



## FORM PENGAJUAN QUISSIONER

### KATA PENGANTAR

Perihal : Permohonan Pengisian Kuesioner

Lampiran : 3

Judul tesis : ANALISIS DAMPAK KUALITAS LAYANAN TERHADAP

KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS

PELANGGAN HOTEL FOURPOINTS JAKARTA THAMRIN

Kepada Yth : Bapak/Ibu/Sdr.

.....

Dengan hormat,

Dalam rangka penulisan Skripsi Universitas Agung Podomoro. Skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.T.PAR) di Universitas Agung Podomoro, maka saya memohon dengan sangat kepada Bapak/Ibu/Sdr untuk mengisi pertanyaan yang telah disediakan.

Pertanyaan ini bukan tes psikologi dari atasan atau dan manapun, maka dan itu Bapak/Ibu/Sdr tidak perlu takut atau ragu-ragu dalam memberikan jawaban yang sejujurnya Artinya semua jawaban yang diberikan oleh Bapak/Ibu/Sdr adalah benar, dan jawaban yang diminta adalah sesuai dengan pengalaman yang dirasakan Bapak/Ibu/Sdr selama ini.

Setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang tidak ternilai harganya bagi penelitian ini, atas perhatian dan bantuannya, saya mengucapkan terima kasih.

Jakarta, 2018

Hormat saya,

Agung Tri Laksono

1. Petunjuk Pengisian :

- a. Mohon dengan hormat bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada.
- b. Berilah tanda (√) pada kolom Bapak/Ibu/Sdr pilih sesuai keadaan yang sebenarnya.
- c. Ada lima alternatif jawaban, yaitu :
  1. Sangat Tidak Setuju
  2. Tidak Setuju
  3. Netral
  4. Setuju
  5. Sangat Setuju

2 Karakteristik Responden :

- a. Umur : ..... Tahun
- b. Jenis kelamin : Laki-laki/Perempuan \*)
- c. Pekerjaan :
  1. Pegawai Negeri
  2. Pegawai Swasta
  3. Wiraswasta/Businessman
  4. Lainnya : .....

\*) Coret yang tidak perlu

## FORMULIR KUISIONER

No.	ANALISIS DAMPAK KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN HOTEL FOURPOINTS JAKARTA THAMRIN	1	2	3	4	5
1.	Fourpoints Jakarta Thamrin menyediakan pelayanan dengan baik dari awal hingga akhir					
2.	Harga yang dipromosikan pihak hotel sesuai dengan harga yang tertera di bill pembayaran					
3.	Staff hotel selalu mencatat semua kebutuhan saya					
4.	Staff hotel membantu kesulitan pelanggan secara cepat					
5.	Staff hotel menanggapi keluhan konsumen dengan cepat					
6.	Staff hotel cepat dalam menginfokan apabila ada barang saya yang tertinggal					
7.	Staff hotel ramah dalam memberikan pelayanan					
8.	Staff hotel mampu dalam memberikan informasi tentang hotel dengan baik					
9.	Saya yakin dengan pelayanan yang diberikan pihak hotel fourpoints Jakarta thamrin					
10.	Berdasarkan pengalaman, konsumen merasa senang menginap di hotel fourpoints Jakarta thamrin					
11.	Hotel fourpoints Jakarta thamrin telah memenuhi harapan pelanggan dalam memberikan pelayanan					
12.	Konsumen merasa puas dalam menikmati pelayanan hotel					
13.	Saya selalu merekomendasikan hotel fourpoints Jakarta thamrin kepada orang lain					
14.	Kemungkinan besar, saya akan kembali lagi menginap di hotel fourpoints Jakarta thamrin					
15	Hotel fourpoints Jakarta thamrin adalah pilihan pertama					

	saya jika ingin menginap di sebuah hotel					
--	--	--	--	--	--	--

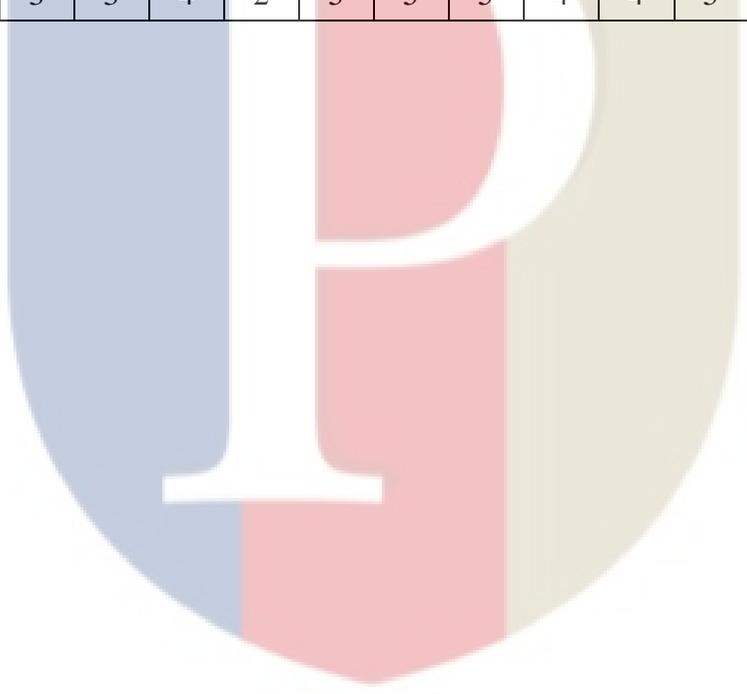
### HASIL QUISIONER

KL	KP	KP	KP	LP	LP	LP								
1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	1	2	3
2	3	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3
5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4
5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	3	1	4	4	5
1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	3	1	3	3	4
5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
1	1	1	3	1	2	1	2	2	2	3	2	5	4	3
5	5	5	5	5	2	5	2	2	2	5	2	4	4	4
5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	4	3	3	4
3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	3	3	2
3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4
2	5	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3
4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5
3	4	5	3	2	4	4	4	4	3	2	4	2	2	3
5	3	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	2	2	4
5	4	3	3	4	2	5	5	5	4	4	5	4	4	4
5	4	4	4	4	2	2	4	4	3	5	4	4	4	4
5	4	3	3	4	3	5	5	5	4	4	5	3	3	5

3	4	5	5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
4	3	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3
2	3	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3
5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4
5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	3	1	4	4	5
1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	3	1	3	3	4
5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
1	1	1	3	1	2	1	2	2	2	3	2	4	4	3
5	5	5	5	5	2	5	2	2	2	5	2	4	4	4
5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	4	3	3	4
3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	3	3	2
3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4
2	5	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3
4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5
3	4	5	3	2	4	4	4	4	3	2	4	2	2	3
5	3	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	2	2	4
5	4	3	3	4	2	5	5	5	4	4	5	3	4	4
5	4	4	4	4	2	2	4	4	3	5	4	4	4	4
5	4	3	3	4	3	5	5	5	4	4	5	3	3	5
3	4	5	5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
4	3	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3
2	3	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3

5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4
5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	3	1	4	4	5
1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	3	1	3	3	4
5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
1	1	1	3	1	2	1	2	2	2	3	2	4	4	3
5	5	5	5	5	2	5	2	2	2	5	2	4	4	4
5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	4	3	3	4
3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	3	3	2
3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4
2	5	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3
4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5
3	4	5	3	2	4	4	4	4	3	2	4	2	2	3
5	3	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	2	2	4
5	4	3	3	4	2	5	5	5	4	4	5	4	4	4
5	4	4	4	4	2	2	4	4	3	5	4	4	4	4
5	4	3	3	4	3	5	5	5	4	4	5	3	3	5
3	4	5	5	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3
4	3	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3
2	3	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3
5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4
5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3

3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	3	1	4	4	5
1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	3	1	3	3	4
5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
1	1	1	3	1	2	1	2	2	2	3	2	4	4	3
5	5	5	5	5	2	5	2	2	2	5	2	4	4	4
5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	4	3	3	4
3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	3	3	2
3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4
2	5	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3
4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5
3	4	5	3	2	4	4	4	4	3	2	4	2	2	3
5	3	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	2	2	4
5	4	3	3	4	2	5	5	5	4	4	5	4	4	4



## HASIL WAWANCARA

### Hasil wawancara narasumber 1

Q : Bagaimana persepsi karyawan terhadap kualitas layanan kepada tamu?

A: Menurut saya dalam memberikan pelayanan itu harus dari hati, walaupun kita lagi sedih, marah, kesel itu tamu gaboleh tau. Kita harus selalu senyum dan ramah dalam memberikan pelayanan. Harus totalitas juga gaboleh setengah-setengah, tapi liat keadaan juga. Menurut saya kualitas kita memberikan layanan kepada tamu itu penting

Q : Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen loyal terhadap hotel fourpoints ?

A : Biasanya tamu yang balik lagi kesini itu karena dia sudah jadi member kita, jadi mereka juga sekalian kumpulin point buat benefit. Ada juga yang datang karena suka sama makanan di resto kita, cuman kebanyakan ya karena sudah member

Q : Apa hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas tamu?

A : Walaupun tamu udah jadi member tapi kalau layanan kita jelek pasti tamu itu juga gabakal milih hotel kita, saya yakin hubungan kualitas layanan dan loyalitas tamu itu ada dan saling berhubungan, coba bayangin kalo tamu itu kapok sama layanan kita karena jelek pasti itu tamu gabakal balik lagi

Q : Apa hubungan antara kepuasan pelanggan dan loyalitas tamu?

A : Seperti yang aku bilang tadi, ada tamu yang balik lagi karena suka sama makanan yang ada di restoran kita, itu kan tandanya tamu puas dengan apa yang ada di hotel kita, ga sedikit juga tamu suka sama kamar yang kita kasih, kebersihan, wifi, dan fasilitas yang lain. Itu tandanya hubungan antara kepuasan pelanggan dan loyalitas tamu itu ada

## Hasil wawancara narasumber 2

Q : Bagaimana persepsi karyawan terhadap kualitas layanan kepada tamu?

A: Menurut saya kualitas kita sebagai staff yang memberikan layanan ke tamu itu penting, dimulai dari hal kecil aja, menawarkan bantuan misalnya/membantu apabila tamu meminta sesuatu, tujuan dari layanan yang baik kan biar tamu itu merasa nyaman di hotel kita, kalo dia udah nyaman pasti tamu itu kapan-kapan balik lagi

Q : Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen loyal terhadap hotel fourpoints ?

A : 1. Service/pelayanannya, saya yakin service yang kita kasih itu sangat baik, buktinya hotel ini selalu ramai, padahal kalo dilihat fasilitas hotel ini ga lengkap, tapi hotel ini occ selalu tinggi

2. Harga kita cenderung relative murah di daerah thamrin ini, bayangin kapan lagi dapet harga segini di pusat kota deket dari mana-mana

3. Biasanya karena dia sudah jadi member sih, makanya tamu itu balik lagi

Q : Apa hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas tamu?

A : Yang saya tahu tamu bisa loyal jika layanan yang kita kasih pasti berkesan, kalau dia kapok nginep disini pasti ga balik lagi

Q : Apa hubungan antara kepuasan pelanggan dan loyalitas tamu?

A : Tamu bisa loyal karena dia puas sama layanan yang kita kasih, biasanya tamu kelihatan puas saat dia check out dia kasih review baik ke kita. Nah biasanya disitu kita tanya bakal balik lagi atau engga, ya rata-rata bilang iya

### Hasil wawancara narasumber 3

Q : Bagaimana persepsi karyawan terhadap kualitas layanan kepada tamu?

A: Menurut saya kualitas layanan itu penting. Dimulai dari tamu check in sampai dia check out kita harus terus memberikan layanan yang baik, contohnya kalau kita tahu namanya kita sapa namanya, tamu pasti senang kalau di kasih layanan seperti itu.

Q : Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen loyal terhadap hotel fourpoints ?

A : Faktor-faktor yang mempengaruhi banyak, contohnya dari segi pelayanan, bisa juga dari fasilitas, bisa juga karena tamu itu udah jadi member hotel.

Q : Apa hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas tamu?

A : Kualitas layanan yang diberikan dari staff apabila bagus dan berkesan, tamu bisa menjadi loyal, biasanya kita tahu jika dia balik lagi ke hotel. Tapi jika layanan kita buruk, jelek, terus dapet complain biasanya tamu juga segan buat balik lagi.

Q : Apa hubungan antara kepuasan pelanggan dan loyalitas tamu?

A : Kita bisa lihat tamu itu puas/tidaknya dari review yang dia kasih, biasanya pas checkout kita tanya bagaimana kesan selama menginap? Nah dari situ kita bisa tahu tamu itu puas dengan layanan kita/tidak, balik lagi jika tamu itu balik lagi nginep berarti tamu itu puas dengan layanan kita.

## Hasil wawancara narasumber 4

Q : Bagaimana persepsi karyawan terhadap kualitas layanan kepada tamu?

A: Menurut saya kualitas yang baik dalam layanan harus ada, dihotel kan kita harus selalu senyum, kasih layanan yang baik, kasih kesan yang baik juga. Mulai dari hal kecil itu juga penting buat tamu, saya yakin tamu bakal seneng kalau kita service yang maksimal

Q : Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen loyal terhadap hotel fourpoints ?

A : Biasanya tamu loyal itu baru terlihat kalau dia balik lagi ke hotel, nah biasanya kita bisa tau kenapa dia balik lagi, pengalaman saya ada yang balik lagi karena urusan bisnis di daerah sini dan dia udah tau layanan disini baik makanya dia milih hotel ini lagi.

Q : Apa hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas tamu?

A : Hubungan nya saya yakin ada, contoh kasus aja kaya tadi, ada tamu yang balik lagi karena dia tau layanan disini baik, makanya dia lebih milih nginep disini daripada hotel lain

Q : Apa hubungan antara kepuasan pelanggan dan loyalitas tamu?

A : Tamu bisa puas karena layanan yang kita kasih, saya juga pernah dapet review baik dari tamu mulai dari kamar, makanannya enak, bersih, staffnya juga baik-baik. Itukan berarti tamu itu puas dengan hotel kita, walaupun ga menjamin dia bakal balik lagi seenggaknya itu bisa jadi review baik buat kita, tambah semangat kerja

## Hasil wawancara narasumber 5

Q : Bagaimana persepsi karyawan terhadap kualitas layanan kepada tamu?

A: Menurut saya karyawan harus bisa memberikan kualitas layanan yang terbaik buat tamu, tujuannya buat tamu itu seneng, kalau tamu udah seneng complain bakal berkurang, review baik juga biasanya ada, karyawan juga harus aware sama tamu-tamu hotel, karena kan kebanyakan yang datang itu pembisnis jadi harus serba cepat dan gaboleh ada salah. Mereka udah bayar dan kita harus kasih layanan yang terbaik

Q : Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen loyal terhadap hotel fourpoints ?

A : 1. Tamu bisa loyal itu karena layanan yang kita kasih itu berkesan buat mereka, biasanya tamu juga bisa inget nama kita kalau layanan yang kita kasih itu berkesan

2. Tamu disini juga kebanyakan member hotel, jadi ga heran kalau mereka balik lagi, tapi inget walaupun dia member dia juga harus kita lebih perhatiin, biasanya yang member ini orang-orang penting

Q : Apa hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas tamu?

A : Kalau dilihat dari pengalaman saya, ada tamu yang loyal balik lagi ke hotel karena dia senang dengan layanan dari staff, waktu itu ada yang tanya ke saya apakah si "A" ada atau tidak, berarti kan mungkin dia senang diberikan layanan dari salah satu karyawan kita

Q : Apa hubungan antara kepuasan pelanggan dan loyalitas tamu?

A : Biasanya tamu puas dengan layanan kita itu ya jarang complain, istilahnya gaada masalah yang akhirnya buat tamu itu harus complain, kita sih berharap tamu selalu puas ya setelah nginep disini, dan berharap tamu itu balik lagi bawa temen-temenya, kan bisa jadi profit juga buat hotel

