

KEMERDEKAAN KEPUA...
MANAJEMEN... 1997

PENGARUH KEPUASAN ATAS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP KEMBALI DI HOTEL SANUR AEROWISATA

SKRIPSI

**DIJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**

UC
B. 1174 / 97
Ant
/



**MILIK
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

Diajukan oleh :

MADE ARYAWAN MALIK ANTARA

No. Pokok : 049014384

**KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
1997**

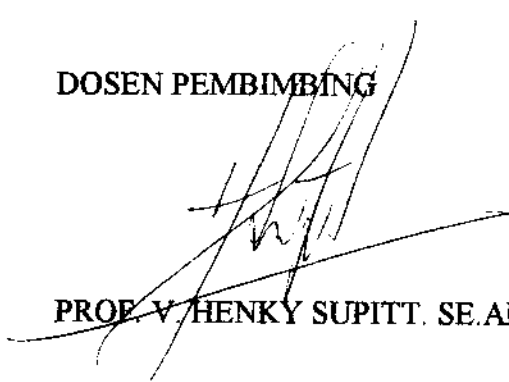
PENGARUH KEPUASAN ATAS KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP KEMBALI
DI HOTEL SANUR AEROWISATA

DIAJUKAN OLEH
MADE ARYAWAN MALIK ANTARA

No. Pokok : 049013484

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING



PROF. V. HENKY SUPITT. SE.AK.

TANGGAL, 3 AGUSTUS 1998

KETUA JURUSAN



DR. AMIRUDDIN UMAR. SE.

TANGGAL, 3 AGUSTUS 1998.

ABSTRAKSI

Pulau Bali sebagai salah satu tujuan wisata yang paling potensial di Indonesia, hingga kini tetap menggandalkan sub-sektor pariwisata sebagai komoditi utama sumber devisa, disamping sektor pertanian. Dengan semakin banyaknya jumlah hotel dan jumlah kamar hotel yang selalu bertambah setiap tahunnya menyebabkan persaingan antar hotel semakin meningkat. Hal ini dipersulit lagi dengan perubahan-perubahan yang terjadi dalam pola perilaku konsumen. Salah satu upaya agar kelangsungan hidup perusahaan dalam jangka panjang dapat terjamin, maka perusahaan harus dapat memberikan pelayanan yang bermutu tinggi mengingat kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Karena dari kepuasan atas kualitas pelayanan yang diberikan dapat mempengaruhi keputusan konsumen untuk menginap kembali.

Walaupun saat ini tingkat occupantion di Hotel Sanur Aerowisata dapat dikatakan stabil. Bagaimanapun keadaan atau keberhasilan tersebut penelitian terhadap hubungan kepuasan atas kualitas pelayanan terhadap keputusan untuk menginap kembali akan berguna dalam memberikan umpan balik dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Untuk itu akan diteliti hubungan antara kepuasan atas atribut-atribut kualitas pelayanan terhadap keputusan menginap kembali di Hotel Sanur Aerowisata. Agar dapat memandang berbagai aspek kualitas pelayanan secara lebih jelas, berbagai atribut kualitas pelayanan di Hotel Sanur Aerowisata ini dikelompokkan berdasarkan lima dimensi, yaitu Tangibles (atribut pelayanan yang berwujud), reliability (kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan), responsiveness (kesediaan untuk selalu membantu konsumen), assurance (jaminan pelayanan yang baik), dan empathy (kemampuan untuk memahami konsumen secara lebih mendalam).

Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada konsumen yang sudah pernah menginap minimal sekali di Hotel Sanur Aerowisata. Metode pengambilan sampelnya adalah simple random sampling. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan atas kualitas pelayanan terhadap keputusan menginap kembali dilakukan dengan menggunakan uji korelasi melalui program SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum nilai total dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan sudah sesuai dengan harapan bahkan ada yang melebihi harapan konsumen. Dan menunjukkan bahwa terdapat hubungan kepuasan atas kualitas pelayanan terhadap keputusan untuk menginap kembali. Tetapi tetap disarankan untuk selalu menjaga tingkat kepuasan pelanggan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan dari seluruh dimensi yang ada. Hal ini perlu dilakukan untuk mengantisipasi perubahan pola perilaku konsumen baik yang disebabkan adanya perubahan teknologi, kondisi ekonomi, struktur demografi, pendapatan, budaya, nilai, status, serta makin beragamnya jasa yang ditawarkan.