

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN OYO SMART HOTEL TLOGOMAS

by Antoneta Loda

Submission date: 24-Nov-2020 11:19AM (UTC-0500)

Submission ID: 1372495939

File name: ASILITAS_TERHADAP_KEPUASAN_KONSUMEN_OYO_SMART_HOTEL_TLOGOMAS.pdf
(131.74K)

Word count: 477

Character count: 2953

7
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN OYO SMART HOTEL TLOGOMAS**

SKRIPSI



OLEH :
ANTONETA LODA MILLA
2016120024

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG
2020

RINGKASAN

Kualitas pelayanan dan fasilitas ialah kunci penting mendapatkan kepuasan konsumen.. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penentuan sampel menggunakan metode *simple random sampling*. Peneliti menggunakan data kuesioner. Metode analisa data yang digunakan yaitu regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan nilai $t = 3,802$ dan $t_{tabel} = 1,997$ dan fasilitas juga berpengaruh secara dominan dengan nilai $t_{hitung} = 4,529$ dan $t_{tabel} = 1,997$. Adapun harus diperhatikan oleh perusahaan yakni untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas yang ada pada Oyo Smart Hotel Tlogomas.

Kata Kunci: Fasilitas, Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan

BAB

I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Jaringan hotel asal India, Oyo Hotels mulai beroperasi dan berencana meningkatkan investasi perhotelan di Indonesia.

Indonesia adalah masa depan untuk berbisnis. Oyo berkomitmen untuk berinvestasi di Indonesia mencapai 100 juta dollar Amerika Serikat. Hingga 15 sebulan ke depan, Oyo akan memperluas jaringan hotel di 35 kota di Indonesia. Adapun area-area yang disasar termasuk Yogyakarta, Bandung, dan Bali. Untuk masuk ke dalam bisnis perhotelan di Indonesia, Oyo Hotels focus menstransformasikan industry perhotelan berbasis teknologi.

Menawarkan teras, Oyo 1108 Smart Tlogomas terletak di Malang, Jawa Timur, kurang dari 1 km dari Taman Rekreasi Tlogomas dan 3,2 km dari Universitas Brawijaya Malang. Hotel berbintang 2 ini menawarkan resepsionis 24 jam, ruang penitipan bagasi. Yang paling disukai oleh konsumen adalah tempatnya yang masih baru, jadi masih baik semua kondisinya. Pegawainya juga ramah, dan lokasinya sangat strategis dekat dengan food court serta kamar-kamar yang bersih dan rapi lantainya yang cukup bersih. Oyo 1108 ini adalah kode propertynya, dan untuk masuk dalam jaringan Oyo ini yang akan menjadi syaratnya adalah minimal ada 6 kamar yang masing-masing kamarnya ada kamar mandi, tv, AC dan linen yang bersih.

Oleh sebab itu, peneliti mengangkat judul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas*

Terhadap Kepuasan Konsumen Oyo Smart Hotel Tlogomas".

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Oyo Smart Hotel Tlogomas ?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Oyo Smart Hotel Tlogomas ?
3. Manakah variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen Oyo Smart Hotel Tlogomas?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Oyo Smart Hotel Tlogomas.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Oyo Smart Hotel Tlogomas.
3. Untuk mengetahui Variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen Oyo Smart Hotel Tlogomas.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bersifat Teoritis

1. Bagi pembaca, untuk menambah ilmu tentang masalah yang dihadapinya.
2. Bagi peneliti lain, sebagai sumber referensi bagi yang ingin melakukan penelitian sejenis.
3. Bagi penulis, menjadi bekal yang dapat diterapkan didunia kerja.

1.4.2 Bersifat Praktis

Bagi perusahaan, diharapkan mampu menjadi pertimbangan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN OYO SMART HOTEL TLOGOMAS

ORIGINALITY REPORT

28%

SIMILARITY INDEX

21%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

14%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

Submitted to Universitas Putera Batam

Student Paper

11%

2

moam.info

Internet Source

5%

3

publikasi.unitri.ac.id

Internet Source

4%

4

Submitted to Universitas Muria Kudus

Student Paper

3%

5

id.123dok.com

Internet Source

2%

6

anggaslowly.blogspot.com

Internet Source

2%

7

docplayer.info

Internet Source

2%

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography On

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN OYO SMART HOTEL TLOGOMAS

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4
