

**TINGKAT KEPUASAN TAMU TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PARADISE HOTEL GOLF AND RESORT
LIKUPANG**

SKRIPSI

MEGA CHYNTIA SOPUTAN

18071018



**PROGRAM STUDI HOSPITALITY DAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO**

2022

LEMBAR PENGESAHAN
TINGKAT KEPUASAN TAMU TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PARADISE HOTEL GOLF AND RESORT LIKUPANG
MEGA CHYNTIA SOPUTAN

18071018

Telah diuji di depan komisi penguji

Pada tanggal 14 Desember 2022

Komisi Penguji

Pembimbing


Penguji



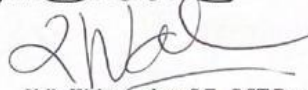
Steven Yones Kawatak, S.E., M. Ec.



Dr. Stevanus Ngenget, S.S., M.A.



Oktavianus Wayan Samuel, S.E.Par.,
M.M.



Yelly Walansendow, S.E., S.ST.Par.,
M.Si, Dipl Cidesco

Skripsi ini telah diterima sebagai bagian persyaratan
Untuk meraih gelar Sarjana

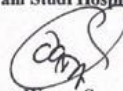
Mengetahui,

Dekan Fakultas Pariwisata

Ketua Program Studi Hospitality dan Pariwisata



Dr. Stevanus Ngenget, S.S., M.A.



Oktavianus Wayan Samuel, S.E.Par., M.M.

ABSTRACT

Tourism is one of the contributing sectors in the economy of the country and society wherever tourism is located. This happens because tourism is a sector that is promising and provides benefits if it is developed properly. This research was conducted at Paradise Hotel Golf and Resort Likupang with the aim of knowing the level of guest satisfaction towards the quality of service provided by this hotel. The research method used is a quantitative approach with descriptive research methods. Analysis of data obtained from questionnaires used to determine the level of customer satisfaction by using a range. Questionnaires were distributed to 30 respondents who were staying or had stayed at Paradise Hotel Golf and Resort Likupang using the snowball sampling method. The results showed that respondents were satisfied or very satisfied with each and all of the five dimensions of service quality, namely Tangible, Reliability Responsiveness, Assurance, and Empathy provided by Paradise Hotel Golf and Resort.

Keywords: *Assurance, Empathy, Guests Satisfaction, Service Quality, Reliability, Responsiveness, Tangible*

ABSTRAK

Pariwisata merupakan salah satu sektor penyumbang dalam perekonomian negara dan masyarakat di manapun pariwisata berdiri, hal ini terjadi karena pariwisata merupakan suatu sektor yang menjanjikan dan memberikan keuntungan jika dikembangkan. Penelitian ini dilakukan di Paradise Hotel Golf and Resort Likupang dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan tamu terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh hotel ini. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian deskriptif dan analisis data yang didapatkan dari kuesioner digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen dengan menggunakan rentang (*range*). Kuesioner dibagikan kepada 30 responden yang sedang menginap ataupun pernah menginap di Paradise Hotel Golf and Resort Likupang dengan menggunakan metode *snowball sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden merasa puas atau sangat puas terhadap masing-masing maupun keseluruhan dari lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu Berwujud, Keandalan, Daya Tanggap, Kepastian, dan Empati yang disediakan oleh Paradise Hotel Golf and Resort

Kata kunci: Berwujud, Daya tanggap, Empati, Keandalan, Kepastian, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik. Penyusunan Tugas Akhir merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Pariwisata di Universitas Katolik De La Salle Manado, terlebih khusus di Program Studi Hospitality dan Pariwisata, Fakultas Pariwisata.

Dengan rasa hormat penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada keluarga, para dosen, dan teman-teman yang selalu memberikan dukungan selama penulis menimba ilmu di Universitas Katolik De La Salle Manado. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Johanis Ohoitumur, selaku Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado
2. Dr. Stevanus Ngenget, S.S., M.A., selaku Dekan Fakultas Pariwisata
3. Oktavianus Wayan Samuel, S.E.Par., M.M. selaku Ketua Program Studi Hospitality dan Pariwisata dan Dosen Pembimbing II.
4. Steven Yones Kawatak, S.E., M.Ec., selaku Dosen Pembimbing Akademik sekaligus Dosen Pembimbing I.
5. Seluruh Dosen Fakultas Pariwisata Universitas Katolik De La Salle Manado.
6. Keluarga yang selalu memberikan kasih sayang, dukungan dan doa.
7. Teman-teman yang selalu memberikan semangat.

Penulisan skripsi ini masih lepas dari sempurna karena adanya keterbatasan pengetahuan, pengalaman dan kemampuan penulis. Olehnya, setiap masukan dan kritikan dari semua pihak diharapkan dapat menjadikan skripsi ini lebih baik.

Dengan segala kerendahan hati, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan peneliti sebelumnya.

Manado, 6 Januari 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'MCS' or similar, written in a cursive style.

Mega Chyntia Soputan

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis Skripsi ini adalah asli dan belum diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana, baik di Universitas Katolik De La Salle Manado maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan Tim Komisi Pembimbing dan para Tim Penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Katolik De La Salle Manado.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam penyimpangan ini, yang telah diperoleh karena karya tulis ini, saya bersedia untuk menerima sanksi akademik serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Manado, 6 Januari 2023

Yang membuat pernyataan,



Nama : Mega Chyntia Sopotan

NIM : 18071018

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
LEMBAR PERNYATAAN.....	vi
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR BAGAN	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Batasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.1 Teoritis	Error! Bookmark not defined.
1.5.2 Praktis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Kerangka Teoritis	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Pariwisata	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Wisatawan dan Tamu	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Hotel.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.1.5 Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.2 Penelitian Sebelumnya	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
BAB III	Error! Bookmark not defined.
METODOLOGI PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.

3.1	Metode Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2	Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.1	Lokasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2	Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3	Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.4	Metode Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.4.1	Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
3.4.2	Dokumentasi	Error! Bookmark not defined.
3.4.3	Observasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.5	Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV		Error! Bookmark not defined.
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		Error! Bookmark not defined.
4.1	Profil Paradise Hotel Golf and Resort	Error! Bookmark not defined.
4.2	Deskripsi Responden	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	Error! Bookmark not defined.
4.2.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan	Error! Bookmark not defined.
4.3	Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.1	Tingkat Kepuasan Tamu terhadap Dimensi Berwujud (<i>Tangible</i>)	Error! Bookmark not defined.
4.3.2	Tingkat Kepuasan Tamu terhadap Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	Error! Bookmark not defined.
4.3.3	Tingkat Kepuasan Tamu terhadap Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	Error! Bookmark not defined.
4.3.4	Tingkat Kepuasan Tamu terhadap Dimensi Kepastian (<i>Assurance</i>)	Error! Bookmark not defined.
4.3.5	Tingkat Kepuasan Tamu terhadap Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	Error! Bookmark not defined.
4.4	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB V		Error! Bookmark not defined.

KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Rencana Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 2 Dimensi dan Indikator Service Quality.	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 3 Skala Pengukuran.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 4 Rentang Indikator, Dimensi, dan Keseluruhan ...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Usia	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan ..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Penghasilan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Tingkat Kepuasan Tamu terhadap Dimensi Berwujud.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Tingkat Kepuasan Tamu terhadap Dimensi Keandalan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7 Tingkat Kepuasan Tamu terhadap Dimensi Daya Tanggap	Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 8 Tingkat Kepuasan Tamu terhadap Dimensi Kepastian..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 9 Tingkat Kepuasan terhadap Dimensi Empati..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 10 Tingkat Kepuasan Keseluruhan**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Tampak Depan Kamar Deluxe Garden View . **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 2 Tampak Depan Kamar Deluxe Ocean View ... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 3 Tampilan Kasasa Lounge yang berada di Lobi Hotel **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Kerangka Pemikiran.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A	KUESIONER
LAMPIRAN B	KARAKTERISTIK RESPONDEN PENELITIAN
LAMPIRAN C	DOKUMENTASI

