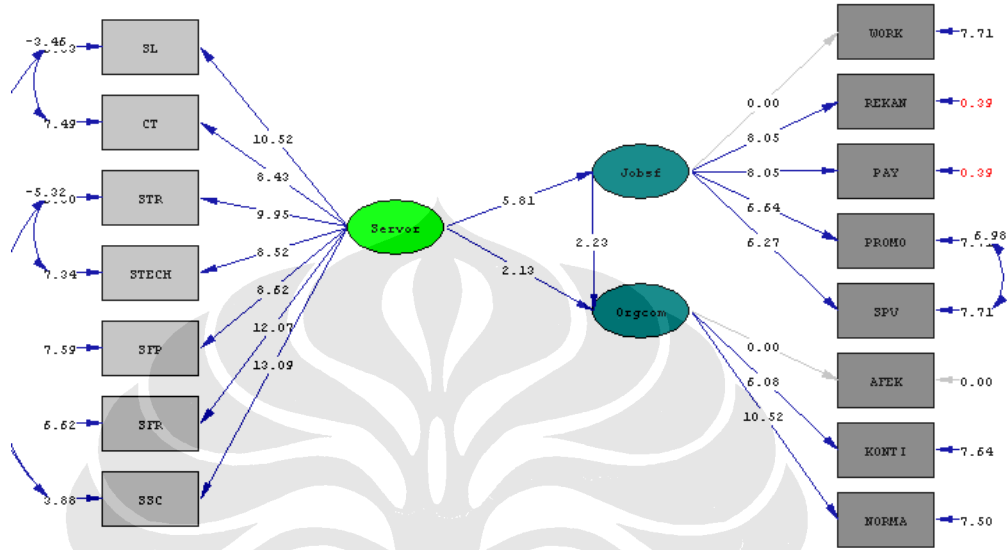


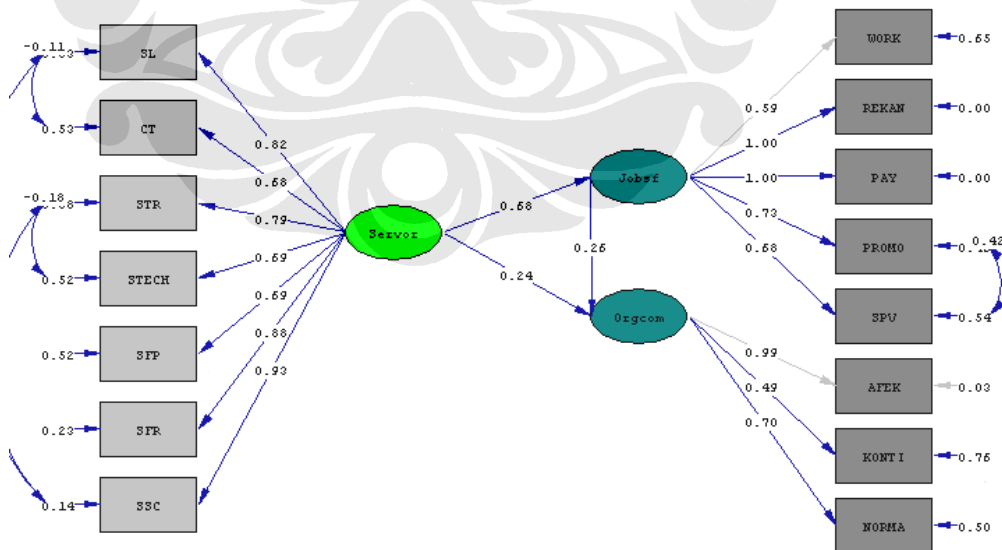
LAMPIRAN 1: Hasil Lisrel

Hasil Path Diagram t-value



Chi-Square=164.53, df=83, P-value=0.00000, RMSEA=0.091

Hasil Path Diagram Standardized Solution



Chi-Square=164.53, df=83, P-value=0.00000, RMSEA=0.091

LAMPIRAN 2

KUESIONER

Responden Yth.

Saya **Aditya Rahadian**, mahasiswa semester VIII Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. Saat ini saya sedang melakukan riset penelitian untuk skripsi sebagai prasyarat kelulusan mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE), dengan judul skripsi *Pengaruh Service Orientation Hotel terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Karyawan*. Agar penelitian ini dapat berlangsung dengan baik, saya mengharapkan kesediaan dan bantuan dari para responden untuk mengisi kuesioner ini dengan tepat dan benar. Atas perhatian dan waktunya saya ucapkan banyak terima kasih.

Petunjuk Pengisian:

1. Mohon dibaca dengan teliti.
2. Perhatikan jangan sampai ada pertanyaan yang terlewatkan.
3. Kuesioner ini sebanyak 8 halaman yang terdiri dari 5 bagian.
4. Berilah penilaian berdasarkan sikap anda dengan cara menandai (✓) pada salah satu kotak yang tersedia.
5. Penilaian yang anda berikan bukan merupakan jawaban **Benar** atau **Salah**, tapi lebih kepada mewakili sikap atau perasaan anda sekarang terhadap pekerjaan anda di perusahaan (hotel) tempat anda bekerja sekarang.

I. Screening

Apakah anda sudah bekerja selama satu tahun di perusahaan tempat anda bekerja sekarang?
(pilih salah satu)

- Ya → lanjut ke **bagian kuesioner**
- Belum → Stop sampai di sini (terima kasih)

II. Service Orientation

Tandailah (✓) pada Kotak Jawaban Anda

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
		1	2	3	4	5
1.	Menurut anda apakah komitmen pada pelayanan di perusahaan (hotel) ini merupakan suatu kesungguhan, bukan hanya sekedar ucapan					
2.	Menurut anda apakah pelanggan dipandang sebagai peluang untuk dilayani, bukan hanya sekedar sumber pendapatan perusahaan (hotel)					

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
		1	2	3	4	5
3.	Menurut anda apakah pada dasarnya perusahaan (hotel) ini bertujuan untuk melayani kebutuhan pelanggannya					
4.	Menurut anda apakah manajemen di perusahaan (hotel) ini secara konsisten mengkomunikasikan pentingnya pelayanan					
5.	Menurut anda apakah pihak manajemen di perusahaan (hotel) ini secara teratur meluangkan waktu untuk terjun langsung dan berinteraksi dengan pelanggan serta karyawan <i>front-line</i>					
6.	Menurut anda apakah manajemen di perusahaan (hotel) ini secara konstan mengukur kualitas pelayanan					
7.	Menurut anda apakah manajemen di perusahaan (hotel) ini menunjukkan bahwa mereka peduli pada pelayanan dan bersedia berkorban untuk itu					
8.	Menurut anda apakah manajemen di perusahaan (hotel) ini menyediakan fasilitas, bukan hanya sekedar ucapan, untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan terbaik					
9.	Menurut anda apakah manager di perusahaan (hotel) ini memberikan masukan pribadi dan mencontohkan bagaimana menciptakan pelayanan berkualitas					
10.	Menurut anda apakah karyawan di perusahaan (hotel) ini memperhatikan pelanggan selayaknya mereka ingin diperhatikan					
11.	Menurut anda apakah karyawan di perusahaan (hotel) ini berusaha sangat keras untuk pelanggan					
12.	Menurut anda apakah perusahaan (hotel) ini terlihat lebih bersahabat dan santun dibandingkan dengan pesaing perusahaan (hotel) lain					
13.	Menurut anda apakah karyawan di perusahaan (hotel) ini memiliki cara tersendiri untuk mengurangi ketidaknyamanan pada pelanggan					
14.	Menurut anda apakah keputusan di perusahaan (hotel) ini dibuat "dekat dengan pelanggan". Dengan kata lain, karyawan sering membuat keputusan penting tanpa meminta persetujuan manajemen					
15.	Menurut anda apakah karyawan di perusahaan (hotel) ini memiliki kebebasan dan wewenang dalam bertindak secara mandiri untuk menghasilkan pelayanan terbaik					
16.	Menurut anda apakah perusahaan (hotel) ini terlihat jelas menjunjung tinggi pelayanan terbaik					

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
		1	2	3	4	5
17.	Menurut anda apakah manajemen di perusahaan (hotel) ini memberikan insentif dan penghargaan yang layak pada semua tingkatan jabatan berdasar kualitas pelayanan, bukan sekedar produktivitas					
18.	Menurut anda apakah setiap karyawan di perusahaan (hotel) ini menerima pelatihan keterampilan pribadi (<i>personal skills training</i>), yang dapat meningkatkan kemampuan karyawan untuk memberikan kualitas pelayanan yang tinggi					
19.	Menurut anda apakah perusahaan (hotel) ini menghabiskan banyak waktu dan usaha pada kegiatan pelatihan simulasi yang dapat membantu karyawan dalam memberikan tingkat pelayanan yang lebih tinggi ketika berhadapan dengan pelanggan					
20.	Menurut anda apakah selama sesi pelatihan, perusahaan (hotel) ini melakukannya disertai latihan untuk mengidentifikasi dan meningkatkan sikap kepada pelanggan					
21.	Menurut anda apakah perusahaan (hotel) ini meningkatkan kemampuan pelayanan melalui penggunaan teknologi yang paling mutakhir					
22.	Menurut anda apakah teknologi di perusahaan (hotel) ini digunakan untuk membangun dan mengembangkan tingkatan kualitas pelayanan yang lebih tinggi					
23.	Menurut anda apakah perusahaan (hotel) ini menggunakan teknologi canggih untuk mendukung tindakan dari karyawan <i>front-line</i>					
24.	Menurut anda apakah perusahaan (hotel) ini memiliki cara tersendiri dalam mencegah masalah pelanggan					
25.	Menurut anda apakah perusahaan (hotel) ini memiliki cara tersendiri dalam mencegah masalah pelanggan daripada bereaksi terhadap setiap masalah yang muncul					
26.	Menurut anda apakah perusahaan (hotel) ini secara aktif mendengarkan pelanggan					
27.	Menurut anda apakah perusahaan (hotel) ini memiliki sistem penanganan komplain pelanggan yang terbaik dalam menindaklanjuti pelayanan yang diberikan					
28.	Menurut anda apakah perusahaan (hotel) ini telah membentuk tim pemecah masalah untuk meningkatkan kemampuan perusahaan dalam menyelesaikan kegagalan pelayanan					

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
		1	2	3	4	5
29.	Menurut anda apakah perusahaan (hotel) ini memiliki layanan telepon untuk mengkonfirmasi bahwa pelayanan telah diberikan dengan baik					
30.	Menurut anda apakah perusahaan (hotel) ini memberikan jaminan pelayanan yang nyata kepada setiap pelanggan					
31.	Menurut anda apakah setiap karyawan di perusahaan (hotel) ini mengetahui faktor-faktor apa yang menentukan baik atau buruknya pelayanan yang diberikan					
32.	Menurut anda apakah perusahaan (hotel) ini tidak menunggu pelanggan untuk komplain. Perusahaan (hotel) ini menggunakan standar internal untuk menunjukkan kesalahan sebelum perusahaan menerima komplain pelanggan					
33.	Menurut anda apakah perusahaan (hotel) ini melakukan setiap usaha untuk menjelaskan hasil dari riset pelanggan kepada setiap karyawan dengan cara yang bisa dimengerti					
34.	Menurut anda apakah setiap karyawan di perusahaan (hotel) ini memahami seluruh standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh seluruh departemen					
35.	Menurut anda apakah perusahaan (hotel) ini telah mengembangkan rantai tujuan yang menghubungkan setiap departemen dalam mendukung visi perusahaan					
36.	Menurut anda apakah pengukuran kinerja pelayanan di perusahaan (hotel) ini disampaikan secara terbuka kepada seluruh karyawan tanpa melihat jabatan atau fungsi					

III. Kepuasan Kerja

Tandailah (✓) pada Kotak Jawaban Anda

Dalam pekerjaan saya di perusahaan (hotel) ini, saya merasa:

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
		1	2	3	4	5
1	Menghayati pekerjaan saya					
2	Beban kerja kurang dengan kemampuan saya					
3	Perusahaan (hotel) menyediakan sarana pelengkap kerja sesuai kebutuhan					

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
		1	2	3	4	5
4	Perusahaan (hotel) memberikan kesempatan pada karyawan untuk rotasi ke bagian lain					
5	Pekerjaan yang saya lakukan sesuai dengan minat saya					
6	Karyawan memiliki kebebasan untuk mengembangkan cara baru dalam penyampaian masalah					
7	Kondisi sirkulasi udara tempat kerja sudah baik					
8	Tanggung jawab pekerjaan yang diberikan sesuai dengan kemampuan saya					
9	Rekan kerja menganggap saya sebagai mitra kerja seajar					
10	Rekan kerja peduli terhadap problem pekerjaan karyawan lain					
11	Terdapat suasana kekeluargaan diantara sesama rekan kerja					
12	Karyawan bekerja sama dengan semua rekan kerja					
13	Menikmati kerja sama yang terjalin diantara sesama rekan kerja					
14	Terdapat persaingan yang sehat diantara sesama rekan kerja					
15	Terdapat dukungan yang kuat di antara sesama rekan kerja					
16	Kritik dari rekan kerja tidak terasa mengganggu saya					
17	Gaji yang saya terima telah sebanding dengan tanggung jawab yang dibebankan kepada saya					
18	Bonus yang diberikan oleh perusahaan (hotel) kepada karyawan sesuai					
19	Perusahaan (hotel) memberikan tunjangan kesehatan yang memadai kepada karyawan					
20	Fasilitas kerja karyawan dengan jabatan yang sama nampak seragam					
21	Ada kebijaksanaan cuti yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan					
22	Perusahaan (hotel) memberikan penghargaan atas hasil kerja saya					
23	Perusahaan (hotel) memberikan gaji lembur yang sesuai					
24	Gaji yang diberikan perusahaan (hotel) adil di antara karyawan					
25	Karyawan berkesempatan mengikuti program pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan kemampuan					
26	Kriteria promosi karir adil					

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
		1	2	3	4	5
27	Peluang pengembangan karir lebih ditentukan berdasarkan kualitas prestasi kerja					
28	Setiap karyawan berkesempatan mencapai jabatan tertentu					
29	Informasi kesempatan promosi terbuka bagi karyawan					
30	Pemimpin memberikan dorongan untuk karir saya					
31	Terdapat kesempatan bagi karyawan untuk mengembangkan aktualisasi diri					
32	Karyawan memiliki peluang untuk mengembangkan karir					
33	Pemimpin memberikan motivasi kepada karyawan untuk meningkatkan hasil kerja					
34	Pemimpin memperhatikan ide-ide karyawan					
35	Pemimpin mampu bersikap tegas pada karyawan di saat yang tepat					
36	Pemimpin memberikan dukungan dalam meningkatkan hasil kerja					
37	Pemimpin bersedia membantu karyawan dalam menyelesaikan tugas demi kepentingan bersama					
38	Pemimpin memberikan pujian atas keberhasilan kerja karyawan					
39	Pemimpin memberikan kesempatan kepada saya untuk memahami informasi baru yang berkaitan dengan perkembangan perusahaan					
40	Pemimpin memberikan kepercayaan terhadap pekerjaan yang saya lakukan					

IV. Komitmen Organisasi

Tandailah (✓) pada Kotak Jawaban Anda

Setujukah Anda dengan pernyataan-pernyataan di bawah ini:

No.	Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
		1	2	3	4	5
1.	Saya akan merasa bahagia sekali menghabiskan waktu saya untuk berkarir di perusahaan ini					
2.	Saya menikmati ketika mendiskusikan perusahaan ini dengan orang di luar perusahaan					
3.	Saya sungguh merasa bahwa masalah perusahaan ini adalah masalah saya					
4.	Saya pikir saya tidak dapat secara mudah terikat dengan perusahaan lain seperti pada perusahaan					

No.	Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
		1	2	3	4	5
5.	Saya merasa seperti menjadi bagian keluarga dari perusahaan ini					
6.	Saya merasa terikat secara emosional dengan perusahaan ini					
7.	Perusahaan ini memiliki arti yang besar bagi diri saya sendiri					
8.	Saya merasakan suatu rasa memiliki yang kuat terhadap perusahaan ini					
9.	Saya takut tentang apa yang mungkin terjadi jika saya berhenti dari perusahaan ini tanpa memiliki alternatif tempat lain yang akan menerima saya					
10.	Adalah sangat sulit bagi saya untuk meninggalkan perusahaan ini meskipun saya menginginkannya					
11.	Terlalu banyak hal dalam kehidupan saya yang akan terganggu jika saya memutuskan meninggalkan perusahaan ini					
12.	Saya harus membayar dengan mahal (pengorbanan finansial) untuk keluar dari perusahaan ini sekarang juga					
13.	Saat ini, tetap berada di perusahaan ini adalah masalah kebutuhan sama halnya dengan keinginan					
14.	Satu alasan utama saya melanjutkan bekerja di perusahaan ini adalah bahwa dengan keluar akan membutuhkan pengorbanan personal yang cukup besar, perusahaan lain mungkin tidak memberikan semua keuntungan yang saya dapatkan di perusahaan ini					
15.	Satu dari sedikit konsekuensi serius meninggalkan perusahaan ini adalah kelangkaan lowongan kerja yang tersedia					
16.	Saya merasa bahwa saya mempunyai terlalu sedikit pilihan sebagai pertimbangan untuk keluar dari perusahaan ini					
17.	Saya berpikir bahwa orang-orang sekarang terlalu sering berpindah dari satu perusahaan ke perusahaan lain					
18.	Saya percaya bahwa seseorang harus selalu setia kepada perusahaannya					
19.	Berpindah dari satu perusahaan ke perusahaan lain merupakan suatu hal yang tidak etis bagi saya					
20.	Satu alasan saya untuk tetap bekerja di perusahaan ini adalah saya yakin bahwa loyalitas penting dan karenanya saya merasa memiliki kewajiban moral untuk tinggal					

No.	Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
		1	2	3	4	5
21.	Jika saya mendapat tawaran kerja yang lebih baik di perusahaan lain, saya merasa bukanlah hal yang benar untuk meninggalkan perusahaan ini					
22.	Saya mendapatkan pelajaran dan meyakini nilai untuk tetap loyal pada satu perusahaan					
23.	Menurut saya, akan lebih baik bila seseorang tetap tinggal pada satu perusahaan hingga akhir karir mereka					
24.	Saya merasa bahwa keinginan untuk menjadi pegawai tetap dalam sebuah perusahaan merupakan hal yang bijaksana					

V. Profile Responden

1. Jenis kelamin anda ? (pilih salah satu)
 - Laki-laki
 - Perempuan
2. Usia anda saat ini tahun
3. Lama bekerja di perusahaan tahun
4. Tingkat Pendidikan
 - Lulus SMA / SMK
 - Strata 1
 - Diploma
 - Strata 2 / Master
5. Status Pernikahan
 - Belum Menikah
 - Pernah Menikah
 - Menikah

---- TERIMA KASIH ----