

## **ABSTRACT**

At present, hotel must be able to improve of service by quality. It is bring into the customer loyalty. In addition to the dependable client also can use the existing and related services to gives recommendation about the hotel to the other.

A method used in research is correlation analysis and regression with reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible elements. The respondent collected in directly from the remains population with correlation to the research object. In order to improve of customer loyalty, it expected that by the study can be the base and evaluation material for Pilatus Hotel.

By the study, response of 100 respondents who visits and stay in hotel toward the service in Pilatus Hotel is proper in relatively 3.81 in average. It also in customer loyalty the score is 3.88 in average.

According the hypothesis test, it is concluded that service quality gives significant influence toward the Pilatus Hotel of 86.7%, while the remains of 13.3% comes from unexamined variable.

**Keywords:** service quality, customer loyalty, reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible, word of mouth.

## ABSTRAK

Perhotelan saat ini dituntut untuk dapat meningkatkan pelayanan, adapun salah satu caranya adalah dengan meningkatkan mutu kualitas pelayanan. Karena peningkatan dari pelayanan akan dapat menciptakan loyalitas konsumen/pengunjung, dalam hal ini sebagai tamu hotel. Disamping itu mereka yang telah loyal juga akan memanfaatkan jasa ulang dari hotel yang bersangkutan dan ada kemungkinan untuk memberikan rekomendasi kepada pihak lain tentang hotel tersebut.

Methodode untuk mengukur adalah dengan menggunakan analisis korelasi dan regresi dengan meliputi unsur *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Konsumen yang dijadikan responden dari sebagian populasi dikumpulkan langsung dari sebagian populasi yang bersangkutan terhadap obyek penelitian. Melalui penelitian ini diharapkan akan dapat menjadi dasar dan bahan evaluasi bagi pihak Hotel Pilatus dalam rangka meningkatkan loyalitas konsumen.

Dari hasil penelitian, tanggapan responden dari jumlah 100 responden terhadap kualitas pelayanan Hotel Pilatus pada umumnya mendapat penilaian relatif baik dari para pengunjung atau penginap hotel dengan nilai rata-rata 3,81. Begitu juga dengan loyalitas konsumen yang mendapatkan penilaian relatif baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,88.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, simpulan akhir yang dapat diambil adalah kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas konsumen di hotel Pilatus, dengan pengaruh sebesar 86,7%. Sedangkan 13,3% lainnya merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, loyalitas konsumen, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, and *tangible*, word of mouth.

## DAFTAR ISI

|                                                | Halaman |
|------------------------------------------------|---------|
| <b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> ..... | i       |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                    | ii      |
| <b><i>ABSTRACT</i></b> .....                   | iv      |
| <b>ABSTRAK</b> .....                           | v       |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                        | vi      |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                     | x       |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                      | xi      |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                   | xiv     |
| <br>                                           |         |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                 | 1       |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian.....             | 1       |
| 1.2 Identifikasi Masalah.....                  | 5       |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                     | 6       |
| 1.4 Kegunaan Penelitian.....                   | 6       |
| <br>                                           |         |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....             | 8       |
| 2.1 Pengertian Pemasaran Jasa.....             | 8       |
| 2.1.1 Karakteristik Jasa.....                  | 9       |
| 2.1.2 Service Marketing Mix.....               | 10      |
| 2.2 Kualitas Pelayanan Jasa.....               | 11      |
| 2.2.1 Pengukuran Kualitas Jasa.....            | 13      |

|                |                                         |           |
|----------------|-----------------------------------------|-----------|
| 2.2.2          | Gaps Model of Service Quality.....      | 14        |
| 2.2.3          | Manajemen Hubungan Pelanggan.....       | 17        |
| 2.3            | Loyalitas.....                          | 17        |
| 2.3.1          | Konsep Loyalitas Pelanggan.....         | 17        |
| 2.3.2          | Jenis Loyalitas.....                    | 22        |
| 2.3.3          | Pengukuran Loyalitas.....               | 23        |
| 2.4            | Kerangka Pemikiran.....                 | 25        |
| 2.5            | Pengembangan Hipotesis.....             | 27        |
| <b>BAB III</b> | <b>OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....</b> | <b>28</b> |
| 3.1            | Objek Penelitian.....                   | 28        |
| 3.2            | Jenis Penelitian.....                   | 28        |
| 3.3            | Definisi Operasional Variabel .....     | 28        |
| 3.4            | Populasi dan Sempel.....                | 31        |
| 3.4.1          | Kriteria Pemilihan Sampel.....          | 32        |
| 3.4.2          | Metode Pengambilan Sampel.....          | 32        |
| 3.4.3          | Jumlah Sampel.....                      | 33        |
| 3.5            | Teknik Pengumpulan Data .....           | 33        |
| 3.6            | Validitas dan Reliabilitas .....        | 34        |
| 3.6.1          | Uji Validitas.....                      | 35        |
| 3.6.2          | Uji Reliabilitas.....                   | 36        |
| 3.7            | Metode Analisa Data.....                | 37        |
| 3.7.1          | Analisis Regresi.....                   | 38        |
| 3.7.2          | Kriteria Pengujian Hipotesis.....       | 39        |
| 3.7.3          | Uji-t.....                              | 39        |

|                                                                                                          |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.7.4 Uji-F atau Anova .....                                                                             | 40        |
| <b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>                                                          | <b>41</b> |
| 4.1 Hasil Penelitian.....                                                                                | 41        |
| 4.1.1 Validitas dan Reliabilitas.....                                                                    | 41        |
| 4.1.2 Analisis Deskriptif Data Responden.....                                                            | 42        |
| 4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....                                                                     | 46        |
| 4.2.1 Gambaran Kualitas Pelayanan di<br>Hotel Pilatus.....                                               | 46        |
| 4.2.2 Gambaran Loyalitas konsumen di<br>Hotel Pilatus.....                                               | 62        |
| 4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap<br>Loyalitas Konsumen pada Hotel Pilatus di Bandung..... | 66        |
| 4.2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Jasa<br>dengan Loyalitas Konsumen.....                               | 66        |
| 4.2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa dengan<br>Loyalitas Konsumen.....                               | 68        |
| 4.2.3.3 Persamaan Regresi Linier Sederhana.....                                                          | 69        |
| 4.2.3.4 Pengujian Hipotesis.....                                                                         | 71        |
| 4.2.4 Implikasi Manajerial.....                                                                          | 72        |

|                                               |           |
|-----------------------------------------------|-----------|
| <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>          | <b>76</b> |
| 5.1 Simpulan.....                             | 76        |
| 5.2 Saran.....                                | 76        |
| <br>DAFTAR PUSTAKA.....                       | <br>78    |
| LAMPIRAN .....                                | 79        |
| RIWAYAT HIDUP PENULIS (CURRICULUM VITAE)..... | 80        |

## **DAFTAR GAMBAR**

|                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Model Konseptual Kualitas Pelayanan.....              | 14 |
| Gambar 2.2 Gap Model of service quality.....                     | 16 |
| Gambar 2.3 Hubungan antara kepuasan dan loyalitas pelanggan..... | 21 |
| Gambar 2.5 Kerangka Pemikiran.....                               | 26 |
| Gambar 2.6 Paradigma Penelitian.....                             | 26 |
| Gambar 4.3 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho.....         | 71 |

## DAFTAR TABEL

|            |                                                                                                    |    |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1  | Jumlah Tamu Hotel Pilatus.....                                                                     | 3  |
| Tabel 2.4  | Empat Jenis Loyalitas.....                                                                         | 22 |
| Tabel 3.1  | Operasional Variabel.....                                                                          | 30 |
| Tabel 4.1  | Validitas dan Reliabilitas.....                                                                    | 41 |
| Tabel 4.2  | Jenis Kelamin Responden.....                                                                       | 43 |
| Tabel 4.3  | Usia Responden.....                                                                                | 43 |
| Tabel 4.4  | Pengeluaran per bulan Responden.....                                                               | 44 |
| Tabel 4.5  | Pekerjaan Responden.....                                                                           | 45 |
| Tabel 4.6  | Pernah tidaknya menginap di Hotel Pilatus Bandung.....                                             | 46 |
| Tabel 4.7  | Pelayanan karyawan hotel Pilatus memuaskan.....                                                    | 47 |
| Tabel 4.8  | Pihak hotel dapat memahami segala kebutuhan para tamunya.....                                      | 48 |
| Tabel 4.9  | Karyawan hotel Pilatus cukup ramah dengan para pengunjung....                                      | 49 |
| Tabel 4.10 | Waktu yang diberikan pihak hotel dalam melakukan check in<br>dan check out tidak terlalu lama..... | 50 |
| Tabel 4.11 | Pihak hotel dapat memahami segala macam keluhan dari<br>para pengunjung hotel.....                 | 51 |



|            |                                                                                                                        |    |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 4.12 | Pihak hotel memberikan ruang informasi untuk memberikan segala informasi tentang hotel Pilatus.....                    | 52 |
| Tabel 4.13 | Untuk memberikan masukan ataupun keluhan para pengunjung, pihak hotel menyediakan kotak saran.....                     | 52 |
| Tabel 4.14 | Saat diperlukan, karyawan hotel sangat mudah untuk dihubungi....                                                       | 53 |
| Table 4.15 | Sikap karyawan hotel sangat sopan dalam melayani tamu hotel.....                                                       | 54 |
| Tabel 4.16 | Pelayan hotel memberikan kepedulian yang benar terhadap para tamunya.....                                              | 55 |
| Tabel 4.17 | Keamanan di lingkungan hotel sangat baik, sehingga para tamu merasakan ketenangan.....                                 | 56 |
| Tabel 4.18 | Pihak hotel memahami segala keinginan dari para tamunya.....                                                           | 57 |
| Tabel 4.19 | Dari segala fasilitas yang ada, pihak hotel memberikan kenyamanan bagi para tamunya dalam menginap.....                | 58 |
| Table 4.20 | Tempat parkir yang disediakan pihak hotel sangat luas, sehingga dapat menampung seluruh kendaraan para tamu hotel..... | 59 |
| Tabel 4.21 | Kebersihan di dalam lingkungan hotel sangat dijaga oleh pihak Hotel.....                                               | 60 |
| Tabel 4.22 | Penampilan seluruh pegawai hotel sangatlah sopan dan menarik.....                                                      | 60 |

|            |                                                                                                          |    |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 4.23 | Akan tetap menginap di hotel Pilatus walaupun ada yang<br>menawarkan menginap di hotel lain.....         | 62 |
| Tabel 4.24 | Jika tamu merasa puas dengan pelayanan hotel Pilatus maka akan<br>menceritakannya kepada orang lain..... | 63 |
| Tabel 4.25 | Akan mencoba memberikan saran kepada orang lain untuk<br>menginap di hotel Pilatus.....                  | 64 |
| Tabel 4.26 | Akan menginap kembali di hotel Pilatus.....                                                              | 65 |
| Tabel 4.27 | Pedoman untuk Memberikan Interpretasi terhadap Koefisien<br>Korelasi.....                                | 67 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

|                                                               |       |
|---------------------------------------------------------------|-------|
| LAMPIRAN 1. Kuesioner.....                                    | xv    |
| LAMPIRAN 2. Foto Hotel Pilatus.....                           | xix   |
| LAMPIRAN 3. Hasil Output SPSS.....                            | xx    |
| LAMPIRAN 4. Hasil Wawancara dengan Manajer Hotel Pilatus..... | xxiii |