

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PADA KEPUASAN KONSUMEN KURNIA PERDANA HOTEL DI BANDAR LAMPUNG

Oleh:

HERLI YANTI

Peningkatan jumlah hotel mengakibatkan persaingan yang ketat pada industri perhotelan di Bandar Lampung, selain itu karena adanya peningkatan jumlah permintaan pasar yang semakin meningkat, agar dapat terus bersaing dengan hotel-hotel lain yaitu salah satunya dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Pelayanan yang kurang memuaskan akan menyebabkan berkurangnya konsumen atau bahkan hilang karena konsumen beralih ke jasa layanan lain yang memiliki pelayanan yang lebih baik, untuk itu para pengusaha jasa harus selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan agar dapat bersaing secara sehat dengan yang lainnya dengan cara selalu berusaha memberikan produk atau layanan dengan kualitas yang baik agar dapat menciptakan kepuasan pelanggan.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah adanya penurunan permintaan kamar Kurnia Perdana Hotel di Bandar Lampung. Hasil dari penelitian kualitas pelayanan ini akan bermanfaat untuk Kurnia Perdana Hotel sebagai referensi akan pentingnya pelayanan untuk kepuasan konsumen, dikarenakan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan konsumen. Ada beberapa dimensi kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi konsumen untuk memilih Kurnia Perdana Hotel yakni bukti fisik, empati, daya tanggap, kehandalan, dan jaminan. Hipotesis penelitian ini adalah ada pengaruh bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), Jaminan (*assurance*) pada kepuasan konsumen Kurnia Perdana Hotel di Bandar Lampung.

Teknik pengambilan sampel dengan *purposive sampling* terhadap 125 orang yang berusia 17 tahun keatas dan pernah menginap atau menggunakan jasa Kurnia Perdana Hotel di Bandar Lampung. Uji instrumen dilakukan dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan konsumen berdasarkan koefisien determinasi sebesar $R^2 = 0.408$. Hal ini berarti sumbangan variabel X (kualitas pelayanan) berperan dalam mempengaruhi setiap variabel Y (kepuasan konsumen) sebesar 40,8% dan sisanya 59,2% dipengaruhi oleh faktor lain. Diketahui bahwa hasil uji F yaitu F hitung $>$ F Tabel ($16,417 > 2,29$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Hasil uji t diketahui bahwa, variabel kualitas pelayanan (X) yang terdiri dari bukti fisik (X1), empati (X2), daya tanggap (X3), kehandalan (X4) dan jaminan (X5) berpengaruh secara parsial dan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y). Pengaruh paling besar terhadap kepuasan konsumen (Y) ialah jaminan (X5) sebesar 3.620 dan yang paling kecil pengaruhnya ialah empati (X2) yaitu 2.435.

Saran untuk Kurnia Perdana Hotel sebaiknya mempertahankan jaminan yang sudah diberikan, karena para tamu merasa aman dan nyaman ketika menginap. Kemampuan karyawan dalam meyakinkan dan juga pengetahuan karyawan yang sudah baik harus dapat dipertahankan karena konsumen akan percaya dan yakin terhadap jaminan yang diberikan. Selain itu, manajemen hotel harus lebih memperhatikan kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan khususnya perhatian personal, kecukupan waktu pelayanan, dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

Keyword: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen