

Nama : No. Telp/Hp. :
Alamat :

*) jika tidak berkenan mengisi identitas diatas, diabaikan.

KUESIONER

Selamat pagi/siang/sore.

Saya mahasiswa Muhammadiyah sedang melakukan Survey kepuasan pelanggan mengenai Hotel Grand Kalimas Surabaya dalam rangka penyusunan tugas akhir atau skripsi. Saya ingin meminta pendapat anda, semua jawaban dan identitas anda akan dijaga kerahasiaannya.

Dengan mempertimbangkan pengalaman anda sebagai pelanggan setia Hotel Grand Kalimas, seberapa puaskah anda akan kinerja atau prestasi Hotel Grand Kalimas dengan kategori penilaian sebagai berikut :

Grade Penilaian :

- 1 Sangat tidak puas
- 2 Tidak puas
- 3 Cukup puas
- 4 Puas
- 5 Sangat puas

INDIKATOR

KATEGORI	PERTANYAAN	GRADE				
		STP	TP	CP	P	SP
Umum	<ol style="list-style-type: none">1. Apakah lokasi hotel strategis dan mudah dijangkau?2. Apakah bentuk bangunan hotel unik dan nyaman?3. Bagaimana perbandingan antara biaya yang telah anda keluarkan dengan layanan serta fasilitas yang anda terima?4. Apakah proses administrasi hotel cepat dan tidak sulit?5. Bagaimana keamanan lingkungan hotel?					

Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah pelayanan Receptionis informatif dan komunikatif? 2. Keramahan dan kesopanan karyawan hotel 3. Mudah dan cepat dalam pelayanan 4. Kesigapan dan kesabaran karyawan dalam menanggapi keluhan 5. Memberikan perhatian terhadap pelanggan dan mengerti akan kebutuhan pelanggan 					
Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah Hotel Grand Kalimas memiliki fasilitas atau produk hotel yang lengkap (Coffe Shop, Restaurant, Meting Room, Paket pesta pernikahan) 2. Kenyamanan kamar dan jauh dari kebisingan 3. Ruangan kamar yang luas, besar, dan bersih 4. Dekorasi kamar yang menarik dan eksklusif 5. Fasilitas kamar yang lengkap 					

Terima kasih atas waktu dan kesempatan untuk mengisi Kuesioner ini.

Note : berikan penilaian pada kolom Grade, dengan tanda centang (√)

PEDOMAN WAWANCARA

PENERAPAN PENGUKURAN KINERJA NON KEUANGAN SEBAGAI ALAT UKUR UNTUK MENILAI KINERJA MANAJEMEN PADA HOTEL GRAND KALIMAS SURABAYA

1. Sejarah hotel
 - a. Bagaimana sejarah berdirinya Hotel Grand Kalimas Surabaya?
 - b. Dimana letak Hotel Grand Kalimas Surabaya?
2. SDM
 - a. Bagaimana struktur organisasi Hotel Grand Kalimas?
 - b. Bagaimana *job description* karyawan?
3. Fasilitas
 - a. Fasilitas apa saja yang ada di dalam dan di luar hotel?
4. Produksi jasa hotel
 - a. Bagaimana hotel?
 - b. Bagaimana restoran?
5. Tarif hotel
 - a. Berapa tarif hotel?
6. Promosi
 - a. Bagaimana promosi hotel?
7. Occupancy penjualan
 - a. Bagaimana occupancy produksi pada tahun 2008 dan tahun 2009?
 - b. Bagaimana occupancy penjualan pada Hotel Grand Kalimas?
8. Keluhan tamu
 - a. Berapa jumlah keluhan yang diterima hotel?

- b. Apa saja jenis keluhan yang diterima hotel?
9. Jumlah karyawan
- a. Berapa jumlah karyawan Hotel Grand Kalimas pada tahun 2008 dan tahun 2009?
 - b. Berapa jumlah perputaran karyawan pada tahun 2008 dan tahun 2009?

Terima kasih atas kesediaan waktu dan penilaian dalam membantu dan menjawab semua pertanyaan guna kelancaran dalam penulisan skripsi dan kemajuan perusahaan.