

ABSTRAK

JUDUL : ANALISIS DALAM MENGUKUR
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI HOTEL
BINTANG KERINCI MENGGUNAKAN
METODE PIECES

NAMA : M HANIF RIADI

NOMOR BP : 17101152610073

FAKULTAS : ILMU KOMPUTER

JURUSAN : SISTEM INFORMASI

JENJANG PENDIDIKAN : STRATA-1 (S1)

PEMBIMBING : 1. Guslendra., M.Kom.
2. Firna Yenila., M.Kom.

Penelitian ini mencoba untuk menerapkan PIECES Framework pada analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Untuk menerapkannya di perlukan data sekunder dan data primer, data sekunder dilakukan dengan mempelajari dan menelaah sumber-sumber lain seperti buku-buku, jurnal, dan tulisan yang berhubungan dengan analisis tingkat kepuasan pelanggan, sistem pelayanan pada bintang kerinci hotel menggunakan pieces framework dan data primer Data diperoleh langsung dari sumbernya yaitu berupa tanggapan atau pendapat responden mengenai suatu permasalahan yang diajukan dalam penelitian yang berupa kuesioner yang di bagikan ke pelanggan yang datang, PIECES berfokus pada 6 indikator (performance, Information, Economy, Control, Efficiency, dan Service). Tujuan Penelitian ini adalah Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di bintang kerinci hotel menurut persepsi dan harapan pelanggan, dan Menguji tingkat kepuasan pelanggan terhadap faktor-faktor pelayanan berdasarkan persepsi dan harapan pelanggan. Hasil dari analisis pieces pada kualitas pelayanan di bintang kerinci hotel pada setiap indikator pieces yaitu termasuk dalam kategori “puas” Sehingga hal ini menunjukkan indikasi yang positif yaitu pelanggan atau pengunjung yang datang ke bintang kerinci hotel sudah merasa puas terhadap layanan yang diberikan.

Kata Kunci : *PIECES, Hotel, Analisis tingkat kepuasan*