



RINGKASAN

MOH FATKHUL EHSAN. Hubungan Kehandalan dan Daya Tanggap F&B Service dengan Kepuasan Konsumen di Ubud Hotel Malang. *The Corelation of Reliability and Responsiveness F&B Service with Consumer Satisfaction at Ubud Hotel Malang*. Dibimbing oleh WORO WIRYAR TUTIK.

Kegiatan pemasaran sangat penting bagi usaha yang bergerak dalam jasa pelayanan yang mengedepankan kualitas pelayanan bagi para konsumennya seperti industri perhotelan. Keberhasilan pemasaran perusahaan yang bergerak di bidang jasa khususnya hotel, bergantung pada kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Industri perhotelan ini merupakan industri jasa yang memadukan antara produk dan layanan yang disesuaikan dengan keinginan konsumen dalam membentuk kepuasan konsumen. Ubud Hotel Malang adalah salah satu hotel yang berada di daerah malang dengan konsep nuansa bali. Hotel ini memiliki *restaurant* yang melayani kebutuhan makanan dan minuman tamu. Pelayanan makanan dan minuman tersebut dilakukan oleh karyawan F&B Service. Berdasarkan *on the job training* peneliti di bagian F&B Service Ubud Hotel seringkali mendapatkan komplain dari tamu yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Komplain tersebut mengenai karyawan yang kurang ramah, piring yang kotor, penyajian alat makan yang tidak sesuai dan waktu tunggu yang lama dalam penyajian. Hal ini kemungkinan juga disebabkan dari latar belakang karyawan yang tidak dari pendidikan perhotelan maupun *hospitality* sehingga kurang memahami bagaimana melakukan pelayanan khususnya pelayanan makanan dan minuman dengan baik kepada konsumen.

Tujuan dari laporan akhir ini adalah menganalisis hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen di Ubud Hotel Malang. Sedangkan tujuan khususnya yaitu untuk mengetahui gambaran umum ubud hotel malang, mengetahui hubungan kualitas pelayanan F&B service yang terdiri dari kehandalan dan daya tanggap dengan kepuasan konsumen, dan Menganalisis besarnya hubungan kualitas pelayanan F&B service yang terdiri dari kehandalan dan daya tanggap dengan kepuasan konsumen.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan penyebaran kuesioner. Pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan menggunakan pendekatan *purposive sampling*. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas kehandalan (x_1) dan daya tanggap (x_2) serta variabel terikat kepuasan konsumen (y) diukur menggunakan skala *Likert*. Analisis data dilakukan adalah analisis deskriptif dan analisis kuantitatif menggunakan bantuan program *software SPSS for Windows versi 24* dengan teknik korelasi menggunakan koefisien korelasi *Rank Spearman* (r_s).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kehandalan dan kepuasan konsumen tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan angka sig.(2-tailed) adalah 0,14 dan tingkat keeratan hubungan rendah dengan korelasi negatif sebesar 0,274. Sedangkan variabel daya tanggap dan kepuasan konsumen memiliki hubungan yang signifikan dengan angka sig.(2-tailed) adalah 0,074 dan tingkat keeratan hubungan rendah dengan korelasi negatif sebesar 0,331.

Kata kunci: daya tanggap, kehandalan, kepuasan konsumen, ubud hotel