

# KUALITAS PELAYANAN DAN LOYALITAS PELANGGAN HOTEL

**Mariaty Ibrahim**

FISIP Universitas Riau, Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293

**Abstract:** Quality of service is the difference between reality and consumers' expectation over the service they receive or acquire. Loyalty is the desire of consumers to subscribe, buy and use company's product and service repeatedly, and recommend them to others. As a consequence, hospitality service companies have to able to provide quality service to its customers, to create customers' satisfaction that will lead them to be loyal to the company products or services. This study was conducted at Ratu Mayang Garden Hotel in Pekanbaru. This study was aimed to determine the quality of room service at the hotel. This study employed a quantitative descriptive method in which the samples were the hotel guests staying at least more than twice, while the informants were the General Manager, Supervisor, and Front office staffs. The samples were determined using a purposive sampling technique, while the techniques of collecting data included questionnaire and interview. The analysis results show that the quality of room service is in *good* category. Service in this study includes the following five components: physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and caring. Each has indicators which are interrelated in providing services to the hotel guests.

**Abstrak:** Kualitas pelayanan adalah perbedaan antara realitas dan harapan konsumen atas layanan yang mereka terima atau memperoleh. Loyalitas adalah keinginan dari konsumen untuk berlangganan, membeli dan menggunakan produk dan layanan perusahaan berulang kali, dan merekomendasikan mereka kepada orang lain. Akibatnya, perusahaan jasa perhotelan harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan, untuk menciptakan kepuasan pelanggan yang akan menuntun mereka untuk setia kepada produk atau jasa perusahaan. Penelitian ini dilakukan di Ratu Mayang Garden Hotel di Pekanbaru. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan kualitas layanan kamar di hotel. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dimana sampel tamu hotel tinggal setidaknya lebih dari dua kali, sedangkan informan adalah General Manager, Supervisor, dan staf kantor depan. Sampel ditentukan dengan menggunakan teknik purposive sampling, sedangkan teknik pengumpulan data termasuk kuesioner dan wawancara. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan kamar dalam kategori baik. Layanan dalam penelitian ini meliputi lima komponen berikut: bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan peduli. Masing-masing memiliki indikator yang saling terkait dalam memberikan pelayanan kepada tamu hotel.

**Kata Kunci:** kualitas layanan, loyalitas pelanggan

## PENDAHULUAN

Provinsi Riau merupakan daerah yang menjadi tujuan wisata dan sebagai pusat kegiatan bisnis sehingga menyebabkan banyaknya wisatawan yang berdatangan dengan tujuan menikmati objek wisata maupun untuk melakukan kegiatan bisnis. Hal ini memberikan peluang untuk membuka bisnis jasa akomodasi yang sangat dibutuhkan bagi para wisatawan baik dari dalam maupun luar negeri. Pekanbaru yang merupakan ibu kota Provinsi Riau saat ini telah banyak berdiri jasa perhotelan dengan berbagai fasilitas, tentunya hal ini akan menimbulkan persaingan yang lebih ketat, kualitas dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif.

Hotel Ratu Mayang Garden merupakan satu

diantara hotel bintang 3 (tiga) yang ada di Pekanbaru. Tingkat persaingan antar hotel di Pekanbaru sangat ketat yang mengharuskan penyedia jasa akomodasi atau perusahaan untuk mampu menarik konsumen dan meyakinkan konsumen dalam menggunakan jasa yang diberikan atau yang ditawarkan kepada konsumen dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan untuk semua produk yang ditawarkan. Intisari sasaran pelayanan adalah kepuasan konsumen, tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk. Produk utama yang disediakan atau yang ditawarkan suatu hotel adalah jasa akomodasi penginapan. Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru selain menyediakan jasa akomodasi penginapan juga menyediakan

ruang rapat atau aula, restoran dan laundry. Jenis kamar yang disediakan oleh Hotel Ratu Mayang Garden yakni 6 (enam) jenis sebagai berikut: Superior 95 kamar, Deluxe 7 kamar, Junior Suite 7 kamar, Executive Suite 35 kamar, Luxury Suite 4 kamar dan Royal Suite 2 kamar.

Ada beberapa keluhan yang dialami pelanggan Hotel Ratu Mayang Garden diantaranya fasilitas AC kurang dingin, kepuasan pelanggan dapat dilihat dari kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono (1996) kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan pelanggan. Kualitas pelayanan menurut Wyckof dalam Tjiptono (1996) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keunggulan pelanggan.

Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu *expected service* (pelayanan yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang diberikan). Kualitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan persepsi antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima dan dirasakan oleh konsumen. Supranto (1997) mengatakan persepsi pelanggan mengenai kualitas suatu jasa dan kepuasan menyeluruh memiliki indikator/petunjuk yang bisa dilihat. Pelanggan mungkin tersenyum ketika mereka berbicara mengenai barang atau jasa. Konsumen mungkin mengatakan hal-hal bagus tentang barang dan jasa, senyum suatu bukti bahwa seorang puas, cemberut sebaliknya mencerminkan kekecewaan.

Tujuan penelitian adalah ingin mengetahui Kualitas Pelayanan Jasa Kamar Pada Hotel Ratu Mayang Garden Kota Pekanbaru.

## METODE

Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung yang menginap di hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru pada saat penelitian dilakukan dengan jumlah sampel sebanyak 100 (seratus) orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu teknik eksidental sampling. Jenis data

yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dan data skunder. Data Primer dikumpulkan melalui pengisian daftar pertanyaan atau Quesioner yang dirancang khusus untuk keperluan penelitian. Sedangkan data sekunder dikumpulkan langsung dari manajemen Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru sesuai dengan kebutuhan penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, penulis langsung turun ke lapangan untuk mendapatkan data-data yang diperlukan kuesioner, dengan membuat daftar pertanyaan yang berhubungan dengan penelitian dan kemudian diberikan kepada responden, Interview, melakukan tanya jawab dengan responden terpilih sebagai responden untuk menjelaskan hal-hal yang diperlukan dalam penelitian ini. Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan tehnik deskriptif kuantitatif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan dapat dilihat dengan dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik), *Re-liability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Kepedulian). ***Tangibles* (Bukti Fisik)**

*Tangibles* atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu usaha dalam menunjukkan eksistensu kepada pihak pengunjung. Penampilan kemampuan sarana dan prasarana dan keadaan lingkungan sekitar Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru, sebagai pemberian jasa yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lainnya), serta penampilannya pengabdianya. Tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan pada Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru ditinjau dari dimensi *tangibles* (bukti fisik), dapat dilihat untuk lokasi hotel sebanyak 15 responden memberikan tanggapan sangat baik, 25 responden memberikan tanggapan baik, 48 responden memberikan tanggapan cukup baik, 10 responden memberikan tanggapan kurang baik dan 2 responden memberikan tanggapan tidak baik. Jawaban baik dari tanggapan responden ini dapat dilihat dari letak lokasi Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru yang strategis, yaitu di Jl. Sudirman No 11 Pekanbaru, yang merupakan

pusat kota dan di kelilingi dengan berbagai pusat perbelanjaan seperti supermarket, tempat hiburan dan lain-lain. Namun yang paling dominan jawaban responden pada kategori cukup baik

Fasilitas hotel, sebanyak 16 responden memberikan tanggapan sangat baik, 21 responden memberikan tanggapan baik, 48 responden memberikan tanggapan cukup baik, 14 responden memberikan tanggapan kurang baik dan 1 responden memberikan tanggapan tidak baik dengan alasan area parkir yang kurang memadai dan tidak memiliki lift untuk menuju lantai berikutnya. Fasilitas hotel yang terdapat di Hotel Ratu Mayang Garden ini sudah cukup memadai dengan adanya *free wi-fi*, *free parking*, *free breakfast*. Kelengkapan fasilitas hotel ini menjadi tugas dari pimpinan agar mengevaluasi kekurangan fasilitas hotel.

Kebersihan dan kenyamanan selama menginap sebanyak 31 responden memberikan tanggapan sangat baik, sebanyak 20 responden memberikan tanggapan baik, 23 responden memberikan tanggapan cukup baik, 24 responden memberikan tanggapan kurang baik dan 2 responden memberikan tanggapan tidak baik. Tanggapan responden terhadap kebersihan dan kenyamanan selama menginap terlihat dari banyaknya responden yang memberikan tanggapan sangat baik. Secara keseluruhan tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi tangibles (bukti fisik) dapat dinilai cukup baik dengan nilai rata-rata yang didominasi dengan angka 40. Bukti fisik yang terlihat dari lokasi hotel yang cukup strategis, fasilitas hotel yang cukup memadai dan kebersihan serta kenyamanan menginap pada kategori baik. Namun, masih ada responden yang memilih tanggapan tidak baik terhadap tangibles (bukti fisik) di Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru. Masih ada responden yang mengeluh tentang kurangnya kebersihan kamar yang mengganggu kenyamanan menginap serta fasilitas hotel yang masih harus di lengkapi, sehingga dapat menyebabkan responden tidak merasa puas menginap di Hotel Ratu Mayang Garden. Pimpinan hotel harus selalu mengevaluasi tangibles (bukti fisik) di hotel agar pelanggan merasa puas dan loyal untuk menginap kembali di Hotel Ratu Mayang Garden.

### **Reliability (Keandalan)**

*Reliability* atau keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pengunjung yang berarti ketepatan waktu dalam menangani keluhan, pelayanan yang sama untuk semua pengunjung, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi. Pentingnya dimensi ini adalah karena kepuasan konsumen akan menurun jika jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan pada Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru ditinjau dari dimensi *reliability* (keandalan) memberikan gambaran untuk keakuratan informasi sebanyak 20 responden memberikan tanggapan sangat baik, 20 responden memberikan tanggapan baik, 50 responden memberikan tanggapan cukup baik, 19 responden memberikan tanggapan kurang baik dan 1 responden memberikan tanggapan tidak baik. Responden memberikan tanggapan baik dikarenakan karyawan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru selalu memberikan informasi yang akurat sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Selanjutnya untuk indikator tidak membedakan dalam pelayanan yang diberikan, sebanyak 17 responden memberikan tanggapan sangat baik, 27 responden memberikan tanggapan baik, 44 responden memberikan tanggapan cukup baik, 8 responden memberikan tanggapan kurang baik dan 4 responden memberikan tanggapan tidak baik. Karyawan Hotel Ratu Mayang Garden dalam memberikan pelayanannya tidak membedakan pelanggannya berdasarkan golongan manapun, jika memang pelanggannya itu butuh bantuan mereka langsung membantu. Tetapi dalam hal ini, masih ada responden yang memberikan tanggapan tidak baik, Ini menjadi tugas dari pimpinan agar dapat mengatur karyawannya agar tidak ada diskriminasi dalam memberikan pelayanan.

Selanjutnya untuk ketepatan dalam menghadapi keluhan sebanyak 20 responden memberikan tanggapan sangat baik, sebanyak 24 responden memberikan tanggapan baik, 48 responden memberikan tanggapan cukup baik,

6 responden memberikan tanggapan kurang baik dan 2 responden memberikan tanggapan tidak baik. Ketepatan dalam menghadapi keluhan dinilai reponden cukup baik, ini dilihat dengan minimnya *complaint* pada kotak *guest comment* mengenai ketepatan karyawan dalam membantu pelanggan menyelesaikan keluhannya.

Secara keseluruhan tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi *reliability* (keandalan) menggambarkan pada Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru dinilai cukup baik dengan rata-rata yang paling dominan pada kategori cukup baik dengan total rata-rata 47. Tetapi sebagian kecil responden juga masih ada yang merasa masih kurangnya keandalan karyawan di Hotel Ratu Mayang Garden dilihat adanya responden yang memberikan tanggapan tidak baik khususnya pada indikator karyawan tidak membedakan dalam pelayanannya. Sebaiknya karyawan tidak boleh membedakan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan agar tidak ada pelanggan yang merasa diacuhkan dan tidak puas terhadap pelayanan hotel.

### **Responsiveness (Daya Tanggap)**

*Responsiveness* atau daya tanggap dalam penelitian ini merupakan ketepatan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan dari pihak hotel yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pengunjung yang menginap, dengan menyampaikan informasi yang jelas menyebabkan persepsi yang positif dalam kualitas pelayanan. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan dan keluhan pengunjung yang menginap. Gambaran tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan pada Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru ditinjau dari dimensi *responsiveness* (daya tanggap), dapat dilihat untuk ketanggapan terhadap keluhan pelanggan sebanyak 20 responden memberikan tanggapan sangat baik, 20 responden memberikan tanggapan baik, 50 responden memberikan tanggapan cukup baik dan 10 responden memberikan tanggapan kurang baik. Responden memberikan tanggapan baik di-

karenakan karyawan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru cukup tanggap dalam merespon keluhan pelanggan, ini terlihat dengan jaranganya laporan dari pelanggan mengenai keluhan, karena karyawan langsung merespon jika ada pelanggan yang mengeluh karena pelayanan yang diberikan kepada pengunjung yang menginap. Selanjutnya untuk indikator tidak menunjukkan kesan sibuk, sebanyak 17 responden memberikan tanggapan sangat baik, 25 responden memberikan tanggapan baik, 46 responden memberikan tanggapan cukup baik dan 12 responden memberikan tanggapan kurang baik. Responden memberikan tanggapan baik karena karyawan Hotel Ratu Mayang Garden tidak pernah menunjukkan kesan sibuk dalam bekerja sehingga pelanggan akan merasa diperhatikan jika mengalami masalah atau membutuhkan bantuan.

Selanjutnya untuk Kesiapan dalam menyelesaikan masalah pelanggan sebanyak 15 responden memberikan tanggapan sangat baik, sebanyak 25 responden memberikan tanggapan baik, 55 responden memberikan tanggapan cukup baik, 3 responden memberikan tanggapan kurang baik dan 5 responden memberikan tanggapan tidak baik. Kesigapan dalam menyelesaikan masalah pengunjung dinilai reponden cukup baik, pelanggan sudah merasa puas dengan kesigapan karyawan dalam menyelesaikan masalahnya. Secara keseluruhan tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi *responsiveness* (daya tanggap) pada Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru dinilai Cukup baik. Tetapi masih ada responden yang merasa kurang puas dengan daya tanggap karyawan di Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru, ini terlihat dengan adanya responden yang memberikan tanggapan tidak baik pada indikator kesigapan dalam menyelesaikan masalah pelanggan. Ini merupakan tugas yang harus diselesaikan pimpinan hotel untuk bisa memberikan pengarahan kepada karyawan agar lebih sigap dalam menangani keluhan pelanggan, agar tidak ada pelanggan yang tidak puas atas pelayanan hotel.

### **Assurance (Jaminan)**

*Assurance* atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kemampuan para karyawan untuk

menumbuhkan rasa percaya para pengunjung kepada pihak hotel yang terdiri dari beberapa komponen antara lain keamanan hotel, kejujuran staf hotel dalam pekerjaan, serta adanya pengetahuan dalam pekerjaan. Dalam hal ini perilaku karyawan harus membuat pelanggan tenang dan merasa perusahaan dapat menjamin jasa pelayanan yang dibutuhkan pelanggan. Pada hotel, assurance meliputi keamanan hotel, kejujuran staf hotel dalam pekerjaan dan pengetahuan karyawan yang memadai dalam pekerjaan. Tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan pada Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru ditinjau dari dimensi assurance (jaminan), dapat digambarkan untuk keamanan hotel sebanyak 30 responden memberikan tanggapan sangat baik, 18 responden memberikan tanggapan baik, 28 responden memberikan tanggapan cukup baik, 23 responden memberikan tanggapan kurang baik dan 1 responden memberikan tanggapan tidak baik. Responden memberikan tanggapan baik dikarenakan keamanan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru sudah cukup terjamin, ini dilihat dengan banyaknya responden memberikan tanggapan sangat baik. Dan juga tidak adanya pelanggan yang mengeluh karena kehilangan barang ataupun hal lainnya. Selanjutnya untuk kejujuran staf hotel dalam pekerjaan, sebanyak 13 responden memberikan tanggapan sangat baik, 24 responden memberikan tanggapan baik, 50 responden memberikan tanggapan cukup baik dan 10 responden memberikan tanggapan kurang baik dan 3 responden memberikan tanggapan tidak baik. Responden memberikan tanggapan cukup baik karena karyawan Hotel Ratu Mayang Garden mengutamakan keamanan pengunjung terutama pengunjung yang menginap.

Selanjutnya untuk adanya pengetahuan dalam pekerjaan sebanyak 24 responden memberikan tanggapan sangat baik, sebanyak 25 responden memberikan tanggapan baik, 27 responden memberikan tanggapan cukup baik, 21 responden memberikan tanggapan kurang baik dan 3 responden memberikan tanggapan tidak baik. Pengetahuan dibutuhkan dalam melakukan setiap pekerjaan, begitu juga karyawan Hotel Ratu Mayang Garden. Tenaga kerja yang diperkerjakan cukup terjamin dan sudah

melewati tes dari pimpinan hotel. Secara keseluruhan tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi assurance (jaminan) pada Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru dinilai sudah cukup baik dengan rata-rata yang dominan adalah pada kategori cukup baik. Hal ini dikarenakan keamanan hotel yang cukup terjamin dan juga karyawannya yang jujur serta berwawasan dalam bekerja. Namun masih terdapat responden yang memberikan tanggapan kurang baik dan tidak baik. Hotel Ratu Mayang Garden harus sering mengevaluasi kinerja tenaga kerjanya. Sumber Daya Manusia harus memiliki kemampuan atau *skill* serta sikap yang baik sehingga dapat membina hubungan baik dengan pelanggan sehingga dapat memberikan kepuasan layanan dan loyalitas pelanggan dapat tercapai.

### ***Emphaty (Kepedulian)***

*Emphaty* atau pemahaman terhadap pengunjung merupakan pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan pihak hotel kepada para pengunjung dengan berupaya memahami keinginan pengunjung. Komponen dari *emphaty* meliputi perhatian tulus dan ikhlas, kesediaan mendengarkan saran/masalah pengunjung dan kemampuan karyawan memahami kemauan pengunjung. Tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan pada Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru ditinjau dari dimensi *emphaty* (kepedulian), dapat dilihat untuk perhatian yang tulus dan ikhlas sebanyak 17 responden memberikan tanggapan sangat baik, 25 responden memberikan tanggapan baik, 46 responden memberikan tanggapan cukup baik, 11 responden memberikan tanggapan kurang baik dan 1 responden memberikan tanggapan tidak baik. Responden memberikan tanggapan baik dikarenakan karyawan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru selalu memberikan perhatian yang tulus dan ikhlas dalam melayani pengunjung sehingga pengunjung merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Selanjutnya untuk kesediaan mendengarkan saran/masalah pelanggan, sebanyak 14 responden memberikan tanggapan sangat baik, 26 responden memberikan tanggapan baik, 56

responden memberikan tanggapan cukup baik, 3 responden memberikan tanggapan kurang baik dan 1 responden memberikan tanggapan tidak baik. Responden memberikan tanggapan cukup baik karena karyawan Hotel Ratu Mayang Garden peduli dengan masalah yang dihadapi pengunjung dan mau menerima semua masukan dan saran yang diberikan pengunjung, sehingga antar karyawan dan pengunjung memiliki hubungan yang sangat baik. Selanjutnya untuk kemampuan karyawan memahami kemauan pengunjung sebanyak 30 responden memberikan tanggapan sangat baik, sebanyak 18 responden memberikan tanggapan baik, 28 responden memberikan tanggapan cukup baik, 23 responden memberikan tanggapan kurang baik dan 1 responden memberikan tanggapan tidak baik. Karyawan Hotel Ratu Mayang Garden memiliki hubungan yang dekat dengan pengunjung, ini dikarenakan karyawan mampu memahami setiap keluhan dan permintaan dari pengunjung.

Secara keseluruhan tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi assurance (jaminan) pada Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru dinilai cukup baik ini dikarenakan karyawan hotel yang peduli terhadap konsumennya serta bersahabat dan mau mendengarkan setiap keluhan, saran dan juga mampu memahami setiap permintaan pengunjung. Namun masih terdapat responden yang memberikan tanggapan kurang baik dan tidak baik. Hal ini dapat disebabkan masih adanya karyawan yang kurang peduli terhadap pengunjung dan kurang mampu untuk melayani pengunjung dengan baik. *Emphaty* karyawan terhadap pengunjung harus ditingkatkan guna terciptanya loyalitas pengunjung. Rekapitulasi dari tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan pada Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru. Secara keseluruhan kualitas pelayanan yang dilakukan pada kategori cukup baik. Namun begitu masih terdapat tanggapan kurang baik dan tidak baik terhadap kualitas pelayanan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru, khususnya pada dimensi *tangibles* (bukti fisik)

dan *assurance* (jaminan). Fisik suatu hotel merupakan hal yang penting diperhatikan pimpinan, karena pelanggan akan menilai suatu hotel itu dari fisiknya terlebih dahulu sebelum mereka menginap. Suatu hotel harus mampu menjamin keamanan dan kenyamanan menginap pengunjungnya agar tidak ada pengunjung yang tidak puas menginap di hotel.

## SIMPULAN

Kualitas pelayanan yang meliputi dimensi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (kepedulian), dirasakan sudah baik oleh pelanggan. Namun demikian masih ada pelanggan yang merasa kurang puas terhadap kualitas pelayanan terutama pada dimensi *tangibles* dan *assurance*. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini meliputi 5 dimensi masing-masing memiliki indikator yang saling berkaitan.

## DAFTAR RUJUKAN

- Atmosudirjo Prajudi S. 1985. *Dasar-dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Harsono, 2005. *Pengantar Bisnis*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN
- Kismono, Gugup. 2001. *Pengantar Bisnis*. Yogyakarta: BPF
- Nasution, Mulia. 1996. *Pengantar Bisnis: Berencana Pendirian Perusahaan*. Jakarta: Djambatan
- Robbins Steephen P dan Coulter Mary. 2004. *Manajemen*. Jakarta: PT. Indeks
- Soeprihanto, Jhon dan Sumarni Murti. 1987. *Pengantar Bisnis (Dasar-dasar Ekonomi Perusahaan)*. Yogyakarta: Liberty
- Supranto J, 2004. *Statistik Pasar Modal dan Keuangan*. Jakarta: Erlangga
- Winardi. 2000. *Asas-asas Manajemen*. Bandung: CV. Mandar Maju.