

ABSTRAK

Peningkatan jumlah wisatawan yang datang ke Jawa Timur merupakan salah satu penyebab dimana berkembangnya pula industri perhotelan di Jawa Timur, dengan ditandai banyaknya hotel-hotel yang bermunculan di Jawa Timur, terutama di Blitar. Dalam persaingan yang sangat ketat tersebut, hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan perhotelan adalah kualitas pelayanan agar dapat bertahan, bersaing dan menguasai pangsa pasar. Untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan jumlah tamu yang menginap, maka Hotel Puri Perdana harus selalu melakukan evaluasi terhadap kinerjanya. Evaluasi tersebut dilakukan untuk meningkatkan kualitas jasa yang ditawarkan oleh Hotel Puri Perdana kepada tamu yang menginap, sehingga tamu yang menginap merasa puas dan tidak akan berpaling ke hotel yang lain. Kepuasan pelanggan tidak hanya dipengaruhi kualitas kamar hotel tetapi juga oleh faktor kualitas pelayanan. Pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan pelanggan, sehingga mendorong pelanggan melakukan hunian ulang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan Hotel Puri Perdana dalam meningkatkan tingkat hunian kamar hotel.

Populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang menginap di Hotel Puri Perdana, sedangkan sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang responden. Data penelitian ini diperoleh dengan melakukan kuesioner. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan teknik analisis menggunakan *importance performance analysis* (IPA). Penelitian ini menggunakan variabel-variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. (Fandy Tjiptono: 2011)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel yang memiliki tingkat kepentingan yang paling tinggi adalah variabel yang berada pada kuadran 2 yaitu: variabel jaminan yang terdiri dari keramahan staff dalam memberikan pelayanan, kesopanan staff terhadap para tamu, dan jaminan akan keamanan tamu. Sedangkan variabel yang memiliki prioritas untuk ditingkatkan adalah variabel yang berada pada kuadran 1 yaitu: variabel daya tanggap dan empati yang terdiri dari kesiapan dan ketersediaan staff dalam memberi bantuan, kecepatan dan ketepatan dalam memberi pelayanan, ketanggapan staff hotel mendengar keluhan tamu, keinginan staff dalam memenuhi kebutuhan tamu, kepekaan pihak hotel memperhatikan kepentingan tamu, tersenyum dalam melayani dan kejelasan dalam memberikan informasi mengenai tempat pariwisata yang ada.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kepuasan Pelanggan Dan Tingkat Hunian

ABSTRACT

The increase in the number of tourists coming to East Java is one of the causes by which the hotel industry in East Java is developed as well, indicated by many hotels that have sprung up in East Java, especially in Blitar. In a very tight competition, the main thing that should be prioritized by the hotel company is the service quality in order to survive, compete and dominate the market share. To be able to maintain and increase the number of guests staying, Puri Perdana Hotel should always conduct evaluations of its performance. The evaluation is conducted to improve the service quality offered by Puri Perdana Hotel to guests staying, so that they are satisfied and will not turn into another hotel. Customer satisfaction is not only influenced by the quality of hotel rooms but also by the service quality factor. Good service can deliver customer satisfaction, so as to encourage customers to come and stay again. This study aims to determine the level of service quality and customer satisfaction of Puri Perdana Hotel in increasing the hotel room occupancy rates.

Population in this study was guests staying at Puri Perdana Hotel, while the samples in this study were 100 respondents. Data of this study were obtained through questionnaire. The technique used in this study was accidental sampling. The data used were primary data and secondary data. This study was quantitative with analysis technique using importance performance analysis (IPA). This study used the variables of service quality consisting of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. (Fandy Tjiptono: 2011)

The research results show that the variable having the highest interest rate is the variable existing in quadrant 2, namely: assurance variable consisting of staff hospitality in providing services, staff courtesy to guests, and guest safety assurance. Meanwhile, the variable having the priority to be improved is the variable existing in quadrant 1, namely: the variables of responsiveness and empathy consisting of readiness and availability of staff to provide assistance, speed and accuracy in providing service, responsiveness of the hotel staff to hear guests complaints, staff desire to meet guests needs, the hotel sensitivity to consider guests interests, smiling in serving and clarity in providing information about the existing places of tourism.

Keywords: Service Quality, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Customer Satisfaction and Occupancy Rate.