

CUSTOMER ...
...
...
...
...

KK
Fis PW 51/04
Kur
a

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN TAMU

(STUDI DESKRIPTIF TENTANG KEPUASAN TAMU DI PALAPA COFFEE SHOP
HOTEL INNA SIMPANG SURABAYA)

TUGAS AKHIR



OLEH :

Aditya Bayu Kurniawan

NIM : 070010721-S



PROGRAM STUDI D III PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
S U R A B A Y A

Semester Gasal Tahun 2003/2004

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN TAMU

(STUDI DESKRIPTIF TENTANG KEPUASAN TAMU DI PALAPA COFFEE SHOP
HOTEL INNA SIMPANG SURABAYA)

TUGAS AKHIR

Sebagai Syarat Untuk Menempuh Gelar Ahli Madya
Pada Program Studi D-III Pariwisata
Universitas Airlangga



OLEH :

Aditya Bayu Kurniawan

NIM : 070010721-S



PROGRAM STUDI D III PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
S U R A B A Y A

Semester Gasal Tahun 2003/2004

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas akhir ini telah setuju untuk diujikan

Surabaya, 16 Desember 2003



HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini Telah Disetujui Untuk Diujikan
Pada Tanggal 5 Januari 2004

Oleh :

Dosen Penguji I



Drs. Falih Suaedi, Msi

NIP. 131 801 401

Dosen Penguji II



Edwin Fiantiano, S.sos

NIP 132 208 716

ABSTRAKSI

Dari hasil penelitian lapangan dapat diketahui bahwa kepuasan tamu dapat memberikan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan – harapannya. Setelah mengkonsumsi suatu produk atau jasa, konsumen akan memiliki perasaan puas atau tidak puas terhadap produk atau jasa yang dikonsumsi. Kepuasan akan mendorong konsumen membeli dan mengkonsumsi ulang produk tersebut. sebaliknya perasaan yang tidak puas akan menyebabkan konsumen kecewa dan menghentikan pembelian kembali dan konsumsi tersebut.

Ide utama penulisan ini oleh teori yang menjelaskan bagaimana kepuasan atau ketidakpuasan konsumen terbentuk adalah *the expectancy disconfirmation* model, yang mengemukakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan konsumen merupakan dampak dari perbandingan antara harapan konsumen sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh oleh konsumen dari produk yang dibeli tersebut.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan tamu di Palapa Coffee Shop Hotel Inna Simpang Surabaya. Dalam penelitian ini penulis menggunakan *Menetosa Satisfaction Questionnaire* atau M S Q. (Weiss, Dawis. England and Lofquist, 1967) yang dibagikan kepada para tamu yang datang dan kemudian diolah dan di analisa.

Dalam penelitian ini, obyek penelitian berada di Palapa Coffee Shop Hotel Inna Simpang Surabaya dengan pertimbangan Coffee Shop ini adalah salah satu Coffee Shop yang ramai dikunjungi tamu dari berbagai kalangan, alasan lain karena disesuaikan dengan fokus permasalahan dalam penulisan ini.

Dari perhitungan dan analisa data diketahui bahwa tingkat kepuasan tamu cukup baik, dimana kepuasan ruangan, kepuasan pelayanan, kepuasan menu, kepuasan sarana yang lain sangat mempengaruhi tingkat kepuasan tamu di Palapa Coffee Shop Hotel Inna Simpang Surabaya.