

ABSTRAK

Fajar Sabart Natal. (1001898) Pengaruh *Service Fairness* Terhadap Kepuasan Tamu Yang Menginap di Hotel Gino Feruci Braga Bandung, dibawah bimbingan Heny Hendrayati, S.IP, MM

Kompetisi dalam industri pariwisata di Indonesia semakin meningkat disebabkan bertambah cerdasnya para konsumen dalam memilih suatu produk atau jasa, harga, tuntutan dan pertimbangan lainnya terhadap suatu produk atau jasa, hal ini menyebabkan para produsen bersaing dalam memenuhi kebutuhan konsumen serta memberikan kepuasan kepada pelanggan secara maksimal. Hotel Gino Feruci Braga sebagai penyedia jasa penginapan berbintang 4 melakukan berbagai upaya untuk mendapat kepuasan tamunya dan menguasai pangsa pasar. Salah satu tindakan untuk memuaskan pelanggan adalah dengan memberikan kualitas layanan yang terbaik, tingkat kepuasan pelanggan dapat diperoleh melalui survei kepuasan tamu yang menginap, dalam pra penelitian yang dilakukan oleh peneliti didapatkan bahwa tingkat kepuasan tamu Hotel Gino Feruci Braga tidak maksimal.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran mengenai *service fairness* terhadap kepuasan tamu Hotel Gino Feruci Braga. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dan verifikatif dengan menggunakan metode *explanatory survey*. Teknik Sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *systemic sampling*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik inferensial dan regresi linier sederhana dengan bantuan *software SPSS 20.0 for windows*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *service fairness* dan kepuasan tamu berada pada kategori tinggi. Hasil perhitungan korelasi, variabel *service fairness* (X) memiliki hubungan yang positif dengan klasifikasi sedang dengan variabel kepuasan tamu (Y). Hasil perhitungan analisis regresi sederhana diketahui bahwa 37,1% kepuasan tamu hotel Gino Feruci dipengaruhi oleh *service fairness*. Selanjutnya sisanya 62,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis. Karena *service fairness* memiliki pengaruh terhadap kepuasan tamu, maka saran untuk pihak hotel sebaiknya melakukan pendekatan *service fairness* untuk meningkatkan kepuasan tamu hotel.

Kata kunci : *Service Fairness*, Kepuasan Pelanggan, Hotel

ABSTRACT

Fajar Sabart Natal. (1001898) The Influence of Service Fairness toward Guest's Satisfaction in Gino Feruci Hotel Braga Bandung. Under the guidance of Heny Hendrayati, S.IP, MM

Competition in Indonesia tourism industry has increased due to consumers are getting smarter to choose a product or service, price, demand and other considerations of a product or service, this causes the competing manufacturers in meeting the needs of consumers and provide customer satisfaction to the fullest. Braga Hotel Gino Feruci as a 4-star accommodation providers make efforts to get his guest satisfaction and market share. One of the actions to satisfy customers is to provide the best service quality, customer satisfaction can be obtained through the guests' satisfaction survey, in the pre-study conducted by the researchers found that the level of guest satisfaction Braga Hotel Gino Feruci not optimal.

This study aims to identify an overview of the service fairness towards guest satisfaction Braga Hotel Gino Feruci. This type of research is descriptive and verification using explanatory survey method. Sampling technique used in this study is a systemic sampling. The data analysis technique used in this study are inferential statistical analysis and simple linear regression with SPSS 20.0 for Windows.

The results showed that service fairness and guest satisfaction at the high category. The results of correlation calculations, variable service fairness (X) has a positive relationship with the classifications being with guest satisfaction variable (Y). The calculation result of simple regression analysis known that 37.1% Gino Feruci hotel guest satisfaction is influenced by the service fairness. Furthermore, the remaining 62.9% is influenced by other factors not examined by the author. Because the service fairness has an influence on guest satisfaction, the suggestions for the hotel should be outreach service fairness to increase hotel guest satisfaction.

Keywords: Service Fairness, Customer Satisfaction, Hotel