

ABSTRACT

WILONA KAULIKA

1501020065

THE IMPACT OF SERVICE QUALITY TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION AT CAMBRIDGE HOTEL IN MEDAN

(xv+67 pages; 9 figures; 39 tables; 9 appendixes)

Nowadays, quality is taking important part of business in competing with others. The company especially hotel businesses need to place importance on this part and train their employees well to give a good quality of service for customers to achieve customer satisfaction.

The objectives of the research are to evaluate the service quality and analyze the customer satisfaction at Cambridge Hotel, also identify whether service quality has impact on customer satisfaction at Cambridge Hotel or not.

The writer is using quantitative research method which uses descriptive study and correlation study in analyzing data. Based on the result in analyzing data, it concluded that Cambridge Hotel in Medan so far has provided a good service for their customers as it has a good results in the satisfaction of their international customers. The international customers are satisfied with the service provided.

The result of this research shows that service quality has a moderate positive relationship with customer satisfaction. It also concluded that there is a significance level of influence of service quality having impact on customer satisfaction. There is 30% of service quality having impact on customer satisfaction and 70% is affected by the other factors.

The writer suggests that Cambridge Hotel need to improve more on their quality of service especially in order to get customer satisfaction so that it can create the repurchase intention and the customers are willing to share the good experience to the others. For the other researchers, it is suggested to find more other theories regarding the variables that might impact the customer satisfaction in order to expand knowledge.

Keywords: Quality, Service Quality, Customer Satisfaction.

Reference: 20

ABSTRAK

WILONA KAULIKA

1501020065

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI CAMBRIDGE HOTEL DI MEDAN

(xv+67 halaman; 9 figur; 39 tabel; 9 lampiran)

Saat ini, kualitas mengambil bagian penting dalam bisnis ketika bersaing dengan orang lain. Perusahaan khususnya bisnis perhotelan perlu mementingkan hal ini dan melatih karyawan mereka dengan baik untuk memberikan kualitas layanan yang baik bagi pelanggan untuk mencapai kepuasan pelanggan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas layanan dan menganalisis kepuasan pelanggan di Cambridge Hotel, serta mengidentifikasi apakah kualitas layanan memiliki dampak terhadap kepuasan pelanggan di Cambridge Hotel atau tidak.

Penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif yang menggunakan studi deskriptif dan studi korelasi dalam menganalisis data. Berdasarkan hasil analisis data, dapat disimpulkan bahwa Cambridge Hotel sejauh ini telah memberikan layanan yang baik bagi pelanggan mereka karena memiliki hasil yang baik dalam kepuasan pelanggan internasional mereka. Pelanggan internasional puas dengan layanan yang diberikan oleh Cambridge Hotel.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan positif terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, dapat juga disimpulkan bahwa ada tingkat signifikan terhadap pengaruh kualitas layanan yang berdampak pada kepuasan pelanggan. Ada 30% kualitas layanan yang berdampak pada kepuasan pelanggan dan 70% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Penulis menyarankan bahwa Cambridge Hotel perlu lebih meningkatkan kualitas layanan mereka terutama untuk mendapatkan kepuasan pelanggan sehingga dapat menciptakan niat pembelian kembali dan pelanggan bersedia untuk berbagi pengalaman yang baik kepada pelanggan lainnya. Untuk peneliti lain, disarankan untuk mencari teori lain mengenai variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan untuk memperluas pengetahuan.

Kata Kunci: Kualitas, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan

Referensi: 20