

ABSTRAK

Judul penelitian ini adalah “**Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Konsumen**” (Studi Kasus Pada Hotel Naval, Bandung), di mana maksud penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari kepuasan pelayanan terhadap loyalitas konsumen di Hotel Naval, sebagai alat bantu perusahaan untuk mempertahankan bahkan menambah kelebihannya dan mengurangi/ menghilangkan kekurangan perusahaan, dengan begitu perusahaan dapat memenuhi keinginan dan harapan dari konsumennya.

Setelah melakukan pengujian maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen. Arah keberpengaruhannya antara variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen adalah positif, hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien regresi (b_1) yang bertanda positif. Sehingga dapat dikatakan bahwa semakin baik kualitas pelayanan Hotel Naval maka akan semakin meningkat pula loyalitas konsumen terhadap penggunaan jasa Hotel Naval Bandung.

Sedangkan besarnya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen dapat dilihat dari nilai koefisien determinasi (KD) sebesar 45,54%. Hal ini berarti 45,54% perubahan-perubahan loyalitas konsumen dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Sedangkan sebesar 54,46% loyalitas konsumen dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian, seperti harga, lokasi.

Dari hasil penelitian yang telah dianalisis maka dapat disarankan sebagai berikut: (1) Peningkatan kemampuan pegawai/petugas pelayanan; (2) Penetapan harga yang disesuaikan dengan pesaing (3) Hotel Naval perlu melakukan evaluasi setiap bulan, untuk menilai kepuasan pelanggan atas layanan yang sudah diberikannya selama ini serta apa saja harapan-harapan pelanggan yang memungkinkan untuk bisa direalisasikan nantinya.

Kata Kunci : Kualitas Jasa, Loyalitas Konsumen

ABSTRACT

This research title is “Service Quality Influence towards Consumer Loyalty” (A Case Study at Naval Hotel, Bandung), where this research aimed to reveal the influence of service satisfaction towards consumer loyalty, as an aid for company to sustained their performance and furthermore to sharpened their plus point and reducing their weak point, so then the company could meet their consumer expectation.

After perform testing, we can determine that there is an influence of service quality towards consumer loyalty. The influential direction between service quality variabel towards consumer loyalty is positive, that clearly noticed from regression coefficient value (b_1) that marked positive. Conclusion is that higher quality of service provided by Naval Hotel could lead to better consumer loyalty that experiencing Naval Hotel service.

Meanwhile the amount of influence between service quality towards consumer loyalty measured from determination coefficient value (KD) in the amount of 45,54%. It means that 45,54% consumer loyalty change influenced by service quality. While 54,46% consumer loyalty explained by another variable that outside this research such pricing, location.

The research result has been analyzed therefore can be suggested as follows: (1) Need escalation of employee especially service attendant; (2) competitive pricing regarding market price in same service industry. (3) Naval Hotel need to execute monthly evaluation to measure consumer satisfaction of Naval Hotel service and to investigate consumer expectation as a projected target to accomplish in the future.

Keyword : Service of Quality, Customer Loyalty

DAFTAR ISI

	Hal.
LEMBAR PENGESAHAN	
SURAT PERNYATAAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	7
1.3. Maksud, Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	7
1.3.1. Maksud Penelitian.....	7
1.3.2. Tujuan Penelitian	8
1.3.3. Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	10
2.1. Kajian Pustaka.....	10
2.1.1. Pengertian Pemasaran	10
2.1.2. Pengertian Manajemen Pemasaran	11
2.1.3. Pengertian Bauran Pemasaran	11
2.1.4. Jasa	14
2.1.4.1. Definisi Jasa	14
2.1.4.2. Karakteristik Jasa.....	15
2.1.4.3. Karakteristik Jasa.....	15
2.1.5. Kualitas Pelayanan (<i>Services Quality</i>)	17
2.1.5.1. Definisi Kualitas Pelayanan	17
2.1.5.2. Dimensi Kualitas Pelayanan	17
2.1.5.3. Prinsip-prinsip Kualitasa Pelayanan.....	19

2.1.5.4. Biaya Kualitas Pelayanan	21
2.1.5.5. Mengukur Kualitas Pelayanan	22
2.1.5.6. Kepuasan Konsumen	23
2.1.6. Loyalitas Konsumen.....	25
2.1.6.1. Pengertian Loyalitas	25
2.1.6.2. Ciri-Ciri Konsumen yang Loyal.....	26
2.1.6.3. Tahap-Tahap Pembentukan Loyalitas	26
2.1.6.4. Tingkatan Loyalitas Pelanggan	28
2.1.6.5. Menjaga Loyalitas Pelanggan	29
2.2. Kerangka Pemikiran	31
2.3. Hipotesis.....	37
BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1. Objek Penelitian	38
3.2. Metode Penelitian	38
3.2.1. Desain Penelitian.....	38
3.2.2. Pengukuran dan Operasionalisasi Variabel	39
3.2.3. Populasi dan Sampel	40
3.2.3.1. Metode dan Kriteria Pengambilan Sampel	41
3.2.3.2. Jumlah Sampel	41
3.2.4. Teknik Pengumpulan Data	44
3.2.5. Validitas dan Reliabilitas.....	44
3.2.5.1. Uji Validitas	44
3.2.5.2. Uji Reliabilitas.....	46
3.2.6. Teknik Pengolahan Data	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
4.1. Hasil Penelitian.....	51
4.1.1. Karakteristik Responden	51
4.1.2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	55
4.2. Pembahasan Mengenai Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Tamu di Hotel Naval Bandung.....	58
4.2.1. Pelaksanaan Kualitas Jasa di Hotel Naval Bandung....	59

4.2.1.1. <i>Reliability</i> (Keandalan).....	59
4.2.1.2. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	63
4.2.1.3. <i>Assurance</i> (Jaminan).....	66
4.2.1.4. <i>Empathy</i> (Perhatian).....	70
4.2.1.5. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	72
4.2.2. Loyalitas Konsumen.....	75
4.2.3. Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Hotel Naval, Bandung)	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	84
5.1. Kesimpulan	84
5.2. Saran	85

Daftar Pustaka

Lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul Tabel	Hlm.
1.1.	Persentase Tingkat Hunian Kamar Per Bulan Berdasarkan Segmen Pasar	4
3.1.	Operasionalisasi Variabel	39
4.1.	Data umum responden menurut jenis kelamin.....	51
4.2.	Data Umum Responden Menurut Usia.....	52
4.3.	Data Umum Responden Menurut Pekerjaan	53
4.4.	Data Responden Menurut Frekuensi Menginap.....	54
4.5.	Data Responden Menurut Tujuan Menginap.....	54
4.6.	Validitas Variabel Kualitas Jasa.....	56
4.7.	Reliabilitas Variabel Kualitas Jasa.....	57
4.8.	Validitas Variabel Loyalitas Konsumen.....	57
4.9.	Reliabilitas Variabel Loyalitas Konsumen	58
4.10.	Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan Pelayanan Petugas Hotel Naval.....	59
4.11.	Tanggapan Responden Mengenai Ketepatan Pelayanan Petugas Hotel Naval.....	60
4.12.	Tanggapan Responden Mengenai Kesesuaian Pelayanan Dengan Kebutuhan Pelanggan.....	61
4.13.	Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan Pelanggan Memesan Kamar Hotel Naval.....	62
4.14.	Tanggapan Responden Mengenai Kesiediaan Membantu Kesulitan Pelanggan.....	63
4.15.	Tanggapan Responden Mengenai Kesiediaan Mengantar Barang Konsumen	64
4.16.	Tanggapan Responden Mengenai Kesiediaan Memberikan Informasi Yang Jelas	64

4.17.	Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan Transkasi dan Proses Pembayaran.....	65
4.18.	Tanggapan Responden Mengenai Pengetahuan Staf dan Karyawan	66
4.19.	Tanggapan Responden Mengenai Keramahan Staf Dalam Melayani Konsumen	67
4.20.	Tanggapan Responden Mengenai Kesopanan Staf Dan Karyawan Saat Melayani Konsumen	68
4.21.	Tanggapan Responden Mengenai Jaminan Pelayanan Yang Memuaskan (Adanya Kotak Saran Kritik,Dll)	69
4.22.	Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan Menghubungi Hotel	70
4.23.	Tanggapan Responden Mengenai Perhatian Staf Dan Karyawan Hotel Naval Terhadap Konsumen	71
4.24.	Tanggapan Responden Mengenai Pemahaman Staf Dan Karyawan Hotel Naval Terhadap Konsumen.....	72
4.25.	Tanggapan Responden Mengenai Desain Dan Penataan Interior Hotel Naval.....	72
4.26.	Tanggapan Responden Mengenai Kelengkapan Sarana Dan Fasilitas Hotel Naval	73
4.27.	Tanggapan Responden Mengenai Penampilan Staf Dan Karyawan Di Hotel Naval	74
4.28.	Tanggapan Responden Mengenai Kelengkapan Fasilitas Lain Di Hotel Naval	75
4.29.	Tanggapan Responden Mengenai Minat untuk Menginap Ulang ...	76
4.30.	Tanggapan Responden Mengenai Menggunakan Fasilitas Lain Hotel Naval.....	76
4.31.	Tanggapan Responden Mengenai Merekomendasikan Jasa Hotel Naval.....	77
4.32.	Tanggapan Responden Mengenai Kesetiaan Menggunakan Jasa Hotel Naval	79
4.33.	Persamaan Regresi (<i>Output SPSS</i>)	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul Gambar	Hlm.
2.1.	Bagan Kerangka Pemikiran	37