

**ANALISA PENGGUNAAN SERVQUAL DALAM MENENTUKAN  
KEPUASAN GENERASI Y PADA HOTEL OMBAK SUNSET GILI  
TRAWANGAN LOMBOK**

**ROBBY IRAWAN**

**Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Surabaya**

**Fitri Novika Widjaja**

**Adi Prasetyo Tedjakusuma**

Abstrak

Dalam sektor pariwisata mengenal industri perhotelan sebagai salah satu faktor pendukung. Berkembangnya pariwisata juga dapat didukung dengan adanya industri perhotelan yang juga kian menjamur. Semakin banyaknya hotel yang berdiri menunjukkan bahwa industri perhotelan memiliki peran yang sangat penting bagi sektor pariwisata. Industri pariwisata juga telah di akui sebagai sektor yang paling penting dan menguntungkan, terutama dilihat dari sudut perekonomian yang banyak menghasilkan devisa bagi negara. Maka Objek yang akan dipilih pada penelitian ini adalah hotel bintang 4 yaitu hotel Ombak Sunset, yang terletak di Gili Trawangan, Lombok, NTB. Pada penelitian ini bertujuan untuk menguji variabel *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *customer satisfaction*. pada Hotel Ombak Sunset di Gili Trawangan, Lombok. Menggunakan metode analisis linear berganda, hasil penelitian ini menunjukkan adanya atau tidak adanya pengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*.

Keywords: Kata Kunci: *tangibility, reliability, responsiveness, assurance, empathy*.

**ANALISA PENGGUNAAN SERVQUAL DALAM MENENTUKAN  
KEPUASAN GENERASI Y PADA HOTEL OMBAK SUNSET GILI  
TRAWANGAN LOMBOK**

**ROBBY IRAWAN**

**Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Surabaya**

**Fitri Novika Widjaja**

**Adi Prasetyo Tedjakusuma**

Abstract

*The tourism sector recognizes the hospitality industry as one of the supporting factors. The development of tourism can also be supported by the hospitality industry which is also increasingly mushrooming. The increasing number of hotels that are established shows that the hotel industry has a very important role for the tourism sector. The tourism industry has also been recognized as the most important and profitable sector, especially from the point of view of the economy which generates a lot of foreign exchange for the country. So the object that will be selected in this study is a 4-star hotel, namely the Ombak Sunset hotel, which is located on Gili Trawangan, Lombok, NTB. This study aims to examine the variables of tangibility, reliability, responsiveness, assurance, empathy and customer satisfaction at the Ombak Sunset Hotel in Gili Trawangan, Lombok. Using the multiple linear regression method, the results of this study indicate presence or absence of significant influence on customer satisfaction.*

*Keyword: tangibility, reliability, responsiveness, assurance, empathy*