

ABSTRACT

RADEN DWINIAWATI R P : Relationship between Excellent Service with The Image of The Puri Khatulistiwa Hotel

Excellent service is an attitude or the way employees serve customers in a satisfactory manner. In excellent service, there are two interrelated elements, namely the service and quality. Quality of service should start from the needs of customers and end on customer perception. Public Relations universally Purpose is to create, maintain, enhance and improve the organization's image in the public eye adapted to the conditions rather than the public is concerned. The image is closely related to an assessment, feedback, opinion, public trust, association or symbols specific to the type of services, company name and brand of a product or service from the public as the target audience. This research was conducted at Puri Khatulistiwa Hotel Jl. Raya Jatiningor KM. 20 Bandung 45363. The focus of this research is that consumers who use the facilities available at Puri Khatulistiwa Hotel.

The purpose of this study was to determine the extent to which (1) Prime Services at Puri Khatulistiwa Hotel, (2) image at Puri Khatulistiwa Hotel, and (3) The relationship between the image of Prime Services at Puri Khatulistiwa Hotel. As this study used information integration theory to menalasis excellent service at Puri Khatulistiwa Hotel, while the hotel for analyzing image using image theory. And social exchange theory to analyze the relationship with the excellent service at Puri Khatulistiwa Hotel image.

This research is a quantitative study using the correlation method. The study was designed to determine the degree of correlation relationship of different variables in a population. The population in this study is customer Puri Khatulistiwa Hotel. Limited sampling with a sample of 50 customers at the hotel who is currently using the services or goods facilities at Puri Khatulistiwa Hotel.

Based on the research of excellent service indicators : Reliability, Responsiveness, Empathy and Assurance is worth 3,4 Moderate/Fair. Showed that excellent service is performed Puri Khatulistiwa Hotel is enough. While the image of the indicators : Moving Image (Current Image) and Image Appearance (Performance Image) is worth 3,4 Moderate/Fair. Shows that the image of the Puri Khatulistiwa Hotel is enough. Correlation calculations using the product moment formula, it can be seen that the results obtained at 0,481 and r_{xy} is the correlation relationships were moderate/sufficient, meaning excellent service has sufficient relationship to the image of the Puri Khatulistiwa Hotel. T_{table} with a significant 5 % and $df = 48$, then t_{table} is 1,677. Because of $t_{hitung} = 3,799 > t_{table} = 1,677$, then the alternative hypothesis is accepted. It can be seen that excellent service (Variable X) has a relation with the image (Variable Y) of 86,7 %. While the remaining 13,3 % is influenced by other factors that need further research.

ABSTRAK

RADEN DWINIAWATI R P : Hubungan antara Pelayanan Prima dengan Citra Hotel Puri Khatulistiwa

Pelayanan prima adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Dalam pelayanan prima terdapat dua elemen yang saling berkaitan, yaitu *pelayanan* dan *kualitas*. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan Tujuan *Public Relations* secara universal adalah untuk menciptakan, memelihara, meningkatkan dan memperbaiki citra organisasi di mata publik yang disesuaikan dengan kondisi-kondisi daripada publik yang bersangkutan. Citra erat kaitannya dengan suatu penilaian, tanggapan, opini, kepercayaan publik, asosiasi atau simbol-simbol tertentu terhadap bentuk pelayanan, nama perusahaan, dan merek suatu produk barang atau jasa dari pihak publik sebagai khalayak sasarannya. Penelitian ini dilakukan di Hotel Puri Khatulistiwa Jl. Raya Jatinangor KM. 20 Bandung 45363. Fokus penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan fasilitas yang ada di Hotel Puri Khatulistiwa.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana (1) Pelayanan Prima di Hotel Puri Khatulistiwa; (2) Citra di Hotel Puri Khatulistiwa; dan (3) Hubungan antara Pelayanan Prima dengan Citra di Hotel Puri Khatulistiwa. Adapun penelitian ini menggunakan teori integrasi informasi untuk menganalisis pelayanan prima di Hotel Puri Khatulistiwa, sedangkan untuk menganalisis citra Hotel menggunakan teori citra. Dan teori pertukaran sosial untuk menganalisis hubungan pelayanan prima dengan citra di Hotel Puri Khatulistiwa.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode korelasi. Penelitian korelasi dirancang untuk menentukan tingkat hubungan variabel-variabel yang berbeda dalam suatu populasi. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Hotel Puri Khatulistiwa. Pengambilan sampel dibatasi dengan jumlah sampel 50 orang konsumen Hotel yang pada saat itu sedang menggunakan fasilitas jasa atau barang di Hotel Puri Khatulistiwa.

Berdasarkan hasil penelitian dari indikator pelayanan prima : *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Empathy* (Empati) dan *Assurance* (Jaminan) bernilai 3,4 yaitu **Sedang/Cukup**. Menunjukkan bahwa pelayanan prima yang dilakukan Hotel Puri Khatulistiwa adalah cukup. Sedangkan dari indikator citra : Citra yang Beredar (*Current Image*) dan Citra Penampilan (*Performance Image*) bernilai 3,4 yaitu **Sedang/Cukup**. Menunjukkan bahwa citra Hotel Puri Khatulistiwa adalah cukup. Perhitungan korelasi dengan menggunakan rumus *product moment*, maka dapat diketahui bahwa hasil yang diperoleh r_{xy} adalah sebesar 0,481 dan berada pada korelasi hubungan yang sedang/cukup, artinya pelayanan prima memiliki hubungan yang cukup terhadap citra Hotel Puri Khatulistiwa. Nilai t tabel dengan signifikan 5% dan dk = 48, maka t_{tabel} yaitu 1,677. Oleh karena $t_{hitung} = 3,799 > t_{tabel} = 1,677$, maka hipotesis alternatif diterima. Dapat diketahui bahwa pelayanan prima (Variabel X) mempunyai hubungan dengan citra (Variabel Y) sebesar 86,7%. Sedangkan sisanya sebesar 13,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang memerlukan penelitian lebih lanjut.