

---

# **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

---

**LAMPIRAN 1**  
**KUESIONER PENELITIAN**

Pengantar

Perihal: Permohonan Pengisian Kuesioner

Kepada : Alumni Jama'ah Umroh PBMT Travel pada BMT Beringharjo Yogyakarta

Responden yang saya hormati,

Sehubung dengan penelitian skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan WOM terhadap Kepuasan Konsumen di PBMT Travel Indonesia (Studi Kasus Alumni Umroh PBMT Travel pada BMT Beringharjo Yogyakarta)”**. Saya mohon kesediaan waktu Bapak/Ibu/Sdr/Sdri untu dapat mengisi kuisisioner ini secara lengkap sesuai pada keadaan sebenarnya. Kuesioner ini bersifat tertutup dan terjamin kerahasiannya serta hanya akan di gunakan peneliti untuk penelitian ini.

Atas perhatiannya, saya mengucapkan terimakasih.

Hormat Peneliti

Inda Riski Salsabila

## Kusioner Penelitian

Bagian 1: Data Responden

Isilah data dibawah ini dengan lengkap dengan sebenarnya

Identitas responden

Nama :

Jenis Kelamin : ( ) Laki- Laki ( ) Perempuan

Usia :

Pekerjaan :

Pendapatan/bulan : ( ) &lt; 1 jt / ( ) 1jt – 2jt / ( ) 2jt – 3jt / ( ) 3jt – 5jt / ( ) 5jt – 10 jt / ( ) &gt; 10jt

Terimakasih

Bagian II:

Mohon untuk dibaca dengan cermat untuk setiap pernyataan berikut ini dan berilah tanda (v) pada jawaban pernyataan yang dianggap sesuai dengan kondisi anda.

Keterangan :

Skor 4 = SS : Sangat Setuju

Skor 3 = S : Setuju

Skor 2 = TS : Tidak setuju

Skor 1 = STS: Sangat Tidak Setuju

Kualitas Pelayanan (X1)

No	Butir Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		SS	S	TS	STS
<i>a. Tangible/bukti fisik</i>					
1	Staf PBMT Travel dan BMT Beringharjo berpenampilan rapi dan islami				
2	PBMT Travel memberikan transport pesawat yang berfasilitas lengkap, bersih dan nyaman				
3	PBMT Travel memberikan buku panduan umroh lengkap dengan do'a-do'a dan bimbingan manasik umroh dengan lokasi yang dapat dijangkau jama'ah				
4	PBMT Travel menyediakan konsumsi sesuai dengan selera cita rasa Indonesia				
<i>b. Reliability/kehandalan</i>					
5	Staf PBMT Travel dan BMT Beringharjo melayani dengan sopan, santun dan ramah.				
6	Staf PBMT Travel dan BMT Beringharjo memberitahu syarat yang harus dibawa untuk melengkapi dokumen keberangkatan				
7	Staf PBMT Travel memberikan rundown kegiatan dan daftar kamar hotel tepat waktu				
8	Staf PBMT Travel dan BMT Beringharjo handal dalam menghadapi permintaan jama'ah secara cepat				

<i>c. Responsiveness/daya tanggap</i>					
9	Staf PBMT Travel dan BMT Beringharjo tanggap dalam melayani jama'ahnya				
10	Staf PBMT Travel dan BMT Beringharjo selalu siap membantu				
11	Staf PBMT Travel dan BMT Beringharjo memberi solusi setiap kesulitan yang dihadapi jamaah saat ibadah umrah				
<i>d. Assurance/jaminan</i>					
12	Staf PBMT Travel dan BMT Beringharjo paham dengan kebutuhan yang sekiranya penting saat di tanah suci				
13	PBMT Travel pada BMT Beringharjo memberikan rasa aman pada transportasi yang di pakai jama'ah umroh				
14	PBMT Travel pada BMT Beringharjo mendelegasikan muthawif yang berpengalaman dan menguasai materi umroh				
<i>e. Emphaty/empati</i>					
15	Staf PBMT Travel dan BMT Beringharjo mengarahkan dan menjaga jama'ah di tanah suci dengan baik.				
16	Staf PBMT Travel dan BMT Beringharjo selalu memberi informasi dan mengingatkan kebutuhan jama'ah melalui media sosial seperti grup whatsapp				
17	Staf PBMT Travel dan BMT Beringharjo empati pada setiap jama'ah yang sedang sakit				

Harga (X2)

No	Butir pertanyaan	Pilihan Jawaban			
		SS	S	TS	STS
<i>a. Keterjangkauan Harga</i>					
1	Harga yang diberikan PBMT Travel pada BMT Beringharjo dapat terjangkau oleh kondisi keuangan Jama'ah				
<i>b. Kesesuaian harga dengan kualitas produk/layanan dan manfaatnya</i>					
2	Harga sesuai dengan kualitas, fasilitas dan manfaat yang di harapkan jama'ah PBMT Travel pada BMT Beringharjo				
<i>c. Daya Saing Harga</i>					
3	Harga umroh PBMT Travel pada BMT Beringharjo bersifat kompetitif dan dapat bersaing dengan jasa travel umroh lainnya				

## Word Of Mouth (X3)

No	Butir pertanyaan	Pilihan Jawaban			
		SS	S	TS	STS
<b><i>a. Membicarakan</i></b>					
1	Anda membicarakan produk layanan jasa umroh PBMT Travel pada BMT Beringharjo				
<b><i>b. Merekomendasikan</i></b>					
2	Anda termasuk orang yang merekomendasi dan memberikan rekomendasi kepada keluarga sanak saudara, dan teman ketika ibadah umroh untuk menggunakan jasa PBMT Travel pada BMT Beringharjo				
<b><i>c. Mendorong</i></b>					
3	Anda mendorong kepada orang-orang bila ada yang ingin melaksanakan umroh menggunakan jasa PBMT Travel pada BMT Beringharjo				

## Kepuasan (Y)

No	Butir pertanyaan	Pilihan Jawaban			
		SS	S	TS	STS
<b><i>a. Kesesuaian dengan harapan</i></b>					
1	Kinerja staf PBMT Travel dan BMT Beringharjo sangat baik dan memberikan kepuasan				
2	PBMT Travel dan BMT Beringharjo memberikan kualitas pelayanan sesuai yang diharapkan				
3	PBMT Travel pada BMT Beringharjo memberikan harga sesuai fasilitas dan kemanfaatan yang dirasakan				
<b><i>b. Adanya minat menggunakan produk/layanan kembali</i></b>					
4	Anda akan kembali memakai PBMT Travel pada BMT Beringharjo saat kebutuhan umroh/haji				
<b><i>c. Kesiediaan merekomendasikan</i></b>					
5	PBMT Travel pada BMT Beringharjo akan menjadi pertimbangan utama, saat orang terdekat anda ingin melaksanakan ibadah umroh				

1. Apakah kualitas pelayanan sudah memenuhi yang diharapkan sehingga anda merasa puas ? Sudah / Belum (Lingkari jawaban yang dipilih)

Jika sudah, Mengapa?

.....  
.....

Jika belum, Mengapa?

.....  
.....

2. Apakah harga yang diberikan sudah sesuai pada fasilitas yang diberikan sehingga anda merasa puas ? Sudah / Belum (Lingkari jawaban yang dipilih)

Jika sudah, Mengapa?

.....  
.....

Jika belum, Mengapa?

.....  
.....

3. Apakah word of mouth (cerita dari mulut kemulut) yang didapatkan sudah baik dan dapat memberikan informasi yang positif sehingga anda merasa puas ? Sudah / Belum (Lingkari jawaban yang dipilih)

Jika sudah, Mengapa?

.....  
.....

Jika belum, Mengapa?

.....  
.....







P16	Pearson Correlation	.382**	.308**	.243*	.203	.016	-.017	.095	.346**	.402**	.257*	.227	.227	.572**	.463**	.379**	1	.398**	.595*
	Sig. (2-tailed)	.001	.009	.043	.093	.898	.888	.432	.003	.001	.032	.058	.058	.000	.000	.001		.001	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
P17	Pearson Correlation	.010	.066	-.122	.028	.334**	.011	.150	.009	.196	.452*	.543**	.353**	.253*	.473**	.286*	.398**	1	.461*
	Sig. (2-tailed)	.938	.590	.314	.818	.005	.931	.216	.942	.105	.000	.000	.003	.035	.000	.016	.001		.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
TOTAL	Pearson Correlation	.539**	.518**	.368**	.527**	.491**	.457*	.560**	.545**	.683**	.651*	.402**	.439**	.703**	.645**	.663**	.595**	.461**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70

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

### Reliability Scale: ALL VARIABLES

Cronbach's Alpha	N of Items
.850	17

**Harga (X2)****Correlations****Correlations**

		P1	P2	P3	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	.606**	.609**	.844**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	70	70	70	70
P2	Pearson Correlation	.606**	1	.669**	.876**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	70	70	70	70
P3	Pearson Correlation	.609**	.669**	1	.881**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	70	70	70	70
TOTAL	Pearson Correlation	.844**	.876**	.881**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70

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

**Reliability****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.835	3

**Word Of Mouth (X3)****Correlations****Correlations**

		P1	P2	P3	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	.679**	.579**	.864**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	70	70	70	70
P2	Pearson Correlation	.679**	1	.677**	.898**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	70	70	70	70
P3	Pearson Correlation	.579**	.677**	1	.859**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	70	70	70	70
TOTAL	Pearson Correlation	.864**	.898**	.859**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70

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

## Reliability

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.845	3

## Kepuasan (Y) Correlations

**Correlations**

		P1	P2	P3	P4	P5	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	.397**	.442**	.514**	.323**	.685**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.000	.006	.000
	N	70	70	70	70	70	70
P2	Pearson Correlation	.397**	1	.274*	.201	.560**	.628**
	Sig. (2-tailed)	.001		.022	.096	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70
P3	Pearson Correlation	.442**	.274*	1	.702**	.609**	.817**
	Sig. (2-tailed)	.000	.022		.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70
P4	Pearson Correlation	.514**	.201	.702**	1	.583**	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000	.096	.000		.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70
P5	Pearson Correlation	.323**	.560**	.609**	.583**	1	.828**
	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.000	.000		.000
	N	70	70	70	70	70	70
TOTAL	Pearson Correlation	.685**	.628**	.817**	.808**	.828**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70	70	70

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

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

## Reliability

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.813	5

## B. UJI ASUMSI KLASIK

### 1. UJI NORMALITAS

#### NPar Tests

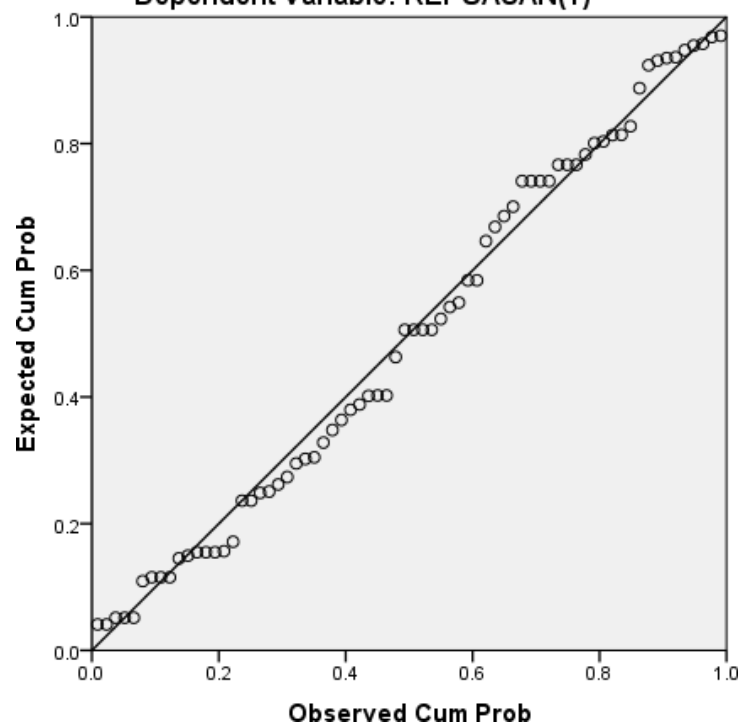
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.56979481
Most Extreme Differences	Absolute	.074
	Positive	.071
	Negative	-.074
Kolmogorov-Smirnov Z		.619
Asymp. Sig. (2-tailed)		.838

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

#### Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: KEPUASAN(Y)



## 2. UJI LINEARITAS

### Means

#### KEPUASAN(Y) \* KUALITAS PELAYANAN (X1)

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN(Y) * KUALITAS PELAYANAN (X1)	Between Groups	(Combined)	112.263	16	7.016	1.799	.056
		Linearity	45.196	1	45.196	11.587	.001
		Deviation from Linearity	67.068	15	4.471	1.146	.341
	Within Groups		206.722	53	3.900		
	Total		318.986	69			

#### KEPUASAN(Y) \* HARGA (X2)

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN(Y) * HARGA (X2)	Between Groups	(Combined)	131.285	6	21.881	7.344	.000
		Linearity	114.273	1	114.273	38.354	.000
		Deviation from Linearity	17.012	5	3.402	1.142	.348
	Within Groups		187.701	63	2.979		
	Total		318.986	69			

#### KEPUASAN(Y) \* WORD OF MOUTH (X3)

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	(Combined)		104.795	6	17.466	5.137	.000

KEPUASAN(Y) * WORD OF MOUTH (X3)	Linearity	84.516	1	84.516	24.859	.000
	Deviation from Linearity	20.279	5	4.056	1.193	.323
	Within Groups	214.191	63	3.400		
	Total	318.986	69			

### 3. UJI MULTIKOLINERITAS

#### Regression

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.971	2.608		.756	.452		
	KUALITAS PELAYANAN (X1)	.087	.043	.190	2.001	.049	.899	1.113
	HARGA (X2)	.509	.129	.409	3.944	.000	.751	1.331
	WORD OF MOUTH (X3)	.405	.139	.293	2.906	.005	.795	1.258

a. Dependent Variable: KEPUASAN(Y)

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	KUALITAS PELAYANAN (X1)	HARGA (X2)	WORD OF MOUTH (X3)
1	1	3.966	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.017	15.067	.07	.06	.65	.04
	3	.014	16.963	.01	.02	.33	.95
	4	.003	36.981	.92	.92	.02	.01

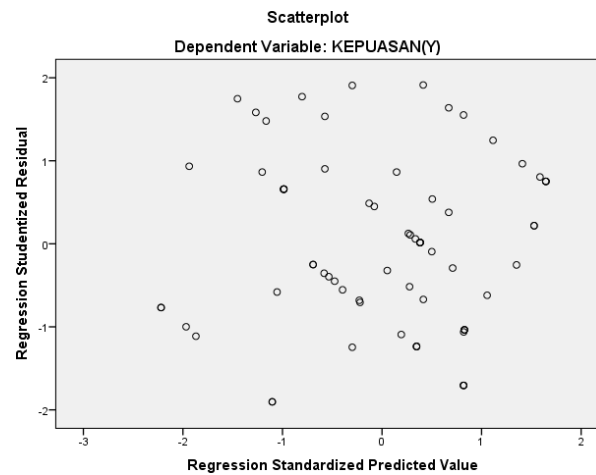
a. Dependent Variable: KEPUASAN(Y)

#### 4. UJI HETEROKEDASITAS

##### Regression

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.523	1.343		.390	.698
	KUALITAS PELAYANAN (X1)	.044	.022	.240	1.954	.055
	HARGA (X2)	-.078	.066	-.158	-1.173	.245
	WORD OF MOUTH (X3)	-.107	.072	-.195	-1.491	.141

a. Dependent Variable: ABS\_RES



ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.298	3	1.766	2.585	.061 <sup>b</sup>
	Residual	45.083	66	.683		
	Total	50.381	69			

a. Dependent Variable: ABS\_RES

b. Predictors: (Constant), WORD OF MOUTH (X3), KUALITAS PELAYANAN (X1), HARGA (X2)

## A. UJI REGRESI LINIER BERGANDA

### Regression

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.971	2.608		.756	.452		
	KUALITAS PELAYANAN (X1)	.087	.043	.190	2.001	.049	.899	1.113
	HARGA (X2)	.509	.129	.409	3.944	.000	.751	1.331
	WORD OF MOUTH (X3)	.405	.139	.293	2.906	.005	.795	1.258

a. Dependent Variable: KEPUASAN(Y)

## B. UJI HIPOTESIS

### 1. UJI T (PARSIAL)

Coefficients<sup>a</sup>



Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.971	2.608		.756	.452
	KUALITAS PELAYANAN (X1)	.087	.043	.190	2.001	.049
	HARGA (X2)	.509	.129	.409	3.944	.000
	WORD OF MOUTH (X3)	.405	.139	.293	2.906	.005

a. Dependent Variable: KEPUASAN(Y)

## 2. UJI F (SIMULTAN)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	148.952	3	49.651	19.272	.000 <sup>b</sup>
	Residual	170.034	66	2.576		
	Total	318.986	69			

mjdl

a. Dependent Variable: KEPUASAN(Y)

b. Predictors: (Constant), WORD OF MOUTH (X3), KUALITAS PELAYANAN (X1), HARGA (X2)

## 3. UJI R

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.683 <sup>a</sup>	.467	.443	1.605

a. Predictors: (Constant), WORD OF MOUTH (X3), KUALITAS PELAYANAN (X1), HARGA (X2)

b. Dependent Variable: KEPUASAN(Y)

### LAMPIRAN 3 DOKUMENTASI







# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI PBMT TRAVEL YOGYAKARTA (Studi Kasus Alumni Umroh PBMT Travel pada BMT Beringharjo Yogyakarta)

## ORIGINALITY REPORT

<b>10%</b>	<b>9%</b>	<b>4%</b>	<b>10%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>ejurnal.unisri.ac.id</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>2</b>	<b>anzdoc.com</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>perjalan anumroh.com</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repository.uinjkt.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositori.uin-alauddin.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositori.usu.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to STIE Perbanas Surabaya</b> Student Paper	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>www.scribd.com</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>plj.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>10</b>	<b>eprints.uny.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>

Exclude quotes  On

Exclude matches  < 1%

Exclude bibliography  On

Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta menyatakan bahwa Skripsi atas:

Nama : Inda Riski Salsabila  
NIM : 20160730101  
Prodi : Ekonomi Syariah/FAI  
Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI PBMT TRAVEL YOGYAKARTA**  
(Studi Kasus Alumni Umroh PBMT Travel pada BMT Beringharjo Yogyakarta)  
Dosen Pembimbing : Syah Amelia Manggala Putri, S.EI., M.E.I.

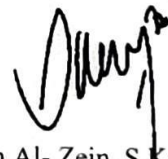
**Telah dilakukan tes Turnitin filter 1%, dengan indeks similaritasnya sebesar 10%.  
Semoga surat keterangan ini dapat digunakan sebagaimana mestinya.**

Mengetahui  
Ka. Ur. Pengelolaan



Laela Niswatin, S.I.Pust

Yogyakarta, 12/30/2019  
yang melaksanakan pengecekan



Ikram Al- Zein, S.Kom.I



## **BIODATA PRIBADI**

Nama : Inda Riski Salsabila  
Tempat, Tgl. Lahir : Yogyakarta, 2 Desember 1997  
Alamat : Dipowinatan MG 1/29 RT.03 RW.01  
Domisili : Kota Yogyakarta  
Agama : Islam  
Status : Belum Menikah  
Tinggi, Berat Badan : 155cm, 45kg  
Telepon : 0895328321182  
Email : [indasa97@gmail.com](mailto:indasa97@gmail.com)



---

## **RIWAYAT PENDIDIKAN**

- Lulus SD Muhammadiyah Kauman- Yogyakarta (2010)
- Lulus SMP Muhammadiyah 9 – Yogyakarta (2013)
- Lulus SMK Muhammadiyah 2 – Yogyakarta (2016)
- Lulus Sarjana Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam UMY (2020)

---

## **PRESTASI**

Juara 2 Ujian Nasional Berbasis Komputer Jurusan Administrasi Perkantoran Tahun Ajaran 2015/2016 SMK Muhammadiyah 2 Yogyakarta.

---

## **PENGALAMAN**

1. Melaksanakan praktek kerja industri selama tiga bulan sejak Februari s.d. April 2015 di BMT Beringharjo.
2. Menjadi ketua bidang Kewirausahaan IPM SMK Muh 2 Yogyakarta
3. Pernah menjadi anggota organisasi kerohanian JAA UMY.
4. Pernah menjadi anggota organisasi UKM FIES.
5. Melaksanakan magang selama satu bulan di Dompot Dhuafa Yogyakarta

---

## **HARD & SOFT SKILLS**

- Mengoperasikan komputer (Ms.Word, excel)  
Memahami sosial media
- Memahami pengarsipan
- Mempunyai sim c