**IDENTITAS RESPONDEN**

* **Petunjuk Pengisian**

Berilah Tanda (√) pada setiap pilihan jawaban yang telah disediakan sesuai dengan keadaan dan kondisi yang sebenarnya.

Jenis kelamin : Laki-laki

 Perempuan

Umur : 17 – 25 Tahun 36 – 40 Tahun

 26 – 30 Tahun > 40 Tahun

 31 – 35 Tahun

Pekerjaan : Mahasiswa/ Pelajar

 Ibu Rumah Tangga

 PNS / BUMN

 Pegawai Swasta

 dll

Frekuensi kunjungan : 1 kali

 2 kali

 Lebih dari 2 kali

**PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER**

Berilah tanda (**√**) pada kolom yang paling sesuai dari pernyataan mengenai Mifan Water Park dan Resort Padang Panjang, dengan kriteria sebagai berikut :

 ( 1 ) Sangat Tidak Setuju (STS)

 ( 2 ) Tidak Setuju (TS)

 ( 3 ) Netral (N)

 ( 4 ) Setuju (S)

 ( 5 ) Sangat Setuju (SS)

1. **Kepuasan Pelanggan**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Pernyataan** | **STS****1** | **TS****2** | **N****3** | **S****4** | **SS****5** |
| **Profesionalitas** |
| 1 | Anda puas dengan kualitas cara karyawan dalam memberikan pelanyanan |  |  |  |  |  |
| 2 | Anda puas terhadap administrasi dan prosedur pelayanan Mifan Water Park dan Resort |  |  |  |  |  |
| 3 | Anda puas dengan keramah tamahan karyawan saat memberikan pelayanan |  |  |  |  |  |
| **Ketanggapan pelayanan** |
| 4 | Anda puas dengan kualitas pelayanan cepat dan tepat yang diberikan Mifan Water Park dan Resort |  |  |  |  |  |
| 5 | Anda puas atas kecepat tanggapan Mifan Water Park dan Resort dalam menghadapi masalah yang timbul |  |  |  |  |  |
| **Keberadaan pelayanan** |
| 6 | Komunikasi yang efektif antara karyawan dan pelanggan |  |  |  |  |  |
| 7 | Anda puas terhadap pengetahuan dan kecakapan karyawan dalam memberikan pelayanan |  |  |  |  |  |
| **Penataan Tempat** |
| 8 | Anda puas dengan kebersihan dan kenyamanan dari Mifan Water Park dan Resort |  |  |  |  |  |
| 9 | Anda puas terhadap penataan eksterior dan interior ruangan Mifan Water Park dan Resort |  |  |  |  |  |
| 10 | Anda puas terhadap sarana parkir yang disediakan Mifan Water Park dan Resort |  |  |  |  |  |
| **Kepuasan Menyeluruh**  |
| 11 | Anda puas dengan informasi yang diberikan karyawan |  |  |  |  |  |
| 12 | Anda puas dengan seluruh sistem pelayanan yang diberikan Mifan Water Park dan Resort |  |  |  |  |  |

**Sumber : Kotler dan Keller. (2009)**

1. ***Brand Image***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Pernyataan** | **STS****1** | **TS****2** | **N****3** | **S****4** | **SS****5** |
| **Lokasi** |
| 1 | Lokasi Mifan Water Park dan Resort sangat strategis |  |  |  |  |  |
| 2 | Lokasi Mifan Water Park dan Resort memiliki kelengkapan dalam pengadaan prasarana komunikasi |  |  |  |  |  |
| **Administrasi** |
| 3 | Prosedur dan persyaratan yang dilalui pelanggan untuk berkunjung di Mifan Water Park dan Resort sangatlah mudah |  |  |  |  |  |
| 4 | Proses administrasi pelanggan baru sangatlah cepat |  |  |  |  |  |
| **Kecepatan dan akurasi** |
| 5 | Pelanggan tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan |  |  |  |  |  |
| 6 | Transaksi kunjungan dilakukan secara cepat dan akurat |  |  |  |  |  |
| **Fasilitas** |
| 7 | Tersedianya ruang tunggu yang nyaman bagi pelanggan |  |  |  |  |  |
| 8 | Sarana parkir yang di sediakan Mifan Water Park dan Resort untuk pelanggan sangat luas |  |  |  |  |  |

**Sumber :Philip Kotler, (2007)**

1. **Kualitas Pelayanan**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Pernyataan** | **STS****1** | **TS****2** | **N****3** | **S****4** | **SS****5** |
| ***Reliabilitas*** |
| 1 | Mifan Water Park dan Resort menyediakan jasa sesuai dengan yang dijanjikan atau diiklankan |  |  |  |  |  |
| 2 | Mifan Water Park dan Resort dapat diandalkan dalam menangani masalah yang pelanggan hadapi |  |  |  |  |  |
| 3 | Mifan Water Park dan Resort menyampaikan imformasi jasa secara benar dari awal |  |  |  |  |  |
| 4 | Mifan Water Park dan Resort menyampaikan informasi jasa sesuai dengan waktu yang sudah dijanjikan |  |  |  |  |  |
| 5 | Mifan Water Park dan Resort menyimpan catatan atau dokumen penting tanpa kesalahan |  |  |  |  |  |
| **Daya Tanggap** |
| 6 | Mifan Water Park dan Resort menginformasikan kepada pelanggan tentang kepastian waktu kunjungan |  |  |  |  |  |
| 7 | Mifan Water Park dan Resort memberikan layanan yang cepat bagi pelanggan |  |  |  |  |  |
| 8 | Karyawan Mifan Water Park dan Resort bersedia membantu pelanggan |  |  |  |  |  |
| 9 | Karyawan Mifan Water Park dan Resort selalu siap untuk merespon permintaan pelanggan |  |  |  |  |  |
| **Jaminan** |
| 10 | Karyawan Mifan Water Park dan Resort dapat menumbuhkan rasa percaya pelanggan |  |  |  |  |  |
| 11 | Mifan Water Park dan Resort membuat pelanggan merasa aman saat melakukan kunjungan |  |  |  |  |  |
| 12 | Karyawan Mifan Water Park dan Resort yang secara konsisten bersikap sopan terhadap pelanggan |  |  |  |  |  |
| 13 | Karyawana Mifan Water Park dan Resort mampu menjawab semua pertanyaan dari pelanggan |  |  |  |  |  |
| **Empati** |
| 14 | Mifan Water Park dan Resort memberikan perhatian khusus pada pelanggan yang membutuhkan bantuan |  |  |  |  |  |
| 15 | Karyawan Mifan Water Park dan Resort memberikan layanan dengan penuh perhatian |  |  |  |  |  |
| 16 | Mifan Water Park dan Resort sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan |  |  |  |  |  |
| 17 | Semua karyawan Mifan Water Park dan Resort memahami kebutuhan pelanggan |  |  |  |  |  |
| 18 | Waktu operasi (jam kerja) Mifan Water Park dan Resort terasa nyaman bagi pelanggan |  |  |  |  |  |
| **Bukti fisik** |
| 19 | Mifan Water Park dan Resort memiliki peralatan yang modern |  |  |  |  |  |
| 20 | Fasilitas yang diberikan Mifan Water Park dan Resort memiliki daya tarik visual |  |  |  |  |  |
| 21 | Karyawan Mifan Water Park dan Resort selalu berpenampilan rapi dan profesional |  |  |  |  |  |
| 22 | Mifan Water Park dan Resort memberikan pelayanan dengan menggunakan tekhnologi visual yang menarik |  |  |  |  |  |

**Sumber : Tjiptono (2011)**