

## LAMPIRAN KUESIONER

Dear Guest,

If you have e view moments, we wpuld appreciate it if you cpuld give us you comments and suggestion to help us imrove and maintain the quality of our food and service.

The following information, should you choose to fill it in, will be kept strictly confidential and used for survey purpose only.

- Good (3) : When the Receptionist is judged to be doing perfectly as a whole the work done
- Good Enough (2) : When the Receptionist is assessed as doing the overall work done
- Bad (1) : When the receptionist is judged not doing the whole work done

*Pelanggan yang terhormat,*

*Apabila anda memiliki waktu untuk beberapa saat, kami sangat menghargai apabila anda dapat memberikan saran dan anjuran demi meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan kami.*

*Apabila anda bersedia untuk mengisi informasi di bawah ini, maka arsip ini akan kami anggap rahasia dan hanya akan dipergunakan untuk tujuan survey.*

Name :

Room Number:

Name :

Nomer Kamar :

## PART I

Please answer the following question by gifting the cross (X) mark at the given space according to your choice or write yout answer necessary.

*Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan memberikan tanda silang (X) sesuai dengan penilaian anda dan tulislah jika perlu.*

1. What is your nationality/citizenly?
  - a. USA (*Amerika Serikat*)
  - b. Japan (*Jepang*)
  - c. Australia (*Australia*)
  - d. Germany (*Jerman*)
  - e. Canada (*Kanada*)
  - f. French (*Perancis*)
  - g. Holland (*Belanda*)
  - h. Other (*Lain-Lain*)
2. Sexuality (*Jenis Kelamin*)
  - a. Man (*Pria*)
  - b. Women (*Wanita*)
3. Where your get the information about The Hotel :  
*Hotel diketahui dari :*
  - a. Family (*Keluarga*)
  - b. Friend/Partner (*Teman/Rekan*)
  - c. Travel Agent (*Agen Travel*)
  - d. UTELL International
  - e. Internet
  - f. Other
4. Are you Starwood Preferred Guest (SPG) Member?  
*Apakah anda anggota Starwood Preferred Guest ?*
  - a. Yes (*Ya*)
  - b. No (*Tidak*)

## **PART II**

Please sign the cross (X) marking to the following answer according to your choice concerning your estimation about the service quality of The Hotel with the hotel as idea in 5 star hotel.

*Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan memberikan tanda silang (X) sesuai dengan penilaian anda terhadap kualitas jasa yang diberikan dibandingkan dengan kualitas jasa yang anda harapkan dari hotel sebagai hotel berbintang lima yang ideal.*

Criteria of estimate (*kriteria penilaian*)

1 = if the service quality is better than expected

*1 = jika kualitas pelayanan yang diterima lebih baik dari yang diharapkan*

2 = if the service quality equal than expected

*2 = jika kualitas pelayanan yang diterima cukup baik dari yang diharapkan*

3 = if the service quality worse than expected

*3 = jika kualitas pelayanan yang diterima tidak seperti yang diharapkan*

Your opinion about the service of

1. Front Office Department (*Departemen Kantor Depan*)

a. Greeting by receptionist with good style and call your name  1  2  3  
*(Sambutan dari resepsionis dengan gaya yang baik dan menyebut nama anda)*

b. Receptionist give quick service for you  1  2  3  
*(Resepsionis memberikan pelayanan dengan cepat)*

c. Receptionist explain about SPG member and the other information  1  2  3  
*(Resepsionis menjelaskan mengenai program anggota SPG dan informasi lainnya)*

d. Receptionist give quick responser for your problem  1  2  3  
*(Resepsionis merespon dengan cepat berbagai masalah dan keluhan anda)*

e. Operator telephone pick your phone up quickly  1  2  3  
*(Operator telpon menerima telpon anda dengan segera)*

f. Concierge gove quick service for you  1  2  3  
*(Concierge melayani anda dengan cepat)*

2. Bar and Restaurant (*Restoran dan Bar*)

a. Quality of the food and drinks served are in accordance wi  1  2  3

common test

*(Makanan dan minuman yang disediakan memiliki rasa yang sesuai)*

- b. Fast service by waiter/es  1  2  3  
*(Pelayanan cepat oleh pelayan)*
- c. Comfortable atmosphere around  1  2  3  
*(Suasana yang nyaman)*
- d. Explain menu by waiter/es  1  2  3  
*(Penjelasan menu oleh pelayan)*

3. House Keeping Department *(Departemen Pemeliharaan Ruangan)*

- a. Service of room attendant  1  2  3  
*(Pelayanan room atenden)*
- b. Service of Laundry  1  2  3  
*(Pelayanan laundry /pencucian)*
- c. Furniture's and computability  1  2  3  
*(Perabotan dan suasana yang nyaman)*
- d. Your room well cleaned  1  2  3  
*(Kamar anda bersih)*
- e. Good arrangement of the rooms equipment's to give enough  1  2  3  
*(Pengaturan seluruh barang dalam kamar sesuai dengan tempatnya)*

- f. The servant appearance  1  2  3  
*(Penampilan karyawan)*

4. Other Department *(Departemen lain)*

- a. Service of Reservation Department  1  2  3  
*(Pelayanan departemen reservasi)*
- b. Service Sales and Marketing Department  1  2  3  
*(Pelayanan sales dan departemen marketing)*

Your Opinion about Facility

- 1. Security Factor *(Faktor Keamanan)*  1  2  3
- 2. Complete Facility *(Fasilitas Lengkap)*  1  2  3
- 3. Well maintained and clean *(terpelihara dan bersih)*  1  2  3

**PART III**

Please fill in the space with your answer on your opinion

*Isilah ruang yang tersedia dengan jawaban atau pendapat anda.*

1. If you satisfied with the service given to you by The Hotel would you to tell anyone?

*(apabila anda puas dengan pelayanan yang diberikan hotel apakah anda akan menceritakan kepada orang lain?)*

.....  
.....

2. Your opinion and suggestions about efficient in serving the guest at The Hotel :  
*(Pendapat dan masukan anda tentang keefisensian pelayanan kepada tamu hotel)*

.....  
.....

3. Who is the servant do you like ? (please write his/her name if you remember)  
*(Siapakah karyawan yang paling anda suka? (tuliskan namanya jika anda mengingatnya))*

.....  
.....