

**“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TYPE KAMAR  
STANDAR DI HOTEL CIKA SINTANG ”**

**SKRIPSI**

Oleh :

**HERI KURNIAWAN**  
**NIM. 121310631**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK**

**2017**

**“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TYPE KAMAR  
STANDAR DI HOTEL CIKA SINTANG ”**

**Penanggung Jawab Yuridis Pada :**

**HERI KURNIAWAN**  
**NIM : 121310631**

**Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus  
Dalam Ujian Skripsi/Komprehensif  
Pada Tanggal : 28 Agustus 2017**

**Majelis Penguji :**

**Pembimbing Utama**

**Penguji Utama**

**Dr. MUISZUDIN, SE, M.Si**  
**NIDN. 1111076001**

**EDY SURYADI, SE, MM**  
**NIDN. 1110026301**

**Pembimbing Pembantu**

**Penguji Pembantu**

**SAMSUDDIN, SE, M.Si**  
**NIDN. 1113117701**

**DEDI HARIYANTO, SE, MM**  
**NIDN. 1113117702**

**Pontianak, 28 Agustus 2017**  
**Disahkan Oleh :**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**Dekan,**

**SAMSUDDIN, SE, M.Si**  
**NIDN. 1113117701**

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan Type Kamar Standar di Hotel Cika Sintang. Dalam penelitian ini, data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner ada 100 sampel dan dokumentasi Hotel Cika Sintang. Penulis menggunakan 5 dimensi pelayanan jasa untuk menentukan tingkat kepuasan yang terdiri dari *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empaty*, dan *Tangibles*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survei dan teknik sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling* dengan pengumpulan sampel secara sengaja. Teknik analisis data menggunakan Diagram Kartesius. Hasil dari penelitian ini menunjukkan masih banyak dalam kuadran C, yaitu artinya masih banyak yang perlu diperhatikan oleh pihak perusahaan demi kepuasan pelanggan type kamar standar di Hotel Cika Sintang. Sedangkan jaminan dan empati berada pada kuadran B. Dan variabel bukti fisik berada pada kuadran A artinya sangat penting tapi belum di laksanakan dengan baik oleh perusahaan.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan Pada Type Kamar Standar

## **KATA PENGANTAR**

Assalamualaikum Wr. Wb

Dengan segala kerendahan hati, penulis memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, yang dengan segala nikmat dan rahmat yang telah diberikan-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : Analisis Kepuasan Pelanggan Type Kamar Standar di Hotel Cika Sintang. Dengan bimbingan Bapak Samsuddin, SE,M.Si dan Bapak Dr. Muiszudin, SE, M. Si.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi guna mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Pontianak.

Terselesaikannya penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari dukungan dan dorongan berbagai pihak. Dalam kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada Bapak/Ibu :

1. Helman Fachri, SE, MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Pontianak.
2. Samsuddin, SE, M.Si Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak sekaligus pembimbing pembantu dalam penyusunan skripsi.
3. Dr. Muiszudin, SE, M. Si selaku Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan, petunjuk, motivasi dan memonitor perkembangan penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir.

4. Pimpinan Hotel Cika Sintang yang telah memberikan izin pada peneliti untuk melakukan penelitian pada perusahaan yang di pimpinnya.
5. Kedua Orangtua tercinta yang telah banyak memberikan motivasi serta dukungan moral dan material selama penyelesaian perkuliahan di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Pontianak.
6. Rekan-rekan Angkatan 2012 Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Pontianak.

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu kritik dan saran yang sifatnya membangun, sangat peneliti harapkan. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua, amin.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pontianak, 28 Agustus 2017

Peneliti

Heri Kurniawan  
NIM. 121310631

## DAFTAR ISI

<b>Abstrak</b> .....	<b>i</b>
<b>Kata Pengantar</b> .....	<b>ii</b>
<b>Daftar Isi</b> .....	<b>iv</b>
<b>Daftar Tabel</b> .....	<b>vi</b>
<b>Daftar Gambar</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Permasalahan .....	6
C. Pembatasan Masalah .....	6
D. Tujuan Peneliti .....	6
E. Manfaat Penelitian .....	7
F. Kerangka Pemikiran .....	7
G. Metode Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>15</b>
A. Jasa .....	15
B. Kepuasan Pelanggan .....	18
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b> .....	<b>25</b>
A. Sejarah Hotel Cika Sintang .....	25
B. Produk Hotel Cika Sintang .....	26
C. Struktur Organisasi .....	28
D. Kondisi SDM .....	36
E. Lima Dimensi Pelayanan Jasa Hotel Cika Sintang .....	37

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
A. Karakteristik Responden .....	39
B. Harapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	
Kamar Type Standar di Hotel Cika Sintang .....	43
C. Kinerja Yang Dirasakan Responden Terhadap Kualitas	
Pelayanan Type Kamar Standar Pada Hotel Cika Sintang .....	58
D. Diagram Kartesius .....	74
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>79</b>
A. Kesimpulan .....	79
B. Saran .....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>82</b>

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Hotel Yang Ada di Kota Sintang .....	2
Tabel 1.2 Data Type Kamar dan Harga Kamar .....	3
Tabel 1.3 Data Fasilitas Kamar .....	3
Tabel 1.4 Data Jumlah Pengguna Kamar 2013 – 2015 .....	4
Tabel 1.5 Data Pendapatan 2013 – 2015 .....	5
Tabel 1.6 Bobot Penilaian .....	12
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	39
Tabel 4.2 Usia Responden .....	40
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden .....	41
Tabel 4.4 Penghasilan Responden .....	42
Tabel 4.5 Frekuensi Responden Pengguna Kamar Type Standar di Hotel Cika Sintang .....	42
Tabel 4.6 Harapan Responden Mengenai AC ( <i>Air Conditioner</i> ) .....	44
Tabel 4.7 Harapan Responden Mengenai Ketersediaan Air .....	44
Tabel 4.8 Harapan Responden Terhadap Janji Yang Tawarkan .....	45
Tabel 4.9 Harapan Responden Terhadap Kemampuan Karyawan Untuk Cepat Tanggap Mengenai Keluhan Yang Disampaikan .....	46

Tabel 4.10	Harapan Responden Terhadap Kemampuan Karyawan Untuk Cepat Tanggap Mengenai Keinginan Yang Disampaikan .....	47
Tabel 4.11	Harapan Responden Terhadap Kemampuan Karyawan Dalam Mengatasi Permasalahan .....	48
Tabel 4.12	Harapan Responden Mengenai Televisi .....	48
Tabel 4.13	Harapan Responden Mengenai Selimut Yang Disediakan .....	49
Tabel 4.14	Harapan Responden Mengenai Jaringan <i>Wifi</i> .....	50
Tabel 4.15	Harapan Responden Mengenai Jaminan Keamanan Barang Pelanggan Seperti Helm atau Kendaraan Pelanggan .....	51
Tabel 4.16	Harapan Responden Mengenai Keramahan Karyawan Dalam Menerima Pengaduan Pelanggan .....	52
Tabel 4.17	Harapan Responden Mengenai Kesopanan Karyawan Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Pelanggan .....	53
Tabel 4.18	Harapan Responden Mengenai Kemudahan Untuk Menghubungi Perusahaan .....	54
Tabel 4.19	Harapan Responden Mengenai Kemampuan dan Pengetahuan Karyawan Tentang Mengatasi Permasalahan – Permasalahan Yang Terjadi Di kamar Type Standar .....	55
Tabel 4.20	Harapan Responden Mengenai Karyawan Membuat Pelanggan Merasa Nyaman Dalam Berhubungan Dengan Mereka .....	56

Tabel 4.21	Analisis Nilai Kepentingan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kamar Type Standar Hotel Cika Sintang .....	57
Tabel 4.22	Kepuasan Responden Mengenai AC ( <i>Air Conditioner</i> ) .....	59
Tabel 4.23	Kepuasan Responden Mengenai Ketersediaan Air .....	60
Tabel 4.24	Kepuasan Responden Terhadap Janji Yang Ditawarkan .....	60
Tabel 4.25	Kepuasan Responden Mengenai Kemampuan Karyawan Untuk Cepat Tanggap Terhadap Keluhan Yang Disampaikan .....	61
Tabel 4.26	Kepuasan Responden Mengenai Kemampuan Karyawan Untuk Cepat Tanggap Terhadap Keinginan Yang Disampaikan .....	62
Tabel 4.27	Kepuasan Responden Terhadap Kemampuan Karyawan Dalam Mengatasi Permasalahan .....	63
Tabel 4.28	Kepuasan Responden Mengenai Televisi .....	64
Tabel 4.29	Kepuasan Responden Mengenai Selimut Yang Disediakan .....	64
Tabel 4.30	Kepuasan Responden Mengenai Jaringan <i>Wifi</i> .....	65
Tabel 4.31	Kepuasan Responden Mengenai Jaminan Keamanan Barang Pelanggan Seperti Helm dan Kendaraan Pelanggan .....	66
Tabel 4.32	Kepuasan Responden Keramahan Karyawan Dalam Menerima Pengaduan Pelanggan .....	67
Tabel 4.33	Kepuasan Responden Mengenai Kesopanan Karyawan Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Pelanggan .....	68

Tabel 4.34	Kepuasan Responden Mengenai Kemudahan Untuk Menghubungi Perusahaan .....	69
Tabel 4.35	Kepuasan Responden Mengenai Kemampuan dan Pengetahuan Karyawan Tentang Mengatasi Permasalahan – Permasalahan Yang Terjadi Dikamar Type Standar .....	70
Tabel 4.36	Kepuasan Responden Mengenai Karyawan Membuat Pelanggan Merasa Nyaman Dalam Berhubungan Dengan Mereka .....	71
Tabel 4.37	Analisis Nilai Kepuasan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kamar Type Standar Hotel Cika Sintang .....	72
Tabel 4.38	Analisis Antara Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan Type Kamar Standar .....	73
Tabel 4.39	Analisis Nilai Kuadran Kepuasan dan Kepentingan Terhadap Kualitas Pelayanan Kamar Type Standar Hotel Cika Sintang .....	76
Tabel 4.40	Kepentingan dan Kepuasan Pada Tiap-Tiap Variabel .....	78

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran .....	8
Gambar 1.2 Diagram Kartesius .....	13
Gambar 3.1 Struktur Hotel Cika Sintang .....	28
Gambar 4.1 Diagram Kartesius .....	74

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pada era globalisasi, produk atau jasa yang bersaing dalam satu pasar semakin banyak dan beragam akibat keterbukaan pasar, sehingga terjadilah persaingan antara produsen untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen serta memberikan kepuasan kepada pelanggan secara maksimal, karena pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan. Salah satu tindakan untuk memuaskan konsumen adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya. Kenyataan ini bisa dilihat, bahwa ada beberapa hal yang dapat memberikan kepuasan pelanggan yaitu nilai total pelanggan yang terdiri dari nilai produk, nilai pelayanan, nilai personal, nilai *image* atau citra, dan biaya total pelanggan yang terdiri dari biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga, dan biaya pikiran.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikannya. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu, perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan

(Tjiptono, 2004:145). Bertambahnya permintaan konsumen akan mendorong para pengusaha di bidang perhotelan bersaing menawarkan kelebihan-kelebihannya. Banyak faktor yang perlu diperhatikan untuk mempengaruhi konsumen dalam memilih produk, sehingga konsumen merasa terpuaskan.

Hotel Cika Sintang yang merupakan salah satu Hotel yang sudah terkenal sampai ke luar kota. Ini terbukti dengan banyaknya tamu dari luar daerah kota Sintang seperti Putussibau, Melawi, Pinoh, Sanggau, Pontianak, Singkawang bahkan sampai luar pulau yang datang untuk menginap.

Berikut data tentang daftar Hotel yang ada di Kota Sintang dalam Tabel 1.1.

**Tabel 1.1**  
**Hotel Yang Ada di Kota Sintang**

No	Nama Hotel	Alamat
1	Hotel Cika	Jl. Oevang Oeray
2	Hotel Kapuas Raya	Jl. Dr. Wahidin
3	Hotel Sartika Puri	Jl, Patimura
4	Hotel My Home	Jl. Lintas Melawi
5	Hotel Setia	Jl. Majapahit
6	Sintang Permai Hotel	Jl. MT. Haryono
7	Hotel Sakura	Jl. MT. Haryono
8	Hotel Grand Royal	Jl. Lintas Melawi
9	Hotel Berlian	Jl. MT. Haryono
10	Hotel Bagoes	Jl, Dharma Putra

*Sumber : Dinas Pariwisata, 2016*

Di Hotel Cika Sintang berbagai type kamar yang disediakan untuk para tamu yaitu 35 kamar. Berikut data kamar dan harganya :

**Tabel 1.2**  
**Hotel Cika Sintang**  
**Data Type Kamar dan Harga Kamar**

No	Type Kamar	Harga	Kamar Yang Tersedia
1	VIP	Rp. 300.000	3 Kamar
2	Delux	Rp. 200.000	4 Kamar
3	Standar Twins	Rp. 150.000	9 Kamar
4	Standar	Rp. 130.000	10 Kamar
5	Ekonomi	Rp. 120.000	9 Kamar

Sumber : *Hotel Cika Sintang, 2016*

Untuk fasilitas – fasilitas kamar yang disediakan ialah sebagai berikut :

**Tabel 1.3**  
**Hotel Cika Sintang**  
**Data Fasilitas Kamar**

No	Type Kamar	Fasilitas
1	VIP	TV 29 inch, full AC, selimut, air minum, perlengkapan mandi dan shower, wifi dengan ukuran kamar panjang 6 meter dan lebar 5 meter.
2	Delux	TV 21 inch, full AC, selimut, air minum, kamar mandi di dalam, perlengkapan mandi dan wifi dengan ukuran kamar panjang 4 meter dan lebar 3 meter.
3	Standar Twins	TV 21 inch, full AC, selimut, kamar mandi di dalam dan wifi dengan ukuran panjang 4 meter dan lebar 4 meter.
4	Standar	TV 21 inch, kipas angin, selimut, kamar mandi di dalam dan wifi dengan ukuran panjang 3 meter dan lebar 3 meter.
5	Ekonomi	Kipas angin, kamar mandi di dalam dan wifi dengan ukuran kamar panjang 3 meter dan lebar 3 meter.

Sumber : *Hotel Cika Sintang, 2016*

Oleh karena itu Hotel Cika Sintang harus selalu memperhatikan kebutuhan dan kepuasan para konsumen dengan memberikan pelayanan yang terbaik agar para konsumen merasa puas dan dapat merekomendasikannya kepada orang lain.

Melihat pasar yang masih terbuka luar biasa lebar, wajar jika dimana-mana bermunculan hotel-hotel atau jasa penginapan. Dalam perkembangannya, ini menjadi permasalahan yang cukup besar untuk para pelaku bisnis hotel atau penginapan. Fenomena ini sebenarnya sering terjadi tidak hanya pada bisnis hotel atau penginapan tapi juga bisnis lainnya.

Rata-rata orang berbuat mengikuti, karena apa yang dilakukan oleh orang itu dirasa menguntungkan atau bermanfaat bagi dirinya sehingga ditiru habis-habisan dan pada kondisi tertentu sikap ini dapat berkembang menjadi suatu tren atau mode.

Menurut Paul D. Converse, Huegy and Mitchel (2007:24) dalam Buchari Alma, menyatakan “perencanaan yang berkenaan dengan memasarkan barang atau jasa yang tepat pada tempatnya yang tepat, waktu yang tepat, jumlah yang tepat dan dengan harga yang tepat”

Berikut adalah data jumlah pengunjung Hotel Cika Sintang pada tiga tahun terakhir (2013 – 2015) :

**Tabel 1.4**  
**Hotel Cika Sintang**  
**Data Jumlah Pengguna Kamar 2013-2015**

No	Tahun	Type Kamar				
		VIP	Delux	Standar Twins	Standar	Ekonomi
1	2013	624	1.440	1.488	2.862	2.480
2	2014	600	1.390	2.292	2.710	1.550
3	2015	624	1.488	1.243	2.248	2.480
<b>Jumlah</b>		<b>1.848</b>	<b>4.318</b>	<b>5.023</b>	<b>7.820</b>	<b>6.510</b>

Sumber : Hotel Cika Sintang,2016

Berikut adalah data pendapatan Hotel Cika Sintang pada tiga tahun terakhir (2013 – 2015) :

**Tabel 1.5**  
**Hotel Cika Sintang**  
**Data Pendapatan Masing – Masing Kamar 2013 – 2015**

TYPE KAMAR	PENDAPATAN PERTAHUN		
	2013	2014	2015
VIP	Rp. 187.200.000	Rp. 180.000.000	Rp. 187.200.000
Delux	Rp. 288.000.000	Rp. 278.000.000	Rp. 297.600.000
Standar Twins	Rp. 223.200.000	Rp. 334.800.000	Rp. 223.200.000
<b>Standar</b>	<b>Rp. 372.060.000</b>	<b>Rp. 352.300.000</b>	<b>Rp. 316.160.000</b>
Ekonomi	Rp. 297.600.000	Rp. 186.000.000	Rp. 297.600.000
<b>Total</b>	<b>Rp. 1.368.060.000</b>	<b>Rp. 1.331.100.000</b>	<b>Rp. 1.321.760.000</b>

*Sumber : Hotel Cika Sintang, 2016*

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa volume pendapatan pada Hotel Cika Sintang khusus pada type kamar standar terus menurun setiap tahun dan pada bulan–bulan. Untuk mengetahui sebab terjadinya fenomena tersebut dilakukan wawancara dengan karyawan yang bekerja di sana. Dalam wawancara tersebut, salah satu karyawan hotel berpendapat bahwa banyak sebab hotel dalam keadaan sepi, beberapa di antaranya adalah banyaknya pesaing (hotel atau penginapan) dan fasilitas kurang mendukung.

Dalam hal Hotel Cika Sintang, kegagalan mempertahankan penjualan menunjukkan suatu permasalahan yang cukup serius. Dengan latar belakang tersebut maka penulis terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TYPE KAMAR STANDAR DI HOTEL CIKA SINTANG ”**

## **B. Permasalahan**

Berdasarkan sub bab di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana kepuasan pelanggan pada kamar type standar di Hotel Cika Sintang.

## **C. Pembatasan Masalah**

Untuk menghindari pembahasan yang menyimpang dari permasalahan di atas maka penulis mengadakan pembatasan masalah kepuasan pelanggan type kamar standar dan terarah hanya pada variabel-variabel penentu kualitas yaitu.

1. Berwujud (*Tangibles*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Empati (*Empathy*)

## **D. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pelanggan yang menggunakan kamar type standar di Hotel Cika Sintang.

## **E. Manfaat Penelitian**

### 1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi bagi para peneliti lain mengenai variabel – variabel yang mempengaruhi loyalitas pelanggan terhadap suatu produk maupun jasa.

### 2. Bagi Perusahaan

Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan yang diberikan di Hotel Cika Sintang terhadap loyalitas pengguna jasa Hotel Cika Sintang, dan sebagai pertimbangan dan masukan bagi manajemen Hotel Cika Sintang dalam membuat kebijakan dan mengambil keputusan strategi untuk meningkatkan loyalitas pelanggan yang berimbas pada meningkatnya tingkat jumlah penjualan jangka panjang.

### 3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan masukan untuk referensi bagi mahasiswa yang ingin mengkaji lebih dalam mengenai kepuasan pelanggan di Hotel Cika Sintang.

## **F. Kerangka Pemikiran**

Di dalam persaingan yang semakin ketat ini, maka pelayanan terhadap pelanggan mempunyai peranan yang sangat penting. Oleh sebab itu, setiap perusahaan barang maupun jasa harus dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggannya.

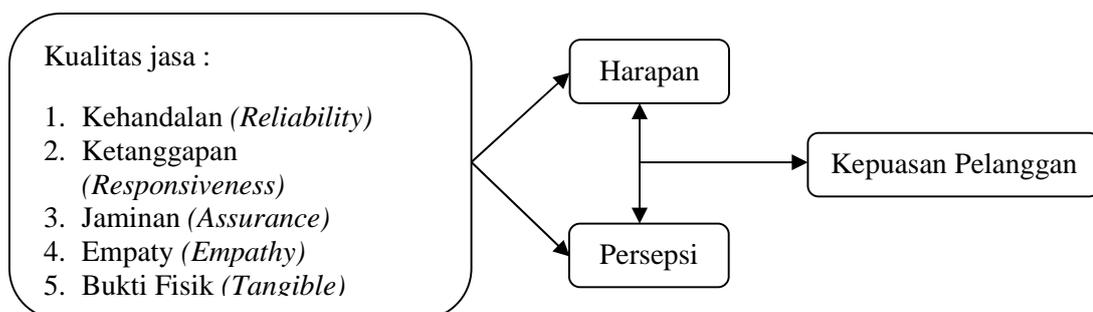
Agar pelanggan tersebut menjadi loyalitas terhadap perusahaan itu, dan dapat memberikan dampak positif bagi perusahaan. Pada dasarnya pelayanan adalah semua kegiatan yang dilakukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau konsumen.

Dalam hubungan dengan penciptaan nilai kepuasan bagi pelanggan, dimensi-dimensi yang menjadi fokus pada kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml dan Bitner (2002:82), antara lain:

1. Keandalan (*reliability*), sebagai kemampuan perusahaan dalam melaksanakan jasa yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), yang menunjukkan kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tanggap.
3. Jaminan (*assurance*), menunjukkan sejauh mana pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan menciptakan *image* atau persepsi yang baik bagi perusahaan, dengan menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan dibenak konsumen terhadap perusahaan.
4. Empati (*empathy*), sebagai syarat untuk peduli dan memberikan perhatian secara pribadi bagi pelanggan.
5. Bukti fisik (*tangible*), berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Untuk memahami lebih jelas mengenai kerangka pemikiran terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Cika Sintang dalam hal ini dapat dituangkan dalam gambar kerangka pemikiran sebagai berikut:

**Gambar 1.1**  
**Kerangka Pemikiran**



Berdasarkan Gambar 1.1 dapat dijelaskan bahwa kepuasan hanya dapat muncul dari perbandingan antara harapan dan persepsi kualitas jasa yang tercantum yaitu, Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empaty (*Empathy*), Bukti Fisik (*Tangible*). Metode yang di gunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan konsumen adalah menggunakan Diagram Kartesius.

## **G. Metode Penelitian**

### **1. Bentuk Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode survei yaitu metode penelitian yang dilakukan dari suatu pengamatan terbatas menjadi kumpulan yang berlaku umum sebagai populasi.

### **2. Teknis Pengumpulan Data**

#### **1. Data Primer**

- a. Wawancara, yaitu mengadakan Tanya jawab secara langsung dengan pihak – pihak pengelola hotel. Dan hasil wawacaranya yaitu pihak hotel akan berupaya untuk meningkatkan segala hal yang menjadi kepentingan pelanggan, terutama di type kamar standar.
- b. Kuisisioner, yaitu suatu cara pengambilan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti kepada responden yang menjadi pelanggan type kamar standar di Hotel Cika Sintang. Hasil dari

kuisisioner itu, masih banyak pelanggan yang merasa belum puas.

- c. Observasi, yaitu metode pengumpulan data melalui pengamatan langsung atau peninjauan secara cermat dan langsung di lapangan dan lokasi penelitian. Hasilnya ialah masih ada hal-hal atau faktor-faktor yang menyebabkan pelanggan kurang puas, seperti televisi yang kurang baik, AC (*Air Conditioner*) yang kurang mendukung dan masih banyak yang lain.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti. Data sekunder di peroleh dari Hotel Cika Sintang. Data tersebut berupa catatan, dokumen dan arsip sesuai dengan kebutuhan dalam penelitian ini.

## 3. Populasi dan Sampel

### a. Populasi

Dalam hal ini, yang menjadi populasi adalah semua pelanggan yang pernah dan menjadi pelanggan tetap pada type kamar standar di Hotel Cika Sintang, tetapi untuk memudahkan peneliti dalam pengambilan data, peneliti hanya mengambil 100 responden dan minimal sudah dua kali menginap di type kamar standar Hotel Cika Sintang.

b. Sampel

Menurut Singarimbun dan Efendi (1989:152) “Besarnya sampel dapat ditentukan sendiri berdasarkan pertimbangan praktis seperti besarnya biaya pengeluaran tenaga dan limit waktu yang tersedia”. Untuk mendapatkan jumlah sampel maka dapat dihitung menggunakan rumus sebagai berikut (Hussen, 1997:66).

$$n = \left[ \frac{Z \frac{1}{2} \alpha}{E} \right]^2$$

$$n = \left[ \frac{Z \frac{1}{2} 0,05}{0,20} \right]^2$$

$$n = \left[ \frac{1,96}{0,20} \right]^2$$

$$n = 96,04$$

Keterangan E = jumlah penyimpangan sampel (0,20)

a = 0,05

$Z^{1/2}$  = tabel distribusi normal

Berdasarkan rumus di atas dapat diperoleh sampel minimal dari populasi sebanyak 96 orang, maka dalam penelitian ini penulis menentukan jumlah sampel 100 orang.

Teknik pengambilan sampel menggunakan metode pengumpulan sampel secara sengaja (*purposive sampling*) artinya penarikan sampel berdasarkan pertimbangan minimal pelanggan sudah dua kali menginap di kamar type standar Hotel Cika Sintang.

#### 4. Alat Analisis

Dalam menjawab semua perumusan masalah mengenai sampai sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa Hotel Cika Sintang, maka digunakan analisis kepuasan pelayanan pelanggan.

Menurut Husein Umar, (2003 : 251): “Kepuasan pelanggan dapat dianalisis dari dua dimensi yaitu dari harapan-harapan (kepentingan) atas sesuatu atau kenyataan-kenyataan (kepuasan) yang diterima konsumen”. Dalam dimensi ini harapan (kepentingan) digunakan skala likert yaitu skala yang berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu. Diberikan 5 (lima) penilaian dengan bobot sebagai berikut :

**Tabel 1.6**  
**Bobot Penilaian**

<b>Kepuasan</b>	
<b>Pengukuran</b>	<b>Bobot</b>
Sangat Puas	5
Puas	4
Kurang Puas	3
Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	1
<b>Kepentingan</b>	
<b>Pengukuran</b>	<b>Bobot</b>
Sangat Penting	5
Penting	4
Kurang Penting	3
Tidak Penting	2
Sangat Tidak Penting	1

Masing-masing atribut penentu kepuasan jasa ditentukan peringkat kepentingan rata-rata dengan variasi nilai 1 hingga 5 dengan rumus sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Dimana:

$\bar{X}$  = Skor rata-rata tingkat kepentingan

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata tingkat kepuasan

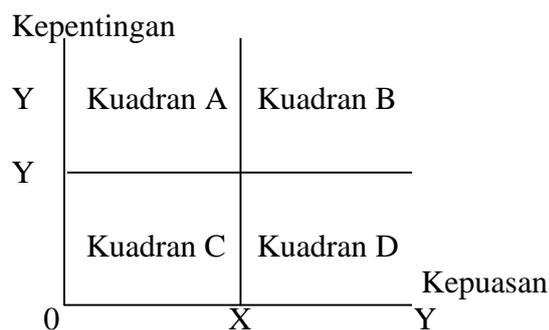
n = Jumlah responden

$\sum X_i$  = Total skor tingkat kepentingan

$\sum Y_i$  = Total skor tingkat kepuasan

Data yang telah dianalisis dari dua dimensi kemudian diplot pada nilai Diagram Kartesius. Diagram Kartesius adalah bangunan yang terdiri atas 4 bagian yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik tegak lurus pada titik-titik X dan Y. Titik X merupakan rata-rata dari skor tingkat kenyataan (kepuasan), sedangkan Y merupakan rata-rata harapan (kepentingan). Berikut ini dapat dilihat pada gambar Diagram Kartesius:

**Gambar 1.2**  
**Diagram Kartesius**



Skala 4 kuadran tersebut terdiri dari:

Kuadran A : Menunjukkan faktor atau dimensi yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting. Namun manajemen perusahaan belum melaksanakan sesuai dengan keinginan pelanggan atau membuat pelanggan tidak puas.

Kuadran B : Menunjukkan faktor yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan. Untuk itu wajib dipertahankan, dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

Kuadran C : Menunjukkan faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan. Pelaksanaannya oleh perusahaan dianggap kurang memuaskan pelanggan.

Kuadran D : Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan tersebut adalah kurang penting. Pelaksanaannya berlebihan tetapi sangat memuaskan pelanggan.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis diagram kartesius di BAB IV dapat di simpulkan bahwa masih banyak faktor – faktor yang perlu di perbaiki oleh perusahaan demi kepuasan pelanggan type kamar standar di Hotel Cika Sintang. Dan ada juga hal yang perlu di pertahankan seperti jaminan (*assurance*), bahkan apabila perlu semakin di tingkatkan singga responden akan selalu merasa sangat puas dengan pelayanan type kamar standar Hotel Cika Sintang. Penulis juga menyimpulkan dari beberapa nilai seperti :

##### 1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden terdiri dari jenis kelamin, usia, pekerjaan, penghasilan per bulan dan frekuensi pengguna kamar. Responden terbesar atau terbanyak ialah laki-laki dengan frekuensi 79 orang dan responden perempuan hanya 21 orang. Usia responden terbanyak ialah 55 orang, antara usia 19 – 25 tahun dari 100 responden. Dan pekerjaan responden rata-rata dari 100 responden ialah swasta dengan frekuensi 65 orang atau 65%. Penghasilan per bulan rata-rata responden ialah Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000 dengan frekuensi 96 orang dari 100 responden. Sedangkan frekuensi tertinggi pada pengguna kamar ialah 2 kali yaitu 88 orang dari 100 responden.

## 2. Nilai Kepentingan

Nilai rata-rata kepentingan dari 100 responden dan 5 variabel ialah 3,85 yaitu penting. Variabel kepentingan tertinggi berada pada Jaminan (*Assurance*) dengan nilai 4,11 yaitu sangat penting berada pada kuadran A. Dan variabel kepentingan terendah ialah pada variabel Keandalan (*Reliability*) yaitu 3,58 artinya penting dan berada pada kuadran C.

## 3. Nilai Tertinggi

Hasil dari penelitian, penulis menyimpulkan nilai tertinggi berada pada pertanyaan 10 di variabel jaminan (*assurance*), dengan kuadran B yaitu artinya unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan untuk itu wajib di pertahankan. Unsur ini dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

## 4. Nilai Terendah

Nilai terendah ialah pada pertanyaan 3 yaitu keandalan (*Reliability*) berada di kuadran A, artinya faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan kepalanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan responden sehingga mengecewakan / tidak puas.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis mengemukakan beberapa saran yang di harapkan dapat meningkatkan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan type kamar standar di Hotel Cika Sintang yaitu :

1. Variabel 3, yaitu pelayanan dengan janji yang ditawarkan pada kuadran A, yaitu artinya sangat penting tapi belum dilaksanakan dengan baik oleh perusahaan, sehingga responden merasa kurang puas, seharusnya lebih di tingkatkan pelaksanaannya dengan baik, sehingga responden akan merasa puas karena ini sangat berpengaruh.
2. Variabel 11, keramahan karyawan dalam menerima pengaduan pelanggan pada kuadran A, yaitu artinya sangat penting tapi belum dilaksanakan dengan baik oleh perusahaan, sehingga responden merasa kurang puas, seharusnya lebih di tingkatkan pelaksanaannya dengan baik, sehingga responden akan merasa puas karena ini sangat berpengaruh.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta, Bandung.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Citra Wisata dan Satisfaction*. Yogyakarta. Andi
- Gilbert. 2003. *Retail Marketing Management*. Secound edition prantice
- Irawan Handi. 2004. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Ketujuh. Jakarta : Elox Media Komputindo
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT. Indeks. Jakarta
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management*. Jakarta
- Kotler, Philip dan Kevin, Keller. 2012. *Marketing Management 13*. New Jersey : Pearson. Prentice Hall. Inc
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT. Salemba Empat. Jakarta
- Mulyadi. 2001. *Sistem Akuntansi*. Edisi Ketiga. Cetakan Ketiga. Penerbit Salemba Empat. Jakarta
- Tjiptono. 2004. *Strategi Pemasaran*. ANDI Offset. Yogyakarta
- Zeithaml dan Bitner. 2002. *Kualitas Pelayanan Jasa*. PT. Indeks. Jakarta