

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Studi Deskriptif Terhadap Kepuasan Tamu Atas Kualitas Pelayanan Pada Jasa Hotel “X” di Bandung”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran tentang kepuasan tamu Hotel “X” dilihat dari masing-masing dimensinya, yang meliputi dimensi: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah tamu Hotel “X”, yang kemudian dilakukan pengambilan sampel menggunakan teknik accidental sampling. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 40 orang.

Alat ukur yang digunakan adalah SERVQUAL: A multidimensional Scale to Capture Customer Perception and Expected of Service Quality, yang dibuat oleh Valerie A. Zeithaml (1988), dan dimodifikasi oleh peneliti sesuai kebutuhan penelitian. Menurut hasil uji validitas dan reliabilitas terhadap alat ukur kuesioner perceived service diperoleh nilai validitas yang berkisar antara 0,327 – 0,833, sedangkan nilai reliabilitasnya adalah 0,954. Dari 39 pernyataan pada alat ukur 37 item diterima dan 2 item ditolak. Untuk expected service diperoleh nilai validitas yang berkisar antara 0,480 – 0,886, sedangkan nilai reliabilitasnya adalah 0,954. Data yang diperoleh kemudian diolah menggunakan distribusi frekuensi dan analisis kesenjangan (gap), dengan menggunakan program SPSS 11.0.

Hasil penelitian menunjukkan mayoritas responden 78% merasakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan Hotel “X”, 17% responden merasa puas dan 5% responden cukup puas. Ketidakpuasan yang menonjol adalah pada dimensi tangibles dan reliability yang kemudian diikuti oleh ketidakpuasan terhadap dimensi responsiveness dan empathy, sedangkan pada dimensi assurance konsumen sudah merasa cukup puas.

Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan metode wawancara yang lebih mendalam dan kuesioner data penunjang kepada konsumen dalam proses pengambilan data selain menggunakan kuesioner, agar hasil penelitian lebih kaya dan lengkap.

ABSTRACT

The study is titled "Descriptive Study of Consumer Satisfaction Regarding Quality Of Service In Hotel Services" X "in Bandung." The purpose of this study was to get an idea of guest satisfaction Hotel "X" views of each of its dimensions, including dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

The research method used is descriptive method. The population in this study was the guest of Hotel "X", which is then performed sampling using accidental sampling technique. Sample in this study amounted to 40 people.

Gauge used is SERVQUAL: A Multidimensional Scale to Capture Customer Perception of Service Quality and Expected, made by Valerie A. Zeithaml (1988), and modified by the researchers according to research needs. According to the results of validity and reliability of questionnaires measuring instrument service perceived validity of the values obtained ranged from 0.327 to 0.833, while the value of reliability is 0.954. Of the 39 statements on the gauge 37 items accepted and 2 rejected items. For the validity of the expected values obtained ranged from 0.480 to 0.886, while the value of reliability is 0.954. The data obtained were then processed using frequency distribution and analysis of gap using SPSS 11.0.

The results showed a majority of respondents 78% feeling of dissatisfaction with the service provided Hotel "X", 17% respondents were satisfied and 5% respondents are satisfied. The dissatisfaction that stands out is the dimension of tangibles and reliability which is then followed by dissatisfaction with the responsiveness and empathy dimensions, while the dimensions of assurance consumers have been feeling quite satisfied.

For further research is recommended to use a more in-depth interview method and questionnaire data support to consumers in the process of data retrieval than using a questionnaire, so that research results are richer and complete.

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Lembar Pengesahan	ii
Abstrak.....	iii
Abstract.....	iv
Kata pengantar	v
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Bagan	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
Bab I. Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	10
1.3.1 Maksud.....	10
1.3.2 Tujuan.....	10
1.4 Kegunaan Penelitian.....	11
1.4.1 Kegunaan Teoretis.....	11
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	11
1.5 Kerangka Pemikiran	12
1.6 Asumsi Penelitian.....	22

Bab II. Tinjauan Pustaka.....	23
2.1 Teori Jasa.....	23
2.1.1 Definisi Jasa.....	23
2.1.1 Karakteristik Jasa.....	24
2.2 Kualitas Jasa.....	25
2.2.1 Expected Service.....	26
2.2.2 Perceived Service.....	29
2.2.3 Model Kualitas Jasa.....	31
2.2.4 Dimensi Kualitas Jasa.....	35
2.3 Kualitas Pelayanan.....	37
2.3.1 Pengertian Kualitas Jasa.....	37
2.4 Teori Kepuasan Konsumen.....	41
2.4.1 Defenisi Kepuasan Konsumen.....	41
2.4.2 Teori Harapan Konsumen.....	42
2.4.2.1 Tipe Harapan Konsumen.....	42
2.4.3 Teori Persepsi Konsumen.....	45
2.5 Teori Kebutuhan.....	45
2.5.1 Teori Kebutuhan Murray.....	45
2.5.2 Macam-macam Kebutuhan.....	46
2.6 Hotel.....	47
2.6.1 Defenisi Hotel.....	47

Bab III. Metodologi Penelitian.....	49
3.1 Rancangan Penelitian	49
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	50
3.2.1 Variabel Penelitian	50
3.2.2 Definisi Operasional.....	50
3.3 Alat Ukur Penelitian.....	53
3.3.1 Spesifikasi Alat Ukur	53
3.3.2 Kisi-kisi Alat Ukur	54
3.3.3 Sistem Penilaian	55
3.3.4 Data Penunjang	56
3.3.5 Validitas Alat Ukur	56
3.3.6 Reliabilitas Alat Ukur.....	58
3.4 Populasi Sasaran dan Teknik Sampel.....	60
3.4.1 Populasi Sasaran.....	60
3.4.2 Karakteristik Sampel	60
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	60
3.4.4 Ukuran Sampel	61
3.5 Teknik Analisis Data	61
Bab IV. Hasil dan Pembahasan.....	62
4.1 Hasil Penelitian.....	62
4.1.1 Gambaran Responden	62
4.1.1.1 Berdasarkan Intensitas Menginap di Hotel “X”	62

4.1.2 Deskripsi Hasil Secara Umum	63
4.1.3 Deskripsi Hasil Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan	64
4.1.3.1 Kepuasan Tamu Hotel “X” pada Dimensi <i>Tangibles</i>	64
4.1.3.2 Kepuasan Tamu Hotel “X” pada Dimensi <i>Reliability</i>	64
4.1.3.3 Kepuasan Tamu Hotel “X” pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	65
4.1.3.4 Kepuasan Tamu Hotel “X” pada Dimensi <i>Assurance</i>	66
4.1.3.5 Kepuasan Tamu Hotel “X” pada Dimensi <i>Empathy</i>	67
4.1.4 Deskripsi hasil Kepuasan Tamu Hotel “X” secara keseluruhan pada Seluruh Dimensi.....	68
4.2 Pembahasan	69
Bab V. Kesimpulan dan Saran	74
5.1 Kesimpulan.....	74
5.2 Saran.....	75
5.2.1 Saran Teoritis	75
5.2.2 Saran Praktis	76
Daftar Pustaka	78
Lampiran	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.3.2 Sistem Skor Alat Ukur Kepuasan Kualitas Pelayanan.....	54
Tabel 3.3.3 Alat Ukur Kepuasan Kualitas Pelayanan	55
Tabel 4.1 Gambaran Responden Berdasarkan Intensitas Menginap di Hotel “X”	62
Tabel 4.2 Gambaran Tingkat Kepuasan Secara Umum	63
Tabel 4.3 Gambaran Tingkat Kepuasan pada Dimensi <i>Tangibles</i>	64
Tabel 4.4 Gambaran Tingkat Kepuasan pada Dimensi <i>Reliability</i>	65
Tabel 4.5 Gambaran Tingkat Kepuasan pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	66
Tabel 4.6 Gambaran Tingkat Kepuasan pada Dimensi <i>Assurance</i>	67
Tabel 4.7 Gambaran Tingkat Kepuasan pada Dimensi <i>Empathy</i>	68
Tabel 4.8 Deskripsi hasil Kepuasan Tamu Hotel “X” secara keseluruhan pada Seluruh Dimensi.....	68

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Kerangka Pemikiran.....	21
Bagan 3.1 Rancangan Penelitian.....	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Hasil Penelitian

Lampiran II Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Kualitas Pelayanan

Lampiran III Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Kualitas Pelayanan

Lampiran IV Hotel “X”

Lampiran V Alat Ukur Kuesioner Kepuasan Kualitas Pelayanan