

**STUDI DESKRIPTIF MENGENAI KEPUASAN KONSUMEN  
TERHADAP KUALITAS LAYANAN JASA HOTEL “X”  
BANDUNG**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk menempuh Ujian Sarjana pada Fakultas Psikologi

Universitas Kristen Maranatha Bandung

**Disusun Oleh :**

**DEYNA PURNAMA PUTRI**

**NRP. 1030190**



**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA  
BANDUNG**

**2016**

## **PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN PENELITIAN**

Dengan ini, saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : DEYNA PURNAMA PUTRI

NRP : 1030190

Fakultas : Psikologi UK Maranatha

Menyatakan bahwa laporan penelitian ini adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan duplikasi dari orang lain.

Apabila pada masa mendatang diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya, saya bersedia menerima sanksi yang diberikan dengan segala konsekuensi sesuai dengan peraturan Menteri Pendidikan Nasional RI No. 17 Tahun 2010.

Demikian, pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Bandung, 6 APRIL 2016



**DEYNA PURNAMA PUTRI**  
**1030190**

## PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN

Dengan ini, saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : DEYNA PURNAMA PUTRI  
NRP : 1030190  
Fakultas : Psikologi UK Maranatha

menyatakan bahwa :

1. Demi pengembangan ilmu pengetahuan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Maranatha Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**” STUDI DESKRIPTIF MENGENAI KEPUASAN KONSUMEN  
TERHADAP KUALITAS LAYANAN JASA HOTEL 'X' BANDUNG”**

2. Universitas Kristen Maranatha Bandung berhak menyimpan, mengalihmediakan/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), mendistribusikannya dan menampilkan/mempublikasikannya dalam bentuk softcopy untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta.
3. Saya bersedia menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Kristen Maranatha Bandung, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 6 APRIL 2016



DEYNA PURNAMA PUTRI  
NRP. 1030190

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT, atas berkat, rahmat dan ridho-Nya peneliti mampu menyelesaikan tugas akhir Skripsi yang berjudul Studi Deskriptif Mengenai Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Jasa Hotel “X” Bandung yang disusun untuk memenuhi Tugas Akhir Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha.

Peneliti menyadari bahwa tugas akhir yang telah disusun ini belum sempurna. Besar harapan peneliti kepada pembaca untuk memberikan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan penulisan tugas akhir ini. Walau pun masih banyak kekurangan, peneliti berharap penelitian ini sekiranya dapat memberikan manfaat bagi Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.

Dalam melakukan penyusunan tugas akhir ini, peneliti menerima bantuan, bimbingan, serta dorongan dari berbagai pihak. Peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama pengerjaan tugas akhir ini. Ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada:

1. Dr. Yuspendi, M.Psi., *Psikolog*, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha.
2. Efnie Indrianie, M.Psi., *Psikolog* selaku dosen pembimbing utama yang telah banyak meluangkan waktu dan tenaganya untuk

membimbing, memberi semangat, pengarahan, serta masukan yang sangat bermanfaat bagi penyusunan penelitian ini.

3. Dra. Fifie Nurofia, *Psikolog.*, MM. selaku dosen pembimbing pendamping yang selalu meluangkan waktu, tenaga, serta gagasannya dengan sangat sabar untuk membimbing, memberi semangat, memberikan referensi, dukungan serta arahan kepada penulis agar tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan sebaik mungkin.
4. Fundianto, M.Psi., *Psikolog* beserta tim dosen, selaku dosen pengajar mata kuliah Metode Penelitian Lanjutan yang telah memberikan arahan kepada peneliti mengenai cara-cara penulisan penelitian selama di dalam kelas.
5. Dra. Juliati Ardhi Santoso, M.Psi., *Psikolog* selaku dosen pembahas seminar peneliti yang telah banyak memberikan saran dan kritik membangun yang sangat berguna bagi kelanjutan penelitian.
6. Dra. Ria Wardhani, M.Si., *Psikolog* selaku dosen pembahas seminar peneliti yang telah banyak memberikan saran dan kritik membangun yang sangat berguna bagi kelanjutan penelitian.
7. Drs. Paulus H.P., M.Si., *Psikolog* selaku dosen pembahas sidang peneliti yang telah banyak memberikan saran dan kritik membangun yang sangat berguna bagi peneliti secara pribadi serta bagi kelanjutan penelitian.
8. Cindy Maria, M.Psi., *Psikolog* selaku dosen pembahas sidang peneliti yang telah banyak memberikan saran dan kritik membangun yang

sangat berguna bagi peneliti secara pribadi serta bagi kelanjutan penelitian.

9. Dra. Irawati, M.Psi., *Psikolog* selaku dosen pembahas sidang peneliti yang telah banyak memberikan saran dan kritik membangun yang sangat berguna bagi peneliti secara pribadi serta bagi kelanjutan penelitian.
10. Dr. Irene P. Edwina, M.Si., *Psikolog* selaku dosen wali yang selama ini senantiasa memberikan saran, arahan serta motivasi dengan sabar di setiap perwalian.
11. Dra. Sianiwati S.H., M.Si., *Psikolog* yang telah banyak memberikan *support* dan doa serta senantiasa memberikan saran, arahan serta motivasi dengan sabar.
12. Bagian Tata Usaha Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha, yang telah banyak memeberikan bantuan bagi peneliti dalam hal administrasi.
13. Bapak Erick Tumbelaka yang telah dengan baik hati banyak memberikan bantuannya terutama dalam hal perizinan dan informasi selama penelitian di Hotel “X” Bandung.
14. Ibu Shanti, Bapak Dwi Supriadi, Bapak Lukman, Bapak Daniel yang telah dengan baik hati dan sabar membantu segala keperluan saya baik administrasi maupun lapangan di Hotel “X” Bandung dari awal hingga akhir penelitian saya berlangsung.

15. Keluarga saya tercinta, Mamam, Papap, dan Nadila adik saya yang sangat saya sayangi yang telah banyak memberikan kasih sayang, doa yang tak henti, semangat, serta dukungan baik secara moral maupun materiil sehingga penelitian ini akhirnya dapat terselesaikan.
16. Teman-teman Agency saya tersayang, Ramma, Ajeng, Gilang, Betty, dan Fairuz yang selalu memberikan dorongan semangat.
17. Teman sepermainan dan seperjuangan saya MACA, Sheandy, Mira, Fera yang telah menjadi tempat berbagi suka dan duka, teman saling bertukar pikiran dalam banyak hal termasuk dalam hal pengerjaan penelitian ini.
18. Teman-teman seperjuangan saya di Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha yang telah menjadi tempat untuk saling memberi semangat dan menjadi tempat bertukar pikiran, teori, serta materi selama pengerjaan penelitian ini, Ladies: Vanessa, Frista, Lembana, Pretty, Priskila, Avrilianty dan banyak lagi yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
19. Senior-senior Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha khususnya angkatan 2009, terimakasih atas bantuan dan dorongan semangatnya.
20. Teman-teman mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha, khususnya angkatan 2010, terimakasih atas bantuan, saran, dan dorongannya kepada penulis.

21. Ibu Odah yang selalu membantu saya menemukan dimana keberadaan dosen dan senantiasa mendoakan saya.
22. Serta seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang telah memberi motivasi pada peneliti juga turut serta dalam penyusunan penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini tidak lepas dari kekurangan dan kesalahan, oleh karena itu, peneliti mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun untuk pengembangan penelitian selanjutnya terutama pada penelitian yang berkaitan dengan topik yang dikaji oleh peneliti. Akhir kata penulis berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca, ilmu pengetahuan, dan pihak-pihak yang memerlukan terutama di bidang Psikologi.

Bandung, April 2016

Peneliti