

ABSTRAK

LIDYA

1501020358

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KARIBIA BOUTIQUE HOTEL MEDAN

(xv+71 halaman; 11 gambar; 39 tabel; 7 lampiran)

Saat ini, bisnis jasa, terutama bisnis industri perhotelan, telah berkembang pesat. Industri ini memiliki tujuan akhir untuk memuaskan pelanggan mereka. Karena ada banyak pesaing baru di industri ini, pelanggan cenderung menuntut layanan yang lebih baik dan berkualitas lebih tinggi. Memenuhi dan melampaui harapan pelanggan untuk mencapai kepuasan pelanggan adalah salah satu tantangan utama dalam industri ini.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di Karibia Boutique Hotel Medan. Dalam penelitian ini, model SERVQUAL, yang dikembangkan oleh Parasuraman (1988), telah diterapkan untuk menguji lima dimensi kualitas layanan: tangibilitas, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pelanggan di Karibia Boutique Hotel Medan.

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan oleh penulis adalah metode analisis kuantitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data dikumpulkan melalui wawancara dan kuesioner yang dibagikan kepada total 80 tamu di Karibia Boutique Hotel Medan.

Penelitian ini menggunakan metode random sampling dengan mengambil sejumlah populasi sebagai sampel yang akan diuji menggunakan SPSS. Skala yang digunakan untuk mengukur variabel adalah skala Likert.

Berdasarkan hasil pengujian pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di Karibia Boutique Hotel Medan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki korelasi positif dengan kepuasan pelanggan, dengan nilai korelasi 0,431. Nilai koefisien determinasi R² adalah 0,190. Nilai ini berarti bahwa kualitas layanan (X) secara simultan mempengaruhi kepuasan pelanggan (Y) sebesar 19%, dan sisanya 81% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata kunci: *Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Karibia Boutique Hotel Medan*

Referensi: 24

ABSTRACT

LIDYA

1501020358

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION AT KARIBIA BOUQITUE HOTEL MEDAN

(xv+71 pages; 11 figures; 39 tables; 7 appendixes)

Nowadays, hospitality industries are not free from service concerns. This industry has the goal to satisfy their customers. Since there are lots of new competitors, customers tend to demand for better service quality. Meeting and exceeding customer expectations to achieve customer satisfaction are the major challenges in this industry.

The present study aims to measure the service quality towards customer satisfaction at Karibia Boutique Hotel Medan. In this study, the SERVQUAL model has been applied to examine the five dimensions of service quality, which are tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy towards customer satisfaction at Karibia Boutique Hotel Medan.

In this research, the method used by the writer is quantitative analysis method. The types of data used are primary data and secondary data. The data was collected through interviews and questionnaires that were distributed to 80 guests at Karibia Boutique Hotel Medan. This study used a convenience sampling method as samples to be tested using SPSS. The scale used to measure variables is the Likert scale.

Based on the results, it revealed that service quality has a positive correlation with customer satisfaction, with the correlation value of 0,431. The value of determination coefficient R^2 is 0,190. This value means that service quality (X) simultaneously influences customer satisfaction (Y) equal to 19%, and the rest of 81% is influenced by other factors.

Based on the data analysis and discussion, the result of this research proves that service quality does have influence towards customer satisfaction at Karibia Boutique Hotel Medan.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Karibia Boutique Hotel Medan

References: 24