



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis**

*Terakreditasi A*

*SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014*

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN ATAS**  
**KUALITAS PELAYANAN SHEO RESORT HOTEL**  
**BANDUNG**

Skripsi

Oleh

Sri Agustina Devianti

2012320078

Bandung

2017



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis**

*Terakreditasi A*

*SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014*

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN ATAS  
KUALITAS PELAYAN SHEO RESORT HOTEL  
BANDUNG**

Skripsi

Oleh

Sri Agustina Devianti

2012320078

Pembimbing

James Rianto Situmorang, Drs., M.M.

Bandung

2017

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



**Tanda Pengesahan Skripsi**

Nama : Sri Agustina Devianti  
Nomor Pokok : 2012320078  
Judul : Analisis Kepuasan Konsumen Atas Kualitas Pelayanan Sheo Resort Hotel Bandung

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana  
Pada Rabu, 26 Juli 2017  
Dan dinyatakan **LULUS**



**Tim Penguji**

**Ketua sidang merangkap anggota**

Dr. Margaretha Banowati Talim, Dra., M.Si.

:

**Sekretaris**

James Rianto Situmorang, Drs., M.M.

:

**Anggota**

Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si.

:

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si



## Pernyataan

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Sri Agustina Devianti  
NPM : 2012320078  
Jurusan / Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis  
Judul : Analisis Kepuasan Konsumen Atas Kualitas Pelayanan Sheo Resort Hotel Bandung

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, Juli 2017



Sri Agustina Devianti

## Abstrak

Nama : Sri Agustina Devianti  
NPM : 2012320078  
Judul : Analisis Kepuasan Konsumen Atas Kualitas Pelayanan Sheo Resort Hotel di Bandung

---

Sheo Resort Hotel merupakan hotel berbintang empat yang baru beroperasi terhitung pada bulan Juli 2015. Sheo Resort Hotel berada di Jl. Ciumbuleuit no. 152, Bandung, Jawa Barat. Hotel ini dapat dikatakan hotel yang baru karena sebelumnya adalah The Ardjuna Boutique Hotel and Spa. Dengan hotel yang terhitung sangat baru ini, fasilitas dan pelayanannya pun dapat dikatakan sangat baik karena Sheo Resort Hotel merupakan hotel dengan standard internasional. Untuk bersaing dalam persaingan bidang usaha perhotelan, maka Sheo Resort Hotel harus memperhatikan aspek peningkatan kualitas pelayanan agar dapat memberikan kepuasan bagi konsumen. Berdasarkan hal ini, maka penulis melakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan yang diberikan Sheo Resort Hotel.

Pada penelitian ini, penulis menggunakan model Gap Servqual dengan cara menghitung skor persepsi dan ekspektasi untuk mengukur kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitis dengan menggunakan metode penelitian survei. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Sampling Insidental*, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara dan menyebarkan kuesioner pada responden.

Kesimpulan dari hasil analisis adalah secara keseluruhan aspek kualitas pelayanan memiliki nilai positif yang artinya konsumen merasa puas dengan kinerja Sheo Resort Hotel. Saran yang dapat diberikan adalah Sheo Resort Hotel perlu mempertahankan serta meningkatkan kualitas dari pelayanan hotel terhadap pelanggannya.

## **Abstract**

*Name* : Sri Agustina Devianti

*NPM* : 2012320078

*Title* : *Consumer Satisfaction Analysis On Service Quality of Sheo Resort Hotel in Bandung*

---

Sheo Resort Hotel is a four star hotel that operates since July 2015. Sheo Resort Hotel is located on Jl. Ciumbuleuit no. 152, Bandung, West Java. This hotel can be called as a new hotel since the previous hotel was once named The Ardjuna Boutique Hotel and Spa. With this newly operated hotel, the facilities and services are also very good because Sheo Resort Hotel is an international standard hotel. To compete in the competition of hotel business field, Sheo Resort Hotel should pay attention to the aspects of improving the quality of services in order to achieve customer satisfaction. Based on this analysis, the author has to do some research to find out customer satisfaction to the quality of services provided by Sheo Resort Hotel.

In this study, the author used the Gap Servqual model by calculating the perception and expectation scores to measure the quality of service and customer satisfaction. The type of research used is descriptive analytical method through survey research. The sample taking method used in this research is Sampling Incidental, with the number of samples counted to 100 respondents. Data collection was done by conducting interviews and distributing questionnaires to the respondents.

The conclusion of the analysis result is the overall aspect of service quality has a positive value which means consumers are satisfied with the performance of Sheo Resort Hotel. Suggestions that can be given are Sheo Resort Hotel needs to maintain and improve the quality of hotel services to its customers.

## **Kata Pengantar**

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat dan bimbinganNya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Sheo Resort Hotel di Bandung”. Adapun penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana S-1 pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Dalam penyusunan penelitian skripsi ini, penulis mencoba memberikan yang terbaik walaupun penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat hal-hal yang belum sempurna yang luput dari perhatian penulis, baik kekurangan atas bahasa yang digunakan maupun teknik penyajian yang digunakan. Penulis berharap kiranya apa yang disajikan dalam bentuk skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi mereka yang memerlukannya. Penulis juga sangat terbuka atas kritik dan/atau saran dari semua pihak dengan harapan dapat membantu penulis dalam memperbaiki dan menyempurnakan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak sehingga akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. Pada kesempatan ini, saya selaku penulis ingin mengucapkan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang sudah membantu dalam penyelesaian skripsi ini diantaranya:

1. Bapak James Rianto Situmorang, Drs., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta dengan penuh kesabaran membimbing dengan memberikan petunjuk-petunjuk dan nasehat-nasehat baik nasehat edukasi maupun nasehat moral dalam menyusun skripsi ini.
2. Ibu Dr. Margaretha Banowati Talim, Dra., M.Si. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis yang telah meluangkan waktu dalam penanda tangan dalam memberikan persetujuan skripsi.
3. Seluruh Dosen dan Staff di Universitas Katolik Parahyangan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, terutama Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis.
4. Bapak Arief Bonafianto selaku Direktur/Komisaris I di Sheo Resort Hotel yang telah bersedia dan mengizinkan penulis dalam melakukan penelitian dan bersedia meluangkan waktunya untuk wawancara.
5. Andreas selaku ayah dan Natalia Titi selaku ibu dan Isabella Kristianti dan Oudy Immanuel selaku kakak yang selalu memberikan semangat, dukungan moral dan doa selama penulis melakukan penyusunan skripsi.
6. Teman-teman seperjuangan yang selalu bersama-sama berjuang saling membantu dan mengingatkan dalam penyusunan skripsi ini diantaranya Sharahita, Nesha, Ovi, Yolla, Ricky, Gamal dan valeria.
7. Gorbinata sebagai kekasih yang selalu mendukung dan membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.
8. Sahabat-sahabat penulis antara lain Rendhy, Febi dan Wira yang mendukung penulis dan membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.



9. Teman-teman seperjuangan FISIP 2012 yang telah berjuang bersama-sama selama perkuliahan di Universitas Katolik Parahyangan.
10. Pihak-pihak lainnya yang terlibat baik secara langsung ataupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Tuhan selalu menyertai pihak-pihak yang telah berpartisipasi membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini. Akhir kata, atas penyusunan skripsi yang jauh dari sempurna ini, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkannya.

Bandung, Juli 2017

Penulis,

Sri Agustina Devianti

## Daftar Isi

<b>Abstrak</b> .....	<b>vi</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>vii</b>
<b>Kata Pengantar</b> .....	<b>viii</b>
<b>Daftar Isi</b> .....	<b>xi</b>
<b>Daftar Tabel</b> .....	<b>xiii</b>
<b>Daftar Gambar</b> .....	<b>xv</b>
<b>Daftar Bagan</b> .....	<b>xvi</b>
<b>Daftar Lampiran</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Objek Penelitian.....	6
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1 Pemasaran .....	7
2.2 Jasa .....	8
2.2.1 Pengertian Jasa .....	8
2.2.2 Klasifikasi Jasa.....	8
2.2.3 Karakteristik Jasa .....	12
2.3 Kualitas Pelayanan.....	13
2.3.1 Dimensi Kualitas Layanan .....	13
2.4 Kepuasan Konsumen.....	17
2.4.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	17
2.4.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	20
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b> .....	<b>22</b>
3.1 Metode Penelitian .....	22
3.2 Jenis Penelitian.....	22
3.3 Operasional Variabel.....	23
3.4 Populasi .....	27
3.5 Sampel.....	27
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	29

3.7	<i>Pengolahan dan Analisis Data</i> .....	30
<b>BAB 4</b>	<b>OBJEK PENELITIAN</b> .....	<b>34</b>
4.1	<i>Profil Perusahaan</i> .....	34
4.2	<i>Struktur Organisasi</i> .....	38
4.3	<i>Deskripsi Tugas</i> .....	38
4.4	<i>Foto-foto Sheo Resort Hotel</i> .....	43
<b>BAB 5</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>44</b>
5.1	<i>Profil Responden</i> .....	44
5.1.1	Penggolongan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
5.1.2	Penggolongan Responden Berdasarkan Usia .....	45
5.1.3	Penggolongan Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	45
5.1.4	Penggolongan Responden Berdasarkan Tujuan Kunjungan .....	46
5.1.5	Penggolongan Responden Berdasarkan Kota Asal .....	46
5.1.6	Penggolongan Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung ke Bandung .....	47
5.2	<i>Harapan Responden</i> .....	48
5.2.1	Dimensi Reliability .....	49
5.2.2	Dimensi Responsiveness .....	50
5.2.3	Dimensi Assurance .....	52
5.2.4	Dimensi <i>Emphaty</i> .....	53
5.2.5	Dimensi <i>Tangible</i> .....	54
5.2.6	Nilai Harapan ( <i>Expectation</i> ) .....	56
5.3	<i>Kinerja</i> .....	59
5.3.1	Dimensi Reliability .....	59
5.3.2	Dimensi Responsiveness .....	61
5.3.3	Dimensi Assurance .....	63
5.3.4	Dimensi <i>Emphaty</i> .....	65
5.3.5	Dimensi <i>Tangible</i> .....	67
5.3.6	Nilai Kenyataan .....	69
5.4	<i>Kepuasan Konsumen</i> .....	72
5.4.1	Rekapitulasi Skor Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Urutan Pernyataan .....	72
<b>BAB 6</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>76</b>
6.1	<i>Kesimpulan</i> .....	76
6.1.1	Harapan .....	76
6.1.2	Kinerja .....	77
6.1.3	Kepuasan .....	78
6.2	<i>Saran</i> .....	79
	<b>Daftar Pustaka</b> .....	<b>81</b>

## Daftar Tabel

Tabel 3.1 Operasional Variabel .....	23
Tabel 4.1 Tipe dan Tarif Kamar Sheo Resort Hotel.....	35
Tabel 5.1 Jenis Kelamin Responden.....	44
Tabel 5.2 Umur Responden.....	45
Tabel 5.3 Pekerjaan Responden .....	45
Tabel 5.4 Tujuan Kunjungan Responden.....	46
Tabel 5.5 Kota Asal Responden .....	46
Tabel 5.6 Frekuensi Kunjungan Responden .....	47
Tabel 5.7 .....	49
Tabel 5.8.....	49
Tabel 5.9.....	49
Tabel 5.10.....	50
Tabel 5.11.....	50
Tabel 5.12.....	51
Tabel 5.13.....	51
Tabel 5.14.....	52
Tabel 5.15.....	52
Tabel 5.16.....	53
Tabel 5.17.....	53
Tabel 5.18.....	54
Tabel 5.19.....	54
Tabel 5.20.....	55
Tabel 5.21.....	55
Tabel 5.22.....	56
Tabel 5.23.....	56
Tabel 5.24.....	58
Tabel 5.25.....	59
Tabel 5.26.....	59
Tabel 5.27.....	60
Tabel 5.28.....	61
Tabel 5.29.....	61
Tabel 5.30.....	62
Tabel 5.31.....	63
Tabel 5.32.....	63
Tabel 5.33.....	64
Tabel 5.34.....	65
Tabel 5.35.....	65
Tabel 5.36.....	66

<b>Tabel 5.37</b> .....	<b>67</b>
<b>Tabel 5.38</b> .....	<b>67</b>
<b>Tabel 5.39</b> .....	<b>68</b>
<b>Tabel 5.40</b> .....	<b>68</b>
<b>Tabel 5.41</b> .....	<b>69</b>
<b>Tabel 5.42</b> .....	<b>71</b>
<b>Tabel 5.43</b> .....	<b>72</b>
<b>Tabel 5.44</b> .....	<b>74</b>

## **Daftar Gambar**

<b>Gambar 4.1 Foto Sheo Resort Hotel.....</b>	<b>43</b>
---	-----------

## Daftar Bagan

<b>Bagan 4.1 Struktur Organisasi .....</b>	<b>38</b>
--	-----------

## Daftar Lampiran

Lampiran 1 .....	82
Lampiran 2 .....	84





## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar belakang**

Perusahaan yang baik adalah perusahaan yang mampu bersaing dalam pasar dan perusahaan tersebut mampu menyediakan produk atau jasa yang berkualitas. Perusahaan dituntut untuk terus memperbaiki dan mengembangkan kualitas pelayanannya yang bertujuan untuk semua barang atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan dapat dilihat secara layak oleh konsumennya. Pada dasarnya konsumen dalam memilih barang atau jasa didasari oleh motivasi yang nantinya mempengaruhi jenis barang atau jasa yang dibelinya. Harapan pada barang atau jasa yang dibeli menjadi sebuah indikator puas atau tidaknya seorang konsumen. Kepuasan konsumen dapat diperoleh dari terpenuhinya kebutuhan para konsumen yang semakin konsumtif. Semakin tinggi sikap konsumtif masyarakat maka semakin mudah untuk menarik pelanggan membeli produk atau jasa. Salah satu tindakan untuk memuaskan konsumen adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik – baiknya.

Seiring dengan perkembangan jaman saat ini, kegiatan ekonomi berkembang sangat pesat. Hal tersebut ditandai dengan perkembangan berbagai sektor industri, termasuk industri pariwisata. Industri pariwisata saat ini mulai menarik perhatian para pengusaha. Hal tersebut dikarenakan industri pariwisata merupakan bagian sektor usaha yang dapat menguntungkan perusahaan khususnya Indonesia yang mempunyai objek wisata potensial yang tersebar

diseluruh nusantara. Didukung dengan kondisi alam dan budaya negara yang beranekaragam. Dalam sektor pariwisata mempunyai banyak manfaat selain sebagai sumber devisa negara, juga berperan dalam membuka lapangan pekerjaan baru bagi penduduk Indonesia. Melihat adanya peluang yang baik bagi perusahaan industri pariwisata, khususnya yang menyediakan jasa akomodasi, maka industri perhotelan pun semakin ramai, baik hotel berbintang maupun hotel biasa. Dengan adanya perkembangan industri perhotelan baik dalam kuantitas maupun kualitas pelayanannya, maka menimbulkan persaingan antara industri perhotelan untuk memberikan jasa pelayanan yang memuaskan kepada para tamunya.

Hotel merupakan suatu perusahaan jasa yang sangat dibutuhkan pada saat ini, melihat semakin berkembangnya industri pariwisata di Bandung maka kebutuhan akan jasa hotel pun semakin meningkat, karena secara otomatis akan banyak orang yang menginap di hotel, dan Sheo Hotel sebagai hotel bintang empat standard Internasional akan memanjakan para pelanggannya dengan pelayanan dan fasilitas yang memuaskan. Hotel merupakan bisnis jasa yang menjual segala bentuk akomodasi yang didalamnya terdapat unsur kenyamanan, pelayanan, dan berbagai fasilitas yang diperuntukkan bagi mereka yang menghendaki sarana prasarana penginapan, baik untuk kepentingan pekerjaan maupun pemanfaatan waktu liburan, maka kualitas pelayanan hotel yang baik sangat penting untuk menunjang kepuasan konsumen.

Berkaitan dengan pemanfaatan waktu untuk berlibur, maka bisnis ini merupakan bagian bisnis yang menunjang industri pariwisata. Selain itu juga

bisnis jasa ini merupakan bisnis yang menyediakan berbagai fasilitas pertemuan dengan rekan kerja dan sebagainya. Bisnis jasa ini selalu berkaitan dengan orang – orang sebagai konsumen atau pelanggannya, dengan berbagai kebutuhan dan keinginannya, maka bisnis jasa ini sangat berkaitan dengan kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan bisnis jasa ini .

Sheo Resort Hotel merupakan hotel berbintang empat yang baru beroperasi terhitung pada bulan Juli 2015, Sheo Resort Hotel berada di Jl. Ciumbuleuit no. 152 Kota Bandung, Jawa Barat. Hotel ini dapat dikatakan hotel yang baru karena sebelumnya adalah The Ardjuna Boutique Hotel and Spa. Dengan hotel yang terhitung sangat baru ini, fasilitas dan pelayanannya pun dapat dikatakan sangat baik karena hotel Sheo Resort Hotel merupakan hotel dengan standard internasional.

Sheo Resort Hotel Bandung memiliki suasana yang tidak terlalu ramai dikarenakan berada diantara perumahan – perumahan di sekitar daerah Ciumbuleuit di Bandung. Hotel ini berada di tempat yang sangat strategis karena tidak jauh dengan pusat kota. Sheo Resort Hotel memberikan pelayanan serta fasilitas yang didesain untuk memberikan kenyamanan tamu yang menginap. Sheo Resort hotel memiliki desain bangunan dan interior yang unik dan bergaya modern. Pemilihan warna cerah untuk menimbulkan kesan elegan serta desain hotel yang minimalis dibuat agar tamu merasa betah dan nyaman saat berada di hotel. Setelah itu diharapkan muncul perasaan dan emosi yang baik seperti yang diharapkan oleh tamu, oleh karena itu Sheo Resort Hotel Bandung menciptakan

perasaan yang baik antara tamu dengan pegawai hotel dan dengan lingkungan hotel . Agar dapat menciptakan perasaan yang baik, pegawai Sheo Resort Hotel Bandung memberikan pelayanan yang terbaik dimulai dari saat tamu datang dengan memberikan ucapan selamat datang, membantu membawa barang – barang milik tamu, menjelaskan fasilitas yang tersedia serta tipe kamar yang ada di Sheo Resort Hotel Bandung. Seluruh pegawai Sheo Resort Hotel Bandung senantiasa membuat tamu hotel merasa nyaman dengan cara melayani dengan ramah dan berusaha mengerti kebutuhan setiap tamu yang datang. Perasaan yang baik akan menciptakan ikatan yang baik antara tamu dengan pegawai, sehingga akan menciptakan kepuasan dan sikap loyal pada pengunjung.

Dengan fasilitas dan kualitas pelayanan yang tersedia di Sheo Resort Hotel Bandung semoga dapat menjadi pembeda antara hotel – hotel lain dengan Sheo Resort Hotel Bandung serta menjadi pertimbangan para konsumen untuk datang dan menginap kembali di Sheo Resort Hotel Bandung. Hal tersebut menjadi tantangan yang sangat besar untuk Sheo Resort Hotel Bandung untuk dapat memuaskan para konsumen dengan cara memberikan kualitas pelayanan yang baik dan seistimewa mungkin .

Berawal dari latar belakang masalah diatas, penulis mencoba menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Sheo Resort Hotel dengan judul : “ ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN ATAS KUALITAS PELAYANAN SHEO RESORT DI BANDUNG “

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas , maka penulis akan mengidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut : Bagaimana kepuasan konsumen atas kualitas pelayanan yang diberikan Sheo Resort Hotel di Bandung?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Secara umum tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran mengenai kondisi pelayanan jasa Sheo Resort Hotel di Bandung terhadap konsumen, sedangkan tujuan khusus dari penelitian ini adalah :

- Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen Sheo Resort Hotel di Bandung terhadap kualitas pelayanan hotel tersebut.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat dipergunakan oleh beberapa pihak sebagai berikut :

### **1. Bagi peneliti**

Sebagai sarana untuk menerapkan dan memadukan pengetahuan yang diperoleh dengan praktek sesungguhnya.

### **2. Bagi perusahaan**

Manfaat yang dapat diambil oleh Sheo Resort Hotel adalah sebagai bahan pertimbangan dalam menerapkan strategi perusahaan yang berkesinambungan untuk suatu produk guna menciptakan persepsi positif

pada konsumen serta dapat menciptakan keunggulan bersaing terhadap perusahaan.

3. Bagi ilmu pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

4. Bagi peneliti yang akan datang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan dan referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang sejenis terutama yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan.

### **1.5 Objek Penelitian**

Sheo Resort Hotel merupakan hotel berbintang empat yang berada di Jl. Ciumbuleuit no. 152 Kota Bandung, Jawa Barat.