

ABSTRAK

“ANALISIS PELAYANAN PRIMA (*SERVICE EXCELLENCE*) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL ANUGERAH EXPRESS LAMPUNG”

Oleh:

Sahrul Sidik

1412110019

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan yang telah disediakan oleh Hotel Anugerah Express Lampung. Jenis Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif yang digunakan untuk menggambarkan tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan penginapan dari Hotel Anugerah Express Lampung dan beberapa inisiatif untuk memperbaiki kualitas layanannya. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode survei dengan penyebaran kuisisioner dan jumlah responden yang berpartisipasi sebanyak 100 responden. Alat analisis yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Dari studi yang telah dilakukan, didapatkan nilai CSI kualitas layanan jasa penginapan Hotel Anugerah Express Lampung, adalah sebesar 71,2% yang berarti konsumen merasa puas terhadap kualitas layanan yang telah diberikan oleh perusahaan. Sedangkan dari IPA, untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen lebih tinggi lagi, pihak Hotel Anugerah Express Lampung, perlu memperhatikan kebersihan ruangan hotel baik, akses internet cepat, pelayan melayani pelanggan dengan baik, pelayanan yang diberikan sesuai dengan SOP Hotel, pelayan mampu dalam melayani kepentingan pelanggan, dan pelayan merespon kebutuhan dan keluhan layanan dari pelanggan.

Kata Kunci: *Kepuasan Konsumen, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index.*