

ABSTRACT

Holding of this research is to find out how much Relations Quality Services conducted Garden Permata Hotel in Customer Satisfaction.

The method used in this research is method survey approach, the information obtained in particular by giving questionnaires to respondents. Kind of research is explained descriptive analysis in structural, factual, and accurate statement of facts and the correlation between the variables studied. Meanwhile, the research aims to test the truth of a hypothesis

Hypothesis drawn from this study is the Quality of Service will be dealing with customer satisfaction. Hypothesis testing is done by processing data obtained from the questionnaires to 100 respondents as sample, and using statistical tests Spearman Rank Correlation Coefficient.

From the Result obtained coefficient of Spearman Rank Correlation can be seen that the calculated is greater than the table t tangible, ie $7.46 > 1.6628$, which means that there is a relationship between dimensions Tangible Customer Satisfaction, or in other words, H_0 rejected and accepted. Similarly, the dimensions of Responsiveness $5.99 > 1.6628$, ie 10.18 Dimension Assurance > 1.6628 , ie Emphaty Dimension $5.74 > 1.6628$, and the Realibility Dimension $6.5 > 1.6628$

Thus, there are is the relationship between service quality with customer satisfaction in the Garden Permata Hotel.

ABSTRAK

Diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar hubungan Kualitas Pelayanan yang dilakukan Garden Permata Hotel dengan Kepuasan Pelanggan.

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan survey, informasi yang diperoleh yaitu dengan cara memberikan kuisioner kepada para responden. Jenis penelitian adalah deskriptif analisis yang memaparkan secara terstruktur, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, serta korelasi antara variabel yang akan diteliti. Sedangkan sifat penelitiannya bertujuan untuk menguji kebenaran dari suatu hipotesis.

Hipotesis yang diambil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan akan berhubungan dengan kepuasan pelanggannya. Pengujian hipotesis dilakukan dengan cara mengolah data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuisioner kepada seratus orang responden sebagai sampel, serta menggunakan uji statistik koefisien korelasi Rank Spearman.

Dari hasil yang diperoleh koefisien korelasi peringkat dari Spearman dapat dilihat bahwa t hitung lebih besar dari pada table tangible, yaitu $7,46 > 1,6628$ yang artinya bahwa terdapat hubungan antara Dimensi Tangible dengan Kepuasan Pelanggan atau dengan kata lain H_0 ditolak dan H_1 diterima. Demikian juga pada Dimensi Responsiveness yaitu $5,99 > 1,6628$, Dimensi Assurance yaitu $10,18 > 1,6628$, Dimensi Emphaty yaitu $5,74 > 1,6628$, dan Dimensi Realibility yaitu $6,5 > 1,6628$.

Jadi, terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan di Garden Permata Hotel.

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAKS	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xv

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian	5
1.5 Kualitas Pelayanan	6
1.6 Kepuasan Pelanggan	7
1.7 Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	7
1.8 Paradigma Penelitian.....	9

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka.....	10
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	12
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	13
2.1.3 Produk	15
2.1.4 Pengertian Jasa	18
2.1.5 Kualitas Pelayanan	22
2.1.6 Kepuasan Pelanggan	22
2.1.7 Harapan dan Kepuasan pelanggan.....	28
2.1.8 Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.....	31
2.2 Kerangka Pemikiran.....	33
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	33

BAB 3 OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian	34
3.2 Metode Penelitian	34
3.3 Operasional Variabel	35
3.3.1 Variabel Bebas (Independent Variabel)	35
3.3.2 Variabel tak Bebas (Dependent Variable)	35
3.3.3 Operasional Variable.....	35
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	38
3.5 Metode Pengumpulan Data	38
3.5.1 Teknik Pengumpulan Data Primer	38

3.5.2 Teknik Pengumpulan Data Sekunder	39
3.6 Teknik Penentuan Sampel	39
3.6.1 Kapasitas Garden Permata Hotel	39
3.6.2 Penentuan Perkiraan Jumlah Populasi	40
3.6.3 Penentuan Banyaknya Sampel	41
3.7 Metode Analisis	41
3.7.1 Statistik Deskriptif	41
3.7.2 Statistik Inferensial	42
3.8 Uji Hipotesis	44

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Perusahaan	45
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	45
4.1.2 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	50
4.1.3 Aktivitas Utama Perusahaan	54
4.2 Profil Responden	55
4.3 Harapan Responden dengan Kualitas	
Pelayanan di Garden Permata Hotel	60
4.4 Kepuasan Responden sebagai Pelanggan atas	
Kualitas Pelayanan di Garden Permata Hotel	69
4.5 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan	
Pelanggan Garden Permata Hotel berdasarkan Analisa	
Korelasi Peringkat dari Spearman	79
4.6 Uji Hipotesis	85

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 90

5.2 Saran 91

DAFTAR PUSTAKA 92

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I Operasional Variabel	36
Tabel II Kapasitas Garden Permata Hotel	39
Tabel III Rata – Rata Lamanya Kunjungan Wisatawan	40
Tabel IV Perkiraan Jumlah Tamu yang Menginap	40
Tabel V Jenis Kelamin Responden	55
Tabel VI Usia Responden	56
Tabel VII Pekerjaan Responden	57
Tabel VIII Daerah Asal Responden	57
Tabel IX Jumlah Penghasilan Responden	58
Tabel X Tujuan Responden datang ke Hotel	59
Tabel XI Pertama Kali Responden Mengenal Garden Permata Hotel.....	59
Tabel XII Tanggapan Harapan Responden mengenai Peralatan yang telah dimiliki Hotel	60
Tabel XIII Tanggapan Harapan Responden mengenai Daya tarik fasilitas fisik.....	60
Tabel XIV Tanggapan Responden mengenai Harapan Kesesuaian Fasilitas fisik dengan jasa yang disediakan	61
Tabel XV Tanggapan Harapan Responden mengenai Janji yang diberikan	62
Tabel XVI Tanggapan Responden mengenai Harapan Tingkat	

	Kepercayaan kepada pihak Hotel	62
Tabel XVII	Tanggapan Responden mengenai Harapan Penerimaan Jasa yang sesuai dengan waktu yang Dijanjikan	63
Tabel XVIII	Tanggapan Responden mengenai Harapan Keakuratan Pembuatan Catatan oleh Manajemen	63
Tabel XIX	Tanggapan Responden mengenai Harapan Kesiapan Karyawan dalam Memberikan Pelayanan	64
Tabel XX	Tanggapan Harapan Responden mengenai Kecepatan Pemberian Jasa oleh Karyawan	64
Tabel XXI	Tanggapan Responden mengenai Harapan Kesiediaan Karyawan Membantu Pelanggan	65
Tabel XXII	Tanggapan Harapan Responden mengenai Jaminan Kepercayaan dari Karyawan	65
Tabel XXIII	Tanggapan Harapan Responden mengenai Jaminan Rasa Aman dalam Berhubungan dengan Karyawan	66
Tabel XXIV	Tanggapan Harapan Responden mengenai Kinerja Kesopanan Karyawan	66
Tabel XXV	Tanggapan Harapan Responden mengenai Kinerja Karyawan yang mendapat dukungan yang Memadai dari Lembaga / Institusi	67
Tabel XXVI	Tanggapan Harapan Responden mengenai Kinerja perhatian Personal dari Karyawan	68
Tabel XXVII	Tanggapan Harapan Responden mengenai Kinerja Pemahaman Karyawan akan Kebutuhan Pelanggan	68

Tabel XXVIII	Tanggapan Harapan Responden mengenai Perhatian Karyawan akan Kepentingan Pelanggan	69
Tabel XXIX	Tanggapan Harapan responden mengenai Kinerja Kemudahan Pelanggan untuk Menghubungi Karyawan	69
Tabel XXX	Tanggapan Kepuasan Responden mengenai Peralatan yang telah dimiliki Hotel	70
Tabel XXXI	Tanggapan Kepuasan Responden mengenai Daya tarik fasilitas fisik	71
Tabel XXXII	Tanggapan Kepuasan Responden mengenai Kesesuaian Fasilitas fisik dengan jasa yang disediakan	71
Tabel XXXIII	Tanggapan Kepuasan Responden mengenai Janji yang diberikan	72
Tabel XXXIV	Tanggapan Kepuasan Responden mengenai Tingkat Kepercayaan kepada pihak Hotel	72
Tabel XXXV	Tanggapan Responden mengenai Kepuasan Penerimaan Jasa yang sesuai dengan waktu yang Dijanjikan	73
Tabel XXXVI	Tanggapan Kepuasan Responden mengenai Keakuratan Pembuatan Catatan oleh Manajemen	73
Tabel XXXVII	Tanggapan Kepuasan Responden mengenai Kesiapan Karyawan dalam Memberikan Pelayanan.....	74
Tabel XXXVIII	Tanggapan Kepuasan Responden mengenai Kecepatan Pemberian Jasa oleh Karyawan	74
Tabel XXXIX	Tanggapan Kepuasan Responden mengenai Kesediaan Karyawan Membantu Pelanggan	75

Tabel XXXX	Tanggapan Kepuasan Responden mengenai Jaminan Kepercayaan dari Karyawan	75
Tabel XXXXI	Tanggapan Kepuasan Responden mengenai Jaminan Rasa Aman dalam Berhubungan dengan Karyawan	76
Tabel XXXXII	Tanggapan Kepuasan Responden mengenai Kinerja Kesopanan Karyawan	76
Tabel XXXXIII	Tanggapan Kepuasan Responden mengenai Kinerja Karyawan yang mendapat dukungan yang Memadai dari Lembaga / Institusi	77
Tabel XXXXIV	Tanggapan Kepuasan Responden mengenai Kinerja perhatian Personal dari Karyawan	77
Tabel XXXXV	Tanggapan Kepuasan Responden mengenai Kinerja Pemahaman Karyawan akan Kebutuhan Pelanggan	78
Tabel XXXXVI	Tanggapan Kepuasan Responden mengenai Perhatian Karyawan akan Kepentingan Pelanggan	78
Tabel XXXXVII	Tanggapan Kepuasan responden mengenai Kinerja Kemudahan Pelanggan untuk Menghubungi Karyawan.....	79
Tabel XXXXVIII	Perbandingan Korelasi Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen	81

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar I	Paradigma Penelitian Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	9
Gambar II	GAP's Model of Service Quality.....	18
Gambar III	Persepsi Kualitas Pelayanan.....	20
Gambar IV	Konsep Kepuasan Pelanggan.....	22
Gambar V	Penyebab Utama Tidak Terpenihunya Harapan Pelanggan.....	28
Gambar VI	Quality Benefit Chain.....	32
Gambar VII	Bagan Organisasi Garden Permata Hotel.....	50