

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada hotel La Derra Purwakarta, dan Untuk mengetahui besar pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada hotel La Derra Purwakarta. Tempat yang menjadi objek penelitian ini adalah Hotel La Derra yang berlokasi di Purwakarta, Jawa Barat.

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian *causal explanatory*. Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah para pengunjung yang mengetahui dan pernah menginap di Hotel La Derra Purwakarta. Sampel dalam penelitian ini adalah tamu yang sedang menginap di Hotel La Derra Purwakarta. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *nonprobability sampling*. Jenis metode *nonprobability sampling* yang akan dipakai adalah *sampling purposive*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik survey dengan menyebarkan kuesioner kepada responden

Berdasarkan hasil pengolahan data, peneliti menemukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada para konsumen hotel La Derra Purwakarta, dimana sebesar 68.2% kepuasan konsumen pada para responden pengunjung hotel La Derra dipengaruhi oleh *Assurance*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Tangibility*, dan *Empathy*, dan variabel Assurance memiliki pengaruh yang paling besar dibanding variabel lain.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen

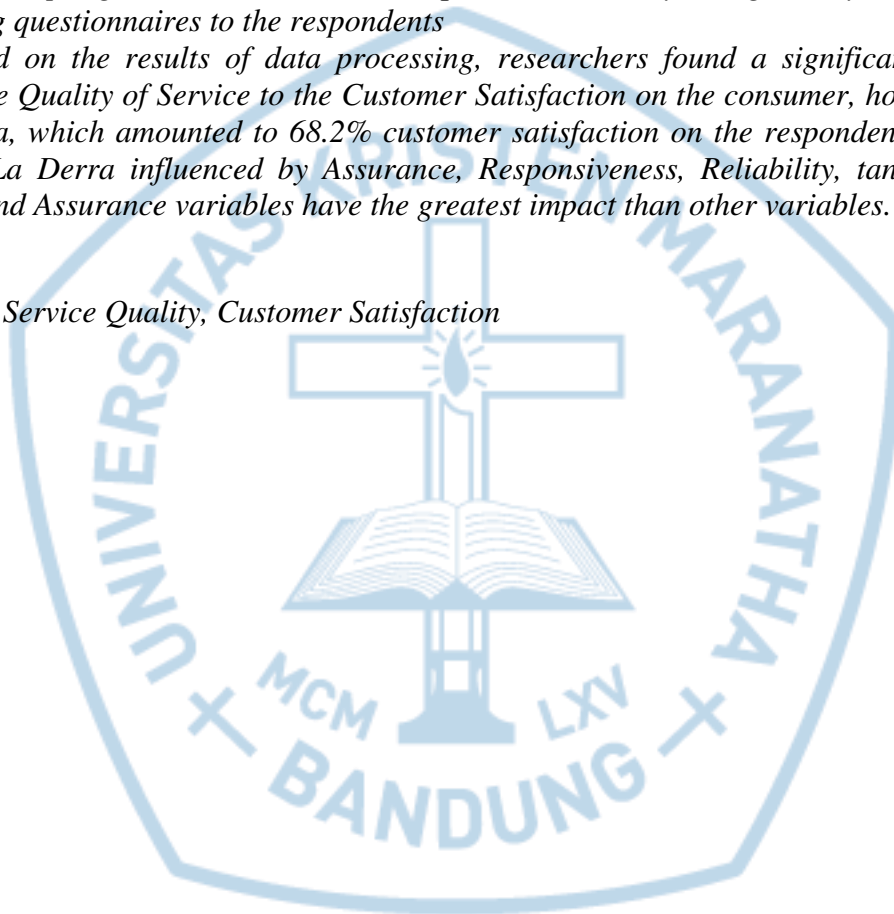
ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect anantara For service quality and customer satisfaction in the hotel La Derra Purwakarta, and to know the great influence service quality and customer satisfaction in the hotel La Derra Purwakarta. The place which is the object of this study is the Hotel La Derra located in Purwakarta, West Java.

This research uses a causal explanatory type of research. The population in this study was the visitors who know and stayed at Hotel La Derra Purwakarta. The sample in this study were the guests who are staying at the Hotel La Derra Purwakarta. Sampling in this study using nonprobability sampling. Type nonprobability sampling method to be used is purposive sampling. Data collection techniques in this study using survey techniques by distributing questionnaires to the respondents

Based on the results of data processing, researchers found a significant difference between the Quality of Service to the Customer Satisfaction on the consumer, hotel La Derra Purwakarta, which amounted to 68.2% customer satisfaction on the respondents visitors of the hotel La Derra influenced by Assurance, Responsiveness, Reliability, tangibility, and Empathy and Assurance variables have the greatest impact than other variables.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
<i>TITLE PAGE</i>	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
SURAT KETERANGAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I: PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian	9
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Kajian Pustaka	10
2.1.1 Definisi Manajemen.....	10
2.1.2 Manajemen Pemasaran	13
2.2 Definisi Jasa	15
2.2.1 Karakteristik Jasa	15
2.2.2 Klasifikasi Jasa	17
2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	18
2.3.1 Faktor-faktor yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan	19
2.4 Pengertian Kepuasan Konsumen	20
2.5 Hotel	23
2.5.1 Karakteristik Usaha Industri Hotel	23
2.5.2 Fungsi dan Peranan Hotel	23
2.5.3 Pengelompokan Hotel	24

2.5.4 Klasifikasi Hotel	24
2.5.5 Tujuan Pengelompokan Kelas Hotel	25
2.5.6 Pengelompokan Departement Dalam Hotel	25
2.6 Hubungan Kualitas Jasa dengan Kepuasan Pelanggan	26
2.7 Pengembangan Hipotesis	27
2.8 Hipotesis Penelitian	28
2.9 Rerangka Pemikiran	29
2.10 Penelitian Terdahulu	29
BAB III: METODE PENELITIAN	30
3.1 Objek Penelitian	30
3.1.1 Sejarah Hotel La Derra Purwakarta	30
3.1.2 Visi, Misi, Strategi, dan Sasaran	31
3.1.3 Bentuk dan Badan Hukum Perusahaan	32
3.1.4 Bidang Pekerjaan Perusahaan	32
3.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan	32
3.2 Jenis Penelitian	33
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	34
3.3.1 Populasi	34
3.3.2 Sampel	34
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel	35
3.4 Definisi Operasional Variabel	35
3.5 Jenis dan Sumber Data	37
3.6 Metode Pengumpulan Data	37
3.7 Uji Asumsi Klasik	38
3.7.1 Uji Normalitas	38
3.7.2 Uji Heteroskedastisitas	38
3.8 Analisis Data	39
3.8.1 Uji Validitas	39
3.8.2 Uji Reliabilitas	39
3.8.3 Analisis Regresi Sederhana	40
3.8.4 Pengujian Hipotesis	40
3.9.5 Koefisien Determinasi	41

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
4.1. Hasil Penelitian	42
4.1.1. Uji Deskriptif	42
4.1.1.1. Gambaran Umum Responden	42
4.1.1.2. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	44
4.1.1.2.1. Tangibility.....	44
4.1.1.2.2. Empathy	46
4.1.1.2.3. Reliability	47
4.1.1.2.4. Responsiveness	49
4.1.1.2.5. Assurance	50
4.1.1.3. Kepuasan Konsumen	52
4.1.2. Uji Instrumen	54
4.1.2.1. Uji Validitas	54
4.1.2.2. Uji Reliabilitas	56
4.1.3. Uji Asumsi Klasik	58
4.1.3.1. Uji Normalitas	59
4.1.3.2. Uji Heteroskedastisitas	59
4.1.3.3. Uji Multikolinearitas	61
4.1.4. Uji Hipotesis	62
4.1.4.1. Uji Hipotesis Simultan (F-Test) Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen	62
4.1.4.2. Uji Hipotesis Simultan (t-Test) Antara Tangibility dengan Kepuasan Konsumen	65
4.1.4.3. Uji Hipotesis Simultan (t-Test) Antara Empathy dengan Kepuasan Konsumen	65
4.1.4.4. Uji Hipotesis Simultan (t-Test) Antara Reliability dengan Kepuasan Konsumen	66
4.1.4.5. Uji Hipotesis Simultan (t-Test) Antara Responsiveness dengan Kepuasan Konsumen	66
4.1.4.6. Uji Hipotesis Simultan (t-Test) Antara Assurance dengan Kepuasan Konsumen	67
4.2. Pembahasan	67
BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN	70
5.1. Kesimpulan	70

5.2.Keterbatasan Penelitian 71
5.3. Saran 71

DAFTAR PUSTAKA 72
LAMPIRAN..... 74



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah wisatawan asing tahun 2000-2014, devisa wisman 2000-2014 dan tingkat penghunian kamar (TPK) Hotel Bintangdan Non BintangTahun 2000-2014	5
Tabel 1.2 Okupansi Hotel La Derra Januari 2015 - Desember 2015	8
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	36
Tabel 3.2 Pemberian Kode untuk Jawaban Pertanyaan Tertutup	38
Tabel 4.1. responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.2. responden berdasarkan Pekerjaan.....	43
Tabel 4.3. responden berdasarkan Rata-rata Pengeluaran	43
Tabel 4.4. responden berdasarkan Frekwensi menginap	43
Tabel 4.5. responden berdasarkan Kebersihan fasilitas hotel La Derra selalu terjaga	44
Tabel 4.6. responden berdasarkan Karyawan hotel La Derra terlihat rapih	45
Tabel 4.7. responden berdasarkan Sarana fisik hotel La Derra yang tersedia untuk tamu menggunakan teknologi terbaru/modern	45
Tabel 4.8. responden berdasarkan Karyawan hotel La Derra memberikan perhatian secara personal kepada tamu	46
Tabel 4.9. responden berdasarkan Karyawan hotel La Derra mudah dihubungi	46
Tabel 4.10. responden berdasarkan Karyawan hotel La Derra memahami kebutuhan tamu	47
Tabel 4.11. responden berdasarkan Karyawan hotel La Derra memberikan layanan yang baik dari awal hingga akhir	47
Tabel 4.12. responden berdasarkan Sistem administrasi pada hotel La Derra sudah dikelola dengan baik	48
Tabel 4.13. responden berdasarkan Pelayanan karyawan hotel La Derra sudah sesuai dengan yang dijanjikan	48

Tabel 4.14. responden berdasarkan Karyawan hotel La Derra melayani tamu dengan cepat dan tanggap	49
Tabel 4.15. responden berdasarkan Karyawan hotel La Derra mengatasi kesulitan tamu dengan cepat dan tanggap	49
Tabel 4.16. responden berdasarkan Karyawan hotel La Derra selalu memiliki waktu luang untuk melayani tamu	50
Tabel 4.17. responden berdasarkan Hotel La Derra memiliki reputasi hotel yang baik	50
Tabel 4.18. responden berdasarkan Hotel La Derra memiliki karyawan yang kompeten	51
Tabel 4.19. responden berdasarkan Hotel La Derra memiliki karyawan yang ramah	51
Tabel 4.20. responden berdasarkan Anda merasa senang menginap di hotel La Derra	52
Tabel 4.21. responden berdasarkan Layanan Hotel La Derra sudah memenuhi harapan Anda	52
Tabel 4.22. responden berdasarkan Anda memiliki pengalaman memuaskan selama menginap di hotel La Derra	53
Tabel 4.23. responden berdasarkan Secara keseluruhan hotel La Derra menyenangkan hati anda	53
Tabel 4.24. Uji Validitas	55
Tabel 4.25. Uji reliabilitas variable X1	56
Tabel 4.26. Uji reliabilitas variable X1 satuan	56
Tabel 4.27. Uji reliabilitas variable X2	56
Tabel 4.28. Uji reliabilitas variable X2 satuan	57
Tabel 4.29. Uji normalitas	59
Tabel 4.30. Uji multikolinearitas	61
Tabel 4.31. Uji Hipotesis	62
Tabel 4.32. Uji Koefisien determinasi	63
Tabel 4.33. Uji Koefisien regresi	63
Tabel 4.34. Uji hipotesis parsial 1	65
Tabel 4.35. Uji hipotesis parsial 2	65
Tabel 4.35. Uji hipotesis parsial 3	66

Tabel 4.36. Uji hipotesis parsial 4	66
Tabel 4.37. Uji hipotesis parsial 5	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Konsumen	22
Gambar 2.2 Rerangka Pemikiran	29
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Perusahaan	33

