Efektifkan Bab 1	Telah diperbaiki	Bab I
2.	Koreksi penulisan dan ejaan	Telah diperbaiki	Bab I, II, III, IV, IV

Bandung, 12 September 2018

Mengetahui:
Koordinator Akademik dan TPPS

Oca Ridwanudin, SE.,M.M.
NIP. 19810407 201012 1 002

Dosen Penelaah

Taufik Abdullah, SE.,MM.Par.,CHE.
NIP. 19851024 200104 1 001