

Bandar Lampung, Juli 2021

Hal : **Permohonan Bantuan Pengisian Kuisisioner**

Kepada Yth :  
Bapak/ Ibu  
di  
Tempat

Dengan Hormat,

Bersama ini saya sampaikan bahwa saya bermaksud mengadakan penelitian pada Konsumen Grand Citihub Hotel di Bandar Lampung .Penelitian ini dilaksanakan dalam rangka penulisan skripsi sebagai salah satu syarat dalam penyelesaian studi pada program Sarjana IBI Darmajaya. Konsentrasi Manajemen Pemasaran. Tentang **“ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA GRAND CITIHUB HOTEL BANDAR LAMPUNG”**.

Sehubungan dengan maksud di atas, saya mengharapkan bantuan saudara untuk bersedia mengisi instrument penelitian ini sesuai dengan pendapat dan pengalaman yang dimiliki. Instrumen ini dirancang sedemikian rupa sehingga tidak seorang pun dapat menelusuri sumber informasinya. Oleh karena itu saudara diharapkan dapat memberikan jawaban sesuai dengan keadaan sesungguhnya, dan jawaban tersebut tidak berpengaruh terhadap kondisi saudara.

Bantuan dan partisipasi saudara merupakan sumbangan yang sangat berharga bagi terselenggaranya penelitian ilmiah ini. Untuk itu semuanya saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

**Ana**  
**NPM:**





20	SOP yang dimiliki hotel sesuai dengan kualitas hotel.										
	<b><i>Empaty (Perhatian)</i></b>										
21	Karyawan memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan										
22	Karyawan mendukung pelanggan dalam memenuhi permintaan.										
23	Waktu kerja layanan menyesuaikan dengan kebutuhan pelanggan										
24	Karyawan meluangkan waktu jika pelanggan ingin memberikan complain.										
25	Kesediaan petugas layanan membantu pelanggan ketika mengalami kesulitan .										

## ***Lampiran 2 LAMPIRAN***

### ***1) Karakteristik Responden***

**JENIS KELAMIN**

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	67	68,4
2	Perempuan	31	31,6
<b>Total</b>		<b>98</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil data diolah tahun 2021

#### USIA

No	Usia (tahun)	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	20 – 30	33	33,7
2	31 – 40	34	34,7
3	41 – 50	24	24,5
4	>50	7	7,1
<b>Total</b>		<b>98</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil data diolah tahun 2021

#### PENDAPATAN

No	Pendapatan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	<2.000.0000	23	23,5
2	2.000.000 – 4.000.000	26	26,5
3	4.000.000 – 8.000.000	34	34,7
4	8.000.000 – 10.000.000	14	14,3
5	>10.000.000	1	1,0
<b>Total</b>		<b>98</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil data diolah tahun 2021

## 2) Jawaban Responden - Persepsi Kualitas

### Hasil Jawaban Responden

Mengenai kepuasan konsumen atas pelayanan berdasarkan harapan

No	Pernyataan	Jawaban									
		SS		S		N		TS		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Kebersihan ruangan hotel baik	44	44.9	37	37.8	13	13.3	4	4.1	0	0
2	Sirkulasi udara (AC) baik	62	63.3	23	23.5	8	8.2	5	5.1	0	0
3	Sarana ruang hotel (kursi, lantai) dalam kondisi baik	60	61.2	26	26.5	8	8.2	4	4.1	0	0
4	TV dalam ruang kamar dengan kondisi baik	38	38.8	34	34.7	22	22.4	4	4.1	0	0
5	Toilet yang disediakan bersih	34	34.7	36	36.7	22	22.4	6	6.1	0	0
6	Pelayan melayani pelanggan dengan baik	41	41.8	37	37.8	14	14.3	5	5.1	1	1.0
7	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan SOP hotel .	33	33.7	40	40.8	17	17.3	7	7.1	1	1.0
8	Pelayan tepat waktu dalam melayani pelanggan.	37	37.8	38	38.8	20	20.4	2	2.0	1	1.0
9	Karyawan hotel memberikan informasi secara akurat	48	49.0	36	36.7	12	12.2	2	2.0	0	0
10	Karyawan menanggapi complain pelanggan dengan baik	41	41.8	33	33.7	16	16.3	6	6.1	2	2.0
11	Karyawan dapat melayani komplain dari pelanggan.	30	30.6	39	39.8	20	20.4	7	7.1	2	2.0
12	Customer Service menjawab pertanyaan dari pelanggan dengan baik.	57	57.0	30	30.6	11	11.2	0	0	0	0
13	Karyawan hotel bersikap ramah dan sopan	56	57.1	29	29.6	11	11.2	2	2.0	0	0
14	Karyawan mampu melayani pelanggan dengan baik	37	37.8	30	30.6	28	28.6	3	3.1	0	0
15	Layanan pelanggan dilakukan dengan cepat	42	42.9	39	39.8	16	16.3	0	0	1	1.0

16	Karyawan memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidangnya	32	32.7	31	31.6	29	29.6	6	6.1	0	0
17	Perilaku karyawan hotel menimbulkan rasa aman	30	30.6	34	34.7	23	23.5	10	10.2	1	1.0
18	Prosedur hotel memudahkan pelanggan untuk menggunakan hotel.	42	42.9	38	38.8	15	15.3	3	3.1	0	0
19	Proses chek-in dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang ditentukan	54	55.1	30	30.6	10	10.2	4	4.1	0	0
20	SOP yang dimiliki hotel sesuai dengan kualitas hotel.	50	51.0	34	34.7	12	12.2	2	2.0	0	0
21	Karyawan memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan	46	46.9	39	39.8	11	11.2	2	2.0	0	0
22	Karyawan mendukung pelanggan dalam memenuhi permintaan.	58	59.2	31	31.6	8	8.2	1	1.0	0	0
23	Waktu kerja layanan menyesuaikan dengan kebutuhan pelanggan	47	48.0	30	30.6	16	16.3	5	5.1	0	0
24	Karyawan meluangkan waktu jika pelanggan ingin memberikan complain.	32	32.7	34	34.7	22	22.4	10	10.2	0	0
25	Kesediaan petugas layanan membantu pelanggan ketika mengalami kesulitan .	40	40.0	37	37.8	17	17.3	4	4.1	0	0

Sumber : Data diolah pada tahun 2021

### Hasil Jawaban Responden

#### Mengenai kepuasan konsumen atas pelayanan berdasarkan kinerja

No	Pernyataan	Jawaban
----	------------	---------

		SS		S		N		TS		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Kebersihan ruangan hotel baik	49	50.0	24	24.5	16	16.3	7	7.1	2	2.0
2	Sirkulasi udara (AC) baik	29	29.6	28	28.6	32	32.7	7	7.1	2	2.0
3	Sarana ruang hotel (kursi, lantai) dalam kondisi baik	30	30.6	29	29.6	25	25.5	9	9.2	5	5.1
4	TV dalam ruang kamar dengan kondisi baik	25	25.5	40	40.8	21	21.4	7	7.1	5	5.1
5	Toilet yang disediakan bersih	36	36.7	35	35.7	16	16.3	7	7.1	4	4.1
6	Pelayan melayani pelanggan dengan baik	33	33.7	37	37.8	18	18.4	8	8.2	2	2.0
7	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan SOP hotel .	39	39.8	30	30.6	21	21.4	4	4.1	4	4.1
8	Pelayan tepat waktu dalam melayani pelanggan.	33	33.7	36	36.7	20	20.4	5	5.1	4	4.1
9	Karyawan hotel memberikan informasi secara akurat	35	35.7	35	35.7	19	19.4	6	6.1	3	3.1
10	Karyawan menanggapi complain pelanggan dengan baik	29	29.6	29	29.6	24	24.5	12	12.2	4	4.1
11	Karyawan dapat melayani komplain dari pelanggan.	36	36.7	31	31.6	21	21.4	7	7.1	3	3.1
12	Customer Service menjawab pertanyaan dari pelanggan dengan baik.	37	37.8	32	32.7	21	21.4	5	5.1	3	3.1
13	Karyawan hotel bersikap ramah dan sopan	35	35.7	26	26.5	26	26.5	7	7.1	4	4.1
14	Karyawan mampu melayani pelanggan dengan baik	27	27.6	27	27.6	30	30.6	10	10.2	4	4.1
15	Layanan pelanggan dilakukan dengan cepat	29	29.6	31	31.6	27	27.6	8	8.2	3	3.1
16	Karyawan memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidangnya	39	39.8	33	33.7	18	18.4	5	5.1	3	3.1
17	Perilaku karyawan hotel menimbulkan rasa aman	39	39.8	27	27.6	22	22.4	7	7.1	3	3.1



18	Prosedur hotel memudahkan pelanggan menggunakan hotel.	25	25.5	33	33.7	31	31.6	7	7.1	2	2.0
19	Proses chek-in dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang ditentukan	31	31.6	34	34.7	20	20.4	9	9.2	4	4.1
20	SOP yang dimiliki hotel sesuai dengan kualitas hotel.	25	25.5	29	29.6	29	29.6	10	10.2	5	5.1
21	Karyawan memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan	35	35.7	32	32.7	23	23.5	4	4.1	4	4.1
22	Karyawan mendukung pelanggan dalam memenuhi permintaan.	40	40.8	31	31.6	18	18.4	5	5.1	4	4.1
23	Waktu kerja layanan menyesuaikan dengan kebutuhan pelanggan	19	19.4	30	30.6	30	30.6	14	14.3	5	5.1
24	Karyawan meluangkan waktu jika pelanggan ingin memberikan complain.	39	39.8	30	30.6	20	20.4	5	5.1	4	4.1
25	Kesediaan petugas layanan membantu pelanggan ketika mengalami kesulitan .	41	41.0	26	26.5	23	23.5	3	3.1	5	5.

*sumber : Data diolah pada tahun 2021*

### 3) Uji Validitas

#### Hasil Uji Validitas Kuesioner

Mengenai kepuasan konsumen atas pelayanan berdasarkan harapan

<b>Pernyataan</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>Kondisi</b>	<b>Keterangan</b>
Butir 1	0,707	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 2	0,561	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 3	0,594	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 4	0,744	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 5	0,703	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 6	0,404	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 7	0,368	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 8	0,652	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 9	0,581	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 10	0,711	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 11	0,421	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 12	0,566	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 13	0,679	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 14	0,721	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 15	0,668	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 16	0,659	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 17	0,656	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 18	0,782	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Butir 19	0,633	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 20	0,769	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 21	0,679	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 22	0,603	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 23	0,718	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 24	0,754	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 25	0,772	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Data diolah pada tahun 2021

### Hasil Uji Validitas Kuesioner

#### Mengenai kepuasan konsumen atas pelayanan berdasarkan kinerja

Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Kondisi	Keterangan
Butir 1	0,785	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 2	0,653	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 3	0,843	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 4	0,748	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 5	0,820	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 6	0,882	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 7	0,866	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 8	0,816	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 9	0,868	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 10	0,811	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 11	0,832	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 12	0,832	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 13	0,811	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 14	0,780	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Butir 15	0,822	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 16	0,860	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 17	0,813	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 18	0,711	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 19	0,737	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 20	0,699	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 21	0,790	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 22	0,868	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 23	0,702	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 24	0,803	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 25	0,821	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Data diolah pada tahun 2021

## Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

### Daftar Interpretasi Koefisien

Koefisien $r$	Realibilitas
0,8000 – 1,0000	Sangat Tinggi
0,6000 – 0,7999	Tinggi
0,4000 – 0,5999	Sedang / Cukup
0,2000 – 0,3999	Rendah
0,0000 – 0,1999	Sangat Rendah

Sumber : Sugiyono (2013)

### Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien alpha chronbach	Koefisien r	Simpulan
Konsep harapan	0,940	0,8000 – 1,000	Sangat Tinggi
Konsep Kinerja	0,976	0,8000 – 1,000	Sangat Tinggi

Sumber : Data diolah pada tahun 2021

### Hasil Rata-Rata Nilai dari Atribut Harapan

No.	Indikator	Jumlah Skor Jawaban					Total	Rata-rata
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)		
1	T1	0	4	13	37	44	415	4.23
2	T2	0	5	8	23	62	436	4.45
3	T3	0	4	8	26	60	436	4.45
4	T4	0	4	22	34	38	400	4.08
5	T5	0	6	22	36	34	392	4.00
6	R1	1	5	14	37	41	406	4.14
7	R2	1	7	17	40	33	391	3.99
8	R3	1	2	20	38	37	402	4.10
9	R4	0	2	12	36	48	424	4.33
10	R5	2	6	16	33	41	399	4.07
11	RES1	2	7	20	39	30	382	3.90
12	RES2	0	0	11	30	57	438	4.47
13	RES3	0	2	11	29	56	433	4.42

14	RES4	0	3	28	30	37	395	4.03
15	RES5	1	0	16	39	42	415	4.23
16	E1	0	6	29	31	32	383	3.91
17	E2	1	10	23	34	30	376	3.84
18	E3	0	3	15	38	42	413	4.21
19	E4	0	4	10	30	54	428	4.37
20	E5	0	2	12	34	50	426	4.35
21	A1	0	2	11	39	46	423	4.32
22	A2	0	1	8	31	58	440	4.49
23	A3	0	5	16	30	47	413	4.21
24	A4	0	10	22	34	32	382	3.90
25	A5	0	4	17	37	40	407	4.15
<b>Total Rata-rata</b>							<b>104.64</b>	<b>4.19</b>

Sumber: Data diolah,2021

### Hasil Rata-Rata Nilai dari Atribut Kinerja

No.	Indikator	Jumlah Skor Jawaban					Total	Rata-rata
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)		
1	T1	2	7	16	24	49	405	4.13
2	T2	2	7	32	28	29	369	3.77
3	T3	5	9	25	29	30	364	3.71
4	T4	5	7	21	40	25	367	3.74
5	T5	4	7	16	35	36	386	3.94
6	R1	2	8	18	37	33	385	3.93
7	R2	4	4	21	30	39	390	3.98

8	R3	4	5	20	36	33	383	3.91
9	R4	3	6	19	35	35	387	3.95
10	R5	4	12	24	29	29	361	3.68
11	RES1	3	7	21	31	36	384	3.92
12	RES2	3	5	21	32	37	389	3.97
13	RES3	4	7	26	26	35	375	3.83
14	RES4	4	10	30	27	27	357	3.64
15	RES5	3	8	27	31	29	369	3.77
16	E1	3	5	18	33	39	394	4.02
17	E2	3	7	22	27	39	386	3.94
18	E3	2	7	31	33	25	366	3.73
19	E4	4	9	20	34	31	373	3.81
20	E5	5	10	29	29	25	353	3.60
21	A1	4	4	23	32	35	384	3.92
22	A2	4	5	18	31	40	392	4.00
23	A3	5	14	30	30	19	338	3.45
24	A4	4	5	20	30	39	389	3.97
25	A5	5	3	23	26	41	389	3.97
	<b>Total Rata-rata</b>						<b>96.28</b>	<b>3.85</b>

Sumber: Data diolah, 2021

### Skor Rata-Rata Secara Keseluruhan

Indikator	Rata – Rata		Gap/Kesenjangan	
	Harapan	Kinerja	Harapan	Kinerja
T1	4.23	4.13	4.24	3.86
T2	4.45	3.77		
T3	4.45	3.71		
T4	4.08	3.74		
T5	4.00	3.94		
R1	4.14	3.93	4.13	3.89
R2	3.99	3.98		
R3	4.10	3.91		
R4	4.33	3.95		
R5	4.07	3.68		
RES1	3.90	3.92	4.21	3.83
RES2	4.47	3.97		
RES3	4.42	3.83		
RES4	4.03	3.64		
RES5	4.23	3.77		
E1	3.91	4.02	4.14	3.82
E2	3.84	3.94		
E3	4.21	3.73		
E4	4.37	3.81		
E5	4.35	3.60		
A1	4.32	3.92	4.21	3.86
A2	4.49	4.00		
A3	4.21	3.45		
A4	3.90	3.97		
A5	4.15	3.97		
<b>Rata-rata</b>	<b>4.19</b>	<b>3.85</b>	<b>4.19</b>	<b>3.85</b>

*Sumber: Data diolah, 2021*