

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

Jakarta, November 2019

Kepada Yth.  
Jamaah PT. Inyong Travel Barokah  
Di Tempat

Dengan hormat,  
Bersama ini, saya :

Nama : Arif Zakiyyatan Effendi  
NIM : 21150000117  
Prodi : S1 Manajemen

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta

Saat ini sedang melakukan penelitian Skripsi di bidang pemasaran yang menjadikan PT. Inyong Travel Barokah sebagai objek penelitian. Saya berharap agar Bpk/Ibu/Sdr/i untuk bersedia menjawab kuesioner ini sesuai dengan keadaan yang sebenar-benarnya. Identitas dan jawaban Bpk/Ibu/Sdr/i akan kami rahasiakan, dan hasilnya semata-mata digunakan untuk kepentingan akademik.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kesediaan Bpk/Ibu/Sdr/i yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini.

Hormat Saya,  
Arif Zakiyyatan Effendi

<b>No. Responden :</b>
------------------------

**Identitas responden**

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :  Laki – laki  Perempuan
3. Usia : ..... Tahun
4. Status :  Mahasiswa  Pengusaha  
 Pegawai/Karyawan  Lainnya.....
5. Sudah berapa kali umroh bersama PT. Inyong Travel Barokah ?  
 1 kali  2 kali  3 kali  > 3kali
6. Kapan terakhir umroh bersama PT. Inyong Travel Barokah?  
Bulan : ..... Tahun : .....
7. Jenis paket umroh yang pernah diambil?  
 Promo  Reguler  Plus Aqso/ Cairo/ Turkey/ Eropa
8. Sumber dana umroh?  
 Pribadi  Keluarga  Perusahaan  Lainnya.....

**Petunjuk pengisian:**

- Kolom jawaban terdiri dari **STS, TS, N, S, dan SS**, artinya :
  - STS = Sangat Tidak Setuju
  - TS = Tidak Setuju
  - N = Netral
  - S = Setuju
  - SS = Sangat Setuju
- Berilah **tanda centang (√)** pada salah satu kolom jawaban yang sesuai dengan penilaian Bpk/Ibu/Sdr/i berdasarkan kondisi sebenarnya.

**DAFTAR PERTANYAAN**

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS	Kode
1	Saya mengenal paket umroh PT. Inyong Travel Barokah melalui iklan						P1
2	Iklan paket umroh memberikan informasi yang lengkap						P2
3	Saya memilih paket umroh karena iklan						P3
4	Saya memilih umroh di PT. Inyong Travel Barokah karena mendapatkan potongan harga						P4
5	Saya menjadi mitra melalui member get member						P5
6	Petugas berpenampilan rapih						KUP1
7	Ruang penerima tamu bersih						KUP2
8	Proses administrasi umroh mudah						KUP3
9	Jamaah mendapat manasik						KUP4
10	Data setiap jamaah di catat dengan cermat						KUP5
11	Muthowif membimbing jamaah dengan baik						KUP6
12	Muthowif terampil dalam berbahasa Arab						KUP7
13	Permintaan jamaah segera di penuhi						KUP8
14	Proses pendaftaran umroh cepat						KUP9
15	Kelengkapan data jamaah di teliti dengan cermat						KUP10
16	Keluhan jamaah segera di tanggap						KUP11

17	Jamaah umroh PT. Inyong Travel Barokah diberangkatkan sesuai jadwal						KUP12
18	Jamaah membayar biaya paket umroh sesuai kesepakatan						KUP13
19	Petugas bersikap ramah dalam melayani jamaah						KUP14
20	Setiap jamaah di layani setara						KUP15
21	Petugas menghargai setiap saran dari jamaah						KUP16
22	Paket umroh yang di tawarkan sesuai dengan kebutuhan saya						KP1
23	Menggunakan hotel setaraf bintang 5						KP2
24	Saya percaya bahwa PT. Inyong Travel Barokah adalah travel yang amanat						KP3
25	PT. Inyong Travel Barokah populer						KP4
26	Memiliki banyak kantor cabang						KP5
27	Menyediakan berbagai macam paket umroh						KP6
28	Saya rutin umroh bersama PT. Inyong Travel Barokah						KP7
29	Ketersediaan jumlah paket umroh yang banyak						KP8
30	Tersedia berbagai pilihan pembayaran						KK1
31	Memberikan muthawif yang berpengalaman						KK2
32	Paket umroh yang saya ikuti sesuai dengan iklan						KK3
33	Saya berencana untuk ikut umroh kembali						KK4
34	Saya puas dengan perlengkapan umroh yang diberikan						KK5
35	Saya dengan senang hati merekomendasikan PT. Inyong Travel Barokah kepada teman, sanak saudara yang hendak umroh						KK6
36	Saya menceritakan kepada teman, sanak saudara pengalaman menyenangkan saya umroh bersama PT. Inyong Travel Barokah						KK7

## LAMPIRAN 2 Tabulasi Item Kuesioner

## ITEM KUESIONER

Responden	Promosi					Kualitas Pelayanan															
	P1	P2	P3	P4	P5	KUP1	KUP2	KUP3	KUP4	KUP5	KUP6	KUP7	KUP8	KUP9	KUP10	KUP11	KUP12	KUP13	KUP14	KUP15	KUP16
1	3	3	3	2	2	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
5	2	3	2	2	2	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	4
6	2	3	3	2	2	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3
7	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4
8	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4
9	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	3
10	4	4	4	2	2	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
11	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
13	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5
14	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4
15	5	5	5	3	3	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4
16	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4	3	4
17	4	4	4	3	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
18	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
19	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
20	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4
21	3	4	3	5	3	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	5	4	3	5
22	4	5	4	3	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4
23	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3
24	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
25	4	4	4	3	3	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4
26	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4
27	4	3	4	2	2	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	5	4	4	3
28	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
29	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	5	4	4	4
30	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
31	5	4	4	2	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
32	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
33	4	4	4	2	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4
34	4	4	4	2	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
35	4	4	4	5	3	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4

**Tabulasi Item Kuesioner (Lanjutan)**

Responden	Keputusan Pembelian								Kepuasan Konsumen						
	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KK1	KK2	KK3	KK4	KK5	KK6	KK7
1	4	5	5	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5
2	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4
3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3
5	4	5	5	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4
6	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4
7	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5
8	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
9	4	4	5	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5
10	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5
11	4	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	5	5	5	4
12	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
13	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4
14	4	4	5	3	3	4	3	4	3	5	4	5	4	4	4
15	5	4	5	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5
16	4	4	5	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4
17	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4
18	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4
19	5	4	5	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4
20	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
21	3	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5
22	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4
23	4	4	5	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
24	4	4	5	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4
25	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5
26	4	4	5	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	3
27	4	5	5	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3
28	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4
29	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
30	4	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4
31	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
32	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4
33	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4
34	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4
35	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4

Tabulasi Item Kuesioner (Lanjutan)

Responden	Promosi					Kualitas Pelayanan																
	P1	P2	P3	P4	P5	KUP1	KUP2	KUP3	KUP4	KUP5	KUP6	KUP7	KUP8	KUP9	KUP10	KUP11	KUP12	KUP13	KUP14	KUP15	KUP16	
36	5	4	4	3	2	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4
37	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
39	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
40	5	4	5	3	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	3	3	3
41	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
42	5	4	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
43	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
44	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
45	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4	3	4	4
46	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
47	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
48	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4
49	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
50	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
51	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
52	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
53	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
55	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
57	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	2	2	2	4	3	2	2	4	2	2	2
58	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	2	2
60	3	3	4	4	4	4	4	2	4	2	2	2	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2
61	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4
62	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
63	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
65	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5
66	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3
67	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	4	3	3
68	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
69	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4







**Tabulasi Item Kuesioner (Lanjutan)**

Responden	Keputusan Pembelian								Kepuasan Konsumen						
	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KK1	KK2	KK3	KK4	KK5	KK6	KK7
71	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5
72	2	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	5	5
73	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5
74	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5
75	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4
77	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4
78	4	5	5	5	4	4	5	4	4	2	3	3	4	4	4
79	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4
80	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2
81	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5
82	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3
83	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5
84	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
85	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
86	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4
87	4	5	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5
88	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4
89	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4
90	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3
91	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5
92	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4
93	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
94	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4
95	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4
96	4	5	5	3	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4
97	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3
98	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5
99	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4
100	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
101	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4

### Lampiran 3. Hasil Olah Data WarpPLS 6.0

#### 1. Uji Validitas

##### b. Loading Factor

Indikator	Nilai Loading	P-value	Keterangan
P1	0.820	<0.001	Valid
P2	0.842	<0.001	Valid
P3	0.814	<0.001	Valid
P4	0.599	<0.001	Valid
P5	0.636	<0.001	Valid
KUP5	0.522	<0.001	Valid
KUP6	0.638	<0.001	Valid
KUP7	0.759	<0.001	Valid
KUP8	0.658	<0.001	Valid
KUP9	0.786	<0.001	Valid
KUP10	0.604	<0.001	Valid
KUP11	0.571	<0.001	Valid
KUP12	0.662	<0.001	Valid
KUP13	0.615	<0.001	Valid
KUP15	0.505	<0.001	Valid
KP1	0.501	<0.001	Valid
KP2	0.570	<0.001	Valid
KP3	0.704	<0.001	Valid
KP4	0.566	<0.001	Valid
KP5	0.723	<0.001	Valid
KP6	0.717	<0.001	Valid
KP7	0.563	<0.001	Valid
KP8	0.604	<0.001	Valid
KK1	0.534	<0.001	Valid
KK2	0.681	<0.001	Valid
KK3	0.766	<0.001	Valid
KK4	0.688	<0.001	Valid
KK5	0.600	<0.001	Valid
KK6	0.616	<0.001	Valid

##### b. Composite Reability

Promosi	Kualitas Pelayanan	Keputusan Pembelian	Kepuasan Konsumen
0.836	0.880	0.834	0.820

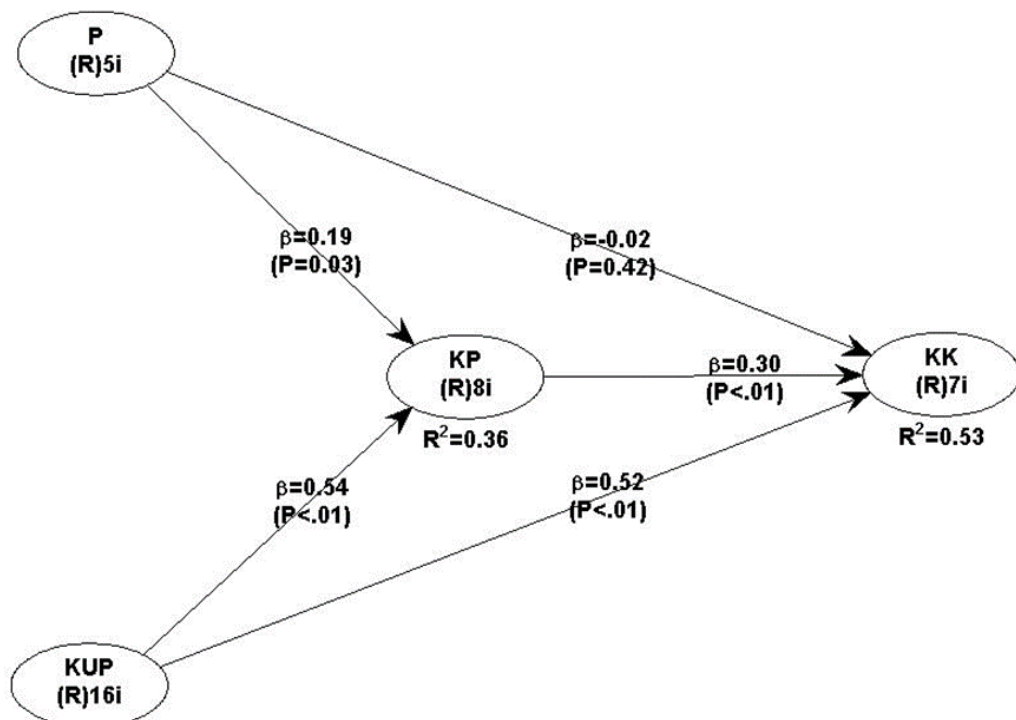
**c. Discriminant Validity**

	Promosi	Kualitas Pelayanan	Keputusan Pembelian	Kepuasan Konsumen
Promosi	<b>0.749</b>	0.233	0.170	0.153
Kualitas Pelayanan	0.233	<b>0.571</b>	0.525	0.603
Keputusan Pembelian	0.170	0.525	<b>0.624</b>	0.479
Kepuasan Konsumen	0.153	0.603	0.479	<b>0.632</b>

**d. R-Squares**

	Promosi	Kualitas Pelayanan	Keputusan Pembelian	Kepuasan Konsumen	Total
Keputusan Pembelian	0.049	0.311			0.360
Kepuasan Konsumen	0	0.354	0.177		0.531

**2. Model Penelitian**



**Lampiran 4. Surat Riset**

**INYONG TRAVEL BAROKAH**

**Jl. Perintis I No. 51 Sukmajaya Depok – Jawa Barat**

**Telp : (021) 77823360 Hp. 08111618354/0811103254**



SURAT KETERANGAN  
0354/ITB-SKP/II/2020

Yang bertanda tangan dibawah ini, Manager HRD Biro Perjalanan PT. INYONG TRAVEL BAROKAH menerangkan bahwa nama yang tercantum dbawah ini :

Nama : Arif Zakiyyatan Effendi  
NPM : 21150000117  
Program Studi : S1 Manajemen  
Perguruan Tinggi : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta

Adalah benar telah melakukan riset / penelitian pada PT. INYONG TRAVEL BAROKAH terhitung bulan November 2019 sampai dengan Januari 2020 guna penulisan skripsi dengan judul:

“Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan, Dan Keputusan Pembelian Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Travel Umroh dan Haji Plus PT. INYONG TRAVEL BAROKAH”

Demikian surat keterangan ini disampaikan, agar dapat dipergunakan semestinya.

Depok, 03 Februari 2020

  
**INYONG TRAVEL BAROKAH**  
Indah Wulansari  
Manager HRD

**Lampiran 5. Daftar Riwayat Hidup****DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENELITIAN****Data Pribadi**

Nama : Arif Zakiyyatan Effendi  
NPM : 21150000117  
Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 27-10-1995  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Alamat : Jl. Balai Rakyat III No.14 RT/RW:  
009/007 Utan Kayu Utara, Matraman,  
Jakarta Timur  
Telepon : 0857-4221-7390  
Email : Arifzakiyyatan@gmail.com

**Pendidikan Formal**

SDN 07 Pagi : Lulus Tahun 2007  
SMPN 7 Jakarta : Lulus Tahun 2010  
SMK Satya Bhakti 1 : Lulus Tahun 2013  
STIE Indonesia, Jakarta : Tahun 2015 - sekarang