

Nomor Responden :

Tanggal/Bulan/Tahun : / / 2013

## KUESIONER

### **Dampak Ulasan *Online* dan Minat Pemesanan Hotel terhadap Kepercayaan Konsumen dan Keputusan Pemesanan**

( Studi pada Sheraton Hotel Lampung )

Responden yang terhormat,

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir skripsi program strata satu (S1), penulis berusaha melakukan pengumpulan data tentang “Dampak Ulasan *Online* dan Minat Pemesanan Hotel terhadap Kepercayaan Konsumen dan Keputusan Pemesanan”. Untuk itu, besar harapan penulis agar responden bersedia untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang sudah tersedia di dalam angket ini.

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh dampak ulasan *online* terhadap kepercayaan konsumen.
2. Untuk mengetahui pengaruh minat pemesanan hotel secara *online* terhadap kepercayaan konsumen.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan konsumen terhadap keputusan pemesanan,

Informasi yang diterima dari kuesioner ini terjamin kerahasiaanya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis saja. Saya berharap Saudara/i objektif dalam memberikan jawaban sehingga dapat membantu penelitian ini.

Atas waktu dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Amanda Puspita Resti

0916051022

## KUESIONER

Petunjuk pengisian: Mohon dibaca dengan seksama dan jawablah pertanyaan dengan memberi tanda (V) pada kolom yang disediakan yang sesuai dengan respon Anda.

### Bagian 1: Pertanyaan Informasi Dasar Responden

1. Nama (boleh tidak diisi) : .....
2. Jenis kelamin (beri tanda centang) : [ ] Wanita [ ] Pria
3. Umur : ..... Tahun
4. Telepon/HP (boleh tidak diisi) : .....
5. Email (boleh tidak diisi) : .....
6. Asal (kota) : .....
7. Berapa Kali & Lama Menginap : .....
8. Proses Pemesanan Hotel : .....
9. Tujuan Menginap : .....

### Bagian 2:

Apakah anda pernah membaca ulasan *online* yang terdapat dalam *website* Sheraton Hotel Lampung?

☐

**Ya** ( Anda dapat melanjutkan pengisian kuesioner ini )

☐

**Tidak** ( Anda tidak dapat melanjutkan pengisian kuesioner ini )

Apakah anda pernah melakukan pemesanan untuk menginap di Sheraton Hotel Lampung?

☐

**Ya** ( Anda dapat melanjutkan pengisian kuesioner ini )

☐

**Tidak** ( Anda tidak dapat melanjutkan pengisian kuesioner ini )

### Bagian 3: Pertanyaan Kuesioner

No.	Pertanyaan	Pilihan				
		SS	S	R	TS	STS
E-WOM( <i>Electronic Word of Mouth</i> )						
1.	<u>Valence:</u> Saya dapat menerima Ulasan <i>online</i> tentang Sheraton Hotel Lampung yang berifat positif					
2.	Sayan dapat menerima Ulasan <i>online</i> tentang Sheraton Hotel Lampung yang berifat negatif					
3.	<u>Focus:</u> Saya akan memberitahukan kepada orang lain tentang pemesanan saya di Sheraton Hotel Lampung					
4.	<u>Timing:</u> Saya akan merekomendasikan Sheraton Hotel Lampung sebelum melakukan pemesanan					
5.	Saya akan merekomendasikan Sheraton Hotel Lampung sesudah melakukan pemesanan					
6.	<u>Solicitation:</u> Saya membuka website Sheraton Hotel Lampung sebelum melakukan pemesanan					
7.	<u>Intervention:</u> Saya memberitahukan kepada orang lain secara langsung tentang pemesanan di Sheraton Hotel Lampung					
Minat Pemesanan						
8.	Keinginan Memesan: Saya memiliki keinginan terlebih dahulu untuk memesan sebelum melakukan pemesanan di Sheraton Hotel Lampung					
9.	Keinginan Memilih: Saya memiliki keinginan memilih jasa yang tersedia di Sheraton Hotel Lampung					

10.	Pengalaman Memesan: Saya memiliki pengalaman dalam memesan, sebelum melakukan pemesanan kembali di Sheraton Hotel Lampung					
11.	Situasi tak Terduga: Saya melakukan pemesanan di Sheraton Hotel Lampung karna pengaruh situasi					
<b>Kepercayaan Konsumen</b>						
12.	Perusahaan dapat diandalkan: Menurut saya, pelayanan Sheraton Hotel Lampung dapat diandalkan					
13.	Perusahaan dapat memenuhi janji: Menurut saya, pelayanan Sheraton Hotel Lampung dapat memenuhi janji					
14.	Keinginan untuk Mempercayai: Saya memiliki keinginan untuk mempercayai Sheraton Hotel Lampung setelah melakukan pemesanan					
15.	Pelayanan yang Sesuai: Menurut saya, Sheraton Hotel Lampung memberikan pelayanan yang sesuai					
<b>Keputusan Pemesanan</b>						
16.	Mebutuhkan Jasa: Saya melakukan pemesanan karna membutuhkan jasa Sheraton Hotel Lampung					
17.	Jasa yang Disukai: Menurut saya, Sheraton Hotel Lampung merupakan jasa yang disukai pemesan					
18.	Memesan karna Pertimbangan: Saya melakukan pemesanan jasa Sheraton Hotel Lampung dengan pertimbangan terlebih dahulu					
19.	Memesan karna Keyakinan: Saya melakukan pemesanan jasa Sheraton Hotel Lampung dengan keyakinan					