

## **ABSTRAK**

Dalam mempertahankan keberhasilan suatu bisnis dan tetap eksis dibidang usahanya maka perusahaan harus menaikan kualitas produk atau jasanya. Bagi perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa seperti hotel, dituntut supaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan guna untuk menentukan kepuasan konsumen.

Tujuan diadakan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen yang menginap pada hotel Le'Aries.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan survei, dengan cara mengumpulkan informasi secara langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner yang berguna untuk memperoleh informasi dari responden dengan tujuan untuk mengetahui hubungan pelayanan yang diberikan perusahaan terhadap kepuasan konsumen. Jenis data yang diperoleh dari penelitian ini adalah data primer dan data sekunder Metode pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuisisioner kepada 50 orang, wawancara dan observasi dengan responden dan pihak hotel Le'Aries.

Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa kualitas jasa yang diberikan hotel Le'Aries mempunyai hubungan yang cukup kuat terhadap kepuasan konsumen yang menginap di hotel Le'Aries. Artinya apabila kualitas jasa ditingkatkan, maka kepuasan konsumen juga akan meningkat. Hal ini dapat dibuktikan dengan perhitungan rank spearman sebesar 0.52 dengan koefisien determinasi sebesar 27.04% yaitu pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen yang menginap pada hotel Le'Aries, sedangkan sisanya yaitu adalah faktor lain.

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
Kata Pengantar.....	ii
Daftar isi.....	v
Daftar Tabel.....	vii
Daftar Gambar.....	viii
Daftar Lampiran.....	ix
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Kegunaan Penelitian.....	3
1.5 Kerangka Pemikiran.....	3
1.6 Hipotesis.....	6
1.7 Sistematika Penulisan.....	6
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pengertian Pemasaran.....	8
2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	9
2.3 Bauran Pemasaran.....	10
2.3.1 Pengertian Bauran Pemasaran.....	10
2.3.2 Unsur-unsur Bauran Pemasaran (marketing mix ) Jasa.....	11
2.4 Pengertian Jasa.....	14
2.4.1 Kategori Jasa.....	15
2.4.2 Karakteristik Jasa.....	16
2.4.3 Unsur-unsur Jasa.....	17
2.5 Pengertian Kualitas Jasa.....	17
2.6 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	19
2.6.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	19
2.6.2 Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	20
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Objek Penelitian.....	25
3.2 Metode Penelitian.....	25
3.2.1 Tipe Penelitian.....	25
3.2.2 Definisi Variabel.....	25
3.3 Operasional Variabel.....	26
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	29
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	30
3.5.1 Teknik Penentuan Sampel.....	30

3.5.2	Teknik Pengumpulan Data. . . . .	31
3.6	Metode Analisis Data. . . . .	31
3.7	Rancangan Pengujian Hipotesis. . . . .	34

**BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Profil Perusahaan. . . . .	36
4.1.1	Sejarah Singkat Hotel Le'Aries. . . . .	36
4.1.2	Struktur Organisasi Hotel Le'Aries.. . . .	37
4.1.3	Ruang Lingkup Kegiatan. . . . .	42
4.2	Analisis / karakteristik responden. . . . .	45
4.3	Kualitas Jasa Yang diberikan oleh pihak hotel. . . . .	47
4.4	Kepuasan Yang Dirasakan Konsumen yang menginap. . . . .	59
4.5	Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen. . . . .	62

**BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Kesimpulan. . . . .	70
5.2	Saran. . . . .	71

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

3.3	Operasional Variabel. ....	26
4.1	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin. ....	45
4.2	Karakteristik responden berdasarkan usia. ....	46
4.3	Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan . ....	46
4.4	Karakteristik responden berdasarkan tujuan menginap. ....	47
4.5	Kondisi dan kelayakan fasilitas fisik hotel.. ....	48
4.6	Penataan ruang eksterior dan interior hotel.....	48
4.7	Kerapihan dan kebersihan serta kenyamanan hotel.....	49
4.8	Kerapihan dan kebersihan pegawai hotel.....	50
4.9	Prosedur menginap dihotel.....	50
4.10	Pelayanan check-in, check-out yang cepat dan tepat. ....	51
4.11	Jadwal pelayanan yang diberikan pihak hotel.....	52
4.12	Kemampuan pegawai dalam menangani keluhan / komplain.....	53
4.13	Pemberian informasi dan pelayanan jasa yang diberikan pihak hotel.....	54
4.14	Kecepatan dan tanggapan pegawai hotel pada saat dibutuhkan.....	55
4.15	Keterampilan ( professional, sesuai keahlian ) pegawai hotel.....	55
4.16	Kesopanan dan keramahan pegawai hotel.....	56
4.17	Jaminan keamanan pelayanan.....	57
4.18	Kesediaan staf / pegawai mendengar saran / masalah tamu.....	57
4.19	Tingkat pemahaman staf / pegawai hotel akan kebutuhan konsumen.....	58
4.20	Rekomendasi orang lain / mengajak orang lain untuk menginap di hotel... ..	59
4.21	Membicarakan hal positif tentang hotel.....	60
4.22	Berpikiran untuk menginap lagi.....	60
4.23	Menolak untuk menginap ke hotel lain.....	61
4.24	Merasa puas terhadap pelayanan jasa yang diberikan pihak hotel.....	62
4.25	Data pengamatan dan rank-rank variable.....	63
4.26	Variabel X.....	65
4.27	Variabel Y.....	66

## DAFTAR GAMBAR

1.1 Pengaruh pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen . . . . .	5
2.1 Konsep kepuasan pelanggan. . . . .	20
4.1 Struktur organisasi. . . . .	38

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- 1) Surat pernyataan dan berita acara bimbingan
- 2) Kuesioner penelitian
- 3) Daftar jawaban kuesioner variable X
- 4) Daftar jawaban kuesioner variable Y
- 5) Gambar Hotel Le'Aries