

LAMPIRAN

Lampiran Pra-Survey

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PADA HOTEL BINTANG EMPAT MENGGUNAKAN
METODE IPA (*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*)
DAN CSI (*CUSTOMER SATISFACTION INDEX*)
(Studi Kasus di Swiss-Belhotel Lampung)**

Dengan Hormat,

Saya Putri Aisyah mahasiswa jurusan manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis IIB Darmajaya. Saat ini saya sedang melakukan penelitian tentang “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Hotel Bintang Empat Menggunakan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) Dan CSI (*Customer Satisfaction Index*) (Studi Kasus Di Swiss-Belhotel Lampung)”.

Guna menyelesaikan penelitian ini, maka mohon kiranya sdr/i dapat mengisi kuesioner berikut. Pengisian kuesioner ini semata – mata untuk mencari data yang objektif tentang nilai harapan dan nilai kinerja atas layanan Swiss-Belhotel Lampung, sehingga diharapkan bermanfaat bagi kita semua.

Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah:

1. umur diatas 18 tahun
2. sudah pernah menginap di Swiss-Belhotel Lampung minimal 2x
3. sudah pernah menggunakan pelayanan di Swiss-Belhotel Lampung

Beri tanda ceklis salah satu nomer dari 1-5 pilih sesuai pendapat anda.

Keterangan:

Kinerja :

Harapan :

SP = Sangat Puas (5) / SH = Sangat Mengharapkan (5)

P = Puas (4) / H = Mengharapkan (4)
 CP = Cukup Puas (3) / CH = Cukup Mengharapkan (3)
 KP = Kurang Puas (2) / KH = Kurang Mengharapkan (2)
 TP = Tidak Puas (1) / TH = Tidak Mengharapkan (1)

Atas waktunya mengisi kuesioner ini dan berpartisipasi dalam penelitian ini saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

Putri Aisyah

No	Pernyataan	Skor				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Menurut anda Swiss-Belhotel Lampung sudah memberikan fasilitas yang cukup lengkap dan baik					
2	Menurut anda resepsionis Swiss-Belhotel Lampung mudah untuk di hubungi					
3	Menurut anda prosedur pelayanan di Swiss-Belhotel Lampung mudah dan cepat					
4	Menurut anda pelayanan di Swiss-Belhotel Lampung dapat menangani keluhan pengunjung dengan sigap dan tanggap					
5	Menurut anda ketika menginap di Swiss-Belhotel Lampung merasa aman dan nyaman					

Lampiran Kuesioner

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PADA HOTEL BINTANG EMPAT MENGGUNAKAN
METODE IPA (*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*)
DAN CSI (*CUSTOMER SATISFACTION INDEX*)
(Studi Kasus di Swiss-Belhotel Lampung)**

Dengan Hormat,

Saya Putri Aisyah mahasiswa jurusan manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis IIB Darmajaya. Saat ini saya sedang melakukan penelitian tentang “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Hotel Bintang Empat Menggunakan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) Dan CSI (*Customer Satisfaction Index*) (Studi Kasus Di Swiss-Belhotel Lampung)”.

Guna menyelesaikan penelitian ini, maka mohon kiranya sdr/i dapat mengisi kuesioner berikut. Pengisian kuesioner ini semata – mata untuk mencari data yang objektif tentang nilai harapan dan nilai kinerja atas layanan Swiss-Belhotel Lampung, sehingga diharapkan bermanfaat bagi kita semua.

Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah:

1. umur diatas 18 tahun
2. sudah pernah menginap di Swiss-Belhotel Lampung minimal 2x
3. sudah pernah menggunakan pelayanan di Swiss-Belhotel Lampung

Beri tanda ceklis salah satu nomer dari 1-5 pilih sesuai pendapat anda.

Keterangan:

Kinerja :

Harapan :

SP = Sangat Puas (5) / SH = Sangat Mengharapkan (5)

P = Puas (4) / H = Mengharapkan (4)

CP = Cukup Puas (3) / CH = Cukup Mengharapkan (3)

11	Pengetahuan dan keterampilan karyawan sangat baik										
12	Pelayanan karyawan sangat sopan										
Empathy / Perhatian											
13	Karyawan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang konsumen										
14	Karyawan selalu memahami kebutuhan konsumen										
15	Terdapat layanan 24 Jam Non Stop										

Lampiran Jawaban responden

No	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan
1	Laki-Laki	41 - 50 Tahun	S1 (Strata 1)
2	Laki-Laki	41 - 50 Tahun	S1 (Strata 1)
3	Perempuan	41 - 50 Tahun	S1 (Strata 1)
4	Perempuan	31 - 40 Tahun	S1 (Strata 1)
5	Perempuan	21 - 30 Tahun	D3 (Diploma 3)
6	Laki-Laki	21 - 30 Tahun	D3 (Diploma 3)
7	Laki-Laki	21 - 30 Tahun	S1 (Strata 1)
8	Perempuan	31 - 40 Tahun	S1 (Strata 1)
9	Perempuan	31 - 40 Tahun	S1 (Strata 1)
10	Laki-Laki	41 - 50 Tahun	S2 (Pascasarjana)
11	Perempuan	> 50 Tahun	S2 (Pascasarjana)
12	Perempuan	> 50 Tahun	S1 (Strata 1)
13	Laki-Laki	> 50 Tahun	S1 (Strata 1)
14	Perempuan	41 - 50 Tahun	S1 (Strata 1)
15	Perempuan	21 - 30 Tahun	S1 (Strata 1)
16	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	S2 (Pascasarjana)
17	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	S2 (Pascasarjana)
18	Perempuan	31 - 40 Tahun	S2 (Pascasarjana)
19	Perempuan	41 - 50 Tahun	D3 (Diploma 3)
20	Perempuan	41 - 50 Tahun	D3 (Diploma 3)
21	Laki-Laki	> 50 Tahun	S1 (Strata 1)
22	Laki-Laki	> 50 Tahun	S1 (Strata 1)

23	Laki-Laki	> 50 Tahun	D3 (Diploma 3)
24	Laki-Laki	41 - 50 Tahun	D3 (Diploma 3)
25	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	S1 (Strata 1)
26	Perempuan	31 - 40 Tahun	S1 (Strata 1)
27	Perempuan	21 - 30 Tahun	S1 (Strata 1)
28	Perempuan	31 - 40 Tahun	S1 (Strata 1)
29	Laki-Laki	41 - 50 Tahun	D3 (Diploma 3)
30	Laki-Laki	41 - 50 Tahun	D3 (Diploma 3)
31	Perempuan	41 - 50 Tahun	D3 (Diploma 3)
32	Laki-Laki	> 50 Tahun	S1 (Strata 1)
33	Perempuan	21 - 30 Tahun	S2 (Pascasarjana)
34	Perempuan	21 - 30 Tahun	S2 (Pascasarjana)
35	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	S2 (Pascasarjana)
36	Perempuan	31 - 40 Tahun	S1 (Strata 1)
37	Perempuan	31 - 40 Tahun	S1 (Strata 1)
38	Perempuan	41 - 50 Tahun	D3 (Diploma 3)
39	Perempuan	41 - 50 Tahun	D3 (Diploma 3)
40	Laki-Laki	41 - 50 Tahun	S2 (Pascasarjana)
41	Perempuan	> 50 Tahun	S1 (Strata 1)
42	Perempuan	31 - 40 Tahun	S2 (Pascasarjana)
43	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	S1 (Strata 1)
44	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	D3 (Diploma 3)
45	Laki-Laki	41 - 50 Tahun	D3 (Diploma 3)
46	Laki-Laki	41 - 50 Tahun	D3 (Diploma 3)
47	Laki-Laki	> 50 Tahun	S2 (Pascasarjana)
48	Laki-Laki	> 50 Tahun	S2 (Pascasarjana)
49	Perempuan	41 - 50 Tahun	D3 (Diploma 3)
50	Laki-Laki	41 - 50 Tahun	S1 (Strata 1)
51	Perempuan	41 - 50 Tahun	S1 (Strata 1)
52	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	S1 (Strata 1)
53	Perempuan	31 - 40 Tahun	D3 (Diploma 3)
54	Perempuan	31 - 40 Tahun	D3 (Diploma 3)
55	Laki-Laki	21 - 30 Tahun	D3 (Diploma 3)
56	Perempuan	21 - 30 Tahun	S1 (Strata 1)
57	Perempuan	21 - 30 Tahun	S1 (Strata 1)
58	Perempuan	21 - 30 Tahun	S1 (Strata 1)
59	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	S2 (Pascasarjana)
60	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	S2 (Pascasarjana)

61	Laki-Laki	41 - 50 Tahun	S2 (Pascasarjana)
62	Perempuan	41 - 50 Tahun	S1 (Strata 1)
63	Perempuan	41 - 50 Tahun	D3 (Diploma 3)
64	Laki-Laki	41 - 50 Tahun	S1 (Strata 1)
65	Laki-Laki	41 - 50 Tahun	S1 (Strata 1)
66	Perempuan	31 - 40 Tahun	S2 (Pascasarjana)
67	Perempuan	31 - 40 Tahun	D3 (Diploma 3)
68	Laki-Laki	< 20 tahun	SMA
69	Perempuan	< 20 tahun	SMA
70	Laki-Laki	< 20 tahun	SMA
71	Laki-Laki	< 20 tahun	SMA
72	Laki-Laki	21 - 30 Tahun	SMA
73	Laki-Laki	21 - 30 Tahun	SMA
74	Laki-Laki	21 - 30 Tahun	S2 (Pascasarjana)
75	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	S2 (Pascasarjana)

Harapan														
Tangible (Bukti Fisik)			Reability (Kehandalan)			Responsiviness (Tanggap)			Assurance (Keyakinan)			Empathy (Perhatian)		
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	3	4	4	5	5
5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4
4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3
5	5	5	3	2	5	5	4	4	3	3	3	5	5	5
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4
4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	5	4
5	4	5	2	3	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5
4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4
5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5
2	3	2	3	3	2	3	3	4	2	3	3	2	3	2
3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4
5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	4	4	5	4	5
3	3	3	4	4	5	4	5	3	3	4	4	3	3	3
4	5	5	2	3	5	4	4	4	3	3	3	4	5	5
4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3
4	3	4	2	3	4	5	3	3	3	3	3	4	3	4
4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4

4	3	3	3	3	4	4	5	3	3	3	3	4	3	3
4	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	5	5
3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3
4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3
4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4
4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3
3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4
5	5	5	3	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
4	3	4	4	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4
4	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4
4	5	5	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5
5	4	5	2	2	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5
2	3	5	3	2	2	4	4	2	3	4	2	2	3	5
4	5	4	3	4	3	4	5	5	3	2	3	4	5	4
4	5	5	2	3	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5
5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3
3	5	5	2	3	4	4	5	3	2	3	4	3	5	5
2	4	5	1	3	4	3	3	3	4	3	3	2	4	5
4	2	4	4	5	5	2	4	2	4	5	2	4	2	4
4	5	4	4	5	5	5	3	4	2	2	2	4	5	4
3	4	2	2	2	4	2	2	4	4	4	1	3	4	2
3	5	5	3	2	4	3	3	3	4	4	2	3	5	5
5	5	4	4	5	5	5	4	3	2	2	4	5	5	4
4	5	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	4	5	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	3	4	4
5	5	4	5	5	4	4	3	3	3	3	3	5	5	4
5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4
4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	2	2	4	5	5
3	3	3	4	4	5	2	2	3	2	3	4	3	3	3
5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	2	3	5	5	5
5	5	4	5	4	5	5	3	5	2	2	3	5	5	4
4	4	5	5	4	5	5	4	4	2	5	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
4	4	3	5	5	4	5	3	5	2	4	4	4	4	3
5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5
4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4

4	5	5	3	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5
3	3	3	4	5	5	5	3	4	5	2	5	3	3	3
5	3	2	4	5	4	4	3	3	4	5	3	5	3	2
3	3	3	5	2	4	5	1	3	2	3	3	3	3	3
4	2	3	3	5	4	4	5	5	2	2	3	4	2	3
3	2	4	4	3	4	4	5	4	2	5	4	3	2	4
5	5	2	4	3	4	3	2	4	4	4	4	5	5	2
1	5	3	4	2	3	2	4	4	2	4	3	1	5	3
3	2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	2	4
3	4	2	5	5	3	5	5	5	2	5	2	3	4	2
3	3	4	4	3	5	3	2	4	4	5	5	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
4	2	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	2	3
4	2	3	5	4	4	3	2	4	5	5	3	4	2	3
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5
4	2	3	4	4	4	3	4	4	2	4	2	4	2	3
2	4	3	1	5	5	5	2	5	5	4	4	2	4	3
2	5	2	5	5	5	2	2	5	5	5	4	2	5	2
5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4
2	2	5	4	5	5	5	3	5	4	5	3	2	2	5
5	4	5	5	4	4	3	2	4	5	5	3	5	4	5
4	5	4	5	5	4	5	5	3	5	4	4	4	5	4
4	5	5	5	4	4	4	1	5	5	3	3	4	5	5
4	5	1	4	3	4	4	2	1	5	2	5	4	5	1
4	4	2	4	3	3	2	5	4	5	1	2	4	4	2
5	4	5	5	5	5	5	3	2	5	3	5	5	4	5
3	5	5	5	5	3	2	4	5	4	5	4	3	5	5
5	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4
3	5	5	5	5	3	4	2	5	4	5	4	3	5	5
5	5	2	5	2	5	5	3	3	2	4	5	5	5	2
3	3	3	3	2	5	4	2	3	1	5	5	3	3	3
5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
5	5	4	4	4	2	3	4	5	4	4	4	5	5	4
5	5	3	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5	5	3
4	5	4	5	3	1	5	3	3	5	5	2	4	5	4
4	4	4	3	5	4	4	2	4	5	2	2	4	4	4
3	5	5	3	4	3	4	2	4	4	4	5	3	5	5
4	4	5	4	5	3	4	5	3	5	3	5	4	4	5

5	4	5	5	4	4	2	3	5	5	4	4	5	4	5
5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5
5	3	5	4	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5
5	5	5	4	4	5	5	4	2	4	5	5	5	5	5
5	4	5	5	4	5	5	3	4	3	5	5	5	4	5

Kinerja														
Tangible (Bukti Fisik)			Reability (Kehandalan)			Responsiviness (Tanggap)			Assurance (Keyakinan)			Empathy (Perhatian)		
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
5	5	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4
5	4	5	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5
3	4	4	4	3	4	3	4	5	4	5	5	3	4	4
5	5	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
5	4	4	3	4	5	5	4	4	2	4	4	4	3	4
4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
5	4	4	3	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	4
3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4
4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	4
2	3	3	4	4	2	3	3	4	5	4	4	5	4	3
3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4
4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5
5	4	5	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	5
5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
3	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	4	2	4	4
4	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3
4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5
3	3	3	3	3	4	4	5	3	3	3	2	4	3	3
3	2	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	3
4	4	5	5	5	4	4	4	3	2	2	3	3	2	5
4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4
3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3

5	5	4	3	4	5	4	5	4	3	3	4	4	5	4
4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4
4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3
3	4	3	3	4	4	4	3	3	5	4	5	5	4	3
5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4
4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5
4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3
3	4	5	5	5	3	2	3	4	3	3	3	5	4	5
5	5	4	4	5	5	3	5	2	3	3	4	5	5	4
5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5
4	4	5	3	3	2	3	4	3	4	4	3	5	5	5
4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
5	2	4	4	2	4	5	2	4	5	4	5	3	3	4
5	5	3	4	4	2	2	2	3	2	2	3	3	4	3
4	2	2	2	3	4	4	2	4	5	4	3	4	4	2
4	3	3	3	3	4	4	2	4	4	3	4	4	3	3
5	5	4	4	3	2	2	4	4	4	3	4	3	4	4
4	3	3	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3
3	5	3	5	3	3	4	5	3	3	3	4	2	3	3
4	4	4	4	4	2	4	2	3	2	4	3	5	3	4
4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3
4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
5	5	4	5	5	4	2	2	3	3	4	4	3	5	4
5	2	2	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	2
4	5	5	5	5	4	2	3	3	5	5	5	2	3	5
5	5	3	5	5	2	5	2	5	3	3	2	4	4	3
5	5	4	5	4	2	2	5	2	3	4	5	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	3	4	4
4	5	3	5	5	2	3	4	4	4	4	3	4	2	3
5	5	5	5	4	3	1	5	4	4	5	3	5	4	5
5	5	4	3	5	5	3	5	4	5	5	4	3	5	4
4	5	5	3	5	3	2	4	5	4	4	4	3	5	5
5	5	3	5	4	5	2	2	3	5	5	5	4	5	3
4	4	3	2	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3
4	5	1	3	4	4	5	3	5	3	3	3	5	3	1
4	4	5	5	5	2	5	2	4	4	3	4	4	5	5
4	4	5	4	4	2	2	5	2	4	4	3	4	3	5
4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	2

