

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN
HOTEL NUSANTARA SYARIAH LAMPUNG**

**Oleh :
Handy Ciayadi
1812110011**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan konsumen pada Hotel Nusantara Syariah Lampung. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode CSI. Metode pengambilan sampel penelitian ini menggunakan teknik accident sampling. Fenomena yang terjadi adalah peningkatan jumlah konsumen yang cukup signifikan di Hotel Nusantara Syariah Lampung dibandingkan dengan tahun sebelumnya serta terdapat beberapa keluhan mengenai layanan di Hotel Nusantara Syariah Lampung dan belum pernah dilakukan analisa mengenai keluhan atau kepuasan konsumen oleh pihak manajemen Hotel Nusantara Syariah Lampung. Responden dalam penelitian ini sebanyak 100 Responden. Dari Studi yang dilakukan didapat nilai CSI sebesar 68,7% yang berarti konsumen merasa Puas terhadap kualitas layanan yang meliputi atribut-atribut yang diberikan perusahaan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, SCI

**ANALYSIS OF CONSUMER SATISFACTION OF
HOTEL NUSANTARA SYARIAH LAMPUNG**

**By :
Handy Ciayadi
1812110011**

ABSTRACT

The objective of this research was to measure the customer satisfaction of Hotel Nusantara Syariah Lampung. The type of this research was the quantitative descriptive research with CSI method. The sampling technique used in this research was the accident sampling technique. Hotel Nusantara Syariah Lampung there was a significant increase in the number of consumer compared to the previous year and there were several complaints about the service at Hotel Nusantara Syariah Lampung and there has never been an analysis of costumer complaints or satisfaction by the management of Hotel Nusantara Syariah Lampung. The number of respondents used in this research was 100 respondents. The result of this research was that the CSI value was 68,7% it meant that the consumers were satisfied with the service quality including the attributes provided by the company.

Keywords : Service Quality, Consumer Satisfaction, CSI