

## **ABSTRAK**

### **Analisis Kepuasan Konsumen atas Kualitas Pelayanan pada Hotel Hangtuh Padang**

**Vendo Daliantara (2013)**

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan Hotel Hangtuh Padang dengan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

Jenis penelitian ini berupa penelitian deskriptif dengan melakukan survei langsung dengan penyebaran kuesioner kepada 30 responden yang menginap di Hotel Hangtuh Padang.

Berdasarkan Hasil yang ada, menyatakan bahwa tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan dari lima dimensi kualitas layanan pada Hotel Hangtuh cukup tinggi. Dimensi yang memiliki nilai paling tinggi yaitu dimensi Daya Tanggap (*Responsiviness*) dengan skor rata-rata 3,80 atau TCR 76,00 % dan dimensi yang paling rendah yaitu dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) dengan skor rata-rata 3,43 atau TCR 68,66%.