

## BAB 9

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 9.1. Kesimpulan

Setelah mengetahui hasil analisis yang sudah dilakuak pada penelitian ini diperoleh kesimpulan yaitu :

- a. Menurut hasi wawancara yang sudah dilakukan dengan beberapa narasumber. Permasalahan utama yang muncul di Disaster Oasis adalah permasalahan pada pelayanan dan fasilitas yang diberikan. Penulisan penelitian ini dilakukan untuk mengatasi permasalahan yang muncul tersebut
- b. Dari 13 atribut mengenai kualitas pelayanan yang ada di Disaster Oasis terdapat 3 atribut yang dinilai kurang oleh konsumen dari segi internal perusahaan yaitu kelengkapan informasi di *Website* Disaster Oasis, Promosis yang dilakukan oleh Disaster Oasis, dan ketersediaan alat modern di Disaster Oasis. Hal ini perlu diperhatikan mengingat konsumen yang berkunjung ke penginapan sangat memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan.
- c. Untuk persaingan dengan kompetitor Disaster Oasis memiliki 4 atribut yang dinilai kurang oleh konsumen. Persaingan penyediaan layanan yang diberikan oleh kompetitor dianggap lebih baik dari yang diberikan oleh Disaster Oasis sehingga perbaikan pada seluruh atribut yang dinilai kurang dibandingkan dengan kompetitor sangat penting untuk dilakukan.
- d. Dari seluruh usulan perbaikan yang diberikan terdapat 5 usulan perbaikan prioritas yaitu melakukan perbaikan pada *website* yang sudah ada dengan memperbarui user *Interface* dan memasukkan Penawaran paket yang belum tersedia pada *website*, Menyewakan Ruang untuk menjadi kantor sementara, Kursus Masakan Oriental, dan pengadaan televisi. Biaya perbaikan dengan usulan prioritas adalah sebesar Rp 14.905.000
- e. Usulan perbaikan keseluruhan untuk semua atribut diperoleh biaya sebesar Rp 49.031.000 yang berarti sesuai dengan batasan biaya yaitu sebesar Rp 50.000.000.

## **9.2. Saran**

saran yang dapat diberikan adalah mengenai fokus pada perbaikan yang dinilai kurang oleh konsumen Disaster Oasis serta menjaga agar performa pelayanan lainnya yang sudah cukup baik agar dapat ditingkatkan.



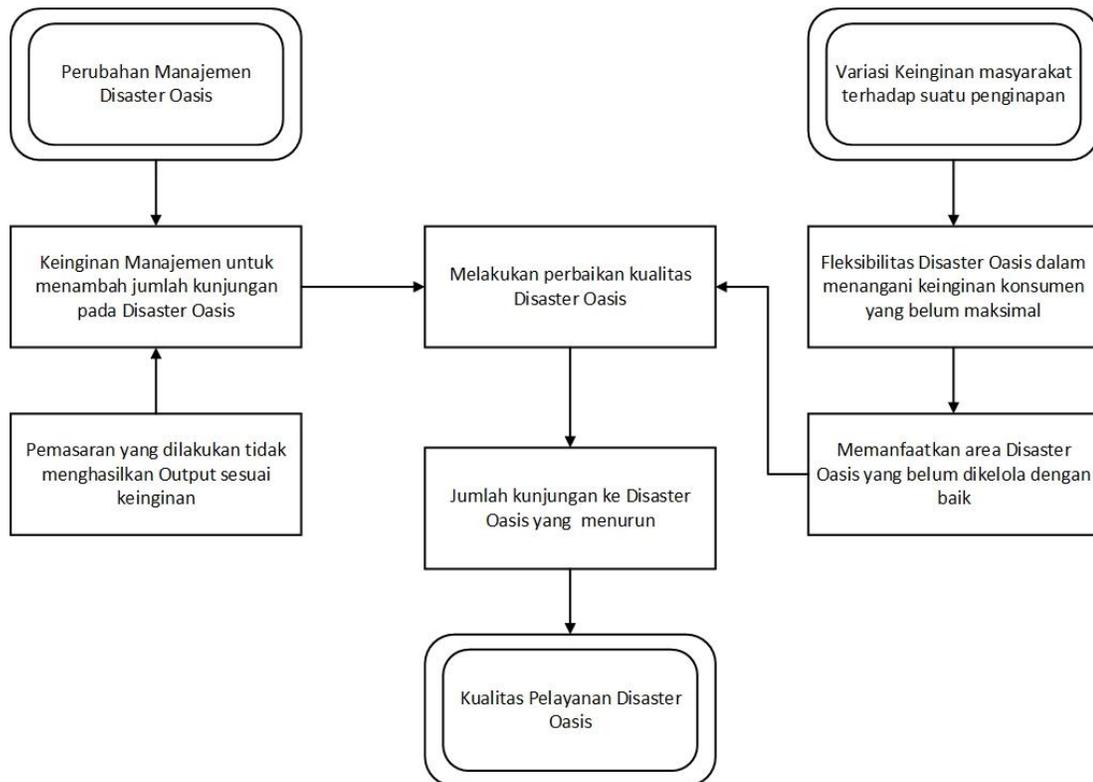
## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad. 2017. *Kombinasi metode ahp dan topsis pada sistem pendukung keputusan*. Fakultas Teknik. Universitas Muria Kudus.
- Cahyono. 2016. *Implementasi strategi pemasaran dengan menggunakan metode SWOT dalam upaya meningkatkan penjualan produk jasa asuransi kecelakaan dan kematian pada PT. Prudential cabang Lamongan*. Program studi manajemen. Universitas Islam Lamongan.
- Firman. 2019. *Desain strategi pengembangan ukm dengan kombinasi metode benchmarking dan blue ocean strategy*. Fakultas Teknologi Industri. Universitas Islam Indonesia.
- Hafsah. 2021. *Sistem pendukung keputusan penentuan hotel dengan menggunakan metode promitee dan AHP*. Program studi Teknik Informatika. UPN "Veteran" Yogyakarta.
- Hajar. 2019. *Analisis kepuasan pelanggan menggunakan metode importance performance analysis (IPA) dan customer satisfaction index (CSI)*. Universitas Islam Sultan Agung.
- Irawati. 2019. *Analisis destination branding kawasan wisata taman sari melalui metode importance performance analysis*. Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarukmo Yogyakarta.
- Janna. 2018. *Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan SPSS*. Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI)
- Krisutami, 2021. *Strategi pemasaran hotel Grand Asrilia di masa pandemi Covid-19*. Akademi Pariwisata (AKPAR) BSI.
- Lusianti. 2017. *Pengukuran kepuasan peserta JKN melalui pendekatan Importance-Performance Analysis*. Fakultas Ekonomi. Universitas Muria Kudus.
- Mutiara. 2020. *Usulan perbaikan komunikasi pemasaran voúte dengan metode benchmarking dan tool analytical hierarchy process*. Fakultas Rekayasa Industri. Universitas Telkom.

- Risanty, 2017. *Pembuatan aplikasi kuesioner evaluasi belajar mengajar menggunakan bot telegram pada fakultas teknik universitas Muhammadiyah Jakarta (FT-UMJ) dengan metode polling*. Program studi Teknik Informatika. Universitas Muhammadiyah Jakarta
- Suryawati, 2019. *Analisis menu untuk menentukan strategi bauran pemasaran pada bunut cafe di hotel White Rose Legian Kuta*. Akademi Komunitas Manajemen Perhotelan Indonesia
- Wachidiyati. 2022. *Analisis strategi pemasaran dalam efektivitas pemasaran. Program studi manajemen*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.
- Yulistia. 2020. *Sistem Pendukung Keputusan Penerimaan Pegawai Menggunakan Metode AHP (Analytical Hierarchy Process) Hotel RC Di Palembang*. Program studi Sistem Informasi. Universitas Multi Data Palembang.
- Yusup. 2018. *Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif*. Program studi Tadris Biologi. Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Influence Diagram



### Lampiran 2. Foto Disaster Oasis



### Lampiran 3. Bukti bimbingan dengan Dosen Pembimbing 1

No	Tanggal Bimbingan	Status Pesan	Tipe Bimbingan	Status Bimbingan	Action
1	Selasa, 05 Apr 2022   09:22	Bimbingan Selesai	Online	Dikonfirmasi	⋮
2	Selasa, 29 Mar 2022   10:33	Bimbingan Selesai	Online	Dikonfirmasi	⋮
3	Selasa, 15 Mar 2022   08:56	Bimbingan Selesai	Online	Dikonfirmasi	⋮
4	Selasa, 08 Mar 2022   11:09	Bimbingan Selesai	Online	Dikonfirmasi	⋮
5	Selasa, 01 Mar 2022   09:41	Bimbingan Selesai	Online	Dikonfirmasi	⋮
6	Selasa, 22 Feb 2022   09:55	Bimbingan Selesai	Online	Dikonfirmasi	⋮

### Lampiran 4. Bukti bimbingan dengan Dosen pembimbing 2

No	Tanggal Bimbingan	▼ Status Pesan	Tipe Bimbingan	▲ Status Bimbingan	▲ Action
1	Selasa, 15 Mar 2022   08:56	Bimbingan Selesai	Online	Dikonfirmasi	⋮
2	Selasa, 08 Mar 2022   11:09	Bimbingan Selesai	Online	Dikonfirmasi	⋮

Data per halaman: 10

1 - 2 dari 2 < >



## Lampiran 5. Kuesioner

Yth. Bapak/Ibu/Saudara

Selamat Pagi/Siang/Malam.

Saya Alvin Christa Yudiasmara, mahasiswa Program Studi Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta sedang melakukan penelitian mengenai “**Strategi Pemasaran di Disaster Oasis**” sebagai syarat untuk Tugas Akhir.

Hasil dari kuesioner ini nantinya akan digunakan hanya sebagai data pada penelitian saya dan saya menjamin kerahasiaan data mengenai identitas responden.

### **Atribut Pegisian Kuesioner**

**Persepsi (Pengalaman)** : merupakan pernyataan mengenai pengalaman anda selama menggunakan jasa/paket yang tersedia di Disaster Oasis

**Ekspektasi (Harapan)** : merupakan pernyataan tentang harapan anda terhadap pelayanan di Disaster Oasis

**Preferensi (Kepentingan)** : pendapat responden mengenai penting atau tidaknya pernyataan yang diberikan sehingga berpengaruh pada tingkat kepuasan responden selama menggunakan fasilitas di Disaster Oasis

**Tabel Penilaian Persepsi**

Angka	Penilaian
1	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Puas
3	Netral
4	Puas
5	Sangat Puas

**Tabel Penilaian Ekspektasi dan Preferensi**

Angka	Penilaian
1	Sangat Tidak Penting
2	Tidak Penting
3	Netral
4	Penting

5	Sangat Penting
---	----------------





Apakah sudah pernah menggunakan Disaster Oasis sebelumnya?

---



Kapan terakhir kali menggunakan Disaster Oasis?

---

Jenis Kegiatan di Disaster Oasis :

---

---

Mendapatkan Informasi mengenai Disaster Oasis dari

**Kompetitor :**

Pada bagian ini responden yang pernah menginap ataupun menggunakan fasilitas hotel ataupun penginapan yang ada pada pilihan kompetitor harap memilih 2 kompetitor untuk **Kompetitor 1** dan **Kompetitor 2**. Hal ini nantinya akan digunakan sebagai pembandingan antara Disaster Oasis dengan hotel ataupun penginapan yang lain.

Jika belum pernah menggunakan fasilitas 4 kompetitor yang ada dapat dikosongkan dan dapat mengosongkan kolom "Persepsi Kompetitor 1" dan "Persepsi Kompetitor 2"

**Kompetitor 1 :**

---

**Kompetitor 2 :**

---

**Kompetitor Disaster Oasis :**

- **Tempuran Hills Family Homestay**
- **Kalyana Resort**
- **Sambi Resort, Spa & Resto**
- **D'Kaliurang Resort & Convention**

Lampiran 6. Kuesioner Stakeholder :

No	Kode	Pertanyaan	Ekspektasi					Persepsi					Preferensi				
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
		<b>Skala Penilaian</b>															
1	A1	Informasi yang ada pada <i>Website</i> Disaster Oasis lengkap															
2	A2	Kerapian dalam penyajian hidangan di Disaster Oasis															
3	A3	Karyawan Disaster Oasis memberikan pelayanan yang nyaman pada konsumen															
4	A4	Selama masa Pandemi Covid-19 Disaster Oasis mampu menerapkan Protokol Kesehatan															
5	A5	Karyawan berpenampilan rapi															
6	A6	Karyawan bersikap professional ketika bekerja															
7	A7	Fasilitas yang tersedia di Disaster Oasis memiliki daya tarik visual															
8	A8	Biaya yang ditawarkan sudah sesuai dengan Paket yang disediakan oleh Disaster Oasis															
9	A9	Biaya yang ditawarkan Disaster Oasis mampu bersaing dengan Kompetitor															
10	A10	Disaster Oasis tersedia di berbagai Online <i>Travel Agent</i>															
11	A11	Pengembangan varian Paket yang disesuaikan dengan perkembangan wisata															
12	A12	Promosi dilakukan di berbagai Media Sosial															

Lampiran 7. Kuesioner Karyawan

No	Kode	Pertanyaan	Ekspektasi					Persepsi					Preferensi				
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Skala Penilaian			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	B1	Kebersihan pada tiap ruang di Disaster Oasis															
2	B2	Disaster Oasis bersedia membantu dalam masalah yang ada pada Paket yang sedang digunakan oleh konsumen															
3	B3	Karyawan mampu menerapkan protocol Kesehatan Covid-19															
4	B4	Disaster Oasis memiliki kesiapan dalam merespon permintaan pelanggan															
5	B5	Karyawan Disaster Oasis menumbuhkan rasa percaya pada konsumen															
6	B6	Karyawan bersikap sopan dan baik pada konsumen															
7	B7	Karyawan mampu menjawab pertanyaan pelanggan mengenai Paket yang ditawarkan Disaster Oasis															
8	B8	Karyawan berpenampilan rapi dan profesional															
9	B9	Peralatan pemeliharaan fasilitas yang memadai															
10	B10	<i>Update</i> penawaran Paket pada tiap situs <i>Online</i> secara berkala															
11	B11	Kesesuaian jam kerja dengan kontrak yang berlaku															

Lampiran 8. Kuesioner Konsumen

No	Ko de	Pertanyaan	Ekspektasi					Persepsi Disaster					Preferensi					Persepsi Kompetitor 1					Persepsi Kompetitor 2									
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5					
		<b>Skala Penilaian</b>																														
1	C1	Kemudahan mencari informasi secara online																														
2	C2	Informasi yang ada pada Website lengkap																														
3	C3	ketersediaan di berbagai Online Travel Agent																														
4	C4	Kemudahan dalam pemesanan secara Online																														
5	C5	Promosi yang dilakukan menarik minat konsumen																														
6	C6	Paket yang ditawarkan sesuai dengan yang dibutuhkan konsumen																														

No	Ko de	Pertanyaan	Ekspektasi					Persepsi Disaster					Preferensi					Persepsi Kompetitor 1					Persepsi Kompetitor 2									
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5					
<b>Skala Penilaian</b>																																
7	C7	Biaya yang ditawarkan sudah sesuai dengan Paket yang disediakan																														
8	C8	mampu menangani masalah yang ada selama konsumen menggunakan layanannya																														
9	C9	menginformasikan tentang kepastian waktu dalam pelayanan																														
10	C10	Kerapian dalam penyajian hidangan																														
	C11	Cita Rasa pada Hidangan yang disediakan																														
12	C12	Lahan parkir yang memadai																														
13	C13	Peralatan yang digunakan di sudah modern																														
14	C14	Kebersihan ruang yang disediakan																														

**Lampiran 9. Biaya Pembuatan *website***

Profesional
Rp850.000,-
<ul style="list-style-type: none"><li>• Domain .com / net</li><li>• Kecepatan Akses Cepat</li><li>• Desain Elegant</li><li>• Kapasitas Unlimited</li><li>• 2 Email akun</li><li>• Unlimited Bandwidth</li><li>• WhatsApp chat</li><li>• Panduan Edit &amp; SEO</li><li>• Video Panduan</li><li>• Akun AdWords</li><li>• 5-10 Halaman</li></ul>

## Lampiran 10. Biaya Kursus masak

**ANDA AKAN DIBIMBING OLEH TEAM KAMI YANG PROFESIONAL, YANG BERPENGALAMAN PULUHAN TAHUN SEBAGAI CHEF DI RESTAURAN ATAU HOTEL INTERNASIONAL.**

Hanya Rp 800.000 per paket / 10 macam menu pilihan anda .

Anda bebas memilih menu yang anda inginkan.

Kami siap melayani Private , team kami akan datang di tempat anda

Keterangan lebih lanjut hubungi kami sekarang juga.

Sdr Dewi Patra,Telp/ Fax 0274 – 484412 / 0813 926 78007

CIBI, jl Sorowajan Baru no 35, Ambarrukmo Plasa ke selatan, 200 m selatan rel KA,SMA UII,  
Lihat kiri jalan ada papan CIBI kaos.



Lampiran 11. Tabel R

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290

### Lampiran 12. Uji Validitas Ekspetasi Karyawan

Uji Validitas Karyawan			
Kode	R Hitung	R Tabel	Keterangan
B1	0,639	0,4973	Valid
B2	0,937	0,4973	Valid
B3	0,944	0,4973	Valid
B4	0,944	0,4973	Valid
B5	0,935	0,4973	Valid
B6	0,778	0,4973	Valid
B7	0,839	0,4973	Valid
B8	0,871	0,4973	Valid
B9	0,687	0,4973	Valid
B10	0,793	0,4973	Valid

### Lampiran 13. Case Processing Summary Ekspetasi Karyawan

Case Processing Summary Karyawan			
		N	%
Cases	Valid	6	100.0
	Excluded	0	.0
	Total	6	100.0

### Lampiran 14. Reliability Statistic Ekspetasi Karyawan

Cronbach's Alpha	N of items
0,953	10

**Lampiran 15. Item-Total Statistic Ekspetasi Karyawan**

<i>Item-Total Statistic Karyawan</i>			
Kode	Cronbach's Alpha	Koefisien Cronbach's Alpha	Keterangan
B1	0,957	0,7	Reliabel
B2	0,942	0,7	Reliabel
B3	0,942	0,7	Reliabel
B4	0,942	0,7	Reliabel
B5	0,942	0,7	Reliabel
B6	0,951	0,7	Reliabel
B7	0,946	0,7	Reliabel
B8	0,949	0,7	Reliabel
B9	0,954	0,7	Reliabel
B10	0,95	0,7	Reliabel

**Lampiran 16. Uji Validitas Persepsi Karyawan**

<i>Uji Validitas Karyawan</i>			
Kode	R Hitung	R Tabel	Keterangan
B1	0,639	0,4973	Valid
B2	0,937	0,4973	Valid
B3	0,944	0,4973	Valid
B4	0,944	0,4973	Valid
B5	0,935	0,4973	Valid
B6	0,778	0,4973	Valid
B7	0,839	0,4973	Valid
B8	0,871	0,4973	Valid
B9	0,687	0,4973	Valid
B10	0,793	0,4973	Valid

**Lampiran 17. Case Processing Summary Persepsi Karyawan**

<i>Case Processing Summary Karyawan</i>			
		N	%
Cases	Valid	6	100.0
	Excluded	0	.0
	Total	6	100.0

**Lampiran 18. Reliability Statistic Persepsi Karyawan**

Cronbach's Alpha	N of items
0,953	10

**Lampiran 19. Item-Total Statistic Persepsi Karyawan**

<i>Item-Total Statistic Karyawan</i>			
Kode	Cronbach's Alpha	Koefisien Cronbach's Alpha	Keterangan
B1	0,957	0,7	Reliabel
B2	0,942	0,7	Reliabel
B3	0,942	0,7	Reliabel
B4	0,942	0,7	Reliabel
B5	0,942	0,7	Reliabel
B6	0,951	0,7	Reliabel
B7	0,946	0,7	Reliabel
B8	0,949	0,7	Reliabel
B9	0,954	0,7	Reliabel
B10	0,95	0,7	Reliabel

**Lampiran 20. Uji Validitas Preferensi Karyawan**

<i>Uji Validitas Karyawan</i>			
Kode	R Hitung	R Tabel	Keterangan
B1	0,639	0,4973	Valid
B2	0,937	0,4973	Valid
B3	0,793	0,4973	Valid
B4	0,793	0,4973	Valid
B5	0,935	0,4973	Valid
B6	0,778	0,4973	Valid
B7	0,893	0,4973	Valid
B8	0,871	0,4973	Valid
B9	0,717	0,4973	Valid
B10	0,944	0,4973	Valid

**Lampiran 21. Case Processing Summary Preferensi Karyawan**

<i>Case Processing Summary Karyawan</i>			
		N	%
Cases	Valid	6	100.0
	Excluded	0	.0
	Total	6	100.0

**Lampiran 22. Reability Statistic Preferensi Karyawan**

Cronbach's Alpha	N of items
0,947	10

**Lampiran 23. Item-Total Statistic Preferensi Karyawan**

<i>Item-Total Statistic Karyawan</i>			
Kode	Cronbach's Alpha	Koefisien Cronbach's Alpha	Keterangan
B1	0,951	0,7	Reliabel
B2	0,935	0,7	Reliabel
B3	0,943	0,7	Reliabel
B4	0,943	0,7	Reliabel
B5	0,935	0,7	Reliabel
B6	0,944	0,7	Reliabel
B7	0,939	0,7	Reliabel
B8	0,942	0,7	Reliabel
B9	0,948	0,7	Reliabel
B10	0,935	0,7	Reliabel

## Lampiran 24. Transkrip Wawancara konsumen

Alvin : Selamat siang mas Paul. Saya alvin dari Atma Jaya Jogja. Saya sedang melakukan penelitian untuk Tugas akhir saya mengenai pelayanan yang ada di Disaster Oasis . Kita kan dulu pernah menginap di Disaster Oasis, nah menurut mas Paul sendiri tu yang penting dari penginapan tu apa ?

Paul : Ya kalo dari aku sih menurut pandanganku kalo dari suatu penginapan tu yang penting ya namanya jasa mestinya pelayanan itu paling penting sih. Selain pelayanan ya yang penting juga jarak ke objek wisata sekitarnya sih.

Alvin : nah kalo pelayanan itu kan banyak macemnya tu. Kalo menurut mas paul sendiri pelayanan yang diharapkan tu apa aja ? kaya fasilitas kah ?, kondisi lingkungan ? atau yang lainnya ?

Paul : ya bener kaya yang udah mas alvin omongin. Menurutku fasilitas pas menginap kaya TV, Water Heater, dan lain – lain pokoknya ya standar penginapan lah. Kalo kemarin kita nginepkan kamar tidur sama kamarmandi aja tu. Nek menurutku kurang sih.

Alvin : nah kan itu menurut mas Paul sudah ada yang kurang tu. Selain itu apa lagi sek menurut mas Paul kurang pas menginap di Disaster Oasis?.

Paul : yo kaya ini penerangan juga Cuma cukup aja levelnya menurutku. Sama kemarin tu sek kerasa jarak antar rumah trus ke lobby ya lumayan kalo jalan kaki. Padahal menurutku nek disediakan alat transport kek misal otopad mungkin lebih asik jadine nginepnya. Trus sarapan juga kemarenkan kita ber 6 tapi yang dapet sarapan Cuma 2 piring jadi nek buat aku bahasanya Deal Breaker lah kaya gitu.

Alvin : hmm brarti nambahin fasilitas ya mas sek penting buat sekarang ?

Paul : hoo bener

Alvin : Oke pertanyaan terakhir, menurut mas Paul sendiri kalo nambahin fasilitas kaya yang diomongin mas paul tadi apakah mas Paul mau menginap lagi disitu ?

Paul : mau sih mau, tapi ya itu tadi pertimbangannya fasilitasnya bisa gak diperbaiki kalo bisa mungkin bakalan lebih sesuai sama harga yang ditawarkan kemarin.

Alvin : Oke. Terimakasih mas Paul sudah bersedia diwawancarai mengenai pelayanan yang ada di Disaster Oasis. Hasil wawancara nantinya saya pake

sebagai pertimbangan dalam melakukan perbaikan yang ada di Disaster Oasis.

Paul : Yoi mamen. Semangat yo.

### **Lampiran 25. Transkrip wawancara konsumen**

Alvin : Selamat Siang. Perkenalkan saya Alvin dari Atma Jaya. Saya ingin melakukan wawancara dan mengajukan beberapa pertanyaan terkait dengan penelitian saya yaitu kualitas pelayanan di Disaster Oasis.

Celine : Boleh mas, silahkan.

Alvin : Menurut mbak apa sih yang penting dari penginapan itu?

Celine : menurut saya sebuah penginapan itu harus memperhatikan kualitas dari pelayanannya.

Alvin : pelayanan yang dimaksudkan mbak yang seperti apa ya?

Celine : pelayanan yang dimaksudkan berupa fasilitas dari penginapan, kondisi lingkungan, karyawan, dll.

Alvin : dulu saat mbak menginap di Disaster Oasis pada tahun 2019, kegiatan apa saja yang mbak lakukan saat itu?

Celine : saat itu karena saya pergi saat acara outing kantor, tentu saja saya menginap karena kegiatan diadakan 2 hari, selain itu juga outbond, meeting, dan menggunakan jasa.

Alvin : berdasarkan pengalaman mbak selama menginap di Disaster Oasis. Apa saja yang menyebabkan kurangnya kualitas pelayanan di Disaster Oasis?

Celine : yang menyebabkan kurangnya pelayanan di Disaster Oasis yaitu seperti fasilitas, kelengkapan alat, biaya, atau pengetahuan tentang pelayanan.

Alvin : apakah hal tersebut perlu untuk diperbaiki dan dikembangkan?

Celine : iya. Karena kualitas pelayanan adalah hal utama yang perlu diperhatikan bagi sebuah penginapan

Alvin : menurut mbak, cara apa saja yang dapat digunakan untuk memperbaiki atau mengembangkan kualitas pelayanan di Disaster Oasis?

Celine : tentu dengan menambahkan fasilitas-fasilitas yang ada di Disaster Oasis. Atau bisa juga dengan memberikan variasi-variasi dari layanan yang ada.

Alvin : menurut mbak jika kualitas pelayanan diperbaiki, Disaster Oasis akan menjadi seperti apa?

Celine : tentu saja Disaster Oasis akan menjadi jauh lebih baik dan sesuai dengan harga yang diberikan kepada pelanggan.

#### **Lampiran 26. Transkrip wawancara konsumen**

Alvin : selamat sore mbak. Saya Alvin dari Atma Jaya Jogja. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk Tugas Akhir saya mengenai kualitas pelayanan di Disaster Oasis. Tujuan saya kesini ingin melakukan wawancara mengenai kualitas pelayanan yang ada di Disaster Oasis.

Tini : oh boleh mas monggo silahkan.

Alvin : menurut mbak, hal penting apa sih yang harus ada dari penginapan?

Tini : menurut saya hal penting yang perlu diperhatikan sih tentu saja pelayanan dari penginapan tersebut. Selain itu karena saya sudah berkeluarga dan memiliki anak tentu saja perlu banget kenyamanan dan keamanan.

Alvin : pelayanan yang mbak harapkan, pelayanan yang seperti apa?

Tini : kaya penerangan gitu ditambahin. Soalnya disini menurut saya disini gelap kasian anak – anak. Terus juga fasilitas kamar juga menurut saya masih kurang kaya tv sama kasurnya menurut saya masih kurang. Makanannya juga biasa aja

Alvin : oh kalo menurut mbak brarti masalah utama di penerangan, TV, sama makanannya ya mbak ?

Tini : Iya itu aja sih selebihnya dah cukup kalo buat saya.

Alvin : Kalo misal semua masalah itu diatasi gimana menurut mbak ? kaya tambah tv di kamar, tambah lampu jalan gitu ?

Tini : Ya baguslah lebih nyaman juga.

Alvin : nah kalau begitu kalau misal diperbaiki apakah mbak mau menginap lagi disini ?

Tini : mungkin iya kalo diperbaiki soalnya tempatnya enak juga

Alvin : Baik mbak. Terimakasih sudah bersedia saya wawancarai. Wawancara ini nantinya saya gunakan sebagai bahan penelitian tugas saya. Makasih mbak.

## Lampiran 11. Hasil Turnitin

TA_Alvin_180609638			
ORIGINALITY REPORT			
7%	7%	%	6%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	<a href="http://repository.usd.ac.id">repository.usd.ac.id</a> Internet Source		1%
2	<a href="http://e-journal.uajy.ac.id">e-journal.uajy.ac.id</a> Internet Source		1%
3	<a href="http://ghoticghocil.blogspot.com">ghoticghocil.blogspot.com</a> Internet Source		1%
4	<a href="http://disasteroasis.org">disasteroasis.org</a> Internet Source		1%
5	Submitted to Universitas Muria Kudus Student Paper		1%
6	<a href="http://ejournal.upi.edu">ejournal.upi.edu</a> Internet Source		1%
7	<a href="http://repository.radenintan.ac.id">repository.radenintan.ac.id</a> Internet Source		<1%
8	<a href="http://dspace.uui.ac.id">dspace.uui.ac.id</a> Internet Source		<1%
9	<a href="http://bengkelgrc.id">bengkelgrc.id</a> Internet Source		<1%

## Lampiran 12. Hasil Turnitin

10	repository.unissula.ac.id Internet Source	<1 %
11	ejournal.undip.ac.id Internet Source	<1 %
12	jurnal.mdp.ac.id Internet Source	<1 %
13	Submitted to Buckinghamshire Chilterns University College Student Paper	<1 %
14	lib.ibs.ac.id Internet Source	<1 %
15	Submitted to Universitas Atma Jaya Yogyakarta Student Paper	<1 %
16	eprints.uny.ac.id Internet Source	<1 %
17	kc.umn.ac.id Internet Source	<1 %
18	www.neliti.com Internet Source	<1 %
19	www.industry.co.id Internet Source	<1 %
20	Submitted to Universitas Bung Hatta Student Paper	<1 %

### Lampiran 13. Hasil Turnitin

21	id.scribd.com Internet Source	<1 %
22	Submitted to Universitas Jenderal Soedirman Student Paper	<1 %
23	media.neliti.com Internet Source	<1 %
24	openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id Internet Source	<1 %
25	Submitted to UIN Raden Intan Lampung Student Paper	<1 %
26	repository.ub.ac.id Internet Source	<1 %
27	es.scribd.com Internet Source	<1 %

Exclude quotes  On  
Exclude bibliography  On

Exclude matches < 20 words