

## ABSTRACT

Peranan hotel sebagai sarana dalam memenuhi kebutuhan pelanggannya baik dari sisi wisata maupun sisi penunjang bisnis menjadi semakin penting. Saya menganalisa tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada Hotel Rosani dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan jasa agar menarik dan dapat mempertahankan pelanggannya sehingga tetap menggunakan jasa hotel tersebut dengan pemenuhan harapan pelanggan yang dilakukan.

Tujuan penelitian adalah untuk menemukan pemecahan masalah yang terbaik pada masalah kualitas pelayanan yang terjadi di Hotel Rosani. Pemecahan masalah yang terbaik diharapkan dapat membantu Hotel Rosani untuk meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga citra Hotel Rosani menjadi lebih baik dan dapat mempertahankan kesetiaan pelanggannya.

Penelitian yang saya lakukan berfokus pada topik yang saya pilih, yaitu apakah kepuasan pelanggan mempengaruhi kesetiaan pelanggan. Data-data yang terdapat di dalam penelitian ini saya peroleh dari jurnal magang yang saya tulis selama masa magang di Hotel Rosani dan teori-teori yang saya gunakan diperoleh dari perpustakaan.

Masalah yang terjadi di Hotel Rosani adalah kualitas pelayanan yang diberikan masih belum dapat memuaskan pelanggannya. Masalah ini dapat menyebabkan ketidaksetiaan pelanggan sehingga menyebabkan penurunan jumlah pelanggan di Hotel Rosani.

Untuk mengatasi masalah kualitas pelayanan di Hotel Rosani terdapat beberapa solusi yang diuraikan dengan potensi pemecahan masalah yang mempunyai efek negatif dan positif.

Dari beberapa solusi yang bertujuan untuk mengatasi masalah kualitas pelayanan di Hotel Rosani, terdapat satu solusi yang terbaik dan solusi tersebut akan dipilih untuk dapat membantu Hotel Rosani agar dapat mengatasi masalah kualitas pelayanan yang menyebabkan ketidakpuasan pelanggannya.

## TABLE OF CONTENTS

Abstract.....	i
Declaration of Originality.....	ii
Acknowledgements.....	iii
Table of Contents.....	iv
Chapter I INTRODUCTION	
A. Background of the Study.....	1
B. Identification of the Problem.....	3
C. Objectives and Benefits of the Study.....	3
D. Description of the Institution.....	4
E. Limitation of the Study.....	5
F. Organization of the Term Paper.....	5
Chapter II PROBLEM ANALYSIS.....	6
Chapter III POTENTIAL SOLUTIONS.....	10
Chapter IV CONCLUSION.....	13
Bibliography	