

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL SHERATON MUSTIKA
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

**Ditulis dan Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Ujian Akhir Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Strata-I di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi,
Universitas Islam Indonesia**



oleh

Nama : Ita Martasari

Nomor Mahasiswa : 99311223

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi: Pemasaran

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

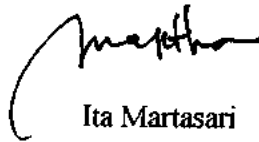
2004

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

"Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku".

Yogyakarta, Mei 2004

Penulis



Ita Martasari

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL SHERATON MUSTIKA
YOGYAKARTA**

Nama : Ita Martasari
Nomor Mahasiswa : 99311223
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, Mei 2004

Telah disetujui dan disahkan oleh
Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Dr. H. Martono', written over a large, irregular oval shape that serves as a placeholder or a stylized part of the signature.

Drs. H. Martono, SU

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI HOTEL SHERATON YOGYAKARTA**

**Disusun Oleh: ITA MARTASARI
Nomor mahasiswa: 99311223**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**
Pada tanggal : 11 Juni 2004

Penguji/Pemb. Skripsi : DRS. MARTONO, SU

Penguji : DRA. KARTINI, M.SI



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Suwarsono, MA



ABSTRAK

Meningkatnya jumlah wisatawan asing dan domestik yang melakukan perjalanannya untuk tujuan bisnis maupun wisata, mendorong munculnya perusahaan-perusahaan baru di bidang jasa perhotelan. Dengan bertambahnya jasa perhotelan maka kalangan pengusaha dihadapkan pada persaingan untuk mendapatkan konsumen akhir. Untuk menghadapinya maka perusahaan harus memberikan pelayanan yang terbaik dan menjaga agar konsumen tetap puas terhadap pelayanan hotel. Oleh karena itu pihak hotel harus mengetahui bagaimana kinerja mereka diterima oleh konsumennya sehingga perusahaan dapat melakukan langkah-langkah apa saja yang perlu dipertahankan atau diperbaiki. Atas dasar uraian tersebut, maka menarik untuk dilakukan penelitian dengan mengambil judul **"ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL SHERATON MUSTIKA YOGYAKARTA "**.

Metode analisis yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah analisis tingkat kesesuaian dengan Diagram Kartesius. Sampel yang diambil sebagai responden adalah konsumen yang pernah menginap di Hotel Sheraton Mustika Yogyakarta.

Dari penelitian yang telah dilakukan, mayoritas responden bekerja sebagai swasta dan berdasarkan pendapatan responden mayoritas berkisar Rp. 2 juta – Rp. 4 juta. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan konsumen tertinggi terdapat pada dimensi *tangible* dan dimensi kualitas pelayanan yang perlu diprioritaskan atau diperbaiki adalah dimensi *reliability* dan *responsiveness*. Oleh karena itu Hotel Sheraton Mustika Yogyakarta harus dapat meningkatkan kinerjanya pada dimensi-dimensi tersebut agar kepuasan konsumen tercapai.

Saran ditujukan sebagai bahan pertimbangan pihak hotel untuk melakukan upaya apa saja yang perlu dipertahankan atau diperbaiki sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dibandingkan pesaingnya dan bahkan merebut konsumen pesaing.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum wr.wb

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberi rahmat dan karunia-Nya sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “ **Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan di Hotel Sheraton Mustika Yogyakarta**”, yang merupakan salah satu syarat dalam penyelesaian program pendidikan Sarjana (S1) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bimbingan, motivasi dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih yang tidak terhingga kepada terhormat:

1. Bapak Drs.H. Suwarsono, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, yang telah memberikan ijin untuk menempuh tugas akhir.
2. Bapak Drs. H. Martono, SU, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak meluangkan waktunya dan penuh kesabaran memberikan pengarahan, saran dan bimbingan dari awal hingga selesainya penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Rully, selaku General Manager di Hotel Sheraton Mustika Yogyakarta Resort And Spa yang telah memberikan ijin penelitian.
4. Bapak Memet, selaku kepala Human Resource Development yang telah menerima dan membantu penulis dalam melakukan penelitian.
5. Semua pihak yang telah ikut membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini, masih banyak kekurangan-kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menambah khasanah ilmu pengetahuan khususnya di bidang ekonomi manajemen.

Wassalamu'alaikum wr. wb

Yogyakarta, Mei 2004



Ita Martasari