

## APPENDIX A RESEARCH QUESTIONNAIRE

Situs web hotel mempengaruhi brand dari hotel tersebut dan juga mempengaruhi seberapa banyak tingkat pemesanan dari hotel tersebut. Mohon dijawab setiap pertanyaan dibawah ini dengan memberi tanda X pada lingkaran yang paling sesuai untuk anda.

### DATA IDENTITAS RESPONDEN

Jenis kelamin :

- Laki-laki
- Perempuan

Umur (tahun) :

- 15-24
- 25-35
- 36-45
- >45

Pendidikan :

- SMU/K
- S1/Diploma
- Pasca Sarjana

Pekerjaan :

- Pelajar/mahasiswa
- Karyawan swasta
- Wiraswasta

- PNS
- Lainnya, (sebutkan) : .....

Pengeluaran :

- <Rp 1.000.000
- Rp 1.000.000 – 3.000.000
- Rp 3.000.000 – 5.000.000
- > Rp 5.000.000

**(Deskripsi Thesis)**

Pernahkah Anda memesan / reservasi kamar hotel online melalui situs web hotel tersebut dalam 12 bulan terakhir?

- Iya
- Tidak

Jika tidak ada yang dipilih, kemudian lewati ke akhir survei

Rata-rata berapa malam dalam setahun Anda menginap di hotel?

- 1-5
- 6-10
- 11-20
- Lebih dari 20 malam

Apa alasan Anda menginap?

- Untuk bisnis \_\_\_\_\_
- Untuk kesenangan \_\_\_\_\_
- Lainnya \_\_\_\_\_

Rata-rata, berapa yang Anda bayar (dalam Rupiah) per malam untuk kamar hotel tidak termasuk pajak? (Silakan masukkan angka)

- < 1 juta
- 1 – 2 juta
- > 2 juta

Apakah Anda termasuk dalam program “tamuhotel yang sering datang”?

(member of hotel frequent guest)

- Ya
- Tidak

Tingkat kemahiran anda menggunakan/berselancar internet

- 1 Rendah
- 2 Sedang
- 3 Mahir

Apa jenis hotel terakhir yang Anda tinggali?

- Hotel bintang 5 (The Phoenix, Melia Purosani, Eastparc, Grand Aston, Hotel Tentrem, Marriot, Royal Ambarukmo)
- Hotel bintang 4 (Indolux, Hyatt Regency, Novotel, Swiss-bell, The 101, Harper)
- Hotel bintang 3 (Hotel by Horison, Asana Grove, Neo Malioboro)

Sebutkan nama hotel yang sedang anda berikan penilaian

.....

Apakah Anda secara pribadi memesan / reservasi kamar hotel secara online?

- Ya

- Tidak

Jenis perangkat apa yang Anda gunakan untuk memesan kamar hotel tersebut?

- Smartphone (mis. iPhone, Blackberry, Samsung Galaxy dll.)
- PC
- Laptop
- Tablet (mis. iPad, Tablet Samsung Galaxy dll.)
- Lainnya (sebutkan): \_\_\_\_\_
- 

#### **Komunikasi Dua Arah**

Situs web hotel ini efektif dalam mengumpulkan umpan balik pengunjung.

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju
- Netral
- Setuju
- Sangat Setuju

Situs web hotel ini membuat saya tertarik membaca review pengunjungnya.

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju
- Netral
- Setuju
- Sangat Setuju

Situs web hotel X ini mendorong pengunjung untuk memberikan umpan balik.

- Sangat tidak setuju

- Tidak setuju
- Netral
- Setuju
- Sangat Setuju

Situs web hotel ini memungkinkan pengunjung memberi review.

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju
- Netral
- Setuju
- Sangat Setuju

**Kesadaran Merek**

Nama hotel ini terkenal di industri hotel.

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju
- Netral
- Setuju
- Sangat Setuju

Hotel ini diakui sebagai merek hotel yang kuat.

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju
- Netral
- Setuju
- Sangat Setuju

Dibandingkan dengan hotel lain, hotel ini terkemuka

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju
- Netral
- Setuju
- Sangat Setuju

**Nilai Merek :**

Memesan kamar dari situs web hotel ini menguntungkan

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju
- Netral
- Setuju
- Sangat Setuju

Saya lebih suka memesan kamar hotel ini, meski ada hotel lain dengan fasilitas yang sama

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju
- Netral
- Setuju
- Sangat Setuju

Jika ada merek hotel lain sebaik hotel ini, saya lebih suka memesan kamar di hotel ini.

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju
- Netral
- Setuju
- Sangat Setuju

Jika merek hotel lain mirip hotel ini, tampaknya lebih cerdas untuk memesan hotel ini.

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju
- Netral
- Setuju
- Sangat Setuju

**Citra Merek**

Hotel ini dikenal memperlakukan tamu dengan baik.

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju
- Netral
- Setuju
- Sangat Setuju

Kami dapat menghargai kinerja brand hotel ini.

- Sangat tidak setuju

- Tidak setuju
- Netral
- Setuju
- Sangat Setuju

Dibandingkan dengan brand hotel lainnya, brand hotel ini dikenal secara konsisten memberikan kualitas yang tinggi.

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju
- Netral
- Setuju
- Sangat Setuju

Dibandingkan dengan brand hotel lainnya, brand hotel ini dihormati.

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju
- Netral
- Setuju
- Sangat Setuju

Brand hotel ini memiliki sejarah yang menarik.

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju
- Netral
- Setuju
- Sangat Setuju



### Intensi Pemesanan

Saya akan mempertimbangkan menginap di hotel ini.

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju

- Netral
- Setuju
- Sangat Setuju

Saya senang menginap di hotel ini.

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju
- Netral
- Setuju
- Sangat Setuju

Saya senang untuk merekomendasikan hotel ini kepada orang lain.

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju
- Netral
- Setuju
- Sangat Setuju

