ANALISIS FAKTOR YANG MENENTUKAN MUTU PELAYANAN HOTEL "X" DI SURABAYA

Oleh :

SIONATRA EKO PANGASTUTI

NRP : 11195022

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS WIDYA KARTIKA
SURABAYA

1999

ABSTRAK

Penanganan dalam sektor jasa pariwisata (khususnya dalam bidang perhotelan) ini dengan giat telah terlihat dari berbagai potensi wisata yang digarap dan sedang dibenahi. Dengan demikian maka sedikit banyak menimbulkan suatu persaingan yang semakin ketat antar perusahaan. Dalam mengatasi masalah tersebut, maka pihak perusahaan harus semakin tanggap dalam mengatasi hal tersebut, antara lain dengan memperhatikan mutu pelayanan yang diberikan pada konsumennya. Hal ini juga terjadi di hotel X Surabaya, dimana perusahaan tersebut sangat memperhatikan mutu pelayanan yang diberikan untuk konsumennya, sehingga tidak salah jika konsumen tersebut memilih hotel X sebagai tempat penginapan yang benar-benar memiliki reputasi dalam hal mutu pelayanan.

Dari sinilah, maka penulis ingin membuktikan melalui penelitian yang akan penulis lakukan tentang apakah mutu pelayanan hotel X dinilai baik oleh konsumennya, dan apakah terdapat perbedaan penilaian konsumen untuk kelima faktor penentu mutu pelayanan hotel X. Penelitian terhadap mutu pelayanan hotel X ini didasarkan pada lima atribut mutu pelayanan yaitu : Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty.

Untuk melihat apakah mutu pelayanan hotel X dinilai baik oleh konsumennya dapat dibuktikan dengan menggunakan rata-rata hitung, sedangkan untuk membedakan proporsi penilaian konsumen untuk kelima faktor mutu pelayanan digunakan program microsat melalui metode Chi-Square Test.

Dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan hotel X dinilai baik oleh konsumennya, dengan demikian berarti sesuai dengan penilaian perusahaan terhadap mutu pelayanan yang diberikan untuk konsumennya, dan tidak terdapat perbedaan konsumen untuk kelima mutu pelayanan