

ABSTRACT

The number of tourists make the tough competition among the growth level of hotels in Garut. It absolutely influence to how many guests coming. The services of hotels should attract consumer to use them. To make a better service quality is one of the way to maintain costumer's satisfaction. This research is about finding the effect of service quality toward loyalty with Hotel Sabda Alam's Guests as the study case. This research uses quetionaire to the respondents who ever used Hotel Sabda Alam. The sample is about 150 respondents and examined by SPSS 12.00 with descriptive method. The result finds 0.463 coefficient corelation shows the effect of service quality toward loyalty moderately.

Keywords: service quality,loyalty

ABSTRAK

Banyaknya wisatawan di Garut, menyebabkan terjadinya persaingan yang semakin ketat diantara tingkat pertumbuhan Hotel di Garut. Hal ini tentu saja akan mempengaruhi jumlah tamu hotel. Penyedia layanan hotel harus menarik konsumen supaya menggunakan jasa Hotelnya. Salah satu faktor untuk menjaga kepuasan konsumen adalah dengan cara meningkatkan pelayanan agar memperoleh konsumen yang loyal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kualitas layanan terhadap loyalitas Tamu Hotel Sabda Alam. Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner pada responden yang pernah menggunakan jasa Hotel Sabda Alam. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 150 responden. Pengujian dan pengolahan data menggunakan SPSS 12.00 dengan metode deskriptif hasil penelitian menunjukkan bahwa koefisien korelasi sebesar 0.463 dimana terdapat pengaruh yang sedang antara kualitas layanan terhadap loyalitas tamu hotel Sabda Alam.

Kata kunci : kualitas layanan, loyalitas.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	6
2.1 Perbedaan Barang dan Jasa	6
2.1.1 Jasa	9
2.1.2 Pengertian Jasa.....	9
2.1.3 Karakteristik Jasa	10
2.1.4 Klasifikasi Jasa.....	11
2.2 Kualitas Layanan	12
2.2.1 Definisi Servqual (<i>Service Quality</i>)	12
2.2.2 Dimensi-Dimensi Servqual (<i>Service quality</i>).....	14

2.2.3 Kesenjangan-Kesenjangan pada Kualitas Pelayanan (Gap).....	18
2.2.4 Unsur-Unsur Pelayanan.....	20
2.2.5.Strategi Maningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa.....	20
2.3 Loyalitas Pelanggan	22
2.4 Kerangka Pemikiran.....	25
2.5 Pengembangan Hipotesis	27

BAB III METODE PENELITIAN..... 28

3.1 Metode Penelitian	28
3.2 Variabel Penelitian dan Operasional Variabel.....	28
3.2.1 Variabel Penelitian	28
3.2.2 Operasional Variabel	29
3.3 Populasi dan Sampel	33
3.3.1 Populasi.....	33
3.3.2 Metode Pengambilan Sampel	34
3.3.3 Sumber Data.....	34
3.4 Teknik Pengumpulan Data	35
3.5 Alat Analisis	36
3.5.1 Uji Validitas	36
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	37
3.5.3 Uji Regresi	37
3.6 Analisis Uji Validitas	38
3.7 Analisis Uji Reliabilitas.....	40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 42

4.1 Data	42
4.2 Pengumpulan Data	42
4.3 Karakteristik Responden	43
4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	45
4.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Informasi.....	46
4.3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan Hotel	47
4.3.5 Tanggapan Responden terhadap variabel kualitas yaitu <i>tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathat</i>	71
4.3.6 Tanggapan Loyalitas Pelanggan	71

4.4 Analisis Regresi Sederhana	76
4.5 Hasil pengujian Hipotesis dan Pembahasan	78
4.6 Model Hasil Penelitian	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	79
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul Gambar	Halaman
1	Dimensi ServQual	17
2	Service Quality Model	19
3	Kerangka Pemikiran	26
4	Model Hasil Penelitian	78

DAFTAR TABEL

Tabel Nama Tabel.....	Halaman
I Perbedaan karakteristik barang dan jasa.....	7
II Operasional Variabel.....	30
III Pearson Correlation.....	38
IV Pearson Correlation.....	40
V Uji Reliability	41
VI Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
VII Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
VIII Karakteristik Responden Berdasarkan Pandapatan.....	45
XI Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Informasi	46
X Karakteristik responden Berdasarkan Frekuensi kunjungan Hotel.....	47
XI Kriteria Pengukuran Nilai Jawaban Responden.....	48
XII Hotel Sanda Alam memiliki tata letak ruang yang menarik	49
XIII Kamar Hotel bersih dan nyaman.....	50
XIV Karyawan Hotel Sabda Alam berpenampilan rapih.....	51
XV Promosi Hotel kepada masyarakat melalui media visual sangat menarik & membuat orang ingin berkunjung ke Hotel.....	52
XVI Fasilitas yang ada di Hotel sesuai dengan yang ditawarkan atau di promosikan	53
XVII Hotel akan mengatasi secara cepat bila ada masalah terhadap tamu Hotel	54
XVIII Hotel akan memberikan layanan secara tepat pada saat tamu hotel melakukan <i>reservasi</i> (pemasaran)	55
XIX Hotel akan menyediakan fasilitas & layanan sesuai yang dijanjikan	56
XX Hotel selalu mengupayakan catatan (<i>record</i>) yang bebas dari kesalahan	57
XXI Karyawan Hotel Sabda Alam cepat & tepat dalam memberikan layanan	58
XXII Karyawan Hotel Sanda Alam ramah & sopan saat melayani tamu Hotel	59
XXIII Karyawan Hotel Sabda Alam mengerti akan kebutuhan para tamu Hotel	60

XXIV Keluhan dari para tamu selalu direspon dengan baik oleh pihak Hotel	61
XXV Perilaku Karyawan Hotel mampumembuat tamu Hotel mempercayai mereka.....	62
XXVI Tamu Hotel merasa nyaman selama berada di dalam Hotel.....	63
XXVII Para karyawan Hotel secara konsisten bersikap sopan terhadap tamu Hotel.....	64
XXVIII Karyawan Hotel memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan para tamu Hotel	65
XXIX Hotel memberikan perhatian individual kepada para tamu Hotel.....	66
XXX Hotel memiliki jam kerja yang nyaman bagi para tamu Hotel	67
XXXI Hotel memiliki karyawan yang memberikan perhatian personal kepada tamu Hotel.....	68
XXXII Hotel selalu mengutamakan kepentingan para tamu.....	69
XXXIII Karyawan Hotel memahami kebutuhan spesifik tamu Hotel.....	70
XXXIV Anda cenderung akan mengatakan berbagai hal positif tentang Hotel Sabda Alam kepada orang lain	71
XXXV Anda akan merekomendasikan Hotel sabda Alam kepada orang lain.....	72
XXXVI Anda akan mendorong teman dan saudara anda untuk menggunakan layanan Hotel Sabda Alam.....	73
XXXVII Anda menganggap bahwa Hotel Sabda Alam sebagai pilihan pertama yang tepat untuk anda.....	74
XXXVIII Anda bersedia menginap kembali di Hotel Sabda Alam	75
XXXIX Model Summary	76
XXXX ANOVA (b)	76
XXXXI Coefficients (a).....	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul Lampiran
A	Kuesioner
B	Tanggapan Responden
C	Karakteristik Responden
D	Uji Regresi
E	Uji Validitas
F	Uji Reliabilitas