Bab 4
Pengumpulan dan Pengolahan Data

4.1. Pengumpulan Data Perusahaan

4.1.1. Data Umum Perusahaan

PT. Jasa Belitung Utama *Tours* & *Travel* didirikan sejak tahun 1991 hingga sekarang, provisnsi belitung perusahaan ini berbisnis di bidang *tour dan travel* dimana untuk berkonsultasi menemukan kekayaan sejarah, geografis dan keindahan tempat wisata di Indonesia maupun Luar negri. Setelah dari belitung PT. Jasa Belitung Utama Tours & Travel mempunyao cabang di Jl. Pratista Raya 38 Antapani pelancong tahu Bandung –IndonesiaPhone/ Fax +62.22.727335 jbu@indosat.net.id. /info@voyageachipelago.com, www.tourismtravelnews.com

PT. Jasa Belitung Utama *Tours* & *Travel* adalah perusahaan swasta yang melayani jasa tour dan travel ini sebenarnya melayani pada bidang ticketing, tour, voucher hotels, sewa kendaraan wisata yang dimana semua ini akan dikemas dengan baik untuk dibuatkan jasa travel yang dimana caranya sebagai berikut:

- Ticketing produk utama dalam bisnis travel adalah tickeing, ticketing bukan hanya ticket pesawat domistik dan mancanegara tetapi, sebetulnya masih banyak ticketing yang bisa di jual. Misalnya tiket atraksi wisata, tiket event tertentu, tiket kerta api, tiket kapal laut, tiket bus dan lain-lain.
- Tour atau yang juga dikenal dengan perjalanan wisata adalah suatu kegiatan mengunjungi suatu tempat untuk sementara dengan tujuan menikmati obyek dan daya tarik wisata. Perjalanan wisata memiliki ciri tertentu, yaitu : Perjalanan keliling yang kembali lagi ke tempat asal. Perjalanan tersebut telah direncanakan sebelumnya. Terdapat unsur – unsur produk wisata. Dilakukan dengan santai. Dan, terdapat tujuan – tujuan yang ingin dicapai dari perjalanan tersebut.

  Tour bisanya dijual dalam bentuk paket. Istilahnya beragam, mulai dari paket wisata, paket tour, paket liburan, paket perjalanan, dan lain-lain. Anda

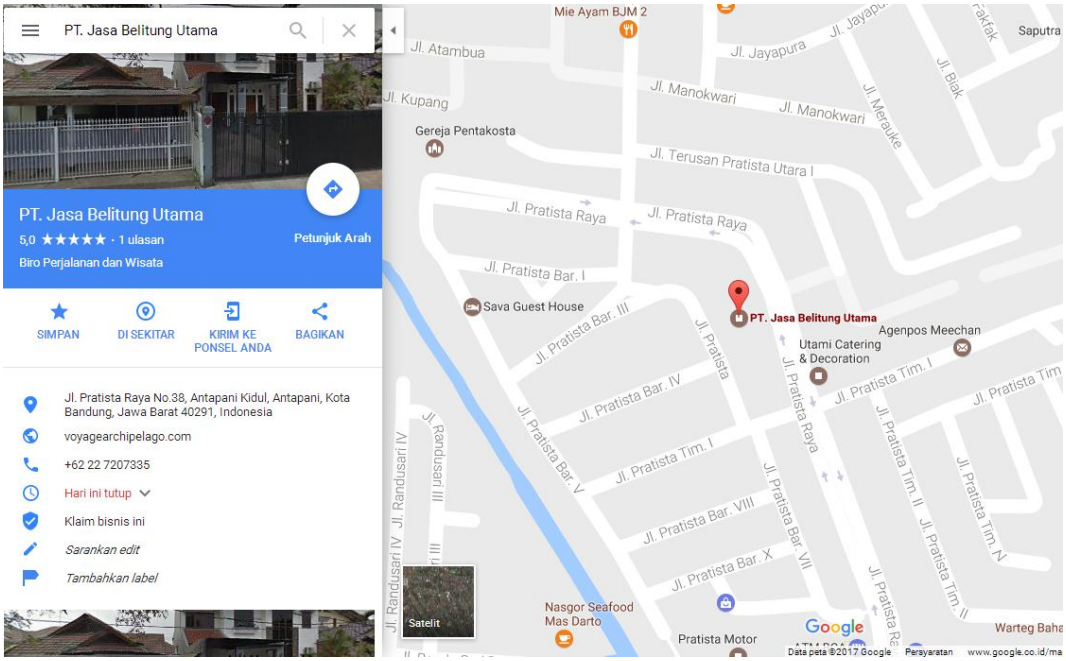
dapat menjual paket tour yang sudah disediakan oleh biro perjalanan dan atau Anda juga dapat membuat produk sendiri.

- Voucher hotels sudah banyak dijual, voucher hotel adalah kupon prabayar yang dapat ditukarkan ketika akan menginap di hotel tertentu, sama seperti membeli tiket pesawat, biaya menginap di hotel juga dapat dihemat dengan cara melakukan booking/reservasi dari jauh hari.

  PT. Jasa Belitung Utama *Tours* & *Travel* menjalin kemitraan dengan travel/perusahaan yang memang secara khusus melayani boking hotel. Dan juga menjalani kemitraan secara langsung dengan pihak management hotel
- Sewa kendaraan wisata sewa bus, sewa mobil, sewa motor, sepeda, boat dan lain-lain. Jika PT. Jasa Belitung *Utama Tours* & *Travel* tidak memiliki kendaraan sendiri untuk disewakan pada customer perusahaan ini menjalin kemitraan atau kerja sama dengan penyewaan- penyewaan bus-bus pariwisata, atau rental langsung agar perjalanan customer diperhatikan dengan baik.
- MICE adalah akronim bahasa Inggris dari *"Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition"* atau dalam bahasa Indonesia : Pertemuan, Insentif, Konvensi, dan Pameran. Mice bisa diartikan sebagai wisata konvensi, dengan batasan : usaha jasa konvensi, perjalanan insentif, dan pameran merupakan usaha dengan kegiatan memberi jasa pelayanan bagi suatu pertemuan sekelompok orang (negarawan, usahawan, cendikiawan dsb) untuk membahas masalah-masalah yang berkaitan dengan kepentingan bersama.

Lokasi

PT. Jasa Belitung Utama *Tours* & *Travel* Jl. Pratista Raya 38 Antapani Bandung. Memiliki lokasi yang mudah ditemukan oleh pemukiman warga, karena lokasi tersebut selalu dilewati bagi para pekerja yang akan berangkat dan pulang kerja. Namun tidak hanya itu walaupun pasar dari travel ini lebih ditujukan kepada instansi melalui proposal dan bertemu secara langsung jika diberikan lokasi kantor ini hampir berbagai konsumen yang ada di Bandung mgetahui lokasi ini:



Gambar 4.1. Lokasi PT. Jasa Belitung Utama

PT. Jasa Belitung Utama *Tours* & *Travel* berlokasi di Jl. Pratista, Antapani Kidul, Kota Bandung, dekat dengan SMAN 16 Bandung lanjut ke perumahan Pratista. 500 meter dari jarak SMAN 16 Bandung.

1. Visi Jasa Belitung Utama

Pelayanan terhadap pelanggan menjadi perhatian penting terutama dalam kenyamanan dan kepuasan pelanggan.

4.1.2. Data Penelitian

Data penelitian didapat dari data tahunan yang dimana order travel yang telah dilaksanakan pada tahun sebelum setelah ini, agar data yang akan diolah masih bisa dipertanggung jawabkan.

Tabel 4.1. Jumlah Konsumen Dalam Tiga Tujuan Travel

Bulan	Tujuan Travel	Jumlah Konsumen
	Thailand	80
	Vietnam	45
	Malaysia	125
Total		250

4.1.3. Penyusunan Kueisioner

Penyusunan kueisioner yang dibuat berdasarkan dari penemu Service quality yaitu Parasuraman et al., (dalam Zeithaml dan Bitner (1996: 118), dan (Philip Kotler, 2005:104).untuk dilampirkan sesuai variabel yang ada di dalam travel PT. Jasa Belitung Utama *Tours dan Travel* untuk menyusun kuisioner. Indikator dan variabel yang digunakan bisa dilihat di Tabel 3.1. Variabel Kueisioner untuk dasar membuat kueisioner dan dari Tabel 4.2. Penyusunan Kueisioner dalam membuat dan mengelompokan pernyataan.

Tabel 4.2. Penyusunan Kueisioner

Indikator	Variabel	Refrensi	Pernyataan
1. Tangibels **(Bukti Fisik):**	kendaraan operasional	Tugas Akhir Dodik fredo Nurdiyanto (Tabel 4.5) , Tugas Akhir Aldhitia rachmat (Lampiran Kuisioner)	1. Bis yang digunakan terasa nyaman dan aman digunakan 2. Jadwal pemberangkatan pesawat mempunyai waktu yang sama untuk satu grup. 3. Tempat makan sesuai dengan kapasitas konsumen yang datang
	Pegawai		4. Tour guide memakai baju yang sesuai ketika tour.
			5. Customer service wisata memakai baju rapih.

Indikator	Variabel		Pernyataan
	Sarana komunikasi		6. Saat dihubungi melalui pesawat telfon Customer service menjelaskan dengan baik.
	Perlengkapan		7. Obat-obatan tersedia jika ada yang sakit.
2. Realibility **(Kepercayaan)**	Menepat janji	Tugas Akhir Aldhitia rachmat (Lampiran Kuisioner)	8. Waktu yang dijadwalkan sesuai dengan kenyataan dalam kegiatan.
	Perhatian		9. Pemandu selalu bertanya apa bila ada yang sakit.
	Tidak melakukan Kesalahan		10. Pengurusan fasilitas pembookingan tour di kerjakan dengan benar dan tepat.
3. Responsiveness **(Daya Tanggap)**	Sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan	Tugas Akhir Dodik fredo Nurdiyanto (Tabel 4.5)	11. Pegawai menjelaskan secara rinci untuk pemesanan travel wisata 12. Saat ada konsumen yang sakit pemandu wisata cepat memberi pertolongan 13. Respon pemandu wisata langsung di tanggapi saat ada kritik dan saran. 14. Tour guide dan customer service sabar dalam menerima keluhan konsumen.

Indikator	Variabel	Refrensi	Pernyataan
4. Asurence **(Jaminan)**	Kemampuan	Tugas Akhir Dodik fredo Nurdiyanto (Tabel 4.5) , Tugas Akhir Aldhitia rachmat (Lampiran Kuisioner)	15. Makanan yang disajikan layak atau halal bagi konsumen 16. Mudah dalam pembayaran pemesanan travel
	Kesopanan		17. Pegawai selalu sopan dalam menjelaskan informasi
	Risiko dan keragu-raguan		18. Pihak tour mengasuransikan kegiatan jika terjadi kecelakaan
5.Emphaty (empati)	Perhatian pribadi	Tugas Akhir Aldhitia rachmat (Lampiran Kuisioner)	19. Informasi yang disampaikan pegawai mudah dimengerti tiap customer
	Pelayanan yang nyaman		20. Setiap perjalanan customer di berikan sarapan pagi saat di perjalanan 21. Saat perjalanan jauh konsumen diberikan musik.

Dalam pengumpulan data responden yang menggunakan kueisioner metode *service quality*, kueisioner metode ini berisikan daftar pernyataan tertulis untuk mendapatkan tingkat kenyataan, harapan, dan kepentingan bentuk dari kuesioner ada pada lampiran 1.

Kepada YTH :
Konsumen Pengguna Travel PT. Jasa Belitung Utama Tours dan Travel
Di Tempat

Dengan Hormat
Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Alter Situmorang
Status : Mahasiswa Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM)
Program studi : Teknik Industri

Dengan ini dalam syarat kelulusan, saat ini saya dalam tahap penyelesaian Skripsi. Topik penelitian yang saya ambil adalah mengenai tingkat kepentingan, harapan dan kenyataan terhadap jumlah konsumen yang datang ke PT. Jasa Belitung Utama Tours dan Travel sesuai dengan tempat tujuan travel, dengan menggunakan kuesioner.

Untuk itu saya mohon Bapak/Ibu/Saudara berkenan untuk dapat berpartisipasi dalam pengisian kuesioner tersebut. Dalam pengisian kuesioner ini tidak ada penilaian benar atau salah, Bapak/Ibu/Saudara diberi kebebasan penuh untuk memberikan penilaian sesuai dengan pendapat masing-masing.

Identitas responden dijamin kerahasiaannya sesuai dengan etika penelitian. Atas kesediaan, partisipasi dan waktu yang diberikan, saya ucapkan banyak terima kasih.

Hormat Saya,

Alter Situmorang

KUESIONER PENELITIAN

Tingkat kepentingan dan Kepuasan konsumen

I. IDENTITAS RESPONDEN

- Nama :
- Jenis kelamin : a. Laki-Laki
  b. Perempuan
- Umur :
- Tujuan Travel :

Petunjuk Pengisian Kuesioner :

1. Bacalah daftar pernyataan yang kami buat kemudian memberikan jawaban yang sesuai dengan apa yang serta tingkat kepentingan dari para pelanggan dalam memperoleh layanan jasa Travel Tour.
2. Jawaban dilakukan dengan memberikan tanda (√) pada jawaban yang dipilih.

Kuesioner I. Tingkat Harapan

Ket : (1) Sangat Tidak Diharapkan
(2) Tidak Diharapkan
(3) Cukup Diharapkan
(4) Diharapkan
(5) Sangat Diharapkan

Kuesioner II. Tingkat Kenyataan

Ket : (1) Sangat Tidak Sesuai
(2) Tidak Sesuai

(3) Cukup Sesuai

(4) Sesuai

(5) Sangat Sesuai

Kuesioner III. Tingkat Kepentingan

Ket : (1) Sangat Tidak Penting

(2) Tidak Penting

(3) Cukup Penting

(4) Penting

(5) Sangat Penting

I. Kuesioner Tingkat Harapan

Kuesioner untuk penilaian tingkat harapan. Responden memberi penilaian tingkat Harapan tiap variabel menurut konsumen. Berilah tanda (√) pada angka yang sesuai menurut Anda dengan pilihan sebagai berikut :

No.	Pernyataan	Harapan				
		1	2	3	4	5
1	Bis yang digunakan diharapkan terasa nyaman dan aman digunakan					
2	Jadwal pemberangkatan pesawat mempunyai harapan waktu yang sama untuk satu grup.					
3	Tempat makan diharpkan sesuai dengan kapasitas konsumen yang datang					
4	Tour guide diharpkan memakai baju yang sesuai ketika tour.					
5	Customer service kantor diharapkan memakai baju rapih.					
6	Saat dihubungi melalui pesawat telfon Customer service diharpkan menjelaskan dengan baik.					
7	Obat-obatan diharpkan tersedia jika ada yang sakit.					
8	Waktu yang dijadwalkan diharapkan sesuai dengan kenyataan dalam kegiatan.					
9	Pemandu diharapkan selalu bertanya apa bila ada yang sakit.					

10	Pengurusan fasilitas pembookingan tour diharapkan di kerjakan dengan benar dan tepat.					
11	Pegawai diharapkan menjelaskan secara rinci untuk pemesanan travel wisata					
12	Saat ada konsumen yang sakit pemandu wisata diharapkan cepat memberi pertolongan					
13	Respon pemandu wisata diharapkan langsung di tanggapi saat ada kritik dan saran.					
14	Tour guide dan customer service diharapkan sabar dalam menerima keluhan konsumen.					
15	Makanan yang disajikan diharapkan layak atau halal bagi konsumen					
16	Kemudah diharapkan dalam pembayaran pemesanan travel					
17	Pegawai diharapkan selalu sopan dalam menjelaskan informasi					
18	Pihak tour diharapkan mengasuransikan kegiatan jika terjadi kecelakaan					
19	Informasi yang disampaikan pegawai diharapkan mudah dimengerti tiap customer					
20	Setiap perjalanan customer diharapkan di berikan sarapan pagi saat di perjalanan					
21	Setiap perjalanan customer diharapkan di berikan sarapan pagi saat di perjalanan					

II. Kuesioner Tingkat Kenyataan

Kuesioner untuk penilaian tingkat kenyataan. Responden memberi penilaian tingkat kenyataan tiap variabel menurut konsumen. Berilah tanda (√) pada angka yang sesuai menurut Anda dengan pilihan sebagai berikut :

No.	**Pernyataan**	Kenyataan				
		1	2	3	4	5
1	Bis yang di gunakan terasa nyaman dan aman digunakan					

2	Jadwal pemberangkatan pesawat mempunyai kenyataan waktu yang sama untuk satu grup.					
3	Tempat makan sesuai dengan kapasitas konsumen yang datang					
4	Tour guide memakai baju yang sesuai ketika tour.					
5	Customer service kantor benar memakai baju rapih.					
6	Saat dihubungi melalui pesawat telfon Customer service benar menjelaskan dengan baik.					
7	Obat-obatan benar tersedia jika ada yang sakit.					
8	Waktu yang dijadwalkan benar sesuai dengan kenyataan dalam kegiatan.					
9	Pemandu benar selalu bertanya apa bila ada yang sakit.					
10	Pengurusan fasilitas pembookingan tour dalam kenyataan di kerjakan dengan benar dan tepat.					
11	Pegawai benar menjelaskan secara rinci untuk pemesanan travel wisata					
12	Saat ada konsumen yang sakit pemandu wisata benar cepat memberi pertolongan					
13	Respon pemandu wisata dalam kenyataan, langsung menanggapi saat ada kritik dan saran.					
14	Tour guide dan customer service dalam kenyataan sabar dalam menerima keluhan konsumen.					
15	Makanan yang disajikan dalam kenyataan layak atau halal bagi konsumen					
16	Dalam kenyataanya pembayaran pemesanan travel mudah dilakukan					
17	Pegawai dalam kenyataannya selalu sopan dalam menjelaskan informasi					
18	Pihak tour menyatakan mengasuransikan kegiatan jika terjadi kecelakaan					
19	Informasi yang disampaikan pegawai dalam kenyataan mudah dimengerti tiap customer					

20.	Setiap perjalanan customer dalam kenyataanya di berikan sarapan pagi saat di perjalanan					
21	Setiap perjalanan customer dalam kenyataanya di berikan sarapan pagi saat di perjalanan					

III. Kuesioner Tingkat Kepentingan

Kuesioner untuk penilaian tingkat Kepentingan. Responden memberi penilaian tingkat kepentingan tiap variabel menurut konsumen. Berilah tanda X pada angka yang sesuai menurut Anda dengan pilihan sebagai berikut :

No.	**Pernyataan**	Kepentingan				
		1	2	3	4	5
1	Bis yang di gunakan penting dalam kenyamanan dan keamanan saat digunakan.					
2	Jadwal pemberangkatan pesawat penting dalam mempunyai waktu yang sama untuk satu grup.					
3	Tempat makan penting bagi konsumen, sesuai dengan kapasitas konsumen yang datang.					
4	Tour guide penting memakai baju yang sesuai ketika tour.					
5	Customer service penting kantor diharapkan memakai baju rapih.					
6	Saat dihubungi melalui pesawat telfon customer service penting, untuk menjelaskan dengan baik.					
7	Obat-obatan penting tersedia jika ada yang sakit.					
8	Penting bagi konsumen waktu yang dijadwalkan sesuai dengan kenyataan dalam kegiatan.					
9	Pemandu penting selalu bertanya apa bila ada yang sakit.					
10	Pengurusan fasilitas pembookingan tour penting di kerjakan dengan benar dan tepat.					
11	Pegawai penting menjelaskan secara rinci untuk pemesanan travel wisata					
12	Saat ada konsumen yang sakit pemandu wisata penting cepat memberi pertolongan					

13	Respon pemandu wisata penting untuk, langsung menanggapi saat ada kritik dan saran.					
14	Tour guide dan customer service penting untuk sabar, saat menerima keluhan konsumen.					
15	Makanan yang disajikan penting dalam kelayakan atau halal bagi konsumen					
16	Kemudah dalam pembayaran pemesanan travel penting bagi konsumen					
17	Pegawai penting untuk selalu sopan dalam menjelaskan informasi					
18	Pihak tour penting mengasuransikan kegiatan jika terjadi kecelakaan					
19	Pentingnya informasi yang disampaikan pegawai mudah dimengerti tiap customer					
20	Setiap perjalanan customer penting di berikan sarapan pagi saat di perjalanan					
21	Setiap perjalanan customer penting di berikan sarapan pagi saat di perjalanan					

4.2. Pengumpulan Data

Langkah pengumpulan data selanjutnya dilakukan dengan penyusunan matriks data mentah. Hali ini dilakukan agar mempermudah dalam melakukan proses pengolahan data. Data-data yang disusun ke dalam matriks data penyebaran awal di sebar 30 data kuesioner awal untuk mneguji *Validitas* untuk mengetahui pernyataan sudah dinyatakan valid atau tidak. hasil data dari kueisioner tingkat kepentingan pelanggan, Kenyataan pelanggan dan harapan pelanggan terhadap layanan jasa travel yang dilakukan Belitung Utama Tours dan Travel di Jl. Pratista, Antapani kidul, kota Bandung. Matriks data mentah kueisioner penelitian untuk kueisioner kepuasan, kenyataan dan harapan matriks data mentah tersebut sudah di validasi menggunakan *Software SPSS 16.00* untuk seluruhnya. Data yang di *Validitas* yang pertama yaitu data matriks dari kepentingan sebagai berikut:

Gambar 4.2. Uji *Validitas Ouput* Kepentingan

Correlations

			P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	Total
Spearman's rho	P1	Correlation Coefficient	1.000	-.256	-.109	.299	-.107	-.182	.058	-.295	-.239	-.262	.041	.145	-.145	-.293	.139	-.229	.058	.122	.041	-.074	.128	.001
		Sig. (1-tailed)	.	.086	.284	.054	.287	.168	.380	.057	.102	.081	.414	.223	.223	.058	.231	.111	.380	.260	.414	.349	.251	.497
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	P2	Correlation Coefficient	-.256	1.000	.009	-.204	.015	-.075	-.170	-.124	.107	.047	.356*	-.289	-.162	.369*	-.214	-.081	-.007	.209	.190	.353*	-.289	.388
		Sig. (1-tailed)	.086	.	.481	.140	.468	.348	.185	.257	.287	.404	.027	.060	.197	.023	.128	.335	.486	.133	.157	.028	.060	.226
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	P3	Correlation Coefficient	-.109	.009	1.000	-.087	.175	.115	.259	-.086	.034	-.407*	.355*	.051	.199	-.050	.096	.298	.304	.236	-.206	.364*	.051	.475**
		Sig. (1-tailed)	.284	.481	.	.325	.177	.272	.084	.326	.429	.013	.027	.395	.145	.396	.307	.055	.051	.104	.137	.024	.395	.004
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	P4	Correlation Coefficient	.299	-.204	-.087	1.000	.024	-.315*	.106	-.317*	.026	.149	.017	.060	-.060	.017	-.107	-.032	-.296	.013	-.066	-.156	.051	.451
		Sig. (1-tailed)	.054	.140	.325	.	.449	.045	.289	.044	.447	.215	.465	.377	.377	.465	.287	.434	.056	.473	.364	.205	.394	.394
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	P5	Correlation Coefficient	-.107	.015	.175	.024	1.000	.326*	-.080	-.106	.053	.283	.326*	.180	-.180	.228	.209	.301	.127	.354*	.226	-.099	.284	.323**
		Sig. (1-tailed)	.287	.468	.177	.449	.	.039	.337	.288	.390	.065	.039	.170	.170	.113	.133	.053	.251	.027	.115	.301	.064	.000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	P6	Correlation Coefficient	-.182	-.075	.115	-.315*	.326*	1.000	-.174	.058	.229	.037	.186	.107	.172	.110	.000	.352*	.132	-.012	.186	-.067	.247	.377*
		Sig. (1-tailed)	.168	.348	.272	.045	.039	.	.179	.381	.112	.423	.163	.287	.181	.282	.500	.028	.243	.474	.163	.362	.094	.022
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	P7	Correlation Coefficient	.058	-.170	.259	.106	-.080	-.174	1.000	-.333*	-.298	-.161	.000	.268	.000	-.264	-.106	.412*	.161	.000	-.174	.086	.000	.093
		Sig. (1-tailed)	.380	.185	.084	.289	.337	.179	.	.036	.055	.198	.500	.076	.500	.080	.289	.012	.198	.500	.179	.326	.500	.313
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	P8	Correlation Coefficient	-.295	-.124	-.086	-.317*	-.106	.058	-.333*	1.000	.092	-.096	-.112	.009	.259	-.021	.023	.079	.259	-.151	-.190	-.201	.009	-.001
		Sig. (1-tailed)	.057	.257	.326	.044	.288	.381	.036	.	.315	.308	.279	.482	.083	.456	.452	.339	.083	.213	.157	.144	.482	.497
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	P9	Correlation Coefficient	-.239	.107	.034	.026	.053	.229	-.298	.092	1.000	-.001	.320*	-.068	-.244	.088	.285	-.079	-.247	.128	.067	-.276	-.090	.475
		Sig. (1-tailed)	.102	.287	.429	.447	.390	.112	.055	.315	.	.498	.042	.360	.097	.321	.063	.338	.095	.251	.363	.070	.319	.175
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	P10	Correlation Coefficient	-.262	.047	-.407*	.149	.283	.037	-.161	-.096	-.001	1.000	-.136	-.204	-.229	.375*	.101	-.256	-.110	-.057	-.049	-.213	-.119	.523
		Sig. (1-tailed)	.081	.404	.013	.215	.065	.423	.198	.308	.498	.	.237	.140	.112	.020	.297	.086	.282	.383	.398	.130	.266	.451
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	P11	Correlation Coefficient	.041	.356*	.355*	.017	.326*	.186	.000	-.112	.320*	-.136	1.000	-.172	.172	-.027	.166	.251	.049	.318*	.186	.067	.247	.653**
		Sig. (1-tailed)	.414	.027	.027	.465	.039	.163	.500	.279	.042	.237	.	.181	.181	.443	.191	.090	.398	.044	.163	.362	.094	.000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	P12	Correlation Coefficient	.145	-.289	.051	.060	.180	.107	.268	.009	-.068	-.204	-.172	1.000	.005	-.226	.204	.241	.288	-.051	-.033	-.208	.282	.378
		Sig. (1-tailed)	.223	.060	.395	.377	.170	.287	.076	.482	.360	.140	.181	.	.490	.115	.139	.100	.061	.395	.432	.136	.065	.069
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	P13	Correlation Coefficient	-.145	-.162	.199	-.060	-.180	.172	.000	.259	-.244	-.229	.172	.005	1.000	-.198	-.111	.245	.144	-.280	.172	.069	.292	.405
		Sig. (1-tailed)	.223	.197	.145	.377	.170	.181	.500	.083	.097	.112	.181	.490	.	.148	.280	.096	.224	.067	.181	.358	.059	.291
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	P14	Correlation Coefficient	-.293	.369*	-.050	.017	.228	.110	-.264	-.021	.088	.375*	-.027	-.226	-.198	1.000	-.285	-.165	.225	.392*	-.027	-.136	-.085	.378
		Sig. (1-tailed)	.058	.023	.396	.465	.113	.282	.080	.456	.321	.020	.443	.115	.148	.	.064	.192	.116	.016	.443	.237	.328	.173
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	P15	Correlation Coefficient	.139	-.214	.096	-.107	.209	.000	-.106	.023	.285	.101	.166	.204	-.111	-.285	1.000	.024	.271	.214	-.182	-.353*	-.060	.381*
		Sig. (1-tailed)	.231	.128	.307	.287	.133	.500	.289	.452	.063	.297	.191	.139	.280	.064	.	.449	.074	.129	.168	.028	.377	.019
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	P16	Correlation Coefficient	-.229	-.081	.298	-.032	.301	.352*	.412*	.079	-.079	-.256	.251	.241	.245	-.165	.024	1.000	.191	-.026	.080	-.021	.314*	.288**
		Sig. (1-tailed)	.111	.335	.055	.434	.053	.028	.012	.339	.338	.086	.090	.100	.096	.192	.449	.	.156	.445	.338	.457	.045	.003
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	P17	Correlation Coefficient	.058	-.007	.304	-.296	.127	.132	.161	.259	-.247	-.110	.049	.288	.144	.225	.271	.191	1.000	.420*	-.289	-.208	.123	.548**
		Sig. (1-tailed)	.380	.486	.051	.056	.251	.243	.198	.083	.095	.282	.398	.061	.224	.116	.074	.156	.	.010	.061	.134	.259	.001
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	P18	Correlation Coefficient	.122	.209	.236	.013	.354*	-.012	.000	-.151	.128	-.057	.318*	-.051	-.280	.392*	.214	-.026	.420*	1.000	-.099	-.253	-.051	.546**
		Sig. (1-tailed)	.260	.133	.104	.473	.027	.474	.500	.213	.251	.383	.044	.395	.067	.016	.129	.445	.010	.	.301	.088	.395	.001
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	P19	Correlation Coefficient	.041	.190	-.206	-.066	.226	.186	-.174	-.190	.067	-.049	.186	-.033	.172	-.027	-.182	.080	-.289	-.099	1.000	.067	.247	.389
		Sig. (1-tailed)	.414	.157	.137	.364	.115	.163	.179	.157	.363	.398	.163	.432	.181	.443	.168	.338	.061	.301	.	.362	.094	.419
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	P20	Correlation Coefficient	-.074	.353*	.364*	-.156	-.099	-.067	.086	-.201	-.276	-.213	.067	-.208	.069	-.136	-.353*	-.021	-.208	-.253	.067	1.000	-.208	.379
		Sig. (1-tailed)	.349	.028	.024	.205	.301	.362	.326	.144	.070	.130	.362	.136	.358	.237	.028	.457	.134	.088	.362	.	.136	.184
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	P21	Correlation Coefficient	.128	-.289	.051	.051	.284	.247	.000	.009	-.090	-.119	.247	.282	.292	-.085	-.060	.314*	.123	-.051	.247	-.208	1.000	.406
		Sig. (1-tailed)	.251	.060	.395	.394	.064	.094	.500	.482	.319	.266	.094	.065	.059	.328	.377	.045	.259	.395	.094	.136	.	.050
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Total	Correlation Coefficient	.001	.143	.475**	.051	.639**	.372*	.093	-.001	.177	-.023	.653**	.278	.105	.178	.381*	.488**	.548**	.546**	.039	-.171	.306	1.000
		Sig. (1-tailed)	.497	.226	.004	.394	.000	.022	.313	.497	.175	.451	.000	.069	.291	.173	.019	.003	.001	.001	.419	.184	.050	.
		N	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 (1-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Data dari hasil uji *Validitas* out put kepentingan dilihat dari Gambar 4.2. Uji *Validitas Output* Kepentingan pada gambar sebelumnya tersebut, terlihat nilai variabel terhadap totalnya. Variabel dinyatakan valid jika nilai *Spearman Correlation* > 0,377. Nilai ini didapat dari tabel *Rho Spearman* yaitu : df = (x, n-2) atau tingkat signifikasi masing-masing variabel < 0,05 dengan kriteria tersebut maka semua variabel kuesioner tersebut dapat dinyatakan data P1,P5,P8,P16 dan P21 dari 30 data yang disebarkan dinyatakan tidak valid dan akan di eliminasi di uji *Validitas* selanjutnya.

Data yang di *Validitas* yang pertama yaitu data matriks dari kenyataan sebagai berikut:

Gambar 4.3. Uji *Validitas Ouput* Kenyataan

Correlations

			P2	P3	P4	P6	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P17	P18	P19	P20	Total
Spearman's rho	P2	Correlation Coefficient	1.000	.009	-.204	-.075	.107	.047	.356*	-.289	-.162	.369*	-.214	-.007	.209	.190	.353*	.390*
		Sig. (1-tailed)	.	.481	.140	.348	.287	.404	.027	.060	.197	.023	.128	.486	.133	.157	.028	.017
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	P3	Correlation Coefficient	.009	1.000	-.087	.115	.034	-.407*	.355*	.051	.199	-.050	.096	.304	.236	-.206	.364*	.449**
		Sig. (1-tailed)	.481	.	.325	.272	.429	.013	.027	.395	.145	.396	.307	.051	.104	.137	.024	.006
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	P4	Correlation Coefficient	-.204	-.087	1.000	-.315*	.026	.149	.017	.060	-.060	.017	-.107	-.296	.013	-.066	-.156	.437
		Sig. (1-tailed)	.140	.325	.	.045	.447	.215	.465	.377	.377	.465	.287	.056	.473	.364	.205	.423
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	P6	Correlation Coefficient	-.075	.115	-.315*	1.000	.229	.037	.186	.107	.172	.110	.000	.132	-.012	.186	-.067	.414*
		Sig. (1-tailed)	.348	.272	.045	.	.112	.423	.163	.287	.181	.282	.500	.243	.474	.163	.362	.046
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	P9	Correlation Coefficient	.107	.034	.026	.229	1.000	-.001	.320*	-.068	-.244	.088	.285	-.247	.128	.067	-.276	.381*
		Sig. (1-tailed)	.287	.429	.447	.112	.	.498	.042	.360	.097	.321	.063	.095	.251	.363	.070	.019
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	P10	Correlation Coefficient	.047	-.407*	.149	.037	-.001	1.000	-.136	-.204	-.229	.375*	.101	-.110	-.057	-.049	-.213	.403
		Sig. (1-tailed)	.404	.013	.215	.423	.498	.	.237	.140	.112	.020	.297	.282	.383	.398	.130	.293
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	P11	Correlation Coefficient	.356*	.355*	.017	.186	.320*	-.136	1.000	-.172	.172	-.027	.166	.049	.318*	.186	.067	.651**
		Sig. (1-tailed)	.027	.027	.465	.163	.042	.237	.	.181	.181	.443	.191	.398	.044	.163	.362	.000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	P12	Correlation Coefficient	-.289	.051	.060	.107	-.068	-.204	-.172	1.000	.005	-.226	.204	.288	-.051	-.033	-.208	.389
		Sig. (1-tailed)	.060	.395	.377	.287	.360	.140	.181	.	.490	.115	.139	.061	.395	.432	.136	.320
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	P13	Correlation Coefficient	-.162	.199	-.060	.172	-.244	-.229	.172	.005	1.000	-.198	-.111	.144	-.280	.172	.069	.456
		Sig. (1-tailed)	.197	.145	.377	.181	.097	.112	.181	.490	.	.148	.280	.224	.067	.181	.358	.383
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	P14	Correlation Coefficient	.369*	-.050	.017	.110	.088	.375*	-.027	-.226	-.198	1.000	-.285	.225	.392*	-.027	-.136	.389*
		Sig. (1-tailed)	.023	.396	.465	.282	.321	.020	.443	.115	.148	.	.064	.116	.016	.443	.237	.017
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	P15	Correlation Coefficient	-.214	.096	-.107	.000	.285	.101	.166	.204	-.111	-.285	1.000	.271	.214	-.182	-.353*	.433*
		Sig. (1-tailed)	.128	.307	.287	.500	.063	.297	.191	.139	.280	.064	.	.074	.129	.168	.028	.017
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	P17	Correlation Coefficient	-.007	.304	-.296	.132	-.247	-.110	.049	.288	.144	.225	.271	1.000	.420*	-.289	-.208	.446**
		Sig. (1-tailed)	.486	.051	.056	.243	.095	.282	.398	.061	.224	.116	.074	.	.010	.061	.134	.007
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	P18	Correlation Coefficient	.209	.236	.013	-.012	.128	-.057	.318*	-.051	-.280	.392*	.214	.420*	1.000	-.099	-.253	.586**
		Sig. (1-tailed)	.133	.104	.473	.474	.251	.383	.044	.395	.067	.016	.129	.010	.	.301	.088	.000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	P19	Correlation Coefficient	.190	-.206	-.066	.186	.067	-.049	.186	-.033	.172	-.027	-.182	-.289	-.099	1.000	.067	.394
		Sig. (1-tailed)	.157	.137	.364	.163	.363	.398	.163	.432	.181	.443	.168	.061	.301	.	.362	.310
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	P20	Correlation Coefficient	.353*	.364*	-.156	-.067	-.276	-.213	.067	-.208	.069	-.136	-.353*	-.208	-.253	.067	1.000	.382*
		Sig. (1-tailed)	.028	.024	.205	.362	.070	.130	.362	.136	.358	.237	.028	.134	.088	.362	.	.036
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Total	Correlation Coefficient	.390*	.449**	.037	.314*	.381*	.103	.651**	.089	.056	.389*	.333*	.446**	.586**	.094	-.082	1.000
		Sig. (1-tailed)	.017	.006	.423	.046	.019	.293	.000	.320	.383	.017	.036	.007	.000	.310	.334	.
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Data dari hasil uji *Validitas* out put kenyataan dilihat dari Gambar 4.3. Uji *Validitas Output* Kenyataan pada gambar sebelumnya tersebut, terlihat nilai variabel terhadap totalnya. Variabel dinyatakan valid jika nilai *Spearman Correlation* > 0,377. Nilai ini didapat dari tabel *Rho Spearman* yaitu : df = (x, n-2) atau tingkat signifikasi masing-masing variabel < 0,05 dengan kriteria tersebut maka semua variabel kuesioner tersebut dapat dinyatakan valid di uji *Validitas* dari 30 data dari kueisioner yang disebarkan selanjutnya semua komponen pernyataan akan dilibatkan.

Data yang di *Validitas* yang pertama yaitu data matriks dari Harapan sebagai berikut:

Gambar 4.4. Uji *Validitas Output* Harapan

Correlations

			P2	P3	P4	P6	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P17	P18	P19	P20	Total
Spearman's rho	P2	Correlation Coefficient	1.000	.009	-.204	-.075	.107	.047	.356*	-.289	-.162	.400*	-.084	-.007	.209	.190	.353*	.390*
		Sig. (1-tailed)	.	.481	.140	.348	.287	.404	.027	.060	.197	.014	.330	.486	.133	.157	.028	.017
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	P3	Correlation Coefficient	.009	1.000	-.087	.115	.034	-.407*	.355*	.051	.199	-.056	-.016	.304	.236	-.206	.364*	.449**
		Sig. (1-tailed)	.481	.	.325	.272	.429	.013	.027	.395	.145	.384	.467	.051	.104	.137	.024	.006
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	P4	Correlation Coefficient	-.204	-.087	1.000	-.315*	.026	.149	.017	.060	-.060	.026	.053	-.296	.013	-.066	-.156	.437
		Sig. (1-tailed)	.140	.325	.	.045	.447	.215	.465	.377	.377	.446	.391	.056	.473	.364	.205	.023
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	P6	Correlation Coefficient	-.075	.115	-.315*	1.000	.229	.037	.186	.107	.172	.095	-.091	.132	-.012	.186	-.067	.414*
		Sig. (1-tailed)	.348	.272	.045	.	.112	.423	.163	.287	.181	.309	.316	.243	.474	.163	.362	.026
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	P9	Correlation Coefficient	.107	.034	.026	.229	1.000	-.001	.320*	-.068	-.244	.039	.352*	-.247	.128	.067	-.276	.381*
		Sig. (1-tailed)	.287	.429	.447	.112	.	.498	.042	.360	.097	.418	.028	.095	.251	.363	.070	.019
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	P10	Correlation Coefficient	.047	-.407*	.149	.037	-.001	1.000	-.136	-.204	-.229	.295	.147	-.110	-.057	-.049	-.213	.403
		Sig. (1-tailed)	.404	.013	.215	.423	.498	.	.237	.140	.112	.057	.218	.282	.383	.398	.130	.033
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	P11	Correlation Coefficient	.356*	.355*	.017	.186	.320*	-.136	1.000	-.172	.172	-.048	.149	.049	.318*	.186	.067	.651**
		Sig. (1-tailed)	.027	.027	.465	.163	.042	.237	.	.181	.181	.401	.216	.398	.044	.163	.362	.000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	P12	Correlation Coefficient	-.289	.051	.060	.107	-.068	-.204	-.172	1.000	.005	-.196	.221	.288	-.051	-.033	-.208	.389
		Sig. (1-tailed)	.060	.395	.377	.287	.360	.140	.181	.	.490	.150	.120	.061	.395	.432	.136	.029
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	P13	Correlation Coefficient	-.162	.199	-.060	.172	-.244	-.229	.172	.005	1.000	-.098	-.128	.144	-.280	.172	.069	.456
		Sig. (1-tailed)	.197	.145	.377	.181	.097	.112	.181	.490	.	.304	.251	.224	.067	.181	.358	.083
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	P14	Correlation Coefficient	.400*	-.056	.026	.095	.039	.295	-.048	-.196	-.098	1.000	-.226	.061	.225	.095	.000	.380
		Sig. (1-tailed)	.014	.384	.446	.309	.418	.057	.401	.150	.304	.	.115	.375	.115	.309	.500	.067
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	P15	Correlation Coefficient	-.084	-.016	.053	-.091	.352*	.147	.149	.221	-.128	-.226	1.000	.146	.084	-.091	-.345*	.434*
		Sig. (1-tailed)	.330	.467	.391	.316	.028	.218	.216	.120	.251	.115	.	.220	.329	.316	.031	.036
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	P17	Correlation Coefficient	-.007	.304	-.296	.132	-.247	-.110	.049	.288	.144	.061	.146	1.000	.420*	-.289	-.208	.446**
		Sig. (1-tailed)	.486	.051	.056	.243	.095	.282	.398	.061	.224	.375	.220	.	.010	.061	.134	.007
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	P18	Correlation Coefficient	.209	.236	.013	-.012	.128	-.057	.318*	-.051	-.280	.225	.084	.420*	1.000	-.099	-.253	.586**
		Sig. (1-tailed)	.133	.104	.473	.474	.251	.383	.044	.395	.067	.115	.329	.010	.	.301	.088	.000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	P19	Correlation Coefficient	.190	-.206	-.066	.186	.067	-.049	.186	-.033	.172	.095	-.091	-.289	-.099	1.000	.067	.494
		Sig. (1-tailed)	.157	.137	.364	.163	.363	.398	.163	.432	.181	.309	.316	.061	.301	.	.362	.010
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	P20	Correlation Coefficient	.353*	.364*	-.156	-.067	-.276	-.213	.067	-.208	.069	.000	-.345*	-.208	-.253	.067	1.000	.389
		Sig. (1-tailed)	.028	.024	.205	.362	.070	.130	.362	.136	.358	.500	.031	.134	.088	.362	.	.674
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Total	Correlation Coefficient	.390*	.449**	.037	.314*	.381*	.103	.651**	.089	.056	.280	.334*	.446**	.586**	.094	-.082	1.000
		Sig. (1-tailed)	.017	.006	.423	.046	.019	.293	.000	.320	.383	.067	.036	.007	.000	.310	.334	.
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Data dari hasil uji *Validitas output* Harapan dilihat dari Gambar 4.4. Uji *Validitas Output* Harapan pada gambar sebelumnya tersebut, terlihat nilai variabel terhadap totalnya. Variabel dinyatakan valid jika nilai *Spearman Correlation* > 0,377. Nilai ini didapat dari tabel *Rho Spearman* yaitu : df = (x, n-2) atau tingkat signifikasi masing-masing variabel < 0,05 dengan kriteria tersebut maka semua variabel kuesioner tersebut dapat dinyatakan valid di uji *Validitas* dari 30 data kueisioner yang telah disebarakan selanjutnya semua komponen pernyataan akan dilibatkan.

Setelah uji *Validitas* dinyatakan valid, selanjutnya dilakukan pengujian *reliabilitas*, dibawah ini adalah Gambar 4.5. dari hasil uji *reliabilitas* mengunakan *Software SPSS 16.0.*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.580	16

Gambar 4.5. Hasil Uji *Reliabilitas*

Dari hasil uji *reliabilitas* pada Gambar 4.5 bisa dilihat diperoleh nilai *Alpha Cronbach's* 0,580. Maka dari itu uji *reliabilitas* dinyatakan valid karena nilai *Alpha Cronbach's* lebih besar dari > 0,377Nilai ini didapat dari tabel *Rho Spearman* yaitu : df = (x, n-2) atau tingkat signifikasi masing-masing variabel < 0,05. artinya semua data dinyatakan reliabel dari 30 data yang telah disebarkan.

Data penelitian didapatkan dari pelanggan yang pernah menggunakan jasa Belitung Utama Tours dan Travel di Jl. Pratista, Antapani kidul, kota Bandung. Proses yang dilakukan dalam pengumpulan data terdiri dari dua tahapan berdasarkan pada jenis data yang dikumpulkan, yaitu dengan data kualitatif dan data kuantitatif.

Data Kualitatif dilakukan pada saat penyusunan kueisioner, pada tahap ini peneliti melakukan diskusi kepada pihak internal perusahaan. Data kuantitatif yaitu berupa angka, dalam tahap ini peneliti mendapatkan data jumlah pelanggan menggunakan jasa Belitung Utama Tours dan Travel di Jl. Pratista, Antapani kidul, kota Bandung.

Proses pengumpulan data yang didapat dari hasil pengisian kueisioner oleh responden pelanggan. Sample penelitian yang diguanakan yaitu data dari menggunakan jasa Belitung Utama *Tours dan Travel* di Jl. Pratista, Antapani kidul, kota Bandung yang sudah melakukan perjalanan travel dalam 3 tujuan travel dengan banyak 250 pelanggan. Sample penyebaran kueisioner menggunakan persamaan skala linken dan slovin dengan rumus:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \qquad (...2.6.2.)$$

$$n = \frac{250}{1+250^{(0,5)2}} = 71,43 = 72$$

Keterangan: n = Ukuran sample
N = Ukuran Populasi
e = Tingkat Kesalahan yangditolerasi, yaitu (0,5%)

Jumlah Kueisioner yang harus disebarkan kepada responden sebanyak 71,43 yang dibulatkan menjadi 72 responden. Setelah 30 data responden yang telah Uji *validitas* data tersebut dinyatakan pernyataan yang di ajukan sudah tepat untuk para responden maka responden pun di tambah sebanyak 42 responden untuk memenuhi penyebaran kuesioner sesuai dengan ukuran sample pada rumus di atas sehingga menjadi 72 responden data.

Penutupan sample menggunakan *nonprobability sampling*, yaitu dengan cara *acsidental sampling*, penentuan sample berdasarkan kebetulan, artinya siapa saja responden data ordinal yang secara kebetulan telah melakukan travel di Belitung Utama *Tours dan Travel* di Jl. Pratista, Antapani kidul, kota Bandung.

Selanjutnya yang telah tervalidasi dari 30 data kueisioner yang telah disebarkan akan di tambahkan sebanyak 42 data kueisioner sesuai dengan rumus slovin di atas untuk memenuhi data 72 data kueisoner yang akan disebarkan, berikut hasil data yang disebarkan:

Tabel 4.3. Data Responden Kepentingan

RESPONDEN	SKOR DIMENSI																				
	Tangible						Realibbility			Responsivness				Assurance					Emphaty		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	3	4	3	4	3	5	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	3
2	4	3	5	5	5	5	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	5	4	4	3	5
3	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3
5	5	4	4	5	4	5	4	3	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	5	4	4
6	5	4	3	4	3	3	5	5	5	5	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	3
7	5	4	4	4	4	5	3	4	5	3	4	4	3	4	3	5	3	4	5	4	4
8	4	4	3	3	3	4	3	5	4	3	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3
9	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
10	3	3	3	5	3	5	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
11	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	3	3	4
12	5	4	3	5	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	3
13	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4
14	4	5	3	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3
15	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4
16	3	5	3	3	3	4	3	5	3	3	3	5	4	5	3	5	5	5	3	5	3
17	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	3	4	4	3	4	5	4
18	3	4	3	5	3	4	5	3	3	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3
19	3	3	3	3	3	5	5	4	3	5	5	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3
20	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4
21	3	4	5	5	5	4	3	5	3	3	5	4	4	4	3	4	4	5	3	4	5
22	4	5	3	4	3	5	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	3
23	3	5	4	4	4	4	5	3	3	5	4	5	3	5	3	3	3	3	3	5	4
24	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	3
25	4	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	4
26	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5
27	5	3	4	4	4	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	4	4	3	5	3	4
28	5	4	3	3	3	5	5	4	5	5	4	4	5	5	3	5	4	4	5	4	3
29	5	4	4	4	4	4	3	5	5	3	5	4	4	3	3	5	5	5	5	4	4
30	4	4	3	5	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	4	4	3
31	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3	5	4	4	4	3
32	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4
33	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
34	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	5	5	3	4	4
35	4	4	3	3	3	5	3	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3
.....	.....	.....	.....	.....	DITERUSKAN						.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....
72	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4

Tabel 4.4. Data Responden Kenyataan

RESPONDEN	SKOR DIMENSI																				
	Tangible							Realibbility			Responsivness				Assurance				Emphaty		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	3	4	3	5	4	5	3	4	4
2	3	5	5	4	3	3	5	4	5	4	4	3	5	5	5	3	3	4	4	3	4
3	4	4	3	3	5	4	5	5	4	5	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4
4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	5	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	5
5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	3	4	4
6	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	3	4	3	3	5	5	3	5	4
7	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5	3	4
8	3	3	3	4	5	4	4	4	3	5	4	4	3	3	3	4	3	5	4	3	5
9	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4
10	4	3	5	5	3	5	5	5	3	3	3	3	3	5	3	3	4	4	3	4	4
11	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3
12	4	3	5	4	5	4	3	5	3	5	5	4	3	5	3	5	4	4	5	4	5
13	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
14	5	3	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	3	5	3	5	5	4	4	5	5
15	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4
16	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	5	3	3	3	4	3	5	3	3	3
17	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4
18	5	3	5	4	4	5	4	5	3	5	3	4	3	5	3	3	5	3	3	5	4
19	5	3	3	5	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	3	5	3
20	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	5	5	4	4	3	3	5	5	3	3	4	5	5	5	4	3	5	3	3	5
22	4	3	4	5	5	5	5	3	3	4	4	5	3	4	3	5	4	4	4	4	3
23	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	3	3	5	4
24	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3
25	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5
26	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4
27	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	3	4	4	4	3	3	3	5	3	5
28	5	3	3	3	3	5	4	4	3	5	5	4	3	3	3	5	5	4	3	5	4
29	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	3	3
30	4	3	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	5	3	4	4	3	4	4	4
31	4	3	3	4	4	5	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4
32	3	4	5	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3
33	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3
34	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
35	3	3	3	4	4	3	5	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4
.....	.....	.....	.....	.....	.....	DITERUSKAN						.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....
72	5	4	3	4	3	3	3	4	4	3	5	5	4	3	4	3	5	5	3	5	3

Tabel 4.5. Data Responden Harapan

RESPONDEN	SKOR DIMENSI																					
	Tangible							Realibility			Responsivness			Assurance				Emphaty				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	
1	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	
2	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4	4		
4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4	4	4	5	4	
5	4	5	5		4	4	5	4		4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
6	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	
7	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	
8	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	
9	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
10	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	
12	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	
13	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	
14	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	
15	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	
16	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	
17	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	
18	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	
20	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	
21	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	
22	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	
23	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
24	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	
26	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
27	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	
28	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	
29	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	
30	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	
31	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	
32	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
33	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
34	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	
35	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	
.....	.....	.....	.....	.....	DITERUSKAN							.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
72	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	

Setelah data ordinal yang sudah di tampilkan pada Tabel 4.3, 4.4 dan 4,5 maka data selanjutnya akan di interval kan, dari hasil pengukuran dengan menggunakan skala

interval ini akan diperoleh data interval. Alat analisis (uji hipotesis asosiatif) statistik parametrik yang lazim digunakan untuk data interval ini adalah Pearson Korelasi Product Moment, Partial Correlation, Multiple Correlation, Partial Regression, dan Multiple Regression data interval sebagai berikut:

Tabel 4.6. Data Interval Tingkat Kepentingan

RESPONDEN	DIMENSI																						
	Tangible						Realibility			Responsiveness			Assurance			Empathy						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21		
1	2,12	1,00	3,69	3,35	3,69	3,30	1,00	2,30	2,11	1,00	2,36	1,00	1,00	1,00	3,10	2,16	3,49	2,30	2,12	1,00	3,69		
2	1,00	2,27	2,39	1,00	2,39	3,30	2,18	2,30	1,00	2,18	2,36	2,27	2,22	2,21	3,10	2,16	2,19	2,30	1,00	2,27	2,39		
3	2,12	1,00	1,00	2,20	1,00	2,09	2,18	1,00	2,11	2,18	3,75	1,00	2,22	1,00	3,10	2,16	2,19	1,00	2,12	1,00	1,00		
4	3,25	2,27	2,39	3,35	2,39	3,30	2,18	1,00	3,37	2,18	2,36	2,27	1,00	2,21	4,65	1,00	1,00	1,00	3,25	2,27	2,39		
5	3,25	2,27	1,00	2,20	1,00	1,00	3,34	3,63	3,37	3,34	2,36	2,27	1,00	2,21	3,10	2,16	2,19	3,63	3,25	2,27	1,00		
6	3,25	2,27	2,39	2,20	2,39	3,30	1,00	2,30	3,37	1,00	2,36	2,27	1,00	2,21	3,10	3,39	1,00	2,30	3,25	2,27	2,39		
7	2,12	2,27	1,00	1,00	1,00	2,09	1,00	3,63	2,11	1,00	3,75	2,27	2,22	1,00	3,10	2,16	2,19	3,63	2,12	2,27	1,00		
8	2,12	1,00	2,39	2,20	2,39	3,30	3,34	2,30	2,11	3,34	2,36	1,00	1,00	1,00	3,10	1,00	1,00	2,30	2,12	1,00	2,39		
9	1,00	1,00	1,00	3,35	1,00	3,30	2,18	2,30	1,00	2,18	2,36	1,00	1,00	2,21	3,10	1,00	2,19	2,30	1,00	1,00	1,00		
10	1,00	1,00	2,39	1,00	2,39	1,00	1,00	2,30	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,21	4,65	2,16	3,49	2,30	1,00	1,00	2,39		
11	3,25	2,27	1,00	3,35	1,00	3,30	2,18	2,30	3,37	2,18	3,75	2,27	3,48	2,21	3,10	2,16	3,49	2,30	3,25	2,27	1,00		
12	1,00	2,27	2,39	1,00	2,39	2,09	2,18	2,30	1,00	2,18	2,36	2,27	2,22	1,00	3,10	3,39	2,19	2,30	1,00	2,27	2,39		
13	2,12	3,53	1,00	3,35	1,00	3,30	3,34	2,30	2,11	3,34	3,75	3,53	3,48	3,43	4,65	3,39	3,49	2,30	2,12	3,53	1,00		
14	3,25	3,53	2,39	2,20	2,39	3,30	3,34	3,63	3,37	3,34	2,36	3,53	3,48	3,43	3,10	3,39	2,19	3,63	3,25	3,53	2,39		
15	1,00	3,53	1,00	1,00	1,00	2,09	1,00	3,63	1,00	1,00	1,00	3,53	2,22	3,43	3,10	3,39	3,49	3,63	1,00	3,53	1,00		
16	2,12	3,53	2,39	1,00	2,39	1,00	2,18	1,00	2,11	2,18	2,36	3,53	3,48	3,43	3,10	2,16	2,19	1,00	2,12	3,53	2,39		
17	1,00	2,27	1,00	3,35	1,00	2,09	3,34	1,00	1,00	3,34	2,36	2,27	2,22	1,00	3,10	2,16	2,19	1,00	1,00	2,27	1,00		
18	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	3,30	3,34	2,30	1,00	3,34	3,75	1,00	1,00	2,21	4,65	2,16	1,00	2,30	1,00	1,00	1,00		
19	3,25	2,27	2,39	2,20	2,39	2,09	3,37	2,30	3,37	2,18	2,36	2,27	2,22	2,21	3,10	2,16	1,00	2,30	3,25	2,27	2,39		
20	1,00	2,27	3,69	3,35	3,69	2,09	1,00	3,63	1,00	1,00	3,75	2,27	2,22	2,21	3,10	2,16	2,19	3,63	1,00	2,27	3,69		
21	2,12	3,53	1,00	2,20	1,00	3,30	2,18	2,30	2,11	2,18	1,00	3,53	3,48	3,43	4,65	2,16	3,49	2,30	2,12	3,53	1,00		
22	1,00	3,53	2,39	2,20	2,39	2,09	3,34	1,00	1,00	3,34	2,36	3,53	1,00	3,43	3,10	1,00	1,00	1,00	1,00	3,53	2,39		
23	1,00	1,00	1,00	2,20	1,00	2,09	2,18	2,30	1,00	2,18	1,00	1,00	2,22	2,21	1,00	1,00	1,00	2,30	1,00	1,00	1,00		
24	2,12	3,53	2,39	1,00	2,39	3,30	3,34	3,63	2,11	3,34	3,75	3,53	3,48	3,43	3,10	3,39	2,19	3,63	2,12	3,53	2,39		
25	2,12	2,27	3,69	3,35	3,69	2,09	3,34	2,30	2,11	3,34	2,36	2,27	2,22	2,21	3,10	2,16	1,00	2,30	2,12	2,27	3,69		
26	3,25	1,00	2,39	2,20	2,39	1,00	1,00	1,00	3,37	1,00	3,75	1,00	1,00	1,00	3,10	2,16	2,19	1,00	3,25	1,00	2,39		
27	3,25	2,27	1,00	1,00	1,00	3,30	3,34	2,30	3,37	3,34	2,36	2,27	3,48	3,43	3,10	3,39	2,19	2,30	3,25	2,27	1,00		
28	3,25	2,27	2,39	2,20	2,39	2,09	1,00	3,63	3,37	1,00	3,75	2,27	2,22	1,00	3,10	3,39	3,49	3,63	3,25	2,27	2,39		
29	2,12	2,27	1,00	3,35	1,00	2,09	2,18	1,00	2,11	2,18	2,36	2,27	3,48	2,21	3,10	2,16	1,00	1,00	2,12	2,27	1,00		
30	2,12	2,27	1,00	1,00	1,00	1,00	2,18	2,30	3,37	2,18	2,36	2,27	2,22	3,43	3,10	1,00	3,49	2,30	2,12	2,27	1,00		
31	1,00	2,27	2,39	3,35	2,39	2,09	1,00	2,30	2,11	1,00	2,36	2,27	2,22	3,43	3,10	2,16	2,19	2,30	1,00	2,27	2,39		
32	2,12	2,27	1,00	2,20	1,00	1,00	2,18	2,30	2,11	2,18	2,36	2,27	2,22	2,21	3,10	1,00	2,19	2,30	2,12	2,27	1,00		
33	1,00	2,27	2,39	2,20	2,39	2,09	2,18	3,63	3,37	2,18	3,75	2,27	2,22	2,21	3,10	2,16	3,49	3,63	1,00	2,27	2,39		
34	2,12	2,27	1,00	1,00	1,00	3,30	1,00	2,30	2,11	1,00	2,36	2,27	1,00	1,00	4,65	3,39	2,19	2,30	2,12	2,27	1,00		
35	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	5,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00		
.....	.....	.....	.....	ERUSKAN																			
72	3,25	3,53	2,39	1,00	2,39	2,09	3,34	3,63	3,37	3,34	3,75	3,53	3,48	2,21	6,09	2,16	3,49	3,63	3,25	3,53	2,39		

Tabel 4.7. Data Interval Tingkat Kenyataan

SKOR DIMENSI																				
Tangible							Realibbility			Responsivness				Assurance				Emphaty		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00
1,00	3,69	3,35	2,33	1,00	1,00	3,19	2,13	3,69	2,14	2,13	1,00	3,69	3,35	3,66	1,00	1,00	2,30	2,17	1,00	2,27
2,18	2,39	1,00	1,00	3,25	2,21	3,19	3,32	2,39	3,28	1,00	2,27	2,39	1,00	2,38	3,19	2,18	2,30	1,00	2,18	2,27
2,18	1,00	2,20	1,00	1,00	1,00	2,11	2,13	1,00	3,28	2,13	1,00	1,00	2,20	1,00	2,11	2,18	1,00	2,17	2,18	3,57
2,18	2,39	3,35	2,33	2,15	2,21	3,19	2,13	2,39	2,14	3,25	2,27	2,39	3,35	2,38	3,19	2,18	1,00	1,00	2,18	2,27
3,34	1,00	2,20	2,33	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	3,25	2,27	1,00	2,20	1,00	1,00	3,34	3,63	1,00	3,34	2,27
1,00	2,39	2,20	2,33	2,15	2,21	3,19	2,13	2,39	3,28	3,25	2,27	2,39	2,20	2,38	1,00	1,00	2,30	3,31	1,00	2,27
1,00	1,00	1,00	2,33	3,25	2,21	2,11	2,13	1,00	3,28	2,13	2,27	1,00	1,00	1,00	2,11	1,00	3,63	2,17	1,00	3,57
3,34	2,39	2,20	2,33	2,15	3,40	3,19	3,32	2,39	2,14	2,13	1,00	2,39	2,20	2,38	3,19	3,34	2,30	2,17	3,34	2,27
2,18	1,00	3,35	3,67	1,00	3,40	3,19	3,32	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	3,35	1,00	1,00	2,18	2,30	1,00	2,18	2,27
1,00	2,39	1,00	2,33	1,00	1,00	1,00	1,00	2,39	2,14	1,00	1,00	2,39	1,00	2,38	1,00	1,00	2,30	1,00	1,00	1,00
2,18	1,00	3,35	2,33	3,25	2,21	1,00	3,32	1,00	3,28	3,25	2,27	1,00	3,35	1,00	3,19	2,18	2,30	3,31	2,18	3,57
2,18	2,39	1,00	2,33	1,00	2,21	2,11	1,00	2,39	3,28	1,00	2,27	2,39	1,00	2,38	2,11	2,18	2,30	1,00	2,18	2,27
3,34	1,00	3,35	2,33	3,25	3,40	3,19	3,32	1,00	3,28	2,13	3,53	1,00	3,35	1,00	3,19	3,34	2,30	2,17	3,34	3,57
3,34	2,39	2,20	1,00	3,25	3,40	3,19	3,32	2,39	2,14	3,25	3,53	2,39	2,20	2,38	3,19	3,34	3,63	3,31	3,34	2,27
1,00	1,00	1,00	2,33	2,15	1,00	2,11	2,13	1,00	1,00	1,00	3,53	1,00	1,00	1,00	2,11	1,00	3,63	1,00	1,00	1,00
2,18	2,39	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,13	2,39	2,14	2,13	3,53	2,39	1,00	2,38	1,00	2,18	1,00	2,17	2,18	2,27
3,34	1,00	3,35	2,33	2,15	3,40	2,11	3,32	1,00	3,28	1,00	2,27	1,00	3,35	1,00	1,00	3,34	1,00	1,00	3,34	2,27
3,34	1,00	1,00	3,67	1,00	1,00	3,19	2,13	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	3,19	3,34	2,30	1,00	3,34	1,00
2,18	2,39	2,20	3,67	3,25	2,21	2,11	2,13	2,39	2,14	3,25	2,27	2,39	2,20	2,38	2,11	2,18	2,30	2,17	2,18	2,27
1,00	3,69	3,35	2,33	2,15	1,00	1,00	3,32	3,69	1,00	1,00	2,27	3,69	3,35	3,66	2,11	1,00	3,63	1,00	1,00	3,57
2,18	1,00	2,20	3,67	3,25	3,40	3,19	1,00	1,00	2,14	2,13	3,53	1,00	2,20	1,00	3,19	2,18	2,30	2,17	2,18	1,00
3,34	2,39	2,20	2,33	1,00	2,21	2,11	2,13	2,39	2,14	1,00	3,53	2,39	2,20	2,38	2,11	3,34	1,00	1,00	3,34	2,27
2,18	1,00	2,20	2,33	2,15	1,00	2,11	2,13	1,00	2,14	1,00	1,00	1,00	2,20	1,00	2,11	2,18	2,30	1,00	2,18	1,00
3,34	2,39	1,00	2,33	2,15	3,40	2,11	2,13	2,39	2,14	2,13	3,53	2,39	1,00	2,38	3,19	3,34	3,63	2,17	3,34	3,57
3,34	3,69	3,35	3,67	3,25	2,21	2,11	2,13	3,69	2,14	2,13	2,27	3,69	3,35	3,66	2,11	3,34	2,30	2,17	3,34	2,27
1,00	2,39	2,20	2,33	2,15	2,21	1,00	1,00	2,39	3,28	3,25	1,00	2,39	2,20	2,38	1,00	1,00	1,00	3,31	1,00	3,57
3,34	1,00	1,00	1,00	1,00	3,40	2,11	2,13	1,00	3,28	3,25	2,27	1,00	1,00	1,00	3,19	3,34	2,30	1,00	3,34	2,27
1,00	2,39	2,20	3,67	3,25	2,21	2,11	3,32	2,39	3,28	3,25	2,27	2,39	2,20	2,38	2,11	1,00	3,63	3,31	1,00	1,00
2,18	1,00	3,35	2,33	1,00	2,21	2,11	1,00	1,00	2,14	2,13	2,27	1,00	3,35	1,00	2,11	2,18	1,00	2,17	2,18	2,27
2,18	1,00	1,00	2,33	2,15	3,40	1,00	1,00	1,00	1,00	2,13	2,27	1,00	1,00	1,00	1,00	2,18	2,30	3,31	2,18	2,27
1,00	2,39	3,35	3,67	1,00	2,21	2,11	2,13	2,39	1,00	1,00	2,27	2,39	3,35	2,38	2,11	1,00	2,30	2,17	1,00	1,00
2,18	1,00	2,20	1,00	2,15	2,21	1,00	1,00	1,00	2,14	2,13	2,27	1,00	2,20	1,00	1,00	2,18	2,30	2,17	2,18	1,00
2,18	2,39	2,20	3,67	1,00	1,00	2,11	2,13	2,39	2,14	1,00	2,27	2,39	2,20	2,38	2,11	2,18	3,63	3,31	2,18	3,57
1,00	1,00	1,00	2,33	2,15	1,00	3,19	3,32	1,00	1,00	2,13	2,27	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,30	2,17	1,00	2,27
.....	.....	.....	.....	DITERUSKAN							.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....
3,34	2,39	1,00	2,33	1,00	1,00	1,00	2,13	2,39	1,00	3,25	3,53	2,39	1,00	2,38	1,00	3,34	3,63	1,00	3,34	1,00

Tabel 4.8. Data Interval Tingkat Harapan

SKOR DIMENSI																						
Tangible							Realibbility			Responsivness			Assurance					Emphaty				
1	2	4	4	5	6	7	8	9	10	11	12	14	14	15	16	17	18	19	20	21		
5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00			
5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00		
1,00	2,60	2,62	1,00	2,62	2,60	2,60	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,61	1,00	1,00	1,00	1,00		
1,00	2,60	2,62	1,00	2,62	2,60	2,60	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00		
2,60	1,00	1,00	1,00	2,62	2,60	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,60	1,00		
1,00	2,60	2,62	0,00	1,00	1,00	2,60	1,00	0,00	1,00	2,63	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,60	1,00	1,00		
2,60	1,00	1,00	1,00	2,62	2,60	1,00	1,00	1,00	1,00	2,63	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,65	2,60	2,60	1,00		
2,60	1,00	1,00	2,60	1,00	2,60	2,60	1,00	2,60	2,60	2,63	1,00	1,00	1,00	1,00	2,63	1,00	1,00	2,60	2,60	2,60		
2,60	2,60	1,00	1,00	2,62	2,60	1,00	2,62	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,61	2,69	1,00	1,00	2,65	1,00	2,60	1,00		
2,60	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,60	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,60	1,00		
2,60	2,60	2,62	2,60	1,00	1,00	2,60	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00		
1,00	1,00	2,62	2,60	1,00	1,00	2,60	1,00	2,60	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,61	1,00	1,00	1,00	2,60		
2,60	2,60	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,62	1,00	1,00	1,00	1,00	2,61	1,00	2,69	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00		
1,00	1,00	2,62	1,00	2,62	2,60	2,60	1,00	1,00	1,00	2,63	1,00	2,64	1,00	1,00	1,00	2,61	1,00	2,60	1,00	1,00		
1,00	2,60	1,00	1,00	1,00	1,00	2,62	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,61	1,00	2,63	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00		
2,60	2,60	2,62	2,60	2,62	2,60	2,60	1,00	2,60	2,60	1,00	2,70	2,64	1,00	1,00	2,63	2,61	1,00	1,00	2,60	2,60		
2,60	2,60	1,00	2,60	2,62	2,60	2,60	2,62	2,60	2,60	2,63	2,70	2,64	2,61	1,00	2,63	2,61	1,00	2,65	2,60	2,60		
2,60	1,00	1,00	2,60	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,70	1,00	1,00	2,69	1,00	1,00	1,00	1,00	2,60	1,00		
2,60	2,60	2,62	2,60	2,62	2,60	2,60	2,62	2,60	2,60	1,00	1,00	1,00	2,61	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,60	2,60		
1,00	1,00	1,00	2,60	1,00	2,60	1,00	1,00	2,60	2,60	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,65	1,00	2,60		
2,60	2,60	2,60	2,60	1,00	1,00	2,60	2,62	1,00	2,60	2,60	2,60	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,60	2,60		
2,60	1,00	2,60	1,00	2,60	2,60	1,00	1,00	2,60	2,60	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,60	2,60		
1,00	2,60	1,00	1,00	1,00	1,00	2,60	2,62	1,00	2,60	2,63	1,00	1,00	2,61	1,00	1,00	1,00	1,00	2,60	1,00	1,00		
2,60	1,00	2,60	2,60	1,00	1,00	2,60	1,00	2,60	2,60	2,63	1,00	2,64	1,00	2,69	2,63	1,00	1,00	2,60	2,60	2,60		
2,60	2,60	1,00	2,60	2,62	2,60	1,00	2,62	2,60	2,60	2,63	1,00	1,00	2,61	1,00	2,63	2,61	1,00	2,65	2,60	2,60		
1,00	1,00	2,62	1,00	2,62	2,60	1,00	1,00	2,60	2,60	1,00	1,00	2,64	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,60	2,60		
1,00	2,60	2,62	1,00	2,62	2,60	1,00	1,00	2,60	2,60	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,60	1,00		
2,60	2,60	2,62	2,60	2,62	2,60	2,60	2,62	2,60	2,60	2,63	1,00	1,00	2,61	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,60	2,60		
2,60	2,60	2,62	1,00	2,62	2,60	2,60	2,62	2,60	2,60	2,63	1,00	1,00	2,61	1,00	2,63	2,61	1,00	2,65	2,60	2,60		
1,00	1,00	2,62	2,60	2,62	2,60	1,00	1,00	2,60	2,60	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,60		
1,00	1,00	2,62	2,60	2,62	2,60	1,00	1,00	2,60	2,60	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,60		
2,60	2,60	2,62	1,00	2,62	2,60	1,00	2,62	2,60	2,60	2,63	1,00	1,00	2,61	1,00	1,00	2,61	1,00	1,00	2,60	2,60		
1,00	2,60	1,00	1,00	1,00	1,00	2,60	1,00	2,60	2,60	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,60		
2,60	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00		
1,00	2,60	2,62	1,00	2,62	2,60	1,00	1,00	2,60	2,60	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00		
1,00	1,00	2,62	2,60	2,62	2,60	1,00	1,00	2,60	2,60	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00		
1,00	1,00

yang lazim digunakan untuk data interval ini adalah Pearson Korelasi Product Moment, Partial Correlation, Multiple Correlation, Partial Regression, dan Multiple Regression dan data lebih lengkap untuk keseluruhan ada di dalam lampiran 5,6 dan 7.

4.3. Pengolahan Data

Untuk skor kepentingan = 3 + 4 + 3 + 4 + 5 + ...+ 4 = 286 (resp 1-resp 72) (keterangan lebih lanjut lihat pengumpulan data Tabel 4.3. Total Kepentingan dan lampiran 2 untuk tiap responden)

Untuk skor kenyataan = 4 + 3 + 4 + 4 + 4 + ...+ 5 = 286 (resp 1-resp 72) (keterangan lebih lanjut lihat pengumpulan data Tabel 4.4. Total Kepentingan dan lampiran 3 untuk tiap responden)

Untuk skor Harapan = 5 + 4 + 4 + 5 + 4 + ...+ 5 = 329 (resp 1-resp 72) (keterangan lebih lanjut lihat pengumpulan data Tabel 4.5. Total Harapan dan pada lampiran 4 untuk tiap responden)

Untuk rata-rata skor kepentingan = (3 + 4 + 3 + 4 + 5 + ...+ 4) / 72 = 3,97 (keterangan lebih lanjut lihat pada pengumpulan data Tabel 4.3. Rata-rata Kepentingan dan lampiran 2 untuk tiap responden)

Untuk rata-rata skor kenyataan = (4 + 3 + 4 + 4 + 4 + ...+ 5) / 72 = 3,63 (keterangan lebih lanjut lihat pada pengumpulan data Tabel 4.4. Rata-rata Kepentingan dan lampiran 3 untuk tiap responden)

Untuk rata-rata skor Harapan = 5 + 4 + 4 + 5 + 4 + ...+ 5) / 72 = 4,57 (resp 1-resp 72(keterangan lebih lanjut lihat pada pengumpulan data Tabel 4.5. Rata-rata Harapan dan lampiran 4 untuk tiap responden.)

Tabel 4.9. Jumlah Hasil Kuesioner Responden dan Rata-rata Varibel Kenyataan, Kepentingan dan Harapan

Pernyataan	Kenyataan		Kepentingan		Harapan	
	Total	Rata-rata	Total	Rata-rata	Total	Rata-rata
P2	261	3,63	286	3,97	329	4,57
P3	280	3,89	260	3,61	314	4,36
P4	292	4,06	280	3,89	315	4,44
P6	284	3,94	304	4,22	318	4,42
P9	260	3,61	307	4,26	315	4,44
P10	287	3,99	286	3,97	319	4,43
P11	286	3,97	302	4,19	312	4,33

Pernyataan	Kenyataan		Kepentingan		Harapan	
	Total	Rata-rata	Total	Rata-rata	Total	Rata-rata
P12	286	3,97	286	3,97	301	4,24
P13	260	3,61	295	4,10	311	4,32
P14	280	3,89	289	4,01	312	4,39
P15	263	3,65	238	3,31	307	4,26
P17	286	3,97	307	4,26	318	4,42
P18	299	4,15	299	4,15	311	4,32
P19	282	3,92	288	4,00	320	4,44
P20	286	3,97	286	3,97	327	4,54

4.3.1. *Service Quality (SERVQUAL)*

Data hasil pengolahan data kuesioner pelanggan PT. Jasa Belitung Utama *Tours* & *Travel* berlokasi di Jl. Pratista, Antapani kidul, kota Bandung dikumpulkan dalam matriks data mentah, untuk tingkat kenyataan dan harapan pelanggan diperoleh gambaran kesenjangan GAP Sevqual anatara tingkat kenyataan dan harapan di PT. Jasa Belitung Utama *Tours* & *Travel* berlokasi di Jl. Pratista, Antapani kidul, kota Bandung untuk menghitung nilai GAP Servqual sesuai dengan Tabel 4.9. Jumlah Hasil Kuesioner Responden dan Rata-rata Varibel Kenyataan, Kepentingan dan Harapan namun yang di ambil hanya tabel bagian rata-rata Kenyataan dan harapan saja, langkah selanjutnya didapat hasil tingkat Kenyataan pelanggan yang dikurangi tingkat harapan:

Untuk pelayanan P2
Kenyataan (P) = 3,63
Harapan (E) = 4,57
GAP (Q) = 3,63 – 4,57
= -0,94

Tabel 4.10. Nilai GAP Servqual Tingkat Kenyataan dan Harapan Pelanggan.

Atribut	Pernyataan	kenyataan	harapan	GAP
P2	Jadwal pemberangkatan pesawat mempunyai waktu yang sama untuk satu grup.	3,63	4,57	-0,94
P3	Tempat makan sesuai dengan kapasitas konsumen yang datang.	3,89	4,36	-0,47
P4	Tour guide memakai baju yang sesuai ketika tour.	4,06	4,06	0,00
P6	Saat dihubungi melalui pesawat telfon Customer service menjelaskan dengan baik.	3,94	4,42	-0,47
P9	Pemandu selalu bertanya apa bila ada yang sakit.	3,61	4,44	-0,83
P10	Pengurusan fasilitas pembookingan tour di kerjakan dengan benar dan tepat.	3,99	4,43	-0,44
P11	Pegawai menjelaskan secara rinci untuk pemesanan travel wisata	3,97	4,33	-0,36
P12	Saat ada konsumen yang sakit pemandu wisata cepat memberi pertolongan	3,97	4,24	-0,27
P13	Respon pemandu wisata langsung di tanggapi saat ada kritik dan saran.	3,61	4,32	-0,71
P14	Tour guide dan customer service sabar dalam menerima keluhan konsumen.	3,89	4,39	-0,51
P15	Makanan yang disajikan layak atau halal bagi konsumen	3,65	4,36	-0,71
P17	Pegawai selalu sopan dalam menjelaskan informasi	3,97	4,42	-0,44
P18	Pihak tour mengasuransikan kegiatan jika terjadi kecelakaan	4,15	4,32	-0,17
P19	Informasi yang disampaikan pegawai mudah dimengerti tiap customer	3,92	4,44	-0,53
P20	Setiap perjalanan customer di berikan sarapan pagi saat di perjalanan	3,97	4,54	-0,57

Dari Tabel 4.10. Jumlah Hasil Kuesioner Responden dan Rata-rata Varibel Kenyataan, Kepentingan dan Harapan. Bisa dilihat angka yang bertanda minus (-) dalam nilai GAP memperlihatkan dalam nilai GAP antara tingkat kenyataan dengan tingkat harapan pelanggan masih belum memenuhi harapan pelanggan masih kurang di dalam kenyataan pelayanan di PT. Jasa Belitung Utama *Tours* & *Travel* berlokasi di jl. Pratista, Antapani kidul, kota Bandung

4.3.2. *Important Performance Analysis* (IPA)

untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada PT. Jasa Belitung Utama *Tours* & *Travel* berlokasi di jl. Pratista, Antapani kidul, kota Bandung bisa diperbaiki dengan efektif dengan menggunakan metode *important performance matrix* sehingga didapatkan pemecahan masalah atribut prioritas yang menjadi perbaikan jasa pelayanan dengan menggunakan strategi memetakan antara kenyataan yang di lakukan dalam pelayanan jasa travel dengan tingkat kepentingan menurut responden para konsumen .

untuk menentukan strategi peningkatan pelayanan jasa data yang dibutuhkan adalah sebagai berikut:

Untuk skor kenyataan = 4 + 3 + 4 + 4 + 4 + ...+ 5 = 261 (resp 1-resp 72) (keterangan lebih lanjut lihat pada tabel 4.6. Total Kenyataan dan pada lampiran 4 untuk tiap responden)

Untuk skor kepentingan = 4 + 4 + 5 + 3 + 4 + ...+ 5 = 286 (resp 1-resp 72) (keterangan lebih lanjut lihat 4.6. Total Kepentingan dan lampiran 3 untuk tiap responden)

Untuk rata-rata skor kenyataan = (4 + 3 + 4 + 4 + 4 + ...+ 5) / 72 = 3,63 (resp 1-resp 72(keterangan lebih lanjut lihat pada tabel 4.6. Rata-rata kenyataan dan lampiran 4 untuk tiap responden.)

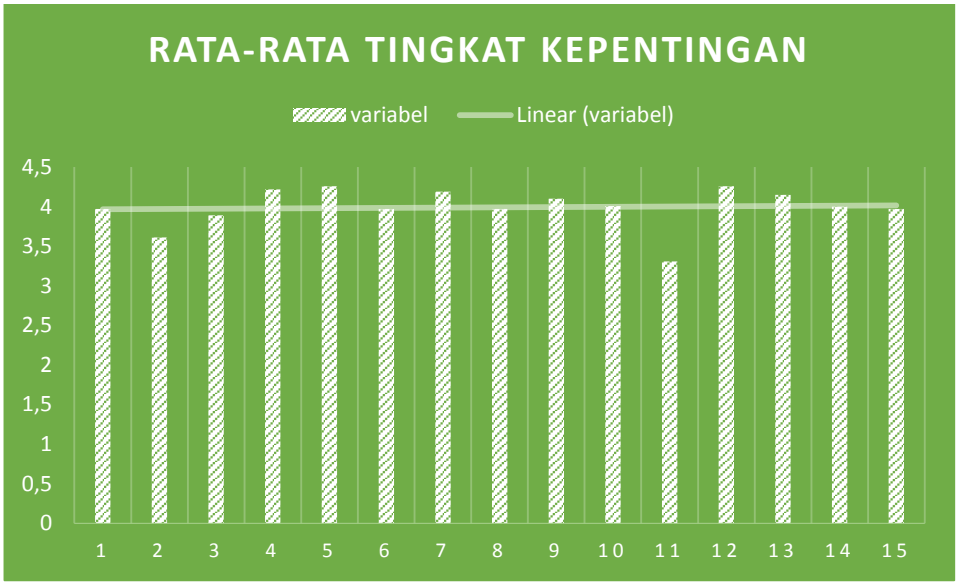
Untuk rata-rata skor kepentingan = = (4 + 4 + 5 + 3 + 4 + ...+ 5) / 72 = 3, (keterangan lebih lanjut lihat 4.6. Rata-rata Kepentingan dan lampiran 3 untuk tiap responden)

Tabel 4.11. Nilai GAP Servqual Tingkat Kenyataan dan Harapan Pelanggan.

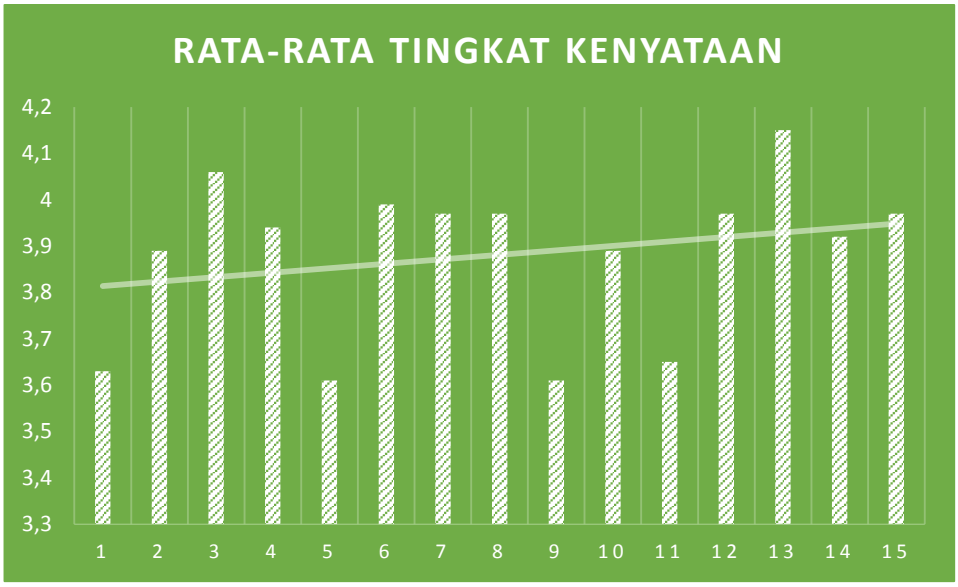
Pernyataan	skor tingkat kepentingan	Rata-rata kepentingan	Skor tingkat Kenyataan	Rata-rata Kenyataan
P2	286	3,97	261	3,63
P3	260	3,61	280	3,89
P4	280	3,89	292	4,06
P6	304	4,22	284	3,94
P9	307	4,26	260	3,61
P10	286	3,97	287	3,99
P11	302	4,19	286	3,97
P12	286	3,97	286	3,97
P13	295	4,10	260	3,61
P14	289	4,01	280	3,89
P15	238	3,31	263	3,65
P17	307	4,26	286	3,97
P18	299	4,15	299	4,15
P19	288	4,00	282	3,92
P20	286	3,97	286	3,97
$\bar{y}$		3,99	$\bar{x}$	3,88

Berdasarkan perhitungan pada Tabel 4.6 dapat diketahui nilai rata-rata tingkat kenyataan dan kepuasan pelanggan yang menjadi input untuk *Important Performance Matrix*, maka yang menjadi sumbu Y adalah Harapan sedangkan X adalah kepentingan dengan rata-rata Kenyataan total sebesar 3,88 dan rata-rata kepuasan pelanggan total sebesar 3,99.

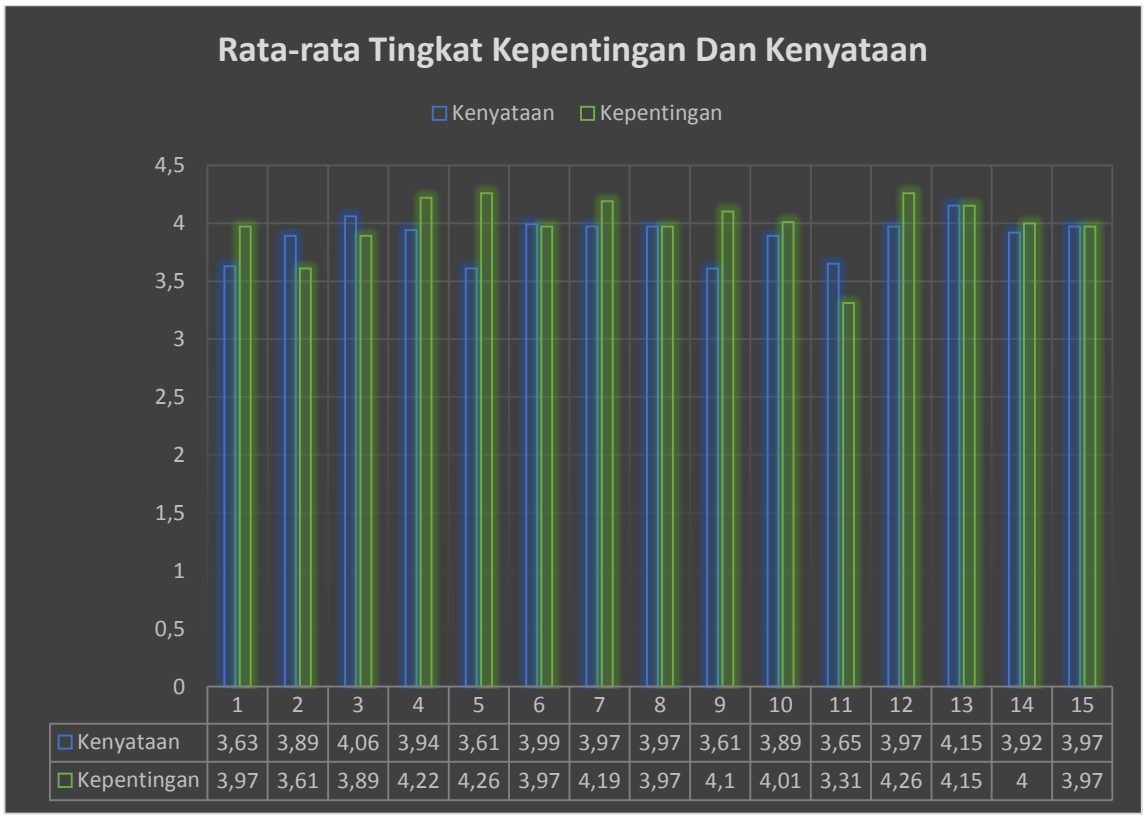
Dengan mengunakan bantuan *Software SPSS 16.00* dan *Microsoft ecxel 2016*, diperoleh grafik dan diagram kartesius yang menunjukan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan, dengan memetakan rata-rata tingkat Kepentingan dan Kenyataan secara keseluruhan terhadap total rata-rata kepentingan dan kenyataan data tersebut bisa di olah dari lampiran 3, 4 dan Tabel 4.6. Jumlah Hasil Kuesioner Responden dan Rata-rata Varibel Kenyataan, Kepentingan dan Harapan hanya saja data yang dibutuhkan adalah rata-rata tingkat kepentingan dan kenyataan.



Gambar 4.6. Rata-rata tingkat Kepentingan

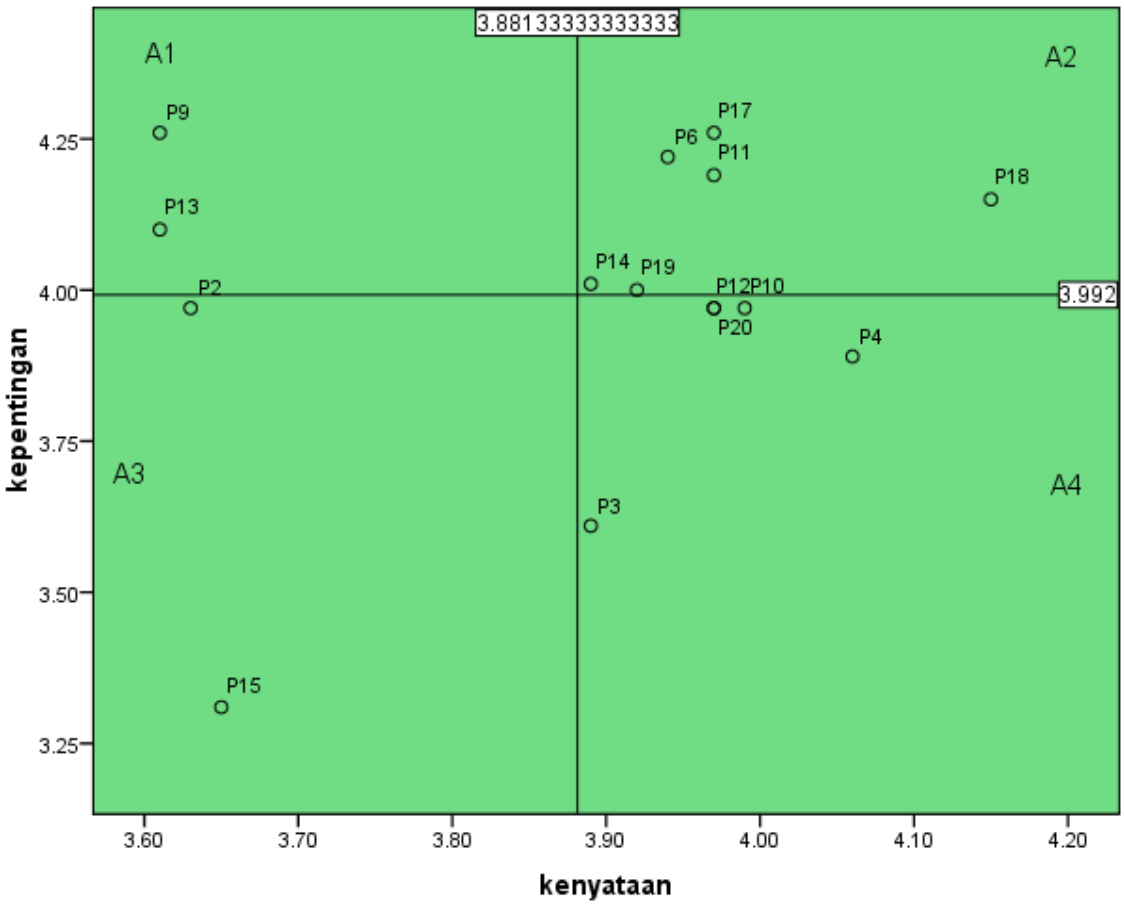


Gambar 4.7. Rata-rata Tingkat Harapan



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Kenyataan	3,63	3,89	4,06	3,94	3,61	3,99	3,97	3,97	3,61	3,89	3,65	3,97	4,15	3,92	3,97
Kepentingan	3,97	3,61	3,89	4,22	4,26	3,97	4,19	3,97	4,1	4,01	3,31	4,26	4,15	4	3,97

Gambar 4.8. Rata-rata Tingkat Kepentingan dan Harapan



Gambar 4.9. Diagram Kartesius Tingkat kepentingan Terhadap Tingkat Kenyataan.

Pada Gambar 4.6. Rata-rata tingkat Kepentingan, 4.7. Rata-rata tingkat Kenyataan, dan 4.8. Rata-rata Tingkat Kepentingan dan kenyataan bisa dilihat atribut pertanyaan yang sudah di plotkan berdasarkan tingkat kepentingan dan nilai harapan terhadap jasa pelayanan di PT. Jasa Belitung Utama *Tours* & *Travel* berlokasi di jl. Pratista, Antapani kidul, kota Bandung