

INTISARI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan Hotel Nusa Dua Bali. Pengukuran pelayanan tersebut menggunakan uji analisis perbedaan harapan untuk menjelaskan kualitas layanan yang diberikan Hotel Nusa Dua Bali. Dari analisis uji statistik perbedaan ini dapat diketahui tampilan masing-masing dimensi yaitu dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* and *empathy*.

sebagai dimensi penyebab tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel Nusa Dua Bali kepada pelanggan.

Responden pada penelitian ini terdiri dari 110 responden yang terdiri dari 45 orang pelanggan, 30 orang manajer hotel dan 35 orang karyawan Hotel Nusa Dua Bali. Instrumen pengukuran pada penelitian ini meliputi 5 dimensi yaitu *tangible reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.

Untuk mengetahui dimensi penyebab tingkat pelayanan hotel, maka diberikan kuesioner yang ditujukan kepada pelanggan, manajemen dan karyawan hotel yang berkaitan dengan harapan dan *performance* kualitas layanan yang diberikan hotel kepada pelanggan.

Uji statistik dimensi *tangibles* menunjukkan tidak adanya perbedaan yang signifikan arti harapan yang dirasakan pelanggan sama dengan harapan yang dirasakan oleh manajemen dan karyawan. Pengujian statistik pada dimensi *reliability* menunjukkan tidak ada perbedaan yang signifikan, berarti tidak terdapat perbedaan penilaian terhadap *reliability*. Dengan tidak adanya perbedaan yang signifikan pada dimensi *responsiveness* maka harapan yang dimiliki oleh ketiga responden adalah sama. Uji statistik menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan pada dimensi *assurance* artinya ada perbedaan penilaian harapan terhadap dimensi *assurance* antara karyawan, manajemen dan pelanggan. Tidak adanya perbedaan yang signifikan, berarti harapan yang dirasakan oleh karyawan, pelanggan dan manajemen pada dimensi *emphaty* adalah sama. Rekomendasi dari penelitian ini mengharapkan perbaikan dari pihak manajemen untuk memperbaiki tampilan fisik, kecepatan layanan, respon dan kedekatan karyawan dalam pemberian layanan kepada para pelanggan.

Kata Kunci : *Kualitas layanan Hotel, tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy.*

ABSTRACT

The aim of this research is to find the quality service delivering by Nusa Dua Bali Hotel. The analysis usage the difference of performance and expectation to explain the quality of services delving by Nusa Dua Bali Hotel. This research is also to measure the quality service from the dimension of *tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy*.

Respondent of the research consist of 45 customers, 30 managers and 35 front-line service employee. The research cover 5 dimension of Service Quality, which are tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy.

This Hotel has already determined the specifications of the service quality based on what were believed to be the customers' expectation. Meanwhile, it is believed customers have not got the services they expected. For that reason, this research is trying to identify the compatibility of the services quality provided with those expected by the customers.

The result shows that Nusa Dua Bali Hotel has not been able to achieve the quality of their services which could satisfy the customers' expectations yet. It was because the management of the Nusa Dua Bali Hotel could not interpret the services quality expected by the customers. The statistics inference shows that the reliability dimension could not be the difference, responsiveness has the same perception, assurance has the difference, while empathy has the same impact. The recommendation should be submitted that the hotel have to increase the facilities, the speed of service and the warming service to customers.

Key Word : *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy.*