

ABSTRAK

Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui gambaran kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan hotel “X” Bandung. Sesuai dengan tujuan penelitian ini, maka digunakan rancangan penelitian dengan metode deskriptif melalui teknik survey.

Alat ukur dalam penelitian ini berupa kuesioner yang terdiri dari 73 item, disusun dengan menggunakan landasan teoritik dari Valarie A. Zeithaml (2000). Alat ukur ini menjangkau kepuasan konsumen melalui harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima oleh responden berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles. Kuesioner diberikan kepada 100 orang responden. Hasil uji validitas dengan menggunakan metode Spearman dan reliabilitas dengan menggunakan Alpha Cronbach, diperoleh nilai koefisien validitas harapan sebesar 0,337 sampai 0,813; validitas kenyataan sebesar 0,312 sampai 0,790 dan reliabilitas harapan sebesar 0,973; reliabilitas kenyataan sebesar 0,976.

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat 27% responden sangat puas, 40% responden puas dan 33% tidak puas terhadap pelayanan hotel “X” Bandung. Ketidakpuasan paling banyak dirasakan responden pada dimensi tangibles yaitu dalam hal kualitas cita rasa makanan yang terdapat di restaurant dan waktu beroperasi untuk melakukan pemesanan ke kamar; sementara kecepatan pegawai dalam melayani responden, keramahan pegawai selama responden menginap serta kenyamanan selama responden di hotel “X” yang merupakan dimensi empathy dirasakan sangat memuaskan.

Saran yang dapat diajukan adalah pihak hotel perlu mengadakan pelatihan untuk pegawai pada divisi food & beverages, front office, housekeeping dan meningkatkan waktu pelayanan room service agar dapat dilakukan 24 jam serta mempertahankan kecepatan dalam melayani konsumen yang telah diberikan selama ini.

Kata Kunci : deskriptif, kepuasan konsumen

ABSTRACT

This research aims to assess the level of customer satisfaction towards the services provided by hotel “X” Bandung. In accordance with the research objective, research plans was developed where descriptive method through survey methodology is used.

The data was obtained through questionnaire which consist of 73 items and it was developing using a theoretical base as stipulated by Valerie A. Zeithaml (2000). The questionnaire serves to measure whether there is a significant gap between customer expectation and actual services provided in terms of 5 customer satisfaction indicators which are reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles. Survey was done on 100 respondents. Validity and reliability test were done using Spearman’s correlation coefficient and Alpha Cronbach method respectively. The value of expected validity is in the range 0,337 to 0,813 while the perceived validity is calculated to be in the range of 0,312 to 0,790. Subsequently, the calculation yield in the value of 0,973 for expected reliability and 0,976 for perceived reliability.

Questionnaire shows that 27% claims that they are very satisfied with the services provided and 40% of the respondents claims that the service provided is satisfying while 33% of the respondents are not satisfied with the service provided. Service provided are lack in the tangibles aspect especially in the quality taste of foods on the restaurant and operational time for the room service order; while the empathy of the service is considered to be satisfactorily in term of the speed to serve customers, the hospitality employee the comfort to the customers during they stay at hotel.

It is suggested to do an improvement in room service time for 24 hours and give trainings for the employee on food & beverages, front office and housekeeping division while it is mandatory to maintain the current service empathy.

Keyword : descriptive, customer satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PENYATAAN ORISINALITAS LAPORAN PENELITIAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR BAGAN.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I - PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	8
1.3.1 Maksud Penelitian.....	8
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	8
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	9

1.5 Kerangka Pemikiran.....	9
1.6 Asumsi.....	22
BAB II - TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kepuasan Konsumen.....	23
2.1.1 Definisi Kepuasan Konsumen.....	23
2.1.2 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	23
2.2 Kualitas Jasa.....	25
2.2.1 Definisi Kualitas Jasa.....	25
2.2.2 <i>Expected Service</i>	25
2.2.3 <i>Tipe Service Expectations</i>	28
2.2.4 <i>Perceived Service</i>	29
2.2.5 Dimensi Kualitas Jasa.....	30
2.2.6 Model Kualitas Jasa.....	31
2.3 Jasa.....	31
2.3.1 Pengertian Jasa.....	31
2.3.2 Karakteristik Jasa.....	32
BAB III - METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian.....	34
3.2 Prosedur Penelitian.....	34
3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	35
3.3.1 Variabel Penelitian.....	35

3.3.2 Definisi Operasional.....	35
3.4 Alat Ukur.....	36
3.4.1 Kisi-kisi Alat Ukur.....	37
3.4.2 Sistematika Skoring.....	39
3.4.3 Data Pribadi dan Data Penunjang.....	41
3.4.3.1 Data Pribadi.....	41
3.4.3.2 Data Penunjang.....	41
3.4.4 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur.....	41
3.4.4.1 Validitas Alat Ukur.....	41
3.4.4.2 Reliabilitas Alat Ukur.....	42
3.4.5 Uji Coba Alat Ukur.....	43
3.5 Populasi Sasaran dan Teknik Penarikan Sampel.....	43
3.5.1 Populasi Sasaran.....	43
3.5.2 Karakteristik Sampel.....	43
3.5.3 Teknik Penarikan Sampel.....	44
3.6 Teknik Analisis Data.....	44

BAB IV – HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Kepuasan Konsumen.....	45
4.1.2 Gambaran Kepuasan Konsumen pada Setiap Dimensi.....	46
4.1.3 Gambaran Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	47
4.2 Pembahasan.....	48

BAB V – KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	53
5.2 Saran.....	54
5.2.1 Saran Teoritis.....	54
5.2.2 Saran Praktis.....	54
DAFTAR PUSTAKA.....	56
DAFTAR RUJUKAN.....	57
LAMPIRAN	

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.5 Kerangka Pemikiran.....	21
Bagan 3.2 Bagan Prosedur Penelitian.....	34

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kisi-kisi Alat Ukur.....	37
Tabel 3.2 Bobot atau Nilai pada Alat Ukur <i>Expected Service</i>	39
Tabel 3.3 Bobot atau Nilai pada Alat Ukur <i>Perceived Service</i>	39
Tabel 3.4 Kategori Kepuasan Konsumen.....	40
Tabel 4.1 Gambaran Kepuasan Konsumen.....	45
Tabel 4.1.2 Gambaran Kepuasan Konsumen Pasa Setiap Dimensi.....	46
Tabel 4.1.3 Gambaran Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	47

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kisi-kisi Alat Ukur
- Lampiran 2. Kata Pengantar Kuesioner
- Lampiran 3. Surat Pernyataan Kesiediaan Responden
- Lampiran 4. Data Pribadi dan Data Penunjang
- Lampiran 5. Kuesioner Kepuasan Konsumen
- Lampiran 6. Data Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur
- Lampiran 7. Data Mentah Kepuasan Konsumen
- Lampiran 8. Gambaran Kepuasan Konsumen
- Lampiran 9. Gambaran Kepuasan Konsumen Pada Tiap Dimensi
- Lampiran 10. Gambaran Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen
(Data Penunjang)
- Lampiran 11. Tabulasi Silang Kepuasan Konsumen Pada Tiap Dimensi
- Lampiran 12. Saran Perbaikan Usulan Penelitian
- Lampiran 13. Biodata Peneliti