

RINGKASAN

PERANAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL ASEAN BEST WESTERN MEDAN

OLEH:

SUPRIANUS NABABAN

Salah satu tujuan penulis mengadakan penelitian pada Hotel Asean Best Western Medan adalah untuk apakah pelayanan yang diberikan perusahaan sudah dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Untuk mendapatkan data yang diperlukan, penulis mengadakan penelitian Penelitian Kepustakaan (Library Research), yaitu metode ini merupakan suatu cara pengumpulan data dan informasi dengan bersumber dari buku-buku teks (text books), tulisan-tulisan ilmiah, serta literatur lainnya yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Data yang terkumpul, sebagai uraian diatas, disebut data sekunder. Penelitian Lapangan (Field Research), yaitu suatu cara untuk mengumpulkan data atau informasi dengan bersumber langsung dari objek penelitian di lapangan, dalam hal ini Hotel Asean Best Western Medan. Dan hasil yang diperoleh ialah data primer.

Adapun teknik pengumpulan data dilakukan adalah Pengamatan (observasi), yaitu melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti untuk memperoleh gambaran mengenai fakta dilapangan, serta membuat catatan-catatan hasil pengamatan. Wawancara (*Interview*), yaitu mengadakan tanya jawab dengan pihak-pihak yang berwenang dalam perusahaan untuk mendapatkan informasi yang diperlukan. Guna memperlancar atau mempergunakan proses wawancara, disertai

pula penggunaan daftar pertanyaan (kuesioner) yang telah dipersiapkan terlebih dahulu untuk dibagi-bagikan kepada para responden dalam perusahaan agar mereka isi jawaban-jawaban.

Berdasarkan hasil penelitian pada Hotel Asean Best Western Medan, diperoleh kesimpulan bahwa bentuk-bentuk fasilitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan antara lain adalah Kamar, Restaurant, Bar Entertainment, Chinese Restaurant (Royal Palace Chinese Restaurant), Room Service, Lobby Lounge, Karaoke (Rambow karaoke Lounge), Perkantoran, Business Centre, Swimming Pool, Fitness Center (Sauna dan Jacuzzi), Function Room (Crystal Room), Foyer Function dan Basement Bentuk pelayanan yang diberikan pihak Hotel Asean Best Western Medan diantaranya adalah dengan Customer Satisfaction Program, VIP Program, Complaint Handling dan Reception Quality.

Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan termasuk kategori interval "Baik dan Sangat Baik" tetapi lebih mendekati "Baik". Dengan demikian kualitas pelayanan yang diberikan Hotel Asean Best Western Medan menurut persepsi pelanggan sudah termasuk sudah baik. Persepsi pelanggan terhadap tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan kategori interval "Puas dan Sangat Puas" tetapi lebih mendekati "Puas". Dengan demikian tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan pihak Hotel Asean Best Western Medan menurut persepsi pelanggan sudah termasuk kategori puas.