

INTISARI

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan oleh para konsumen untuk memenuhi keinginannya, sama halnya dengan dibuatnya keunggulan tersebut adalah untuk memenuhi keinginan konsumen. Kepuasan adalah perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan meneliti seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) terhadap kepuasan pelayanan pada saat *breakfast* di Hotel Novotel Yogyakarta.

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan pada saat *breakfast* di Hotel Novotel Yogyakarta guna untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan melalui angket dan *guest comment* (komentar tamu) observasi langsung dengan pihak konsumen Hotel Novotel Yogyakarta, sedangkan data sekunder diperoleh dari buku maupun sumber lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayan jasa Hotel Novotel Yogyakarta dalam kategori baik, hal ini tampak dari pandangan yang baik terhadap pelayanan yang di berikan kepada konsumen pada saat *breakfast*. Kualitas yang dirasakan oleh konsumen memberikan dampak pada keinginan konsumen untuk mengunjungi kembali bahkan merekomendasikan pada orang lain serta dengan adanya kualitas yang baik dalam pemberian pelayanan jasa, menumbuhkan kepuasan bagi konsumen.

Kata kunci: Kepuasan pelanggan, Kualitas pelayanan, Breakfast.

ABSTRACT

Service's quality is kind of excellence's level that wished by consumer to accomplish their request as well as that excellences made for accomplish consumer's request. Satisfaction is differences between the performance and the expectation itself. The aims of this study is to doing research how big an influence of service's quality which consist of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy against of service's satisfaction while breakfast in Novotel Yogyakarta Hotel.

This graduating paper aims to know several factors that affect to service's satisfaction while breakfast in Novotel Yogyakarta Hotel in order to increase consumer's satisfaction. The method of collecting data, writer use primer data and seconder data. Primer data collected in form of questionnaires, guest comment, and observation with consumer of Novotel Yogyakarta Hotel. While seconder data collected from book and other source that have relation with this graduating paper.

The result of research indicates that the quality of Hotel Novotel Yogyakarta's service categorized as a good service, because this hotel has a good service to consumer in breakfast time. The good quality make consumer want to come back and stay longer in hotel, even they recommendation this hotel to other people. In addition, the good service quality makes costumer's satisfaction

Keywords: Costumer's satisfaction, Service's quality, Breakfast.