

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Judul:
Pengaruh Pemberian Complimentary terhadap Tingkat Kepuasan Tamu Hotel

Petunjuk:

1. Isilah identitas dan jawaban Anda sesuai dengan pengalaman menginap di hotel berbintang 3–5.
2. Pernyataan pada Bagian II menggunakan skala **Likert (1–5)**:
1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Netral, 4 = Setuju, 5 = Sangat Setuju

Bagian I – Data Responden dan Jenis Complimentary

1. Jenis Kelamin: Laki-laki Perempuan
2. Usia: < 25 tahun 25–35 tahun 36–45 tahun > 45 tahun
3. Lama Menginap: 1 malam 2–3 malam > 3 malam
4. Jenis Complimentary yang Anda Terima (boleh lebih dari satu):
 - Welcome drink
 - Upgrade kamar
 - Late checkout
 - Voucher makanan/minuman
 - Layanan spa
 - Lainnya: _____
5. Frekuensi menerima complimentary saat menginap:
 - Baru pertama kali
 - Kadang-kadang
 - Hampir setiap menginap

Bagian II – Pernyataan Mengenai Complimentary dan Kepuasan

A. Persepsi terhadap Complimentary

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1.	Complimentary yang saya terima sesuai dengan ekspektasi saya.					
2.	Complimentary yang diberikan meningkatkan pengalaman menginap saya.					
3.	Saya merasa dihargai dengan pemberian complimentary.					
4.	Saya cenderung menginap kembali di hotel ini karena layanan complimentary.					

B. Kepuasan Tamu (berdasarkan SERVQUAL)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
5.	Fasilitas fisik hotel terlihat bersih dan menarik (Tangibles).					
6.	Staf hotel memberikan layanan sesuai janji (Reliability).					
7.	Staf hotel cepat menanggapi permintaan saya (Responsiveness).					
8.	Saya merasa aman dan nyaman saat berinteraksi dengan staf hotel (Assurance).					
9.	Staf hotel memberikan perhatian yang tulus kepada saya (Empathy).					
10.	Secara keseluruhan, saya puas terhadap pelayanan hotel.					

Lampiran 2. Tabulasi Hasil Penelitian

Jenis Kelamin	Jumlah
Perempuan	47
Laki – laki	55
Usia	
<25 tahun	20
26 – 35 tahun	4
36 – 45 tahun	26
>45 tahun	52
Kapan anda terakhir menginap di hotel bintang 3 – 5?	
<1 bulan lalu	34
2-3 bulan lalu	33
>3 bulan lalu	35
Lama Menginap	
1 malam	24
1 – 3 malam	53
2 – 3 malam	18
>3 malam	7
Jenis <i>complimentary</i> apa saja yang anda terima? (boleh lebih dari satu)	
<i>Welcome Drink</i>	92
<i>Upgrade kamar</i>	23
<i>Voucher makanan/minuman</i>	38
Layanan spa gratis	7
<i>Early Check-in</i>	23
<i>Late Check-out</i>	24
Oleh – oleh kue	1
<i>Gym facilities</i>	1
Parkir gratis	1
<i>Snack di bar free</i>	1
Buah – buah an	1
Es Krim dan <i>Cookies</i>	1

Seberapa sering anda menerima <i>complimentary</i> saat menginap?	
Baru pertama kali	5
Kadang – kadang	67
Hampir setiap menginap	32

Pertanyaan	1	2	3	4	5
Kualitas <i>complimentary</i> yang diberikan memuaskan	0	0	33	48	21
Jenis <i>complimentary</i> yang diberikan sesuai dengan ekspektasi	0	0	32	51	19
Staff hotel menjelaskan <i>complimentary</i> dengan jelas	1	3	24	45	29
<i>Complimentary</i> yang saya terima meningkatkan kenyamanan menginap saya	0	1	13	53	35
Apakah anda merasa layanan <i>complimentary</i> meningkatkan nilai keseluruhan pengalaman menginap anda?	0	4	27	43	28
Apakah fasilitas fisik hotel terlihat bersih dan menarik?	0	1	2	60	30
Menurut anda staf hotel yang pernah anda kunjungi memberikan layanan sesuai janji?	0	0	12	64	26
Menurut anda staf hotel yang pernah anda kunjungi menanggapi permintaan dengan cepat?	0	0	14	60	28
Apakah anda merasa aman dan nyaman saat berinteraksi dengan staf hotel?	0	1	8	55	38
Selama anda menginap di hotel, apakah staf hotel memberikan perhatian terhadap tamu?	0	0	10	38	54
Secara keseluruhan, seberapa puas Anda dengan layanan <i>complimentary</i> yang diberikan?	0	1	13	58	30

Lampiran 3. Lembar Konsultasi dengan Dosen Pembimbing



AKADEMI SAGES

A Noble and Excellent Academy

Jl. Puncak Permai II no. 28 Surabaya;
 Jl. Desa Duren Sewu Km. 03 Pandaan – Pasuruan
 Website: www.sages.ac.id

KARTU BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Nadia Diva Galuh Putri NIM: 22116005
 PROGRAM STUDI : Diploma Tiga Seni Kuliner
 JUDUL : Pengaruh Pemberian Complimentary Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu Hotel
 DOSEN PEMBIMBING : Drs. Bawa Mulyono Hadi, M.M

No	Tanggal	Catatan	TTD Dosen
1	27/03/25	Konsultasi mengenai judul dan BAB I	f
2	29/04/25	BAB II bagian pustaka	f
3	14/05/25	Revisi BAB II dan BAB III	f
4	28/05/25	Konsultasi mengenai kuisioner	f
5	4/06/25	BAB IV dan tipografi	f
6	17/06/25	Tipografi dan BAB V	f
7	18/06/25	Finalisasi Laporan Final Project.	f
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			

**) Minimal jumlah bimbingan sebagai syarat untuk ujian adalah 7x*

Makalah di disetujui pada 17 Juni 2025 dan Mahasiswa telah layak untuk diujikan pada sidang Tugas akhir.

(Drs. Bawa Mulyono Hadi, M.M.)
 Dosen Pembimbing