

## **ABSTRAK**

*Tujuan dari penelitian ini adalah menggambarkan kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan jasa Hotel “X” Bandung. Rancangan penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pemilihan sampel menggunakan metode accidental sampling dan jumlah responden sebanyak 73 orang.*

*Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah modifikasi alat ukur SERVQUAL (skala multidimensi untuk menangkap persepsi pelanggan dan harapan kualitas layanan) yang terdiri atas 40 pasang item berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan. Penelitian ini diolah menggunakan gap analysis yang dihitung secara individu dan keseluruhan.*

*Berdasarkan pengolahan data statistik yang telah dilakukan, diketahui bahwa secara keseluruhan sebanyak 61 (83.6%) responden merasa tidak puas dengan kualitas layanan jasa Hotel “X” Bandung, 5 (6.8%) responden merasa cukup puas dengan kualitas layanan jasa Hotel “X” Bandung, dan 7 (9.6%) % responden merasa sangat puas dengan kualitas layanan jasa Hotel “X” Bandung. Dengan begitu, dapat ditarik kesimpulan bahwa kebanyakan konsumen Hotel “X” Bandung yang menjadi responden dalam penelitian ini merasa tidak puas terhadap kualitas layanan jasa Hotel “X” Bandung.*

*Saran yang di ajukan untuk penelitian selanjutnya adalah melakukan penelitian lebih dalam lagi mengenai korelasi antara kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan jasa dengan berbagai data penunjang yang dapat melengkapi data utama agar lebih representatif. Selain itu adapun saran bagi Hotel “X” Bandung adalah untuk meningkatkan kualitas layanan jasa pada seluruh dimensi kualitas layanan jasa terutama pada dimensi responsiveness.*

*Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Layanan Jasa, Kualitas Layanan, Hotel*

## **ABSTRACT**

*The objectives of this study was to describe the customer satisfaction toward the services quality of Hotel "X" Bandung. The research design used is descriptive method of sample selection using accidental sampling method and the number of respondents as many as 73 person.*

*Measuring instruments used in this study is a modified SERVQUAL measuring tool (a multidimensional scale to capture customer perceptions and expectation of service quality) which consists of 40 pairs of items based on five dimensions of service quality. This study was processed using gap analysis calculated individually and overall.*

*Based on statistical data processing has been done, it is known that the overall total of 61 (83.6%) of respondents were not satisfied with the services quality of Hotel "X" Bandung, 5 (6.8%) of the respondents felt quite satisfied with the services quality of Hotel "X" Bandung and 7 (9.6%) of respondents were very satisfied with the services quality of Hotel "X" Bandung. By doing so, it can be concluded that most consumers Hotel "X" Bandung respondents in this study was not satisfied with the services quality of Hotel "X" Bandung.*

*Suggestions proposed for future research is to conduct deeper research on the correlation between customer satisfaction with a variety of supporting data of services quality that can complement the main data to be more representative. Moreover as for suggestions for Hotel "X" Bandung is to improve service quality in all dimensions of service quality, especially on the dimensions of responsiveness.*

*Keywords: Customer Satisfaction, Services, Service Quality, Hotel*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN PENELITIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR SKEMA .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	4
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian .....	4
1.3.1. Maksud penelitian.....	4
1.3.2. Tujuan penelitian .....	5
1.4. Kegunaan Penelitian .....	5
1.4.1. Kegunaan teoretis .....	5
1.4.2. Kegunaan praktis .....	5
1.5. Kerangka Pikir.....	6
1.6. Kerangka Pikir.....	12

<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>14</b>
2.1. Jasa.....	14
2.1.1. Pengertian Jasa .....	14
2.1.2. Karakteristik Jasa.....	14
2.1.3. Kualitas Jasa .....	15
2.1.3.1. <i>Expected Service</i> .....	15
2.1.3.2. <i>Perception Service</i> .....	18
2.1.4. Model Kualitas Jasa.....	19
2.1.5. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	20
2.2. Kepuasan Konsumen .....	22
2.2.1. Definisi .....	22
2.2.2. Tingkat Kepuasan Konsumen.....	22
2.2.3. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	24
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1. Rancangan Penelitian.....	27
3.2. Bagan Rancangan Penelitian .....	27
3.3. Variabel Penelitian dan Definisi.....	28
3.3.1. Variabel Penelitian.....	28
3.3.2. Definisi Konseptual .....	28
3.3.3. Definisi Operasional .....	28
3.4. Alat Ukur .....	29
3.4.1. Alat ukur kepuasan konsumen.....	29
3.4.2. Kisi-Kisi Alat Ukur .....	29
3.4.3. Prosedur Pengisian Item .....	30
3.4.4. Sistem Penilaian .....	31

3.4.5. Data Pribadi dan Data Penunjang .....	32
3.4.5.1. Data Pribadi.....	32
3.4.5.2. Data Penunjang .....	32
3.4.6. Validitas Alat Ukur.....	32
3.4.7. Reliabilitas Alat Ukur .....	33
3.5. Populasi Sasaran dan Teknik Penarikan Sampel .....	35
3.5.1. Populasi Sasaran .....	35
3.5.2. Karakteristik Populasi .....	35
3.5.3. Teknik Pengambilan Sampel .....	35
3.6. Teknik Analisis Data .....	35
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>37</b>
4.1. Hasil Penelitian.....	37
4.1.1. Gambaran Responden.....	37
4.1.2. Tingkat Kepuasan Responden Secara Umum.....	38
4.2. Pembahasan .....	39
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>48</b>
5.1. Simpulan.....	48
5.2. Saran .....	49
5.2.1. Saran Teoretis .....	49
5.2.2. Saran Praktis .....	49
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>51</b>
<b>DAFTAR RUJUKAN .....</b>	<b>52</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR SKEMA

Skema Kerangka Pikir .....	12
Skema Rancangan Penelitian.....	27



## DAFTAR TABEL

Tabel Kisi-Kisi Alat Ukur.....	30
Tabel Usia Responden .....	37
Tabel Jenis Kelamin responden .....	38
Tabel Tingkat Kepuasan Responden Secara Umum.....	38



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A. Analisis *Gap* Secara Umum dan Per Dimensi
- Lampiran B. Tingkat Kepuasan pada Lima Dimensi Kualitas Layanan Jasa
- Lampiran C. Tabulasi Silang Faktor yang Mempengaruhi *Expected Service* dan *Perceived Service*
- Lampiran D. Tabulasi Silang Data Demografis dengan Hasil Penelitian
- Lampiran E. Tabulasi Silang antara Kepuasan Per Dimensi dengan Hasil Penelitian
- Lampiran F. Kisi-Kisi Alat Ukur
- Lampiran G. Alat Ukur
- Lampiran H. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur
- Lampiran I. Analisis Item
- Lampiran J. Biodata Penulis

