

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rhineka Cipta, Bandung.
- Azwar.S. 2000. *Reliabilitas dan Validitas*. Edisi III. *Pustaka Pelajar*, Yogyakarta
- Barata, A.A. 2003. *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. PT. Elex Media Komputindo. Gramedia Jakarta.
- Irawan, H. 2008. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT. Elex Media Komputindo. Gramedia Jakarta.
- Kotler, P. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. New Jersey: Practise Hall Inc.
- Kotler, P. dan Amstrong. 2007. Edisi ke-XII. Jilid 1. *Person Education, Inc.* Upper Saddle River, New Jersey.
- Manurung, H dan Tarmoezi, T. 2002. *Manajemen Front Office Hotel*. Kesaint Biaric. Jakarta.
- Rismiati, C.E dan Suratno, I.B., 2006. *Pemasaran Barang dan Jasa*. Penerbit Kanisius. Yogyakarta.
- Soekirno, S. 2007. *Pengantar Teori Mikroekonomi*. Rajawali Press. Jakarta.
- Tjiptono, F. 2006. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Wood, I. 2009. *Layanan Pelanggan. Cara Praktis, Murah dan Inspiratif Memuaskan Pelanggan Anda*. Penerbit Graha Ilmu. Yogyakarta.

Identitas Responden

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan

Petunjuk Pengisian Angket

Berilah tanda checklist (✓) pada salah satu jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i anggap sebagai jawaban yang sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i di lajur yang telah disediakan

I. Pertanyaan Berkaitan Dengan Strategi Pelayanan

No.	URAIAN	Kriteria Penilaian				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu/Saudara/i tentang kemudahan fasilitas yang diberikan untuk menghubungi pihak hotel melalui telepon, faks, e-mail, atau sarana komunikasi lainnya					
2.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i tentang kinerja pihak hotel yang diberikan selama ini					
3.	Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara/i dengan fasilitas yang diberikan pihak hotel					
4.	Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara/i dengan kualitas hotel					
5.	Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara/i dengan kinerja karyawan hotel					
6.	Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara/i dengan fasilitas yang diberikan pihak hotel seperti kamar dan kolam renang					
7.	Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara/i dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel					
8.	Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara/i dengan daya tanggap dan inisiatif karyawan dan pihak hotel					
9.	Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara/i suasana di dalam hotel					
10.	Puaskah Bapak/Ibu/Saudara/i dengan kebersihan, keramahramahan, dan kenyamanan yang ada di hotel tersebut					

Komentar tambahan : _____

III. Pertanyaan Berkaitan Dengan Kepuasan Konsumen

No.	URAIAN	Kriteria Penilaian				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Puaskah Bapak/Ibu/Sdra/i dengan manajemen hotel					
2.	Puaskah Bapak/Ibu/Sdra/i dengan mutu dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel					
3.	Puaskah Bapak/Ibu/Sdra/i dengan perlakuan yang diberikan oleh karyawan hotel					
4.	Puaskah Bapak/Ibu/Sdra/i dengan daya tanggap dan inisiatif karyawan hotel					
5.	Puaskah Bapak/Ibu/Sdra/i dengan mutu komunikasi para karyawan hotel					
6.	Puaskah Bapak/Ibu/Sdra/i dengan pelayanan parkir yang ada di hotel					
7.	Puaskah Bapak/Ibu/Sdra/i dengan pelayanan resepsionis yang ada di hotel					
8.	Puaskah Bapak/Ibu/Sdra/i dengan pelayanan operator selama ini					
9.	Puaskah Bapak/Ibu/Sdra/i dengan interior outdoor dan indoor hotel					
10.	Puaskah Bapak/Ibu/Sdra/i dengan letak lokasi hotel					

Komentar tambahan :
