

LAMPIRAN

Kuisisioner Kepuasan Pelanggan

KUISISIONER KEPUASAN PELANGGAN "Hotel Pesona Enasa Merak"

Kepada Yth:

Bapak/Ibu dan Saudara/i yang saya hormati,
Pelanggan Hotel Pesona Enasa Merak
Jl. Pelabuhan No. 78, Merak - Banten

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dalam rangka penelitian yang Penulis lakukan di Hotel Pesona Enasa Merak, Penulis adalah mahasiswa **Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia**, meminta ketersediaan waktunya untuk mengisi kuisisioner sesuai dengan pendapat anda. Pengumpulan data ini dilakukan dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir dan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan di Hotel Pesona Enasa Merak dengan judul "**Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Pendekatan SMART (Strategic Management Analysis And Reporting Technique) System**". Hasil kuisisioner ini tidak untuk dipublikasikan, melainkan untuk diolah sebagai kepentingan penelitian semata.

Atas kesediannya, Penulis mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Hormat saya,

Puttro Prakoso

Petunjuk:

Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang anda anggap sesuai dengan kondisi anda.

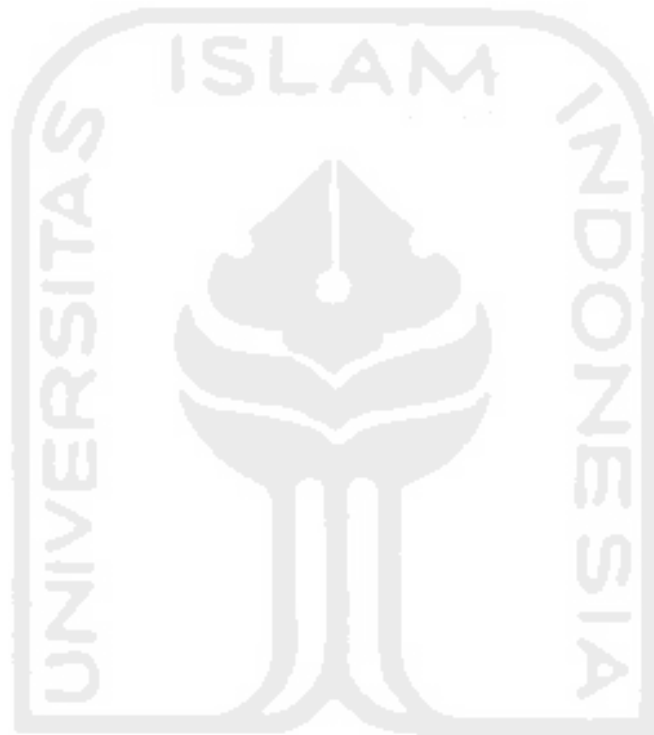
Karakteristik Pelanggan

1. Jenis kelamin
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan

2. Usia
 - a. <20 tahun
 - b. 20-25 tahun
 - c. 26-30 tahun
 - d. >30 tahun

3. Pekerjaan
 - a. Pelajar/mahasiswa
 - b. Ibu rumah tangga
 - c. Pegawai negeri
 - d. Pegawai swasta
 - e. Wiraswasta
 - f. Lain-lain

No	INDIKATOR	KEPENTINGAN					KEPUASAN					
		SP	P	CP	TP	STP	SP	P	CP	TP	STP	
13	Keramahan karyawan dalam melayani											
14	Karyawan selalu meminta maaf kepada pelanggan bila terjadi suatu yang tidak menyenangkan terhadap pelanggan											
15	Menerima kritik dan saran dari pelanggan											



UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Rekapitulasi Kuisioner Kepuasan Pelanggan

Responden	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	total
1	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	61
2	4	5	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	63
3	3	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4	5	64
4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	69
5	4	4	3	5	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	62
6	3	5	4	5	3	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	66
7	4	5	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	66
8	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	65
9	5	4	3	3	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	62
10	3	4	4	4	3	3	5	3	4	3	5	5	5	4	4	59
11	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	54
12	4	3	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	5	5	57
13	3	5	5	4	3	3	5	3	4	3	4	4	5	3	4	58
14	3	5	5	4	4	3	5	4	3	3	4	5	5	4	4	61
15	4	5	4	4	3	4	5	3	4	4	4	5	5	3	4	61
16	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	66
17	5	4	5	4	4	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4	67
18	3	5	5	4	3	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	63
19	3	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	5	5	4	3	60
20	4	5	2	4	3	4	5	3	4	3	4	5	5	3	5	59
21	4	3	4	4	3	4	5	4	5	3	4	5	5	4	3	60
22	3	5	4	3	3	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	60
23	4	5	3	4	4	5	4	4	3	3	5	5	5	4	3	61
24	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	60
25	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	50
27	3	4	4	3	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4	5	63
28	3	5	4	3	3	5	5	3	4	4	4	5	5	3	4	60
29	3	5	3	4	3	4	5	5	3	3	5	5	4	3	3	58
30	3	4	3	4	3	4	5	5	3	3	4	5	5	3	4	58
31	3	5	4	4	3	4	4	3	3	4	5	5	5	3	3	58
32	3	5	3	4	4	4	5	3	4	3	4	5	5	3	3	58
33	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	5	5	4	3	3	53
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
36	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	53
37	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	61
38	5	5	5	5	4	3	4	3	3	4	5	3	4	3	4	60
39	3	5	5	3	4	4	5	3	4	3	4	5	5	3	3	59
40	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	5	5	3	3	61
41	5	4	4	5	5	3	3	4	4	5	5	4	3	5	4	63
42	5	4	5	5	4	3	5	4	4	3	5	4	4	5	3	63
43	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	66
44	5	4	5	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	4	66
45	3	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	62
46	3	3	4	5	4	4	5	4	4	3	5	5	3	4	4	60

Kuisisioner Intensitas Kepentingan

KUISISIONER INTENSITAS KEPENTINGAN "Hotel Pesona Enasa Merak"

Kepada Yth:
Bapak/Ibu,
Manajer Hotel Pesona Enasa Merak
Jl. Pelabuhan No. 78, Merak - Banten

Assalamu'alaikum wr. wb

Dalam rangka penelitian yang Penulis lakukan di Hotel Pesona Enasa Merak, Penulis adalah mahasiswa Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia, meminta ketersediaan waktunya untuk mengisi kuisisioner sesuai dengan pendapat anda. Pengumpulan data ini dilakukan dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir dan untuk mengetahui intensitas kepentingan di Hotel Pesona Enasa Merak dengan judul "Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Pendekatan SMART (*Strategic Management Analysis And Reporting Technique*) System". Hasil kuisisioner ini tidak untuk dipublikasikan, melainkan untuk diolah sebagai kepentingan penelitian semata.

Atas kesediannya, Penulis mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Hormat saya,

Puttro Prakoso

Lingkarilah angka yang mewakili tingkat kepentingan dari tiap elemen yang ada sesuai pendapat anda.

INTENSITAS KEPENTINGAN	KETERANGAN
1	Kedua elemen sama pentingnya
3	elemen yang satu sedikit lebih penting daripada elemen yang lainnya
5	elemen yang satu lebih penting daripada yang lainnya
7	Satu elemen jelas lebih mutlak penting daripada elemen lainnya
9	satu elemen mutlak penting dari pada elemen lainnya
2,4,6,8	nilai-nilai antara dua nilai pertimbangan-pertimbangan yang berdekatan

Perbandingan Antar Perspektif

Ukuran Finansial	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Ukuran Pasar
Ukuran Finansial	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Produktivitas
Ukuran Finansial	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Fleksibilitas
Ukuran Finansial	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Kepuasan Pelanggan
Ukuran Finansial	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Biaya
Ukuran Finansial	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Waktu Proses
Ukuran Finansial	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Pengiriman
Ukuran Finansial	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Kualitas
Ukuran Pasar	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Produktivitas
Ukuran Pasar	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Fleksibilitas

Ukuran Pasar	98765432123456789	Kepuasan Pelanggan
Ukuran Pasar	98765432123456789	Biaya
Ukuran Pasar	98765432123456789	Waktu Proses
Ukuran Pasar	98765432123456789	Pengiriman
Ukuran Pasar	98765432123456789	Kualitas
Produktivitas	98765432123456789	Fleksibilitas
Produktivitas	98765432123456789	Kepuasan Pelanggan
Produktivitas	98765432123456789	Biaya
Produktivitas	98765432123456789	Waktu Proses
Produktivitas	98765432123456789	Pengiriman
Produktivitas	98765432123456789	Kualitas
Fleksibilitas	98765432123456789	Kepuasan Pelanggan
Fleksibilitas	98765432123456789	Biaya
Fleksibilitas	98765432123456789	Waktu Proses
Fleksibilitas	98765432123456789	Pengiriman
Fleksibilitas	98765432123456789	Kualitas
Kepuasan Pelanggan	98765432123456789	Biaya
Kepuasan Pelanggan	98765432123456789	Waktu Proses
Kepuasan Pelanggan	98765432123456789	Pengiriman
Kepuasan Pelanggan	98765432123456789	Kualitas
Biaya	98765432123456789	Waktu Proses
Biaya	98765432123456789	Pengiriman
Biaya	98765432123456789	Kualitas
Waktu Proses	98765432123456789	Pengiriman
Waktu Proses	98765432123456789	Kualitas
Pengiriman	98765432123456789	Kualitas

Perbandingan Antar Unit Bisnis

Jumlah Profit	98765432123456789	Rasio Pertumbuhan Pendapatan
Jumlah Profit	98765432123456789	Rasio Kas
Jumlah Profit	98765432123456789	Kerjasama Instansi Pemerintah
Jumlah Profit	98765432123456789	Kerjasama Instansi Swasta
Jumlah Profit	98765432123456789	Jumlah Kamar
Rasio Pertumbuhan Pendapatan	98765432123456789	Rasio Kas
Rasio Pertumbuhan Pendapatan	98765432123456789	Kerjasama Instansi Pemerintah
Rasio Pertumbuhan Pendapatan	98765432123456789	Kerjasama Instansi Swasta
Rasio Pertumbuhan Pendapatan	98765432123456789	Jumlah Kamar
Rasio Kas	98765432123456789	Kerjasama Instansi Pemerintah
Rasio Kas	98765432123456789	Kerjasama Instansi Swasta

Rasio Kas	987654321023456789	Jumlah Kamar
Kerjasama Instansi Pemerintah	987654321023456789	Kerjasama Instansi Swasta
Kerjasama Instansi Pemerintah	98765432123406789	Jumlah Kamar
Kerjasama Instansi Swasta	98765432123056789	Jumlah Kamar

Perbandingan Antara Unit Oprasi Bisnis

Tingkat Produktivitas	987654321023456789	Inovasi Layanan
Tingkat Produktivitas	98765402123456789	Tingkat Perbaikan
Tingkat Produktivitas	987654321023456789	Penggunaan Fasilitas
Tingkat Produktivitas	987654321023456789	Jumlah Keluhan
Tingkat Produktivitas	98765432120456789	Jumlah Konsumen
Inovasi Layanan	98765432023456789	Tingkat Perbaikan
Inovasi Layanan	987654321023456789	Penggunaan Fasilitas
Inovasi Layanan	987654321023456789	Jumlah Keluhan
Inovasi Layanan	98765432023456789	Jumlah Konsumen
Tingkat Perbaikan	987654321023456789	Penggunaan Fasilitas
Tingkat Perbaikan	987654321023456789	Jumlah Keluhan
Tingkat Perbaikan	98765432120456789	Jumlah Konsumen
Penggunaan Fasilitas	987654321023456789	Jumlah Keluhan
Penggunaan Fasilitas	987654321023456789	Jumlah Konsumen
Jumlah Keluhan	98765432123056789	Jumlah Konsumen

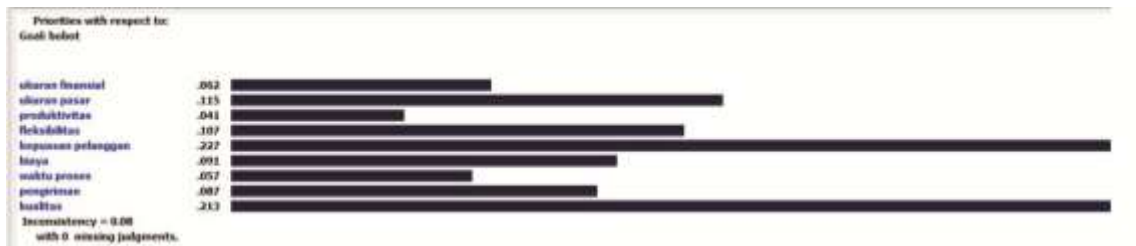
Perbandingan Antar Departemen dan Pusat Kerja

Insentif	98765432120456789	Rapat Kordinasi
Insentif	98765402123456789	Penjemputan
Insentif	987654321023456789	Kecepatan Informasi
Insentif	987654321023456789	Ketersediaan Database
Insentif	98765432123406789	Konsumen Terlayani
Rapat Kordinasi	98765430123456789	Penjemputan
Rapat Kordinasi	98765432123056789	Kecepatan Informasi
Rapat Kordinasi	987654321023456789	Ketersediaan Database
Rapat Kordinasi	98765432123406789	Konsumen Terlayani
Penjemputan	98765432123056789	Kecepatan Informasi
Penjemputan	98765432123056789	Ketersediaan Database
Penjemputan	98765432123406789	Konsumen Terlayani
Kecepatan Informasi	987654321023456789	Ketersediaan Database
Kecepatan Informasi	987654321023456789	Konsumen Terlayani
Ketersediaan Database	987654321023456789	Konsumen Terlayani


Eko Praditomo

Hasil Pengolahan Kuisisioner Intensitas Kepentingan di *Expert Choice 11*

1. Perspektif



2. Level Unit Bisnis



3. Level Unit Oprasi Bisnis



4. Level Departemen dan Unir Kerja



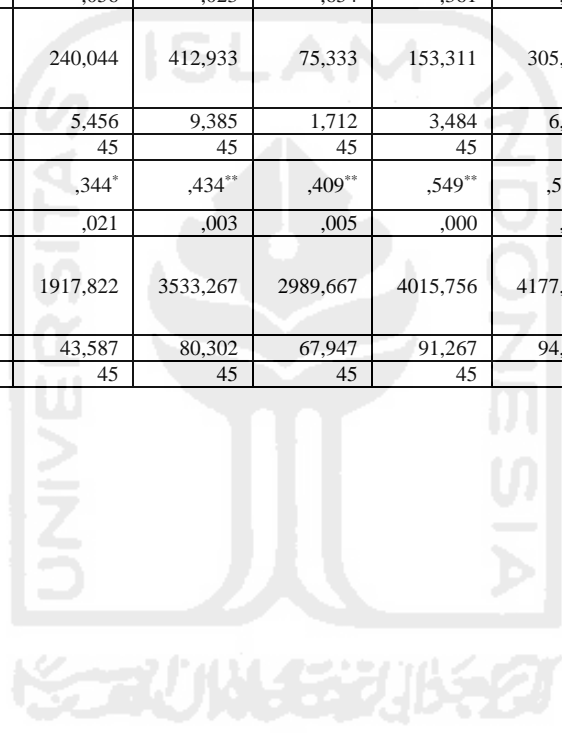
Hasil SPSS

Validasi

		a1	a2	a3	a4	a5	a6	a7	a8	a9	a10	a11	a12	a13	a14	a15	total
a 1	Pearson Correlation	1	-,065	,421**	,340*	,119	,107	-,182	,050	,426**	,394**	,266	-,244	-,086	,482**	,133	,482**
	Sig. (2-tailed)		,672	,004	,022	,436	,484	,230	,746	,004	,007	,078	,107	,575	,001	,384	,001
	Sum of Squares and Cross-products	1298,800	-76,867	553,533	465,867	120,133	95,467	-237,200	58,000	498,267	525,333	307,000	-296,333	-107,733	552,400	162,267	3918,933
	Covariance	29,518	-1,747	12,580	10,588	2,730	2,170	-5,391	1,318	11,324	11,939	6,977	-6,735	-2,448	12,555	3,688	89,067
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
a 2	Pearson Correlation	-,065	1	,274	-,179	-,174	,152	,275	,074	-,027	,080	,417**	,486**	,560**	-,027	,171	,449**
	Sig. (2-tailed)	,672		,069	,238	,252	,318	,067	,630	,858	,602	,004	,001	,000	,858	,262	,002
	Sum of Squares and Cross-products	-76,867	1079,911	327,978	-223,911	-160,422	123,689	326,467	78,667	-29,178	97,111	439,667	538,889	641,822	-28,600	190,156	3325,378
	Covariance	-1,747	24,543	7,454	-5,089	-3,646	2,811	7,420	1,788	-,663	2,207	9,992	12,247	14,587	-,650	4,322	75,577
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
a 3	Pearson Correlation	,421**	,274	1	,074	-,169	-,315*	,289	,068	,024	-,190	,208	,226	,106	,086	-,036	,341*
	Sig. (2-tailed)	,004	,069		,631	,268	,035	,054	,656	,873	,212	,170	,136	,488	,575	,813	,022
	Sum of Squares and Cross-products	553,533	327,978	1331,244	102,022	-172,356	-284,578	380,867	80,667	28,956	-256,222	243,667	278,222	134,956	99,600	-44,711	2803,844
	Covariance	12,580	7,454	30,256	2,319	-3,917	-6,468	8,656	1,833	,658	-5,823	5,538	6,323	3,067	2,264	-1,016	63,724
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
a 4	Pearson Correlation	,340*	-,179	,074	1	,462**	-,116	-,007	,229	,337*	,281	,284	-,236	-,185	,349*	,272	,446**
	Sig. (2-tailed)	,022	,238	,631		,001	,449	,964	,130	,024	,061	,059	,118	,224	,019	,071	,002
	Sum of Squares and Cross-products	465,867	-223,911	102,022	1441,911	491,422	-108,689	-9,467	282,333	415,178	394,889	345,333	-302,889	-244,822	420,600	349,844	3819,622
	Covariance	10,588	-5,089	2,319	32,771	11,169	-2,470	-,215	6,417	9,436	8,975	7,848	-6,884	-5,564	9,559	7,951	86,810
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
a 5	Pearson Correlation	,119	-,174	-,169	,462**	1	,211	-,057	,112	,035	,271	,136	-,045	-,309*	,167	,184	,264
	Sig. (2-tailed)	,436	,252	,268	,001		,164	,710	,464	,817	,072	,374	,768	,039	,273	,226	,080

		a1	a2	a3	a4	a5	a6	a7	a8	a9	a10	a11	a12	a13	a14	a15	total
a 1 0	Pearson Correlation	,394**	,080	-,190	,281	,271	,283	-,170	,042	,433**	1	,282	-,175	,114	,506**	,244	,501**
	Sig. (2-tailed)	,007	,602	,212	,061	,072	,060	,265	,783	,003		,060	,249	,455	,000	,107	,000
	Sum of Squares and Cross-products	525,333	97,111	-256,222	394,889	280,778	258,889	-226,333	50,667	520,222	1369,111	334,667	-219,111	147,222	595,000	305,556	4177,778
	Covariance	11,939	2,207	-5,823	8,975	6,381	5,884	-5,144	1,152	11,823	31,116	7,606	-4,980	3,346	13,523	6,944	94,949
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
a 1 1	Pearson Correlation	,266	,417**	,208	,284	,136	,186	,171	,096	,107	,282	1	,410**	,109	,317*	,164	,614**
	Sig. (2-tailed)	,078	,004	,170	,059	,374	,222	,261	,530	,484	,060		,005	,478	,034	,281	,000
	Sum of Squares and Cross-products	307,000	439,667	243,667	345,333	121,667	147,333	198,000	100,000	111,333	334,667	1028,000	443,333	121,333	323,000	178,333	4442,667
	Covariance	6,977	9,992	5,538	7,848	2,765	3,348	4,500	2,273	2,530	7,606	23,364	10,076	2,758	7,341	4,053	100,970
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
a 1 2	Pearson Correlation	-,244	,486**	,226	-,236	-,045	,048	,403**	,077	,073	-,175	,410**	1	,442**	,151	-,077	,371*
	Sig. (2-tailed)	,107	,001	,136	,118	,768	,754	,006	,615	,635	,249	,005		,002	,322	,617	,012
	Sum of Squares and Cross-products	-296,333	538,889	278,222	-302,889	-42,778	40,111	490,333	84,333	79,778	-219,111	443,333	1139,111	519,778	162,000	-87,556	2827,222
	Covariance	-6,735	12,247	6,323	-6,884	-,972	,912	11,144	1,917	1,813	-4,980	10,076	25,889	11,813	3,682	-1,990	64,255
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
a 1 3	Pearson Correlation	-,086	,560**	,106	-,185	-,309*	,061	,386**	,272	,254	,114	,109	,442**	1	,115	-,003	,430**
	Sig. (2-tailed)	,575	,000	,488	,224	,039	,692	,009	,071	,092	,455	,478	,002		,450	,984	,003
	Sum of Squares and Cross-products	-107,733	641,822	134,956	-244,822	-301,844	52,378	485,933	307,333	287,644	147,222	121,333	519,778	1215,644	127,800	-3,689	3383,756
	Covariance	-2,448	14,587	3,067	-5,564	-6,860	1,190	11,044	6,985	6,537	3,346	2,758	11,813	27,628	2,905	-,084	76,904
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
a 1 4	Pearson Correlation	,482**	-,027	,086	,349*	,167	,339*	-,022	,204	,467**	,506**	,317*	,151	,115	1	,212	,638**
	Sig. (2-tailed)	,001	,858	,575	,019	,273	,023	,884	,179	,001	,000	,034	,322	,450		,163	,000
	Sum of Squares and Cross-products	552,400	-28,600	99,600	420,600	148,400	266,400	-25,600	210,000	481,800	595,000	323,000	162,000	127,800	1009,200	227,800	4569,800

		a1	a2	a3	a4	a5	a6	a7	a8	a9	a10	a11	a12	a13	a14	a15	total
a l 5	Covariance	12,555	-.650	2,264	9,559	3,373	6,055	-.582	4,773	10,950	13,523	7,341	3,682	2,905	22,936	5,177	103,859
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
	Pearson Correlation	,133	,171	-,036	,272	,184	,287	,338*	,069	,139	,244	,164	-,077	-,003	,212	1	,456**
	Sig. (2-tailed)	,384	,262	,813	,071	,226	,056	,023	,654	,361	,107	,281	,617	,984	,163		,002
	Sum of Squares and Cross-products	162,267	190,156	-44,711	349,844	174,489	240,044	412,933	75,333	153,311	305,556	178,333	-87,556	-3,689	227,800	1146,978	3481,089
	Covariance	3,688	4,322	-1,016	7,951	3,966	5,456	9,385	1,712	3,484	6,944	4,053	-1,990	-,084	5,177	26,068	79,116
N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	
t o t a l	Pearson Correlation	,482**	,449**	,341*	,446**	,264	,344*	,434**	,409**	,549**	,501**	,614**	,371*	,430**	,638**	,456**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,002	,022	,002	,080	,021	,003	,005	,000	,000	,000	,012	,003	,000	,002	
	Sum of Squares and Cross-products	3918,933	3325,378	2803,844	3819,622	1665,044	1917,822	3533,267	2989,667	4015,756	4177,778	4442,667	2827,222	3383,756	4569,800	3481,089	50871,644
	Covariance	89,067	75,577	63,724	86,810	37,842	43,587	80,302	67,947	91,267	94,949	100,970	64,255	76,904	103,859	79,116	1156,174
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45



Data Keuangan

DATA KEUANGAN

TAHUN	LABA BERSIH	PENJUALAN
2015	Rp 764.523.655	Rp 1.205.174.514
2016	Rp 653.298.238	Rp 988.508.988

TAHUN	ASET LANCAR	HUTANG LANCAR
2015	Rp 85.000.000	Rp 20.000.000
2016	Rp 90.000.000	Rp 18.000.000

TAHUN	TOTAL ASET
2015	Rp 7.450.731.000
2016	Rp 7.579.930.000



Eko Indriyanto

UNIVERSITAS
INDONESIA
وَجَدَّالْقَدْرَالْقَدْرَالْقَدْرَ

Jumlah Kamar Terpesan

bulan	2015	2016
	kamar terpesan	kamar terpesan
januari	232	290
februari	369	203
maret	386	315
april	219	215
mei	246	321
juni	410	279
juli	346	255
agustus	387	261
september	359	311
oktober	252	275
november	344	245
desember	467	325
total	4017	3295

