

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN SPA (Solus Per Aqua) Studi Pada Pelanggan All n'C Resto & SPA Malang.



Oleh: Moh. Kholid ( 03610137 )

Management

Dibuat: 2008-03-24 , dengan 3 file(s).

**Keywords:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Pelanggan, SPA

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif pada pelanggan All n'C Resto & SPA Malang dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan SPA (Solus Per Aqua) Studi pada Pelanggan All n'C Resto & SPA Malang.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang di berikan oleh All n'C resto & SPA Malang dan tingkat kepuasan dari kualitas pelayanan yang telah di berikan oleh All n'C Resto & SPA.

Alat analisis yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh All n'C resto & SPA adalah menggunakan diagram kartesius dan indeks kepuasan pelangan (IKP).

Hasil perhitungan dengan menggunakan diagram kartesius diperoleh hasil bahwa dari 22 indikator kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak All n'C Resto & SPA Malang, ada 4 indikator yang harus di prioritaskan untuk secepatnya diperbaiki kinerjanya, yaitu : kenyamanan ruangan SPA, kebersihan ruangan SPA, karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan, karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian. Sedangkan hasil dari perhitungan dengan menggunakan indeks kepuasan pelangan (IKP), diperoleh hasil bahwa dari 100 pelanggan All n'C Resto & SPA Malang merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan di All n'C Resto & SPA Malang sebanyak 50 responden atau 50%.

Dari hasil perhitungan di atas dapat disimpulkan Berdasarkan IKP didapatkan bahwa dari 100 responden yang menyatakan puas sebanyak 50 responden atau 50%, dan yang menyatakan tidak puas sebanyak 50 orang atau 50%, berdasarkan keempat kuadran pada diagram kartesius maka indikator yang perlu ditingkatkan adalah kenyamanan ruangan SPA, kebersihan ruangan SPA, karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan, karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian.

## ABSTRACTION

This is a descriptive research to the consumer of All n'C Resto & SPA Malang under the title of "Analysis of Services Qualities and Consumer's Satisfaction of SPA (Solus Per Aqua), Studi on the Consumers's of All n'C Resto & SPA Malang.

The purpose of this research is to know the services qualities provided by All n'C resto & SPA Malang and consumer's satisfaction to it.

Analysis instruments used to know the services qualities provided by All n'C resto & SPA is cartesius diagram and consumers' satisfaction index (IKP).

The calculation result using cartesius diagram shows that from 22 indicators of services qualities provided by All n'C Resto & SPA Malang, 4 indicators should be given a priority to be improved its performance immediately: SPA Rooms cheerfulness, SPA Rooms cleanliness, workers who are able to grow the consumer's belief, and who treat the consumers with full of concern. While from calculation of

consumers' satisfaction index (IKP), it is obtained that 50 respondents or 50% of 100 consumers of All n'C Resto & SPA Malang feel satisfy to the services qualities provided by All n'C Resto & SPA Malang.

From the result above, it can be concluded that based on IKP it is obtained from 100 respondents, 50 respondents or 50% reveal satisfy and its remain, 50 respondents or 50%, are not. Based on fourth quadrant on Cartesius Diagram, hence the indicator needed to be improved is SPA Rooms cheerfulness, SPA Rooms cleanliness, workers who are able to grow the consumer's belief, and who treat the consumers with full of concern.