

## ABSTRAKSI

### **Yenny Triana, Analisis Kinerja Karyawan Hotel Wisata Terhadap Kepuasan Pelanggan (di bawah bimbingan M.J.Tyra,SE,MM)**

Dalam dunia bisnis khususnya yang bergerak di bidang jasa, kepuasan pelanggan merupakan faktor 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 kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang akan dinilai baik dan memuaskan bagi pelanggan. Kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan harus mengacu pada konsep *service excellence* yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan dan merupakan sebuah tuntutan yang tidak bisa diabaikan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja karyawan Hotel Wisata terhadap kepuasan pelanggan. Pembahasan dan analisis dilakukan dengan cara membagi kuesioner kepada 100 responden yang datang langsung ke Hotel Wisata. Dalam memilih responden yang akan diteliti ditentukan secara *Simple Random Sampling* dan menggunakan teknik skala likert dengan batasan kriteria jawaban tidak puas, kurang puas, cukup puas, puas, dan sangat puas. Hasil dari penelitian ini menunjukkan 3 jawaban responden yang dominan yaitu **kurang puas, cukup puas, dan puas**. Adapun konsumen yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan karyawan meliputi pelayanan karyawan pada saat check out, pelayanan karyawan restaurant dalam menawarkan menu makanan, pengetahuan karyawan dalam memberikan informasi dan mempromosikan hotel, kejujuran dan ketulusan karyawan dalam membantu kesulitan tamu. Konsumen yang merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan karyawan meliputi pelayanan karyawan pada saat check in, kemampuan karyawan dalam membersihkan kamar, pelayanan karyawan dalam menerima dan menyampaikan pesan melalui fax dan telepon, pelayanan petugas dalam mengantarkan dan membawa perlengkapan tamu ke kamar, kebersihan dan kerapian penampilan petugas, pelayanan karyawan restaurant dalam mengantarkan dan menyajikan menu makanan, ketanggapan dan kemampuan karyawan dalam membantu kesulitan tamu, perhatian karyawan terhadap kepentingan tamu, keramahan dan kesopanan karyawan kepada tamu. Sedangkan konsumen yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan karyawan meliputi kemampuan karyawan dalam mengatasi keluhan atas jasa laundry, kemampuan karyawan dalam memberikan rasa aman.

Kata kunci: kinerja dan kepuasan