

Hal : Permohonan Surat Pengantar  
Pengambilan Data

8 April 2022

Yth. Ketua Jurusan Bahasa Inggris  
Politeknik Negeri Sriwijaya

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, mahasiswa Jurusan Bahasa Inggris Politeknik Negeri Sriwijaya,

Nama : Allyah Febrina Makmun  
NPM : 061930900840  
Kelas : 6BB  
Judul Laporan Akhir : CUSTOMERS SATISFACTION TOWARDS SERVICE QUALITY AND PUBLIC FACILITIES PROVIDED BY WYNDHAM OPI HOTEL PALEMBANG

Dengan ini bermaksud mengajukan permohonan untuk dibuatkan surat pengantar pengambilan data yang ditujukan kepada :

Nama : Julian  
Jabatan : Staff HRD  
Alamat : Wyndham OPI Hotel Palembang  
Waktu pelaksanaan : April – Mei 2022  
Metode pengambilan data : Observasi dan pengambilan data

Atas perhatian dan kebijakan Bapak, saya ucapkan terima kasih.

Mengetahui,  
Dosen Pembimbing

Hormat saya,

Dr. Dra. Nurul Aryanti, M. Pd.  
NIP 196802181993032001

Allyah Febrina Makmun  
NPM 061930900840



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
JURUSAN BAHASA INGGRIS

Jalan Srijaya Negara Bukit Besar - Palembang 30139 Telepon (0711) 353414  
Laman : <http://polsri.ac.id>, Pos El : [info@polsri.ac.id](mailto:info@polsri.ac.id)

Nomor : 212/PL6.1.26/PH/2022  
Hal : Surat Permohonan Pengambilan Data

08 April 2022

Yth. Bapak Julian  
Staff HRD Wyndham OPI Hotel Palembang  
Komplek Opi Mall, Jl. Gubernur H. A Bastari, Sungai Kedukan,  
Kec. Rambutan, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30967


Sehubungan dengan pembuatan Laporan Akhir mahasiswa Jurusan Bahasa Inggris Politeknik Negeri Sriwijaya, dengan ini mohon kiranya mahasiswa kami diizinkan untuk melakukan kegiatan pengambilan data dengan cara observasi terkait Laporan Akhir dengan judul "*Customers' Satisfaction Towards Service Quality and Public Facilities Provided by Wyndham OPI Hotel Palembang*" pada tanggal 11 April 2022 s.d 31 Mei 2022.

Adapun mahasiswa yang akan melaksanakan pengambilan data tersebut :

No.	Nama	NPM	Kelas	Jurusan
1.	Allyah Febrina Makmum	061930900840	6 BB	Bahasa Inggris

Demikianlah surat permohonan pengambilan data ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kebijakannya kami ucapkan terima kasih.

Ketua Jurusan

  
Dr. Yusri, S.Pd., M.Pd  
NIP.197707052006041001





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
JURUSAN BAHASA INGGRIS

Jalan Srijaya Negara Bukit Besar - Palembang 30139 Telepon (0711) 353414  
Laman : <http://polsri.ac.id>, Pos El : [info@polsri.ac.id](mailto:info@polsri.ac.id)

---

**KESEPAKATAN BIMBINGAN LAPORAN AKHIR**

Kami yang bertanda tangan di bawah ini:

Pihak Pertama

Nama : Allyah Febrina Makmun  
NPM : 061930900840  
Jurusan/Program Studi : Bahasa Inggris/DIII Bahasa Inggris

Pihak Kedua, sebagai **Pembimbing 1**

Nama : Dr. Dra. Nurul Aryanti, M. Pd.  
NIP : 196802181993032001  
Jurusan/Program Studi : Bahasa Inggris/DIII Bahasa Inggris

Pada hari ini Senin, tanggal 04 April 2022 telah sepakat untuk melakukan konsultasi bimbingan Laporan Akhir.

Isi kesepakatan:

1. Konsultasi bimbingan sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam 1 (satu) minggu.
2. Pelaksanaan bimbingan pada setiap hari Senin dan Jum'at pukul 10.00 tempat di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikianlah kesepakatan ini dibuat dengan penuh kesadaran guna kelancaran penyelesaian Laporan Akhir.

Palembang, 04 April 2022

Pihak Pertama,

Pihak Kedua,

Allyah Febrina Makmun  
NPM 061930900840

Dr. Dra. Nurul Aryanti, M. Pd.  
NIP 196802181993032001

Mengetahui  
Ketua Jurusan Bahasa Inggris,

Dr. Yusri, S. Pd., M. Pd.  
NIP 197707052006041001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
JURUSAN BAHASA INGGRIS

Jalan Srijaya Negara Bukit Besar - Palembang 30139 Telepon (0711) 353414  
Laman : <http://polsri.ac.id>, Pos El : [info@polsri.ac.id](mailto:info@polsri.ac.id)

---

**KESEPAKATAN BIMBINGAN LAPORAN AKHIR**

Kami yang bertanda tangan di bawah ini:

Pihak Pertama

Nama : Allyah Febrina Makmun  
NPM : 061930900840  
Jurusan/Program Studi : Bahasa Inggris/DIII Bahasa Inggris

Pihak Kedua, sebagai **Pembimbing 2**

Nama : Drs. Zulkifli, M. Pd.  
NIP : 196112251989031004  
Jurusan/Program Studi : Bahasa Inggris/DIII Bahasa Inggris

Pada hari ini Senin, tanggal 18 April 2022 telah sepakat untuk melakukan konsultasi bimbingan Laporan Akhir.

Isi kesepakatan:

3. Konsultasi bimbingan sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam 1 (satu) minggu.
4. Pelaksanaan bimbingan pada setiap hari Senin pukul 08.40 s/d 09.30 WIB tempat di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikianlah kesepakatan ini dibuat dengan penuh kesadaran guna kelancaran penyelesaian Laporan Akhir.

Palembang, 04 April 2022

Pihak Pertama,

Pihak Kedua,

Allyah Febrina Makmun  
NPM 061930900840

Drs. Zulkifli, M. Pd.  
NIP 196112251989031004

Mengetahui  
Ketua Jurusan Bahasa Inggris,

Dr. Yusri, S. Pd., M. Pd.  
NIP 197707052006041001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
JURUSAN BAHASA INGGRIS

Jalan Srijaya Negara Bukit Besar - Palembang 30139 Telepon (0711) 353414  
Laman : <http://polsri.ac.id>, Pos El : [info@polsri.ac.id](mailto:info@polsri.ac.id)

---

**LEMBAR BIMBINGAN LAPORAN AKHIR**

Nama : Allyah Febrina Makmun  
NPM : 061930900840  
Jurusan : Bahasa Inggris  
Alamat di Palembang : Perum OPI Jl. Gunung Raya Blok AC. 01 Jakabaring Palembang  
Alamat tetap : Perum OPI Jl. Gunung Raya Blok AC. 01 Jakabaring Palembang  
Tim Pembimbing :  
1. Pembimbing 1 : Dr. Dra. Nurul Aryanti, M. Pd.  
Alamat : Jl. Masjid Assalam RT. 24 No. 53 32 Ilir Makrayu Palembang  
Telepon : 082177301820  
  
2. Pembimbing 2 : Drs. Zulkifli, M. Pd.  
Alamat : Jl. Jaya VII No. 904 RT. 17 RW. 06 Kel. 16 Ulu Palembang  
Telepon : 0711-515532 / 081367644247  
Judul Laporan Akhir : Customers' Satisfaction Towards Service Quality and Public Facilities  
Provided by Wyndham OPI Hotel Palembang.



**CATATAN PEMBIMBING I**

:

NO.	TANGGAL		TAHAP KEGIATAN YANG DIBICARAKAN	PARAF PEMBIMBING
	TANGGAL	PUKUL		
1.	Apr, 4 <sup>th</sup> 2022	10 a.m.	Title Proposed + Accepted	
2.	Apr, 8 <sup>th</sup> 2022	10 a.m.	Chapter I Proposed	
3.	Apr, 14 <sup>th</sup> 2022	10 a.m.	Chapter I Revised Chapter II Proposed	
4.	Apr, 19 <sup>th</sup> 2022	10 a.m.	Chapter I Accepted Chapter II Revised	
5.	Apr, 22 <sup>th</sup> 2022	10 a.m.	Proposal (uncomplete)	
6.	Apr, 25 <sup>th</sup> 2022	10 a.m.	Chapter II Accepted Chapter III Proposed	
7.	May, 10 <sup>th</sup> 2022	10 a.m.	Chapter III Revised	
8.	June, 06 <sup>th</sup> 2022	10 a.m.	Chapter III Accepted Questionnaire Proposed + Accepted	
9.	June, 28 <sup>th</sup> 2022	10 a.m.	Questionnaire Results: Variable Changed	
10.	July, 08 <sup>th</sup> 2022	10 a.m.	Chapter IV Proposed	
11.	July, 14 <sup>th</sup> 2022	10 a.m.	Chapter IV Revised Chapter V Proposed	
12.	July, 15 <sup>th</sup> 2022	10 a.m.	Chapter IV Revised Chapter V Revised	

NO.	TANGGAL		TAHAP KEGIATAN YANG DIBICARAKAN	PARAF PEMBIMBING
	TANGGAL	PUKUL		
13.	July, 19 <sup>th</sup> 2022	10 a.m.	Chapter IV + Chapter V Accepted	

**CATATAN PEMBIMBING I**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



**CATATAN PEMBIMBING II**

:

NO.	TANGGAL		TAHAP KEGIATAN YANG DIBICARAKAN	PARAF PEMBIMBING
	TANGGAL	PUKUL		
1.	Apr, 07 <sup>th</sup> 2022	8.40 a.m.	Title Proposed	
2.	Apr, 14 <sup>th</sup> 2022	8.40 a.m.	Title Accepted Chapter I Proposed	
3.	Apr, 18 <sup>th</sup> 2022	8.40 a.m.	Chapter I Revised Chapter II Proposed	
4.	Apr, 23 <sup>rd</sup> 2022	8.40 a.m.	Proposal (uncomplete)	
5.	May, 13 <sup>th</sup> 2022	8.40 a.m.	Chapter I + Chapter II Revised Chapter III Proposed	
6.	May, 23 <sup>rd</sup> 2022	8.40 a.m.	Chapter I Revised	
7.	May, 31 <sup>st</sup> 2022	8.40 a.m.	Chapter I Accepted Chapter II Revised	
8.	June, 06 <sup>th</sup> 2022	8.40 a.m.	Chapter II Accepted Chapter III Revised	
9.	June, 20 <sup>th</sup> 2022	8.40 a.m.	Chapter III Accepted Questionnaire Proposed	
10.	June, 21 <sup>st</sup> 2022	8.40 a.m.	Questionnaire Accepted	
11.	June, 28 <sup>th</sup> 2022	8.40 a.m.	Questionnaire Results: Variable Changed	
12.	July, 11 <sup>th</sup> 2022	8.40 a.m.	Chapter IV Proposed	

NO.	TANGGAL		TAHAP KEGIATAN YANG DIBICARAKAN	PARAF PEMBIMBING
	TANGGAL	PUKUL		
13.	July, 17 <sup>th</sup> 2022	8.40 a.m.	Chapter IV Revised	
14.	July, 18 <sup>th</sup> 2022	8.40 a.m.	Chapter IV Revised Chapter V Proposed	
15.	July, 20 <sup>th</sup> 2022	8.40 a.m.	Chapter IV + Chapter V Accepted	

**CATATAN PEMBIMBING II**

<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

Palembang,  
Ketua Jurusan,

(Dr. Yusri, S. Pd., M. Pd.)  
NIP 197707052006041001

Catatan:  
Ketua Jurusan harus memeriksa jumlah pelaksanaan bimbingan sesuai yang dipersyaratkan dalam Pedoman Laporan Akhir sebelum menandatangani lembar bimbingan ini.  
Lembar pembimbingan LA ini harus dilampirkan dalam Laporan Akhir



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
JURUSAN BAHASA INGGRIS**

Jalan Srijaya Negara Bukit Besar - Palembang 30139 Telepon (0711) 353414  
Laman : <http://polsri.ac.id>, Pos El : [info@polsri.ac.id](mailto:info@polsri.ac.id)

---

**REKOMENDASI UJIAN LAPORAN AKHIR**

Pembimbing Laporan Akhir memberikan rekomendasi kepada,

Nama : Allyah Febrina Makmun

NPM : 061930900840

Jurusan : Bahasa Inggris

Judul Laporan Akhir : Customers' Satisfaction Towards Service Quality and Public Facilities  
Provided by Wyndham OPI Hotel Palembang

Mahasiswa tersebut telah memenuhi persyaratan dan dapat mengikuti Ujian Laporan Akhir  
(LA) pada Tahun Akademik 2021/2022

Pembimbing I,

Palembang, Juli 2022  
Pembimbing II,

(Dr. Dra. Nurul Aryanti, M. Pd.)  
NIP 196802181993032001

(Drs. Zulkifli, M. Pd.)  
NIP 196112251989031004





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
JURUSAN BAHASA INGGRIS

Jalan Srijaya Negara Bukit Besar - Palembang 30139 Telepon (0711) 353414  
Laman : <http://polsri.ac.id>, Pos El : [info@polsri.ac.id](mailto:info@polsri.ac.id)

**REVISI UJIAN LAPORAN AKHIR**

Ruang : 1 (satu)  
Dosen Penguji : Drs. M. Nadjmuddin, M.A.  
Nama Mahasiswa : Allyah Febrina Makmun  
NPM : 061930900840  
Jurusan : D3 Bahasa Inggris  
Judul Laporan Akhir : Customers' Satisfaction Towards Service Quality and Public Facilities Provided by Wyndham OPI Hotel Palembang

No.	Uraian Revisi	Paraf
1.	Add information about customers' perception (Chapter 2)	
2.	Add information about survey's period of time (Chapter 3)	

Palembang, Agustus 2022  
Dosen Penguji,

(Drs. M. Nadjmuddin, M.A.)  
NIP 196209071988031001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
JURUSAN BAHASA INGGRIS

Jalan Srijaya Negara Bukit Besar - Palembang 30139 Telepon (0711) 353414  
Laman : <http://polsri.ac.id>, Pos El : [info@polsri.ac.id](mailto:info@polsri.ac.id)

**REVISI UJIAN LAPORAN AKHIR**

Ruang : 1 (satu)  
Dosen Penguji : Achmad Leofaragusta K K, S.E., M.M. Par  
Nama Mahasiswa : Allyah Febrina Makmun  
NPM : 061930900840  
Jurusan : D3 Bahasa Inggris  
Judul Laporan Akhir : Customers' Satisfaction Towards Service Quality and Public Facilities Provided by Wyndham OPI Hotel Palembang

No.	Uraian Revisi	Paraf
1.	Layout, margin, punctuation	
2.	Content: Add theory of service quality and public facilities measurement (Chapter 2,3, and 4)	

Palembang, Agustus 2022  
Dosen Penguji,

(Achmad Leofaragusta K K, S.E., M.M. Par)  
NIP 197208102006041002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
JURUSAN BAHASA INGGRIS

Jalan Srijaya Negara Bukit Besar - Palembang 30139 Telepon (0711) 353414  
Laman : <http://polsri.ac.id>, Pos El : [info@polsri.ac.id](mailto:info@polsri.ac.id)

**REVISI UJIAN LAPORAN AKHIR**

Ruang : 1 (satu)  
Dosen Penguji : Drs. Sunani, M.M  
Nama Mahasiswa : Allyah Febrina Makmun  
NPM : 061930900840  
Jurusan : D3 Bahasa Inggris  
Judul Laporan Akhir : Customers' Satisfaction Towards Service Quality and Public Facilities Provided by Wyndham OPI Hotel Palembang

No.	Uraian Revisi	Paraf
1.	Add more information about previous related study as comparison (Chapter 2)	

Palembang, Agustus 2022  
Dosen Penguji,

(Drs. Sunani, M.M)  
NIP 196305181990031002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
JURUSAN BAHASA INGGRIS

Jalan Srijaya Negara Bukit Besar - Palembang 30139 Telepon (0711) 353414  
Laman : <http://polsri.ac.id>, Pos El : [info@polsri.ac.id](mailto:info@polsri.ac.id)

**REVISI UJIAN LAPORAN AKHIR**

Ruang : 1 (satu)  
Dosen Penguji : Eli Yeny, S.Pd., M. Pd  
Nama Mahasiswa : Allyah Febrina Makmun  
NPM : 061930900840  
Jurusan : D3 Bahasa Inggris  
Judul Laporan Akhir : Customers' Satisfaction Towards Service Quality and Public Facilities Provided by Wyndham OPI Hotel Palembang

No.	Uraian Revisi	Paraf
1.	Add source / theory from experts about servicw quality and public facilities measurement	

Palembang, Agustus 2022  
Dosen Penguji,

(Eli Yeny, S.Pd., M. Pd)  
NIP 197305072000122001





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
JURUSAN BAHASA INGGRIS

Jalan Srijaya Negara Bukit Besar - Palembang 30139 Telepon (0711) 353414  
Laman : <http://polsri.ac.id>, Pos El : [info@polsri.ac.id](mailto:info@polsri.ac.id)

**PELAKSANAAN REVISI LAPORAN AKHIR**

Mahasiswa berikut,

Nama : Allyah Febrina Makmun

NPM : 081930900840

Jurusan : D3 Bahasa Inggris

Judul Laporan Akhir : Customers' Satisfaction Towards Service Quality and Public Facilities  
Provided by Wyndham OPI Hotel Palembang

Telah melaksanakan revisi terhadap Laporan Akhir yang diujikan pada hari Rabu tanggal 27 bulan Juli tahun 2022 Pelaksanaan revisi terhadap Laporan Akhir tersebut telah disetujui oleh Dosen Penguji yang memberikan revisi:

No.	Komentar	Nama Dosen Penguji <sup>*)</sup>	Tanggal	Tanda Tangan
1.	Ok	Drs. Sunani, M.M	August, 6 <sup>th</sup> 2022	
2.	Ok	Drs. M. Nadjmuddin, M.A	August, 5 <sup>th</sup> 2022	
3.	Ok	Eli Yeny, S.Pd., M. Pd	August, 4 <sup>th</sup> 2022	
4.	Ok	Achmad Leofaragusta K K, S.E., M.M.Par	August, 10 <sup>th</sup> 2022	

Palembang, Agustus 2022  
Ketua Penguji<sup>\*\*)</sup>,

(Drs. Sunani, M.M)  
NIP 196305181990031002

Catatan:

\*) Dosen penguji yang memberikan revisi saat ujian Laporan Akhir

\*\*\*) Dosen penguji yang ditugaskan sebagai Ketua Penguji saat ujian LA.

Lembaran Pelaksanaan Revisi ini harus dilampirkan dalam Laporan Akhir.



## **APPENDIX 8**

### **KUESIONER**

#### **KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS PUBLIK DI WYNDHAM OPI HOTEL PALEMBANG**

Kuesioner ini bertujuan sebagai metode pengambilan data untuk Laporan Akhir penyelesaian DIII Bahasa Inggris Politeknik Negeri Sriwijaya yang berjudul “Customers’ Satisfaction Towards Service Quality and Public Facilities Provided by Wyndham OPI Hotel Palembang”. Dengan diadakannya kuesioner ini, peneliti mengharapkan dapat mengumpulkan data mengenai pendapat atau pandangan pelanggan terkait kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas publik di Wyndham OPI Hotel Palembang. Maka dari itu, diharapkan untuk para responden agar dapat mengisi kuesioner berikut dengan seobjektif mungkin.

Oleh: Allyah Febrina Makmun

#### **Petunjuk Pengisian Kuesioner**

1. Isilah identitas saudara/i pada kolom yang telah disediakan.
2. Bacalah setiap pertanyaan dengan teliti dan saksama.
3. Jawablah setiap pertanyaan dengan memilih salah satu dari lima alternatif jawaban yang disediakan.

Alternatif Jawaban

STS: Sangat Tidak Setuju

TS: Tidak Setuju

R: Ragu-ragu

S: Setuju

SS: Sangat Setuju

4. Jawablah sesuai dengan pengalaman yang pernah saudara/i alami selama menginap di Wyndham OPI Hotel Palembang. Jawaban yang saudara/i berikan akan dijamin kerahasiaannya.

5. Selamat mengisi dan terima kasih atas ketersediaannya dalam mengisi kuesioner ini.

Adapun kriteria pengisian kuesioner sebagai berikut:

- a. Laki-laki/perempuan tanpa batasan umur ataupun pekerjaan
- b. Pernah menginap di Wyndham OPI Hotel Palembang

### Kuesioner Bagian I

Nama :

Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan

Umur :  < 18thn  19-30thn  >31thn

Pekerjaan :  Pelajar/Mahasiswa  Wiraswasta  Lainnya

Sudah berapa kali menginap di Wyndham OPI Hotel Palembang?

1 kali  2 kali  Lebih dari 2 kali

### Kuesioner Bagian II

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	R	S	SS
1	Harga kamar hotel yang ditawarkan Wyndham OPI Hotel Palembang sesuai dengan kualitas pelayanan dan fasilitasnya.					
2	Kecepatan karyawan/staff Wyndham OPI Hotel Palembang dalam melayani permintaan tamu.					
3	Produk yang ditawarkan Wyndham OPI Hotel Palembang sesuai dengan ekspektasi yang diinginkan.					
4	Kemampuan karyawan/staff Wyndham OPI Hotel Palembang untuk cepat tanggap dalam menghadapi keluhan tamu.					
5	Wyndham OPI Hotel Palembang memiliki karyawan yang berpenampilan rapi, bersih, dan menarik.					
6	Karyawan/staff Wyndham OPI Hotel Palembang memberikan solusi yang tepat tentang semua permasalahan yang dihadapi para tamu.					

7	Pelayanan karyawan/staff Wyndham OPI Hotel Palembang yang ramah saat tamu check in dan check out.					
8	Wyndham OPI Hotel Palembang mempunyai karyawan/staff yang memiliki kompetensi dan profesional dalam melayani pelanggan.					
9	Peralatan dan fasilitas umum/publik yang berada di Wyndham OPI Hotel Palembang cukup lengkap.					
10	Tamu bebas menggunakan fasilitas umum/publik yang disediakan.					
11	Kamar di Wyndham OPI Hotel Palembang yang aman.					
12	Fasilitas pendukung seperti wifi berfungsi dengan baik.					
13	Wyndham OPI Hotel Palembang memiliki area parkir yang luas.					
14	Desain interior dan eksterior Wyndham OPI Hotel Palembang sangat menarik.					

**Kuesioner Bagian I (English version)**

Name :

Gender :  Male  Female

Age :  < 18y.o  19-30y.o  >31y.o

Occupation :  Pelajar/Mahasiswa  Wiraswasta  Lainnya

How many times have you stayed at Wyndham OPI Hotel Palembang?

1 time  2 times  More than 2 times

**Kuesioner Bagian II (English version)**

No	Statements	Alternative Answer				
		SD	D	U	A	SA
1	The hotel room rates/prices offered by Wyndham OPI Hotel Palembang are in accordance with the quality of service and facilities					
2	The speed of Wyndham OPI Hotel Palembang staffs in serving guest requests.					
3	The products offered by Wyndham OPI Hotel Palembang are suitable with desired expectations.					
4	The ability of Wyndham OPI Hotel Palembang staffs to respond quickly in dealing with guest complaints.					
5	Wyndham OPI Hotel Palembang has employees/staffs who look neat, clean, and attractive.					
6	Wyndham OPI Hotel Palembang staffs provide the right solution for all problems faced by guests.					
7	Friendly service of Wyndham OPI Hotel Palembang staffs when guests check in and check out.					
8	Wyndham OPI Hotel Palembang has competent and professional employees/staff in serving customers.					
9	The equipment and public facilities at Wyndham OPI Hotel Palembang are quite complete.					

10	Guests are free to use the public facilities provided.					
11	Rooms at Wyndham OPI Hotel Palembang are safe.					
12	Supporting facilities such as wifi function well.					
13	Wyndham OPI Hotel Palembang has a large parking area.					
14	The interior and exterior design of Wyndham OPI Hotel Palembang is very attractive.					