

ABSTRAK
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU
DI HOTEL HORISON BANDUNG

Oleh

Yunior Prestise

0901515

Skripsi ini dibimbing oleh:

Dr. Rahayu Ginintasasi, M.Si

Sri Marhanah, SS., MM.

Hotel Horison Bandung merupakan sebuah akomodasi hotel berbintang empat yang terletak di kota Bandung, Jawa Barat. Hotel Horison Bandung sebagai akomodasi hotel di ibukota provinsi Jawa Barat dapat dibuktikan dengan kelengkapan fasilitas yang tersedia. Hotel Horison Bandung memiliki beberapa kategori kamar dengan kelengkapan fasilitas yang berbeda-beda. Namun dari data kunjungan yang diperoleh, Hotel Horison Bandung mengalami penurunan kunjungan tamu yang disebabkan adanya ketidakpuasan tamu terhadap kualitas pelayanan yang mengakibatkan menurunnya tingkat kunjungan. Dengan tujuan penelitian ini untuk menganalisis bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu Hotel Horison Bandung.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan cara studi literatur, observasi, serta kuesioner. Penelitian ini mempunyai dua variabel yaitu variabel *independen* (x) kualitas pelayanan dan variabel *dependen* (y) kepuasan tamu. Adapun metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan program komputer bernama *SPSS versi 17.0*.

Berdasarkan hasil analisis korelasi dan regresi linier sederhana bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki hubungan signifikan dengan nilai koefisien korelasi 0,223 terhadap kepuasan tamu dengan hubungan yang lemah karena berada pada rentang 0,20 – 0,41. Sedangkan hasil dari analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa kepuasan tamu dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sebesar 5,0 % oleh kualitas pelayanan. Dengan demikian diharapkan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan tamu meningkat.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Tamu

Yunior Prestise, 2013

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Horison Bandung
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

ABSTRACT

AFFECT OF SERVICE QUALITY TO GUEST SATISFACTION IN THE HORISON HOTEL BANDUNG

By:

Yunior Prestise

0901515

This thesis is guided by:

Dr. Rahayu Ginintasasi, M.Si

Sri Marhanah, SS., MM.

Horison Hotel Bandung is a four-star hotel accommodation located in the city of Bandung, West Java. Horison Hotel Bandung as hotel accommodation in the capital of the province of West Java can be proved with complete facilities available. Hotel Horison Bandung has several categories of rooms with facilities different. But from the visited data obtained, Hotel Horison Bandung guest visits decreased due to a dissatisfaction with quality of services resulted in reduced levels of visited. with purpose of this study to analyze how the impact of service quality on guest satisfaction at Horison Hotel Bandung.

This research using quantitative methods of data collection techniques using way litelatur study, observation, and questionnaires. This study has two variables: the independent variable (x) quality of service and the dependent variable (y) guest satisfaction. The data analysis methods used in this study is a simple linear regression analysis with used computer program called SPSS version 17.0.

Based on the analysis of correlation and simple linear regression that service quality variables have a significant relationship with correlation coefficient 0.223 to guest satisfaction with the relationship is weak because at the range 0.20 to 0.41. While the results of simple linear regression analysis showed that guest satisfaction is influenced by the quality of service of 5,0% by the quality of service. With thuse expected to improve service quality in order to increase guest satisfaction.

Keywords: Quality of Service, Guest Satisfaction

Yunior Prestise, 2013

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Horison Bandung
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu