

## **DAFTAR PUSTAKA**

- A. Azis Hasan, Marketing dan Strateginya, Bali Sane, Medan, 2007.**
- Agus Sulistiyono, Manajemen Penyelenggaraan Hotel : Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi, Edisi Pertama, Cetakan Ketiga, ALFABETA, Bandung, 1999.**
- Buchari Alma, (2004), Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa, Penerbit Alfabeta, Bandung.**
- Chandra, Gregorius, (2001), Pemasaran Global, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Penerbit Andi, Yogyakarta.**
- Charles W. Lamb, et al, (2001), Pemasaran, Buku Satu, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.**
- Fandy Tjiptono, (2000), Strategi Pemasaran, Edisi II, Penerbit ANDI, Yogyakarta.**
- Fitasimmons, (2001), Pelayanan Barang dan Jasa, Penerbit Kanisius, Yogyakarta.**
- Gregorius Chandra, (2002), Strategi dan Program Pemasaran, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Penerbit Erlangga, Yogyakarta.**
- Kismono, Gugup, (2001), Manajemen Pemasaran, Edisi Revisi, Penerbit Index, Jakarta.**
- Kotler Philip, (2002), Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol, Edisi Millenium, Penerbit PT. Prenhallindo, Jakarta.**
- Kotler Philip, Armstrong, (2001), Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid Satu, Edisi Kedelapan, Penerbit Erlangga, Jakarta.**
- Lupiyoadi, Rambat, (2001), Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek, Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta.**
- Sugiyono, (2005), Metode Penelitian Bisnis, Edisi Revisi, Alfabeta Bandung.**
- Simamora Hendry, (2000), Manajemen Pemasaran Internasional, Jilid Tiga, Salemba Empat, Jakarta.**

**Soekartawi, Manajemen Pemasaran Dalam Bisnis Modern, Penerbit Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1993**

**Tjiptono, (2004), Kiat Membuat Rencana Pemasaran Dalam 30 Menit, , Penerbit Proges, Jakarta.**

**Tim Penyusun, (2008), Pedoman Penulisan Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area – Medan.**

**Triyana Alex D., (2000), Penerapan Strategi di Indonesia, Marketing Seminars, Edisi IV, Jakarta.**

**Winardi, (2001), Manajemen Pemasaran, Edisi Pertama, PT. Pembangunan Nusantara, Bandung.**

**Triyana Alex D., (2000), Penerapan Strategi di Indonesia, Marketing Seminars, Edisi IV, Jakarta.**

**Tarmoezi, (2000), Manajemen Hotel, Edisi Pertama, Cetakan Ketiga, Salemba Empat, Jakarta.**

**Yoeti Oka A., (2001), Strategi Pemasaran Hotel, Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.**

## KUESTIONER PENELITIAN

### Karakteristik Responden :

1. Umur : ..... Tahun
2. Jenis Kelamin : a. Laki-Laki  
b. Perempuan
3. Pendidikan : a. SD b. SLTP c. SLTA  
d. DIII/ Akademik e. S-1 f. S-2
4. Alamat : ..... Tahun ..... Bulan
5. Pekerjaan : .....

### Cara Pengisian Kuesioner :

1. Mohon agar memberi tanda Checklist ( √ ) pada jawaban yang bapak atau ibu anggap paling sesuai.
2. Mohon agar mengisi bagian yang membutuhkan jawaban yang tertulis.
3. Setiap pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban saja, mohon isilah dengan jawaban yang bapak / ibu rasa paling tepat.
4. Setelah melakukan pengisian, mohon bapak / ibu mengembalikan kepada yang menyerahkan kuesioner ini.
5. Mohon kiranya bapak / ibu dapat memberikan jawaban yang sebenarnya.
6. Adapun pilihan jawaban tersedia dalam empat pilihan, yaitu :
  - a. Sangat Puas (SP)
  - b. Puas (P)
  - c. Cukup Puas (CP)
  - d. Kurang Puas (KP)
  - e. Tidak Puas (TP)

1. Data Variabel Bebas  $X_1$  (Kebijakan Harga)

| NO  | PERTANYAAN                                                                                          | ANGGAPAN  |          |           |           |           |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|
|     |                                                                                                     | SP<br>(5) | P<br>(4) | CP<br>(3) | KP<br>(2) | TP<br>(1) |
| 1.  | Bagaimana pendapat anda dengan kebijakan harga dalam menentukan kualitas jasa?                      |           |          |           |           |           |
| 2.  | Puaskah anda dengan harga yang diberikan pihak hotel sesuai dengan kinerja pelayanan?               |           |          |           |           |           |
| 3.  | Bagaimana pendapat anda dengan harga yang ditawarkan manajemen hotel sesuai dengan kualitas?        |           |          |           |           |           |
| 4.  | Bagaimana pendapat anda dengan harga yang ditawarkan hotel lebih murah dibandingkan dengan pesaing? |           |          |           |           |           |
| 5.  | Bagaimana pendapat anda dengan harga yang ditawarkan hotel dikatakan murah?                         |           |          |           |           |           |
| 6.  | Puaskah anda dengan hotel selalu memberikan harga promosi?                                          |           |          |           |           |           |
| 7.  | Bagaimana pendapat anda harga yang diberikan hotel cenderung murah dan tidak terlalu mahal?         |           |          |           |           |           |
| 8.  | Puaskah anda bahwa Pihak hotel selalu memberikan harga diskon?                                      |           |          |           |           |           |
| 9.  | Puaskah anda bahwa harga mempengaruhi nilai jasa yang diberikan pihak hotel?                        |           |          |           |           |           |
| 10. | Puaskah anda bahwa hotel ini memberikan tarif yang mahal?                                           |           |          |           |           |           |

## II. Data Variabel Bebas X<sub>2</sub> (Kualitas Pelayanan)

| NO  | PERTANYAAN                                                                                       | ANGGAPAN  |          |           |           |           |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|
|     |                                                                                                  | SP<br>(5) | P<br>(4) | CP<br>(3) | KP<br>(2) | TP<br>(1) |
| 1.  | Bagaimana menurut anda dengan ketamahan para reseptionis?                                        |           |          |           |           |           |
| 2.  | Bagaimana pendapat anda tentang fasilitas yang disediakan oleh pihak hotel telah memuaskan?      |           |          |           |           |           |
| 3.  | Bagaimana pendapat anda dengan kersponsifan petugas pada saat melayani tamu?                     |           |          |           |           |           |
| 4.  | Bagaimana pendapat anda dengan penyambutan yang anda terima dari petugas?                        |           |          |           |           |           |
| 5.  | Bagaimana pendapat anda dengan kelayakan informasi yang anda terima?                             |           |          |           |           |           |
| 6.  | Bagaimana pendapat anda dengan kersponsifan petugas hotel pada saat anda cek in?                 |           |          |           |           |           |
| 7.  | Bagaimana pendapat anda dengan kualitas pelayanan yang anda terima?                              |           |          |           |           |           |
| 8.  | Bagaimana pendapat anda dengan empati dari manajemen hotel?                                      |           |          |           |           |           |
| 9.  | Bagaimana pendapat anda dengan penyampaian informasi yang diberikan oleh pihak manajemen hotel?  |           |          |           |           |           |
| 10. | Bagaimana pendapat anda dengan kemudahan menggunakan fasilitas yang disediakan oleh pihak hotel? |           |          |           |           |           |



### III. Data Variabel Terikat Y (Kepuasan Tamu Hotel)

| NO | PERTANYAAN                                                                                        | ANGGAPAN  |          |           |           |           |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|
|    |                                                                                                   | SP<br>(5) | P<br>(4) | CP<br>(3) | KP<br>(2) | TP<br>(1) |
| 1. | Puaskah anda dengan pelayanan yang diberikan pihak hotel dalam menyediakan jasa agen travel?      |           |          |           |           |           |
| 2. | Apakah menurut anda pelayanan yang diberikan memuaskan?                                           |           |          |           |           |           |
| 3. | Puaskah anda dengan pelayanan yang diberikan karyawan bersikap kekeluargaan?                      |           |          |           |           |           |
| 4. | Apakah acara khusus di Hotel membuat anda puas?                                                   |           |          |           |           |           |
| 5. | Apakah pelayanan yang diberikan pihak hotel melalui kotak saran atau inspirasi membuat anda puas? |           |          |           |           |           |
| 6. | Apakah karyawan yang terampil dan profesional membuat anda puas dalam memberikan pelayanan?       |           |          |           |           |           |
| 7. | Puaskah anda proses administrasi sangat mudah dan praktis?                                        |           |          |           |           |           |
| 8. | Puaskah anda dengan layanan dan dukungan Hotel Garuda Plaza?                                      |           |          |           |           |           |