

ABSTRACT

Quality of service is one thing that is very important in a business especially in the services sector. The quality of service is very important for a company because of the quality of service will affect customer loyalty to the company. Because if the company provides services to customers very good quality, then the customer will be loyal and will re-use the services of the company. The company will increase the dimensions of service quality for the purpose of obtaining the loyalty of customers.

Quality of service is part of the service area, then the quality of the service, there are five dimensions of service quality are tangibles, assurance, reliability, responsiveness, empathy. The fifth dimension is the basis of the quality of care and fifth dimension is an indicator of a variable as the five dimensions of Service quality is what will determine how far the influence of Service Quality on Customer Loyalty. To determine the extent of the influence of the level of Service Quality on Customer Loyalty in Hotel Sweet Karina Bandung, so in this study the authors used descriptive analysis method. While collecting the data, the authors used survey method by distributing the 100 respondents. Then the test data from 99 respondents, including the test for normality, outliers, validity, reliability, and regression test as a test that determines the magnitude of the effect of Service Quality on Customer Loyalty. The authors use statistical calculations using SPSS version 16.0. Based on the test results obtained that service quality affects customer loyalty rate of 10.1% and the remaining 89.9% is influenced by other factors. SPSS output of multiple regression analysis obtained significant figures (sig) of 0.007 < 0.05 then H₀ is rejected and H₁ accepted. This means that the quality of services significantly influence customer loyalty. Advice writer, Hotel Sweet Karina Bandung is required to improve Service Quality dimensions such as assurance, tangibles, empathy and responsiveness so that dimensions can be better perceived by the customer so that the effect of Service Quality on Customer Loyalty effect is greater than 10.1%

Key word : Service Quality and Customer Loyalty

ABSTRAK

Kualitas pelayanan adalah salah satu hal yang sangat penting dalam sebuah bisnis khususnya dalam bidang jasa. Kualitas pelayanan sangat penting bagi sebuah perusahaan karena kualitas pelayanan akan mempengaruhi loyalitas pelanggan kepada perusahaan. Karena jika pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan sangat berkualitas baik, maka pelangganpun akan loyal dan akan kembali menggunakan jasa perusahaan. Maka perusahaanpun akan meningkatkan dimensi kualitas pelayanan untuk tujuan mendapatkan loyalitas dari pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan bagian dari bidang jasa, maka di dalam kualitas pelayanan itu sendiri terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles*, *assurance*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy*. Kelima dimensi ini adalah dasar dari sebuah kualitas pelayanan dan kelima dimensi tersebut merupakan indikator dari variabel kualitas pelayanan karena kelima dimensi inilah yang nantinya akan menentukan sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

Untuk mengetahui sejauhmana pengaruh tingkat kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Hotel Sweet Karina Bandung maka dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan metode analisis deskriptif. Sedangkan dalam mengumpulkan data, penulis menggunakan metode survey dengan cara membagikan kepada 100 orang responden. Lalu melakukan pengujian data dari 99 responden, diantaranya dengan uji normalitas, outlier, validitas, reliabilitas, dan uji regresi berganda sebagai uji yang menentukan besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

Penulis menggunakan perhitungan statistik dengan menggunakan SPSS versi 16.0. Berdasarkan hasil pengujian diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan sebesar 10.1% dan sisanya 89.9% dipengaruhi oleh faktor lain. Dari output SPSS analisis regresi berganda diperoleh angka signifikansi (sig) sebesar $0,007 \leq 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Saran penulis adalah agar Hotel Sweet Karina Bandung mampu meningkatkan dimensi kualitas pelayanan seperti *assurance*, *tangibles*, *empathy* dan *responsiveness* agar dimensi tersebut dapat lebih dirasakan oleh pelanggan sehingga pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan berpengaruh lebih besar dari 10.1%.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
<i>ABSTRACT</i>	iv
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang penelitian	1
1.2 Identifikasi masalah	3
1.3 Maksud dan tujuan penelitian	4
1.4 Kegunaan penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	5
2.1 Kajian Pustaka	5
2.1.1 Definisi Jasa	5

2.1.2	Karakteristik dan Klasifikasi Jasa	6
2.1.3	Strategi Pemasaran Jasa	8
2.2	Kualitas Pelayanan	10
2.2.1	Definisi Kualitas Pelayanan	10
2.2.2	Prinsip – Prinsip Kualitas Pelayanan	11
2.2.3	Komponen Kualitas Jasa	13
2.2.4	Dimensi Pengukuran Jasa.....	14
2.2.5	Kesenjangan dari Kualitas Jasa	17
2.3	Loyalitas Pelanggan	19
2.3.1	Definisi Loyalitas	19
2.3.2	Kategori Loyalitas dan Tahap Perkembangan Loyalitas.....	20
2.3.3	Pengukuran Loyalitas	24
2.3.4	Strategi Meningkatkan Loyalitas	25
2.4	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan	25
2.5	Kerangka Pemikiran	27
2.6	Model Penelitian.....	28
2.7	Hipotesis	28

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	29
3.1 Objek Penelitian.....	29
3.2 Metode Penelitian	30
3.3 Definisi Operasionalisasi Variabel.....	30
3.4 Populasi dan Sampel	38
3.4.1 Kriteria Pemilihan Sampel	38
3.4.2 Metode Pengambilan Sampel.....	38
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.6 Pengujian Data	40
3.6.1 Uji Normalitas.....	40
3.6.2 Uji Outlier	40
3.6.3 Uji Validitas	41
3.6.4 Uji Reliabilitas	42
3.6.5 Teknik Analisis Data.....	43
3.6.6 Uji Hipotesis	45
3.6.6.1 Koefesien Determinasi.....	45
3.6.6.2 PenarikanKesimpulan	46

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Gambaran Umum Responden	47
4.2 Karakteristik Responden	48
4.2.1 Kategori Responden Hotel Sweet Karina Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
4.2.2 Kategori Responden Hotel Sweet Karina Berdasarkan Usia	49
4.2.3 Kategori Responden Hotel Sweet Karina Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan.....	50
4.3 Pernyataan Responden Hotel Sweet Karina.....	51
4.3.1 Pernyataan Responden Terhadap Kelonggaran Waktu Check in Check Out.....	51
4.3.2 Pernyataan Responden Terhadap Penyajian Makanan yang Cepat di Hotel Sweet Karina.....	52
4.3.3 Pernyataan Responden Terhadap Tarif Hotel Sweet Karina.....	53
4.3.4 Pernyataan Responden Terhadap Prosedur Penerimaan di Hotel Sweet Karina.....	54

4.3.5 Pernyataan Responden Terhadap Prosedur Administrasi Pembayaran di Hotel Sweet Karina	55
4.3.6 Pernyataan Responden Terhadap Sikap Merespon Keinginan di Hotel Sweet Karina	56
4.3.7 Pernyataan Responden Terhadap Keramah – tamahan di Hotel Sweet Karina	57
4.3.8 Pernyataan Responden Terhadap Karyawan Hotel Sweet Karina yang Berkomunikasi dengan Baik.....	58
4.3.9 Pernyataan Responden Terhadap Sopan Santun Karwayan Hotel Sweet Karina.....	59
4.3.10 Pernyataan Responden Terhadap Sikap Sigap Karyawan Hotel Sweet Karina.....	60
4.3.11 Pernyataan Responden Terhadap Keamanan Parkir di Hotel Sweet Karina	61
4.3.12 Pernyataan Responden Tanggung Jawab Hotel Sweet Karina.....	62
4.3.13 Pernyataan Responden Terhadap Perhatian Individual yang Diberikan oleh Hotel Sweet Karina	63
4.3.14 Pernyataan Responden Kesiapan Hotel Sweet Karina dalam Menangani Barang Bawaan	64

4.3.15 Pernyataan Responden Terhadap Jaminan Keamanan Barang Bawaan di Hotel Sweet Karina	65
4.3.16 Pernyataan Responden Terhadap Jaminan Keselamatan yang Diberikan Oleh Hotel Sweet Karina	66
4.3.17 Pernyataan Responden Terhadap Fasilitas Penanggulangan Situasi Darurat yang Dimiliki Hotel Sweet Karina.....	67
4.3.18 Pernyataan Responden Terhadap Lahan Parkir Nyaman dan Luas yang Dimiliki Oleh Hotel Sweet Karina	68
4.3.19 Pernyataan Responden Terhadap Kamar Mandi yang Sangat Nyaman Dimiliki oleh di Hotel Sweet Karina	69
4.3.20 Pernyataan Responden Terhadap Kamar Tidur yang Nyaman Dimiliki oleh Hotel Sweet Karina	70
4.3.21 Pernyataan Responden Terhadap Tata Bangunan yang Menarik Dimiliki oleh Hotel Sweet Karina Hotel Sweet Karina	71
4.3.22 Pernyataan Responden Terhadap Taman yang Menarik Dimiliki oleh Hotel Sweet Karina.....	72
4.3.23 Pernyataan Responden Terhadap Kebersihan Kamar Tidur Hotel Sweet Karina Terjaga	73
4.3.24 Pernyataan Responden Terhadap Kebersihan Kamar Mandi Hotel Sweet Karina Sangat Terjaga	74

4.3.25 Pernyataan Responden Terhadap Kebersihan Alat yang Digunakan Hotel Sweet Karina Sangat Terjaga	75
4.3.26 Pernyataan Responden Terhadap Kenyamanan Kamar yang Baik di Hotel Sweet Karina.....	76
4.3.27 Pernyataan Responden Terhadap Penerangan Kamar Tidur Hotel Sweet Karina	77
4.3.28 Pernyataan Responden Terhadap Tata Ekterior dan Interior yang Menarik Dimiliki oleh Hotel Sweet Karina	78
4.3.29 Pernyataan Responden Terhadap Lobby Familiar yang Dimiliki oleh Hotel Sweet Karina.....	79
4.3.30 Pernyataan Responden Tata Ruang Restoran yang Menarik Dimiliki Hotel Sweet Karina.....	80
4.3.31 Pernyataan Responden Terhadap Kelezatan Hidangan Restoran yang Dimiliki Hotel Sweet Karina	81
4.3.32 Pernyataan Responden Terhadap Berbagai Hal Positif tentang Hotel Sweet Karina akan Dikatakan Kepada Orang Lain.....	82
4.3.33 Pernyataan Responden Terhadap Rekomendasi Hotel Sweet Karina Kepada Orang Lain	83
4.3.34 Pernyataan Responden Terhadap Teman atau Saudara yang akan Dodorong untuk Menggunakan Jasa di Hotel Sweet Karina.....	84

4.3.35 Pernyataan Responden Terhadap Hotel Sweet Karina sebagai Pilihan Hotel yang Tepat	85
4.3.36 Pernyataan Responden Terhadap Penggunaan Jasa Hotel Sweet Karina Kembali Untuk Beberapa Waktu Kedepan	86
4.4 Uji Normalitas.....	87
4.5 Uji Oulier	88
4.6 Uji Validitas dan Relibilitas	89
4.6.1 Uji Validitas	89
4.6.2 Uji Reliabilitas	93
4.7 Uji Regresi Linier Berganda	94
4.8 Penarikan Kesimpulan (Koefesien Determinasi)	97
4.9 Pembahasan.....	98
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	101
5.1 Kesimpulan	101
5.2 Saran	107
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	109
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Kerangka Pemikiran	28
Gambar 2 Model Penelitian	29

DAFTAR TABEL

Tabel I	Definisi Operasionalisasi Variabel	31
Tabel II	Kategori Kategori Responden Hotel Sweet Karina Berdasarkan Jenis kelamin	48
Tabel III	Kategori Kategori Responden Hotel Sweet Karina Berdasarkan Usia	49
Tabel IV	Kategori Responden Hotel Sweet Karina Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan	50
Tabel V	Pernyataan Responden Terhadap Kelonggaran Waktu Check in Check Out.....	51
Tabel VI	Pernyataan Responden Terhadap Penyajian Makanan yang Cepat di Hotel Sweet Karina	52
Tabel VII	Pernyataan Responden Terhadap Tarif Hotel Sweet Karina	53
Tabel VIII	Pernyataan Responden Terhadap Prosedur Penerimaan di Hotel Sweet Karina	54
Tabel IX	Pernyataan Responden Terhadap Prosedur Administrasi Pembayaran di Hotel Sweet Karina.....	55
Tabel X	Pernyataan Responden Terhadap Sikap Merespon Keinginan di Hotel Sweet Karina	56

Tabel XI	Pernyataan Responden Terhadap Keramah – tamahan di Hotel Sweet Karina.....	57
Tabel XII	Pernyataan Responden Terhadap Karyawan Hotel Sweet Karina yang Berkomunikasi dengan Baik.....	58
Tabel XIII	Responden Terhadap Sopan Santun Karwayan Hotel Sweet Karina	59
Tabel XIV	Responden Terhadap Sikap Sigap Karyawan Hotel Sweet Karina	60
Tabel XV	Pernyataan Responden Terhadap Keamanan Parkir di Hotel Sweet Karina.	61
Tabel XVI	Pernyataan Responden Tanggung Jawab Hotel Sweet Karina dalam Memberikan pelayanan	62
Tabel XVII	Pernyataan Responden Terhadap Perhatian Individual yang Diberikan oleh Hotel Sweet Karina	63
Tabel XVIII	Responden Kesiapan Hotel Sweet Karina dalam Menangani Barang Bawaan	64
Tabel XIX	Pernyataan Responden Terhadap Jaminan Keamanan Barang Bawaan di Hotel Sweet Karina.....	65
Tabel XX	Pernyataan Responden Terhadap Jaminan Keselamatan yang Diberikan Oleh Hotel Sweet Karina.....	66

Tabel XXI	Pernyataan Responden Terhadap Fasilitas Penanggulangan Situasi Darurat yang Dimiliki Hotel Sweet Karina.....	67
Tabel XXII	Pernyataan Responden Terhadap Lahan Parkir Nyaman dan Luas yang Dimiliki Oleh Hotel Sweet Karina.....	68
Tabel XXIII	Pernyataan Responden Terhadap Kamar Mandi yang Sangat Nyaman Dimiliki oleh di Hotel Sweet Karina.....	69
Tabel XXIV	Pernyataan Responden Terhadap Kamar tidur yang Nyaman Dimiliki oleh Hotel Sweet Karina	70
Tabel XXV	Pernyataan Responden Terhadap Tata Bangunan yang Menarik Dimiliki oleh Hotel Sweet Karina Hotel Sweet Karina	71
Tabel XXVI	Pernyataan Responden Terhadap Taman yang Menarik Dimiliki oleh Hotel Sweet Karina	72
Tabel XXVII	Pernyataan Responden Terhadap Kebersihan Kamar Tidur Hotel Sweet Karina Sangat Terjaga.....	73
Tabel XXVIII	Pernyataan Responden Terhadap Kebersihan Kamar Mandi Hotel Sweet Karina Sangat Terjaga.....	74
Tabel XXIX	Pernyataan Responden Terhadap Kebersihan Alat yang Digunakan Hotel Sweet Karina Sangat Terjaga.....	75
Tabel XXX	Pernyataan Responden Terhadap Kenyamanan Kamar yang Baik di Hotel Sweet Karina	76

Tabel XXXI	Pernyataan Responden Terhadap Penerangan Kamar Tidur Hotel Sweet Karina.....	77
Tabel XXXII	Pernyataan Responden Terhadap Tata Ekterior dan Interior yang Menarik Dimiliki oleh Hotel Sweet Karina.....	78
Tabel XXXIII	Pernyataan Responden Terhadap Lobby Familiar yang Dimiliki oleh Hotel Sweet Karina	79
Tabel XXXIV	Responden Tata Ruang Restoran yang Menarik Dimiliki Hotel Sweet Karina.....	80
Tabel XXXV	Pernyataan Responden Terhadap Kelezatan Hidangan Restoran yang Dimiliki Hotel Sweet Karina	81
Tabel XXXVI	Pernyataan Responden Terhadap Berbagai Hal Positif tentang Hotel Sweet Karina akan Dikatakan Kepada Orang Lain.....	82
Tabel XXXVII	Pernyataan Responden Terhadap Rekomendasi Hotel Sweet Karina Kepada Orang Lain	83
Tabel XXXVIII	Pernyataan Responden Terhadap Teman atau Saudara yang akan Didorong untuk Menggunakan Jasa di Hotel Sweet Karina	84
Tabel XXXIX	Pernyataan Responden Terhadap Hotel Sweet Karina sebagai Pilihan Hotel yang Tepat	85

Tabel XL	Pernyataan Responden Terhadap Penggunaan Jasa Hotel Sweet Karina Kembali Untuk Beberapa Waktu Kedepan.....	86
Tabel XLI	Hasil Uji Normalitas.....	87
Tabel XLII	Hasil Uji Outlier.....	88
Tabel XLIII	Uji Validitas Variabel Reliability.....	89
Tabel XLIV	Uji Validitas Variabel Responsiveness.....	90
Tabel XLV	Uji Validitas Variabel Assurance.....	91
Tabel XLVI	Uji Validitas Variabel Empathy	91
Tabel XLVII	Uji Validitas Variabel Tangibles.....	92
Tabel XLVIII	Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan.....	93
Tabel XLIX	Uji Reliabilitas.....	94
Tabel L	Persamaan Model Regresi.....	95
Tabel LI	Hasil Uji Regresi.....	95
Tabel LII	Hasil Uji Pengaruh.....	97

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	Kuesioner
LAMPIRAN 2	Tabulasi
LAMPIRAN 3	Hasil SPSS
LAMPIRAN 4	Jurnal acuan