

ABSTRAK

PENGARUH DIMENSI-DIMENSI KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN EMERSIA HOTEL DAN RESORT BANDAR LAMPUNG

Oleh

RAJ MOHAMMAD FARHAN YN

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Emersia Hotel dan Resort merupakan salah satu jasa perhotelan yang berkomitmen untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah dimensi bukti fisik, empati, daya tanggap, kehandalan dan jaminan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen Emersia Hotel dan Resort. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Emersia Hotel dan Resort.

Objek penelitian ini adalah konsumen yang sedang atau pernah menginap di Emersia Hotel dan Resort. Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif verifikatif dan untuk mengetahui apakah ada pengaruh positif maka dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Untuk melihat kontribusi setiap variabel bebas secara parsial digunakan uji t dan untuk menguji hipotesis digunakan uji F.

Kontribusi variabel dimensi kualitas pelayanan (X) berperan dalam mempengaruhi Variabel Y (kepuasan konsumen) sebesar 56,6% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lainnya. Pada hasil uji t diketahui bahwa variabel dimensi kualitas pelayanan (X) yaitu bukti fisik, empati, daya tanggap, kehandalan dan jaminan berpengaruh positif terhadap variable kepuasan konsumen (Y).

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, bukti fisik, empati, daya tanggap, kehandalan, jaminan, kepuasan konsumen hotel.