



n19	n20	n21	n22	n23	n24	n25	n26	n27	n28	n29	n30	n31	n32	n33	n34	n35	n36	n37
4	3	2	3	4	3	4	3	2	1	2	3	4	3	2	1	2	3	4
2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3
2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2
2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2
2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3
2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
4	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
2	3	4	4	2	3	2	3	4	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3
2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2
2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
3	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
2	3	2	2	1	3	2	3	3	2	2	1	3	2	3	3	2	2	1
2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3
3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	1	3	3	3	3	2
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
4	3	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	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	2	3	3	3	3	3





Tabel 3 Pengolahan data secara umum

Total PS	Total ES	GAP	Kategori
104	148	44	Tidak Puas
104	111	7	Tidak Puas
92	115	23	Tidak Puas
102	119	17	Tidak Puas
88	113	25	Tidak Puas
102	105	3	Tidak Puas
97	146	49	Tidak Puas
99	101	2	Tidak Puas
103	99	-10	Puas
100	111	11	Tidak Puas
126	144	18	Tidak Puas
105	109	4	Tidak Puas
92	127	35	Tidak Puas
96	111	15	Tidak Puas
102	148	46	Tidak Puas
96	126	30	Tidak Puas
96	148	52	Tidak Puas
109	116	7	Tidak Puas
98	122	24	Tidak Puas
108	98	-10	Puas
98	113	15	Tidak Puas
118	106	-12	Puas
132	137	5	Tidak Puas
98	111	13	Tidak Puas
89	96	7	Tidak Puas
100	111	1	Tidak Puas
129	146	17	Tidak Puas
109	111	2	Tidak Puas
123	146	23	Tidak Puas
95	111	16	Tidak Puas
107	99	-8	Puas
115	124	9	Tidak Puas
129	130	1	Tidak Puas
111	99	-12	Puas
124	121	-3	Puas
138	137	-1	Puas
134	143	9	Tidak Puas
129	129	0	Cukup Puas
137	137	0	Cukup Puas
108	109	1	Tidak Puas

Tabel 4 Pengolahan data dimensi *tangibles*

Total PS	Total ES	GAP	Kategori
58	80	22	Tidak Puas
54	54	0	Cukup Puas
50	59	9	Tidak Puas
53	68	15	Tidak Puas
48	62	14	Tidak Puas
55	59	4	Tidak Puas
49	78	29	Tidak Puas
39	58	19	Tidak Puas
55	61	6	Tidak Puas
39	60	21	Tidak Puas
64	76	12	Tidak Puas
55	61	6	Tidak Puas
50	69	19	Tidak Puas
46	60	14	Tidak Puas
51	80	29	Tidak Puas
49	70	21	Tidak Puas
49	80	31	Tidak Puas
55	64	9	Tidak Puas
54	75	21	Tidak Puas
58	63	5	Tidak Puas
47	62	15	Tidak Puas
65	55	-10	Puas
66	69	3	Tidak Puas
53	59	6	Tidak Puas
62	54	-8	Puas
52	82	30	Tidak Puas
61	57	-4	Puas
61	59	-2	Puas
59	78	19	Tidak Puas
49	45	-4	Puas
56	61	5	Tidak Puas
70	69	-1	Puas
68	69	1	Tidak Puas
60	58	-2	Puas
64	74	10	Tidak Puas
73	72	-1	Puas
71	75	4	Tidak Puas
68	72	4	Tidak Puas
69	69	0	Cukup Puas
58	58	0	Cukup Puas

Tabel 5 Pengolahan data dimensi *reliability*

Total PS	Total ES	GAP	Kategori
5	8	3	Tidak Puas
5	5	0	Tidak Puas
6	6	0	Tidak Puas
6	6	0	Tidak Puas
4	6	2	Tidak Puas
6	6	0	Tidak Puas
4	8	4	Tidak Puas
5	6	1	Tidak Puas
5	6	1	Tidak Puas
6	6	0	Tidak Puas
8	8	0	Tidak Puas
6	6	0	Tidak Puas
5	6	1	Tidak Puas
6	6	0	Tidak Puas
6	8	2	Tidak Puas
5	8	3	Tidak Puas
5	8	3	Tidak Puas
8	6	-2	Puas
4	6	2	Tidak Puas
5	6	1	Tidak Puas
7	6	-1	Puas
7	6	-1	Puas
8	8	0	Cukup Puas
6	6	0	Cukup Puas
6	6	0	Cukup Puas
5	6	1	Tidak Puas
8	8	0	Cukup Puas
6	6	0	Cukup Puas
8	8	0	Cukup Puas
6	6	0	Cukup Puas
6	6	0	Cukup Puas
7	7	0	Cukup Puas
7	7	0	Cukup Puas
6	6	0	Cukup Puas
6	6	0	Cukup Puas
6	6	0	Cukup Puas
7	8	1	Tidak Puas
7	7	0	Cukup Puas
8	8	0	Cukup Puas
6	8	2	Tidak Puas

Tabel 6 Pengolahan data dimensi *responsiveness*

Total PS	Total ES	GAP	Kategori
14	16	2	Tidak Puas
20	12	-8	Puas
10	12	2	Tidak Puas
12	12	0	Cukup Puas
10	12	2	Tidak Puas
10	12	2	Tidak Puas
10	16	6	Tidak Puas
8	12	4	Tidak Puas
12	12	0	Cukup Puas
11	12	1	Tidak Puas
13	16	3	Tidak Puas
12	12	0	Cukup Puas
9	14	5	Tidak Puas
12	12	0	Cukup Puas
10	16	6	Tidak Puas
9	14	5	Tidak Puas
8	12	4	Tidak Puas
12	13	1	Tidak Puas
10	13	3	Tidak Puas
12	12	0	Cukup Puas
12	12	0	Cukup Puas
12	12	0	Cukup Puas
15	15	0	Cukup Puas
12	12	0	Cukup Puas
8	10	2	Tidak Puas
12	12	0	Cukup Puas
16	16	0	Cukup Puas
12	12	0	Cukup Puas
14	16	2	Tidak Puas
12	12	0	Cukup Puas
12	12	0	Cukup Puas
13	13	0	Cukup Puas
13	13	0	Cukup Puas
12	12	0	Cukup Puas
12	12	0	Cukup Puas
15	15	0	Cukup Puas
15	16	1	Tidak Puas
13	13	0	Cukup Puas
16	16	0	Cukup Puas
12	12	0	Cukup Puas

Tabel 7 Pengolahan data dimensi *assurance*

Total PS	Total ES	GAP	Kategori
20	36	16	Tidak Puas
27	27	0	Cukup Puas
29	27	-2	Puas
25	28	3	Tidak Puas
25	27	2	Tidak Puas
26	27	1	Tidak Puas
27	36	9	Tidak Puas
26	27	1	Tidak Puas
26	27	1	Tidak Puas
26	27	1	Tidak Puas
33	36	3	Tidak Puas
26	27	1	Tidak Puas
24	30	6	Tidak Puas
27	27	0	Cukup Puas
28	36	8	Tidak Puas
26	27	1	Tidak Puas
26	36	10	Tidak Puas
31	27	-4	Puas
25	32	7	Tidak Puas
26	27	1	Tidak Puas
26	27	1	Tidak Puas
25	27	2	Tidak Puas
35	36	1	Tidak Puas
26	27	1	Tidak Puas
22	21	-1	Puas
26	27	1	Tidak Puas
36	36	0	Cukup Puas
26	27	1	Tidak Puas
35	36	1	Tidak Puas
23	27	4	Tidak Puas
36	36	0	Cukup Puas
28	28	0	Cukup Puas
35	35	0	Cukup Puas
36	36	0	Cukup Puas
36	24	-12	Puas
36	36	0	Cukup Puas
35	36	1	Tidak Puas
36	36	0	Cukup Puas
36	36	0	Cukup Puas
26	27	1	Tidak Puas

Tabel 8 Pengolahan data dimensi *empathy*

Total PS	Total ES	GAP	Kategori
7	8	1	Tidak Puas
6	6	0	Cukup Puas
4	6	2	Tidak Puas
6	6	0	Cukup Puas
4	6	2	Tidak Puas
5	6	1	Tidak Puas
6	8	2	Tidak Puas
5	6	1	Tidak Puas
5	6	1	Tidak Puas
5	6	1	Tidak Puas
7	8	1	Tidak Puas
6	6	0	Cukup Puas
5	8	3	Tidak Puas
6	6	0	Cukup Puas
7	8	1	Tidak Puas
6	7	1	Tidak Puas
5	8	3	Tidak Puas
6	6	0	Cukup Puas
5	6	1	Tidak Puas
5	6	1	Tidak Puas
6	6	0	Cukup Puas
6	6	0	Cukup Puas
8	8	0	Cukup Puas
6	6	0	Cukup Puas
5	6	1	Tidak Puas
5	6	1	Tidak Puas
8	8	0	Cukup Puas
5	6	1	Tidak Puas
6	8	2	Tidak Puas
5	6	1	Tidak Puas
6	6	0	Cukup Puas
7	7	0	Cukup Puas
6	6	0	Cukup Puas
6	6	0	Cukup Puas
6	6	0	Cukup Puas
8	8	0	Cukup Puas
8	8	0	Cukup Puas
8	8	0	Cukup Puas
8	8	0	Cukup Puas
6	6	0	Cukup Puas

## Lampiran II Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Kualitas Pelayanan

Tabel 1 Hasil uji kuesioner kepuasan kualitas pelayanan mengenai *perceived service*

Dimensi	Indikator	No. Item	Spearman's Rho	Kriteria
	Lokasi	1	0.290	Direvisi.
	Restoran dan Penata ruangan	10	0.423	Diterima.
		11	0.541	Diterima.
		12	0.613	Diterima.
		13	0.485	Diterima.
		14	0.345	Direvisi.
		15	0.593	Diterima.
		16	0.588	Diterima.
		17	0.642	Diterima.
		18	0.407	Diterima.
		19	0.565	Diterima.
		20	0.327	Direvisi.
	Kamar dan toilet	6	0.596	Diterima.
		7	0.522	Diterima.
		8	0.523	Diterima.
		9	0.353	Direvisi
	Kenyamanan ruang tunggu dan fasilitas fisik	3	0.669	Diterima.
		4	0.612	Diterima.
		5	0.444	Diterima.
	Harga	2	0.633	Diterima.

Dimensi	Indikator	No. Item	Spearman's Rho	Kriteria
<i>Reliability</i>	Pelayanan sesuai janji	21	0.660	Diterima.
	Pelayanan akurat	22	0.582	Diterima.

Dimensi	Indikator	No. Item	Spearman's Rho	Kriteria
<i>Responsiveness</i>	Kesiapan karyawan	23	0.410	Diterima.
		24	0.688	Diterima.
	Kecepatan pelayanan	25	0.619	Diterima.
		26	0.773	Diterima.

Dimensi	Indikator	No. Item	Spearman's Rho	Kriteria
<i>Assurance</i>	Kesopanan	27	0.791	Diterima.
	Keramahan	28	0.743	Diterima.
		29	0.796	Diterima.
	Pengetahuan	30	0.833	Diterima.
	Komunikasi	31	0.715	Diterima.
		32	0.609	Diterima.
		33	0.754	Diterima.
	Kepercayaan	34	0.717	Diterima.
35		0.774	Diterima.	

Dimensi	Indikator	No. Item	Spearman's Rho	Kriteria
<i>Empathy</i>	Kepedulian atau perhatian	36	0.790	Diterima.
	Pemahaman kebutuhan	37	0.681	Diterima.

Tabel 2 Hasil uji validitas kuesioner kepuasan kualitas pelayanan mengenai *expected service*

Dimensi	Indikator	No. Item	Spearman's Rho	Kriteria
	Lokasi	1	0.580	Diterima.
	Restoran dan Penata ruangan	10	0.480	Diterima.
		11	0.715	Diterima.
		12	0.708	Diterima.
		13	0.688	Diterima.
		14	0.724	Diterima.
		15	0.803	Diterima.
		16	0.787	Diterima.
		17	0.855	Diterima.
		18	0.648	Diterima.
		19	0.797	Diterima.
	20	0.669	Diterima.	
	Kamar dan toilet	6	0.830	Diterima.
		7	0.661	Diterima.
		8	0.663	Diterima.
		9	0.654	Diterima.
	Kenyamanan ruang tunggu dan fasilitas fisik	3	0.686	Diterima.
		4	0.631	Diterima.
		5	0.798	Diterima.
	Harga	2	0.519	Diterima.

Dimensi	Indikator	No. Item	Spearman's Rho	Kriteria
<i>Reliability</i>	Pelayanan sesuai janji	21	0.819	Diterima.
	Pelayanan akurat	22	0.803	Diterima.

Dimensi	Indikator	No. Item	Spearman's Rho	Kriteria.
<i>Responsiveness</i>	Kesiapan karyawan	23	0.796	Diterima.
		24	0.837	Diterima.
	Kecepatan pelayanan	25	0.808	Diterima.
		26	0.851	Diterima.

Dimensi	Indikator	No. Item	Spearman's Rho	Kriteria
<i>Assurance</i>	Kesopanan	27	0.883	Diterima.
	Keramahan	28	0.857	Diterima.
		29	0.868	Diterima.
	Pengetahuan	30	0.824	Diterima.
	Komunikasi	31	0.871	Diterima.
		32	0.799	Diterima.
		33	0.886	Diterima.
	Kepercayaan	34	0.872	Diterima.
35		0.872	Diterima.	

Dimensi	Indikator	No. Item	Spearman's Rho	Kriteria
<i>Empathy</i>	Kepedulian atau perhatian	36	0.883	Diterima.
	Pemahaman kebutuhan	37	0.771	Diterima.

### **Lampiran III Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Kualitas Pelayanan**

Hasil Uji Validitas Item – Item Kuesioner Kepuasan Kualitas Pelayanan  
Mengenai *Perceived Service*

#### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 40.0                      N of Items = 39

Alpha = 0.954

Hasil Uji Reliabilitas Item – Item Kuesioner Kepuasan Kualitas Pelayanan  
Mengenai *Expectation Service*

#### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 40.0                      N of Items = 39

Alpha = 0.954

## **Lampiran IV Hotel “X”**

### **A. Sejarah dan Organisasi Hotel “X”**

Hotel “X” mulai beroperasi pada tahun 2004, yang merupakan anak perusahaan PT.BAIK (BANDUNG INTI KHARISMA) yang berdiri tahun 2001 PT.BAIK berawal dari bidang *property* dan kemudian berkembang menjadi bidang industri jasa dan pelayanan.

Selain Hotel “X”, anak perusahaan PT.BAIK adalah Grand Setiabudi dan Apartment, Bandung Trade Center, Solo Grand Mall, Jatinangor Square (JATOS), sedangkan Galeri Ciumbuleuit Hotel dan Apartment merupakan anak perusahaan PT.DWI TUNGGAL BUMI ASRI. Untuk Apartemen di kelola khusus oleh PT. BIRD (BANDUNG INTI RESIDENCE) yang juga merupakan anak dari perusahaan PT.BAIK, yang kedepannya akan menjadi konsultan manajemen untuk Hotel maupun Apartemen.

Hotel “X” mempunyai 16 lantai dengan 2 *basement*, dengan total unitnya adalah 341 unit, dimana 341 unit ini diantaranya 69 unit adalah hotel dan sisanya 272 adalah Apartemen. Hotel “X” pertama yang bernuansa *modern classic*, yang mengusung tema” *The Executive Live*” yang memberikan pelayanan *Exclusive* bagi pemilik Apartemen maupun pengunjung atau tamu hotel yang menginap sehingga pemilik Apartemen maupun tamu hotel dapat merasakan kenyamanan bila tinggal di Hotel “X”.

Waktu *check out* dibatasi sampai pukul 12.00 WIB. Apabila lewat dari satu jam dari waktu tersebut maka tidak akan dikenakan biaya karena dari Hotel

“X” masih bisa mentolerir keperluan tamu yang belum siap untuk meninggalkan hotel sedangkan apabila *check out* dari pukul 13.00 hingga pukul 17.00 WIB maka akan dikenakan *charge* 50% dari tarif hotel. Sedangkan lebih dari pukul 17.00 WIB akan dikenakan tarif penuh. Biasanya dari pihak hotel khususnya bagian *front office* akan menanyakan pada tamu hotel di waktu malam hari untuk mengetahui apakah tamu akan memperpanjang waktu untuk menginap atau keesokan harinya akan *check out*.

Pemesanan kamar dapat dilakukan dengan datang langsung ke Hotel “X” atau dapat juga melalui telepon. Sampai saat ini, Hotel “X” menggunakan brosur, internet, radio dan *sign board* yang ada di tol bila melakukan perjalanan ke Bandung. Di semua media yang digunakan untuk membuat masyarakat umum mengetahui Hotel “X” dipasang nomor teleponnya supaya masyarakat umum mengetahui Hotel “X”. Selain itu informasi juga dapat diperoleh dari teman atau keluarga yang sebelumnya pernah menginap di Hotel “X”.

## **B. Fasilitas dan Pelayanan Hotel “X”**

### **A. Fasilitas Kamar**

Hotel “X” memiliki 69 kamar hotel dengan berbagai tipe kamar dengan fasilitas dan luas kamarnya yang berbeda setiap kamarnya, 7 tipe kamar yang berada di Hotel “X” sebagai berikut:

#### **1. *Super Deluxe Crown***

Harga : Rp. 890.000,-

Luas : 38,65

Jumlah : 19 *room*

Fasilitas : 1 kamar tidur (1 *king sizebed* or 1 *twin*), *dining room*, *kitchen area*, *bathroom*, AC, TV kabel (56 *channel*), *mini bar*, *save deposit box*.

2. *Junior suite*

Harga : Rp. 1.240.000,-

Luas : 48,22

Jumlah : 25 *room*

Fasilitas : 1 unit kamar dengan 2 ruangan, 1 tempat tidur (1 *king sizebed* or 1 *twin*), *dining room*, *kitchen area*, *bathroom*, AC, TV kabel (56 *channel*), *mini bar*, *save deposit box*.

3. *Executive suite*

Harga : Rp. 1.445.000,-

Luas : 50,58

Jumlah : 2 *room*

Fasilitas : 2 unit kamar tidur, (1 *king sizebed*, 1 *single bed*, *Bathroom*), *dining room*, *kitchen area*, *bathroom*, AC, TV kabel (56 *channel*), *mini bar*, *save deposit box*.

4. *Family suite*

Harga : Rp. 1.670.000,-

Luas : 69,07

Jumlah : 9 room

Fasilitas : 2 unit kamar tidur, (1 *king sizebed*, 1 *single bed*, Bathroom) *dining room*, *kitchen area*, *bathroom*, AC, TV kabel (56 *channel*), *mini bar*, *save deposit box*.

5. *Superior suite*

Harga : Rp. 2.030.000,-

Luas : 94,44

Jumlah : 7 room

Fasilitas : 3 unit kamar tidur, (1 *king sizebed*, 2 *single bed*, 3 *Bathroom*), *dining room*, *kitchen area*, *bathroom*, AC, TV kabel (56 *channel*), *mini bar*, *save deposit box*.

6. *Grand Suite*

Harga : Rp. 2.330.000,-

Luas : 121,79

Jumlah : 5 room

Fasilitas : 1 unit ruangan yang didalamnya terdapat 3 kamar ( 2 *king sizebed*, 1 *single*, 3 *Bathroom*), *dining room*, *kitchen area*, *bathroom*, AC, TV kabel (56 *channel*), *mini bar*, *save deposit box*.

7. *Executive Grand Suite*

Harga : Rp. 3.680.000,-

Luas : 227,52

Jumlah : 2 room

Fasilitas : 1 unit ruangan yang di dalamnya terdapat 4 kamar , (2 *king sizebed*, 1 *single bed*), 4 *Bathroom*, *dining room*, *kitchen area*, *bathroom*, AC, TV kabel (56 channel), *mini bar*, *save deposit box*.

B. *Meeting room*

Hotel “X” memiliki beberapa ruangan *meeting* dengan kapasitas yang berbeda setiap ruangan *meetingnya*.

1. *Victory Hall*
2. *Glory room I*
3. *Glory room II*
4. *Liberty room*
5. *Peace I & II*

C. *Swimming pool*

Terletak di lantai dasar *lobby*, fasilitas ini hanya diperuntukkan untuk penghuni apartemen dan hotel.

#### D. *Massage & Spa*

Terletak di lantai dasar *lobby*, fasilitas ini disediakan untuk para tamu hotel yang ingin memanjakan dirinya dengan pijat maupun luluran.

#### E. *Fitness center*

Terletak di dekat *swimming pool*, berada di lantai dasar atau *lobby*, fasilitas ini hanya diperuntukkan untuk penghuni apartemen dan tamu hotel, serta di buka untuk umum.

#### F. *Children Playground*

Bagi para pemilik dan pengunjung yang memiliki anak di Hotel “X” disediakan fasilitas *Children Playgroup* adalah tempat bermain bagi anak-anak tamu hotel atau pemilik apartemen, tempat bermain ini terletak di pintu keluar *lobby* di samping ruko. Fasilitas ini menyediakan permainan anak yang dapat meningkatkan kemampuan kreatifitas anak-anak dan dapat juga digunakan oleh para tamu untuk *refresing* bagi anak-anak yang telah lelah dari perjalanan jauh.

#### G. *Laundry*

Terletak di *basement 2*, fasilitas ini hanya diperuntukkan untuk penghuni apartemen dan tamu hotel yang ingin mencuci bajunya.

#### H. *Harmony restaurant & Momiji Japanesse Restaurant*

Berada di lantai dasar *lobby*, yang menyediakan berbagai variasi makan dan minum mulai dari makanan khas sunda sampai makanan khas luar, biasanya tamu sering makan pagi atau makan siang di restoran ini sedangkan *Momiji Japanesse Restaurant* adalah restoran yang menyediakan makanan dan minuman khas Jepang. *Harmony Restaurant* juga menyediakan *roomservice* selama 24 jam serta banquet yang mengelola mengenai acara atau *event-event* yang diselenggarakan di hotel dan apartemen.

#### I. *Mini market : Startmart*

Berada di lantai dasar *lobby*, yang menyediakan berbagai macam kebutuhan –kebutuhan tamu yang menginap.

#### J. Area parkir kendaraan

Area parkir kendaraan terletak di *basement* 1 dan 2, *basement*1 diperuntukkan untuk penghuni apartemen sedangkan *basement* 2 untuk tamu hotel yang menginap serta area parkir penjemputan di pintu keluar di dekat minimarket.

### C. **Visi dan Misi Hotel “X”**

#### 1. **Visi**

- a. Meningkatkan kualitas kerja lebih efektif dan efisien.
- b. Memberikan *output* yang terbaik untuk tamu dan perusahaan.

## **2. Misi**

- a. Mendidik dan membina karyawan agar memiliki sikap disiplin, jujur, dan peduli pada lingkungan agar tercipta karyawan yang memiliki kualitas moral kerja yang baik.
- b. Meningkatkan kualitas karyawan untuk lebih kompeten dan profesional di bidangnya sehingga setiap karyawan dapat memberikan kontribusi yang optimal untuk perusahaan.
- c. Meningkatkan komunikasi baik internal maupun eksternal agar tercipta hubungan tali silaturahmi antar karyawan sehingga tercipta kekompakan serta *team* yang lebih solid.

### **2.6.5 Budaya Perusahaan**

1. Jujur
2. Terbuka
3. Berpikir positif
4. Konsisten dan bertanggung jawab
5. Kerjasama
6. Kreatif
7. Peduli lingkungan
8. Memuliakan Tuhan di dalam setiap aktivitas

## **Lampiran V Alat Ukur Kuesioner Kepuasan Kualitas Pelayanan**

### **KATA PENGANTAR**

Dengan hormat, saya sebagai mahasiswa psikologi Universitas Krisren Maranatha Bandung, hendak melakukan penelitian tentang “kepuasan kualitas pelayanan pada Hotel “X” di Kota Bandung”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran mengenai aspek-aspek yang dapat memuaskan tamu dan aspek-aspek lain yang tidak memuaskan tamu.

Kuesioner ini, berisi pernyataan-pernyataan yang berhubungan dengan tujuan penelitian ini. Jawaban yang saudara berikan akan menjadi data penelitian. Oleh karena itu, saya memohon kesediaan saudara untuk mengisi kuesioner ini dengan jelas dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Peneliti mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya atas kerjasama yang diberikan oleh saudara.

Peneliti

## DATA DIRI RESPONDEN

### KUESIONER

#### I. Identitas Subjek

Lama menginap :

Sudah berapa kali menginap di Hotel "X" :

#### II. Petunjuk Pengisian:

Kuesioner berikut terbagi dua bagian yaitu kuesioner *Expected Service* dan kuesioner *Perceived Service*. Di dalamnya terdapat beberapa pernyataan yang berhubungan dengan persepsi Saudara terhadap kualitas pelayanan hotel "X".

Saudara diminta memberi tanda (√) pada salah satu kolom:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Untuk setiap pernyataan sesuai dengan persepsi Saudara terhadap kualitas pelayanan hotel "X".







### Lampiran VI Kisi-Kisi Alat Ukur

NO.	DIMENSI	INDIKATOR	ITEM EXPECTED SERVICE DAN PERCEIVED SERVICE
1.	Tangibles	1. Lokasi Hotel	1. Hotel berada di pusat keramaian kota. 2. Tarif Kamar pada suatu ruangan sesuai dengan fasilitas kamar yang didapat.
		2. Harga	3. Fasilitas yang tersedia ( <i>AC, TV, Shower, Coffee/Tea maker, refrigerator, hot &amp; cold water, safety deposit box, IDD call dan key card access</i> ) dalam kamar berfungsi dengan baik.
		3. Ruang tunggu dan fasilitas fisik	4. Fasilitas di toko serbaneka ( <i>Starmart</i> ) dan pusat kebugaran ( <i>Fitness</i> ) tergolong lengkap. 5. Ruang tunggu cukup luas, sehingga tidak terasa sempit apabila tamu yang datang cukup ramai 6. Suasana kamar terasa nyaman dan sejuk. 7. Terdapat <i>dry kitchen</i> di dalam kamar hotel sehingga tamu juga dapat memasak.
		4. Kamar	8. Kamar mandi dalam keadaan bersih dan lengkap. 9. Kamar mandi yang disediakan di hotel tergolong luas dan besar. 10. Menu <i>breakfast</i> yang disediakan di restoran bervariasi. 11. Kualitas rasa makanan yang disediakan di restoran sesuai dengan selera tamu hotel dan tergolong enak.
		5. Restoran dan penataan ruangan	12. Variasi makanan yang di restoran tergolong <i>eye catching</i> . 13. Penataan buah yang di restoran terlihat menarik. 14. Peralatan makan di restoran disediakan dengan lengkap.

			<p>15. Restoran ditata dengan rapi sehingga tamu mudah menjangkau makanan.</p> <p>16. Ruangan di restoran tergolong luas.</p> <p>17. Atmosfir restoran terasa nyaman dan menyenangkan.</p> <p>18. <i>Smoking area</i> yang disediakan di restoran tergolong banyak sehingga tamu juga bisa menikmati makanan di <i>area</i> tersebut.</p> <p>19. Restoran disediakan <i>wastafel</i> untuk mempermudah tamu dalam membersihkan tangan.</p> <p>20. Dekorasi restoran ditata dengan menarik sesuai tema tertentu.</p> <p>21. Keluhan ditindaklanjuti segera oleh karyawan.</p> <p>22. Pelayanan (Bagasi, saat kedatangan dan saat keberangkatan) yang diberikan tergolong tepat dan cepat sesuai permintaan tamu hotel.</p>
2.	Reliability	6.Pelayanan sesuai janji	23. Karyawan tidak pernah tampak terlalu sibuk dalam memenuhi kebutuhan tamu.
		7.Pelayanan yang akurat	24. Pelayanan diberikan setiap saat tanpa batasan jam kerja.
3.	Responsiveness	8.Kesiapan Karyawan	<p>25. Ketika tamu membutuhkan sesuatu maka pihak hotel segera dan sigap dalam memenuhinya.</p> <p>26.Karyawan hotel selalu ada bila dibutuhkan.</p>
		9.Kecepatan Pelayanan	<p>27. Saya diperlakukan dengan sopan oleh karyawan.</p> <p>28. Karyawan menunjukkan sikap yang bersahabat.</p>

4.	Assurance	10.Kesopanan	29.Petugas selalu ramah pada saat melayani tamu.
		11.Keramahan	30 Karyawan memberikan informasi dibutuhkan tamu. 31.Saya dapat menyampaikan keluhan secara terbuka.
		12.Pengetahuan	32. Pihak hotel selalu menanyakan apakah tamu memiliki keluhan terhadap fasilitas dan pelayanan hotel.
		13.Komunikasi	33. Karyawan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh tamu dalam menangani masalah. 34. Informasi yang diberikan karyawan dapat dipercaya dan mampu menumbuhkan rasa aman saat menginap.
		14.Kepercayaan	35. Sikap karyawan yang menghargai tamu, menimbulkan keyakinan pada diri saya untuk kembali pada hotel ini, bila saya menginginkan penginapan lagi.
5.	Empathy	15.Kepedulian atau Perhatian	36. Tamu memperoleh perhatian khusus dari petugas berkenaan dengan kebutuhannya.
		16. Pemahaman kebutuhan tamu	37.Karyawan peka dan mampu membaca kebutuhan tamu.

Tabel 3.3.3 Kisi-kisi Alat Ukur