

ABSTRACT

This study aimed to evaluate the security system and the quality of service in improving customer satisfaction on PT. Hotel Indonesia Kempinski Jakarta. This type of research is qualitative descriptive study . Data collection was done by interviewing and distributing questionnaires to 50 respondents .

Sample method used in this research is purposive sampling. In this study, researchers used an approach to research problems with the validity of the analytical method and realibilitas then processed using the Quality Function Deployment (QFD) by House Of Quality explain the relationship between desire of customers to the security system and the quality of service in improving customer satisfaction. These results indicate that the licensing service at Hotel Indonesia Kempinski Jakarta not meet customer satisfaction.

This is evidenced from the results of validity and reliability test results and processed using the Quality Function Deployment (QFD) with House of quality (HOQ) also shows the results of the test is still negative. Therefore the test results of this study stated that the ministry Hotel Indonesia Kempinski Jakarta services is not 100% optimal in providing services to the customer.

Keywords : Service Quality, Customer Satisfaction, and Quality Function Deployment (QFD)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kebijakan system keamanan dan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Hotel Indonesia Kempinski Jakarta. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan mewawancarai dan penyebaran kuesioner kepada 50 responden. Metode sample yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive sampling*.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan terhadap masalah penelitian dengan metode analisis validitas dan reliabilitas kemudian diolah menggunakan *Quality Function Deployment (QFD)* dengan *House Of Quality (HOQ)* menjelaskan hubungan antara keinginan pelanggan terhadap kebijakan system keamanan dan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan Hotel Indonesia Kempinski Jakarta belum memenuhi kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dari hasil uji validitas dan hasil uji reliabilitas dan diolah menggunakan *Quality Function Deployment (QFD)* dengan *House Of Quality (HOQ)* juga menunjukkan hasil nilai uji yang masih negatif. Oleh karena itu hasil uji penelitian ini menyatakan bahwa pelayanan Hotel Indonesia Kempinski Jakarta belum optimal 100% dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Jasa, Kepuasan Pelanggan, dan Quality Function Deployment (QFD)