

## ABSTRAK

### ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA GRAND CITIHUB HOTEL BANDAR LAMPUNG

OLEH :

**Mariana Aritonang Rajagukguk**

Perkembangan industri perhotelan yang sangat pesat ini dimanfaatkan oleh pebisnis sebagai suatu peluang bisnis. Masalah dalam penelitian ini dilihat dari menurunnya tingkat pengunjung pada Grand Citihub Hotel. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan konsumen Grand Citihub Hotel Bandar Lampung. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Grand Citihub Hotel Bandar Lampung menggunakan rumusan penentu ukuran sampel yang dinyatakan oleh *Slovin*. Jumlah sampel 98 responden dengan teknik *purposive sampling* (sampling berdasarkan kriteria) dan menggunakan metode IPA. Hasil dari penelitian kepuasan konsumen Grand Citihub Hotel Bandar Lampung dapat diketahui bahwa hasil *Importance Performance Analysis* menunjukkan atribut yang harus diprioritaskan yaitu mengenai bukti fisik, sedangkan untuk atribut yang harus tetap dipertahankan oleh Grand Citihub Hotel Bandar Lampung adalah karyawan mengenai respon *costumer service* yang menjawab pertanyaan dari pelanggan, karyawan bersikap cepat dan ramah, dll. Atribut yang prioritas rendah mengenai waktu kerja layanan, karyawan memiliki kompetensi yang sesuai bidang, dll. Sedangkan untuk atribut yang berlebihan yaitu mengenai pelayan memberikan pelayanan secara objektif, pelayanan yang diberikan sesuai dengan SOP hotel, dll. Secara umum tingkat kepentingan terhadap atribut pelayanan dinilai oleh konsumen dalam rentang penting hingga sangat penting..

Kata kunci : *Important Performace Analisis* (IPA) dan Kepuasan Pelanggan.

## **ABSTRACT**