

## ABSTRAK SKRIPSI

---

Salah satu alternatif kota tujuan wisata di Jawa Timur adalah Surabaya. Surabaya merupakan kota kedua terbesar di Indonesia setelah ibu kota Jakarta. Surabaya merupakan kota yang banyak dikunjungi oleh wisatawan baik Wisatawan Nusantara maupun Wisatawan Mancanegara.

Industri pariwisata dianggap mempunyai prospek baik di masa yang akan datang, dan salah satu upaya untuk mendukung industri pariwisata adalah dengan menyediakan akomodasi yang memadai. Terdapat peningkatan jumlah hotel di Surabaya yaitu pada tahun 1994 ada 17 hotel berbintang, 2 hotel pra bintang dan 78 hotel melati, sedangkan tahun 1995 terdapat 19 hotel berbintang, 7 hotel pra bintang dan 76 hotel melati.

Hotel Tunjungan merupakan salah satu hotel berbintang tiga di Surabaya. Hotel Tunjungan mulai beroperasi pada bulan Januari 1996, memiliki 213 kamar yang terdiri dari: tipe kamar Superior ada 157 kamar, 33 kamar Deluxe, 6 kamar Junior Suite, 6 kamar Business Suite, 5 kamar Elegance Suite, 5 kamar Luxury Suite, dan 1 kamar President Suite. Fasilitas yang disediakan oleh Hotel Tunjungan antara lain tempat parkir, *Business Center, Laundry & Dry Cleaning, Bar & Grilles Restaurant, Fitness Center, Tunjungan Imperial Restaurant, Pemuda Café*, dan lain-lain. Semakin banyak hotel berbintang tiga yang ada di Surabaya dan menawarkan fasilitas-fasilitas yang hampir sama, maka yang membedakan satu hotel dengan hotel yang lain adalah bidang layanannya. Apalagi harga sekarang bukan merupakan perhatian utama untuk memikat konsumen, karena kecenderungan yang ada bahwa konsumen memilih hotel dengan kualitas

layanan yang berkualitas. Peningkatan atau penurunan kualitas layanan diikuti oleh peningkatan atau penurunan kepuasan konsumen.

Salah satu pesaing dari Hotel Tunjungan adalah Hotel Ibis yang sama-sama hotel berbintang tiga di Surabaya memiliki 150 kamar, dan memberikan fasilitas-fasilitas yang hampir sama. Misalnya dalam hal antar jemput ke bandar udara, *Laundry & Dry Cleaning, Business Center*. Selain itu fasilitas yang ada di Hotel Ibis seperti *Arjuna Restaurant, Yudhistira Bar, Travel Agent & Drugstore*.

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Tunjungan ditinjau dari persepsi konsumen berdasarkan 5 dimensi kualitas layanan adalah *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Sedangkan kepuasan konsumen diukur dari 3 atribut pembentuk kepuasan konsumen adalah atribut yang berkaitan dengan produk, atribut yang berkaitan dengan jasa, dan atribut yang berkaitan dengan pembelian. Bagi badan usaha jasa seperti hotel ini, faktor kualitas layanan merupakan faktor penting untuk dapat memberikan kepuasan bagi konsumen. Bila kualitas layanan yang diberikan oleh suatu badan usaha mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kepuasan konsumen, maka akan memperkecil kemungkinan konsumen untuk pindah ke badan usaha yang lain.

Untuk menguji apakah ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Tunjungan, maka digunakan metode pengolahan data berupa mean, standar deviasi, koefisien variasi, koefisien korelasi dan regresi linier.

Yang menjadi obyek dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menginap di Hotel Tunjungan , berusia antara 30-60 tahun, minimum satu kali dalam 3 bulan terakhir pada 2 tahun ini, lama tinggal 3 hari, dengan pendidikan minimum SMU.

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa dari hasil uji hipotesis terlihat adanya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen yang kuat. Juga terdapat pengaruh yang kuat dimensi-dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen.

