

ABSTRACT

A potential source of foreign exchange for the long term is the field of tourism, given in natural wealth of Indonesia with endless beauty created by the greatness of good almighty, if use would be beneficial to the survival of the entire people of Indonesia. Both foreign and domestic tourist is the hospitality service attract both foreign and domestic tourist are hotel service.

Strategy is needed here to improve the quality of service to provide customer will be loyal and automation maximum profit. In this case the authors make a variety of analyze, a method of processing data obtained from distribution of questionnaires to 50 respondents as the sample, the using statistical of Rank Spearman correlation coefficient as follow:

- *koefisien analyze of correlation with result $r_s = 0.6621$, which indicate that the relation the direction of fairly strong link between service quality and customer satisfaction Sun In Pangandaran Hotel*
- *analyze of determination coefficient (KD): 43.84%, the rest equal to 56.16% influenced by other variables*

keywords : service, customer satisfaction

ABSTRAK

Sumber devisa yang potensial untuk jangka panjang adalah bidang pariwisata, mengingat begitu kayanya alam Indonesia dengan keindahan yang tiada habisnya diciptakan oleh kebesaran Tuhan Y.M.E, jika didayagunakan akan bermanfaat bagi kelangsungan hidup seluruh rakyat Indonesia. Dalam bidang kepariwisataan, salah satu industri yang memegang peranan penting dalam upaya menarik wisatawan baik asing maupun domestik adalah jasa perhotelan.

Disini diperlukan strategi dengan meningkatkan kualitas pelayanan untuk memberikan kepuasan pelanggan, supaya pelanggan akan setia dan perusahaan mendapat laba maksimum.

Dalam hal ini penulis melakukan berbagai analisis, dengan cara mengolah data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada 50 orang responden sebagai sampel, serta menggunakan uji statistik koefisien korelasi Rank Spearman sebagai berikut :

- Analisis Koefisien Korelasi dengan hasil $r_s = 0.6621$, yang menunjukkan adanya hubungan searah yang cukup kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen Hotel Sun In Pangandaran
- Analisis koefisien determinasi (K_d) = 43.84%, sisanya sebesar 56.16% dipengaruhi variabel lain.

Kata Kunci : Pelayanan, kepuasan pelanggan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Maksud Penelitian	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Kegunaan Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1 Pengertian Pemasaran	7
2.2 Bauran Pemasaran	8
2.3 Jasa	11
2.3.1 Pengertian Jasa	11
2.3.2 Klasifikasi Penawaran Jasa	11
2.3.3 Karakteristik Jasa	13
2.3.4 Model Konseptual Jasa	14
2.3.5 Strategi Pemasaran Jasa	16

2.4 Pengertian Kulaitas	17
2.4.1 Prespektif Terhadap Kualitas	19
2.4.2 Produktivitas, Kualitas dan Profitabilitas	20
2.5 Kepuasan Pelanggan	21
2.5.1 Memberi Nilai dan KepuasanPelanggan	23
2.5.2 Menarik dan Mempertahankan Pelanggan	23
2.6 Pengertian Hotel	27
2.7 Hubungan KualitasJasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	28
2.8 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	29
BAB III. OBJEK PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian	34
3.1.1 Struktur Organisasi	35
3.1.2 Uraian Tugas	35
3.2 Populasi dan Sampel	37
3.3 Metode Penelitian yang Digunakan	41
3.4 Operasional Variabel	42
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	68
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	90
5.2 Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman	
Gambar I	Bauran pemasaran	11
Gambar II	Model Konseptual Kualitas Jasa	15
Gambar III	Strastegi Pemasaran	16
Gambar IV	Kerangka Pemikiran	32
Gambar VI	Struktur Organisasi	35

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel I	Tabel Mengenai Operasionalisasi Variabel	43
Tabel II	Tabel Mengenai Komposisi Responden dari Jenis Kelamin	51
Tabel III	Tabel Mengenai Usia Responden	51
Tabel IV	Tabel Mengenai Status Responden	52
Tabel V	Tabel Mengenai Pekerjaan Responden	53
Tabel VI	Tabel Mengenai Pendapatan Responden	54
Tabel VII	Tabel Mengenai Kriteria Jawaban dan skoring	55
Tabel VIII	Tabel Mengenai Fasilitas Kamar Hotel	55
Tabel IX	Tabel Mengenai Kestrategisan Lokasi	56
Tabel X	Tabel Mengenai Kejelasan Papan Nama	57
Tabel XI	Tabel Mengenai Ketersediaan Tempat Parkir	57
Tabel XII	Tabel Mengenai Kualitas Makanan dan Minuman	58
Tabel XIII	Tabel Mengenai Kebersihan Hotel	59
Tabel XIV	Tabel Mengenai Kecepatan Pelayanan	59
Tabel XV	Tabel Mengenai Ketenangan Hotel	60
Tabel XVI	Tabel Mengenai Kenyamanan Hotel	60
Tabel XVII	Tabel Mengenai Pemberian Tarif	61
Tabel XVIII	Tabel Mengenai Respon Karyawan	62
Tabel XIX	Tabel Mengenai Penanganan Keluhan	62

Halaman

Tabel XX	Tabel Mengenai Kesopanan dan Keramahan Karyawan	63
Tabel XXI	Tabel Mengenai Keamanan Hotel	64
Tabel XXII	Tabel Mengenai Rekomendasi dari Mulut ke Mulut	64
Tabel XXIII	Tabel Mengenai Kriteria Jawaban dan Skoring Penilaian Responden	65
Tabel XXIV	Tabel Mengenai Kepuasan Konsumen Terhadap Fasilitas Kamar Hotel	66
Tabel XXV	Tabel Mengenai Kepuasan Konsumen Terhadap Kestrategisan Lokasi Hotel	67
Tabel XXVI	Tabel Mengenai Kepuasan Konsumen Terhadap Kejelasan Papan Nama	67
Tabel XXVII	Tabel Mengenai Kepuasan Konsumen Terhadap Ketersediaan Tempat Parkir	68
Tabel XXVIII	Tabel Mengenai Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Makanan dan Minuman	69
Tabel XXIX	Tabel Mengenai Kepuasan Konsumen Terhadap Kebersihan Hotel	69
Tabel XXX	Tabel Mengenai Kepuasan Konsumen Terhadap Kecepatan Pelayanan	70
Tabel XXXI	Tabel Mengenai Kepuasan Konsumen Terhadap Ketenangan Hotel	71
Tabel XXXII	Kepuasan Pelanggan Terhadap Kenyamanan hotel	71

	Halaman
Tabel XXXIII Tabel Mengenai Kepuasan Konsumen Terhadap pemberian Tarif hotel	72
Tabel XXXIV Kepuasan Konsumen Terhadap Respon Karyawan	73
Tabel XXXV Kepuasan Konsumen Terhadap Penanganan Keluhan	74
Tabel XXXVI Mengenai Kepuasan Konsumen Terhadap. Kesopanan dan Keramahan Karyawan	74
Tabel XXXVII Mengenai Kepuasan Konsumen Terhadap Keamanan Hotel	75
Tabel XXXVIII Kepuasan Konsumen Terhadap Rekomendasi dari Mulut ke Mulut	76
Tabel XXXIX Uji Validitas	77
Tabel XXXX Perbandingan Korelasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsume	81
Tabel XXXXI Angka Kembar Variabel x	84
Tabel XXXXII Angka Kembar Variabel y	85
Tabel XXXXIII Hubungan Korelasi	86

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Data Penelitian Kualitas Pelayanan	97
Lampiran B Data Penelitian KepuasanKonsumen	98
Lampiran C Tabel Harga- Harga Kritis t	99