

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the quality of service that consists of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy for customer satisfaction at Hotel Grand Kopo Bandung. This study uses a survey and a questionnaire to 100 visitors of Hotel Grand Kopo Bandung. The analysis technique used in this study is a simple linear regression. The results showed that the quality of service has an influence on customer satisfaction by 19.8% and the remaining 80.2% is influenced by other factors such as location, price, promotion, product quality and store atmosphere.

Keywords: service quality, customer satisfaction



ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Grand Kopo Bandung. Penelitian ini menggunakan survey dan kuesioner terhadap 100 pengunjung Hotel Grand Kopo Bandung. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 19,8% dan sisanya sebesar 80,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti lokasi, harga, promosi, kualitas produk, dan *store atmosphere*.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan konsumen



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iii
PERNYATAAN MENGADAKAN PENELITIAN TIDAK MENGGUNAKAN PERUSAHAAN	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN.....	v
KATA PENGANTAR	ivi
<i>ABSTRACT</i>	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I	
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4

1.4	Manfaat Penelitian	5
BAB II.....		6
KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA TEORITIS, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....		6
2.1	Kajian Pustaka.....	6
2.1.1	Manajemen Pemasaran	6
2.1.2	Bauran Ritel	7
2.1.3	Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.4	Kepuasan Konsumen	12
2.1.5	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	14
2.2	Kerangka Teoritis.....	15
2.3	Kerangka Pemikiran.....	16
2.4	Model Penelitian	17
2.5	Pengembangan Hipotesis	17
2.6	Hasil Riset Empiris	18
BAB III.....		21
METODE PENELITIAN.....		21
3.1	Jenis Penelitian.....	21
3.2	Objek Penelitian.....	21
3.3	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	22

3.4	DOV	23
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.6	Uji Instrumen	26
3.6.1	Uji Validitas.....	26
3.6.2	Uji Reliabilitas	27
3.7	Uji Data	27
3.7.1	Uji Normalitas.....	27
3.7.2	Uji Heteroskedastisitas	28
3.8	Metode Analisis Data.....	29
3.9	Uji Hipotesis Penelitian (Uji F).....	30
3.9.1	Uji F.....	30
BAB IV		31
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		31
4.1	Hasil Penelitian	31
4.1.1	Tanggapan Responden Tentang Variabel X (Kualitas Pelayanan).....	33
4.1.2	Tanggapan Responden Tentang Variabel Y (Kepuasan Konsumen)	45
4.1.3	Hasil Uji Instrumen Penelitian (Validitas dan Reliabilitas).....	49
4.1.3.1	Hasil Pengujian Validitas	49
4.1.3.2	Hasil Pengujian Reliabilitas.....	50
4.1.4	Hasil Uji Asumsi Klasik	51

4.1.4.1 Hasil Uji Normalitas	51
4.1.4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	53
4.1.5 Analisis Data	54
4.1.6 Hasil Uji Hipotesis Penelitian	56
4.1.6.1 Hasil Uji F (ANNOVA)	56
4.2 Pembahasan	57
BAB V	59
KESIMPULAN DAN SARAN	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	63
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	75

DAFTAR GAMBAR

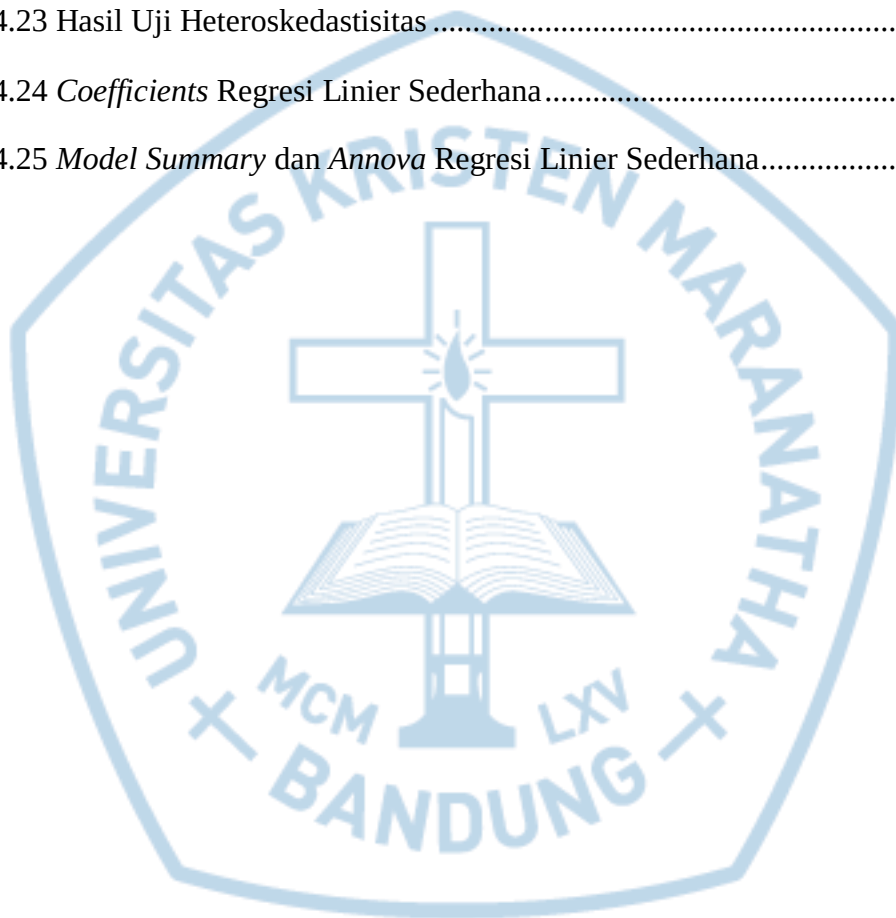
Gambar 2.1 Kerangka Teoritis.....	15
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	16
Gambar 2.3 Model Penelitian	17



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jenis dan Jumlah Keluhan Konsumen di Hotel Grand Kopo Bandung	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 DOV	23
Tabel 3.2 Skala Likert	26
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	32
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	32
Tabel 4.4 Kondisi Gedung Grand Kopo Terawat (<i>Tangibles 1</i>)	33
Tabel 4.5 Kamar Grand Kopo Bersih Dan Nyaman (<i>Tangibles 2</i>)	34
Tabel 4.6 Penampilan Karyawan Grand Kopo Baik (<i>Tangibles 3</i>)	35
Tabel 4.7 Pelayanan Grand Kopo Baik (<i>Reliability 1</i>)	36
Tabel 4.8 Pelayanan Karyawan Grand Kopo Maksimal (<i>Reliability 2</i>)	37
Tabel 4.9 Informasi Yang Diberikan Karyawan Grand Kopo Tepat (<i>Responsiveness 1</i>)	38
Tabel 4.10 Karyawan Grand Kopo Menangani Masalah Dengan Tepat (<i>Responsiveness 2</i>)	39
Tabel 4.11 Karyawan Grand Kopo Sigap Menangani Kebutuhan Konsumen (<i>Responsiveness 3</i>)	40
Tabel 4.12 Karyawan Grand Kopo Kompeten Dan Profesional (<i>Assurance 1</i>)	41
Tabel 4.13 Karyawan Grand Kopo Dapat Dipercaya Dalam Menangani Masalah (<i>Assurance 2</i>)	42
Tabel 4.14 Karyawan Grand Kopo Menjalin Hubungan Baik Dengan Konsumen (<i>Empathy 1</i>)	43
Tabel 4.15 Karyawan Grand Kopo Memahami Kebutuhan Konsumen (<i>Empathy 2</i>)	44
Tabel 4.16 Kualitas Pelayanan Grand Kopo Sesuai Dengan Harapan Konsumen	45

Tabel 4.17 Kamar Grand Kopo Nyaman	46
Tabel 4.18 Pelayanan Karyawan Grand Kopo Memuaskan	47
Tabel 4.19 Konsumen Merekomendasikan Grand Kopo Kepada Orang Lain	48
Tabel 4.20 Hasil Uji Validitas Akhir	49
Tabel 4.21 Hasil Koefisien Reliabilitas	50
Tabel 4.22 Hasil Uji Normalitas	52
Tabel 4.23 Hasil Uji Heteroskedastisitas	54
Tabel 4.24 <i>Coefficients</i> Regresi Linier Sederhana.....	55
Tabel 4.25 <i>Model Summary</i> dan <i>Annova</i> Regresi Linier Sederhana.....	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuesioner Penelitian.....	63
Lampiran B Data Frekuensi	66
Lampiran C Validitas.....	71
Lampiran D Reliabilitas.....	72
Lampiran E Asumsi Klasik.....	73

