

ABSTRAKSI

**YULIANA, ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA HOTEL WISATA PALEMBANG.
(Di bawah bimbingan Drs. Muchtar Humaidi dan Anastasia Sri Mendari,SE,MM)**

Dalam dunia bisnis khususnya yang bergerak di bidang jasa, kepuasan pelanggan merupakan faktor yang dominan dan menentukan dalam mempertahankan maupun menumbuhkembangkan perusahaan.

Hotel Wisata sebagai salah satu Hotel berbintang dua di kota Palembang tidak terlepas dari tuntutan pelanggannya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan diantaranya dengan menambah fasilitas baik yang ada di dalam kamar maupun di luar kamar.

Pelayanan yang diberikan suatu industri perhotelan harus mengacu pada konsep *service excellence* yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan yaitu mengacu pada kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan.

Berdasarkan hasil analisis data yang dikumpulkan pada bulan Desember 2001 maka dapat disimpulkan bahwa Hotel Wisata dalam melaksanakan aktivitasnya masih belum mampu memberikan *service excellence* yang terlihat dari analisis kepuasan pelanggan dari sisi lima dimensi (tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy) yang bernilai negatif sebesar $-0,5$.

Ketidakpuasan yang dirasakan pelanggan terutama berasal dari sikap karyawan yang masih belum tulus dan jujur dalam memberikan pelayanan, selain itu dari sisi hotel sendiri yaitu ketersediaan kamar pada saat check in yang rata-rata tidak siap.

Selain dari sisi karyawan, Hotel Wisata sendiri juga harus menilai kembali sistem penggajian yang diberikan kepada karyawannya karena ini dapat menjadi salah satu penyebab sikap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Semoga dengan penelitian ini dapat memberikan masukan yang berharga untuk Hotel Wisata dalam memperbaiki kualitas pelayanannya.