

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran mengenai kepuasan konsumen pada konsumen Hotel “X” di Bandung dengan menggunakan teori dari Zeithalm (2006) yang mengukur kepuasan konsumen melalui 5 dimensi. Pemilihan sample menggunakan metode accidental sampling, dengan jumlah sample penelitian sebanyak 118 orang. Rancangan penelitian yang digunakan adalah rancangan penelitian deskriptif.

Alat ukur yang digunakan merupakan modifikasi dari alat ukur SERQUAL yang dikembangkan oleh Parsu Parasuraman, V. A. Zeithalm, dan L. L. Berry (2006), yang terdiri atas 32 item. Data yang diperoleh akan diolah menggunakan analisi GAP yang dihitung baik per individu maupun secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil pengolahan data statistik, diperoleh sebanyak 107 konsumen (90,7%) merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Hotel “X”, 7 konsumen (5,9%) merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Hotel “X”, 4 konsumen (3,4%) merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Hotel “X”.

Kesimpulannya Mayoritas konsumen Hotel “X” merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan Hotel “X” secara keseluruhan. Peneliti mengajukan saran bagi peneliti yang akan meneliti mengenai kepuasan konsumen untuk melakukan perbandingan antar dimensi agar nampak dimensi mana yang paling berpengaruh. Selain itu untuk manager Hotel “X” disarankan untuk meningkatkan lima dimensi kepuasan konsumen.

Kata kunci : Kepuasan Konsumen, Hotel

Abstract

The aim of this research is to know about consumer satisfaction in Hotel "X" Bandung. This research used theory from Zethlam (2006) that measured consumer satisfaction through 5 dimentions. Sample selection used accidental sampling method. The respondents are 118 people. Research design used descriptive study.

The Measuring instrument is modification from Servqual measuring insturment that has developed Parsu Parasuraman, V. A. Zeithalm, dan L. L. Berry (2006) consist 32 items. The data obtained will be processed using GAP analysis that is counted as individual and all respondents.

Based on statistic data processed , there are 107 consumers (90,7%) don't feel satisfy with service provided of hotel x. 7 consumers (5,9%) feel satisfy with service provided of hotel x. 4 consumers (3,4%) feel very satisfy with service provided of hotel x.

Conclusion is majority of hotel x don't feel satisfy with service provided from hotel x. The researcher provide suggestion for researcher who will do research about consumer satisfaction to do comparassion between dimentions to see which dimention is the most influential. For manager hotel x, researcher suggest to increase five dimentions of consumer satisfaction.

Keywords : Consumer Satisfication, Consumer Hotel

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR BAGAN.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	6
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	7
1.3.1. Maksud Penelitian.....	7
1.3.2. Tujuan Penelitian	7
1.4. Kegunaan Penelitian	7
1.4.1. Kegunaan Teoritis	7
1.4.2. Kegunaan Praktis	7
1.5. Kerangka Pemikiran	8
1.6. Asumsi Penelitian	13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1. Teori Layanan Jasat	14
2.1.1. Definisi Kualitas Pelayanan	14
2.1.2. Dimensi Kualitas Layanan Jasa	16
2.2. Kepuasan Konsumen	16
2.2.1 Definisi Kepuasan.....	16
2.2.2 Tingkat Kepuasan Konsumen.....	17
2.2.3 <i>Costumer Expectation</i>	18
2.2.4 <i>Perceived Service</i>	18
2.3. <i>Customer Gap</i>	19
2.4. Perkembangan Kognitif Dewasa Awal.....	19
2.5. Persepsi	20
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1. Rancangan dan Prosedur Penelitian.....	23
3.2. Bagan Prosedur Penelitian.....	23
3.3. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	24
3.3.1. Variabel Penelitian.....	24
3.3.2. Definisi Konseptual.....	24
3.3.3. Definisi Operasional.....	24
3.4. Alat Ukur	25
3.4.1. Alat Ukur Variabel Kepuasan Konsumen.....	25
3.4.2. Prosedur Pengisian Alat Ukur.....	28
3.4.3. Sistem Penilaian Alat Ukur.....	28
3.4.4. Data Pribadi.....	28

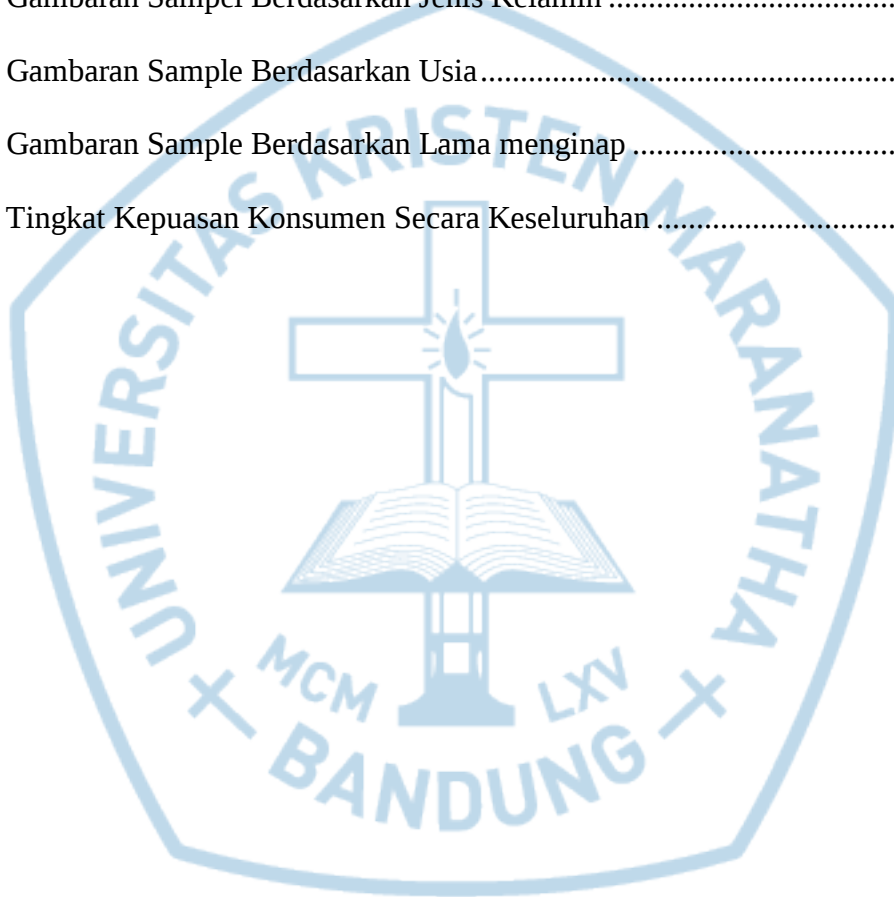
3.4.5. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	28
3.4.5.1. Validitas Alat Ukur	28
3.4.5.2. Reliabilitas Alat Ukur	29
3.5. Populasi dan Teknik Penarikan Sampel.....	30
3.5.1. Populasi Sasaran.....	30
3.5.2. Karakteristik Populasi	30
3.5.3. Teknik Penarikan Sampel	30
3.6. Teknik Analisis Data	31
BAB IV – HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1. Gambaran Sampel Penelitian	32
4.1.1. Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
4.1.2. Gambaran Responden Berdasarkan Usia.....	32
4.1.3. Gambaran Responden Berdasarkan Lama menginap	33
4.2. Hasil Penelitian	33
4.2.1. Tingkat Kepuasan Konsumen Secara Keseluruhan	33
4.3. Pembahasan.....	33
BAB IV – SIMPULAN DAN SARAN	39
5.1. Simpulan.....	39
5.2. Saran.....	40
5.2.1. Saran Teoritis.....	40
5.2.2. Saran Praktis	40

DAFTAR PUSTAKA	42
DAFTAR RUJUKAN.....	43



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Pendapatan Hotel “X”	3
Tabel 3.1 Nilai Skor Pilihan Jawaban	26
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Kepuasan Konsumen	27
Tabel 3.3 Tabel Analisis Data Skor Kepuasan Konsumen	31
Tabel 4.1.1 Gambaran Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel 4.1.2 Gambaran Sample Berdasarkan Usia	32
Tabel 4.1.3 Gambaran Sample Berdasarkan Lama menginap	33
Tabel 4.2.1 Tingkat Kepuasan Konsumen Secara Keseluruhan	33



DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1	Bagan Kerangka Pemikiran.....	12
Bagan 3.1	Bagan Rancangan Penelitian.....	23



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Analisis Gap Secara Umum dan Per-Dimensi	L1
Lampiran A.1 Analisis Gap Secara Umum.....	LI
Lampiran A.2 Analisis Gap Dimensi <i>Reliability</i>	L5
Lampiran A.3 Analisis Gap Dimensi <i>Responsiveness</i>	L10
Lampiran A.4 Analisis Gap Dimensi <i>Assurance</i>	L14
Lampiran A.5 Analisis Gap Dimensi <i>Emphaty</i>	L18
Lampiran A.6 Analisis Gap Dimensi <i>Tangibles</i>	L23
Lampiran B Tingkat Kepuasan pada Lima Dimensi Kepuasan Konsumen.....	L27
Lampiran B.1 Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Reliability</i>	L27
Lampiran B.2 Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Responsiveness</i>	L27
Lampiran B.3 Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Assurance</i>	L28
Lampiran B.4 Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Emphaty</i>	L28
Lampiran B.5 Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Tangibles</i>	L28
Lampiran C Frekuensi Data Pribadi	L29
Lampiran C.1 Frekuensi Jenis Kelamin	L29
Lampiran C.2 Frekuensi Usia.....	L29
Lampiran C.3 Frekuensi Lama menginap.....	L29
Lampiran D Tabulasi Silang Data Pribadi dengan Hasil Penelitian.....	L30
Lampiran D.1 Tabulasi Silang Antara Jenis Kelamin dan Hasil Penelitian.....	L30
Lampiran D.2 Tabulasi Silang Antara Usia dan Hasil Penelitian	L31
Lampiran D.3 Tabulasi Silang Antara Lama Menginap dan Hasil Penelitian	L32

Lampiran E Tabulasi Silang Antara Kepuasan Per-dimensi dengan Hasil Penelitian.....	L33
Lampiran E.1 Tabulasi Silang Antara Dimensi <i>Reliability</i> dengan Hasil Penelitian.....	L33
Lampiran E.2 Tabulasi Silang Antara Dimensi <i>Responsiveness</i> dengan Hasil Penelitian....	L33
Lampiran E.3 Tabulasi Silang Antara Dimensi <i>Assurance</i> dengan Hasil Penelitian.....	L34
Lampiran E.4 Tabulasi Silang Antara Dimensi <i>Emphaty</i> dengan Hasil Penelitian.....	L34
Lampiran E.5 Tabulasi Silang Antara Dimensi <i>Tangibles</i> dengan Hasil Penelitian.....	L34
Lampiran F Kepuasan Konsumen Secara Keseluruh.....	L35
Lampiran G Kisi-Kisi Alat Ukur	L35
Lampiran H Alat Ukur.....	L37
Lampiran H.1 Kuesioner <i>Expected Service</i>	L39
Lampiran H.2 Kuesioner <i>Perceived Service</i>	L32
Lampiran I. Validitas Alat Ukur	L45
Lampiran J. Reliabilitas Secara Umum dan Per-Dimensi	L46
Lampiran J.1 Reliabilitas Secara Umum	L46
Lampiran J.2 Reliabilitas Alat ukur Dimensi <i>Reliability</i>	L47
Lampiran J.3 Reliabilitas Alat ukur Dimensi <i>Responsiveness</i>	L47
Lampiran J.4 Reliabilitas Alat ukur Dimensi <i>Assurance</i>	L48
Lampiran J.5 Reliabilitas Alat ukur Dimensi <i>Emphaty</i>	L48
Lampiran J.6 Reliabilitas Alat ukur Dimensi <i>Tangibles</i>	L49
Lampiran K. Analisis Item	L49
Lampiran K.1 Skoring Total <i>Expected</i> dan <i>Perceived</i> Per-Item	L49
Lampiran K.2 Analisis Aitem Dimensi <i>Reliability</i>	L51
Lampiran K.3 Analisis Aitem Dimensi <i>Responsiviness</i>	L51
Lampiran K.4 Analisis Aitem Dimensi <i>Assurance</i>	L52
Lampiran K.5 Analisis Aitem Dimensi <i>Emphaty</i>	L52
Lampiran K.6 Analisis Aitem Dimensi <i>Tangibles</i>	L53

Lampiran L. Lembar Pengesahan Pengambilan Data.....	L54
Lampiran M Lampiran M Biodata Pribadi	L55
Lampiran N Data Mentah	L56
Lampiran N.1 <i>Eexpected Service</i>	L56
Lampiran N.2 <i>Perceived Service</i>	L58

