

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN HOTEL GALUH BERDASARKAN 10 FAKTOR DIMENSI LAYANAN

Permasalahan pada penelitian dapat dituliskan sebagai berikut: (1) Bagaimana karakteristik konsumen pada Hotel Galuh? (2) Berapakah besarnya kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan Hotel Galuh? (3) Apakah ada pembeda kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan pada hotel Galuh ditinjau dari karakteristiknya?

Subyek pada penelitian ini adalah pengunjung yang menginap di Hotel Galuh Prambanan., dan obyek pada penelitian ini adalah 10 faktor dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen pada Hotel Galuh. Variabel independen pada penelitian ini adalah 10 dimensi yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Variabel dependennya adalah kepuasan konsumen Hotel Galuh. Pada penelitian ini populasinya adalah para konsumen yang menginap di Hotel Galuh Prambanan, sedangkan sampelnya adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi. Tehnik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah metode *purposive sampling*, di mana peneliti menetapkan responden untuk dijadikan sampel dengan syarat sekurang-kurangnya pernah 1 kali menginap di Hotel Galuh. Ada beberapa metode mengumpulkan data metode survey, metode kuesioner. Menganalisis tingkat kepuasan konsumen, penulis menggunakan analisis hasil jawaban konsumen dengan rumus: $IKP = PP - EP$, untuk menguji tingkat kepuasan konsumen untuk masing-masing karakteristik konsumen digunakan uji chi kuadrat

Hasil penelitian sesuai dengan kesimpulan bahwa: (1) Karakteristik konsumen Hotel Galuh Prambanan didominasi oleh: laki-laki, orang-orang yang berusia ≥ 25 tahun, para karyawan, dan berpendidikan SLTA. (2) Rata-rata kepuasan konsumen adalah sebesar 2,82, ini berarti konsumen merasa cukup puas terhadap kualitas pelayanan Hotel Galuh. (3) Bahwa ada perbedaan kepuasan konsumen terhadap pelayanan hotel Galuh dilihat dari aspek jenis kelamin, usia, pekerjaan dan pendidikan. Ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti ada perbedaan kepuasan pada kualitas pelayanan Hotel Galuh Prambanan.

Kata kunci: *kepuasan konsumen, kualitas pelayanan*

ABSTRACT

**ANALISIS FOR SERRVICE QUALITY HOTEL 10 FACTOR DIMENSION GALUH
BASED SERVICES.**

Problems on the research can be written as follows: (1) How do the characteristics of consumers at Galuh Hotel? (2) What is the magnitude of customer satisfaction with service quality Galuh Hotel? (3) Is there any difference of consumer satisfaction with quality of services in Galuh Hotel terms of its characteristics?

Subjects in this study was the visitors who stayed at Galuh Hotel Prambanan, and the object of this research are 10 factors dimensions of service quality and customer satisfaction in independent Galuh Hotel. Variabel independent in this study was 10 dimensions that affect the quality of service. The dependent variable is customer satisfaction Hotel Galuh. In this research population are customers who stayed at Hotel Galuh Prambanan, while the sample is a portion of the population whose characteristics are going to be investigated and considered to be representative of the overall population. Technic sampling in this research is purposive sampling method, where the researchers set of respondents to be sampled with requirements at least once first time staying at Hotel Galuh. Methods of collecting data are a survey method and a questionnaire method. To analyze the level of customer satisfaction, the authors use the results of the analysis of consumer response to the formula: $IKP = PP - EP$, to test the level of customer satisfaction for each consumer characteristics used chi square test.

Results of the study in accordance with the conclusion that: (1) consumer characteristics Galuh Hotel Prambanan dominated by men, those aged ≥ 25 years, the employees, and senior high school education. (2) Average consumer satisfaction is equal to 2.82; this means consumers are satisfied with the quality of services Galuh Hotel. (3) That there is a difference in customer satisfaction with hotel services Galuh seen from the aspect of gender, age, occupation and education. This means that H_0 is rejected and H_a accepted, meaning there is a difference in the quality of service satisfaction Galuh Hotel Prambanan.

Keywords: customer satisfaction, quality of service