



# LAMPIRAN

### Lampiran 1. Daftar Nama Siswa Uji Coba Instrumen

No	Nama
1	Anak Agung Gede Putra Laksmana
2	I Dewa Gede Satria Angga Wibawa
3	Dewa Putu Candra Ajustya
4	Gst Komang Kesatria Dedi Hartawan
5	I Gede Ezafier Aufray Pradnya
6	I Gede Ranma Westkar Dinata
7	I Gede Riyan Aditya Kusuma
8	I Gst Ngrh Kadek Galih Permana
9	I Gusti Komang Sandhi Anggara Putra
10	I Kadek Aditya Ananta Pratama
11	I Kadek Bagus Radit Bawarta
12	I Ketut Candra Adi Kusuma
13	I Komang Dika Andre Irawan
14	I Komang Putra Arta Negara
15	I Made Ari Dwipayana
16	I Made Bagus Yuasa Krisna
17	I Putu Agus Candra Dinatha
18	I Putu Dedi Suastika
19	I Putu Rendi Danitya Putra
20	Moza Ananda
21	Ni Kadek Dimbi Pratiwi Margasa
22	Ni Kadek Gita Artika Devi
23	Ni Kadek Rosita Dewi
24	Ni Kadek Sintia Lestari
25	Ni Kadek Yunita Dewi
26	Ni Komang Anita Budi Wahyuni
27	Ni Komang Esterina Indriani
28	Ni Luh Ayu Puspa Dewi
29	Ni Luh Gede Aprilita Sari
30	Ni Nyoman Ratih Ratnasuari

**Lampiran 2. Daftar Nama Siswa Kelas Kontrol Dan Kelas Eksperimen**

No	Nama Kelas Eksperimen	No	Nama Kelas Kontrol
1	Ahmad Ropiq	1	Anak Agung Gede Putra Laksmana
2	Alexander Komang Farel Ananda	2	I Dewa Gede Satria Angga Wibawa
3	Dewa Ketut Bagus Risky Ananda	3	Dewa Putu Candra Ajustya
4	Dewa Putu Anggapratama Aditia	4	Gst Komang Kesatria Dedi Hartawan
5	Dewa Putu Sastra Wiguna	5	I Gede Ezafier Aufray Pradnya
6	Gusti Ayu Putu Putri Apriliani	6	I Gede Ranma Westkar Dinata
7	I Gusti Ketut Febi Adinata	7	I Gede Riyan Aditya Kusuma
8	I Kadek Agus Merta Wibawa	8	I Gst Ngrh Kadek Galih Permana
9	I Kadek Ariz Sanjaya	9	I Gusti Komang Sandhi Anggara Putra
10	I Kadek Diatmika	10	I Kadek Aditya Ananta Pratama
11	I Kadek Rizky Angga Pranata	11	I Kadek Bagus Radit Bawarta
12	I Kadek Tata	12	I Ketut Candra Adi Kusuma
13	I Komang Ardika	13	I Komang Dika Andre Irawan
14	I Komang Artha Yoga	14	I Komang Putra Arta Negara
15	I Komang Dimas Satrio	15	I Made Ari Dwipayana
16	I Komang Kerta Adi Santika	16	I Made Bagus Yuasa Krisna
17	I Komang Khrisna Semarandhana	17	I Putu Agus Candra Dinatha
18	I Komang Tri Pramana	18	I Putu Dedi Suastika
19	I Made Andika Saputra	19	I Putu Rendi Danitya Putra
20	I Nyoman Gede Galih Swandana	20	Moza Ananda
21	Kadek Wahyu	21	Ni Kadek Dimbi Pratiwi Margasa
22	Ni Kade Nitya Putri	22	Ni Kadek Gita Artika Devi
23	Ni Kade Novia Kristini		
24	Ni Kadek Ayu Budiarini		

### Lampiran 3. Kuesioner

Nama :  
Kelas :  
No :

#### SOAL

Jawab pertanyaan dibawah ini dengan memberikan tanda silang pada pilihan yang telah disediakan!

1. Apa itu reservasi dalam konteks perhotelan?
  - A) Proses pemesanan makanan di restoran
  - B) Proses memilih dan mengamankan kamar hotel sebelum kedatangan
  - C) Proses check-in di bandara
  - D) Proses membayar tagihan di hotel
  - E) Proses mengambil kunci kamar hotel

Jawaban: B

2. Istilah mana yang digunakan untuk menggambarkan tanda terima pemesanan hotel?
  - A) Voucher
  - B) Invoice
  - C) Coupon
  - D) Ticket
  - E) Brochure

Jawaban: A

3. Konsep apa yang menggambarkan sistem reservasi terkomputerisasi?
  - A) Manual booking
  - B) Check-in manual
  - C) Computerized Reservation System (CRS)
  - D) Telephonic reservation
  - E) Walk-in reservation

Jawaban: C

4. Sebutkan tiga elemen dasar yang harus dimasukkan dalam reservasi hotel.

- A) Nama tamu, tanggal kedatangan, dan metode pembayaran
- B) Nama tamu, alamat email, dan jumlah kamar
- C) Tanggal kedatangan, tanggal keberangkatan, dan harga per malam
- D) Jumlah tamu, preferensi lantai, dan tipe tempat tidur
- E) Nama tamu, jumlah tamu, dan durasi menginap

Jawaban: A

5. Apa kepanjangan dari GDS dalam konteks reservasi hotel?

- A) General Display System
- B) Global Distribution System
- C) General Data Sharing
- D) Global Data Service
- E) General Distribution Setup

Jawaban: B

6. Jelaskan bagaimana proses reservasi hotel berlangsung dari awal hingga akhir.

- A) Memilih hotel, melakukan pemesanan, pembayaran, dan konfirmasi
- B) Menyambut tamu, check-in, makan, dan check-out
- C) Memilih kamar, makan di restoran hotel, menggunakan fasilitas
- D) Pendaftaran, pembayaran tagihan, pemesanan ulang
- E) Menerima telepon, mengatur janji, menyediakan informasi

Jawaban: A

7. Mengapa penting untuk menggunakan sistem reservasi yang efisien?

- A) Untuk memastikan keamanan data pribadi
- B) Untuk meningkatkan pendapatan hotel
- C) Untuk memudahkan komunikasi antar departemen
- D) Untuk menyediakan layanan cepat dan akurat kepada pelanggan
- E) Untuk menjamin semua tamu mendapat kamar yang diinginkan

Jawaban: D

8. Bagaimana sistem reservasi online mempengaruhi pengalaman pelanggan?



- A) Dengan mempercepat proses check-in
- B) Dengan memperkenalkan lebih banyak biaya
- C) Dengan memperumit prosedur pemesanan
- D) Dengan meningkatkan kesalahan dalam pemesanan
- E) Dengan memberikan diskon otomatis

Jawaban: A

9. Apa perbedaan antara reservasi langsung dan tidak langsung?

- A) Langsung melalui telepon, tidak langsung melalui internet
- B) Langsung di hotel, tidak langsung melalui agen perjalanan
- C) Langsung dengan uang tunai, tidak langsung dengan kartu kredit
- D) Langsung untuk bisnis, tidak langsung untuk rekreasi
- E) Langsung saat check-in, tidak langsung saat check-out

Jawaban: B

10. Jelaskan prosedur standar untuk mengubah reservasi yang sudah ada.

- A) Menghubungi hotel secara langsung untuk permintaan perubahan
- B) Mengirim surat permintaan perubahan ke hotel
- C) Menunggu konfirmasi perubahan melalui email
- D) Membayar biaya tambahan untuk setiap perubahan
- E) Mengunjungi hotel untuk meminta perubahan secara pribadi

Jawaban: A

11. Dalam skenario di mana tamu hotel ingin mengubah tanggal kedatangan mereka, langkah apa yang harus diambil menggunakan sistem reservasi?

- A) Membatalkan reservasi lama dan membuat yang baru
- B) Memodifikasi reservasi yang ada tanpa pembatalan
- C) Meminta tamu untuk membuat reservasi baru sendiri
- D) Mengabaikan permintaan karena kebijakan hotel
- E) Meminta tamu datang langsung ke hotel untuk perubahan

Jawaban: B

12. Bagaimana Anda akan menerapkan sistem reservasi untuk menangani permintaan kamar dengan pemandangan laut oleh pelanggan?

- A) Menolak permintaan karena semua kamar sama

- B) Menawarkan kamar yang tersedia tanpa memeriksa pemandangan
- C) Memeriksa ketersediaan kamar pemandangan laut dan memproses sesuai permintaan
- D) Mengirim pelanggan ke website untuk melihat pemandangan
- E) Memberikan diskon pada kamar tanpa pemandangan

Jawaban: C

13. Apa langkah yang harus diambil jika sistem reservasi gagal saat check-in tamu?

- A) Menunggu hingga sistem kembali berfungsi tanpa tindakan lain
- B) Melakukan check-in secara manual dan mencatat perubahan untuk diperbarui di sistem nanti
- C) Meminta tamu check-in keesokan harinya
- D) Menolak check-in tamu
- E) Mengirim tamu ke hotel lain

Jawaban: B

14. Seorang tamu secara tidak sengaja mem-book kamar untuk tanggal yang salah. Bagaimana sistem reservasi dapat digunakan untuk mengoreksi kesalahan ini?

- A) Membiarkan tamu menangani kesalahannya sendiri
- B) Mengubah tanggal reservasi sesuai kebutuhan tamu
- C) Menawarkan upgrade gratis sebagai kompensasi
- D) Membatalkan booking dan menuntut biaya pembatalan
- E) Meminta tamu untuk membayar perbedaan harga

Jawaban: B

15. Bagaimana sistem reservasi dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan pengalaman pelanggan selama masa sibuk?

- A) Menutup reservasi selama masa sibuk
- B) Menawarkan kamar pada tarif premium tanpa diskon
- C) Mempercepat proses check-in dengan check-in otomatis
- D) Membatasi jumlah tamu yang dapat check-in per hari
- E) Menambah biaya tambahan untuk check-in cepat

Jawaban: C

16. Identifikasi informasi apa saja yang harus dianalisis ketika menerima reservasi grup besar?

- A) Nama dan alamat tiap individu dalam grup
- B) Total jumlah tamu, tanggal kedatangan, dan kebutuhan khusus
- C) Hobi dan minat setiap anggota grup
- D) Pendapatan tahunan grup
- E) Merek mobil yang digunakan untuk datang ke hotel

Jawaban: B

17. Analisis prosedur untuk menentukan ketersediaan kamar. Langkah apa yang termasuk dalam proses ini?

- A) Menilai ulasan kamar oleh tamu sebelumnya
- B) Menentukan jenis kamar, durasi menginap, dan tarif
- C) Menghitung total pendapatan dari kamar yang dipesan
- D) Melakukan wawancara dengan tamu mengenai preferensi mereka
- E) Membandingkan tarif kamar dengan hotel pesaing

Jawaban: B

18. Bagaimana sistem reservasi membantu dalam memecah data pelanggan untuk analisis demografis?

- A) Memfilter data berdasarkan usia, lokasi, dan tujuan kunjungan
- B) Memfokuskan hanya pada data pendapatan
- C) Menggunakan data dari media sosial
- D) Mengumpulkan data tanpa analisis
- E) Menyimpan data di cloud tanpa penggunaan lebih lanjut

Jawaban: A

19. Apa yang harus dianalisis untuk meningkatkan efisiensi operasional sistem reservasi?

- A) Waktu yang dihabiskan tamu di lobi
- B) Waktu respons sistem terhadap input user
- C) Kepuasan kerja karyawan
- D) Efisiensi pemanfaatan sumber daya



E) Jumlah pengunjung website per hari

Jawaban: B

20. Analisis faktor-faktor apa yang mempengaruhi pilihan kamar oleh pelanggan?

A) Warna cat kamar dan dekorasi

B) Fasilitas dalam kamar, seperti Wi-Fi dan AC

C) Lokasi hotel terhadap atraksi lokal

D) Rekomendasi dari teman dan keluarga

E) Media promosi yang digunakan hotel

Jawaban: B

21. Bagaimana Anda dapat menggabungkan sistem reservasi dengan media sosial untuk meningkatkan pemesanan?

A) Memposting setiap reservasi di media sosial

B) Mengintegrasikan sistem reservasi dengan fitur pemesanan langsung di media sosial

C) Menggunakan media sosial hanya untuk promosi, bukan untuk reservasi

D) Memisahkan sistem reservasi dari platform media sosial

E) Melarang penggunaan media sosial di hotel

Jawaban: B

22. Dengan menggunakan data dari ulasan tamu dan tingkat okupansi, buatlah strategi untuk meningkatkan pelayanan hotel.

A) Mengabaikan ulasan tamu dan fokus pada tingkat okupansi saja

B) Menaikkan harga selama tingkat okupansi tinggi

C) Mengidentifikasi area yang sering dikeluhkan dan meningkatkan fasilitas atau layanan tersebut

D) Memberikan diskon pada saat okupansi rendah

E) Hanya mengandalkan ulasan positif untuk promosi

Jawaban: C

23. Sinergikan sistem reservasi dengan program loyalitas untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Langkah apa yang efektif dalam implementasi ini?

- A) Menawarkan poin loyalitas yang tidak berlaku kembali
- B) Mengintegrasikan poin loyalitas ke dalam sistem reservasi yang memungkinkan tamu menggunakan poin untuk upgrade
- C) Menghilangkan program loyalitas
- D) Menawarkan program loyalitas hanya untuk tamu tertentu
- E) Menyediakan informasi program loyalitas tanpa integrasi sistem

Jawaban: B

24. Kembangkan proses reservasi baru yang mengurangi waktu tunggu bagi pelanggan dengan menggabungkan teknologi terkini. Apa saran yang paling cocok?

- A) Memperkenalkan kios self-service di hotel untuk check-in otomatis
- B) Meminta semua tamu mendaftar lewat telepon
- C) Menggunakan sistem reservasi manual untuk mengontrol alur tamu
- D) Membatasi akses ke teknologi untuk tamu VIP
- E) Tidak mengubah proses yang sudah ada

Jawaban: A

25. Susun rencana komprehensif untuk mengintegrasikan ulasan online dengan sistem manajemen reservasi untuk memprediksi tren pemesanan masa depan. Langkah apa yang harus diambil?

- A) Mengabaikan ulasan online karena tidak relevan
- B) Membuat sistem yang otomatis memperbarui basis data dengan ulasan terbaru dan mengaitkannya dengan tren pemesanan
- C) Menyimpan ulasan secara terpisah dan tidak mengintegrasikannya
- D) Membuat laporan tahunan manual dari ulasan
- E) Menggunakan ulasan hanya untuk pelatihan staf

Jawaban: B

Evaluasi (Questions 26-30)

26. Evaluasi sistem reservasi saat ini: Apa kelemahan utama yang sering dilaporkan oleh pengguna?

- A) Terlalu cepat dan efisien
- B) Antarmuka yang rumit dan tidak ramah pengguna

- C) Tidak cukup adanya pilihan kamar
- D) Kehadiran terlalu banyak opsi pembayaran
- E) Terlalu mudah digunakan

Jawaban: B

27. Bagaimana Anda akan menilai efektivitas perubahan yang baru saja diimplementasikan dalam sistem reservasi?

- A) Menunggu keluhan dari tamu
- B) Melakukan survei kepuasan tamu sebelum dan setelah perubahan
- C) Meminta pendapat manajer saja
- D) Tidak melakukan evaluasi
- E) Menggunakan data lama sebagai standar

Jawaban: B

28. Menurut data, tingkat pembatalan meningkat. Apa langkah evaluatif untuk mengatasi masalah ini?

- A) Mengabaikan data tersebut
- B) Menganalisis alasan pembatalan dan mengidentifikasi pola
- C) Menurunkan harga secara drastis
- D) Menghilangkan opsi pembatalan
- E) Memberikan bonus kepada yang tidak membatalkan

Jawaban: B

29. Evaluasi kebijakan reservasi grup: Apa hasil dari kebijakan terbaru ini pada tingkat okupansi?

- A) Tidak ada perubahan signifikan
- B) Peningkatan karena kebijakan lebih fleksibel
- C) Penurunan karena kebijakan terlalu ketat
- D) Fluktuasi yang tidak terduga
- E) Peningkatan kepuasan grup, namun penurunan individual

Jawaban: B

30. Bagaimana mengevaluasi kesesuaian sistem reservasi terhadap standar industri?

- A) Membandingkannya dengan hotel sejenis di kawasan yang sama

- B) Meminta tamu menilai berdasarkan pengalaman pribadi
- C) Mengacuhkan standar industri
- D) Menggunakan feedback hanya dari staf internal
- E) Membuat kebijakan tanpa mempertimbangkan feedback

Jawaban:



Lampiran 4. Hasil Uji Validitas Instrumen

Soal																									Total	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25		
1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	17	
1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	22	
1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	19	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	21
1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	23	
0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	12	
1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	19	
0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	16	
0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	19	
0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	7
1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	13
1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	12
1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	17
0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	1	14	
0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	8	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25
0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	15	
1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	23
0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	14
1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	19
1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	19
1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	19
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	22



Lampiran 4. Hasil Uji Validitas Instrumen

1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	21
0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	8
0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	19
1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	23
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24

