

ABSTRAK

D'primahotel Bandung merupakan hotel berbintang 4 yang berada di daerah Sukajadi, Bandung. Memiliki bangunan seluas 6000 m² dengan delapan lantai. D'primahotel dilengkapi dengan fasilitas kamar tamu, kolam renang, taman bermain, ballroom, dan ruang pertemuan. Berdasarkan review dari pengunjung pada situs web Traveloka.com terdapat beberapa penilaian negative mengenai permasalahan yang dikeluhkan oleh konsumen. Penilaian negative tersebut tentu harus ditangani, agar perusahaan dapat bertahan melawan bermunculannya kompetitor di bidang usaha yang serupa.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang di dalamnya terdapat dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy terhadap konsumen dari D'primahotel Bandung. Resultan dari penelitian ini diharapkan bisa dijadikan masukan bagi perusahaan ketika akan memformulasikan strategi dalam bersaing.

Metode yang digunakan pada penelitian ini merupakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian yaitu penelitian deskriptif serta kausal. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel yaitu Non-Probability Sampling dengan jenis Purposive Sampling menggunakan kuesioner dengan responden berjumlah 384 responden yang pernah menginap di D'primahotel Bandung. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data Regresi Linear Berganda, dengan menggunakan software SPSS.

Berdasarkan hasil yang didapatkan pada penelitian ini, hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy serta variabel kepuasan konsumen berada pada kategori yang baik. Dalam hasil hipotesis menunjukkan bahwa variabel tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen baik secara parsial maupun simultan.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan wawasan kepada peneliti lain, serta hotel mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada D'primahotel Bandung. Penulis menyarankan kepada hotel untuk meningkatkan keramahan serta kesopanan dari para karyawan terhadap tamu, sehingga pelanggan akan merasa lebih puas serta mau untuk menginap kembali di D'primahotel Bandung.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen