

## ABSTRAK

Jasa merupakan setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud fisik serta tidak menghasilkan kepemilikan atas sesuatu apapun. Proses produksinya mungkin terikat atau tidak pada produk fisik (Kotler, 2003:444).

Apabila jasa yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa memuaskan. Jika pelayanan yang dirasakan lebih rendah dari harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk atau tidak memuaskan. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanannya agar dapat memenuhi harapan konsumen secara konsisten (Fandy Tjiptono, 1996:60).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan Hotel Bumi Karsa Bidakara Jakarta terhadap kepuasan konsumennya dengan menggunakan lima dimensi kualitas jasa, yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan berwujud. Selain itu penelitian bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang harus diperbaiki oleh Hotel Bumi Karsa Bidakara Jakarta dalam hal yang berhubungan dengan kepuasan. Metode yang dipakai adalah deskriptif analisis melalui pendekatan metode survei. Data penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara, studi pustaka, dan melalui pengisian kuesioner yang dilakukan oleh 100 orang responden.

Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel Bumi Karsa Bidakara Jakarta terhadap kepuasan konsumennya, maka digunakan *Importance-Performance Analysis* atau Analisa Tingkat Kepentingan dan Kinerja/Kepuasan Konsumen. Dari dua belas faktor yang berhubungan dengan kepuasan konsumen yang diteliti, terdapat enam faktor yang dinilai oleh konsumen dapat memberikan kepuasan, yaitu dekorasi dan tata ruang, penampilan dan pakaian karyawan, kesesuaian dengan janji yang ditawarkan, keramahan dan sopan santun karyawan, keterampilan dan kemampuan karyawan, dan bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan konsumen. Sedangkan keenam faktor lainnya kurang memberikan kepuasan kepada konsumen, yaitu ketepatan waktu dalam pelayanan, kesinggapan dalam menghadapi masalah, kesinggapan dalam penanganan keluhan dari konsumen, kecepatan dalam pelayanan jasa, perhatian khusus terhadap kebutuhan konsumen, fasilitas hotel.

Hasil dari perhitungan tingkat kesesuaian akan menunjukkan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor tersebut. Urutan tersebut adalah sebagai berikut: ketepatan waktu dalam pelayanan, kesinggapan dalam menghadapi masalah, kesinggapan dalam penanganan keluhan dari konsumen, kecepatan dalam pelayanan jasa, perhatian khusus terhadap kebutuhan konsumen, fasilitas hotel, dekorasi dan tata ruang, penampilan dan pakaian karyawan, kesesuaian dengan janji yang ditawarkan, keramahan dan sopan santun karyawan, keterampilan dan kemampuan karyawan, dan bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan konsumen. Dengan demikian, artinya hasil kinerja seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen belum sepenuhnya sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen Hotel Bumi Karsa Bidakara Jakarta.

## DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN .....	i
ABSTRAK .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Kegunaan Penelitian .....	6
1.5 Kerangka Pemikiran .....	7
<b>BAB II     TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Hotel .....	13
2.1.1 Pengertian Hotel .....	13
2.1.2 Pembagian Hotel Menurut Jenis Pelayanan ...	14
2.1.3 Pembagian Hotel Menurut Letaknya .....	15
2.1.4 Pembagian Hotel Menurut Luas Pasar.....	16
2.2 Pemasaran.....	17
2.2.1 Pengertian Pemasaran.....	17
2.2.2 Pemasaran Jasa .....	18
2.2.3 Bauran Pemasaran Jasa .....	18
2.3 Jasa .....	22
2.3.1 Pengertian Jasa .....	22
2.3.2 Macam-macam Jasa .....	24
2.3.3 Klasifikasi Jasa .....	25
2.3.4 Karakteristik Jasa .....	28
2.4 Kualitas Jasa .....	29
2.4.1 Pengertian Kualitas Jasa .....	29
2.4.2 Dimensi Kualitas Jasa .....	30
2.5 Kepuasan .....	31
<b>BAB III    METODELOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Objek dan Lokasi Penelitian .....	35
3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	35
3.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan .....	37

3.1.3	Fasilitas Keseluruhan dari Hotel Bumi Karsa Bidakara Jakarta .....	47
3.1.4	Kegiatan Umum Perusahaan .....	48
3.2	Metodelogi Penelitian .....	54
3.2.1	Metode Penelitian yang Digunakan .....	54
3.2.2	Jenis dan Sumber Data .....	55
3.2.3	Tehnik Pengumpulan Data .....	55
3.2.4	Operasionalisasi Variabel .....	56
3.3	Metode Analisis Data .....	58
3.4	Metode Pengambilan Sampel dan Metode Penentuan Jumlah Sampel .....	63
<b>BAB IV</b>	<b>PEMBAHASAN</b>	
4.1	Pembahasan .....	65
4.1.1	Analisis Pembahasan Setiap Faktor .....	65
4.1.2	Analisis Diagram Kartesius .....	78
4.2	Tingkat Kesesuaian .....	82
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1	Kesimpulan .....	86
5.2	Saran .....	90
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>93</b>
	<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

3.1	Daftar Tipe Kamar Hotel Bumi Karsa Bidakara Jakarta yang Disewakan .....	50
3.2	Operasionalisasi Variabel .....	57
3.3	Jumlah Konsumen Hotel Bumi Karsa Bidakara Jakarta Tahun 2002-2004 .....	64
4.1	Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kinerja Hotel Bumi Karsa Bidakara Jakarta Setelah Menerima Pelayanan (X) .....	65
4.2	Penilaian Tingkat Kepentingan Terhadap Faktor yang Mempengaruhi Konsumen dalam Memilih Hotel (Y) .....	68
4.3	Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Kinerja dan Penilaian Tingkat Kepentingan pada Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Tamu Hotel Bumi Karsa Bidakara Jakarta .....	70
4.4	Tingkat Kesesuaian antara Tingkat Kinerja dengan Tingkat Kepentingan .....	82

## DAFTAR GAMBAR

1.1	Kerangka Pemikiran .....	12
2.1	Konsep Kepuasan Konsumen .....	32
2.2	Alasan yang Mendasari Benefit Organisasi dari Mempertahankan Konsumen .....	33
3.1	Struktur Organisasi Hotel Bumi Karsa Bidakara Jakarta .....	39
3.2	<i>Diagram Important-Performance Matrix</i> .....	61
4.1	Diagram Kartesius Hotel Bumi Karsa Bidakara Jakarta .....	79

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Kuesioner Penelitian.
2. Surat Pernyataan.
3. Berita Acara Bimbingan.
4. Surat Keterangan Survei.
5. Gambar Hotel Bumi Karsa Bidakara Jakarta.