

ABSTRAK

Kualitas pelayanan adalah faktor penting dalam menarik minat pelanggan untuk membeli suatu produk atau jasa. Penelitian mengenai kepuasan pelanggan telah dikembangkan misalnya dalam konsep “kepuasan pelanggan” (Philip Kotler, 1994). Salah satu faktor yang berpengaruh adalah yang berhubungan dengan kualitas pelayanan yang mencakup lima dimensi, yaitu fasilitas fisik, perlengkapan, petugas (tangible), keandalan dalam pelayanan (reliability), kecepatan dan ketanggapan petugas (responsiveness), keyakinan dan rasa aman (assurance), dan perhatian petugas (emphaty).

Hotel sebagai sarana penunjang yang penting dalam sektor kepariwisataan juga perlu memperhatikan kualitas pelayanannya, terutama dalam keadaan yang penuh persaingan seperti sekarang ini.

Penelitian ini dilakukan pada Hotel Wisata Palembang dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola hotel.

Untuk memperoleh data mengenai tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan tersebut dilakukan survei dalam bentuk kuesioner yang disebar kepada 100 tamu hotel yang menginap. Dari jumlah tersebut, sebanyak 59 responden mengembalikan kuesioner yang disebar tersebut.

Dari hasil perhitungan dan analisis yang telah dilakukan, maka diperoleh kesimpulan bahwa pelayanan hotel belum cukup memenuhi kepuasan tamu. Hal ini dinilai wajar karena Hotel Wisata relatif baru dan masih dalam tahap pengembangan. Berdasarkan jawaban responden, juga dapat diketahui dimensi-dimensi kualitas jasa yang penting bagi kepuasan tamu, yaitu keyakinan dan rasa aman (assurance) serta fasilitas fisik (tangible).