

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL KALPATARU
MALANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi : Manajemen



Disusun Oleh:

NI G.N. AJENG RAHMASARI
02.22.0001

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
2006

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : NI G. N. AJENG RAHMASARI
Nomor Pokok : 02.22.0001
Universitas : Merdeka Malang
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL
KALPATARU MALANG

Malang, Maret 2006

DISETUJUI DAN DITERIMA:

Ketua Program Studi,

Dosen Pembimbing,

(Dra. ERNA SETIJANI, MM)

(Dra. Diah Widiawati, MM)

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Merdeka Malang

(Drs. MAXION SUMTAKY, M.Si.)

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA HOTEL KALPATARU MALANG**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**NI G.N. AJENG RAHMASARI
02.22.0001**

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada Tanggal 03 Maret 2006

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji

Sekretaris Penguji

(Dra. DIAH WIDIAWATI, MM)

(Dra. Hj. SUNARYATI H, MM)

Anggota Penguji

(Drs. UDDIN ISMAIL, MM)

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Malang, Maret 2006
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Merdeka Malang

Drs. MAXION SUMTAKY, M.Si.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

N a m a : Ni G. N. Ajeng Rahmasari
Nomor Pokok : 02.22.0001
Universitas : Merdeka Malang
Fakultas : Ekonomi
Program studi : Manajemen
Tempat dan Tgl.Lahir : Palangkaraya, 1 Maret 1984
Alamat : Jl. Simp. Randu Jaya Kav. 4 Sukun-Malang
Nama Orang Tua (Bapak) : I Gusti Putu Asna
(Ibu) : Asriningsasi
Riwayat Pendidikan :

1. Lulus Sekolah Dasar Negeri VII Kepanjen Tahun 1996
2. Lulus Sekolah Menengah Pertama Negeri 02 Kepanjen Tahun 1999
3. Lulus Sekolah Menengah Umum PGRI Kepanjen Tahun 2002
4. Terdaftar sebagai Mahasiswa Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Merdeka Malang Tahun 2002

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Puji dan Syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini dengan judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Kalpataru Malang”.

Penyusunan Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Merdeka Malang.

Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak **Drs. MAXION SUMTAKY, M.Si.**, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Malang.
2. Ibu **Dra. ERNA SETIJANI, MM** selaku Ketua Program Studi Ekonomi Manajemen Universitas Merdeka Malang.
3. Ibu **Dra. Diah Widiawati, MM** selaku Dosen pembimbing yang telah banyak memberi pengarahan dan bimbingan serta petunjuk-petunjuk yang berguna kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.
4. Bapak dan Ibu Dosen yang telah mengajar dan membimbing penulis dari mulai menjadi mahasiswa Ekonomi Manajemen Universitas Merdeka Malang

5. Kedua Orang Tuaku tercinta papah dan mamah, terima kasih atas do'a, cinta, air mata dan kasih sayang yang tiada henti-hentinya, serta dukungan moril maupun materiil dalam penyusunan skripsi ini.
6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.

Akhirnya atas bantuan, bimbingan dan pengarahan serta dorongan yang diberikan semoga mendapatkan balasan dari Tuhan Yang Maha Esa. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, dan penulis mengharapkan kritik serta saran yang membangun dari pembaca demi kesempurnaan skripsi ini.

Demikianlah skripsi ini disusun dan semoga apa yang penulis sajikan dapat berguna dan bermanfaat bagi para pembaca untuk menambah bekal ilmu pengetahuan.

Malang, Februari 2006

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	
SURAT KETERANGAN PENELITIAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	
DAFTAR TABEL.....	
DAFTAR GAMBAR.....	
ABSTRAKSI	
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Kegunaan Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Teori yang melandasi permasalahan.....	6
1. Pengertian Jasa	6
2. Karakteristik Jasa.....	8
3. Kualitas Pelayanan	10
4. Faktor-Faktor Yang berkaitan dengan kualitas pelayanan jasa.....	12
5. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	15
6. Definisi Hotel.....	20
7. Klasifikasi Hotel.....	23
8. Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.....	26
9. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	28
B. Hipotesis	29

BAB III METODE PENELITIAN

A. Identifikasi dan Definisi Konseptual Variabel	30
B. Definisi Operasional Variabel	32
C. Ruang Lingkup Penelitian.....	34
D. Lokasi Penelitian	35
E. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	35
F. Sumber Data	36
G. Teknik Pengumpulan Data	37
H. Instrumen Penelitian.....	37
I. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	38
J. Teknik Analisa Data	41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN HASIL

PENELITIAN

A. Hasil Penelitian.....	46
1. Sejarah Singkat Hotel Kalpataru Malang.....	46
2. Lokasi Hotel	47
3. Struktur Organisasi	47
4. Personalia Perusahaan	51
5. Hubungan Industrial Pancasila.....	52
6. Produk Hotel	52
7. Kegiatan Pemasaran.....	53
8. Proses Produksi (Proses Pelayanan Jasa Perhotelan pada Hotel Kalpataru Malang).....	54
9. Tujuan Perusahaan.....	56
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	58
1. Deskripsi Responden	58
2. Deskripsi variabel penelitian.....	61
3. Uji validitas dan Reliabilitas Instrumen	74
4. Pengujian Hipotesis	76

C. Implikasi Hasil Penelitian	81
-------------------------------	----

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	83
B. Saran-Saran	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Hotel Kalpataru Malang Harga Sewa Kamar	52
2. Jenis Kelamin Responden	58
3. Umur Responden.....	59
4. Pendidikan Responden.....	59
5. Pekerjaan Responden	60
6. Penghasilan Per Bulan Responden	60
7. Variabel (X1) Keandalan (<i>reliability</i>).....	62
8. Variabel (X2) <i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	64
9. Variabel (X3) <i>Assurance</i> (Jaminan)	66
10. Variabel (X4) <i>Empathy</i> (empati).....	68
11. Variabel (X5) Tangible (Bukti Fisik).....	70
12. Variabel (Y) Kepuasan Konsumen	72
13. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	74
14. Hasil Pengujian Reliabilitas.....	75
15. Rekapitulasi Analisis Regresi Linier Berganda.....	76
16. Tabel Anova Hasil Analisis Data	77
17. Perbandingan t-hitung dengan taraf signifikan ($\alpha = 5\%$)	79

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar	
1. Gambar Konsep Kepuasan Pelanggan	18
2. Struktur Organisasi Hotel Kalpataru Malang Tahun 2005.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran	
1. Kuesioner	
2. Summarize	
3. Tabel Distribusi Frekuensi	
4. Uji Validitas	
5. Uji Reliabilitas	
6. Analisis Regresi	

ABSTRAKSI

Keberhasilan perusahaan di bidang jasa khususnya hotel, bergantung pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan dan selanjutnya untuk memuaskan konsumen. Pada awalnya setiap tamu memiliki kebutuhan, keinginan, dan tujuan yang berbeda. Kenyataan ini mendorong timbulnya konsep pangsa pasar. Artinya kita berusaha mendapatkan sekelompok orang di pasar sasaran untuk memasarkan produk dan/atau jasa pelayanan hotel sesuai dengan harapan tamu sehingga konsumen akan merasa puas, dan akan terus menerus mengkonsumsi jasa pelayanan dari hotel tersebut. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka judul penelitian adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Kalpataru Malang”.

Penelitian ini bertujuan untuk 1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari: (*Reliabilitas, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangible*) terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Kalpataru Malang 2) Untuk mengetahui variabel kualitas pelayanan manakah yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Kalpataru Malang.

Dengan menggunakan 50 responden tamu hotel dan dianalisis menggunakan analisis kuantitatif regresi linier berganda di dapatkan hasil:

Dari hasil analisis didapatkan nilai F hitung sebesar 372,282 > dari F tabel 2,58 yang berarti bahwa pada taraf nyata $\alpha = 0,05$ variabel Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsibility*), Jaminan (*assurance*), *Empathy* dan Bukti langsung (*tangibles*) secara simultan/bersama-sama mempunyai pengaruh bermakna terhadap Kepuasan konsumen dapat diterima atau teruji pada taraf nyata $\alpha = 0,05$.

Dari hasil koefisien t hitung yang ada ternyata variabel bukti langsung (*tangibles*) mempunyai nilai t hitung (3,444) lebih tinggi dibandingkan dengan nilai koefisien regresi variabel bebas lainnya dan signifikan pada taraf nyata $\alpha = 0,05$, maka hipotesis kedua yang menyatakan bahwa diduga variabel bukti langsung (*tangibles*) mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan konsumen teruji dengan taraf nyata $\alpha = 0,05$.

Dari hasil analisis diperoleh nilai R adjust square (R^2) sebesar 0,974 hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti langsung (*tangible*) secara bersama-sama memberikan kontribusi terhadap variabel terikat yaitu kepuasan sebesar 97,4% dan nilai sisanya sebesar 2,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.