

ABTRAK

Nazaruddin Kurniawan, NIM : 1310302-034

Karya Akhir “Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen”
(Studi Kasus di Hotel Permata Krakatau, Cilegon)

Masalah yang teliti dalam Karya Akhir ini adalah pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Penulisan ini memberikan informasi mengenai pengaruh mutu pelayanan dalam memenuhi kepuasan konsumen, yang merupakan tuntutan salah satu bagian dari manajemen pemasaran.

Tujuan penulisan ini adalah untuk mencari arah hubungan dan besarnya pengaruh mutu pelayanan kamar di Hotel Permata Krakatau terhadap tingkat kepuasan konsumen, sehingga dapat diketahui unsur-unsur pelayanan mana saja yang harus dipertahankan.

Perusahaan yang diteliti yaitu Hotel Permata Krakatau, yang bergerak dibidang jasa perhotelan, dibawah naungan PT. Krakatau Steel Grup. Yang merupakan Hotel pertama berdiri di Kota Cilegon.

Metode penulisan yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode deskriptif analisis. Pengambilan sample mutu pelayanan (sebagai variable X) dan tingkat kepuasan konsumen (sebagai variable Y) dari bulan Juli 2006 sampai dengan bulan Agustus 2006, khususnya untuk konsumen yang mempergunakan jasa seluruh kamar hotel.

Dalam analisis ini digunakan pengujian statistic Regresi Linear, dan pengujian korelasi dan koefisien Determinasi untuk menolak/menerima H_0 .

Hasil penulisan ini menunjukkan adanya hubungan yang cukup erat dan searah, yaitu 0,64 antara mutu pelayanan kamar hotel dengan tingkat kepuasan konsumen (penginap); sedangkan penbgaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar 41,99%.

PENGESAHAN KARYA AKHIR

Judul : Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat
Kepuasan Konsumen
(Studi Kasus di Hotel Permata Krakatau, Cilegon)

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Nazaruddin Kurniawan

NIM : 1310302-034

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Mei 2007



Mengesahkan

Ketua Program Studi Magister Manajemen

MERCU BUANA

DR. Mustika S. Purwanegara, Ir., Msc.

Pembimbing Utama

Dr. Ir. Alugoro Mulyowahyudi, Msc

PERYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini :

Judul : Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen
(Studi Kasus di Hotel Permata Krakatau, Cilegon)

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Nazaruddin Kurniawan

NIM : 1310302-034

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Mei 2007

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Direktur Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya Ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Mei 2007

Nazaruddin Kurniawan

KATA PENGANTAR

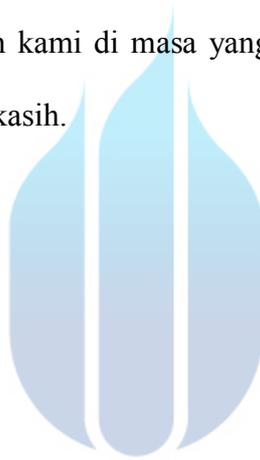
Puji syukur kkehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat, petunjuk dan karunia-Nya kami dilimpahi kemudahan dan kemampuan untuk menyelesaikan Karya Akhir magister ini guna menyelesaikan pendidikan S2 kami di Jurusan Magister Manajemen di Universitas Mercu Buana, Jakarta. Tulisan ini kami pilih dilatarbelakangi oleh minat kami di bidang strategi pemasaran dalam industri perhotelan.

Dengan segala kemampuan dan keterbatasan dalam proses pembuatan tulisan ini, kami mengucapkan terima kasih dan penghargaan kami atas bimbingan, bantuan, arahan serta dorongan dan waktu yang diluangkan oleh :

1. Bapak. Dr. Ir. Alugoro Mulyowahyudi, Msc, selaku pembimbing yang dengan rendah hati senantiasa menyediakan waktu dan ilmuny untuk mengarahkan dan membimbing kami hingga proyek akhir ini selesai
2. Ibu Dr. Ir. Mustika S. Purwanegara, Msc, sebagai Ketua Program Magister Manajemen Mercu Buana dan beserta segenap dosen pengajar atas bekal ilmu pengetahuan dan wawasan berpikir kami.
3. Keluarga besar kami H. Sutrisno SM yang terhormat dan kami bangggakan (Bapak, Ibu, Gogi, Tintin, Luigi dan Salma) yang telah memberikan semangat, do'a restu, dukungan materil maupun spiritual serta perhatian tak habis-habisnya bagi keberhasilan kami dalam menyelesaikan studi di MM di Mercu Buana, Jakarta.
4. Keluarga Besar H. Sultan Zaelani yang saya hormati dan sayangi (Mila Sari Indah, Miko, Rayhan,dan Kasel).
5. Bapak Ketut selaku *Manager* dan Ibu Yuyun selaku *Marketing di Hotel Permata Krakatau, Cilegon* atas waktu dan dukungan penuhnya dalam memberikan masukan-masukan yang berguna dalam penyusunan tesis ini.
6. Segenap staf sekretariat Universitas Mercu Buana, yang selalu membantu kami dalam menjalani proses akademis di program Pascasarjana Magister Manajemen di Mercu Buana.

7. Segenap rekan angkatan IV, V, VI dan VII yang telah menyertai, mendukung, memberika masukan yang berharga banyak merepotkan penulis.
8. Berbagai pihak yang tidakl mungkin kaki sebutkann satu per satu atas bantuan dukungan dan dorongannya kepada kami.

Kami telah memberikan seluruh daya upaya kami dalam penyelesaian tulisan ini. Semoga karya tulis ini berguna bagi semua pihak yang berkepentingan. Kami memohon maaf apabila dalam penyusunan terdapat kesalahan dan kekurangan. Kritik dan saran yang membangun akan kami terima bagi perkembangan pengetahuan kami di masa yang akan datang. Atas perhatiannya, kami mengucapkan terima kasih.



Jakarta, Mei 2007

Penulis

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

*Kupersembahkan karya kecil ini kepada
Ayahandaku tercinta, Ibundaku tercinta
Adikku yang kubanggakan,
Istriku dan anak-anakku yang kucintai
Serta keluarga-keluarga lainnya.
Dan apa yang kulakukan ini, semua
Semata-mata bukti amanah yang telah kuselesaikan.
Semoga Allah memberikan rahmat kepada beliau dunia dan
Akhirat Amien Ya Rabal Alamien.*



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

“Jika anda mengatakan apa
Yang anda pikirkan, jangan
Hanya mendengar apa yang
Anda sukai”

Malcom S Forbes

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| ABSTRAK | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| PERNYATAAN | iii |
| MOTOO & DEDIKASI | vi |
| KATA PENGANTAR | iv |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xi |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah..... | 4 |
| 1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian..... | 4 |
| 1.4. Kegunaan Penelitian..... | 5 |
| | |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS | |
| 2.1. Kajian Pustaka..... | 6 |
| 2.1.1. Definisi Hotel..... | 6 |
| 2.1.2. Karakteristik Hotel..... | 8 |
| 2.1.3. Pengertian Manajemen Pemasaran..... | 8 |
| 2.1.4. Pengertian Jasa..... | 9 |
| 2.1.5. Karakteristik Jasa..... | 11 |
| 2.1.6. Klasifikasi Jasa..... | 13 |
| 2.1.7. Pengertian Mutu dan Pelayanan..... | 19 |
| 2.1.8. Pengertian Konsumen dalam Pemasaran..... | 22 |

| | | |
|----------------|--|-----------|
| | 2.2. Kerangka Pemikiran..... | 24 |
| | 2.3. Hipotesis..... | 25 |
| BAB III | OBJEK DAN METODE PENELITIAN | |
| | 3.1. Objek Penelitian..... | 26 |
| | 3.2. Metodologi Penelitian..... | 26 |
| | 3.2.1. Metode Analisis..... | 29 |
| | 3.3. Variabel Operasional..... | 33 |
| BAB IV | HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| | 4.1. Gambaran Umum Perusahaan..... | 34 |
| | 4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan..... | 34 |
| | 4.1.2. Struktur Organisasi..... | 35 |
| | 4.1.3. Ruang Lingkup Usaha Hotel..... | 39 |
| | 4.1.4. Fasilitas-fasilitas Hotel..... | 39 |
| | 4.2. Analisis dan Pembahasan..... | 40 |
| | 4.2.1. Gambaran Umum Responden..... | 40 |
| | 4.2.2. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen..... | 45 |
| | 4.2.3. Penilaian Konsumen terhadap Mutu Pelayanan Kamar Hotel Permata, Cilegon..... | 49 |
| BAB V | KESIMPULAN DAN SARAN SARAN | |
| | 5.1. Kesimpulan..... | 53 |
| | 5.2. Saran..... | 54 |
| | DAFTAR PUSTAKA..... | 56 |
| | LAMPIRAN..... | 62 |
| | RIWAYAT HIDUP | 61 |

DAFTAR TABEL

| | | Halaman |
|-------|---|---------|
| Tabel | 4.1. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 41 |
| Tabel | 4.2. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Usia..... | 42 |
| Tabel | 4.3. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Tujuan Menginap..... | 43 |
| Tabel | 4.4. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Rata-rata Penggunaan Hotel..... | 44 |



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 4.1. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 42 |
| Gambar 4.2. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Usia..... | 43 |
| Gambar 4.3. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Tujuan Menginap..... | 44 |
| Gambar 4.4. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Rata-rata Penggunaan Hotel..... | 45 |



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|--|---------|
| Lampiran 1 Brosur Perusahaan dan Daftar Harga..... | 62 |
| Lampiran 2 Kuisisioner..... | 57 |
| Lampiran 3 Data Perusahaan..... | 62 |



UNIVERSITAS
MERCU BUANA