

ABSTRAKSI

Dalam mempertahankan kelangsungan hidup usahanya, setiap perusahaan baik itu yang bergerak dibidang manufaktur maupun yang bergerak dibidang jasa, seperti halnya hotel, dituntut untuk senantiasa memberikan pelayanan terbaik yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Melalui kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan para konsumen, maka diharapkan dapat menimbulkan kepuasan bagi konsumen yang menginap di hotel yang bersangkutan.

Atas dasar uraian diatas, mak dirasakan perlu dilakukan penelitian untuk menganalisa pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Savoy Homann. Diharapkan dengan adanya penelitian ini, dapat dijadikan bahan evaluasi dan sekaligus dapat mengenali temuan-temuan dilapangan yang dapat dijadikan sebagai dasar bagi pihak manajemen hotel Savoy Homann dalam meningkatkan kepuasan pelanggan yang menginap melalui perbaikan atas keluhan yang disampaikan pelanggan.

Penelitian ini dilakukan dengan metode survey, dimana jawaban dari responden (para konsumen) dari sebagian populasi dikumpulkan langsung ditempat kejadian secara empirik dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi yang bersangkutan terhadap objek penelitian.

Setelah dilakukan uji stastistik dengan menggunakan koefisien korelasi rank spearman, didapat $r_s = 0,64$, hal ini menunjukkan bahwa antara kualitas pelayanan (variable X) dan kepuasan pelanggan (variable Y) terdapat hubungan yang cukup kuat hal ini dapat dilihat dari batas-batas yang ditunjukkan oleh D.J Champion dalam statistiknya.

Setelah didapat koefisien korelasi maka langkah selanjutnya dilakukan perhitungan koefisien determinasi, berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi, diketahui bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 41 % dan sisanya adalah pengaruh factor lain yang tidak diteliti.

Setelah didapat koefisien korelasi dan koefisien determinasi, maka langkah selanjutnya adalah melakukan pengujian hipotesis dengan $\alpha = 5 \%$ ternyata didapat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu sebesar $5,1362 > 1,6839$ yang berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

DAFTAR ISI

ABSTRAKSI	i
Kata Pengantar	ii
Daftar isi	iv
Daftar Tabel	vi
Daftar Gambar	vii
Daftar Lampiran	viii
 BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	2
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	3
1.4 Kegunaan Penelitian	4
1.5 Kerangka Pemikiran	4
1.6 Hipotesis	8
 BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Pemasaran	9
2.2 Bauran Pemasaran	10
2.2.1 Pengertian Bauran Pemasaran	11
2.2.2 Bauran Pemasaran	11
2.3 Jasa	15
2.3.1 Pengertian Jasa	15
2.3.2 Karakteristik Jasa	16
2.3.3 Klasifikasi Jasa	16
2.4 Pengertian Kualitas dan Kualitas jasa	19
2.4.1 Pengertian Kualitas	19
2.4.2 Pengertian Kualitas Jasa	20
2.5 Konsep Kepuasan Pelanggan	22
2.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	22
2.5.2 Mengukur Kepuasan Pelanggan	23
2.6 Pengertian Hotel	25
2.7 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	26
 BAB 3 OBJEK DAN METODE PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian	28
3.2 Metode Penelitian	28
3.2.1 Desain Penelitian	28
3.2.2 Definisi Variabel	29
3.3 Operasional Variabel	29
3.4 Jenis dan Sumber Data	32
3.5 Metode Pengumpulan Data	32
3.5.1 Teknik Penentuan Sampel	32

3.5.2	Teknik Pengumpulan Data.	34
3.6	Metode Analisis Data.	35
3.7	Rancangan Pengujian Hipotesis.	38

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Profil Perusahaan.	40
4.1.1	Sejarah Singkat Hotel Savoy Homann.	40
4.1.2	Struktur Organisasi Hotel Savoy Homann.	43
4.1.3	Ruang Lingkup Kegiatan.	49
4.2	Profil Responden.	51
4.3	Kualitas Pelayanan Yang diberikan oleh pihak hotel.	53
4.4	Kepuasan Yang dirasakan Konsumen.	65
4.5	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.	67

BAB 5 KESIMPULAN

5.1	Kesimpulan.	73
5.2	Saran.	74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

3.3	Operasional Variabel.	29
4.1	Profil responden jenis kelamin responden.	51
4.2	Profil responden usia responden	51
4.3	Profil responden pekerjaan saat ini.	52
4.4	Profil responden tujuan menginap di hotel.	52
4.5	Prosedur menginap di Hotel Savoy Homann.	53
4.6	Pelayanan check-in, check-out, breakfast di hotel yang cepat dan tepat	54
4.7	Jadwal pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel.	55
4.8	Kemampuan karyawan untuk menangani keluhan pelanggan.	56
4.9	Pemberian informasi yang diberikan oleh petugas.	57
4.10	Kecepatan tindakan yang dilakukan karyawan pada saat dibutuhkan.	57
4.11	Pengetahuan karyawan terhadap hal-hal yang ingin ditanyakan pelanggan.	58
4.12	Keterampilan karyawan dalam bekerja.	59
4.13	Pelayanan yang sopan dan ramah.	59
4.14	Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelanggan.	60
4.15	Pemberian perhatian secara khusus kepada pelanggan.	61
4.16	Pemberian perhatian terhadap keluhan pelanggan.	61
4.17	Pelayanan kepada pelanggan tanpa memandang status.	62
4.18	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan hotel.	63
4.19	Penataan ruangan eksterior maupun interior.	63
4.20	Kerapian dan kebersihan petugas.	64
4.21	Merekomendasikan dan mengajak teman atau kolega untuk menginap di Hotel Savoy Homann.	65
4.22	Berpikiran ingin menginap lagi di Hotel Savoy Homann.	66
4.23	Membicarakan hal-hal positif tentang Hotel Savoy Homann.	66
4.24	Tabel rank-rank variabel.	68
4.25	Tabel angka kembar variabel X.	70
4.26	Tabel angka kembar variabel Y.	70

DAFTAR GAMBAR

1.1	Kualitas yang dirasakan.	7
2.1	Model kualitas pelayanan.	21
2.2	Konsep kepuasan pelanggan.	23
4.1	Struktur organisasi.	44

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat bukti penelitian (surat pernyataan dan berita acara bimbingan)
- Lampiran 2 : Kuesioner penelitian
- Lampiran 3 : Tabel distribusi T
- Lampiran 4 : Tabel hasil kuesioner tentang kualitas pelayanan dan kepuasan
Pelanggan
- Lampiran 5 : Brosur tentang Hotel Savoy Homann