

## Analisis pelayanan jasa perhotelan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan Hotel Red Top Jakarta

Yusan Jubiantara, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=73429&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Krisis moneter yang telah berkembang menjadi krisis kepercayaan di Indonesia, telah memberikan dampak yang tidak menguntungkan bagi aktivitas sektor jasa termasuk jasa perhotelan. Kondisi perhotelan saat ini harus berhadapan dengan sistem pasar global dengan tingkat persaingan yang semakin tajam, baik di pasar domestik maupun pasar internasional. Oleh karena tidak ada pilihan lain industri perhotelan harus meningkatkan profesionalisme, kompetensi dan daya saing untuk menghadapi tingkat persaingan yang semakin tajam tersebut.

Untuk meningkatkan daya saing ini perlu adanya suatu upaya untuk lebih memahami pelanggannya, dan dalam upaya ini kita perlu mengetahui harapan-harapan pelanggan, persepsi pelanggan dengan pelayanan yang sudah diberikan serta kesenjangan yang terjadi antara persepsi dan harapan pelanggan tersebut. Penelitian ini dibuat untuk mengukur unsur persepsi, harapan dan kesenjangan yang terjadi diantara keduanya dari para pelanggan Hotel Red Top Jakarta.

Dalam mengukur tingkat kualitas layanan yang diberikan Red Top Hotel serta untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan digunakan metode Service Quality Dimension, yang terdiri dari 5 (lima) dimensi, yaitu: Tampilan Fisik (Tangibles), Ketanggapan dalam Memberikan Pelayanan (Responsiveness), Kemampuan Mewujudkan Janji (Reliability), Kemampuan Memberikan Jaminan t\_ayanan (Assurance) serta Kemampuan Memahami Kebutuhan Pelanggan (Emphaty).

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi tangible tingkat kepuasan pelanggan berada pada angka 92,63% (sangat puas), pada dimensi responsiveness tingkat kepuasan pelanggan berada pada angka 91,43% (sangat puas), pada dimensi reliability tingkat kepuasan pelanggan berada pada angka 92,71% (sangat puas), pada assurance tingkat kepuasan pelanggan berada pada angka 79,42% (cukup puas) dan pada dimensi emphaty tingkat kepuasan pelanggan berada pada angka 90,83% (puas).