

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis *Customer Satisfaction* diukur melalui gap antara persepsi dan ekspektasi *Service Quality* di Surabaya Plaza Hotel. Penelitian ini dilakukan pada tamu bisnis yang menginap minimal 2 kali dalam 6 bulan terakhir dan memiliki pendidikan minimal SMA.

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan *windows SPSS* 18.00. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan jenis *judgmental sampling*. Data diperoleh secara langsung dari responden yang memenuhi karakteristik populasi yang ditentukan dengan menyebarkan kuesioner. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya *Customer Satisfaction* yang diukur melalui gap antara persepsi dan ekspektasi *Service Quality* di Surabaya Plaza Hotel

Kata kunci : Kualitas, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Ekspektasi dan Persepsi Pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to identify and analyze Customer Satisfaction is measured through a gap between the perception and expectations of the Service Quality in Surabaya Plaza Hotel. This research was conducted at the business guests who stay at least 2 times in the last 6 months and have at least high school education.

Data processing was performed using SPSS windows 18.00. The sampling technique used was non-probability sampling with the type of judgmental sampling. Data obtained directly from respondents who meet the characteristics specified population by distributing questionnaires. The samples used in this study was 100 respondents.

The results of this study showed a Customer Satisfaction is measured through a gap between the perception and expectations of the Service Quality in Surabaya Plaza Hotel

Keywords: Service, Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Expectation and Perception