

LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN

Bersama ini, saya Edwin Afandy, ST. mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia memohon kesediaan bapak/ibu untuk mengisi daftar kuesioner yang diberikan. Informasi yang bapak/ibu berikan merupakan bantuan yang sangat berarti bagi saya dalam rangka menyelesaikan penelitian tesis saya guna menyelesaikan studi pascasarjana ekonomi yang berjudul “Ekuitas dari Loyalitas Wisatawan di Industri Perhotelan DIY (studi kasus hotel bintang tiga di DIY)”. Seluruh jawaban akan dirahasiakan. Atas bantuan dan kesediaan waktu bapak/ibu saya mengucapkan terimakasih.

A. Identitas Responden (*lingkari jawaban pilihan*)

1. Nama :(boleh tidak diisi)
2. Jenis kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
3. Usia :
 - a. 18 - 28 tahun
 - b. 29 - 39 tahun
 - c. > 39
4. Pendidikan terakhir :
 - a. SMA
 - b. Diploma
 - c. Strata 1
 - d. Strata 2
5. Pekerjaan :
 - a. Pelajar
 - b. Mahasiswa/i
 - c. Pegawai Negeri
 - d. Karyawan Swasta
 - e. Wiraswasta

6. Frekuensi Kunjungan/menginap di Hotel dalam setahun :
- a. < 5 Kali
 - b. 5-10 Kali
 - c. > 10 Kali

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner:

1. Berilah tanda *checklist* pada jawaban yang Bapak/Ibu anggap paling sesuai.
2. Setiap satu pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban saja.
3. Isi jawaban berikut sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu dengan memberikan tanda *check list* pada kolom yang tersedia. Kuesioner ini menggunakan skala *Likert* dengan keterangan sebagai berikut: Skala 1 = Sangat Tidak Setuju (STS), Skala 2 = Tidak Setuju (TS), Skala 3 = Netral/Ragu-ragu (N), Skala 4 = Setuju (S), Skala 5 = Sangat Setuju (SS).

KUESIONER PENELITIAN

1. Value Equity

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Lingkungan di hotel bersih					
2.	Fasilitas dan dekorasi hotel bagus					
3.	Suasana hotel menyenangkan					
4.	Bentuk bangunan hotel menarik					
5.	Hotel menjamin keamanan dan keselamatan					
6.	Kualitas kamar setara dengan biaya sewanya					

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
7.	Harga kamar hotel ini tidak jauh berbeda dengan hotel lainnya di kelas yang sama					
8.	Barang-barang yang disediakan di kamar berkualitas baik					
9.	Fasilitas yang disediakan di kamar terasa nyaman					
10.	Berbagai jenis ruangan dengan berbeda ukuran tersedia di hotel ini					
11.	Makanan yang disediakan di hotel ini terasa enak					
12.	Saya mendapatkan ketepatan waktu yang baik di hotel ini					
13.	Karyawan hotel menggunakan pakaian yang rapih dan bersih					
14.	Karyawan hotel ini memberikan pelayanan dengan ramah					
15.	Karyawan memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan tamu					
16.	Karyawan siap mengantisipasi kebutuhan khusus tamu dan memberikan pelayanan tersebut dengan tepat					

2. Brand Equity

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
17.	Saya dapat mengenali nama hotel di antara nama-nama hotel lainnya					
18.	Hotel ini memiliki citra yang berbeda dengan hotel lainnya					

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
19.	Saya dapat dengan mudah mengingat symbol atau logo hotel ini					
20.	Hotel ini memiliki nama dan reputasi yang baik					
21.	Hotel ini sangat terkenal					
22.	Hotel ini memiliki rekam jejak yang bersih dari berbagai kasus					
23.	Citra hotel ini sesuai dengan citra diri saya					

3. Realtionship Equity

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
24.	Saya senang dengan kinerja yang diberikan hotel ini kepada tamu					
25.	Saya puas dengan kinerja yang diberikan hotel ini kepada tamu					
26.	Ketika saya menceritakan masalah saya kepada siapapun yang berkepenitngan di hotel, saya tahu mereka akan menanggapi dengan penuh pengertian					
27.	Merek hotel ini dapat dipercaya					
28.	Saya merasa terikat secara emosional dengan hotel ini					
29.	Saya akan terus berkunjung ke hotel ini untuk menginap karena saya suka dengan hotel ini					
30.	Saya merasa berada dirumah sendiri saat di hotel ini					

4. Customer Loyalty

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
31.	Saya akan memilih hotel ini sebagai pilihan pertama dibandingkan dengan hotel lainnya					
32.	Saya memiliki niat yang kuat untuk mengunjungi hotel ini lagi					
33.	Saya akan merekomendasikan hotel ini kepada orang lain					
34.	Saya akan memberi tahu hal positif tentang hotel ini kepada orang lain					