LAMPIRAN 1 Kuisioner Penelitian

Kuisioner Penelitian

Kepada

Yth Bapak/Ibu/Saudara/i

Tamu Lynn Hotel

Assalamualaikum Wr.Wb.

Saya Putri Amalia Fajarini Mahasiswa Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri di Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. Bersama dengan ini saya sebarkan kuisioner untuk melengkapi data-data yang diperlukan dalam penyusunan Tugas Akhir / Skripsi yang sedang saya lakukan dengan judul "**PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DENGAN METODE SERVICE QUALITY DAN PENDEKATAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) (Studi Kasus : Lynn Hotel)** " oleh karena itu, saya sangat mengharap kesedian Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjawab pertanyaan – pertanyaan dalam kuisioner ini. Kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i sangat besar artinya bagi saya karena keberhasilan Tugas Akhir/Skripsi saya ini sangat di pengaruhi oleh partisipasi dan jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i

Atas perhatian Bapak/Ibu/Saudara/i saya ucapkan terima kasih banyak. Mohon maaf apabila kuisioner ini menganggu kenyamanan Bapak/Ibu/Saudara/i sekalian.

Wassalamualikum Wr.Wb

Hormat Saya

Putri Amalia Fajarini

Pernahkah anda menginap di Lynn Hotel?

☐ Pernah ☐ Tidak Pernah

I. Data Responden

Berilah Tanda (√) pada kolom yang telah disediakan sesuai dengan jawaban anda.

1. Jenis kelamin

   ☐ Pria ☐ Wanita

2. Usia anda saat ini adalah

   ☐ < 20 Tahun ☐ 31 – 49

   ☐ 21 – 30 Tahun ☐ > 50 Tahun

3. Jenis pekerjaan anda adalah

   ☐ Pelajar/mahasiswa ☐ Wiraswasta

   ☐ Pegawai Negri ☐ Lain-Lain

   ☐ Pegawai Swasta

4. Tingkat Pendapatan

   ☐ < Rp. 3.000.000 ☐ Rp. 8.000.000 – Rp. 10.000.000

   ☐ Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000 ☐ > Rp. 10.000.000

   ☐ Rp.5.000.000 – Rp. 8.000.000

5. Tujuan menginap

   ☐ Liburan ☐ Mengunjungi keluarga atau kerabat

   ☐ Bisnis ☐ Kesehatan

6. Dari mana anda mengetahui Lynn Hotel

   ☐ Rekomendasi Teman/ Keluarga ☐ Rekomendasi pihak lain

   ☐ Kunjungan Sebelumnya ☐ Iklan (melalui media sosial, TV, Radio)

7. Apakah anda akan datang kembali ke Lynn Hotel

   ☐ Iya ☐ Tidak

II. Kuisioner Kualitas Pelayanan

Petunjuk pengisian : Berilah tanda (√) pada kolom kuisioner yang menurut anda sesuai dengan keadaan.

Keterangan :

SB : Sangat Baik **TB** **:** Tidak Baik

B : Baik **STB** **:** Sangat Tidak Baik

KB : Kurang Baik

KUISIONER KEPUASAAN KEADAAN DI LYNN HOTEL

	Tangible (bukti fisik)	SB	B	KB	TB	STB
1	Penampilan semua karyawan dan staff menggunakan seragam, rapi dan sopan					
2	Lingkungan fisik (ruang tunggu, toilet, front office) yang bersih, rapi dan nyaman					
3	Penataan interior yang dilakukan Lynn Hotel yang teratur dan rapi					
4	Kamar tamu dan fasilitas dalam kamar yang disediakan Lynn Hotel					
5	Kebersihan kamar tamu dan fasilitas yang terdapat di Lynn Hotel					
6	Tersedianya pelayanan parkir dan valet parking					
	Reliability (kehandalan)	SB	B	KB	TB	STB
7	Pemesanan atau reservasi ditangani dengan baik					
8	Karyawan memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang dijanjikan					
9	Pelayanan barang atau bagasi pelanggan					
10	Kemampuan karyawan dalam menjaga sikap dan menjaga kebersihan terhadap pelanggan					
11	Kesiapan karyawan melayani pelanggan					
	Responsiveness (daya tanggap)	SB	B	KB	TB	STB
12	Karyawan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada setiap pelanggan					
13	Kecepatan karyawan dalam melakukan pelayanan perbaikan dan perawatan					
14	Kehandalan karyawan dalam memahami kebutuhan konsumen					
15	Karyawan dan staf memperhatikan keluhan pelanggan					

	Asurance (jaminan)	SB	B	KB	TB	STB
16	Jaminan keamanan atau rasa nyaman yang dirasakan oleh pelanggan					
17	Kebersihan perlengkapan makan dan minum					
18	Jaminan atas cita rasa masakan yang halal, dan penyajian oleh koki Lynn Hotel					
19	Luasnya parkir area yang aman untuk kendaraan					
20	Perilaku karyawan dan staf menanamkan rasa kepercayaan serta rasa aman kepada pelanggan					
21	Jaminan privasi (pribadi) selama berada di Lynn Hotel					
	Emphaty (Empati)	SB	B	KB	TB	STB
22	Keterbukaan karyawan dalam menerima kritik dan saran dari pelanggan					
23	Karyawan memberikan pelayanan yang sama pada semua pelangan hotel					
24	Kemampuan karyawan dan staf dalam berkomunikasi dengan tamu					
25	Karyawan dan staf memberikan informasi yang mudah dipahami oleh tamu					

KUISIONER HARAPAN KONSUMEN LYNN HOTEL

	Tangible (bukti fisik)	SB	B	KB	TB	STB
1	Penampilan semua karyawan dan staff menggunakan seragam, rapi dan sopan					
2	Lingkungan fisik (ruang tunggu, toilet, front office) yang bersih, rapi dan nyaman					
3	Penataan interior yang dilakukan Lynn Hotel yang teratur dan rapi					
4	Kamar tamu dan fasilitas dalam kamar yang disediakan Lynn Hotel					
5	Kebersihan kamar tamu dan fasilitas yang terdapat di Lynn Hotel					
6	Tersedianya pelayanan parkir dan valet parking					
	Reliability (kehandalan)	SB	B	KB	TB	STB
7	Pemesanan atau reservasi ditangani dengan baik					
8	Karyawan memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang dijanjikan					
9	Pelayanan barang atau bagasi pelanggan					
10	Kemampuan karyawan dalam menjaga sikap dan menjaga kebersihan terhadap pelanggan					
11	Kesiapan karyawan melayani pelanggan					
	Responsiveness (daya tanggap)	SB	B	KB	TB	STB

12	Karyawan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada setiap pelanggan					
13	Kecepatan karyawan dalam melakukan pelayanan perbaikan dan perawatan					
14	Kehandalan karyawan dalam memahami kebutuhan konsumen					
15	Karyawan dan staf memperhatikan keluhan pelanggan					
	Asurance (jaminan)	SB	B	KB	TB	STB
16	Jaminan keamanan atau rasa nyaman yang dirasakan oleh pelanggan					
17	Kebersihan perlengkapan makan dan minum					
18	Jaminan atas cita rasa masakan yang halal, dan penyajian oleh koki Lynn Hotel					
19	Luasnya parkir area yang aman untuk kendaraan					
20	Perilaku karyawan dan staf menanamkan rasa kepercayaan serta rasa aman kepada pelanggan					
21	Jaminan privasi (pribadi) selama berada di Lynn Hotel					
	Emphaty (Empati)	SB	B	KB	TB	STB
22	Keterbukaan karyawan dalam menerima kritik dan saran dari pelanggan					
23	Karyawan memberikan pelayanan yang sama pada semua pelangan hotel					
24	Kemampuan karyawan dan staf dalam berkomunikasi dengan tamu					
25	Karyawan dan staf memberikan informasi yang mudah dipahami oleh tamu					