

**Analisis Faktor-faktor Dominan
Kualitas Pelayanan di Hotel Santika Bandung**

Skripsi

Disusun oleh :

Nama : Iqbal Pratama Putra

NRP : 05.99.021



**FAKULTAS TEKNIK JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
UNIVERSITAS WIDYATAMA BANDUNG
2006**

**Terakreditasi (*Accredited*)
SK. Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN PT)
Nomor : 027/BAN-PT/AK-VIII/S1/VII/2004
Tanggal 2 Juli 2004**

ABSTRACT

Business competition in hotel services is getting tight. Tight competition among the hotels cause the hotels try to give services and facilities as maximum as possible. To get survive and win the competition, the business executives are demanded to increase the services quality which they give to customers.

Bandung Santika Hotel, as a hotel that set asides accommodation, food, beverage, and other services, always has to notice its quality specially its services quality. It is done so that the customers feel satisfied for Santika Hotel services quality; and the satisfaction, as it is hoped, is able to create the customers loyalty.

Service Company has one of the ways to acknowledge the level of customer satisfaction toward company given services, that is to identify how great the customer expectation, received service, and the gap between them; the way is based on the existing quality dimensions that are tangible, reliability, assurance, responsiveness, and empathy.

First step of this research was to spread the questioner to Bandung Santika Hotel customers with observation and interview toward Santika's competitors. Therefore, we could find out how great the guest expectation and judgment for Santika Hotel services. Furthermore, the second step was to calculate them by using analysis factor with the assistance of SPSS 11.00 software. We were able to get 13 factors which represent 39 research variables from the calculation result. Every factor had to be named or labeled to know the variables that represent 13 factors. The score was based on the factor quality value which was more than 0.5 (>0.5) because the sample was more than 100. According to the customers judgment to 13 existing factors, average customers could say it has been good although it hasn't reached the satisfied level. In other word, Bandung Santika Hotel still has to increase services quality so that it can get customer satisfaction and customers have high loyalty in using its services and they won't use other hotels except Santika. While other factors, such as quality factors of food, beverage, and respectful as well as friendly services, that haven't satisfied the customers, must be stepped up in order to get customers loyalty.

ABSTRAKSI

Persaingan bisnis dibidang jasa perhotelan semakin ketat. Persaingan yang ketat antar hotel tersebut menyebabkan masing-masing hotel berusaha memberikan pelayanan dan fasilitas semaksimal mungkin. Untuk dapat bertahan dan menang dalam persaingan tersebut, pelaku bisnis pun dituntut untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikannya.

Hotel Santika Bandung sebagai suatu hotel yang menyediakan jasa penginapan, makanan, minuman, dan jasa lainnya, harus selalu memperhatikan tentang kualitasnya terutama kualitas dalam hal pelayanannya. Hal ini dilakukan agar para konsumen mendapatkan kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Hotel Santika Bandung dan dengan kepuasan konsumen ini diharapkan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas konsumen.

Salah satu cara perusahaan jasa mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan yaitu dengan mengidentifikasi seberapa besar harapan pelanggan (customer expectation), layanan yang diterima (perceived service), dan kesenjangan dari keduanya (harapan dan persepsi pelanggan). Berdasarkan dimensi kualitas yang ada, yaitu tangibles, reliability, assurance, responsiveness, dan empathy.

Langkah awal penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuesioner terhadap pelanggan Hotel Santika Bandung serta pengamatan dan wawancara terhadap pihak yang menjadi pesaing, sehingga diketahui seberapa besar harapan dan penilaian tamu terhadap pelayanan Hotel Santika Bandung. Selanjutnya dilakukan perhitungan dengan menggunakan analisis faktor dengan bantuan software SPSS 11.00. Dari hasil perhitungan diperoleh 13 faktor yang mewakili 39 variabel penelitian. Untuk menafsirkan variabel-variabel yang mewakili ke 13 faktor tersebut, maka setiap faktor harus diberi nama atau label faktor. Adapun landasan skornya berdasarkan nilai bobot faktor yang lebih besar dari 0,5 ($>0,5$) karena sampel lebih dari 100. Rata-rata konsumen pada penilaian konsumen terhadap 13 faktor yang ada, dapat dikatakan sudah baik, walaupun belum mencapai pada taraf memuaskan. Dengan kata lain pihak Hotel Santika Bandung harus terus meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pelanggan akan dicapai sepenuhnya dan loyalitas konsumen akan tinggi dalam menggunakan jasa hotel ini dan tidak akan menggunakan jasa hotel lain selain hotel Santika. Sedangkan faktor-faktor yang masih kurang memuaskan pelanggan dan perlu dilakukan peningkatan agar dapat terjadinya loyalitas pada pelanggan adalah faktor kualitas makanan dan minuman yang baik dan faktor pelayanan memberikan pelayanan yang sopan dan ramah.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan Kehadirat Allah SWT, atas berkat dan rahmat yang dilimpahkan-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan SKRIPSI ini dengan judul “*Analisis Faktor-faktor Dominan Kualitas Pelayanan di Hotel Santika Bandung.*” sebagai salah satu syarat akademik dalam menyelesaikan program studi (Strata-1), di Jurusan Teknik Industri Universitas Widyatama.

Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan dan kerjasama yang diberikan oleh semua pihak hingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan SKRIPSI ini, ucapan itu dihaturkan terutama kepada :

1. Allah SWT atas rahmat dan hidayah yang dilimpahkan-Nya
2. **Mama...Makasih buat s'mua yang udah dikorbankan “Luv..U”, Mba N A'Bian** Smoga diberi rezeki yang banyak AMIN, **Banyu, Bagas, balqies** keponakan emang yang **lutu**.....
3. **Ng-koe** yang s'lalu membantu dan memberi semangat yang kadang 2X bikin kesel **Aa-moe..thanks bgt.....Aa ga tau apa jadinya kalo ga ada kamu disisi ku...LUV.....U**
4. Ibu Yani Iriani Dra.M.T., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang dengan sabar telah banyak membimbing, memberikan pengetahuan dan bantuannya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini. Terima kasih Bu.....
5. Bapak Setijadi, S.T., M.T., selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Widyatama.
6. Bapak Didi Teguh Pribadi, Ir., M.T., selaku Sekertaris Jurusan Teknik Industri Universitas Widyatama.
7. Seluruh Dosen di Jurusan Teknik Industri Universitas Widyatama, yang telah mendidik dan memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada Penulis.
8. **Ibu, Papi, Amih, di Cianjur**.....Trimakasih **Do'anya**, jangan lupa do'ain biar **cepat dapet kerja**.

9. Teman-teman satu angkatan “99”, Sudrajat (Ajat), Fitriadi Suhardi (Iphit), Ramli (Bejah), Tiar Adhiyana S.T., (Ucup/Nengti), Kurniawan (Takur), Lucky (Keor), Teguh (Bung Romah), Erson, Tedi (Keteng), Jefri, and all of them who’s joint on families of ’99-er’s club, you are the best my friends.

10. Barudak Centreum (One ’99)

Ayah Cepi, Azat (Ayo semangat dapet cw & beresin kuliah ya...), Iyay Hileud (kita gegelolan deui...), Pete (nyodok bareng lagi yuk...), Bebek (Fitnes wae atuh), Otoy (jalan2 lagi bareng anak2), Kadal (edan euy geus sidang), Mben (kamana wae euy...), Budi jawa, Om Lump, Ezzet (Lanceukna Azat), Akiw (Tokcer euy...).

11. Semua pihak yang tidak dapat Penulis sebutkan satu-persatu, atas dukungannya dalam pembuatan laporan tugas akhir..

Dalam penyusunan laporan ini mungkin tak terlepas dari segala kekurangan-kekurangan, maka dari itu penulis membuka diri dan mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi perbaikan dimasa-masa yang akan datang. Semoga nilai dan hasil dari laporan SKRIPSI ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membacanya. Akhir kata saya mengucapkan kembali rasa terima kasih yang sebesar-besarnya.

Bandung, Maret 2006

Penulis