



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
CITRA PERUSAHAAN DAN LOKASI
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING
(Studi Pada Hotel Ijen View Bondowoso)**

Kepada Yth : Responden
Di Tempat

Dengan Hormat,

Berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan dalam rangka menyelesaikan studi pada program Magister Ilmu Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember mengenai **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan kepuasan konsumen sebagai Variable Intervening (Studi Pada Hotel Ijen View Bondowoso)”** maka dengan ini dimohon kesediaan dari Bapak/Ibu/Saudara/i untuk dapat mengisi kuesioner terlampir.

Penelitian ini diharapkan memberikan hasil yang bermanfaat maka dari itu dimohon kesediaannya untuk mengisi kuesioner ini dengan sejujur-jujurnya dan jawaban yang anda berikan dijamin kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk kepentingan ilmiah.

Atas kerja sama yang baik dan kesungguhan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih.

Peneliti

Stivani Yanti Atmanegara

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak kualitas pelayanan dan \ kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Maka dengan ini responden di harap mengisi identitas serta mengisi kuesioner yang telah disiapkan.

IDENTITAS PRIBADI

Nama:

Jenis Kelamin:

Pekerjaan :

Usia:

Untuk pertanyaan berikut ini, saudara dimohon untuk memberikan jawaban dengan nilai 1-5 pada baris yang sudah tersedia dengan tanda *check* (✓).

Dimana :

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Ragu – ragu atau Netral (R)
- 4 = Setuju (S)
- 5 = Sangat Setuju (SS)

➤ Kualitas Pelayanan

Seberapa Setuju saudara terhadap pertanyaan dari no. 1 — 5 berikut ini :

Tangibles / bukti fisik

1. Tatanan tempat di Hotel Ijen View Bondowoso yang rapi serta ketersediaan fasilitas umum

STS	TS	R	S	SS

Reliability / keandalan

2. Kemampuan karyawan Hotel Ijen View Bondowoso yang dapat diandalkan dan sangat akurat

STS	TS	R	S	SS

Responsiveness/ ketanggapan

3. Perhatian karyawan Hotel Ijen View Bondowoso yang cukup peduli terhadap konsumen

STS	TS	R	S	SS

Assurance / Jaminan dan kepastian

4. Kemampuan karyawan di Hotel Ijen View Bondowoso yang siaga, untuk membantu konsumen dengan segera

STS	TS	R	S	SS

Empaty

5. Sikap ramah karyawan Hotel Ijen View Bondowoso dan kesopanan serta kemampuan pelayanan mereka

STS	TS	R	S	SS

➤ Citra Perusahaan

Seberapa setuju saudara terhadap pernyataan dari no. 6-9 berikut ini :

Personality

6. Hotel Ijen View Bondowoso sudah memiliki citra yang baik karena sering mengadakan bantuan sosial terhadap masyarakat sekitar.

STS	TS	R	S	SS

Reputation

7. Hotel Ijen View Bondowoso sudah memiliki citra yang baik karena dalam pelayanan dan keamanan sangat terjaga dan dapat diandalkan.

STS	TS	R	S	SS

Value

8. Karyawan dan pimpinan Hotel Ijen View Bondowoso sangat baik dan dapat diandalkan dalam melayani konsumen.

STS	TS	R	S	SS

Corporate Identity

9. Adanya logo, nama serta warna cat dapat mempermudah konsumen untuk mengenali Hotel Ijen View Bondowoso dalam memilih jasa penginapan.

STS	TS	R	S	SS

➤ Lokasi

Seberapa setuju saudara terhadap pertanyaan dari no. 10-13 berikut ini :

Visibilitas

10. Penempatan Hotel Ijen View Bondowoso sangat strategis serta mudah dicari.

STS	TS	R	S	SS

Lalu lintas

11. Lalulintas mudah di akses untuk menuju Hotel Ijen View Bondowoso

STS	TS	R	S	SS

Tempat parkir yang luas

12. Area parkir kendaraan yang disediakan sangat luas serta tersusun rapi bagi konsumen pengguna jasa penginapan Hotel Ijen View Bondowoso

STS	TS	R	S	SS

Lingkungan

13. Lokasi yang dipilih Hotel Ijen View Bondowoso sangat strategis karena akses pasar dan restoran mudah didapat.

STS	TS	R	S	SS

➤ **Kepuasan Konsumen**

Seberapa setuju saudara terhadap pertanyaan dari no. 14-18 berikut ini :

Harga

14. Harga yang ditetapkan berdasarkan fasilitas dan tipe kamar sudah sesuai dan relative terjangkau.

STS	TS	R	S	SS

Lokasi

15. Lokasi yang strategis, mudah dituju, akses pasar serta kendaraan lalulintas sudah cukup baik dalam memilih jasa Hotel Ijen View Bondowoso

STS	TS	R	S	SS

Pelayanan karyawan

16. Pelayanan pegawai dalam melayani konsumen sangat ramah dan tanggap atas segala kebutuhan konsumen.

STS	TS	R	S	SS

Fasilitas

17. Hotel Ijen View Bondowoso sudah menyediakan fasilitas umum seperti tempat duduk dan area santai bagi pengguna jasa penginapan.

STS	TS	R	S	SS

Suasana

18. Merasa puas dalam menggunakan jasa penginapan Hotel Ijen View Bondowoso, karena didukung dengan adanya suasana yang nyaman seperti sirkulasi udara, kenyamanan dan keamanan yang terjaga dengan baik.

STS	TS	R	S	SS

Loyalitas Pelanggan

Seberapa setuju saudara terhadap pertanyaan dari no. 19-22 berikut ini

Melakukan pembelian ulang secara teratur

19. Akan berkunjung ke Hotel Ijen View Bondowoso secara terus menerus ketika saya bermalam di bondowoso

STS	TS	R	S	SS

Membeli diluar lini produk / jasa

20. Akan selalu mencoba layanan yang baru pada Hotel Ijen View Bondowoso

STS	TS	R	S	SS

Mereferensi toko kepada orang lain

21. Akan merekomendasikan produk layanan jasa penginapan Hotel Ijen View Bondowoso pada keluarga

STS	TS	R	S	SS

Menunjukkan kekebalan daya tarik dari pesaing

22. Puas dengan apa yang diberikan Hotel Ijen View Bondowoso dan tidak akan terpengaruh dengan hotel yang lainnya

STS	TS	R	S	SS