

ABSTRAK

Henryanto, 2005 “Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Hunian Kamar di Hotel Santika Bandung”, Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Kristen Maranatha, dibawah bimbingan Dr.Ir. H. Surachman Surjaatmadja, MM.

Hasil penelitian dengan menggunakan uji t memberikan hasil t_{hitung} 11,01958426 $\geq t_{tabel}$ 1,66. Ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang cukup signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat hunian kamar Hotel Santika Bandung. Sedangkan koefisien determinansi menunjukkan bahwa kinerja kualitas pelayanan berperan sebesar 55,3390838% dalam meningkatkan tingkat hunian sedangkan 44,6609162% lainnya disebabkan oleh faktor lain seperti: Bauran Pemasaran yang terdiri dari 4P yaitu *Product, Price, Place, Promotion*, dan Bauran Pemasaran Jasa yang mencakup 3P yaitu *People, Process, Physical Evidence*.

Metodologi penelitian yang digunakan adalah deskriptif verifikatif, dengan cara mengumpulkan data, menganalisis data, menyajikan data tersebut sehingga dapat menggambarkan keadaan perusahaan dengan jelas, serta menguji hubungan antar variabel penelitian.

Untuk mengetahui seberapa besar hubungan antara kualitas pelayanan (variabel x) dengan tingkat hunian (variabel y) digunakan koefisien korelasi Pearson. Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang dilakukan, maka akan semakin tinggi tingkat hunian kamar pada Hotel Santika Bandung.

ABSTRACT

Henryanto, 2005 “The Relation of Service Quality and the Room Occupancy Rate of Bandung Santika Hotel, Faculty of Management Economy, Maranatha Christian University, under supervisor Mr. Dr. Ir. H.Surachman Surjaatmadja, MM.

The research result by using t test, give result $t_{\text{calculation}} 11,01958426 \geq t_{\text{table}} 1,66$. It's indicating there are enough significant relation between Service Quality and Room Occupancy Rate of Bandung Santika Hotel. While, coefficient of determinacy indicate that the performance of service quality influenced amount 55,3390838% to make the occupancy rate become increased. Even though, amount of 44,6609162% caused from the other factors like: Marketing Mix that is Product, Price, Place, and Promotion, and Marketing Mix Of Service including 3P that is People, Process, Physical Evidence.

Research methodologies that used was descriptive verification, by collecting data, analyzing data, presenting the data so that describe the situation of company clearly, and then to testing the relation between research variable.

To know how the association between service quality (x variable) and occupancy rate (y variable) is used correlation coefficient of Pearson. From above data can be concluded that good progressively service quality done hence of excelsior the room occupancy rate at Bandung Santika Hotel.

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	10
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Kegunaan Penelitian.....	11
BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS.....	12
2.1. Kajian Pustaka.....	12
2.1.1. Bauran Pemasaran.....	12
2.1.1.1. Pengertian Bauran Pemasaran.....	12
2.1.1.2. Bauran Pemasaran Jasa.....	13
2.1.2. Jasa.....	18
2.1.2.1. Pengertian Jasa.....	18
2.1.2.2. Karakteristik Jasa.....	19
2.1.2.3. Klasifikasi Jasa.....	21
2.1.3. Kualitas Pelayanan.....	28
2.1.3.1. Pengertian Kualitas.....	28
2.1.3.2. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	30
2.1.4. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	31
2.1.5. Manfaat Kualitas Pelayanan.....	33
2.1.5.1. Service Excellence.....	34
2.1.6. Kesenjangan dalam Kualitas Pelayanan.....	35
2.1.7. Pengertian Hotel.....	40
2.1.7.1. Klasifikasi Hotel.....	42
2.1.7.2. Pengguna Hotel.....	43
2.1.8. Pengertian Tingkat Hunian.....	43
2.2. Kerangka Pemikiran.....	45
2.3. Hipotesis.....	50
2.4. Paradigma Penelitian.....	50
BAB III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....	51
3.1. Objek Penelitian.....	51
3.2. Metode Penelitian.....	51
3.2.1. Desain Penelitian.....	51
3.3. Operasionalisasi Variabel.....	52
3.3.1. Variabel Bebas.....	52

3.3.2. Variabel Tak Bebas.....	53
3.3.3. Definisi Operasional Variabel.....	53
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	56
3.4.1. Data Primer.....	56
3.4.2. Data Sekunder.....	56
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	56
3.6. Teknik Penentuan Sampel.....	57
3.6.1. Jumlah Tamu dalam Suatu Jangka Waktu.....	57
3.6.2. Penentuan Perkiraan Jumlah Populasi.....	59
3.7. Metode Analisis.....	60
3.7.1. Statistik Deskriptif.....	60
3.7.2. Statistik Inferensial.....	61
3.8. Uji Hipotesis.....	63
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	65
4.1. Hasil Penelitian.....	65
4.1.1. Profil Hotel Santika Bandung.....	65
4.1.1.1. Stuktur Organisasi dan Uraian Tugas.....	66
4.1.1.2. Fasilitas Hotel Santika.....	75
4.1.2. Profil Responden.....	77
4.2. Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Kualitas Pelayanan Hotel Santika.....	82
4.2.1. Dimensi Berwujud.....	82
4.2.2. Dimensi Empati.....	87
4.2.3. Dimensi Keandalan.....	90
4.2.4. Dimensi Daya Tanggap.....	93
4.2.5. Dimensi Jaminan.....	96
4.3. Harapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan di Hotel Santika.....	99
4.3.1. Dimensi Berwujud.....	99
4.3.2. Dimensi Empati.....	103
4.3.3. Dimensi Keandalan.....	106
4.3.4. Dimensi Daya Tanggap.....	109
4.3.5. Dimensi Jaminan.....	112
4.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Hunian Hotel Santika Berdasarkan Analisa Korelasi Peringkat Dari Spearman.....	115
4.4.1. Uji Hipotesis.....	117
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	119
5.1. Kesimpulan.....	119
5.2. Saran.....	120
DAFTAR PUSTAKA.....	
LAMPIRAN.....	xv

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Rata-Rata Tingkat Hunian Hotel Berbintang di Indonesia.....	3
Tabel 1.2. Jumlah Hotel di Propinsi Jawa Barat Tahun 2000-2003.....	4
Tabel 1.3. Rata-Rata Tingkat Hunian Hotel Berbintang di Bandung.....	4
Tabel 1.4. Daftar Nama Hotel Bintang Tiga di Bandung.....	6
Tabel 1.5. Rata-Rata Tingkat Hunian Kamar Hotel Santika.....	7
Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel.....	54
Tabel 3.2. Kapasitas Hotel Santika.....	58
Tabel 3.3. Rata-Rata Tingkat Hunian Hotel Santika Tahun 2000-2004.....	58
Tabel 3.4. Rata-Rata Lamannya Kunjungan Wisatawan.....	59
Tabel 3.5. Perkiraan Jumlah Tamu Yang Menginap di Hotel Santika.....	59
Tabel 3.6. Skala Likert.....	61
Tabel 3.7. Derajat Hubungan dan Penafsiran.....	63
Tabel 4.1.2.1. Jenis Kelamin Responden.....	77
Tabel 4.1.2.2. Usia Responden.....	78
Tabel 4.1.2.3. Jenis Pekerjaan Responden.....	78
Tabel 4.1.2.4. Daerah Asal Responden.....	79
Tabel 4.1.2.5. Tingkat Pendapatan Responden Per Bulan.....	80
Tabel 4.1.2.6. Tujuan Responden Datang Ke Hotel.....	80
Tabel 4.1.2.7. Pertama Kali Responden Mengenal Hotel Santika.....	81
Tabel 4.2.1.1. Tanggapan Responden Mengenai Peralatan yang Dimiliki Hotel Santika.....	8
Tabel 4.2.1.2. Tanggapan Responden Mengenai Daya Tarik Gedung Hotel.....	84
Tabel 4.2.1.3. Tanggapan Responden Mengenai Bentuk dan Desain Kamar Hotel.....	84
Tabel 4.2.1.4. Tanggapan Responden Mengenai Menu Restoran Hotel.....	84
Tabel 4.2.1.5. Tanggapan Responden Mengenai Daya Tarik Ruangan Lobby Hotel.....	85
Tabel 4.2.1.6. Tanggapan Responden Mengenai Penampilan dan Kerapihan Karyawan.....	86
Tabel 4.2.2.1. Tanggapan Responden Mengenai Perhatian Personal dari Pihak Hotel.....	87
Tabel 4.2.2.2. Tanggapan Responden Mengenai Pemahaman Karyawan Akan Kebutuhan Pelanggan.....	88
Tabel 4.2.2.3. Tanggapan Responden Mengenai Perhatian Karyawan Terhadap Kepentingan Pelanggan.....	88
Tabel 4.2.2.4. Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan Menghubungi Karyawan Hotel.....	89
Tabel 4.2.3.1. Tanggapan Responden Mengenai Kesesuaian Fasilitas Fisik Dengan Jasa Yang Disediakan.....	90
Tabel 4.2.3.2. Tanggapan Responden Mengenai Ketepatan Janji Dalam Memberikan Jasanya.....	90

Tabel 4.2.3.3.	Tanggapan Responden Mengenai Kepercayaan dan Kehandalan Pihak Hotel.....	91
Tabel 4.2.3.4.	Tanggapan Responden Mengenai Keakuratan Pembuatan Catatan Oleh Manajemen.....	92
Tabel 4.2.3.5.	Tanggapan Responden Mengenai Sikap Simpatik Karyawan Terhadap Keluhan dan Masalah Pelanggan.....	92
Tabel 4.2.4.1.	Tanggapan Responden Mengenai Kesiapan Karyawan Dalam Memberikan Pelayanan.....	93
Tabel 4.2.4.2.	Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan Layanan dari Karyawan Hotel.....	94
Tabel 4.2.4.3.	Tanggapan Responden Mengenai Kesanggupan Karyawan Menanggapi Permintaan Pelanggan Dengan Cepat.....	94
Tabel 4.2.4.4.	Tanggapan Responden Mengenai Kesiediaan Karyawan Untuk Membantu Pelanggan.....	95
Tabel 4.2.5.1.	Tanggapan Responden Mengenai Jaminan Rasa Aman Dalam Berhubungan Dengan Pihak Hotel.....	96
Tabel 4.2.5.2.	Tanggapan Responden Mengenai Jaminan Kepercayaan Kepada Karyawan Hotel.....	97
Tabel 4.2.5.3.	Tanggapan Responden Mengenai Kesopanan Karyawan.....	97
Tabel 4.2.5.4.	Tanggapan Responden Mengenai Dukungan yang Memadai Dari Lembaga Institusi Terhadap Karyawan.....	98
Tabel 4.3.1.1.	Harapan Responden Terhadap Peralatan Yang Dimiliki Hotel....	99
Tabel 4.3.1.2.	Harapan Responden Mengenai Daya Tarik Gedung Hotel.....	100
Tabel 4.3.1.3.	Harapan Responden Mengenai Bentuk dan Desain Kamar Hotel.....	100
Tabel 4.3.1.4.	Harapan Responden Mengenai Menu Restoran Hotel.....	101
Tabel 4.3.1.5.	Harapan Responden Mengenai Daya Tarik Ruangan Lobby Hotel.....	102
Tabel 4.3.1.6.	Harapan Responden Mengenai Penampilan dan Kerapihan Karyawan.....	102
Tabel 4.3.2.1.	Harapan Responden Mengenai Perhatian Personal dari Pihak Hotel.....	103
Tabel 4.3.2.2.	Harapan Responden Mengenai Pemahaman Karyawan Akan Kebutuhan Pelanggan.....	104
Tabel 4.3.2.3.	Harapan Responden Mengenai Perhatian Karyawan Terhadap Kepentingan Pelanggan.....	104
Tabel 4.3.2.4.	Harapan Responden Mengenai Kemudahan Menghubungi Karyawan Hotel.....	105
Tabel 4.3.3.1.	Harapan Responden Mengenai Kesesuaian Fasilitas Fisik Dengan Jasa Yang Disediakan.....	106
Tabel 4.3.3.2.	Harapan Responden Mengenai Ketepatan Janji Dalam Memberikan Jasanya.....	106
Tabel 4.3.3.3.	Harapan Responden Mengenai Kepercayaan dan Kehandalan Pihak Hotel.....	107
Tabel 4.3.3.4.	Harapan Responden Mengenai Keakuratan Pembuatan Catatan Oleh Manajemen.....	108

Tabel 4.3.3.5.	Harapan Responden Mengenai Sikap Simpatik Karyawan Terhadap Keluhan dan Masalah Pelanggan.....	108
Tabel 4.3.4.1.	Harapan Responden Mengenai Kesiapan Karyawan Dalam Memberikan Pelayanan.....	109
Tabel 4.3.4.2.	Harapan Responden Mengenai Kecepatan Layanan dari Karyawan Hotel.....	110
Tabel 4.3.4.3.	Harapan Responden Mengenai Kesanggupan Karyawan Menanggapi Permintaan Pelanggan Dengan Cepat.....	110
Tabel 4.3.4.4.	Harapan Responden Mengenai Kesiadaan Karyawan Untuk Membantu Pelanggan.....	111
Tabel 4.3.5.1.	Tanggapan Responden Mengenai Jaminan Rasa Aman Dalam Berhubungan Dengan Pihak Hotel.....	112
Tabel 4.2.5.2.	Tanggapan Responden Mengenai Jaminan Kepercayaan Kepada Karyawan Hotel.....	113
Tabel 4.2.5.3.	Tanggapan Responden Mengenai Kesopanan Karyawan.....	113
Tabel 4.2.5.4.	Tanggapan Responden Mengenai Dukungan yang Memadai Dari Lembaga Institusi Terhadap Karyawan.....	114
Tabel 4.4.1.	Total Skor Tiap Dimensi Kualitas Pelayanan dan Tingkat Hunian Hotel Santika Tahun 2004.....	115

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1.	Grafik Perkembangan Nilai Tukar Dolar Amerika Terhadap Rupiah Tahun 2000-2004.....	1
Gambar 2.1.	Empat Karakteristik Jasa.....	21
Gambar 2.2.	Persepsi Kualitas Pelayanan.....	33
Gambar 2.3.	Kesenjangan Kualitas Pelayanan.....	38
Gambar 2.4.	Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Hunian Kamar Hotel.....	50
Gambar 4.1.	Hotel Santika Organization Chart.....	68