

ABSTRAKSI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan jasa yang diberikan Hotel Mutiara berpengaruh terhadap kepuasan Tamu Hotel Mutiara, agar dapat bersaing dengan hotel-hotel lainnya dan juga untuk mengetahui fasilitas yang diberikan, pelayanan yang diberikan, variasi produk (kamar) yang diberikan, jaminan keamanan, kenyamanan, keakuratan pelayanan, ketepatan waktu, komunikasi, keramahan, penampilan karyawan, serta masukan bagi Hotel Mutiara untuk mengetahui apakah pelanggan merasa puas atau tidak dan apakah tamu Hotel Mutiara akan mengajak keluarga atau kerabatnya untuk ikut menginap di Hotel Mutiara atau tidak.

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada lima puluh orang tamu Hotel Mutiara. Sedangkan data dari hasil kuisioner dianalisis dengan menggunakan metode statistik korelasi spearman dan koefisien determinasi. Dengan menggunakan program SPSS versi 12.00. Penulis menggunakan metode ini untuk mengetahui korelasi antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu Hotel Mutiara .

Dari hasil perhitungan koefisien korelasi Spearman diperoleh r sebesar positif 0.601 yang artinya terdapat hubungan positif yang cukup kuat dan berkorelasi sempurna antara pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu Hotel Mutiara. Dari hasil perhitungan koefisien determinasi diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel Mutiara berpengaruh sebesar 36.12 %. Sedangkan sisanya sebesar 63.88 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

Dari hasil perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan Hotel Mutiara secara umum berpengaruh dalam memuaskan tamu Hotel Mutiara.

DAFTAR ISI

ABSTRAKSI	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian	7
1.5 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	8
1.6 Metoda Penelitian	12
1.7 Operasionalisasi Variabel	14
1.8 Metode Analisis Data dan Teknik Pengolahan Data	18
1.9 Lokasi Penelitian	21

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Produk	22
2.1.1	Pengertian Produk	22
2.2	Jasa	23
2.2.1	Pengertian Jasa	23
2.2.2	Karakteristik Jasa	23
2.2.3	Klasifikasi Penawaran Jasa	25
2.2.4	Dimensi Kualitas Jasa	30
2.3	Kualitas Pelayanan	32
2.3.1	Pengertian Kualitas	32
2.3.2	Pengertian Kualitas Pelayanan	33
2.4	Kepuasan Pelanggan	34
2.4.1	Definisi Kepuasan Pelanggan	34
2.4.2	Konsep Kepuasan Pelanggan	35
2.4.3	Mengukur Harapan dan Kepuasan Pelanggan	40
2.5	Hubungan Pelayanan Jasa dengan Kepuasan	43

BAB III SEJARAH PERUSAHAAN

3.1	Sejarah Singkat Perusahaan	45
3.2	Struktur Organisasi Perusahaan	47
3.3	Uraian Tugas	48
3.4	Produk yang Dipasarkan	52

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian	54
4.1.1	Jenis Kelamin	54
4.1.2	Usia	55
4.1.3	Pendidikan Terakhir	55
4.1.4	Pekerjaan	56
4.1.5	Tingkat Pendapatan	57
4.1.6	Frekuensi Menginap	57
4.1.7	Tujuan Menginap	58
4.2	Pembahasan	59
4.2.1	Analisis Tanggapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan	59
4.2.2	Analisis Penilaian Responden terhadap Kepuasan Pelanggan	62
4.2.3	Analisis Hubungan Antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	63
4.2.3.1	Analisis Korelasi Spearman	64
4.2.3.2	Koefisien Determinasi	66

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	67
5.2	Saran	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Daftar Tabel

Tabel 1.1	Jumlah Tamu Asing di Hotel yang Diklasifikasikan Oleh Propinsi, Indonesia 1999-2003	2
Tabel 1.2	Rata-Rata Tingkat Huni Kamar di Hotel-Hotel yang diklasifikasikan di Sepuluh Tujuan Utama Propinsi Pariwisata	3
Tabel 1.7	Tabel Operasionalisasi Variabel	14
Tabel 3.1	Daftar Harga Kamar Hotel Mutiara	53
Tabel 4.1	Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.2	Komposisi Responden Berdasarkan Usia	55
Tabel 4.3	Komposisi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	55
Tabel 4.4	Komposisi Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
Tabel 4.5	Komposisi Responden Berdasarkan pendapatan	57
Tabel 4.6	Komposisi Responden Berdasarkan Frekuensi Menginap	57
Tabel 4.7	Komposisi Responden Berdasarkan Tujuan Menginap	58
Tabel 4.8	Tabel Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X)	59
Tabel 4.9	Tabel Kepuasan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)	63
Tabel 4.10	Nilai Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	64

Daftar Gambar

Gambar 2.1	Bagan Konsep Kepuasan Konsumen.....	37
------------	-------------------------------------	----