

## ABTRAKSI

*Judul penelitian ini adalah "Survei mengenai Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Puri Setiabudhi Residence Hotel di Bandung". Tujuan penelitian ini adalah memperoleh gambaran yang mendalam mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap dimensi kualitas pelayanan Puri Setiabudhi Residence Hotel di Bandung. Variabel yang diukur pada penelitian ini adalah tingkat kepuasan konsumen atas pelayanan yang diberikan oleh Puri Setiabudhi Residence Hotel di Bandung. Teori yang digunakan adalah teori jasa.*

*Metode yang digunakan dalam penelitian adalah survei. Survei dilakukan di Puri Setiabudhi Residence Hotel di Bandung dengan menggunakan alat ukur SERVQUAL dari Zeithaml (2006). Alat ukur berupa kuesioner yang sudah dimodifikasi oleh peneliti. Kuesioner terdiri dari dua bagian, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Hasil uji coba alat ukur menunjukkan kuesioner bagian *expected service* memiliki nilai reliabilitas = 0,84 dan nilai validitas = 0,74; dan kuesioner bagian *perceived service* memiliki nilai reliabilitas = 0,83 dan nilai validitas = 0,74. Teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling*. Jumlah responden dalam penelitian sebanyak 10 orang dengan kriteria di atas 18 tahun dan tinggal minimal satu bulan di Puri Setiabudhi Residence Hotel di Bandung.*

*Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa setengah dari responden (50%) merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan Puri Setiabudhi Residence Hotel di Bandung; dan hasil analisis berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menunjukkan setengah dari responden (50%) merasa tidak puas pada dimensi *assurance*.*

*Berdasarkan hasil tersebut, peneliti menyarankan untuk penelitian selanjutnya membandingkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan antar apartemen dan pengaruh pada tiap dimensi kualitas pelayanan serta faktor-faktor *expected service* dan *perceived service* terhadap tingkat kepuasan, terutama pada dimensi *assurance*. Peneliti juga menyarankan kepada pihak Puri Setiabudhi Residence Hotel di Bandung untuk memperhatikan dan meningkatkan pelayanannya agar dapat meningkatkan kepuasan konsumennya.*

## DAFTAR ISI

	<u>Halaman</u>
Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi.....	iv
Daftar Tabel.....	vii
Daftar Bagan.....	viii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	5
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	6
1.3.1. Maksud Penelitian.....	6
1.3.2. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Kegunaan Penelitian.....	6
1.4.1. Kegunaan Ilmiah.....	6
1.4.2. Kegunaan Praktis.....	6
1.5. Kerangka Pemikiran.....	7
1.6. Asumsi.....	15
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1. Teori Jasa.....	16
2.1.1. Definisi Jasa.....	16
2.1.2. Karakteristik Jasa.....	17
2.1.3. Kualitas Jasa.....	17
2.1.3.1. <i>Perceived Service</i> .....	18

2.1.3.2. <i>Expected Service</i> .....	20
2.1.4. Model Kualitas Jasa.....	22
2.1.5. Dimensi Kualitas Jasa.....	23
2.2. Teori Kepuasan Konsumen.....	24
2.2.1. Definisi Kepuasan Konsumen.....	24
2.2.2. Tingkat Kepuasan Konsumen.....	25
2.2.3. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	26
2.3. Teori Kebutuhan.....	28
2.3.1. Teori Kebutuhan Murray.....	28
2.3.2. Macam-macam Kebutuhan.....	29
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN.....	30
3.1. Rancangan Penelitian.....	30
3.2. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	30
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	32
3.3.1. Karakteristik Populasi dan Sampel Penelitian.....	32
3.3.2. Teknik Penarikan Sampel.....	32
3.4. Alat Ukur.....	33
3.4.1. Kuesioner Kepuasan Konsumen.....	33
3.4.2. Data Penunjang.....	35
3.5. Uji Coba Alat Ukur.....	35
3.5.1. Validitas Alat Ukur.....	36
3.5.2. Reliabilitas Alat Ukur.....	37
3.5.3. Hasil Uji Coba Alat Ukur.....	37

3.6. Teknik Analisis.....	38
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1. Hasil.....	40
4.1.1. Analisis <i>Gap</i> secara Umum.....	40
4.1.2. Analisis <i>Gap</i> berdasarkan Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan.....	41
4.2. Pembahasan.....	41
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	50
5.1. Kesimpulan.....	50
5.2. Saran.....	51
5.2.1. Saran Teoritis.....	51
5.2.2. Saran Praktis.....	52
Daftar Pustaka.....	54
Daftar Rujukan.....	55
Lampiran	

## DAFTAR TABEL

	<u>Halaman</u>
Tabel 3.1. Operasional Variabel Penelitian.....	31
Tabel 3.2. Indikator-indikator dan Nomor Item Pernyataan Kuesioner Kepuasan Konsumen.....	33
Tabel 3.3. Alternatif Jawaban.....	34
Tabel 3.4. Kriteria Tingkat Kepuasan Konsumen.....	39
Tabel 4.1. Gambaran Tingkat Kepuasan Konsumen secara Umum.....	40
Tabel 4.2. Gambaran Tingkat Kepuasan Konsumen pada Dimensi Kualitas Pelayanan.....	41

## DAFTAR BAGAN

	<u>Halaman</u>
Bagan 1.1. Kerangka Pemikiran.....	14
Bagan 3.1. Rancangan Penelitian.....	30