

**ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN  
DI NEXA HOTEL BANDUNG  
(Periode Agustus 2017 – Desember 2017)**

Oleh :

Rista Ferina

1400634

**ABSTRAK**

Nexa Hotel Bandung merupakan hotel bintang empat yang berlokasi di Jalan WR. Supratman No. 66-68 kota Bandung. Lokasi ini sangat berdekatan dengan lokasi Gedung Sate. Data tamu yang pernah pada bulan Oktober 2016 – Desember 2017 menginap di Nexa Hotel cenderung tidak stabil atau mengalami peningkatan dan penurunan Kualitas pelayan memiliki peran penting yang berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan tamu sehingga untuk meningkatkan dan mempertahankan jumlah tamu yang pernah menginap di Nexa Hotel diperlukan analisis faktor kualitas pelayanan di Nexa Hotel Bandung. Kemudian juga penelitian ini dibuat untuk menemukan faktor-faktor baru yang menjadi kualitas pelayanan di Nexa Hotel Bandung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif Kuantitatif. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis faktor. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat empat faktor-faktor baru yang menjadi kualitas pelayanan di Nexa Hotel Bandung diantaranya Faktor *Hospitality*, Faktor *Staff Professionalism*, Faktor *Hotel Ambiance and F&Product* dan Faktor *Quality of room*. Saran bagi akademisi kedepannya diharapkan penelitian ini dapat menjadi sumbangan kerangka pemikiran berdasarkan model konseptual yang ditawarkan sehingga

**Rista Ferina, 2018**

**ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN DI NEXA HOTEL BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) |  
[perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)

penelitian selanjutnya lebih komprehensif setelah dibandingkan dengan penelitian ini.

**Kata kunci :** Analisis Faktor, Kualitas Pelayanan, Hotel Bintang empat, dan Nexa Hotel

Rista Ferina, 2018

*ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN DI NEXA HOTEL BANDUNG*

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](https://repository.upi.edu) |  
[perpustakaan.upi.edu](https://perpustakaan.upi.edu)

## **FACTOR ANALYSIS OF SERVICE QUALITY**

### **IN NEXA HOTEL BANDUNG**

**(Period of time: August 2017 – December 2017)**

*By :*

Rista Ferina

1400634

#### ***ABSTRACT***

Nexa Hotel is a four star hotel located on WR Supratman street number 66-68, Bandung City. This Location is very near with Gedung Satw. Guest list data of Nexa Hotel tends to fluctuating. Service quality holds an important role which correlates directly with guest's level of satisfaction, hence, in order to increase and maintain the number of guest, a research regarding analysis was conducted to find new factors which contribute the most to overall service quality of Nexa Hotel Bandung . This is a descriptive-quantitative research. Data Analysis technique that was used to analyze the data gathered in this research was factor analysis. Result from this research indicates that there are new four factors which contribute the most to the overall service quality of Nexa Hotel Bandung there are Factor of Hospitality, Factor of Staff Professionalism, Factor of Hotel Ambiance and F&Product and Factor of Quality of room . Recommendation for further researchers to use this research as a reference in their future study based on the conceptual method offered so that the next research regarding the same topic will be comprehensive.

**Keywords: factor analysis, service quality, four star hotel, Nexa Hotel**

**Rista Ferina, 2018**

***ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN DI NEXA HOTEL BANDUNG***

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) |  
[perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)