

**ANALISIS VARIABEL MARKETING MIX YANG
MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN MENGINAP
DI HOTEL INSUMO PALACE KEDIRI**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan : **Manajemen**



Disusun Oleh :

NOVILIA DESI E.
01.220.228

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
2006**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : NOVILIA DESI E
Nomor Pokok : 01.220.228
Universitas : Merdeka Malang
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : **ANALISIS VARIABEL MARKETING MIX YANG
MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN
MENGINAP DI HOTEL INSUMO PALACE KEDIRI**

Malang, Maret 2006

DISETUJUI DAN DITERIMA :

Ketua Program Studi



(Dra. ERNA SETIJANI, MM)

Dosen Pembimbing



(Dra. DIAH WIDIAWATI, MM)

Dekan Fakultas Ekonomi



(Drs. MAXION SUMTAKY, M.Si)

**ANALISIS VARIABEL MARKETING MIX YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN KONSUMEN MENGINAP DI HOTEL INSUMO PALACE
KEDIRI**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**Novilia Desi E,
01.220.228**


Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal 10 Maret 2006

Susunan Dewan Penguji

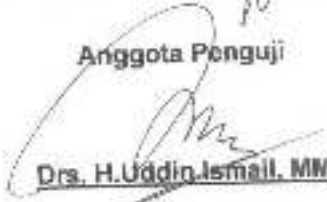
Ketua Tim Penguji


Dra. Diah Widiawati, MM

Sekretaris Penguji


H. Syarif Hidayatullah, SE, MM

Anggota Penguji


Dra. H. 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

INSUMO PALACE
hotels & resorts

SURAT KETERANGAN

NO. : 076 / S K / I P / III / 2006
PERIHAL : PENELITIAN DATA

YANG BERTANDA TANGAN DIBAWAH INI KAMI SELAKU SALES & G A
MANAGER INSUMO PALACE Hotels & Resorts KEDIRI, MENERANGKAN
BAHWA:

N A M A : NOVILIA DESI E.
N I M : 01.220.228
JURUSAN : MANAJEMEN
FAKULTAS : EKONOMI
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG

TELAH MELAKUKAN PENELITIAN DI INSUMO PALACE Hotels & Resorts
KEDIRI MULAI TANGAL 01 JANUARI S/D 28 PEBRUARI 2006, DALAM
RANGKA MENYUSUN SKRIPSI DENGAN TEMA " ANALISIS VARIABEL
MARKETING MIX YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN
MENGINAP DI HOTEL INSUMO PALACE KEDIRI ".

DEMIKIAN SURAT KETERANGAN INI KAMI BUAT, AGAR DAPAT
DIPERGUNAKAN SEBAGAIMANA MESTINYA.

KEDIRI, 28 PEBRUARI 2006


M. H. NAEDI
SALES & G A MANAGER

DIPTA (DIPLOMA) AKHIR DAN PENELITIAN

Nama Mahasiswa : NOVILIA PRATI MELANTRI
 Nomor Pendaftaran : 01 220 236
 Nama Dosen Pembimbing : Dr. M. M. Widiawati, MM
 Judul Laporan Magang : PEMBAHASAN
 Judul Penelitian : ANALISIS VARIABEL MEMPREDIKSI MIA VARI
PERGANTIAN KEPUASAN KONSUMEN MENGINAP PADA HOTEL INBONO TALANG
 Nama Pembimbing : Dr. M. M. Widiawati, MM
 Kejuruan Aktivitas Penelitian :

TANGGAL	WAKTU	LOKASI	KELOMPOK	Y. PAKSIAN	KETERANGAN
4 Januari	09:00	Kota Pekanbaru	12 orang	12	menyusun data
12 Januari	19:30	Stk. Djarum	12 orang	12	menyusun / tulis data dan tanya jawab dgn hotel
2 Februari	12:00	Kota Pekanbaru	12 orang	12	menyusun data dan
8 Februari	12:00	Kota Pekanbaru	12 orang	12	menyusun data dan

Disetujui oleh Pembimbing
 dan Peringkat Bina
Dr. M. M. Widiawati, MM

Mahasiswa
 (Nama, NIM, dan Alamat)
Novilia Prati Melantri
01220236
Jl. ...

Disetujui oleh Pembimbing
 dan Peringkat Bina
 Disetujui oleh Pembimbing
 dan Peringkat Bina
 Disetujui oleh Pembimbing
 dan Peringkat Bina

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : **NOVILIA DESI E**
Nomor Pokok : 01.220.228
Universitas : Merdeka Malang
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Tempat/ Tgl Lahir : Kediri, 03 Desember 1982
Alamat : Jl. Tembus kaliombo 10A Kediri
Nama Orang Tua
(Ayah) : **SUDARTO**
(Ibu) : **ENDANG SUWITO UTAMI**
Riwayat Pendidikan : 1. Tahun 1995 Lulus SDK. SANTO YOSEPH
Kediri
2. Tahun 1998, Lulus SLTP KRISTEN PETRA
Kediri
3. Tahun 2001, Lulus SMUK
ST. AUGUSTINUS Kediri
4. Terdaftar Sebagai Mahasiswa Fakultas
Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas
Merdeka Malang Tahun 2001

PERSEMBAHAN

Segala sesuatu ada waktunya.....
Apa yang tercipta merupakan jawaban
dari putaran waktu
Yang Tuhan telah rencanakan buat akoe.....
Emosi, Ego, luapan tawa, tetes air mata, impian,
kesedihan semua lebih menjadi satu
Menjadi sebuah pengakuan yang penuh arti
Buat perjalanan hidup akoe.....
mungkin terasa sederhana
Namun ini sisi kehidupan akoe.....
yang pernah akoe alami

DAN

Ingin akoe bagi saat ini.....
Semua sangat penuh arti.....
Baik ataupun buruknya kehidupan akoe
Selalu penuh arti
dan menjadi suatu pengalaman hidup
yang tidak pernah terlupakan.....
Semua yang akoe lewati sampai hari ini,
Ada hanya karena
DOA, CINTA, KASIH SAYANG, KARUNIA
dan LINDUNGAN
yang diberikan begitu besar untukku
dari Tuhan Yesus dan orang-orang
yang tersayang dan tercinta.....
Nikmati hidup apa adanya

Karena semua berawal dari sana
Yakin segala sesuatu ada waktunya dan terjadi
tepat pada waktunya.
dan akhirnya akoe akan tersenyum sambil berkata
..... TERIMA KASIH BANYAK TUHAN YESUS.....

*"Jangan seorangpun menganggap engkau rendah
karena engkau muda
Jadilah teladan bagi orang-orang percaya,
dan perkataanmu, dalam tingkah lakumu, dalam kasihmu,
dalam kesetiaanmu dan dalam kesucianmu".*

1 Timotius 4 : 12

*"Siapa mencintai didikan,
mencintai pengetahuan ;
Tetapi siapa membenci teguran, adalah
dungu"*

Amsal 12 : 1

YOU ARE JUST LIKE ANGELS TO ME

Ayah Bunda tercinta

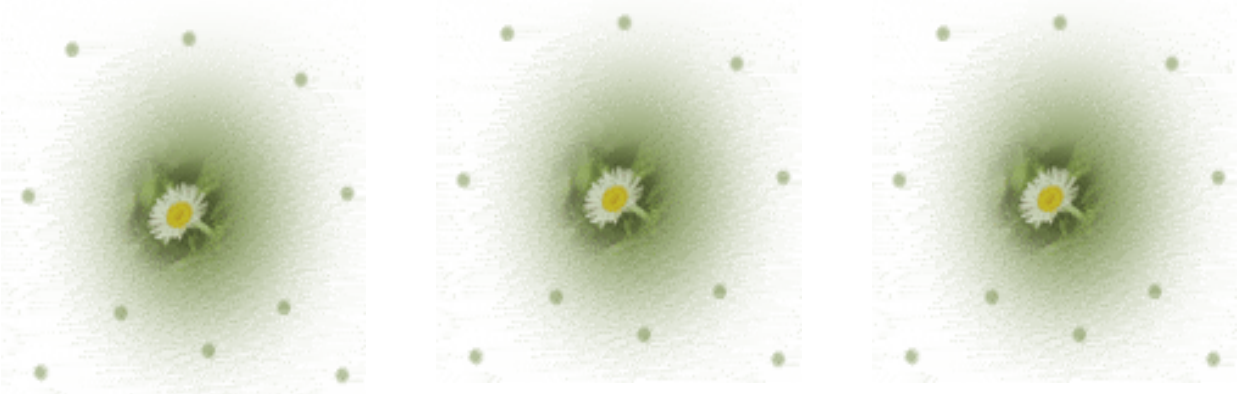
Telah engkau lengkapkan untaian Ilmu, Budi Pekerti,
dan rasa sayang dan cinta dalam jiwaku
tiada terbatas Akoe ucapkan terima kasih dan syukur
Buat segala Doa dan Tuntunanmu
Tuk menjadikan Akoe sebagai seorang Sarjana

Kepada Tuhan Yesus
Jualah Akoe memohon agar semoga

Ayah dan Bunda berdua selalu senantiasa terlindungi dalam
kasih cinta-Nya

Mohon Doa Ayah dan Bunda dalam mengiringi
Derap lakah Akoe untuk menuju masa depan
yang cerah

AMIEN



Dengan penuh kasih sayang dan cinta

Akoe persembahkan skripsi ini teruntuk

Yang tersayang dan tercinta :
"Ayahanda dan Bunda tercinta"
yang telah membesarkan, mendidik dan memberikan motivasi
yang begitu besar dan dukungan yang tulus berupa moril maupun
materiil

serta tiada henti memberikan curahan

Doa, kasih sayang dan cinta

"Kakak dan Adik akoe tersayang" yang senantiasa
memberikan semangat dan kasih sayang buat akoe.

"Seseorang yang istimewa di hati Akoe" yang selalu
menemani Akoe dalam suka maupun duka memberikan
limpahan curahan kasih sayang dan cintanya buat Akoe.

"Sahabat-sahabat Akoe"

yang telah membuat semuanya menjadi lebih bermakna

Akhirnya Akoe persembahkan skripsi ini kepada

Tuhan Yesus yang telah mengalirkan semua berkat,
kenikmatan-kenikmatan, cinta dan karunia-NYA.

(Amien)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, atas limpahan Rahmat dan Kasih-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “ ANALISIS VARIABEL MARKETING MIX YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN MENGINAP PADA HOTEL INSUMO PALACE KEDIRI “.

Penulis menghaturkan teraima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Drs. Maxion Sumtaky, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Malang.
2. Ibu Dra. Erna Setijani,MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Malang.
3. Ibu Dra.Diah Widiawati, MM. Selaku Dosen pembimbing, yang dengan penuh kesabaran dan rasa tanggung jawab membimbing dan memotivasi penulis menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Djunaedi selaku sebagai Sales & GA Manager di Hotel Insumo Palace Kediri yang dengan sabar dan telaten telah membantu kelancaran di dalam penelitian skripsi ini.
5. Bapak, Ibu, Kakak dan adik tercinta yang deangan penuh kasih sayang telah merawat, mendoakan dan memotivasi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dan studi di Universitas Merdeka Malang.
6. Achmad yang selalu menemani akoe sekaligus menjadi kakak dan sahabat akoe di kala suka dan duka.
7. Teman-teman akoe : Rani, Lala, Nita, Retno, Dony, Adi, Andy, Jopyy dan teman-teman yang ada di parkir FE UNMER yang menjadi tempat singgahankoe dan juga mendukung dalam penulisan skripsi ini.
8. Teman kost-kostan akoe yang juga menemanikoe.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka dengan rendah hati, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

MALANG, MARET 2006

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iii
HALAMAN SURAT KETERANGAN PENELITIAN	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAKSI.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Kegunaan Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Teori Yang Melandasi Permasalahan	5
1. Pemasaran	5
a. Pengertian Pemasaran	5
b. Peran Pemasaran Dalam Perusahaan	5
c. Manajemen Pemasaran	6

	d. Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>)	7
	2. Jasa	18
	a. Pengertian Jasa.....	18
	b. Macam-Macam Jasa	18
	c. Kualitas Jasa.....	19
	3. Kepuasan Konsumen	20
	a. Pengertian Kepuasan Konsumen	20
	b. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	21
	4. Jasa Perhotelan.....	24
	a. Pengertian Hotel	24
	b. Jasa Yang Ditawarkan Bidang Perhotelan.....	25
	B. Hasil Penelitian Terdahulu	26
	C. Hipotesis	27
BAB	III METODE PENELITIAN	
	A. Identifikasi Variabel	28
	B. Definisi Konseptual Variabel	28
	C. Definisi Operasional Variabel.....	30
	D. Ruang Lingkup Penelitian	33
	E. Lokasi Penelitian	33
	F. Populasi dan Sampel	33
	G. Sumber Data.....	34
	H. Instrumen Penelitian	34
	I. Teknik Pengumpulan Data	35
	J. Teknik Analisis Data	36

BAB	IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	
	A.	Hasil Penelitian	41
	1.	Sejarah Perusahaan	41
	2.	Lokasi Perusahaan	41
	3.	Struktur Organisasi	42
	4.	Produk Hotel	49
	5.	Harga	51
	6.	Promosi	52
	7.	<i>Place</i>	53
	8.	<i>People</i>	53
	9.	<i>Process</i>	56
	10.	Tujuan Hotel	58
	B.	Pembahasan Hasil Penelitian	60
	1.	Karakteristik Responden	60
	2.	Deskripsi Variabel	66
	3.	Pengujian Instrumen Penelitian	78
	4.	Analisis Regresi Berganda	81
	5.	Uji F	83
	6.	Uji t	85
	7.	Implikasi Hasil Penelitian	91
BAB	V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A.	Kesimpulan	95
	B.	Saran	96

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel	
1 Harga Kamar Hotel	51
2 Jumlah Karyawan Hotel.....	54
3 Tingkat Pendidikan Karyawan	55
4 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	60
5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
6 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Product</i> (X1).....	62
7 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Price</i> (X2).....	64
8 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Promotion</i> (X3).....	66
9 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Place</i> (X4)	68
10 Distribusi Frekuensi Variabel <i>People</i> (X5).....	70
11 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Proces</i> (X6).....	72
12 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Customer Service</i> (X7).....	74
13 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	76
14 Ringkasan Hasil Test Validitas Kuisisioner	79
15 Nilai Alpha Cronbach Masing-Masing Variabel	81
16 Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	82
17 Perbandingan Uji t_{hitung} dan t_{tabel}	68

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar	
1 Struktur Organisasi	43

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuisisioner
2. Jawaban Kuisisioner
3. Frekuensi Tabel Kuisisioner
4. Uji Validitas
- 5 . Uji Reliabilitas
6. Regresi Berganda

ABSTRAKSI

Salah satu komponen industri pariwisata yang besar peranannya dalam perkembangan ke pariwisata di Indonesia adalah usaha perhotelan. Dilihat dari fungsi utamanya, produk utama hotel adalah kamar (jasa penginapan). Sejalan dengan perkembangan tersebut, maka kalau sebelumnya produk atau jasa utama sebuah hotel yang menjadi kebutuhan utama wisatawan adalah kamar atau penginapan. Konsumen mengharapkan sesuatu yang bukan hanya sekedar kamar tetapi mengharapkan hal lain seperti pelayanan, suasana yang diinginkan dan mendapatkan kesan positif dari hotel tempat mereka menginap. Dalam rangka memperebutkan konsumen tersebut, pihak manajemen hotel harus dapat memahami dan menerapkan dengan baik tentang *marketing mix* dalam bidang jasa, terdiri dari beberapa variabel *product*, *price*, *promotion*, *place*, *people*, *process* dan *customer service*.

Identifikasi Variabel , Variabel Terikat, Kepuasan konsumen (Y), Variabel Bebas, Produk (X_1), Harga (X_2), Promosi (X_3), Place (X_4), *People* (X_5), *Process* (X_6), *Customer Service* (X_7). Populasi yang diambil adalah konsumen yang ada di lokasi penelitian dan bersedia mengisi kuisioner dijadikan sampel dalam penelitian ini. Sumber Data, Data Primer, meliputi : data deskripsi, responden, daftar pertanyaan mengenai pendapat konsumen. Data Sekunder, Struktur organisasi, dan lain-lain. Teknik Analisis Data , Uji validitas dan reliabilitas, Analisis regresi linier berganda, Uji F, Uji t.

Berdasarkan hasil uji F menunjukkan *Product*, *Price*, *Promotion*, *Place*, *People*, *Process*, *Customer Service*, secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen yang menginap di Hotel Insumo Palace. Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa *Product*), *Price*, *Promotion*, *Process*, *Customer Service* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan variabel *Place* dan *People* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen