



**BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**Nama** : Tika Lailiawati  
**NIM** : (4421001011)  
**Judul** : **Penilaian Budaya Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pelanggan Royal Hotel Bogor (Periode Bulan Maret - April 2014)**  
**Bibliografi** : 127 Halaman + 38 Buku (1989 – 2011) + 55 Lampiran

#### **ABSTRAK**

Perusahaan yang bergerak dibidang jasa harus bisa mengetahui apa yang menjadi keinginan konsumennya, termasuk memahami perilaku konsumennya dengan didukung oleh budaya kerja dan kualitas pelayanan yang baik pula. Budaya kerja merupakan tanda atau ciri khas yang melekat pada organisasi tersebut. Budaya kerja yang baik akan berdampak pada kualitas pelayanan yang baik. Dengan terbentuk budaya kerja tersebut merupakan upaya dalam menciptakan hasil kerja yang lebih baik, sehingga akan meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan hotel menjadi pelayanan yang excellent.

Kerangka teori yang digunakan adalah budaya kerja dengan menggunakan konsep dari Budi Paramita, yang meliputi sikap kerja dan perilaku pada waktu bekerja. Sedangkan kualitas pelayanan menggunakan teori dari Zeithaml, Berry dan Parasuraman yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

Sifat penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode survey yakni dengan menyebarkan kuisioner kepada pelanggan dengan jumlah populasi 3415 orang. Berdasarkan teknik sample secara accidental sampling, maka dengan menyebarkan kuisioner kepada sample sebanyak 98 orang.

Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat penilaian antara budaya kerja terhadap kualitas pelayanan Royal Hotel Bogor. Hal ini terbukti dari hasil perhitungan kuisioner dan diperoleh hasil sebesar 0,817 yang berarti ada hubungan yang positif antara variable X dan variable Y.