

## ABSTRAK

Pada saat ini, industri perhotelan di Indonesia memiliki perkembangan yang cukup baik. Hal ini ditandai dengan banyaknya hotel baru yang muncul. Salah satunya adalah Hotel X yang berlokasi di Jakarta. Pada kesempatan ini, penulis akan membahas pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di hotel tersebut.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan konsumen.

Dalam menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen digunakan metode statistika yaitu korelasi Rank Spearman, determinasi, dan uji t. Di mana pada penelitian ini penulis mengambil sampel sebanyak 30 orang dengan menggunakan random sampling.

Setelah melalui penelitian akhirnya didapat hasil  $r_s=0,73$  dan pengaruhnya adalah sebesar 80,62 %. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian pada para konsumen, hotel X sebaiknya tetap mempertahankan kualitas yang telah ada, dan memperbaiki hal-hal yang masih dianggap kurang memuaskan oleh konsumen.

## DAFTAR ISI

### LEMBAR PENGESAHAN

### ABSTRAK

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix

### BAB 1 PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	3
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian .....	3
1.4. Kegunaan Penelitian .....	4
1.5. Kerangka Pemikiran .....	4
1.6. Metode dan Teknik Penelitian.....	5
1.7. Lokasi Penelitian .....	6

### BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Pemasaran.....	7
2.2. Pengertian Bauran Pemasaran dan Bauran Pemasaran Jasa .....	9

2.2.1.	Pengertian Bauran Pemasaran .....	9
2.2.2.	Pengertian Bauran Pemasaran Jasa.....	10
2.3.	Konsep Jasa .....	13
2.3.1.	Pengertian Jasa .....	13
2.3.2.	Kategori-kategori Bauran Tawaran Jasa.....	14
2.3.3.	Karakteristik Jasa.....	15
2.3.4.	Dimensi Kualitas Jasa.....	17
2.3.5.	Segitiga Pemasaran Jasa .....	18
2.4.	Service Excellence .....	19
2.5.	Strategi Pemasaran Jasa .....	19
2.5.1.	Melakukan Diferensiasi Kompetitif .....	20
2.5.2.	Mengelola Mutu Jasa.....	20
2.5.3.	Mengelola Produktivitas.....	23
2.6.	Pengertian Kualitas dan Kualitas Pelayanan.....	24
2.7.	Kepuasan Konsumen .....	24
2.7.1.	Konsep Kepuasan Konsumen.....	25
2.7.2.	Mengukur Kepuasan Konsumen .....	26
2.8.	Pengertian Hotel .....	27
2.9.	Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen .....	29

### **BAB 3 METODE PENELITIAN**

3.1. Metode Penelitian .....	30
3.2. Operasionalisasi Variabel .....	30
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	35
3.3.1. Data Primer.....	35
3.3.2. Data Sekunder .....	35
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	35
3.4.1. Teknik Penentuan Sampel .....	35
3.4.2. Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.5. Metode Analisis.....	37
3.6. Rancangan Pengujian Hipotesis.....	40

### **BAB 4 OBJEK DAN HASIL PENELITIAN**

4.1. Objek Penelitian.....	42
4.2. Gambaran Umum Pelanggan Hotel X .....	43
4.3. Kualitas Pelayanan yang Ditawarkan oleh Hotel X.....	46
4.4. Kepuasan Konsumen Atas Pelayanan Jasa Selama Menginap yang Ditawarkan oleh Hotel X .....	64
4.5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Selama Menginap yang Ditawarkan oleh Hotel X.....	83

**BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan-kesimpulan .....92

5.2. Saran-saran .....93

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**RIWAYAT HIDUP PENULIS**

## DAFTAR TABEL

Tabel t student's

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar Hotel

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Contoh Kuesioner 1

Contoh Kuesioner 2

Contoh Kuesioner 3