



YAYASAN PEMBINA LEMBAGA PENDIDIKAN PERGURUAN TINGGI

UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Program Studi: Akuntansi, Manajemen dan Pendidikan Ekonomi
Status "Terakreditasi"

S.K. Mendiknas R.I. No. 241/D/O/2006 Tanggal 12-10-2006

Kampus: Jalan K.H. Achmad Dahlan 76 Telepon (0354) 771576 Kediri

Web Site: www.fe.unpkediri.ac.id email: fe.unpkediri.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor : 0144.a/ST/FEB-UNP/Kd/XI/2020

Yang bertanda tangan di bawah ini Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri memberikan tugas kepada :

No.	Nama	NIDN	Prodi
1	Rino Sardanto, M.Pd	0730127403	Manajemen
2	Hery Purnomo, M.M	0713076803	Manajemen
3	Basthoumi Muslih, M.M.	0701018607	Manajemen

Untuk Mengajukan Surat Pencatatan Ciptaan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (HKI) dengan judul "Kepuasan Konsumen Jasa Hotel" pada tanggal 18 November 2020.

Demikian surat tugas ini dibuat agar dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.



Dikeluarkan di : Kediri

Tanggal : 9 November 2020

FEB,

Subagyo, M.M.

NIDN. 0717066601



REPUBLIK INDONESIA
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA

SURAT PENCATATAN CIPTAAN

Dalam rangka perlindungan ciptaan di bidang ilmu pengetahuan, seni dan sastra berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta, dengan ini menerangkan:

Nomor dantanggal permohonan : EC00202050727, 18 November 2020

Pencipta
Nama : Hery Purnomo, S.E., M.M, Rino Sardanto, S.Pd., M.Pd dkk
Alamat : Jl. Gatot Subroto 160 RT 005 RW 005 Kelurahan Mrican, Kecamatan Mojoroto, Kota Kediri , JAWA TIMUR, 64111
Kewarganegaraan : Indonesia

Pemegang Hak Cipta
Nama : Universitas Nusantara PGRI Kediri
Alamat : Jl. KH. Ahmad Dahlan, No 76 Kelurahan Mojoroto Kecamatan Mojoroto, Kota Kediri, JAWA TIMUR, 64112
Kewarganegaraan : Indonesia
Jenis Ciptaan : Karya Tulis Lainnya
Judul Ciptaan : Kepuasan Konsumen Jasa Hotel
Tanggal dan tempat diumumkan untuk pertama kali di wilayah Indonesia atau di luar wilayah Indonesia : 18 November 2020, di Kota Kediri
Jangka waktu perlindungan : Berlaku selama 50 (lima puluh) tahun sejak Ciptaan tersebut pertama kali dilakukan Pengumuman.
Nomor pencatatan : 000219520

adalah benar berdasarkan keterangan yang diberikan oleh Pemohon.
Surat Pencatatan Hak Cipta atau produk Hak terkait ini sesuai dengan Pasal 72 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta.



a.n. MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
DIREKTUR JENDERAL KEKAYAAN INTELEKTUAL

Dr. Freddy Harris, S.H., LL.M., ACCS.
NIP. 196611181994031001

LAMPIRAN PENCIPTA

No	Nama	Alamat
1	Hery Purnomo, S.E., M.M	Jl. Gatot Subroto 160 RT 005 RW 005 Kelurahan Mrican, Kecamatan Mojoroto
2	Rino Sardanto, S.Pd., M.Pd	Jl. Corekan Raya Gg Tulip RT005 RW004 Kelurahan Kaliambo, Kecamatan Kota
3	Basthoumi Muslih, S.E., M.M	Jl. Raya Candi VI Perumahan Sigura Hill B-6 RT:07 RW:06 Desa Karangbesuki Kecamatan Sukun



HAK KEKAYAAN INTELEKTUAL



Instrumen Penelitian (kuesioner) "Kepuasan Konsumen Jasa Hotel"

TIM PENGUSUL:

- 1. Hery Purnomo, S.E., M.M (Ketua) NIDN. 0713076803**
- 2. Rino Sardanto, S.Pd., M.Pd (Anggota) NIDN. 0730127403**
- 3. Basthoumi Muslih, S.Pd., M.M (Anggota) NIDN. 0701018607**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI**

2020

INTRUMEN PENELITIAN (KUESIONER)

“Kepuasan Konsumen Jasa Hotel”

DATA RESPONDEN

Nama :

Jenis kelamin : Laki-laki Perempuan

Usia (tahun) : 21-30 31-40 di atas 40

Asal kota :

Pekerjaan : ASN Pegawai Swasta Wiraswasta
 Lainnya

Pendapatan : Kurang dari 2.999.999 Lebih dari 5.000.000
 Antara 3.000.000 – 5.000.000

PETUNJUK PENGISIAN

1. Pilihan jawaban dengan memberikan tanda centang (✓) atau (x) pada salah satu jawaban yang tersedia.
2. Skor penilaian pertanyaan (pernyataan) adalah sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1	2	3	4	5

PERNYATAAN

No.	Keterangan	Skor Kenyataan	Skor Harapan
1.	Harga yang diberikan relatif terjangkau.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
2.	Harga yang diberikan sudah sesuai dengan keinginan.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
3.	Harga yang diberikan sesuai dengan fasilitas yang ada.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
4.	Harga yang diberikan sesuai dengan pelayanan karyawan.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
5.	Harga yang diberikan sesuai dengan pelayanan dibandingkan hotel lain.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
6.	Harga yang diberikan lebih murah dibandingkan hotel lain.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
7.	Fasilitas yang diberikan menarik perhatian.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
8.	Penempatan interior yang ada cukup menarik.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
9.	Kelengkapan fasilitas sesuai dengan harapan.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
10.	Kelengkapan fasilitas yang diberikan nyaman.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
11.	Pemilihan warna ruangan sesuai dengan kondisi hotel.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
12.	Pengaturan cahaya ruangan sesuai dengan suasana hotel.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
13.	Pelayanan yang karyawan berikan sudah sesuai harapan.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
14.	Penampilan para karyawan dalam melayani tamu menarik.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5

PERNYATAAN

No.	Keterangan	Skor Kenyataan	Skor Harapan
16.	Pihak hotel memberikan tanggapan yang cepat terhadap keluhan tamu.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
17.	Kecepatan karyawan dalam mengetahui keinginan tamu.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
18.	Pelayanan yang diberikan tepat waktu.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
19.	Pelayanan yang diberikan Hotel memuaskan.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
20.	Pelayanan yang ada di Hotel memberikan kenyamanan.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
21.	Kinerja karyawan yang cepat di Hotel memuaskan.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
22.	Pelayanan yang cepat di Hotel memuaskan.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
23.	Ketanggapan karyawan Hotel terhadap keluhan konsumen memuaskan.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
24.	Ketanggapan karyawan hotel mengetahui keinginan konsumen memuaskan.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5


TERIMA KASIH
