

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Sulistiyono, (2009). **Manajemen Penyelenggaraan Hotel : Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi**. Edisi Pertama, Cetakan Ketiga, ALFABETA, Bandung.
- Arikunto, Suharsimi. (2007), **Metode Penelitian**, Rineka Cipta, Jakarta.
- Canon Joseph P. (2008). **Manajemen Pemasaran Dasar**, Edisi Keenam Belas, Salemba empat. Jakarta.
- Damarjadi R.S, (2009). **Istilah – Istilah Dunia Pariwisata**. Pradnya Paramita, Jakarta.
- Hasan (2008). **Marketing**, Cetakan pertama, PT Buku Kita, Jakarta
- Herahap, Yulika Ervina, (2005). **Skripsi Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Indosat, Tbk Medan**, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.
- Indrayanto, (2009), **Pengaruh Promosi Dan Pelayanan Terhadap Tingkat Hunian Kamar Di Hotel Antares Medan**.
- Jogiyanto. (2004), **Metodologi Penelitian Bisnis**, BPFE, Yogyakarta
- Kotler Philip, Armstrong (2006), **Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol**, Edisi Millenium, Penerbit PT. Prehallindo, Jakarta
- Kotler Philip, (2005), **Prinsip-prinsip Pemasaran**, Jilid Satu, Edisi Revisi, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Lamb, Chaerles W. Hair. J. Joasep F dan Mc Daniel Carl (2006). **Pemasaran**, Terjemahan David Octavia, Edisi Pertama, Jilid 11. Salemba Empat. Jakarta
- Swastha Basu dan Irawan, (2009). **Manajemen Pemasaran Modern**, Cetakan Kedelapan, Edisi ketiga, Liberty, Yogyakarta.
- Sutojo Siswato, (2009), **Manajemen Pemasaran**, Edisi kedua, PT. Oamar Mulia Pustaka. Jakarta
- Tarmoezi, (2007), **Manajemen Hotel**, Edisi Pertama, Cetakan Ketiga, Salemba Empat, Jakarta



**Tjiptono, Fandy dan Diana Anastasia (2008), Penerapan Sistem Kualitas Dalam Industri Jasa Berdasarkan Konsep Quality Service, Manajemen dan Usahawan – LMFE – UI, Jakarta**

**Sugiyono, (2005), Metode Penelitian Bisnis, Cetakan Kedelapan Belas, Alfabeta, Bandung.**

**Yoeti Oka A., (2006). Strategi Pemasaran Hotel, Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.**



Lampiran 1 (Kuesioner)

**KUESIONER  
PENGARUH PROMOSI DAN PELAYANAN TERHADAP  
TINGKAT HUNI (OCCUPANCY) PADA  
HOTEL POLONIA MEDAN**

Responden Yang Terhormat,

Dalam rangka penyusunan skripsi yang menjadi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area, maka saya mohon kesediaan Saudara untuk menjawab beberapa pertanyaan pada kuesioner berikut ini.

Kuesioner ini bertujuan untuk mendapatkan informasi mengenai pengaruh promosi dan pelayanan terhadap tingkat huni (occupancy) pada Hotel Polonia Medan. Identitas jawaban saudara akan saya jaga kerahasiaannya sesuai dengan kode etik penelitian,

Saya ucapkan terimakasih atas kesediaan Saudara dalam meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini.

Hormat Saya,

Syam Regina Ayu

## DATA RESPONDEN

1. No Kuesioner : ..... (diisi petugas)
2. Nama : ..... (boleh tidak diisi)
3. Jenis Kelamin :
  - a. Laki - laki
  - b. Perempuan
4. Usia :
  - a. < 20 tahun
  - b. 30-40 tahun
  - c. 20-30 tahun
  - d. > 40 tahun
5. Pekerjaan :
  - a. Pelajar/Mahasiswa
  - b. Pegawai Swasta
  - c. PNS
  - d. TNI/POLRI
  - e. Lainnya.....

### Petunjuk Pengisian

1. Jawablah masing-masing pernyataan di bawah ini sesuai dengan penilaian Saudara mengenai "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Promosi terhadap Keputusan Konsumen Menginap di Hotel Sronol Indah?"
2. Pilihlah salah satu jawaban dari kelima alternatif jawaban yang sesuai dengan cara memberikan tanda centang (  ) pada salah satu kolom pada jawaban yang tersedia dan berilah alasan dari jawaban yang Saudara pilih.
3. Keterangan jawaban sebagai berikut:
  - a. STS ; Sangat Tidak Setuju.
  - b. TS : Tidak Setuju.
  - c. R : Ragu-Ragu
  - d. S : Setuju.
  - e. SS : Sangat Setuju.

### Pernyataan Promosi

No	Pernyataan	OPSI				
		SS	S	RR	TS	STS
1	Saya mengetahui Hotel Polonia Medan melalui promosi leaflet					
2	Pihak polonia Medan melakukan promosi melalui booklet.					
3	Saya mengetahui Hotel Polonia Medan melalui promosi internet.					
4	Promosi yang dilakukan pihak Hotel Polonia Medan melalui internet sangat menyenangkan.					
5	Promosi melalui spanduk terdapat banyak kekurangan-kekurangan yang diberikan tunjukkan pihak Hotel Polonia Medan					

### Pernyataan Pelayanan

No	Pernyataan	OPSI				
		SS	S	RR	TS	STS
1	Saya menginap di Hotel Polonia Medan karena hotel ini dekat dengan bandara Polonia serta terletak yang strategis					
2	Pihak Hotel Polonia menyajikan dengan ruangan dengan desain yang elegan sehingga saya tertarik untuk menginap					
3	Saya sangat senang menginap di Hotel Polonia dengan kamarnya yang megah dan menarik.					
4	Pihak Hotel memberikan fasilitas-fasilitas yang menarik, sehingga saya tertarik untuk menginap.					
5	Karyawan Hotel polonia Medan mengerti akan kebutuhan para tamu					

### Pernyataan Tingkat Huni

No	Pernyataan	OPSI				
		SS	S	RR	TS	STS
1	Hotel Polonia Medan menjadi Prioritas utama saya dalam memilih tempat menginap					
2	Saya merasa nyaman menginap di Hotel Polonia Medan dan enggan berpindah ke tempat lain					
3	Saya akan memberikan rekomendasi kepada orang untuk menginap di Hotel Polonia Medan					
4	Saya menginap di Hotel Polonia Medan karena hotel ini sesuai dengan kebutuhan saya					

Terima kasih atas kerjasama Bapak/Ibu, semoga sukses dan lancar dalam segala urusan.

