

ABSTRAK

Diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan yang dilakukan Hotel Palem terhadap kepuasan konsumen atau pelanggannya.

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

Hipotesis yang diambil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen/pelanggan. Pengujian hipotesis dilakukan dengan cara mengolah data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada 100 orang responden sebagai sampel, serta menggunakan uji statistik koefisien korelasi Rank Spearman.

Dari hasil yang diperoleh Koefisien Korelasi Peringkat Rank Spearman (r_s) sebesar 0,672661048, yang menunjukkan adanya hubungan searah yang cukup kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen Hotel Palem. Melalui perhitungan statistik Koefisien Determinasi (K_d) dengan menggunakan metode Rank Spearman, didapatkan besarnya koefisien determinasi (K_d) sebesar 45,2 %. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen Hotel Palem sebesar 45,2 %, sedangkan sisanya sebesar 54,8 % dianggap disebabkan oleh faktor-faktor di luar kebijakan program kualitas pelayanan.

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian	5
1.5 Kerangka Pemikiran	6
1.5.1 Kualitas Pelayanan	6
1.5.2 Kepuasan Pelanggan	9
1.5.3 Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	9
1.6 Metode Penelitian	13
1.6.1 Operasionalisasi Variabel	13
1.6.2 Jenis dan Sumber Data	15
1.6.3 Teknik Pengambilan Data	15
1.6.4 Metode Analisis	16
1.6.5 Uji Hipotesis	18

1.7 Lokasi Penelitian	19
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	20
2.1 Pemasaran	20
2.2 Bauran Pemasaran	21
2.3 Bauran Pemasaran Jasa	22
2.4 Jasa	24
2.4.1 Klasifikasi Penawaran Jasa	26
2.4.2 Karakteristik Jasa	27
2.5 Kualitas Pelayanan	29
2.6 Mengelola Kualitas Pelayanan	33
2.7 Kepuasan Pelanggan	35
2.7.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	35
2.7.2 Pentingnya Kepuasan Pelanggan	37
2.7.3 Strategi Kepuasan Pelanggan	40
2.7.4 Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan	43
2.7.5 Harapan dan Kepuasan Pelanggan	46
2.8 Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	50
BAB III. OBJEK PENELITIAN	54
3.1 Profil Perusahaan	54
3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	54
3.1.2 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	56

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	60
4.1 Profil Responden	60
4.2 Harapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan di Hotel Palembang	64
4.3 Kepuasan Responden sebagai Konsumen atas Kualitas Pelayanan di Hotel Palembang	74
4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Palembang Berdasarkan Analisis Korelasi Peringkat dari Spearman	85
4.4.1 Analisis Kuantitatif	85
4.4.2 Koefisien Korelasi Rank Spearman	86
4.5 Koefisien Determinasi	93
4.6 Uji Hipotesis	94
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	96
5.1 Kesimpulan	96
5.2 Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.2 Operasionalisasi Variabel	14
Tabel 3.1 Jenis dan Jumlah Kamar	55
Tabel 3.2 Jenis dan Tarif Kamar	55
Tabel 4.1.1 Jenis Kelamin Responden	61
Tabel 4.1.2 Usia Responden	61
Tabel 4.1.3 Status Responden	62
Tabel 4.1.4 Pekerjaan Responden	63
Tabel 4.1.5 Pendapatan Responden / Bulan	63
Tabel 4.2.1 Skala Likert	64
Tabel 4.2.2 Tabel Mengenai Fasilitas Kamar Hotel	65
Tabel 4.2.3 Tabel Mengenai Kestrategisan Lokasi Hotel	65
Tabel 4.2.4 Tabel Mengenai Kejelasan Papan Nama	66
Tabel 4.2.5 Tabel Mengenai Ketersediaan Tempat Parkir	66
Tabel 4.2.6 Tabel Mengenai Kualitas Makanan dan Minuman	67
Tabel 4.2.7 Tabel Mengenai Kebersihan Hotel	67
Tabel 4.2.8 Tabel Mengenai Kecepatan Pelayanan	68
Tabel 4.2.9 Tabel Mengenai Ketenangan Hotel	68
Tabel 4.2.10 Tabel Mengenai Kenyamanan Hotel	69
Tabel 4.2.11 Tabel Mengenai Pemberian Tarif	69
Tabel 4.2.12 Tabel Mengenai Respon Karyawan	70

	Halaman
Tabel 4.2.13 Tabel Mengenai Penanganan Keluhan	70
Tabel 4.2.14 Tabel Mengenai Kesopanan dan Keramahan Karyawan	71
Tabel 4.2.15 Tabel Mengenai Keamanan Hotel	71
Tabel 4.2.16 Tabel Mengenai Rekomendasi dari Mulut ke Mulut	72
Tabel 4.3.1 Skala Likert	74
Tabel 4.3.2 Tanggapan Kepuasan Responden mengenai Fasilitas Kamar Hotel	75
Tabel 4.3.3 Tanggapan Kepuasan Responden mengenai Kestrategisan Lokasi Hotel	75
Tabel 4.3.4 Tanggapan Kepuasan Responden mengenai Kejelasan Papan Nama	76
Tabel 4.3.5 Tanggapan Kepuasan Responden mengenai Kesediaan Tempat Parkir	76
Tabel 4.3.6 Tanggapan Kepuasan Responden mengenai Kualitas Makanan dan Minuman	77
Tabel 4.3.7 Tanggapan Kepuasan Responden mengenai Kebersihan Hotel	77
Tabel 4.3.8 Tanggapan Kepuasan Responden mengenai Kecepatan Pelayanan	78
Tabel 4.3.9 Tanggapan Kepuasan Responden mengenai Ketenangan Hotel	78

	Halaman
Tabel 4.3.10 Tanggapan Kepuasan Responden mengenai Kenyamanan Hotel	79
Tabel 4.3.11 Tanggapan Kepuasan Responden mengenai Pemberian Tarif	80
Tabel 4.3.12 Tanggapan Kepuasan Responden mengenai Respon Karyawan	80
Tabel 4.3.13 Tanggapan Kepuasan Responden mengenai Penanganan Keluhan	81
Tabel 4.3.14 Tanggapan Kepuasan Responden mengenai Kesopanan dan Keramahan Karyawan	81
Tabel 4.3.15 Tanggapan Kepuasan Responden mengenai Keamanan Hotel	81
Tabel 4.3.16 Tanggapan Kepuasan Responden mengenai Rekomendasi dari Mulut ke Mulut	82
Tabel 4.4.1 Perbandingan Korelasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	86
Tabel 4.4.2 Angka Kembar Variabel x	91
Tabel 4.4.3 Angka Kembar Variabel y	91

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran	12
Gambar 2.1 Model Kualitas Jasa (Gap Model)	34
Gambar 2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan	37
Gambar 2.3 Penyebab Utama Tidak Terpenuhinya Harapan Pelanggan	46
Gambar 2.4 Quality Benefit Chain	52
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Hotel Palembang	57