

ABSTRACT

Pariwisata merupakan salah satu sektor penghasil devisa yang cukup berpengaruh di Indonesia. Situasi ekonomi dan politik suatu negara membawa dampak langsung bagi perkembangan pariwisata dan perhotelan. Setelah lima tahun berselang pada saat pariwisata dan perhotelan di Indonesia mulai stabil. Tingkat hunian di hampir seluruh hotel-hotel berbintang di Indonesia mulai menunjukkan perkembangan yang stabil.

Penelitian ini dilakukan di Hotel JW Marriot Surabaya untuk mengetahui peranan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel JW Marriott Surabaya. Setelah melakukan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, analisis dokumen, dan pembagian kuesioner secara aksidental terhadap pelanggan maka dilakukan pengolahan data secara deskriptif.

Dari penelitian didapatkan persamaan regresi sederhana yaitu:

$$KP = 0,371 + 0,912.KL$$

Pada persamaan di atas, dapat diketahui bahwa setiap kualitas layanan JW Marriott Hotel Surabaya akan naik satu satuan skor maka kepuasan pelanggan di JW Marriott Hotel Surabaya akan sebesar 0,912. Dan apabila kualitas layanan di JW Marriott Hotel Surabaya diabaikan, maka kepuasan pelanggan di JW Marriott Hotel Surabaya akan rendah sebesar 0,371.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan yaitu besarnya koefisien determinasi (r^2) adalah sebesar 0,922 atau 92,2% artinya bahwa variasi kepuasan pelanggan di Hotel JW Marriott kepuasan pelanggan di Hotel JW Marriott di Surabaya dijelaskan oleh variasi kualitas layanan Hotel JW Marriott 92,2% dan sisanya 7,8% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak teramati. Hal ini dapat dinyatakan bahwa perubahan kualitas layanan Hotel JW Marriott dapat menjelaskan secara langsung berubahnya kepuasan pelanggan Hotel JW Marriott di Surabaya.

Kata kunci:

Kualitas layanan, kepuasan pelanggan.