

## VALIDASI CONSTRUCT

Nama : Ryadi Budiman  
NRP : 9923114  
Judul Tugas Akhir : Identifikasi Komponen Tingkat Pemenuhan Harapan  
Konsumen Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas  
Pelanggan  
(Studi Kasus : Grand Hotel Preanger, Bandung)  
Pembimbing : Yulianti., ST.,MT  
Ir., Hendra Kusuma .,MT  
No. SK. Tugas Akhir :  
Tanggal Validasi Construct :

Komentar dan Saran :

Tanda Tangan

Tamu kami yang terhormat,

Selamat datang di Grand Hotel Preanger

Kami mengharapkan pesan dan kesan Anda dalam upaya kami menjaga mutu pelayanan dan keramah-tamahan yang menjadi tradisi di Aerowisata Hotel. Kami mohon kesediaan Anda meluangkan waktu untuk melengkapi daftar isian pernyataan.

Daftar isian pernyataan ini dapat diserahkan kebagian resepsi

Hormat kami,

**GERALDINE**

*Executive Assistant Manager*

**KUESIONER I**

1. Sudah berapa kali anda menginap di Grand Hotel Preanger dalam waktu 2 tahun terakhir ?
  - a. 1 kali
  - b. 2 – 5 kali
  - c. 6 – 10 kali
  - d. Lebih dari 10 kali
2. Diisi khusus untuk Pelanggan Perusahaan: Perusahaan Saya MENDAPATKAN HARGA KHUSUS untuk menginap kembali
  - a. Ya, selalu
  - b. Kadang-kadang
  - c. Perusahaan saya tidak pernah meminta harga khusus
  - d. Jarang

**KUESIONER II**

- Jika Anda rasa pernyataan yang disebutkan dalam kuesioner *Tidak Anda Setujui Sepenuhnya* seperti yang Anda pikirkan, LINGKARI ANGKA 1.
- Jika Anda pikir pernyataan yang disebutkan dalam kuesioner *Anda Setujui Sepenuhnya*, LINGKARI ANGKA 5.
- Jika perasaan Anda *Kurang Kuat*, LINGKARI SALAH SATU ANGKA DITENGAH. Tidak ada jawaban yang benar atau salah, yang kami minta hanyalah

angka yang sungguh-sungguh MENCERMINKAN PERASAAN Anda tentang layanan yang kami berikan.

### **Kuesioner Awal**

Responden Yang terhormat,

Saya mahasiswa Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha Bandung sedang mengadakan penelitian dengan menyebarkan kuesioner awal untuk memperoleh data dalam pembuatan Tugas Akhir Kuesioner ini untuk mengetahui apa yang anda **RASAKAN** saat ini dan yang anda **HARAPKAN** pada saat Anda menginap di Grand Hotel Preanger Bandung di masa yang akan datang.

Saya sangat mengharapkan bantuan dan kesediaan Anda untuk mengisi kuesioner ini. Atas partisipasinya saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Ryadi Budiman

### **Pertanyaan**

1. Apa yang menyebabkan Anda memutuskan untuk menginap di Grand Hotel Preanger pada saat ini?

...

2. **ANDAI** kami meminta Anda untuk menginap kembali di Grand Hotel Preanger, apa yang harus kami (Grand Hotel Preanger) perbaiki?

...

## **DATA PENULIS**

Nama : Ryadi Budiman  
Alamat di Bandung : Jl. Pondok Mutiara IV No. 11, Cimahi  
No. Telp Bandung : 022 6642021  
No. Handphone : 08122399136  
Alamat *e-mail* : monyetmatiditabrakbajaj@yahoo.com  
Pendidikan : SMUN 42 Jakarta  
Nilai Tugas Akhir : C +  
Tanggal USTA : 16 Maret 2005