

ABSTRAK

Sri Wahyuni Hala. NIM 331310019. Keputusan Pelanggan Menginap di Hotel Berbintang di Kota Gorontalo. Tugas Akhir. Jurusan Pariwisata Konsentrasi Perhotelan, Fakultas Sastra dan Budaya. Universitas Negeri Gorontalo. 2015.

Pelanggan memiliki keragaman karena ia meliputi seluruh individu dari berbagai usia, ekonomi, sosial, dan budaya lainnya. Menginap di sebuah hotel berbintang merupakan sebuah kebutuhan, dan sebagai kebutuhan tentunya harus dipenuhi. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut pelanggan harus melakukan pembelian. Keputusan untuk membeli jasa perhotelan dipilih berdasarkan informasi yang didapat tentang produk yang ditawarkan. Banyak sedikitnya pelanggan yang menginap tentu dipengaruhi oleh produk, harga, tempat, dan promosi yang dilakukan oleh pihak hotel.

Rumusan penelitian ini adalah hal-hal apa yang membuat pelanggan menginap di hotel berbintang. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui keputusan pelanggan untuk menginap di hotel berbintang kota Gorontalo. Metode yang dilakukan pada penelitian ini analisis kualitatif, dengan cara mengumpulkan data observasi, wawancara dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hotel Maqna, hotel Grand-Q, dan Hotel Amaris sudah melakukan bauran pemasaran dengan baik, namun masih perlu meningkatkan kualitas produk makanan/minuman untuk hotel Maqna, produk pelayanan untuk hotel Grand-Q, serta produk makanan/minuman dan promosi sponsor event untuk hotel Amaris.

Kata kunci: keputusan, pelanggan, hotel.