

## ABSTRAK

Pada era globalisasi sekarang ini, Indonesia mempunyai potensi yang cukup besar untuk dikembangkan terutama di bidang pariwisata. Untuk pengembangan di sektor pariwisata ini dibutuhkan berbagai perbaikan termasuk diantaranya adalah perhotelan sebagai penunjang sarana dan prasarana yang sangat penting. Pembenahan di bidang perhotelan harus menyangkut berbagai faktor, misalnya fasilitas yang tersedia dan sumber daya manusia yang akan menentukan kualitas layanan di industri perhotelan itu sendiri. Dari kedua faktor tersebut dapat meningkatkan profitabilitas perusahaan, dan profit perusahaan akan meningkat jika ada kepuasan pelanggan terhadap perusahaan tersebut..

Kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang erat dengan kualitas jasa yang diberikan oleh karyawan di hotel tersebut kepada pelanggan. Jika kualitas jasa yang diberikan memiliki kualitas yang baik, maka pelanggan akan puas. Oleh sebab itu, untuk menimbulkan kepuasan pelanggan, maka pihak perusahaan harus memikirkan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas produk, yaitu kepuasan karyawan.

Untuk itulah penelitian ini dilakukan, yaitu untuk mengetahui faktor-faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan karyawan dan kepuasan pelanggan. Pertama haruslah mengetahui faktor-faktor yang menimbulkan kepuasan karyawan dan kepuasan pelanggan. Setelah itu dijabarkan menjadi variabel-variabel dalam kuesioner.

Dari hasil penyebaran kuesioner dilakukan analisis deskriptif untuk mengetahui latar belakang jawaban responden (karyawan dan pelanggan), uji *Crosstabs* untuk mengetahui kepuasan karyawan dan pelanggan dilihat dari latar belakang responden, dan selanjutnya dilakukan uji Anova yang bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan karyawan dan kepuasan pelanggan.

Setelah dilakukan pengolahan data dengan menggunakan program SPSS for Windows versi 7.5 dapat disimpulkan bahwa faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan karyawan adalah faktor rekan sekerja yang mendukung, sedangkan faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah *human factors and behavioral characteristics*.