

ABSTRAK

ANDI SINRANG ,2017. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen pada Hotel Grand Clarion Makassar*, dibimbing oleh Abd.Salam dan H. Muchram .

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 berasal dari penyewaan kamar. Hotel Grand Clarion merupakan salah satu hotel berbintang empat yang terdapat di kota Makassar.

Pengunjung Hotel Grand Clarion Makassar sebagian besar adalah laki-laki yang bertempat tinggal di wilayah Makassar dan sekitar serta memiliki pendidikan akhir sarjana. Sebagian besar pengunjungnya bekerja sebagai pegawai swasta dan memiliki klasifikasi sebagai pegawai (employee). Pendapatan rata-rata pengunjung Hotel Grand Clarion berkisar Rp. 3.000.000–Rp 5.000.000 per bulan dengan rata-rata pengeluaran Rp 1.000.000–Rp 3.000.000 per bulan. Pengunjung mendapatkan informasi lebih banyak melalui teman yang pernah menginap di Hotel Grand Clarion dengan alasan suasana.

Untuk menjelaskan karakteristik responden menggunakan analisis persentasi, sedangkan untuk menjelaskan deskriptif penelitian yang berkaitan dengan hipotesis dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif validitas, dan uji F. Hasil analisis mengenai kepuasan konsumen atas pelayanan Hotel Grand Clarion dengan lima indikator kualitas layanan yaitu Bukti Fisik (Tangible), Keandalan (Realibility), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Empathy).