

LAMPIRAN 1

No.Responden ()

KUESIONER PENELITIAN

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan skripsi penelitian Program S1 di Universitas Esa Unggul, maka peneliti mempunyai kewajiban untuk melakukan penelitian. Sehubungan dengan penelitian yang sedang peneliti lakukan dalam rangka penulisan skripsi, maka peneliti memohon kesediaan saudara/i dengan menjadi responden penelitian yaitu dengan mengisi kuesioner dan memilih jawaban pada kolom yang telah disediakan.

Jawaban dari kuesioner ini akan peneliti gunakan sebagai keperluan untuk menyusun skripsi penelitian yang berjudul **“PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL OLIVE KARAWACI”**. Maka untuk itu pengisian kuesioner ini di isi seobjektif mungkin.

Atas ketersediaan dan keikhlasannya dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan banyak terima kasih.

Tangerang, 27 Februari 2017

Rima Agustina Dwi Saktiani

Kuesioner

Mencakup kesediaan saudara/i untuk mengisi kuesioner penelitian tentang
**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN, DAN
 FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL
 OLIVE KARAWACI.**

Bagian I

Nama	
Jenis Kelamin	☐ Laki-Laki ☐ Perempuan
Umur	☐ 20 tahun ☐ 21- 40 tahun ☐ 41 - >50 tahun
Pekerjaan	☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ PNS ☐ Wiraswasta ☐ Lain-lain
Sudah berapa kali menginap di Hotel Olive Karawaci	☐ 1 kali 2 kali ☐ ☐ kali

Bagian II

1. Pernyataan-pernyataan dalam kuesioner mohon dibaca dengan teliti terlebih dahulu, kemudian dijawab dengan tanda ceklis (✓) pada jawaban saudara/i yang dianggap paling sesuai.

2. Pilihan jawaban

Kategori 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Kategori 2 = Tidak Setuju (TS)

Kategori 3 = Setuju (S)

Kategori 4 = Sangat Setuju (SS)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		STS	TS	S	SS
Kepuasan Konsumen					
1	Harga kamar hotel yang ditawarkan Hotel Olive Karawaci				
2	Karyawan/staff hotel olive mampu meyakinkan produk maupun jasa yang dimiliki agar dapat dipercaya oleh para tamu				
3	Kualitas pelayanan karyawan/staff hotel olive yang siap menghadapi keluhan dan complain dari para tamu				
4	Kecepatan karyawan/staff hotel dalam melayani permintaan tamu				
5	Produk yang ditawarkan sesuai dengan yang diinginkan				
Promosi					
6	Pelaksanaan promosi Hotel Olive sudah sesuai dengan yang diinginkan.				
7	Hotel Olive selalu mengadakan event-event untuk menampilkan produk dan jasanya				
8	Hotel Olive memberikan diskon yang lebih gencar dibanding pesaing hotel lainnya.				

9	Hotel Olive memberikan potongan harga yang menarik untuk para tamu.				
10	Dalam melakukan promosi Hotel Olive sering bekerjasama antar perusahaan yang berbeda.				
11	Pemajangan spanduk dan alat promosi ditempat strategis dan didalam lingkungan hotel.				
12	Ketersediaan brosur mengenai fasilitas yang ditawarkan penginapan selama berada di Hotel Olive Karawaci.				
Kualitas Pelayanan					
13	Kemampuan karyawan/staff hotel untuk cepat tanggap dalam menghadapi keluhan yang tamu sampaikan.				
14	Hotel Olive memiliki karyawan yang berpenampilan rapi, bersih, dan menarik.				
15	Sikap percaya diri karyawan/staff dalam pelayanan.				
16	Pelayanan karyawan/staff Hotel Olive yang ramah serta selalu siap membantu.				
17	Memberikan solusi yang tepat tentang semua permasalahan yang dihadapi para tamu.				
18	Pelayanan karyawan/staff Hotel Olive yang ramah saat tamu check in dan check out.				
19	Pihak Hotel Olive dapat memahami keinginan tamu.				
20	Hotel Olive mempunyai karyawan/staff yang memiliki kompetensi dan profesional dalam melayani pelanggan.				
21	Hotel Olive menyelesaikan pelayanan tepat waktu yang dijanjikan.				
Fasilitas					
22	Peralatan dan fasilitas yang berada di Hotel Olive cukup lengkap.				

23	Tamu bebas menggunakan fasilitas yang disediakan.				
24	Kamar Hotel yang aman				
25	Fasilitas pendukung seperti wifi berfungsi dengan baik				
26	Memiliki area parkir yang luas				
27	Desain interior dan eksterior hotel sangat menarik				