

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU DI EMTE HIGHLAND RESORT CIWIDEY KABUPATEN BANDUNG

Oleh :
Septi Diana Putri, 0901651

Semakin maraknya pembangunan hotel dan resort mengakibatkan persaingan yang sangat ketat dalam industri pariwisata ini. Dalam bisnis ini peran tamu sebagai penentu roda jalannya tingkat perekonomian hotel dan resort tersebut, menyebabkan perlu bagi sebuah perusahaan untuk menjaga kepuasan tamu agar terus loyal. Tingkat kepuasan tamu dapat terus ditingkatkan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan. Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di eMTe Highland Resort. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengolahan data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan bantuan software SPSS 20. Populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang datang ke eMTe Highland Resort. Dan jumlah sample dalam penelitian ini sebanyak 100 tamu yang berkunjung ke eMTe Highland Resort dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan penyebaran angket. Berdasarkan hasil pengolahan uji hipotesis dalam penelitian didapatkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh yang signifikan dengan kepuasan tamu (Y). Berdasarkan perhitungan Koefisien Determinasi diperoleh dilihat bahwa nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,566 atau 55,6%. Artinya kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar 55,6% terhadap kepuasan tamu. Sedangkan sisanya yaitu 44,4% merupakan pengaruh faktor-faktor lain yang tidak diteliti. Kesimpulan yang diperoleh masih kurangnya tingkat kepuasan tamu, eMTe Highland Resort harus lebih memaksimalkan kualitas pelayanannya dengan cara memahami dan menganalisis apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh tamu sehingga terjadinya kepuasan tamu yang maksimal.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan tamu

Septi Diana Putri, 2014

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Emte Highland Resort Ciwidey kabupaten Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY FOR GUEST SATISFACTION IN EMTE HIGHLAND RESORT CIWIDEY KABUPATEN BANDUNG

By :
Septi Diana Putri, 0901651

The rampant construction of hotels and resorts caused a very tight competition in the tourism industry. In this business, a guest has role as a determinant of the economic cycle of the hotel and resort, because it is necessary for a company to maintain guest satisfaction to keep them loyal. The level of guest satisfaction can be improved by increasing the quality of service. Problems drawn from this study is how the level of service quality and guest satisfaction at eMTe Highland Resort. This study used a descriptive method verification with quantitative approach. Data processing techniques used are simple linear regression analysis using the statistical software SPSS 20. The population in this study were the guests who come to eMTe Highland Resort. And the number of samples in this study were 100 visitors to the eMTe Highland Resort, the techniques of data collection through interviews and questionnaires. Based on the results of processing hypothesis test showed that the variable quality of service (X) has a significant influence in guest satisfaction. (Y). Based on the calculation of the coefficient of determination shows that the value of the coefficient of determination (R Square) of 0.556 or 55.6%. This means that the quality of care by 55.6% effect on guest satisfaction. While the remaining 44.4% is the influence of other factors not examined. The conclusion is, eMTe Highland Resort still lack the level of guest satisfaction, eMTe Highland Resort have to maximize their quality of service in a way to understand and analyze what the guest needed and expected. Then it's resulting the maximum guest satisfaction.

Keyword : *service quality, guest satisfaction*

Septi Diana Putri, 2014

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Emte Highland Resort Ciwidey kabupaten Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu