

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI HOTEL ASTON KETAPANG KALIMANTAN BARAT**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen**



Diajukan Oleh :

ANANDA PUTRI ANGGRAENI

NPM: 14420210

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

2018

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ananda Putri Anggraeni
NPM : 14420210
Alamat : Jl. Simo Hilir Utara VII Blok 4H/10 Surabaya
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI HOTEL ASTON KETAPANG KALIMANTAN BARAT”**.

Adalah benar-benar karya sendiri dan bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi dengan ketentuan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya,

Yang membuat pernyataan



Ananda Putri Anggraeni

NPM : 14420210

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI HOTEL ASTON KETAPANG KALIMANTAN BARAT**

Diajukan oleh:

ANANDA PUTRI ANGGRAENI

NPM : 14420210

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING I



Dr. Siti Djamilah, SE., MSi

Tanggal, 16-08-2018

DOSEN PEMBIMBING II



Dana Aditya, SE., MBA

Tanggal, 16-08-2018

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Siti Djamilah, SE., M.Si

Tanggal, 16-08-2018

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI HOTEL ASTON KETAPANG KALIMANTAN BARAT**

Diajukan oleh:

ANANDA PUTRI ANGGRAENI

NPM : 14420210

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



Dr. Siti Djamilah, SE, MSi

Anggota Dewan Penguji Lain



Atty Erdiana, SE, M.Ak

Pembimbing Kedua



Dana Aditya, SE., MBA



Drs. Ec. Redy Eko H.S., MM

**Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen**

Tanggal,..... 16 - 08 - 2018



**Dr. Siti Djamilah, SE, MSi
Ketua Program Studi**

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran ALLAH SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Selama penyusunan skripsi ini tidak lepas dari berbagai pihak yang telah memberikan semangat, motivasi dan bantuan. Baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. H. Sri Harmadji, dr. SP, THT-K1 (K), selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Iman Karyadi, MM., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dr. Siti Djamilah, SE, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Ibu Kristiningsih, SE, M.Si. selaku dosen wali.
5. Ibu Dr. Siti Djamilah, SE, M.Si, selaku dosen pembimbing pertama dalam penyusunan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak Dana Aditya, SE., MBA, selaku dosen pembimbing kedua dalam penyusunan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Kedua orang tua tercinta yang telah melahirkan, merawat dan membiayai sekolah saya serta terus memberikan Do'a dan semangat untuk menyelesaikan

penelitian ini. Serta kakak-kakak yang telah membantu dan memberikan semangat untuk mengerjakan skripsi.

8. Kakak ipar yang telah membantu, memberikan info dan menyebarkan kuisisioner di hotel tempat dia berkeja yang merupakan penelitian ini.
9. Lelakiku yang selalu mendampingi, memberikan semangat serta membantu mengerjakan penelitian ini hingga selesai.
10. Cicilia yang selalu ada membantu menyelesaikan skripsi ini dan menyemangati dalam menyelesaikan skripsi dan semua teman-teman manajemen G yang memberikan masukan dan inspirasinya.
11. Dan yang terakhir tak lupa saya sampaikan terima kasih kepada pelanggan Hotel Aston Ketapang Kalimantan Barat yang bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner penelitian ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah berusaha semaksimal mungkin dan mengalami banyak kendala, penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan segala kritik dan saran dari semua pihak demi perbaikan dan penyempurnaan skripsi. Meskipun demikian, merupakan harapan bagi penulis skripsi ini dapat berguna dan memberikan manfaat bagi semua pihak.

Surabaya,

Ananda Putri Anggraeni

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN SUSUSAN DEWAN PENGUJI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
<i>ABSTRACTION</i>.....	xiv
BAB II PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	8

2.1.1	Pengertian Pemasaran.....	8
2.1.1.1	Konsep Pemasaran.....	9
2.1.2	Pengertian Jasa	9
2.1.2.1	Strategi Pemasaran Jasa.....	10
2.1.2.2	Karakteristik Jasa.....	10
2.1.3	Pengertian Kualitas Layanan	11
2.1.3.1	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.3.2	Pengukuran Kualitas Layanan	13
2.1.4	Definisi Kepuasan.....	14
2.1.4.1	Kepuasan Pelanggan.....	14
2.1.4.2	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan..	16
2.1.4.3	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	17
2.1.5	Penyebab Timbulnya Ketidakpuasan	19
2.1.6	Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	19
2.2	Penelitian Terdahulu	20
2.3	Hipotesis	22
2.3.1	Hipotesa.....	22
2.4	Model Analisis.....	22
BAB III METODE PENELITIAN Pendekatan Penelitian.....		23
3.2	Populasi dan Sampel	23
3.2.1	Populasi	23

3.2.2 Sampel	24
3.3 Identifikasi Variabel.....	25
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	25
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	29
3.6 Prosedur Pengumpulan Data.....	31
3.7 Teknik Analisa.....	32
3.8 Analisa Regresi Linear Berganda.....	33
3.9 Uji Hipotesis	34
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Subyek Penelitian.....	38
4.1.1 Sejarah Berdirinya Aston Hotel Ketapang	38
4.1.2 Visi dan Misi Hotel Aston Ketapang.....	39
4.2 Hasil Penelitian	53
4.2.1 Analisis Karakteristik responden.....	53
4.2.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
4.2.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan ...	54
4.2.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	55
4.2.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	55
4.2.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
4.2.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Berkunjung	57
4.2.1.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	58

4.3	Deskripsi Mengenai Variabel Penelitian.....	59
4.3.1	Deskripsi Frekuensi Skor Indikator Variabel	60
4.3.1.1	Deskripsi Mengenai Variabel Bukti Fisik (X1).....	60
4.3.1.2	Deskripsi Mengenai Variabel Keandalan (X2).....	60
4.3.1.3	Deskripsi Mengenai Variabel Daya tanggap (X3).....	61
4.1.3.4	Deskripsi mengenai Variabel Jaminan (X ₄)	61
4.1.3.5	Deskripsi mengenai Variabel Empati (X ₅)	62
4.1.3.6	Deskripsi Mengenai Variabel Kepuasan pelanggan (Y)	62
4.4	Analisis Data	63
4.4.1	Hasil Pengujian Validitas	63
4.4.2	Hasil Pengujian Reliabilitas.....	65
4.5	Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda	66
4.5.1	Hasil Pengujian Koefisien Regresi Linier Berganda	66
4.6	Hasil Pengujian Koefisien Determinasi Berganda (R ²)	69
4.7	Hasil Pengujian Hipotesis	70
4.7.1	Hasil Pengujian Secara Simultan (Uji F).....	70
4.7.2	Hasil Pengujian Secara Parsial (Uji t)	71
4.8	Pembahasan.....	77
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Simpulan	81
5.3	Saran.....	82

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	20
Tabel 4.1 Deskripsi Tipe kamar Hotel	39
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan	54
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	56
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Berkunjung.....	57
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	58
Tabel 4.9 Kategori Mean Masing-masing Variabel.....	59
Tabel 4.10 Jawaban Responden Mengenai Variabel Bukti fisik (X_1)	60
Tabel 4.11 Jawaban Responden Mengenai Variabel Keandalan (X_2)	60
Tabel 4.12 Jawaban Responden Mengenai Variabel Daya tanggap (X_3)	61
Tabel 4.13 Jawaban Responden Mengenai Variabel Jaminan (X_4).....	61
Tabel 4.14 Jawaban Responden Mengenai Variabel Empati (X_5).....	62
Tabel 4.15 Jawaban Responden Mengenai Kepuasan pelanggan (Y)	62
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Validitas.....	64
Tabel 4.17 Hasil Pengujian Reliabilitas	65
Tabel 4.18 Koefisien Determinasi Berganda	69
Tabel 4.19 Hasil Analisis Uji F.....	70

Tabel 4.20 Nilai *Standardized Coefficients Beta* 77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen	22
Gambar 3.1 Kurva Distribusi F	35
Gambar 3.2 Kurva Distribusi t	37
Gambar 4.1 Kurva Distribusi Uji F	71
Gambar 4.2 Kurva Distribusi Uji t Pengaruh bukti fisik (X_1) Terhadap Kepuasan pelanggan (Y)	72
Gambar 4.3 Kurva Distribusi Uji t Pengaruh kehandalan (X_2) Terhadap Kepuasan pelanggan (Y)	73
Gambar 4.4 Kurva Distribusi Uji t Pengaruh daya tanggap (X_3) Terhadap Kepuasan pelanggan (Y)	74
Gambar 4.5 Kurva Distribusi Uji t Pengaruh jaminan (X_4) Terhadap Kepuasan pelanggan (Y)	75
Gambar 4.6 Kurva Distribusi Uji t Pengaruh empati (X_5) Terhadap Kepuasan pelanggan (Y)	76

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Input Data SPSS
- Lampiran 3 Output Deskripsi Jawaban Responden
- Lampiran 4 Output Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 5 Output Uji Regresi Linier Berganda
- Lampiran 6 Tabel t, Tabel F

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pelanggan Hotel Aston Ketapang. Pengumpulan data menggunakan kuisioner. Jenis penelitian digunakan yaitu pendekatan kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas, analisis regresi berganda, uji F, uji t dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Hotel Aston Ketapang.

Sebelum dilakukan uji hipotesis dilakukan uji validitas dan uji reabilitas. Hasilnya dari semua variabel adalah valid dan reliable. Hasil uji t menunjukkan masing-masing variabel dengan signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian hipotesis yang kedua menyatakan “kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) berpengaruh simultan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Aston Ketapang” dapat didukung kebenarannya.

Kata kunci : Kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

ABSTRACTION

The purpose of this study is examine the influence of service quality consisting of physical evidence (tangibles), reliability, responsiveness, assurance, and empathy towards customer satisfaction of Aston Ketapang Hotel. Data collection using questionnaires. The type of research used is quantitative approach. The sample used in this study sebanyak 100 respondents. Data analysis method used is test of validity and reliability test, multiple regression analysis, F test, t test and coefficient of determination. The results showed that the physical evidence (tangibles), reliability (reliability), responsiveness (assurance), and empathy (empathy) together affect the customer satisfaction Aston Hotel Ketapang.

Before the hypothesis test is done the validity and reliability. The result of all variables is valid and reliable. Result of t test show each variable with significance less than 0,05. Thus the second hypothesis states "the quality of service consisting of physical evidence (tangibles), reliability, responsiveness, assurance, and empathy simultaneously affect customer satisfaction Aston Ketapang" can be supported the truth.

Keywords : *Quality of service consisting of physical evidence (tangibles), reliability, responsiveness, assurance, and empathy.*