

LAMPIRAN

Lampiran 1

APARTEMEN

– Definisi Apartemen

Apartemen adalah tempat tinggal (terdiri dari atas kamar duduk, kamar tidur, kamar mandi, dapur, dsb.) yang berada pada satu lantai bangunan bertingkat yang besar dan mewah, dilengkapi dengan berbagai fasilitas (kolam renang, pusat kebugaran, toko, dsb.) (**Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2007**).

– Sejarah dan Organisasi Puri Setiabudhi Residence Hotel

Puri Setiabudhi mulai didirikan pada tahun 1992 dan selesai total pada bulan Maret 1997. Sasaran awal Puri Setiabudhi diperuntukkan bagi pihak IPTN (Industri Pesawat Terbang Nusantara) yang sekarang PT. Dirgantara Indonesia sebagai tempat tinggal para *expatriate* (ahli) asing yang bertugas di IPTN. Rencana tersebut tidak berhasil karena krisis moneter yang melanda Indonesia, sehingga pada tahun 1998, Puri Setiabudhi aktif sebagai *service apartment* yang diperuntukkan bagi umum.

Bulan Mei 1998, Puri Setiabudhi menjalankan sistem baru dalam penjualan jasa akomodasi dengan menerima tamu harian (*daily*). Hal ini yang menyebabkan nama Puri Setiabudhi berganti menjadi Puri Setiabudhi Residence Hotel. Sistem hotel dijalankan dengan harapan akan mendatangkan pendapatan yang aktif. Puri Setiabudhi Residence Hotel yang berlokasi di Jalan Dr. Setiabudhi no. 378, memiliki 43 unit apartemen mewah dengan bangunan *townhouse fully furnished*. Pada tahun 2004 Puri Setiabudhi Residence Hotel meningkatkan kualitas pelayanannya dengan membuka restoran.

Puri Setiabudhi Residence Hotel memiliki *motto* atau slogan ”*Where your house is a resort home*”. Manajemen dan karyawan Puri Setiabudhi Residence Hotel memberikan pelayanan yang membuat konsumen merasa seperti di rumah sendiri. Pelayanan yang diberikan bersifat kekeluargaan (*family system*), menjaga lingkungan yang asri dan keamanan, dan karyawan dilatih untuk dapat membantu departemen lain (*multy skills*).

Misi Puri Setiabudhi Residence Hotel adalah menyediakan sarana akomodasi bertema rumah tinggal bagi pelancong yang tinggal agak lama dan kurang

mempunyai sarana rekreasi lainnya. Tema rumah tinggal menjadi daya tarik dan keunggulan dari kompetitor lain. Pernyataan misi dapat dijabarkan sebagai berikut :

- a. Sasaran akomodasi bertema rumah tinggal
 1. Menjadikan kamar sebagai ujung tombak penjualan
 2. Menjadikan unit hunian rumah sebagai *competitive advantage* terhadap kompetitor
 3. Menjadikan taman sebagai tema lingkungan *resort housing*
- b. Sasaran tamu Puri Setiabudhi Residence Hotel
 1. Tamu yang memilih Puri Setiabudhi Residence Hotel sebagai *temporary residence*-nya, yaitu bagi tamu yang tinggal untuk jangka waktu sampai dengan 2 tahun (*apartment guest/longstay guest*)
 2. Tamu yang memilih Puri Setiabudhi Residence Hotel sebagai *customer residence*-nya, yaitu bagi tamu yang tinggal secara berkala ke Bandung untuk masa 3-4 hari setiap bulannya (*regular guest*)
 3. Tamu yang memilih Puri Setiabudhi Residence Hotel sebagai *residence hotel*-nya, yaitu tamu yang tinggal selama 1-2 hari (*walk in guest*)
- c. Kualitas fisik yang diberikan Puri Setiabudhi Residence Hotel harus mampu menjadi daya tarik
 1. Bermutu baik diatas rata-rata kompetitor langsung, kualitas interior setara dengan kamar hotel berbintang empat lokal
 2. Sarana dan perlengkapan unit apartemen setara dengan rumah tinggal
 3. Mutu fisiknya dalam keadaan terawat setiap saat
- d. Mampu mengungguli kompetitor
 1. *Guest handling*-nya khas namun profesional
 2. Dapat menampung penghuni lebih banyak sehingga lebih ekonomis dibanding kompetitor atau hotel berbintang
 3. *Operational excellence* dengan pelayanan yang fleksibel dan informal

Terdapat beberapa departemen yang berperan dalam kelancaran operasional Puri Setiabudhi Residence Hotel, sebagai berikut :

 1. *Front Office Departement*

Tugas departemen ini adalah menerima pemesanan kamar, transaksi pembayaran dan memberikan informasi kepada konsumen.

2. *House Keeping Departement*

Tugas departemen ini adalah mengurus kebersihan kamar apartemen secara keseluruhan serta kebutuhan konsumen.

3. *Sales Departemen / Marketing*

Tugas departemen ini adalah mencari konsumen dengan cara melakukan kunjungan dan promosi ke perusahaan, membuat brosur, iklan di surat kabar, dan media cetak.

4. *Financial and Accounting Departemen*

Tugas departemen ini adalah mengatur keuangan.

5. *Food and Beverage Departemen*

Tugas departemen ini adalah menyediakan makanan dan minuman untuk konsumen, dan bekeja sama dengan *roomboy* dari *house keeping departement* untuk mengantar makanan dan minuman ke kamar-kamar.

6. *Maintenance Landscape*

Tugas departemen ini adalah mengurus, menjaga dan merawat fisik bangunan dan segala peralatan yang ada agar tetap dapat berfungsi dengan baik.

7. *Personal General Affair*

Tugas departemen ini adalah mengurus segala hal yang menyangkut ketenagakerjaan seperti rekrutmen, melakukan penilaian kerja karyawan, dan *training* karyawan. *Security* masuk dalam departemen ini, dengan tugas menjaga keamanan area apartemen dan memeriksa setiap orang yang hendak masuk dalam area apartemen.

8. *Garden and Landscape Departemen*

Tugas departemen ini adalah mengurus dan merawat kebersihan dan keasrian taman di area apartemen.

9. *Logistic Departemen*

Tugas departemen ini adalah mengadakan pemeriksaan, perawatan, dan penyimpanan barang-barang yang dipakai para karyawan dan konsumen apartemen.

– Fasilitas dan Pelayanan Puri Setiabudhi Residence Hotel

Puri Setiabudhi Residence Hotel menawarkan tempat tinggal yang asri dan tenang, dengan fasilitas dan pelayanan, sebagai berikut :

1. Lokasi Puri Setiabudhi Residence Hotel

Puri Setiabudhi Residence Hotel terletak di daerah Bandung Utara, dekat dengan lokasi wisata seperti Lembang, Gunung Tangkuban Perahu, dan Sari Ater.

2. Akomodasi

Puri Setiabudhi Residence Hotel memiliki 43 rumah pribadi terdiri dari 18 unit *junior* (1 kamar), 10 unit *executive/panorama* (2 kamar), dan 15 unit *family suite/family corner/family twin* (3 kamar). Setiap rumah dilengkapi dengan ruang tamu, ruang makan, dapur, tempat parkir dan 1 kamar tidur untuk supir.

3. Fasilitas dan Pelayanan

Puri Setiabudhi Residence Hotel menyediakan ruang pertemuan dan rapat, taman, *jogging track*, tempat bermain anak dan restoran.

a. Restoran (Maximo)

Menyediakan makanan dan minuman bagi konsumen yang tinggal atau menginap di Puri Setiabudhi Residence Hotel dengan pelayanan kamar dan melayani konsumen umum. Selain itu Maximo juga menawarkan *lunch & dinner package* (Rp. 45.000,00 – Rp. 75.000,00 per *nett/pax*), *barbeque package* (Rp. 90.000,00 – Rp. 110.000,00 per *nett/pax*) dan *wedding package*.

b. Ruang pertemuan dan rapat

Tersedia 3 ruang pertemuan, yaitu ruang Rembrant (10-15 orang), ruang Picasso (20-40 orang) dan ruang Monet (50-100 orang). Puri Setiabudhi Residence Hotel pun menawarkan *meeting package* dengan biaya sekitar Rp. 100.000,00 sampai Rp. 600.000,00 per *nett/rate/pax*.

c. Taman

Taman di Puri Setiabudhi Residence Hotel dapat dipergunakan untuk tempat *outing*, *wedding party*, *birthday party* atau acara *gathering*. Puri Setiabudhi Residence Hotel menawarkan *outbond* dengan fasilitasnya, *gathering package* dengan biaya sekitar Rp. 350.000,00 sampai Rp.

550.000,00 per *nett/pax/night* dan *wedding party* atau *birthday party* yang dapat menampung 500 – 1.500 orang.

4. Pemesanan

Pemesanan dapat dilakukan langsung di Puri Setiabudhi Residence Hotel, *via* telepon, internet atau melalui biro-biro perjalanan.

Lampiran 2

Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur Bagian *Expected Service*:

- Rata-rata Koefisien Validitas Alat Ukur: 0,74 (derajat validitas tinggi).

No.Item	Koefisien	Keterangan
1	0,64	Dipakai
2	0,79	Dipakai
3	0,78	Dipakai
4	0,70	Dipakai
5	0,57	Dipakai
6	0,46	Dipakai
7	0,47	Dipakai
8	0,63	Dipakai
9	0,48	Dipakai
10	0,54	Dipakai
11	0,19	Ditolak
12	0,76	Dipakai
13	0,01	Ditolak
14	0,47	Dipakai
15	0,76	Dipakai
16	0,68	Dipakai
17	0,69	Dipakai
18	0,33	Direvisi
19	0,69	Dipakai
20	0,43	Dipakai

No.Item	Koefisien	Keterangan
21	0,43	Dipakai
22	0,34	Direvisi
23	0,57	Dipakai
24	0,79	Dipakai
25	0,74	Dipakai
26	0,28	Direvisi
27	0,45	Dipakai
28	0,33	Direvisi
29	0,14	Ditolak
30	0,56	Dipakai
31	0,39	Direvisi
32	0,21	Direvisi
33	0,06	Ditolak
34	0,64	Dipakai
35	0,65	Dipakai
36	0,26	Direvisi
37	0,79	Dipakai
38	0,74	Dipakai
39	0,65	Dipakai
40	0,63	Dipakai

- Nilai Reliabilitas Alat Ukur: 0,84 (derajat reliabilitas tinggi).

Lampiran 3

Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur Bagian *Perceived Service*

- Rata-rata Koefisien Validitas Alat Ukur: 0,74 (derajat validitas tinggi).

No.Item	Koefisien	Keterangan
1	0,27	Direvisi
2	0,16	Ditolak
3	0,48	Dipakai
4	0,26	Direvisi
5	0,70	Dipakai
6	0,11	Ditolak
7	0,07	Ditolak
8	0,08	Ditolak
9	0,67	Dipakai
10	0,50	Dipakai
11	0,78	Dipakai
12	0,62	Dipakai
13	0,57	Dipakai
14	0,79	Dipakai
15	0,23	Direvisi
16	0,70	Dipakai
17	0,62	Dipakai
18	0,38	Direvisi
19	0,79	Dipakai
20	0,40	Dipakai

No.Item	Koefisien	Keterangan
21	0,50	Dipakai
22	0,77	Dipakai
23	0,41	Dipakai
24	0,89	Dipakai
25	0,53	Dipakai
26	0,68	Dipakai
27	0,45	Dipakai
28	0,86	Dipakai
29	0,45	Dipakai
30	0,16	Ditolak
31	0,14	Ditolak
32	0,34	Direvisi
33	0,72	Dipakai
34	0,70	Dipakai
35	0,72	Dipakai
36	0,70	Dipakai
37	0,72	Dipakai
38	0,40	Dipakai
39	0,16	Ditolak
40	0,62	Dipakai

- Nilai Reliabilitas Alat Ukur: 0,83 (derajat reliabilitas tinggi).

KUESIONER
&
HASIL KUESIONER

KUESIONER DATA PRIBADI DAN DATA PENUNJANG

Pertanyaan-pertanyaan di bawah ini mengenai identitas Saudara dan pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan kepuasan Saudara terhadap kualitas pelayanan Puri Setiabudhi Residence Hotel ini. **Isilah setiap pertanyaan sesuai dengan keadaan Saudara!**

Nama (inisial) : _____

Tempat/Tgl. Lahir : _____

Jenis Kelamin : Pria / Wanita

Pekerjaan : a. Pegawai Negeri d. Siswa / Mahasiswa
b. Pegawai Swasta e. _____
c. Wiraswasta

1. Berapa lama Saudara tinggal / menginap di Puri Setiabudhi Residence Hotel?

2. Fasilitas apa yang pernah Saudara gunakan selama tinggal / menginap di Puri Setiabudhi Residence Hotel? (Jawaban boleh lebih dari satu)

- Restoran
- Tempat *jogging*
- Tempat bermain anak di luar rumah
- Ruang *meeting*
- Lobby*
- _____

Berapa kali Saudara menggunakan fasilitas tersebut?

a. 1 kali b. 2 kali c. ___ kali

3. Mengapa Saudara memilih untuk tinggal / menginap di Puri Setiabudhi Residence Hotel?

4. Apa yang Saudara butuhkan selama tinggal / menginap di Puri Setiabudhi Residence Hotel? (Jawaban boleh lebih dari satu)

- Kebutuhan fisik (tempat tinggal)
- Kenyamanan
- Keamanan
- Kebutuhan untuk diakui atau dihargai
- Pelayanan yang tepat dan akurat
- Kebutuhan untuk dimengerti
- Kepedulian dan mendapat pertolongan
- Efektif
- _____

5. Apakah yang Saudara harapkan dari Puri Setiabudhi Residence Hotel?

6. Apakah Saudara berpegang pada filosofi "pembeli adalah raja" atau "tamu adalah raja" yang berhak dilayani dengan sebaik-baiknya?

- a. Ya b. Tidak

7. Apakah pihak Puri Setiabudhi Residence Hotel bersedia untuk membantu Saudara bila membutuhkan sesuatu yang mendesak (seperti tiket pesawat)?

- a. Ya b. Tidak

8. Apakah Saudara pernah tinggal / menginap di apartemen lain? Jika ya, bisakan Saudara sebutkan dan bagaimana perasaan Saudara saat tinggal / menginap di apartemen tersebut?

9. Menurut Saudara, apa perbedaan Puri Setiabudhi Residence Hotel dengan apartemen lain?

10. Dari mana Saudara mengetahui mengenai Puri Setiabudhi Residence Hotel?
(Jawaban boleh lebih dari satu)
- Media massa
 - Internet
 - Biro *travel & tours*
 - Pamflet
 - Keluarga
 - Teman atau rekan kerja
 - Karyawan Puri Setiabudhi Residence Hotel
 - _____
11. Apakah informasi dari keluarga, teman, atau rekan kerja mempengaruhi harapan Saudara untuk memilih tinggal / menginap di Puri Setiabudhi Residence Hotel? a. Ya b. Tidak
12. Apakah Saudara berharap Puri Setiabudhi Residence Hotel menyampaikan informasi yang sesuai dengan fasilitas dan pelayanannya?
a. Ya b. Tidak
13. Apakah keluarga atau teman Saudara memberi pendapat mengenai apartemen yang Saudara huni sekarang? Jika ya, apa pendapat mereka?

14. Apakah Saudara mendapat perlakuan yang sama dengan penghuni / konsumen lain di Puri Setiabudhi Residence Hotel dan dilayani dengan baik?
a. Ya b. Tidak
15. Menurut Saudara, bagaimana reputasi Puri Setiabudhi Residence Hotel sekarang? a. Baik b. Cukup c. Buruk
16. Menurut Saudara, bagaimana biaya yang ditawarkan Puri Setiabudhi Residence Hotel?
a. Mahal b. Standart c. Murah
17. Menurut Saudara, apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan biayanya?
a. Ya b. Tidak
18. Menurut Saudara, bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Puri Setiabudhi Residence Hotel? a. Sudah optimal b. Belum optimal

19. Menurut Saudara, apakah pihak Puri Setiabudhi Residence Hotel melakukan usaha untuk melayani Saudara dengan baik dan memperbaiki kekurangannya?
a. Ya b. Tidak
20. Bagaimana harapan Saudara mengenai kualitas pelayanan yang diberikan Puri Setiabudhi Residence Hotel pada masa yang akan datang?
a. Mempertahankan kualitas pelayanan (tetap, tidak ada perubahan)
b. Lebih meningkatkan kualitas pelayanan
21. Menurut Saudara, apakah pihak Puri Setiabudhi Residence Hotel mau menerima kritik dan saran dari para konsumennya? a. Ya b. Tidak
Mengapa demikian? _____

22. Apakah pihak Puri Setiabudhi Residence Hotel memberikan asuransi untuk menghadapi keadaan-keadaan yang tidak terduga kepada konsumennya?
a. Ya b. Tidak
Asuransi apa? _____
23. Apakah Saudara akan tetap tinggal / kembali menginap di Puri Setiabudhi Residence Hotel? a. Ya b. Tidak

KUESIONER KEPUASAN KONSUMEN

BAGIAN *EXPECTED SERVICE*

Pada kuesioner bagian *expected service* ini, Saudara diminta untuk membaca setiap pernyataan dan memilih salah satu alternatif jawaban. Jawaban Saudara tidak ada yang benar atau salah, karena kuesioner ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana Saudara mengharapkan karakteristik pelayanan yang harus dimiliki apartemen.

- Bacalah setiap pernyataan dan pilihlah jawaban sesuai dengan harapan atau keinginan Saudara terhadap kualitas pelayanan apartemen sebelum tinggal / menginap!
- Berilah tanda silang (X) pada salah satu kolom jawaban yang sesuai dengan harapan Saudara (di samping pernyataan)!

Kolom-kolom tersebut terdiri dari empat alternatif jawaban, sebagai berikut:

- SS = Saudara sangat setuju dengan pernyataan.
- S = Saudara setuju dengan pernyataan.
- TS = Saudara tidak setuju dengan pernyataan.
- STS = Saudara sangat tidak setuju dengan pernyataan.

Bacalah dan jawablah setiap pernyataan dengan tidak tergesah-gesa!
Selamat mengerjakan!

Pilihlah salah satu alternatif jawaban yang sesuai dengan harapan Saudara!

No.	Pernyataan	<i>Expected Service</i>			
		SS	S	TS	STS
1.	Sebaiknya lokasi apartemen berada di dekat kota dan mudah ditempuh dengan kendaraan.				
2.	Sebaiknya komunikasi konsumen dengan karyawan apartemen berjalan lancar dan tidak menimbulkan kesalahpahaman.				
3.	Sebaiknya karyawan apartemen berbicara dengan sopan saat melayani konsumen.				
4.	Sebaiknya karyawan apartemen mengetahui semua informasi mengenai fasilitas dan pelayanan yang diberikan apartemen.				
5.	Sebaiknya <i>furniture</i> yang disediakan apartemen dalam keadaan baik.				
6.	Sebaiknya karyawan apartemen tanggap dan menyanggupi setiap permintaan konsumen.				
7.	Sebaiknya restoran menyediakan makanan dan minuman sesuai daftar menu.				
8.	Sebaiknya pelayanan yang diberikan pihak apartemen sesuai dengan <i>motto</i> atau slogan apartemen.				
9.	Sebaiknya karyawan apartemen menanyakan kembali permintaan konsumen untuk memastikan kebenarannya sebelum melayani.				
10.	Sebaiknya karyawan apartemen selalu meyapa konsumen apartemen.				
11.	Sebaiknya apartemen berada di lokasi berudara sejuk dengan pemandangan yang menarik.				
12.	Sebaiknya pihak apartemen berusaha mengetahui dan memahami keinginan para konsumennya (melalui angket atau wawancara).				

13.	Sebaiknya karyawan apartemen tersenyum ramah saat bertemu dengan konsumen.				
14.	Sebaiknya karyawan apartemen segera melayani permintaan konsumennya.				
15.	Sebaiknya karyawan apartemen mudah ditemui saat konsumen memerlukan bantuan.				
16.	Sebaiknya pihak apartemen merawat peralatan dan perlengkapan yang selalu digunakan konsumen dengan baik.				
17.	Sebaiknya karyawan apartemen menjelaskan fasilitas yang akan didapat oleh konsumen dengan tepat.				
18.	Sebaiknya fasilitas dan pelayanan yang disediakan apartemen sesuai dengan informasi yang didapat konsumen (iklan, brosur, dll.).				
19.	Sebaiknya karyawan apartemen tetap bersikap tenang dan bersedia melayani konsumen yang mengeluh.				
20.	Sebaiknya penampilan karyawan apartemen terlihat rapi dan bersih.				
21.	Sebaiknya restoran bersih dan nyaman sehingga konsumen dapat menyantap makanan atau minuman dengan baik.				
22.	Sebaiknya sikap karyawan apartemen menghargai konsumennya, sehingga menimbulkan rasa percaya konsumen terhadap pelayanan apartemen.				
23.	Sebaiknya karyawan apartemen menunjukkan sikap simpatik dan menenangkan konsumen yang mengalami masalah.				
24.	Sebaiknya pihak apartemen membangun dan mengembangkan fasilitas dan pelayanannya sesuai dengan perubahan lingkungan konsumennya dan lingkungan sekitar lokasi apartemen.				

25.	Sebaiknya apartemen menyediakan arena dan fasilitas olah raga.				
26.	Sebaiknya konsumen percaya bahwa pihak apartemen selalu melatih dan mengembangkan kemampuan karyawannya.				
27.	Sebaiknya karyawan apartemen melayani lebih cepat dari waktu yang dijanjikan.				
28.	Sebaiknya karyawan apartemen melayani konsumen dengan cepat sehingga konsumen tidak perlu menunggu lama.				
29.	Sebaiknya karyawan apartemen mengenal dan mengingat konsumen yang dilayaninya.				
30.	Sebaiknya penataan ruangan menarik dan teratur sehingga suasana menjadi nyaman.				
31.	Sebaiknya karyawan apartemen berusaha melayani setiap permintaan konsumen dengan tepat.				
32.	Sebaiknya karyawan apartemen selalu siap sedia melayani konsumen dalam segala keadaan.				
33.	Sebaiknya karyawan apartemen bersikap sopan dan santun terhadap konsumen.				
34.	Sebaiknya karyawan apartemen memakai pakaian seragam yang telah ditetapkan pihak apartemen.				
35.	Sebaiknya kebersihan arena dan fasilitas olah raga memberikan kenyamanan saat konsumen berolahraga.				
36.	Sebaiknya karyawan apartemen bersikap ramah saat melayani konsumen.				

KUESIONER KEPUASAN KONSUMEN

BAGIAN *PERCEIVED SERVICE*

Pada kuesioner bagian *perceived service* ini, Saudara diminta untuk membaca setiap pernyataan dan memilih salah satu alternatif jawaban. Jawaban Saudara tidak ada yang benar atau salah, karena kuesioner ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana Saudara mengharapkan karakteristik pelayanan yang harus dimiliki apartemen. Penilaian berdasarkan pengalaman yang Saudara terima dan rasakan selama tinggal / menginap di Puri Setiabudhi Residence Hotel.

- Bacalah setiap pernyataan dan pilihlah jawaban sesuai dengan pengalaman Saudara terhadap kualitas pelayanan apartemen selama tinggal / menginap!
- Berilah tanda silang (X) pada salah satu kolom jawaban yang sesuai dengan penilaian Saudara (di samping pernyataan)!

Kolom-kolom tersebut terdiri dari empat alternatif jawaban, sebagai berikut:

SS = Saudara sangat setuju dengan pernyataan.

S = Saudara setuju dengan pernyataan.

TS = Saudara tidak setuju dengan pernyataan.

STS = Saudara sangat tidak setuju dengan pernyataan.

Bacalah dan jawablah setiap pernyataan dengan tidak tergesah-gesa!
Selamat mengerjakan!

Pilihlah salah satu alternatif jawaban berdasarkan pengalaman Saudara!

No.	Pernyataan	<i>Perceived Service</i>			
		SS	S	TS	STS
1.	Menurut saya, karyawan apartemen memberikan semua informasi mengenai fasilitas dan pelayanan yang diberikan apartemen.				
2.	Menurut saya, karyawan apartemen tersenyum ramah saat bertemu dengan konsumen.				
3.	Menurut saya, restoran dapat menghadirkan makanan dan minuman sesuai daftar menu.				
4.	Menurut saya, lokasi apartemen berada di dekat kota dan mudah ditempuh dengan kendaraan.				
5.	Menurut saya, karyawan apartemen dapat memenuhi permintaan konsumen dengan cepat.				
6.	Menurut saya, karyawan apartemen menanggapi setiap permintaan konsumen dengan tanggap.				
7.	Menurut saya, pihak apartemen memberikan pelayanan yang sesuai dengan <i>motto</i> atau slogan apartemen.				
8.	Menurut saya, pihak apartemen berusaha mengetahui dan memahami keinginan para konsumennya (melalui angket atau wawancara).				
9.	Menurut saya, karyawan apartemen selalu meyapa konsumen apartemen.				
10.	Menurut saya, karyawan apartemen menanyakan kembali permintaan konsumen untuk memastikan kebenarannya sebelum melayani.				
11.	Menurut saya, <i>furniture</i> yang disediakan apartemen dalam keadaan baik.				
12.	Menurut saya, karyawan apartemen menunjukkan sikap simpatik dan berusaha menenangkan konsumen yang mengalami masalah.				

13.	Menurut saya, karyawan apartemen berbicara dengan sopan saat melayani konsumen.				
14.	Menurut saya, apartemen menyediakan arena dan fasilitas olah raga.				
15.	Menurut saya, karyawan apartemen mudah ditemui saat konsumen memerlukan bantuan.				
16.	Menurut saya, komunikasi konsumen dengan karyawan apartemen berjalan lancar dan tidak menimbulkan kesalahpahaman.				
17.	Menurut saya, restoran bersih dan nyaman sehingga konsumen dapat menyantap makanan atau minuman dengan baik.				
18.	Menurut saya, fasilitas dan pelayanan yang disediakan apartemen sesuai dengan informasi yang didapat konsumen (iklan, brosur, dll.).				
19.	Menurut saya, karyawan apartemen menjelaskan fasilitas yang akan didapat oleh konsumen dengan tepat.				
20.	Menurut saya, karyawan apartemen bersikap tenang dan bersedia melayani konsumen, jika bertemu dengan konsumen yang mengeluh.				
21.	Menurut saya, apartemen berada di lokasi berudara sejuk dengan pemandangan yang menarik.				
22.	Menurut saya, pihak apartemen merawat peralatan dan perlengkapan yang selalu digunakan konsumen dengan baik.				
23.	Menurut saya, sikap karyawan apartemen menghargai konsumennya, sehingga menimbulkan rasa percaya konsumen terhadap pelayanan apartemen.				
24.	Menurut saya, karyawan apartemen mengenal dan berusaha mengingat konsumen yang dilayaninya.				

25.	Menurut saya, pihak apartemen membangun dan mengembangkan fasilitas dan pelayanannya sesuai dengan perubahan lingkungan konsumennya dan lingkungan sekitar lokasi apartemen.				
26.	Menurut saya, penataan ruangan menarik dan teratur sehingga suasana menjadi nyaman.				
27.	Menurut saya, karyawan apartemen harus siap sedia dalam melayani konsumen, walaupun sibuk melayani konsumen lain.				
28.	Menurut saya, konsumen merasa nyaman berolahraga karena arena dan fasilitas olah raga yang bersih.				
29.	Menurut saya, karyawan apartemen melayani lebih cepat dari waktu yang dijanjikan				
30.	Menurut saya, karyawan apartemen bersikap sopan dan santun terhadap konsumen.				
31.	Menurut saya, konsumen percaya bahwa pihak apartemen selalu melatih dan mengembangkan kemampuan karyawannya.				
32.	Menurut saya, penampilan karyawan apartemen terlihat rapi dan bersih.				
33.	Menurut saya, konsumen tidak harus menunggu lama, karena pelayanan yang diberikan dengan cepat oleh pihak apartemen.				
34.	Menurut saya, karyawan apartemen bersikap ramah saat melayani konsumen.				
35.	Menurut saya, karyawan apartemen berusaha melayani setiap permintaan konsumen dengan tepat.				
36.	Menurut saya, karyawan apartemen memakai pakaian seragam yang telah ditetapkan pihak apartemen.				

Lampiran 4. Gambaran Tingkat Kepuasan Secara Umum

Tingkat Kepuasan Konsumen	Jumlah Responden	Persentase
Puas	2 orang	20%
Cukup Puas	3 orang	30%
Tidak Puas	5 orang	50%
Total Responden	10 orang	100%

Lampiran 5. Gambaran Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan

Tingkat Kepuasan Konsumen	Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan									
	<i>Tangibles</i>		<i>Reliability</i>		<i>Responsiveness</i>		<i>Assurance</i>		<i>Empathy</i>	
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
Puas	3 orang	30%	2 orang	20%	2 orang	20%	2 orang	20%	1 orang	10%
Cukup Puas	4 orang	40%	7 orang	70%	5 orang	50%	3 orang	30%	7 orang	70%
Tidak Puas	3 orang	30%	1 orang	10%	3 orang	30%	5 orang	50%	2 orang	20%
Total Responden	10 orang	100%	10 orang	100%	10 orang	100%	10 orang	100%	10 orang	100%

Lampiran 6.1. Tabulasi Silang antara Tingkat Kepuasan secara Umum dan Tingkat Kepuasan pada Dimensi *Tangibles*

Tingkat Kepuasan Konsumen secara Umum	Tingkat Kepuasan Konsumen pada Dimensi <i>Tangibles</i>						Total Responden	
	Puas		Cukup Puas		Tidak Puas			
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
Puas	2 orang	20%	-	-	-	-	2 orang	20%
Cukup Puas	1 orang	10%	2 orang	20%	-	-	3 orang	30%
Tidak Puas	-	-	2 orang	20%	3 orang	30%	5 orang	50%
Total Responden	3 orang	30%	4 orang	40%	3 orang	30%	10 orang	100%

Lampiran 6.2. Tabulasi Silang antara Tingkat Kepuasan secara Umum dan Tingkat Kepuasan pada Dimensi *Reliability*

Tingkat Kepuasan Konsumen secara Umum	Tingkat Kepuasan Konsumen pada Dimensi <i>Reliability</i>						Total Responden	
	Puas		Cukup Puas		Tidak Puas			
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
Puas	1 orang	10%	1 orang	10%	-	-	2 orang	20%
Cukup Puas	-	-	3 orang	30%	-	-	3 orang	30%
Tidak Puas	1 orang	10%	3 orang	30%	1 orang	10%	5 orang	50%
Total Responden	2 orang	20%	7 orang	70%	1 orang	30%	10 orang	100%

Lampiran 6.3. Tabulasi Silang antara Tingkat Kepuasan secara Umum dan Tingkat Kepuasan pada Dimensi *Responsiveness*

Tingkat Kepuasan Konsumen secara Umum	Tingkat Kepuasan Konsumen pada Dimensi <i>Responsiveness</i>						Total Responden	
	Puas		Cukup Puas		Tidak Puas		Jumlah	Persentase
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase		
Puas	2 orang	20%	-	-	-	-	2 orang	20%
Cukup Puas	-	-	3 orang	30%	-	-	3 orang	30%
Tidak Puas	-	-	2 orang	20%	3 orang	30%	5 orang	50%
Total Responden	2 orang	20%	5 orang	50%	3 orang	30%	10 orang	100%

Lampiran 6.4. Tabulasi Silang antara Tingkat Kepuasan secara Umum dan Tingkat Kepuasan pada Dimensi *Assurance*

Tingkat Kepuasan Konsumen secara Umum	Tingkat Kepuasan Konsumen pada Dimensi <i>Assurance</i>						Total Responden	
	Puas		Cukup Puas		Tidak Puas		Jumlah	Persentase
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase		
Puas	2 orang	20%	-	-	-	-	2 orang	20%
Cukup Puas	-	-	2 orang	20%	1 orang	10%	3 orang	30%
Tidak Puas	-	-	1 orang	10%	4 orang	40%	5 orang	50%
Total Responden	2 orang	20%	3 orang	30%	5 orang	50%	10 orang	100%

Lampiran 6.5. Tabulasi Silang antara Tingkat Kepuasan secara Umum dan Tingkat Kepuasan pada Dimensi *Empathy*

Tingkat Kepuasan Konsumen secara Umum	Tingkat Kepuasan Konsumen pada Dimensi <i>Empathy</i>						Total Responden	
	Puas		Cukup Puas		Tidak Puas		Jumlah	Persentase
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase		
Puas	1 orang	10%	1 orang	10%	-	-	2 orang	20%
Cukup Puas	-	-	3 orang	30%	-	-	3 orang	30%
Tidak Puas	-	-	3 orang	30%	2 orang	20%	5 orang	50%
Total Responden	1 orang	10%	7 orang	70%	2 orang	20%	10 orang	100%

Lampiran 7.1. Gambaran Tingkat Kepuasan pada Dimensi *Tangibles*

Tingkat Kepuasan Konsumen	Dimensi <i>Tangibles</i>											
	Lokasi		Peralatan		Restoran		Fasilitas		Penataan Ruang		Penampilan Karyawan	
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
Puas	1 orang	10%	-	-	-	-	3 orang	30%	2 orang	20%	3 orang	30%
Cukup Puas	7 orang	70%	8 orang	80%	5 orang	50%	4 orang	40%	7 orang	70%	5 orang	50%
Tidak puas	2 orang	20%	2 orang	20%	5 orang	50%	3 orang	30%	1 orang	10%	2 orang	20%
Jumlah	10 orang	100%	10 orang	100%	10 orang	100%	10 orang	100%	10 orang	100%	10 orang	100%

Lampiran 7.2. Gambaran Tingkat Kepuasan pada Dimensi *Reliability*

Tingkat Kepuasan Konsumen	Dimensi <i>Reliability</i>			
	Ketepatan		Sesuai Janji	
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
Puas	2 orang	20%	1 orang	10%
Cukup Puas	8 orang	80%	8 orang	80%
Tidak puas	-	-	1 orang	10%
Jumlah	10 orang	100%	10 orang	100%

Lampiran 7.3. Gambaran Tingkat Kepuasan pada Dimensi *Responsiveness*

Tingkat Kepuasan Konsumen	Dimensi <i>Responsiveness</i>			
	Kesiapan		Kecepatan	
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
Puas	2 orang	20%	-	-
Cukup Puas	5 orang	50%	9 orang	90%
Tidak puas	3 orang	30%	1 orang	10%
Jumlah	10 orang	100%	10 orang	100%

Lampiran 7.4. Gambaran Tingkat Kepuasan pada Dimensi *Assurance*

Tingkat Kepuasan Konsumen	Dimensi <i>Assurance</i>									
	Kesopanan		Keramahan		Pengetahuan		Komunikasi		Kepercayaan	
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
Puas	3 orang	30%	2 orang	20%	-	-	-	-	1 orang	10%
Cukup Puas	4 orang	40%	4 orang	40%	7 orang	70%	6 orang	60%	8 orang	80%
Tidak puas	3 orang	30%	4 orang	40%	3 orang	30%	4 orang	40%	1 orang	10%
Jumlah	10 orang	100%	10 orang	100%	10 orang	100%	10 orang	100%	10 orang	100%

Lampiran 7.5. Gambaran Tingkat Kepuasan pada Dimensi *Empathy*

Tingkat Kepuasan Konsumen	Dimensi <i>Empathy</i>			
	Kepedulian		Pemahaman	
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
Puas	1 orang	10%	2 orang	20%
Cukup Puas	7 orang	70%	7 orang	70%
Tidak puas	2 orang	20%	1 orang	10%
Jumlah	10 orang	100%	10 orang	100%

Lampiran 8.1. Tabulasi Silang antara Tingkat Kepuasan Dimensi *Tangibles* dengan Indikatornya

Tingkat Kepuasan Konsumen	Dimensi <i>Tangibles</i>																							
	Lokasi				Peralatan				Restoran				Fasilitas				Penataan Ruang				Penampilan Karyawan			
	P	CP	TP	Jumlah	P	CP	TP	Jumlah	P	CP	TP	Jumlah	P	CP	TP	Jumlah	P	CP	TP	Jumlah	P	CP	TP	Jumlah
Puas	1	2	-	3	-	3	-	3	-	1	2	3	2	-	1	3	2	1	-	3	3	-	-	3
Cukup Puas	-	4	-	4	-	2	1	4	-	4	-	4	1	3	-	4	-	4	-	4	-	4	-	4
Tidak puas	-	1	2	3	-	2	1	3	-	-	3	3	-	1	2	3	-	2	1	3	-	1	2	3
Jumlah	1	7	2	10	-	8	2	10	-	5	5	10	3	4	3	10	2	7	1	10	3	5	2	10

Lampiran 8.2. Tabulasi Silang antara Tingkat Kepuasan Dimensi *Reliability* dengan Indikatornya

Tingkat Kepuasan Konsumen	Dimensi <i>Reliability</i>							
	Ketepatan				Sesuai Janji			
	P	CP	TP	Jumlah	P	CP	TP	Jumlah
Puas	1	1	-	2	1	1	-	2
Cukup Puas	-	7	-	7	-	7	-	7
Tidak puas	1	-	-	1	-	-	1	1
Jumlah	2	8	-	10	1	8	1	10

Lampiran 8.3. Tabulasi Silang antara Tingkat Kepuasan Dimensi *Responsiveness* dengan Indikatornya

Tingkat Kepuasan Konsumen	Dimensi <i>Responsiveness</i>							
	Kesiapan				Kecepatan			
	P	CP	TP	Jumlah	P	CP	TP	Jumlah
Puas	2	-	-	2	-	2	-	2
Cukup Puas	-	5	-	5	-	5	-	5
Tidak puas	-	-	3	3	-	2	1	3
Jumlah	2	5	3	10	-	9	1	10

Lampiran 8.4. Tabulasi Silang antara Tingkat Kepuasan Dimensi *Assurance* dengan Indikatornya

Tingkat Kepuasan Konsumen	Dimensi <i>Assurance</i>																			
	Kesopanan				Keramahan				Pengetahuan				Komunikasi				Kepercayaan			
	P	CP	TP	Jumlah	P	CP	TP	Jumlah	P	CP	TP	Jumlah	P	CP	TP	Jumlah	P	CP	TP	Jumlah
Puas	2	-	-	2	2	-	-	2	-	1	1	2	-	1	1	2	1	1	-	2
Cukup Puas	1	2	-	3	-	2	1	3	-	3	-	3	-	3	-	3	-	3	-	3
Tidak puas	-	2	3	5	-	2	3	5	-	3	2	5	-	2	3	5	-	4	1	5
Jumlah	3	4	3	10	2	4	4	10	-	7	3	10	-	6	4	10	1	8	1	10

Lampiran 8.5. Tabulasi Silang antara Tingkat Kepuasan Dimensi *Empathy* dengan Indikatornya

Tingkat Kepuasan Konsumen	Dimensi <i>Empathy</i>							
	Kepedulian				Pemahaman			
	P	CP	TP	Jumlah	P	CP	TP	Jumlah
Puas	1	-	-	1	1	-	-	1
Cukup Puas	-	6	1	7	1	6	-	7
Tidak puas	-	1	1	2	-	1	1	2
Jumlah	1	7	2	10	2	7	1	10

Lampiran 9.1. Gambaran Usia Responden

Usia	Jumlah	Persentase
18 - 25 tahun	1 orang	10%
26 - 33 tahun	6 orang	60%
34 - 41 tahun	3 orang	30%
Total Responden	10 orang	100%

Lampiran 9.2. Gambaran Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Pria	7 orang	70%
Wanita	3 orang	30%
Total Responden	10 orang	100%

Lampiran 9.3. Gambaran Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pegawai Negeri	-	-
Pegawai Swasta	7 orang	70%
Wiraswasta	-	-
Siswa/Mahasiswa	2 orang	20%
Ibu Rumah Tangga	1 orang	10%
Total Responden	10 orang	100%

Lampiran 9.4. Gambaran Waktu Tinggal Responden di Puri Setiabudhi Residence Hotel

Jangka Waktu	Jumlah	Persentase
1 minggu - 4 minggu	5 orang	50%
5 minggu - 8 minggu	3 orang	30%
> 8 minggu	2 orang	20%
Total Responden	10 orang	100%

Lampiran 9.5. Gambaran Alasan Responden Memilih Tinggal di Puri Setiabudhi Residence Hotel (*Personal Needs*)

Alasan Responden	Jumlah	Persentase
Murah	1 orang	8,3%
Bentuk (<i>Town House</i>)	2 orang	16,7%
Praktis	1 orang	8,3%
Nyaman	5 orang	41,7%
Fasilitas Bagus	1 orang	8,3%
Pelayanan Bagus	1 orang	8,3%
Saran dari rekan kerja	1 orang	8,3%

Lampiran 9.6. Gambaran Kebutuhan Responden selama Tinggal di Puri Setiabudhi Residence Hotel (*Personal Needs*)

Kebutuhan Responden	Jumlah	Persentase
Kebutuhan Fisik	5 orang	13,9%
Kenyamanan	9 orang	25%
Keamanan	7 orang	19,4%
Kebutuhan untuk Dihargai	-	-
Pelayanan Tepat & Akurat	8 orang	22,2%
Kebutuhan untuk Dimengerti	1 orang	2,8%
Kepedulian & Pertolongan	3 orang	8,3%
Efektif	3 orang	8,3%

Lampiran 9.7. Gambaran Harapan Responden terhadap Puri Setiabudhi Residence Hotel (*Personal Needs*)

Harapan Responden	Jumlah	Persentase
Fasilitas Ditingkatkan	9 orang	90%
Kenyamanan	1 orang	10%
Pelayanan yang Memuaskan	1 orang	10%

Lampiran 9.8. Gambaran Responden terhadap Filosofi "Pembeli adalah Raja" (*Enduring Service Intensifiers*)

Pendapat Responden	Jumlah	Persentase
Berpegang pada Filosofi	9 orang	90%
Tidak Berpegang pada Filosofi	1 orang	10%
Total Responden	10 orang	100%

Lampiran 9.9. Gambaran Responden terhadap Kesiapan Puri Setiabudhi Residence Hotel Memenuhi Kebutuhan Mendesak (*Transitory Service Intensifiers*)

Pendapat Responden	Jumlah	Persentase
Membantu	8 orang	80%
Tidak Membantu	2 orang	20%
Total Responden	10 orang	100%

Lampiran 9.10. Gambaran Pengalaman Responden Tinggal di Apartemen Lain (*Past Experience*)

Pengalaman Tinggal di Apartemen Lain	Jumlah	Persentase
Ya	5 orang	50%
Tidak	5 orang	50%
Total Responden	10 orang	100%

Lampiran 9.11. Gambaran Pengalaman Responden yang Pernah Tinggal di Apartemen Lain (*Perceived Service Alternatives & Past Experience*)

Pengalaman Tinggal di Apartemen Lain	Jumlah	Persentase
Lebih Praktis	1 orang	10%
Menyenangkan & Nyaman	1 orang	10%
Kurang Nyaman & Memuaskan	3 orang	30%
Total Responden	5 orang	50%

Lampiran 9.12. Gambaran Perbedaan Puri Setiabudhi Residence Hotel dengan Apartemen Lain (*Perceived Service Alternatives*)

Pendapat Responden	Jumlah	Persentase
Bentuk (<i>Town House</i>)	1 orang	10%
Harga	2 orang	20%
Fasilitas	3 orang	30%
Lokasi	2 orang	20%
Pelayanan	2 orang	20%
Suasana	6 orang	60%

Lampiran 9.13. Gambaran Sumber Informasi tentang Puri Setiabudhi Residence Hotel (*Explicit Service Promises*)

Sumber Informasi	Jumlah	Persentase
Media Massa	-	-
Internet	5 orang	50%
Biro <i>Travel & Tours</i>	2 orang	20%
Pamflet	-	-
Keluarga	4 orang	40%
Teman/Rekan Kerja	5 orang	50%
Karyawan Apartemen	2 orang	20%

Lampiran 9.14. Gambaran Pengaruh *Word of Mouth Communication* terhadap Harapan Responden

Pendapat Responden	Jumlah	Persentase
Ya	8 orang	80%
Tidak	2 orang	20%
Total Responden	10 orang	100%

Lampiran 9.15. Gambaran Harapan Responden tentang Kesesuaian Informasi dengan Pelayanan yang Diterima (*Explicit Service Promises*)

Pendapat Responden	Jumlah	Persentase
Ya	10 orang	100%
Tidak	-	-
Total Responden	10 orang	100%

Lampiran 9.16. Gambaran Pendapat Keluarga atau Teman Responden tentang Puri Setiabudhi Residence Hotel (*Enduring Service Intensifiers/Derived Service Expectation*)

Pendapat Responden	Jumlah	Persentase
Ya	8 orang	80%
Tidak	2 orang	20%
Total Responden	10 orang	100%

Lampiran 9.17. Gambaran Pendapat Keluarga atau Teman Responden tentang Puri Setiabudhi Residence Hotel

Pendapat Responden	Jumlah	Persentase
Nyaman	4 orang	40%
Luas, asri dan sejuk	3 orang	30%
Apartemen terlalu kecil	1 orang	10%
Total Responden	8 orang	80%

Lampiran 9.18. Gambaran Responden mengenai Pelayanan yang sama dengan Konsumen Lain (*Predicted Service*)

Pendapat Responden	Jumlah	Persentase
Ya	10 orang	100%
Tidak	-	-
Total Responden	10 orang	100%

Lampiran 9.19. Gambaran Responden mengenai Reputasi Puri Setiabudhi Residence Hotel (*Image*)

Pendapat Responden	Jumlah	Persentase
Baik	8 orang	80%
Cukup Baik	2 orang	20%
Buruk	-	-
Total Responden	10 orang	100%

Lampiran 9.20. Gambaran Responden mengenai Biaya (*Price*)

Pendapat Responden	Jumlah	Persentase
Mahal	1 orang	10%
Standart	9 orang	90%
Murah	-	-
Total Responden	10 orang	100%

Lampiran 9.21. Gambaran Responden tentang Kesesuaian Biaya dengan Pelayanan (*Implicit Service Promises*)

Pendapat Responden	Jumlah	Persentase
Ya	10 orang	100%
Tidak	-	-
Total Responden	10 orang	100%

Lampiran 9.22. Gambaran Responden Mengenai Pelayanan Puri Setiabudhi Residence Hotel (*Evidence of Service*)

Pendapat Responden	Jumlah	Persentase
Optimal	8 orang	80%
Belum Optimal	2 orang	20%
Total Responden	10 orang	100%

Lampiran 9.23. Gambaran Responden mengenai Kesiapan Puri Setiabudhi Residence Hotel Memperbaiki Pelayanannya (*Implicit Service Promises*)

Pendapat Responden	Jumlah	Persentase
Ya	10 orang	100%
Tidak	-	-
Total Responden	10 orang	100%

Lampiran 9.24. Gambaran Harapan Responden akan Pelayanan Puri Setiabudhi Residence Hotel Berikutnya (*Evidence of Service*)

Pendapat Responden	Jumlah	Persentase
Pelayanan Dipertahankan	3 orang	30%
Pelayanan Ditingkatkan	7 orang	70%
Total Responden	10 orang	100%

Lampiran 9.25. Gambaran Responden mengenai Kesiapan Puri Setiabudhi Residence Hotel Menerima Kritik dan Saran (*Self Perceived Service Role*)

Pendapat Responden	Jumlah	Persentase
Ya	10 orang	100%
Tidak	-	-
Total Responden	10 orang	100%

Lampiran 9.26. Gambaran Responden tentang Puri Setiabudhi Residence Hotel yang Menyediakan Asuransi (*Situational Factors*)

Pendapat Responden	Jumlah	Persentase
Ya	1 orang	10%
Tidak	9 orang	90%
Total Responden	10 orang	100%

Lampiran 9. 27 Gambaran Keinginan Responden Tetap Tinggal di Puri Setiabudhi Residence Hotel (*Service Encounters*)

Pendapat Responden	Jumlah	Persentase
Ya	10 orang	100%
Tidak	-	-
Total Responden	10 orang	100%

Expected Service

Item	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10
1	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3
2	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3
3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4
4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
6	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3
7	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
8	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
11	2	3	3	4	3	2	3	4	3	4
12	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3
13	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4
14	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
15	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
16	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
19	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
20	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
21	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4
22	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
24	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
26	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
27	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
29	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
31	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3
32	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
34	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
35	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
36	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
Total	110	112	108	116	110	107	108	141	112	114

Perceived Service

Item	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
6	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3
8	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
21	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
23	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
24	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
26	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
27	4	3	4	2	3	3	3	4	4	3
28	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
29	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3
30	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3
31	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
32	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3
33	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
34	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
35	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
36	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3
Total	118	111	115	103	108	107	108	131	113	108

HASIL ANALISIS GAP SECARA UMUM

Responden	Skor PS	Skor ES	GAP	Keterangan
1	118	110	8	Puas
2	111	112	-1	Tidak Puas
3	115	108	7	Puas
4	103	116	-13	Tidak Puas
5	108	110	-2	Tidak Puas
6	107	107	0	Cukup Puas
7	108	108	0	Cukup Puas
8	131	141	-10	Tidak Puas
9	113	112	1	Puas
10	108	114	-6	Tidak Puas

DIMENSI *TANGIBLES*

SKOR EXPECTED SERVICE												
Resp.	Lokasi		Peralatan		Restoran		Fasilitas		Penataan R.	Penampilan		Total Skor
	1	11	5	16	7	21	25	35	30	20	34	
1	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	34
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	34
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	39
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
6	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
8	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43
9	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	33
10	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	37

DIMENSI *TANGIBLES*

SKOR PERCEIVED SERVICE												
Resp.	Lokasi		Peralatan		Restoran		Fasilitas		Penataan R.	Penampilan		Total Skor
	4	21	11	22	3	17	14	28	26	32	36	
1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	37
2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	34
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	37
4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
6	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
8	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	39
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	35
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33

HASIL ANALISIS GAP PADA DIMENSI *TANGIBLES*

Resp.	Skor PS	Skor ES	GAP	Keterangan
1	37	34	3	Puas
2	34	34	0	Cukup Puas
3	37	33	4	Puas
4	34	39	-5	Tidak Puas
5	33	33	0	Cukup Puas
6	32	32	0	Cukup Puas
7	33	33	0	Cukup Puas
8	39	43	-4	Tidak Puas
9	35	33	2	Puas
10	33	37	-4	Tidak Puas

DIMENSI *RELIABILITY*

SKOR EXPECTED SERVICE							
Resp.	Ketepatan			Sesuai Janji			Total Skor
	9	17	31	8	18	27	
1	3	3	3	3	3	3	18
2	3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	3	18
4	3	3	2	3	3	2	16
5	3	3	3	3	3	3	18
6	3	3	3	3	3	3	18
7	3	3	3	3	3	3	18
8	4	4	4	4	4	4	24
9	3	3	3	3	3	3	18
10	3	3	3	3	3	3	18

DIMENSI *RELIABILITY*

SKOR PERCEIVED SERVICE							
Resp.	Ketepatan			Sesuai Janji			Total Skor
	10	19	35	7	18	29	
1	3	3	4	3	3	3	19
2	3	3	3	3	3	4	19
3	3	3	3	3	3	3	18
4	3	3	3	2	2	2	15
5	3	3	3	3	3	3	18
6	3	3	3	3	3	3	18
7	3	3	3	3	3	3	18
8	4	4	4	4	4	4	24
9	3	3	3	3	3	3	18
10	3	3	3	3	3	3	18

HASIL ANALISIS GAP PADA DIMENSI *RELIABILITY*

Resp.	Skor PS	Skor ES	GAP	Keterangan
1	19	18	1	Puas
2	19	18	1	Puas
3	18	18	0	Cukup Puas
4	15	16	-1	Tidak Puas
5	18	18	0	Cukup Puas
6	18	18	0	Cukup Puas
7	18	18	0	Cukup Puas
8	24	24	0	Cukup Puas
9	18	18	0	Cukup Puas
10	18	18	0	Cukup Puas

DIMENSI *RESPONSIVENESS*

SKOR EXPECTED SERVICE							
Resp.	Kesiapan				Kecepatan		Total Skor
	6	15	19	32	14	28	
1	3	3	3	3	3	3	18
2	3	3	4	3	4	3	20
3	3	3	3	3	3	3	18
4	2	4	3	2	3	3	17
5	3	3	3	3	3	3	18
6	3	3	3	3	3	3	18
7	3	3	3	3	3	3	18
8	4	4	4	4	4	4	24
9	4	3	3	3	3	3	19
10	3	3	3	3	3	3	18

DIMENSI *RESPONSIVENESS*

SKOR PERCEIVED SERVICE							
Resp.	Kesiapan				Kecepatan		Total Skor
	6	15	20	27	5	33	
1	3	3	3	4	3	3	19
2	3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	4	3	3	19
4	2	3	3	2	3	3	16
5	3	3	3	3	3	3	18
6	3	3	3	3	3	3	18
7	3	3	3	3	3	3	18
8	3	3	4	4	4	4	22
9	3	3	3	4	3	3	19
10	3	3	3	3	3	3	18

HASIL ANALISIS GAP PADA DIMENSI *RESPONSIVENESS*

Resp.	Skor PS	Skor ES	GAP	Keterangan
1	19	18	1	Puas
2	18	20	-2	Tidak Puas
3	19	18	1	Puas
4	16	17	-1	Tidak Puas
5	18	18	0	Cukup Puas
6	18	18	0	Cukup Puas
7	18	18	0	Cukup Puas
8	22	24	-2	Tidak Puas
9	19	19	0	Cukup Puas
10	18	18	0	Cukup Puas

DIMENSI ASSURANCE

SKOR EXPECTED SERVICE									
Resp.	Kesopanan		Keramahan		Pengetahuan		Komunikasi	Kepercayaan	Total Skor
	3	33	13	36	4	2	22	26	
1	3	3	3	3	4	4	3	3	26
2	3	3	4	3	3	3	3	3	25
3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	4	3	4	4	4	4	3	4	30
5	4	3	3	3	3	4	3	3	26
6	3	3	3	3	3	3	3	3	24
7	3	3	3	3	3	3	3	3	24
8	4	4	4	4	4	4	4	4	32
9	3	4	3	4	3	3	3	3	26
10	4	3	4	3	3	3	3	3	26

DIMENSI ASSURANCE

SKOR PERCEIVED SERVICE									
Resp.	Kesopanan		Keramahan		Pengetahuan		Komunikasi	Kepercayaan	Total Skor
	13	30	2	34	1	16	23	31	
1	3	4	3	4	3	3	4	3	27
2	3	4	3	3	3	3	3	3	25
3	3	4	3	4	3	3	3	3	26
4	4	3	3	3	3	3	3	3	25
5	3	3	3	3	3	3	3	3	24
6	3	3	3	3	3	3	3	3	24
7	3	3	3	3	3	3	3	3	24
8	3	4	4	4	3	3	4	4	29
9	3	4	3	3	3	3	3	3	25
10	3	3	3	3	3	3	3	3	24

HASIL ANALISIS GAP PADA DIMENSI ASSURANCE

Resp.	Skor PS	Skor ES	GAP	Keterangan
1	27	26	1	Puas
2	25	25	0	Cukup Puas
3	26	24	2	Puas
4	25	30	-5	Tidak Puas
5	24	26	-2	Tidak Puas
6	24	24	0	Cukup Puas
7	24	24	0	Cukup Puas
8	29	32	-3	Tidak Puas
9	25	26	-1	Tidak Puas
10	24	26	-2	Tidak Puas

DIMENSI *EMPATHY*

Resp.	SKOR EXPECTED SERVICE					Total Skor
	Kepedulian			Pemahaman		
	10	23	29	12	24	
1	3	3	3	3	2	14
2	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	3	15
4	3	3	2	2	4	14
5	3	3	3	3	3	15
6	3	3	3	3	3	15
7	3	3	3	3	3	15
8	4	4	3	4	3	18
9	4	3	3	3	3	16
10	3	3	3	3	3	15

DIMENSI *EMPATHY*

Resp.	SKOR PERCEIVED SERVICE					Total Skor
	Kepedulian			Pemahaman		
	9	12	24	8	25	
1	3	3	4	3	3	16
2	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	3	15
4	3	3	2	2	3	13
5	3	3	3	3	3	15
6	3	3	3	3	3	15
7	3	3	3	3	3	15
8	3	4	3	3	4	17
9	3	3	3	3	4	16
10	3	3	3	3	3	15

HASIL ANALISIS GAP PADA DIMENSI *EMPATHY*

Resp.	Skor PS	Skor ES	GAP	Keterangan
1	16	14	2	Puas
2	15	15	0	Cukup Puas
3	15	15	0	Cukup Puas
4	13	14	-1	Tidak Puas
5	15	15	0	Cukup Puas
6	15	15	0	Cukup Puas
7	15	15	0	Cukup Puas
8	17	18	-1	Tidak Puas
9	16	16	0	Cukup Puas
10	15	15	0	Cukup Puas

Lampiran 10.1. Tabulasi Silang Tingkat Kepuasan dan Waktu Tenggat Responden di Puri Setiabudhi Residence Hotel (*Past Experience*)

Jangka Waktu	Tingkat Kepuasan Konsumen						Total	
	Puas		Cukup Puas		Tidak Puas		Jumlah	Persentase
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase		
1-4 minggu	-	-	3 orang	60%	2 orang	40%	5 orang	100%
5-8 minggu	1 orang	33%	-	-	2 orang	67%	3 orang	100%
>8 minggu	1 orang	50%	-	-	1 orang	50%	2 orang	100%

Lampiran 10.2. Tabulasi Silang Tingkat Kepuasan dan Filosofi "Pembeli adalah Raja" (*Enduring Service Intensifiers*)

Filosofi "Pembeli adalah Raja"	Tingkat Kepuasan Konsumen						Total	
	Puas		Cukup Puas		Tidak Puas		Jumlah	Persentase
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase		
Ya	2 orang	22.2%	3 orang	33.3%	4 orang	44.4%	9 orang	100%
Tidak	-	-	-	-	1 orang	100%	1 orang	100%

Lampiran 10.3. Tabulasi Silang Tingkat Kepuasan dan Kesiediaan Puri Setiabudhi Residence Hotel Memenuhi Kebutuhan Mendesak (*Transitory Service Intensifiers*)

Kesiediaan Memenuhi Kebutuhan Mendesak	Tingkat Kepuasan Konsumen						Total	
	Puas		Cukup Puas		Tidak Puas		Jumlah	Persentase
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase		
Ya	1 orang	12.5%	3 orang	37.5%	4 orang	50%	8 orang	100%
Tidak	1 orang	50%	-	-	1 orang	50%	2 orang	100%

Lampiran 10.4. Tabulasi Silang Tingkat Kepuasan dan Pengalaman Responden Tinggal di Apartemen Lain (*Past Experience*)

Pengalaman Tinggal di Apartemen Lain	Tingkat Kepuasan Konsumen						Total	
	Puas		Cukup Puas		Tidak Puas		Jumlah	Persentase
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase		
Ya	1 orang	20%	2 orang	40%	2 orang	40%	5 orang	100%
Tidak	1 orang	20%	1 orang	20%	3 orang	60%	5 orang	100%

Lampiran 10.5. Tabulasi Silang Tingkat Kepuasan dan Pengaruh *Word of Mouth Communication*

<i>Word of Mouth Communication</i>	Tingkat Kepuasan Konsumen						Total	
	Puas		Cukup Puas		Tidak Puas		Jumlah	Persentase
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase		
Berpengaruh	2 orang	25%	3 orang	37.5%	3 orang	37.5%	8 orang	100%
Tidak Berpengaruh	-	-	-	-	2 orang	100%	2 orang	100%

