

ABSTRAK

Nama : David Kurniawan

NRP : 0352073

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA WAKTU MENGINAP DI HOTE ABADI TASIKMALAYA

Jumlah hotel di kota Tasikmalaya dewasa ini cukup banyak. Hal ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat, dan membuat hotel-hotel berusaha untuk tetap mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen, serta mencoba untuk memperluas pangsa pasar.

Dalam hal persaingan ini Hotel Abadi, sebuah hotel yang berada di kawasan Kota Tasikmalaya, berusaha keras menyusun strategi pemasaran yang tepat dan efektif dengan cara memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan kepada konsumennya selama mereka menginap di Hotel Abadi.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dapat dirasakan oleh konsumen. Selain itu juga untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan yang dilaksanakan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey dan jenis penelitiannya adalah deskriptif analisis, yang bertujuan untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara statistis dan sistematis. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode acak sederhana, dan pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 50 responden, yang terdiri dari orang-orang yang telah merasakan pelayanan yang sudah diberikan oleh pihak Hotel Abadi.

Dari hasil kuesioner, diperoleh data mengenai profil responden, dan data mengenai pengaruh kualitas pelayanan serta hubungannya dengan kepuasan konsumen. Data tersebut kemudian dianalisa melalui uji statistic ***Rank Spearman***. Untuk membuktikan hipotesa yang diajukan penulis yaitu “*semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin puas konsumen*”. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen, dan melalui uji koefisien determinasi diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 90,25%, dimana hal ini menurut **Dean J.Champion** termasuk kriteria “*High (strong) association up to perfect association*”.

Melihat hasil yang diperoleh diatas, maka Hotel Abadi harus terus mempertahankan kualitas pelayanan yang selama ini sudah diberikan, agar dapat tetap eksis.

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii

BAB I : PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	3
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Kegunaan Penelitian.....	3
1.5. Kerangka Pemikiran.....	4
1.6. Metodologi Penelitian.....	9
1.7. Lokasi Penelitian.....	11

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Hotel.....	12
2.1.1. Pembagian Hotel Menurut Letaknya.....	13
2.1.2. Luas Pasar Yang Dilayani.....	14

2.2. Pengertian Pemasaran.....	16
2.2.1. Pengertian Bauran Pemasaran.....	17
2.2.2. Elemen-Elemen Bauran Pemasaran.....	18
2.3. Pengertian Jasa.....	22
2.3.1. Karakterisrik Jasa.....	24
2.3.2. Macam-Macam Jasa.....	25
2.4. Pengertian Kualitas Jasa.....	26
2.4.1. Mengukur Kualitas Jasa.....	27
2.5. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	31
2.5.1. Mengukur Kepuasan Konsumen.....	33
2.6. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.....	37

BAB III : OBJEK PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian.....	38
3.1.1. Sejarah Perusahaan.....	38
3.1.2. Struktur Organisasi.....	39
3.1.3. Fasilitas Perusahaan.....	42
3.1.4. Operasional Variabel.....	44
3.2. Metodologi Penelitian.....	45
3.2.1. Metode Yang Digunakan.....	45
3.2.2. Jenis dan Sifat Penelitian.....	45
3.2.3. Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.2.4. Metode Penentuan Sampel.....	49

3.2.5. Rancangan dan Pengujian Hipotesa.....	50
--	----

3.2.6. Lokasi Penelitian.....	53
-------------------------------	----

BAB IV : PEMBAHASAN

4.1. Karakteristik Responden.....	54
-----------------------------------	----

4.1.1. Profil Responden.....	55
------------------------------	----

4.2. Pelayanan Yang Diharapkan Konsumen.....	61
--	----

4.3. Pelayanan Yang Dirasakan Konsumen.....	65
---	----

4.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen...	69
--	----

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	80
----------------------	----

5.2. Saran.....	82
-----------------	----

DAFTAR PUSTAKA

SURAT PERNYATAAN

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.4.	Tabel Operasional Variabel.....	29
Tabel 3.2.3.	Pendapat Responden mengenai Harapan terhadap Pelayanan yang diberikan sebuah Hotel.....	34
Tabel 4.1.1.a	Jenis Kelamin Responden.....	55
Tabel 4.1.1.b	Usia Responden.....	56
Tabel 4.1.1.c	Jenis Pekerjaan Responden.....	57
Tabel 4.1.1.d	Pendapatan Tetap Responden / Bulan.....	58
Tabel 4.1.1.e	Pendidikan Terakhir Responden.....	59
Tabel 4.1.1.f	Status Perkawinan Responden.....	60
Tabel 4.1.1.g	Jumlah Anggota Keluarga Responden.....	60
Tabel 4.2.a	Pendapat Responden mengenai Harapan terhadap Pelayanan (<i>People</i>) yang diberikan sebuah Hotel.....	62
Tabel 4.2.b	Pendapat Responden mengenai Harapan terhadap Pelayanan (<i>Process</i>) yang diberikan sebuah Hotel.....	63
Tabel 4.2.c	Pendapat Responden mengenai Harapan terhadap Pelayanan (<i>Physical Evidence</i>) yang diberikan sebuah Hotel.....	64
Tabel 4.3.a	Pendapat yang Dirasakan Responden terhadap Pelayanan (<i>People</i>) yang diberikan Hotel Abadi.....	66
Tabel 4.3.b	Pendapat yang Dirasakan Responden terhadap Pelayanan (<i>Process</i>) yang diberikan Hotel Abadi.....	67

Tabel 4.3.c	Pendapat yang Dirasakan Responden terhadap Pelayanan (Physical Evidence) yang diberikan Hotel Abadi.....	68
Tabel 4.4.a	Data Mengenai Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.....	70
Tabel 4.4.b	Angka Kembar Variabel X.....	74
Tabel 4.4.c	Angka Kembar Variabel Y.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.4.1-1	Kesenjangan yang Terjadi antara Perusahaan dengan Konsumen.....	30
Gambar 2.4.1-1	Proses Evaluasi Pembelian.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Struktur Organanisasi Hotel Abadi

Lampiran 2 : Kuesioner dan Hasil Kuesioner

Lampiran 3 : Berita Acara Bimbingan

Lampiran 4 : Surat Penelitian Perusahaan

Lampiran 5 : Tabel t