

ABSTRAK

Alvin Saady :

Skripsi

Faktor-faktor yang dipertimbangkan konsumen dalam memilih Hotel Dafam di Surabaya

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dipertimbangkan konsumen dalam memilih Hotel Dafam di Surabaya. Dalam penelitian ini penulis dilatar belakangi oleh semakin banyaknya hotel-hotel baru yang bermunculan terutama di Surabaya. Hotel Dafam adalah salah satu Hotel yang baru didirikan pada tahun 2018 di kota Surabaya, yang selalu berusaha memberikan pelayanan yang memuaskan bagi keinginan konsumen dengan mengedepankan pelayanan dan kualitas yang terbaik. Dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner terhadap 100 orang responden, yang merupakan konsumen Hotel Dafam di Surabaya. dengan teknik random sampling. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis faktor dengan menggunakan perangkat lunak SPSS. Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah menunjukkan terdapat lima faktor baru yaitu: faktor layanan, faktor kepuasan, faktor lokasi, faktor fasilitas, faktor harga. Oleh karena itu, kesimpulan dari penelitian ini hendaknya Hotel Dafam di Surabaya tetap mempertahankan kelima faktor tersebut agar konsumen tetap merasa puas dan dapat kembali menginap di Hotel dafam Surabaya.

Kata Kunci : faktor faktor layanan, faktor kepuasan, faktor lokasi, faktor fasilitas, faktor harga

ABSTRACT

Alvin Saady :

Thesis

Factors that consumers consider in selecting Dafam Hotel in Surabaya

This study aims to determine any factors that consumers consider in choosing Dafam Hotel in Surabaya. This research was inspired by the increasing number of hotels especially in Surabaya. Dafam hotel was also one of new hotel that recently operated on 2018 in Surabaya, who always strive to realize the wishes of customers by promoting quality and the best service. The method used in this research is by using a questionnaire to 100 respondents, who are consumers of Dafam Hotel in Surabaya with random sampling techniques. Methods of data analysis used in this study is factor analysis using SPSS software. The results of this study is to show there are five new factors, namely: service factors, satisfaction factors, location factors, facility factors and lastly price factors. Therefore conclusion of this study is that Dafam Hotel in Surabaya must retaining these five factors so that consumers continue to feel satisfied

Keywords : *service factors, satisfaction factors, location factors, facility factors and lastly price factors*