

# ANALISIS KEPUASAN TAMU HOTEL X TERHADAP JASA LAYANAN HOTEL BERBINTANG DI SIDOARJO MENGUNAKAN SEM-PLS

Nama Peneliti : Setia Irma Suryani  
NIM : 142400006  
Dosen Pembimbing : Gangga Anuraga S.Si., M.,Si

## ABSTRAK

Hotel merupakan salah satu sarana akomodasi yang digunakan oleh setiap orang, baik bagi para pelaku bisnis maupun wisatawan. Kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi tingkat hunian kamar hotel, karena pendapatan terbesar hotel adalah dari penyewaan kamar. Persaingan yang sangat ketat yang dialami Indonesia pada saat ini, untuk memperebutkan konsumen dan mempertahankan konsumen dan untuk menjaga konsumen agar merasa puas, hotel harus memperhatikan atribut – atribut yang dinilai sangat penting oleh konsumen. Selain memperhatikan atribut – atribut yang sudah terpenuhi, perusahaan juga perlu mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan produk dan jasa yang diberikan. Kualitas layanan merupakan faktor yang diduga mempengaruhi kepuasan konsumen dan bentuk kepuasan konsumen salah satunya yaitu minta kunjungan ulang. Salah satu wujud layanan yang diberikan oleh hotel adalah pelayanan terhadap konsumen. Penelitian dilakukan pada konsumen hotel X dengan menggunakan metode SEM-PLS untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas layanan (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*) terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen. Sampel yang digunakan yaitu sebanyak 96 responden di hotel X. Hasil analisis menunjukkan bahwa dari kelima variabel kualitas layanan yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen adalah 4 variabel yaitu *tangibles* sebesar 0,225, *reliabilitas* sebesar 0,112, *responsiveness* sebesar 0,288, dan *assurance* sebesar 0,237 dan sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam model. Loyalitas dipengaruhi oleh variabel *tangibles* sebesar 0,112, *responsiveness* sebesar 0,305 dan kepuasan konsumen 0,334 sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

**Kata Kunci** : Kualitas Layanan, Kepuasan, Loyalitas, SEM-PLS

## **HOTEL X GUEST SATISFACTION ANALYSIS OF STAR HOTEL SERVICE SERVICES IN SIDOARJO USING SEM-PLS**

**Nama Peneliti** : Setia Irma Suryani  
**NIM** : 142400006  
**Dosen Pembimbing** : Gangga Anuraga S.Si., M.,Si

### ***ABSTRACT***

*Hotel is one of the accommodation facilities used by everyone, both for business people and tourists. Good service quality will affect hotel room occupancy rates, because the largest hotel revenue is from room rental. The very tight competition experienced by Indonesia at this time, to compete for consumers and to retain consumers and to keep consumers satisfied, hotels must pay attention to the attributes that are considered very important by consumers. In addition to paying attention to the attributes that have been fulfilled, the company also needs to know the level of customer satisfaction with the service quality of the products and services provided. Service quality is a factor that is thought to affect customer satisfaction and a form of customer satisfaction, one of which is requesting a repeat visit. One form of service provided by the hotel is service to consumers. The study was conducted on hotel X customers using the SEM-PLS method to determine the effect of service quality variables (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) on customer satisfaction and customer loyalty. The sample used was 96 respondents at hotel X. The results of the analysis showed that of the five variables of service quality that had a significant influence on customer satisfaction were 4 variables, namely tangibles of 0.225, reliability of 0.112, responsiveness of 0.288, and assurance of 0.237 and the rest influenced by other variables that are not in the model. Loyalty is influenced by the tangibles variable of 0.112, responsiveness of 0.305 and consumer satisfaction of 0.334 while the rest is influenced by other variables.*

**Keywords:** *Service Quality, Satisfaction, Loyalty, SEM-PLS*