

ABSTRAK

Andika Cahyo Diyanto (1510411210) judul : “Anlisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Pada *Hotel Rosali* Situbondo.” Dibawah bimbingan Ibu Jekti Rahayu, SE.,M.Si dan Bapak Drs. Anwar,M.Sc.

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa seperti hotel memerlukan faktor-faktor pendukung untuk menarik minat para konsumen agar mau menggunakan jasa yang ditawarkan. Kualitas pelayanan merupakan elemen penting bagi perusahaan karena dapat membangun persepsi konsumen terhadap perusahaan. Sampai saat ini perusahaan berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan atau konsumen Hotel Rosali Situbondo. Dimensi kualitas pelayanan pada penelitian ini dengan menggunakan teori Tjiptono dan Chandra terbagi atas lima dimensi yakni *tangible* (bukti fisik), *responsiveness* (daya tanggap), empati (*emphaty*) *reliability* (kehandalan), dan *assurance* (jaminan).

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif. Responden dalam penelitian ini berjumlah 73 konsumen yang menginap serta menikmati pelayanan Hotel Rosali Situbondo dengan pengambilan sampel menggunakan metode *non probability sampling*. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis *Importance Perfomance Analysis* (IPA) untuk penilaian konsumen terhadap kinerja didalam memahami kepuasan pelanggan sebagai fungsi dari tingkat kepentingan (*expectation Importance*). Untuk memperkuat hasil analisis digunakan diagram kartesius yang meliputi empat bagian yang dibatasi oleh dua baris yang berpotongan tegak lurus pada titik (X,Y).

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen atas kualitas pelayanan yang telah diberikan adalah sebesar 4,16 yang dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan pada *Hotel Rosali* yaitu sangat puas bagi pelanggan atau konsumen, sedangkan tingkat harapan konsumen adalah 4,14 dapat diartikan bahwa harapan pelanggan atau konsumen telah sesuai dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh *Hotel Rosali*. Terdapat dua belas prioritas rendah yang harus di perhatikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan serta konsumen.

Kata Kunci : Analisis Kualitas Pelayanan, *Importance Performance Analysis* (IPA)

ABSTRACT

Andika Cahyo Diyanto (1510411210) title: "Analysis of Service Quality for Customer Satisfaction Using the Importance Performance Analysis (IPA) Method at Hotel Rosali Situbondo." Under the guidance of Ms. Jekti Rahayu, SE., M.Sc and Drs. Anwar, M.Sc.

Companies engaged in services such as hotels need supporting factors to attract consumers to use the services offered. Service quality is an important element for the company because it can build consumer perceptions of the company. Until now the company is trying to improve the quality of services provided to customers or consumers of Hotel Rosali Situbondo. The dimensions of service quality in this study using the Tjiptono and Chandra theories are divided into five in tangible yankies (physical evidence), responsiveness, empathy, reliability, and assurance.

This type of research is descriptive quantitative research. Respondents in this study were 73 consumers who stayed and enjoyed the services of the Rosali Situbondo Hotel with sampling using a non probability sampling method. Data analysis is done by using Importance Performance Analysis (IPA) analysis for consumer assessment of performance in understanding customer satisfaction as a function of the level of importance (expectation Importance). To strengthen the results of the analysis, a Cartesian diagram is used which includes four parts which are limited by two lines which intersect perpendicular to the point (X, Y).

Based on the results of the analysis that has been carried out shows that the level of customer satisfaction with the quality of service that has been provided is equal to 4.16 which can be interpreted that the quality of service at Hotel Rosali is very satisfied for customers or consumers, while the level of consumer expectations is 4.14 expectations of customers or consumers are in accordance with the quality of service provided by the Hotel Rosali. There are twelve low priorities that must be considered to increase customer and consumer satisfaction.

Keywords: Service Quality Analysis, Importance Performance Analysis (IPA).

