

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL ARINAS BANDAR LAMPUNG**

**OLEH :  
YENI RAHMA**

Perkembangan industri perhotelan yang sangat pesat dimana saat ini pada Negara – Negara maju dan berkembang pun mengikuti bisnis perhotelan hal ini dimanfaatkan pebisnis sebagai suatu peluang bisnis. Masalah dalam penelitian ini dilihat dari menurunnya tingkat pengunjung Hotel Arinas setiap bulannya. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan konsumen Hotel Arinas Bandar Lampung. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Hotel Arinas 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 Hotel Arinas 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 Hotel Arinas 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**

### **ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION AT ARINAS HOTEL BANDAR LAMPUNG**

By:  
**Yeni Rahma**

Hotel Arinas is one of Bandar Lampung's Hotels that has a decrease in consumers every month. The aim of this research is to determine customer satisfaction at the Arinas Hotel Bandar Lampung. The type of research used is quantitative. The population in this study were consumers of the Arinas Hotel Bandar Lampung, with a sample size of 98 people obtained using Slovin formula and purposive sampling. Data analyzed using the Importance Performance Analysis method shows that the attributes that must be prioritized are physical evidence, while the attributes that must be maintained are employees regarding customer service responses that answer questions from customers, employees being fast and friendly. Attributes that have a low priority are regarding service working time, employees have competencies appropriate to their field. Meanwhile, the excessive attribute is regarding the waiter providing service objectively, the service provided is in accordance with the hotel's SOP. In general, the level of importance of service attributes is assessed by consumers in the range of important to very important.

*Keywords: Important Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction.*

