ABSTRAK

Dalam industri perhotelan, keuntungan yang diperolehi didorong oleh kepuasan pelanggan. Oleh itu, bagi memuaskan hati pelanggan, pembekal perkhidmatan perlu memastikan bahawa keperluan dan kehendak pelanggan dipenuhi. Ramai penyelidik bersetuju bahawa kemahiran komunikasi yang berkesan amat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Tujuan kertas ini adalah untuk melihat hubungan antara komunikasi yang berkesan dan kepuasan pelanggan di hotel bertaraf empat dan lima bintang di Kuching. 125 responden telah dipilih secara rawak sebagai sampel. Responden yang dipilih terdiri daripada 47 lelaki dan 78 perempuan. Pemilihan responden adalah ketat hanya kepada mereka yang pernah menginap di hotel bertaraf empat dan lima bintang di bandar Kuching. Instrumen kajian ini adalah satu set soal selidik yang mengandungi 3 bahagian; latar belakang responden, komunikasi yang berkesan dan kepuasan pelanggan. Data yang kami telah dikumpul kemudian dianalisis dengan menggunakan perisian SPSS versi 17.0.

Keputusan dianalisis dengan menggunakan analisis faktor, analisis korelasi Pearson dan analisis regresi berganda. Analisis faktor telah diekstrak tiga penyelesaian faktor menjadi keputusan yang senang untuk ditafsir keputusannya; kemahiran komunikasi asas, kejelasan komunikasi dan akses maklumat. Ia telah didapati bahawa ketiga-tiga dimensi komunikasi yang berkesan mempunyai hubungan yang positif dengan kepuasan pelanggan, masing-masing dengan beta 0.32, 0.22 dan 0.19. Secara keseluruhannya, keputusan kajian ini adalah konsisten dengan kajian-kajian sebelumnya (Bitner et al., 1994; Heskett et al., 1997; Hokanson, 1995; Webster, 1991 dan Kahle, 2002), bahawa terdapat hubungan yang positif antara komunikasi berkesan dan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Komunikasi Berkesan, Kepuasan Pelanggan, Industri Perhotelan

ABSTRACT

In hospitality industry, revenues are driven by guest satisfaction. Therefore, in order to satisfy the customers, the service providers must ensure that the needs and wants of the customers are met. Many researchers agreed that effective communication skills greatly influence customers' satisfaction. The purpose of this paper is to examine the relationship between effective communication and customers' satisfaction in four and five star hotels in Kuching. 125 respondents have been chosen randomly as a sample. The chosen respondents consist of 47 male and 78 female. Respondents are strictly those who have ever stayed in the four and five star hotels in Kuching city. The instrument of this study was a set of questionnaire which consist 3 parts; respondents' background, effective communication and customer satisfaction. Data we collected and then were analyzed by using SPSS version 17.0.

Results were analyzed with factor analysis, Pearson correlation analysis and multiple regression analysis. Factor analysis has extracted three factor solutions to be the most interpretable results; basic communication skills, communication clarity and information accessibility. It was found that all these three effective communication dimensions have a positive relationship with customers' satisfaction, with a beta of 0.32, 0.22 and 0.19 respectively. Overall, the finding of this study is consistent with the previous literatures (Bitner et al., 1994; Heskett et al., 1997; Hokanson, 1995; Webster, 1991 and Kahle, 2002), that there is a positive relationship between effective communication and customer satisfaction.

Keywords: Effective Communication, Customer Satisfaction, Hotel Industry