

# ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL GRAND PALACE MALANG



Oleh: WISNU ARI PRAMUDYA ( 01610258 )

Management

Dibuat: 2008-08-13 , dengan 3 file(s).

**Keywords:** Kualitas Pelayanan dan Kepuasan

Jenis penelitian yang dilakukan ini adalah penelitian survey, dimana peneliti melakukan observasi dalam pengumpulan data, peneliti hanya mencatat data seperti apa adanya, menganalisis dan menafsirkan data tersebut, dengan judul penelitian: Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Grand Palace Malang.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui variabel-variabel yang meliputi bukti langsung (tangibles), kehandalan (reliability), tanggapan (responsiveness), jaminan (assurance) dan perhatian (emphaty) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Grand Palace Malang dan untuk mengetahui variabel yang mempunyai kontribusi terbesar terhadap kepuasan konsumen terhadap Hotel Grand Palace Malang.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut variabel kualitas pelayanan yang meliputi variabel bukti langsung (tangibles), kehandalan (reliability), tanggapan (responsiveness), jaminan (assurance) dan perhatian (emphaty) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan para tamu hotel pada Hotel Grand Palace Malang. Variabel bukti langsung (tangibles) memberikan kontribusi terbesar terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Grand Palace Malang. Berdasarkan hasil kesimpulan dari hasil penelitian, maka diajukan beberapa saran yaitu sebagai berikut: diharapkan pihak pengelola hotel untuk selalu menjaga atas kenyamanan kamar sehingga para hotel merasakan kepuasan secara maksimal pada saat menginap, selain itu diharapkan untuk melengkapi fasilitas di dalam kamar sehingga segala keperluan para tamu hotel dapat terpenuhi. Untuk lebih meningkatkan kepuasan konsumen, maka diharapkan pihak pengelola hotel untuk menjaga kebersihan lingkungan yang terdapat disekitar hotel serta menyediakan sarana atau tempat parkir yang lebih luas sehingga dapat menciptakan kenyamanan para tamu hotel selama menginap. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya yang berminat untuk melanjutkan penelitian ini diharapkan untuk menyempurnakannya yaitu dengan menggunakan variabel lain yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen serta menambah jumlah sampel penelitian yang diambil.

Type Research which do is research of survey, where researcher do observation in data collecting, researcher only noting data as it is, analyzing and interpreting the data, with title research : Analysis of Influence of Quality Of Service To Satisfaction Of Consumer At Hotel of Grand Palace Malang.

Target of this research is to know variables covering direct evidence (tangibles), mainstay (reliability), comments (responsiveness), guarantee (attention and assurance) (emphaty) have an effect on to satisfaction of consumer [at] Hotel of Grand Palace

Malang and to know variable having biggest contribution to satisfaction of consumer to Hotel of Grand Palace Malang.

Pursuant to result of solution and research hence can be pulled by the following conclusion of variable of quality of service covering direct evidence variable (tangibles), mainstay (reliability), comments (responsiveness), guarantee (attention and assurance) ( empathy) have an effect on significant to satisfaction all hotel guest at Hotel of Grand Palace Malang. Direct Variable Evidence (tangibles) give biggest contribution to satisfaction of consumer at Hotel of Grand Palace Malang.

Pursuant to result of conclusion from result of research, hence raised some suggestion that is as follows: expected by side organizer of hotel to always to take care of room; chamber freshmen so that all hotel feel satisfaction maximally at the (time) of lodging, besides expected to equip facility in room; chamber so that all need all hotel guest earn fulfilled. To be more improve satisfaction of consumer, hence expected by side organizer of hotel for environmental keep cleaning which there are around hotel and also provide place or medium park broader so that can create freshmen all hotel guest during lodging. To be expected to enthusiastic researcher hereinafter to continue this research is expected to completing him that is by using other variable which have an effect on to satisfaction of consumer and also add the amount of taken research sample.