

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis bagaimana kepuasan tamu terhadap fasilitas Hotel Muara Inn. Adapun Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Kepuasan Tamu Terhadap Fasilitas Hotel Muara Inn. Penggunaan metode dalam penelitian ini adalah Deskripsi Kuantitatif yakni dengan cara membuat gambar atau deskriptif tentang suatu keadaan secara objektif yang menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut serta penampilan dan hasilnya. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan observasi, wawancara, dokumentasi. Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah laporan ini menggunakan rentang (range) untuk mengetahui kepuasan tamu terhadap fasilitas hotel di Muara Inn. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa responden berpresepsi Puas dan Cukup Puas terhadap fasilitas yang disediakan oleh pihak Hotel Muara Inn, dimensi bukti fisik mendapatkan skor 786 Puas, sementara pada kepuasan tamu terhadap dimensi keandalan adalah 317 Cukup Puas, kemudian kepuasan tamu terhadap daya tanggap skor 341 Cukup Puas , kepuasan tamu terhadap dimensi kepuasan kapasitas skor 341 Cukup Puas, kepuasan tamu terhadap dimensi empati mendapatkan skor 332 Cukup Puas, analisis kepuasan keseluruhan yaitu 2,104 Puas.

Kata Kunci: Kepuasan, Tamu, terhadap, Fasilitas, Hotel, Muara Inn

ABSTRACT

The aim of the research is to analyze how satisfied guests are with Muara Inn Hotel facilities. The problem formulation in this research is how guest satisfaction is with Muara Inn Hotel facilities. The method used in this research is Quantitative Description, namely by creating a picture or description of a situation objectively using numbers, starting from data collection, interpretation of the data as well as the appearance and results. Data collection was carried out by conducting observations, interviews, documentation. The data analysis technique used in this research is that this report uses a range to determine guest satisfaction with hotel facilities at Muara Inn. The research results show that respondents perceive them as Satisfied and Quite Satisfied with the facilities provided by the Muara Inn Hotel, the physical evidence dimension gets a score of 786 Satisfied, while guest satisfaction with the reliability dimension is 317 Quite Satisfied, then guest satisfaction with responsiveness scores 341 Quite Satisfied , guest satisfaction with the capacity satisfaction dimension scored 341 Quite Satisfied, guest satisfaction with the empathy dimension got a score of 332 Quite Satisfied, the overall satisfaction analysis was 2,104

Satisfied.Keywords: Satisfaction, Guests, Facilities, Hotel, Muara Inn