

ABSTRAK

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa seperti perhotelan memerlukan faktor-faktor pendukung untuk menarik minat para konsumen agar mau menggunakan jasa yang ditawarkan. Kualitas pelayanan jasa merupakan faktor pendukung utama bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, kualitas pelayanan jasa berperan penting dalam membantu perusahaan untuk meningkatkan jumlah konsumennya. Setiap manajer penginapan atau hotel, berusaha untuk mendapatkan tamu sebanyak-banyaknya dan memberikan kepuasan maksimal melalui kualitas jasa yang diberikan pihak hotel. Untuk itu pihak hotel harus meningkatkan kepuasan pelanggan dengan mengontrol kualitas pelayanan jasa yang meliputi lima aspek penting yaitu: *tangible*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, dan *emphaty* dengan memberikan jasa yang terbaik kepada konsumen dimana nantinya akan memberikan suatu nilai kepuasan bagi pelanggannya.

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode deskriptif yaitu metode dengan memberikan gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta dan korelasi antara variabel yang diteliti. Jenis penelitian yang digunakan peneliti yaitu *Causal Explanatory* dimana penelitian ini mempelajari bagaimana satu variabel menyebabkan perubahan terhadap variabel yang lain, dan teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik survei dengan metode kuesioner dimana kuesioner disebarikan kepada 200 responden yang mengetahui dan pernah menginap di Hotel Cianjur. Di dalam penelitian ini dikumpulkan data primer dengan melalui kuesioner untuk mengetahui tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan jasa Hotel Cianjur dalam hubungannya dengan kepuasan pelanggan di Hotel Cianjur ini.

Penulis mengambil 100 orang responden untuk menjadi sampel penelitian, dimana responden yang menjadi sampel dianggap dapat mewakili konsumen yang menginap di Hotel Cianjur. Tingkat kepuasan pelanggan Hotel Cianjur telah berhasil menempati posisi cukup tinggi dimana konsumen maupun pelanggan sudah merasa puas dengan kualitas pelayanan jasa sebesar 35,5%. Nilai rata-rata paling besar dari unsur kualitas pelayanan jasa untuk dimensi adalah dimensi *emphaty* (empati) dengan indikator kepedulian karyawan pada konsumen sebesar 117.

Kata-kata kunci: Kualitas pelayanan jasa dan kepuasan konsumen

ABSTRACT

Companies engaged in services such as hotels require supporting factors to attract the interest of consumers in order to use the services offered. Quality of service is a key enabler for companies engaged in services, where the presence of good quality services will certainly help the company in paying attention or even increase the number of consumers. Each inn or hotel manager, trying to get as many guests who are satisfied with the quality of service provided by the hotel. For that reasons the hotel must improve customer satisfaction by improving the quality of services that includes five important aspects, i.e: tangible, reliability, assurance, responsiveness, and empathy by providing the best services to the consumer where the latter would give a value of satisfaction for its customers.

In this research, the method used is descriptive method which is a method providing a systematic overview, factual and accurate information on the facts and the correlation between the variables studied. This type of research that researchers Causal Explanatory where this research to study how changes in one variable causes another variable, and techniques of data collection was done by using a survey by questionnaire in which questionnaires were distributed to 200 respondents who knew and stayed at the Hotel Cianjur. In this study with the primary data collected through a questionnaire to determine the respondents to the quality of services Hotel Cianjur in conjunction with customer satisfaction at this Cianjur.

Writer took 100 respondents to the research samples, in which a sample of respondents is considered to represent consumers who stay at the Hotel Cianjur. The level of customer satisfaction Hotel Cianjur has managed to occupy a position high enough that consumers and customers are satisfied with the quality of services by 35.5%. The average value of most of the elements of service quality for the dimension is the dimension of empathy with indicators of employee awareness to consumers by 117.

Keywords: *Quality of service and customer satisfaction*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
 BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Kajian Teori	13
2.1.1 Pemasaran	13
2.1.2 Manajemen Pemasaran	14
2.2 Jasa	15
2.2.1 Karakteristik Jasa	16
2.2.2 Klasifikasi Jasa	18
2.3 Kualitas Pelayanan Jasa	21
2.3.1 Kualitas Pelayanan Jasa	23
2.3.2 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan Jasa	24
2.3.3 Mengukur Kualitas Pelayanan Jasa	26
2.3.4 Faktor Penyebab Kualitas Pelayanan Jasa Buruk	29
2.4 Kepuasan Konsumen	33
2.4.1 Kepuasan	33
2.4.2 Faktor-faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan	35
2.4.3 Atribut-atribut Pembentuk Kepuasan	36
2.4.4 Strategi Kepuasan Pelanggan	37
2.4.5 Mengukur Kepuasan Pelanggan	39
2.5 Hotel	41
2.5.1 Pengertian Hotel	41
2.5.2 Klasifikasi Hotel	42
2.6 Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan Jasa dan Kepuasan Konsumen	44
2.7 Rerangka Teoritis	45
2.8 Rerangka Pemikiran	46
2.9 Penelitian Terdahulu	48
2.10 Hipotesis Penelitian	50

2.11 Model Penelitian	50
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	52
3.2 Tempat Penelitian	52
3.2.1 Sejarah Hotel Cianjur-Cipanas	52
3.2.2 Bentuk dan Badan Hukum Perusahaan	56
3.2.3 Bidang Pekerjaan Perusahaan	56
3.2.4 Struktur Organisasi Perusahaan	56
3.3 Aktivitas Usaha Hotel dan Fasilitas Hotel	59
3.3.1 Kegiatan Usaha Hotel Cianjur-Cipanas	59
3.3.2 Fasilitas-fasilitas Hotel Cianjur	61
3.4 Jenis dan Sumber Data	63
3.5 Populasi dan Sampel	64
3.5.1 Populasi	64
3.5.2 Sampel	64
3.6 Teknik Pengambilan Sampel	64
3.7 Definisi Operasional Variabel	66
3.8 Metode Pengumpulan Data	68
3.9 Metode Analisis Data	69
3.10 Metode Pengolahan Data	71
3.11 Pengujian Hipotesis	71
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Karakteristik Responden	72
4.1.1 Gambaran Umum dan Karakteristik Responden	72
4.1.2 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Jasa	78
4.1.3 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	89
4.2 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Data	92
4.2.1 Uji Validitas	92
4.2.2 Uji Reliabilitas	100
4.2.3 Uji Persamaan Regresi Berganda	107
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	113
5.2 Keterbatasan Penelitian	114
5.3 Saran	114
DAFTAR PUSTAKA	116
LAMPIRAN	118
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (<i>CURRICULUM VITAE</i>)	143

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Konsumen	34
Gambar 2.2 Lima Komponen Yang Dapat Mendorong Kepuasan Pelanggan	35
Gambar 2.3 Rerangka Teoritis	45
Gambar 2.4 Rerangka Pemikiran	48
Gambar 2.5 Model Penelitian	50
Gambar 3.1 <i>Organization Chart</i> Hotel Cianjur	58



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Pertumbuhan Industri Pariwisata Dapat Tumbuh Lebih Cepat Lagi Dengan Adanya Penataan Ulang Industri 2
Tabel 1.2	Jumlah Wisatawan Mancanegara, Rata-Rata Lama Tinggal, Rata-Rata Pengeluaran Per Orang Dalam Satu Hari Dan Satu Kunjungan, Dan Penerimaan Devisa 3
Tabel 1.3	Jumlah Wisatawan Nasional Ke Luar Negeri (OUTBOND), Rata-Rata Pengeluaran, Rata-Rata Lama Tinggal, Dan Total Pengeluaran Selama Di Luar Negeri 4
Tabel 1.4	Tamu Hotel Indonesia Diproyeksikan Akan Bertambah 5 Juta Orang Di Tahun 2014 5
Tabel 1.5	Tingkat Okupansi Kamar Hotel Non Bintang 6
Tabel 1.6	Perkembangan Jumlah Hotel Menurut Jenis Akomodasi 6
Tabel 1.7	Perkembangan Jumlah Kamar Menurut Jenis Akomodasi 7
Tabel 1.8	Data Pertumbuhan dan Perkembangan Perhotelan Di Jawa Barat 8
Tabel 1.9	Presentase Hunian Kamar Hotel Cianjur 2013 – 2014 10
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu 49
Tabel 3.1	<i>Room Rates</i> 60
Tabel 3.2	Operasional Variabel Kualitas Pelayanan Jasa (X) dan Kepuasan Konsumen (Y) 66
Tabel 3.3	Skala Likert 70
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden 72
Tabel 4.2	Usia Responden 73
Tabel 4.3	Pekerjaan Responden 74
Tabel 4.4	Penghasilan 75
Tabel 4.5	Sumber Informasi 76
Tabel 4.6	Keperluan Menginap 77
Tabel 4.7	Frekuensi Pengalaman Menginap 78
Tabel 4.8	Bangunan dan Interior yang Bagus dan Menarik 79
Tabel 4.9	Kebersihan dan Kenyamanan 79
Tabel 4.10	Kelengkapan Fasilitas 80
Tabel 4.11	Kebersihan dan Kerapihan Karyawan 81
Tabel 4.12	Kecepatan <i>Receptionist</i> 81
Tabel 4.13	Prosedur Pelayanan 82
Tabel 4.14	Pelayanan yang Memuaskan 83
Tabel 4.15	Tanggap Terhadap Keluhan Pelanggan 83
Tabel 4.16	Kesediaan Karyawan Membantu Pelanggan 84
Tabel 4.17	Kecepatan dalam Menyelesaikan Masalah 85
Tabel 4.19	Pengetahuan yang Luas 86
Tabel 4.20	Keamanan Konsumen 87
Tabel 4.21	Layanan 24 Jam 87
Tabel 4.22	Hotel Cianjur Dapat Mengetahui dan Memenuhi Keinginan Pelanggan 88
Tabel 4.23	Kemampuan Karyawan Hotel Cianjur Untuk Berkomunikasi Dengan Baik 89

Tabel 4.24	Kenyamanan Pelanggan atas Pelayanan yang Diberikan	90
Tabel 4.25	Keyakinan Pelanggan atas Pelayanan yang Diberikan	91
Tabel 4.26	Minat Pelanggan	91
Tabel 4.27	Perasaan Puas atas Perhatian dan Pelayanan	92
Tabel 4.28	Hasil Perhitungan Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Jasa ..	93
Tabel 4.29	Hasil Perhitungan Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	99
Tabel 4.30	Gambaran Uji Reliabilitas Variabel X (<i>Tangibles</i>)	101
Tabel 4.31	Gambaran Uji Reliabilitas Variabel X (<i>Reliability</i>)	103
Tabel 4.32	Gambaran Uji Reliabilitas Variabel X (<i>Assurance</i>)	104
Tabel 4.33	Gambaran Uji Reliabilitas Variabel X (<i>Responsiveness</i>)	105
Tabel 4.34	Gambaran Uji Reliabilitas Variabel X (<i>Emphaty</i>)	106
Tabel 4.35	Gambaran Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan)	107
Tabel 4.36	Tabel Koefisien	108
Tabel 4.37	Uji Koefisien Determinasi	109
Tabel 4.38	Uji Signifikasi Simultan (Uji Statistik F)	110
Tabel 4.39	Tabel Koefisien	111



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Uji Validitas	118
Lampiran B Uji Reliabilitas	120
Lampiran C Analisis Karakteristik Responden	124
Lampiran D Uji Regresi	128
Lampiran E Data Mentah	140
Lampiran F Gambar Logo dan Foto Hotel Cianjur	142

