

Lampiran 1 : Kuisisioner Penelitian

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *BRAND IMAGE* DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL RADEN WIJAYA
DI KOTA MOJOKERTO**

KUISISIONER PENELITIAN



Disusun Oleh :

Haris Harmanzah

NPM.1121700051

Administrasi Bisnis

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945

Surabaya

2021

Kuesioner Penelitian Hotel Raden Wijaya Kota Mojokerto

Hallo teman-teman! Terimakasih karena sudah menyempatkan dan mau berpartisipasi dalam mengisi beberapa pernyataan-pertanyaan pada Penelitian saya terkait Hotel Raden Wijaya Kota Mojokerto. Penelitian ini saya tujukan untuk memenuhi Skripsi yang akan menjadi penilaian akhir saya dalam belajar di bangku perkuliahan di Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Sekali lagi terimakasih atas partisipasinya dan semoga sukses.

* Wajib

Nama *

Usia *

- 18 - 22 Tahun
- 23 - 30 Tahun
- 31 - 49 Tahun
- 50 - 59 Tahun

Jenis Kelamin *

- Laki – Laki
- Perempuan

Pekerjaan *

- Pelajar / Mahasiswa
- Wirausaha
- KaryawanSwasta
- PNS
- TNI / POLRI
- Lainnya

Pendapatan*

- Rp 500.000,00 - Rp 1.000.000,00
- Rp 1.000.000,00 - Rp 2.000.000,00
- Rp 2.000.000,00 - Rp 3.000.000,00
- Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000,00
- Rp. 4.000.000,00 – Rp 5.000.000,00
- > 5.000.000,00

Kuesioner Penelitian

Isilah Pernyataan di bawah ini dengan memberi centang pada salah satu kolom yang anda pilih. Dengan keterangan :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

RR : Ragu-Ragu

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

KUALITAS PELAYANAN						
NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
Kelengkapan sarana pendukung						
1.	Terdapat fasilitas yang lengkap di Hotel Raden Wijaya Kota Mojokerto					
Keramahan dalam pelayanan karyawan						
2.	Karyawan Hotel Raden Wijaya Kota Mojokerto pelayanannya baik dan sangat ramah pada pelanggan hotel.					
Pelayanan cepat dan tepat						
3.	Karyawan Hotel Raden Wijaya Kota Mojokerto pelayanannya cepat dan tepat.					
Perilaku karyawan						
4.	Karyawan selalu bersikap sopan dalam melayani pelanggan.					
Upaya Perusahaan untuk pelanggan						
5.	Hotel Raden Wijaya selalu menampung kritik dan saran dari pelanggan.					

<i>BRAND IMAGE</i>						
NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
Kesan profesional						
1.	Karyawan hotel melayani pelanggan tanpa membedakan kelas dan golongan.					
Kesan modern						
2.	Segi bangunan dari Hotel Raden Wijaya mengusung konsep modern.					
Melayani semua segmen						
3.	Hotel Raden Wijaya melayani semua segmen pelanggan baik menengah keatas maupun menengah kebawah.					
Perhatian pada konsumen						
4.	Hotel Raden Wijaya Memberikan perhatian kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.					
HARGA						
NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
Keterjangkauan harga						

1.	Kesesuaian tingkat harga yang terjangkau oleh daya beli masyarakat.					
Kesesuaian harga dengan kualitas produk						
2.	Harga yang ditentukan sesuai dengan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan.					
Daya saing harga						
3.	Perbandingan harga yang mampu bersaing dengan perusahaan lainnya untuk menarik minat pelanggan.					
Kesesuaian harga dengan manfaat						
4.	Harga sesuai dengan manfaat dan nilai yang diperoleh pelanggan.					
KEPUASAN PELANGGAN						
Kritik dan saran						
1.	Terdapat Fasilitas dan <i>Contact Person</i> yang di fasilitasi Hotel Raden Wijaya sebagai alat untuk menyampaikan kritik maupun saran.					
Survey kepuasan pelanggan						

2.	Hotel Raden Wijaya melakukan survey baik melalui telfon maupun wawancara kepada pelanggan sebagai bentuk perhatian terhadap para pelanggan.					
----	---	--	--	--	--	--

Lampiran 2 : Kartu Bimbingan Skripsi

Data Mahasiswa			
N I M	1121700051 - Haris Harmanzah		
Nama Mahasiswa	Haris Harmanzah		
Info Akademik	Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik - Jurusan Administrasi Niaga Semester : 8		

Bimbingan | Jurnal Ilmiah | Seminar Proposal | Syarat Sidang

Bimbingan			
No	Dosen	Topik	Tanggal Bimbingan
1	0701016301 - Dr. Ayun Maduwinarti, M.P.	Proposal Revisi	16 Apr 2021
2	0701016301 - Dr. Ayun Maduwinarti, M.P.	Proposal Revisi	2 Mei 2021
3	0701016301 - Dr. Ayun Maduwinarti, M.P.	Proposal ACC	10 Mei 2021
4	0719106701 - Drs. Agung Pudjianto, M.M.	Revisi Bab 1	22 Apr 2021
5	0719106701 - Drs. Agung Pudjianto, M.M.	Revisi Bab 1	3 Mei 2021
6	0719106701 - Drs. Agung Pudjianto, M.M.	Acc Bab 1	21 Mei 2021
7	0701016301 - Dr. Ayun Maduwinarti, M.P.	Acc Bab 1	28 Mei 2021
8	0719106701 - Drs. Agung Pudjianto, M.M.	Revisi Bab 2	9 Jun 2021
9	0719106701 - Drs. Agung Pudjianto, M.M.	Acc Bab 2	20 Jun 2021
10	0701016301 - Dr. Ayun Maduwinarti, M.P.	Acc Bab 2	25 Jun 2021
11	0719106701 - Drs. Agung Pudjianto, M.M.	Bab 3 +Kuisisioner revisi	21 Jun 2021
12	0719106701 - Drs. Agung Pudjianto, M.M.	Bab 3 +Kuisisioner revisi	27 Jun 2021
13	0719106701 - Drs. Agung Pudjianto, M.M.	Bab 3 +Kuisisioner Acc	28 Jun 2021
14	0701016301 - Dr. Ayun Maduwinarti, M.P.	Bab 3+Kuisisioner Acc	30 Jun 2021
15	0719106701 - Drs. Agung Pudjianto, M.M.	Revisi bab 4	7 Jul 2021
16	0719106701 - Drs. Agung Pudjianto, M.M.	Acc Bab 4	10 Jul 2021
17	0719106701 - Drs. Agung Pudjianto, M.M.	Acc Bab 5	12 Jul 2021
18	0701016301 - Dr. Ayun Maduwinarti, M.P.	Acc Bab 4 5	15 Jul 2021
20	0719106701 - Drs. Agung Pudjianto, M.M.	Acc Maju Sidang	15 Jul 2021
21	0701016301 - Dr. Ayun Maduwinarti, M.P.	Acc Maju sidang	15 Jul 2021

Lampiran 3 : Surat Perintah Revisi



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.
 Gedung: F 101, Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
 Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisip@untag-sby.ac.id

PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

Nama dan NBI : Haris Harmanzah 1121700051

Program Studi : Administrasi Niaga

Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Sbb :

NO	MATERI	BAB	HAL
	Sesuai instruksi penguji		

Setuju telah direvisi,
Dosen Penguji,

Dr. Ayun Muliwinarti, MP

Surabaya, 16 Juli 2021
Dosen Penguji,

Dr. Ayun Muliwinarti, MP



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.
 Gedung: F 101, Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
 Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fsip@untag-sby.ac.id

PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

Nama dan NBI : Haris Harmanzah 1121700051

Program Studi : Administrasi Niaga

Memerintahkan Untuk Mengedakan Revisi Skripsi Sbb :

NO	MATERI	BAB	HAL
	Tidak ada		

Setuju telah direvisi,
 Dosen Penguji,

DRA. NI LUH JUNI MULYATI, MM

Surabaya, 16 Juli 2021
 Dosen Penguji,

DRA. NI LUH JUNI MULYATI, MM



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.
 Gedung: F 101, Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
 Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisip@untag-sby.ac.id

PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

Nama dan NBI : Haris Harmanzah 1121700051

Program Studi : Administrasi Niaga

Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Sbb :

NO	MATERI	BAB	HAL
	Tidak ada		

Setuju telah direvisi,
 Dosen Penguji,

DR. AWI MULYATI, MM

Surabaya, 16 Juli 2021
 Dosen Penguji,

DR. AWI MULYATI, MM

Lampiran 4 : Uji Turnitin

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Brand Image dan Harga Terhadap Kepuasan pelanggan Pada Hotel Raden Wijaya Di Kota Mojokerto

ORIGINALITY REPORT

	19%	16%	15%	7%
	SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES				
1	repository.univ-tridianti.ac.id	Internet Source		1 %
2	ejurnal.ars.ac.id	Internet Source		1 %
3	journal.stieindragiri.ac.id	Internet Source		1 %
4	Submitted to Universitas Brawijaya	Student Paper		1 %
5	journal.ugm.ac.id	Internet Source		1 %
6	eprints.upnjatim.ac.id	Internet Source		1 %
7	Suradi Suradi, Andrie Andrie, Muhammad Fadel Ahmad. "PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM PEMBELIAN MOBIL TOYOTA AVANZA DI PT KALLA TOYOTA CABANG			1 %

COKROAMINOTO", ILTEK : Jurnal Teknologi, 2020
Publication

8	Nurdin, Winda Nur Azizah, Rusli. "Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan dan Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Finansial Technology (Fintech) Pada Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu", Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah, 2020 Publication			1 %
9	digilib.iainkendari.ac.id	Internet Source		1 %
10	sinta.unud.ac.id	Internet Source		1 %

11	riwutajeng.blogspot.com Internet Source	1 %
12	Citra Rizkiana, Asih Niati. "PENGARUH CITRA MEREK, INOVASI PRODUK PAKET PERJALANAN, KESAN KUALITAS JASA DAN MOTIVASI KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PAKET UMROH PT. MADINAH IMAM WISATA KABUPATEN SEMARANG", Solusi, 2020 Publication	1 %
13	Soverani Oktavia, Tuti Karyani. "EFFECT OF SERVICE QUALITY TO SATISFACTION OF CPMC	1 %

(COOPERATIVE PRODUCER OF MARGAMULYA COFFEE) MEMBERS IN SUBDISTRICT PANGALENGAN", Jurnal AGRISEP, 2017
Publication

14	e-journal.polsa.ac.id Internet Source	1 %
15	kuliahtantan.blogspot.com Internet Source	1 %
16	jurnal.fe.umi.ac.id Internet Source	1 %
17	repository.unpas.ac.id Internet Source	1 %
18	zadoco.site Internet Source	1 %
19	Submitted to Hopkinton High School Student Paper	1 %
20	journal.uc.ac.id Internet Source	1 %
21	www.uniflor.ac.id Internet Source	1 %
22	William, Heru Wijayanto Aripardono. "Faktor Keputusan Pembelian Konsumen Online Marketplace Indonesia", Teknika, 2020 Publication	1 %

23 Maya Sofiana, Rita Wahyuni, Endang Supriyadi. "Studi Komparasi Kepuasan Pasien BPJS Dan Non BPJS Pada Mutu Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Johar Baru Jakarta Pusat", Abiwarra : Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis, 2020
Publication 1 %

24 jurnalekonomi.unisla.ac.id
Internet Source 1 %

Exclude quotes Off
Exclude bibliography Off

Exclude matches < 1%