

## ABSTRAK

Mengingat Indonesia memiliki banyak potensi keindahan alam. Semua potensi tersebut menjadi modal dalam industri pariwisata yang kemudian mendorong peluang bisnis perhotelan dan pariwisata di Indonesia sangat besar. Dapat dikatakan bahwa, potensi keindahan alam yang membuat peluang bisnis perhotelan di Bandung meningkat dan berkembang. Tidak hanya keindahan alam saja melainkan ada faktor-faktor lain yaitu, kuliner, pendidikan, dll. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 250 responden dengan metode *Purposive Sampling*. Peneliti mengambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan tamu hotel dengan variabel-variabel yang digunakan pada penelitian ini yaitu empati, kepercayaan, penampilan fisik, kesediaan/keinginan, jaminan yang berpengaruh signifikan sebesar 60,6%, dan memiliki nilai korelasi/hubungan 78,3%, antara variabel kualitas layanan terhadap kepuasan tamu hotel.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Tamu Hotel

## ABSTRACT

Given Indonesia has a lot of potential natural beauty. All these potentials become capital in the tourism industry which then encourages the business opportunities of hospitality and tourism in Indonesia is very large. It can be said that, the potential of natural beauty that makes business opportunities in Bandung hotel increased and developed. Not only natural beauty but there are other factors that is, culinary, education, etc. The samples used in this study were 250 respondents with Purposive Sampling method. Researchers conclude that there is influence of service quality to hotel guest satisfaction with the variables used in this research are empathy, trust, physical appearance, willingness / willingness, guarantee which have significant effect of 60,6%, and have correlation / relationship value 78 , 7%, between service quality variables to hotel guest satisfaction.

Keywords: Service Quality, Hotel Guest Satisfaction

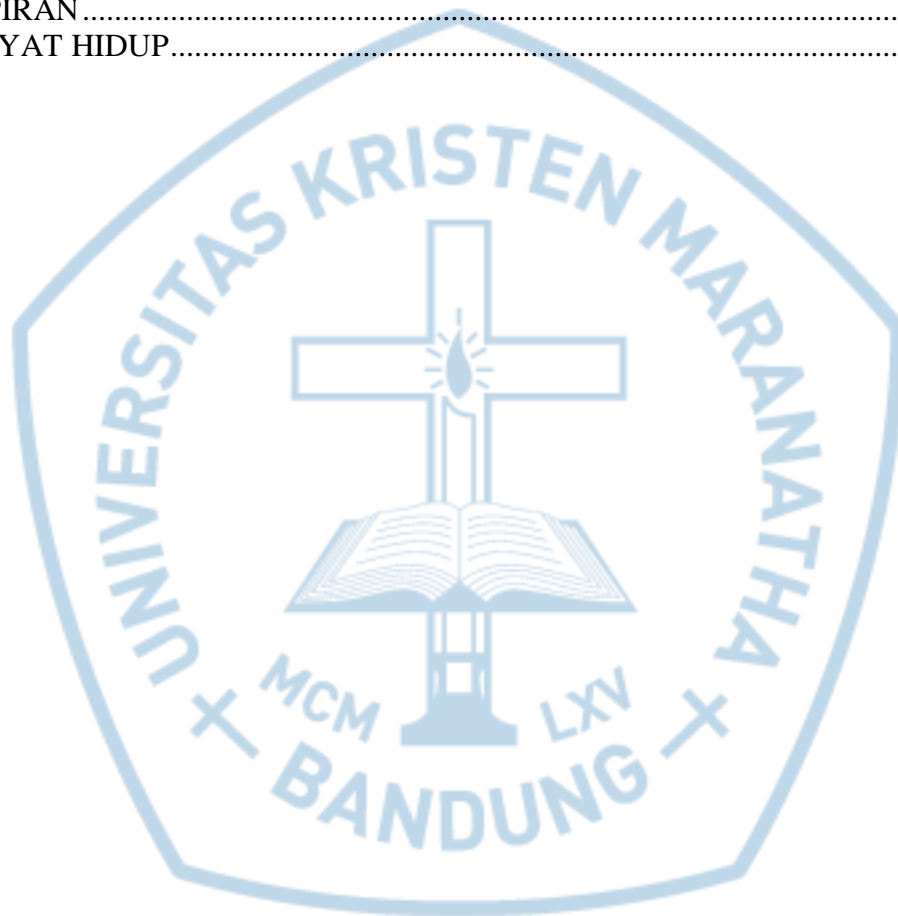


## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL (BAHASA INDONESIA) .....	i
HALAMAN JUDUL (BAHASA INGGRIS) .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR .....	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN .....	v
SURAT PERNYATAAN PENELITIAN TIDAK MENGGUNAKAN DATA PERUSAHAAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	ix
<i>ABSTRACT</i> .....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	12
1.3 Tujuan Penelitian .....	12
1.4 Manfaat Penelitian .....	13
BAB II LANDASAN TEORI .....	14
2.1 Kajian Pustaka .....	14
2.1.1 Perilaku Konsumen .....	14
2.1.2 Model Perilaku Konsumen .....	15
2.1.2.1 Stimulus .....	16
2.1.2.2 Respon Konsumen .....	16
2.1.2.3 Psikologi Konsumen .....	17
2.1.2.4 Karakteristik Konsumen .....	17
2.1.3 Pemasaran Jasa .....	18
2.1.4 Kualitas Layanan/Jasa .....	21
2.1.5 Peranan Kualitas Layanan Bagi Konsumen .....	22
2.1.6 Peranan Kualitas Layanan Bagi Perusahaan .....	22
2.1.7 Faktor yang Dapat Meningkatkan Kualitas Layanan .....	23
2.1.8 Sikap Konsumen .....	26
2.1.9 Kepuasan Konsumen .....	26
2.1.9.1 Peranan Kepuasan Konsumen Bagi Perusahaan .....	27
2.1.9.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	27
2.1.9.3 Faktor-faktor yang Dapat Meningkatkan Kepuasan Konsumen .....	29
2.2 Riset Penelitian Empiris .....	31
2.3 Rerangka Pemikiran .....	35

2.4 Pengembangan Hipotesis .....	36
2.5 Model Penelitian .....	38
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>39</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	39
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....	40
3.2.1 Populasi .....	40
3.2.2 Sampel.....	40
3.3 Metode Pengambilan Sampel .....	41
3.4 Penentuan Jumlah Sampel .....	41
3.5 Operasional Variabel Penelitian .....	43
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.7 Pengujian Data .....	51
3.7.1 Uji Validitas .....	51
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	51
3.7.3 Uji Normalitas .....	52
3.7.4 Uji Multikolinearitas .....	52
3.7.5 Uji Heterokedastisitas .....	53
3.7.6 Uji Regresi Berganda .....	54
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>55</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	55
4.1.1 Gambaran Umum Responden .....	55
4.1.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
4.1.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	57
4.1.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	58
4.1.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	
Perbulan.....	59
4.1.2 Tanggapan Responden .....	60
4.1.2.1 Dimensi Empati .....	60
4.1.2.2 Dimensi Kepercayaan.....	64
4.1.2.3 Dimensi Penampilan Fisik.....	69
4.1.2.4 Dimensi Kesiediaan/Keinginan .....	73
4.1.2.5 Dimensi Jaminan .....	77
4.1.2.6 Dimensi Kepuasan Tamu Hotel.....	81
4.1.3 Uji Instrumen Penelitian.....	85
4.1.3.1 Uji Validitas.....	85
4.1.3.2 Uji Reliabilitas.....	65
4.1.3.3 Uji Normalitas .....	94
4.1.3.4 Uji Multikolinearitas .....	95
4.1.3.5 Uji Heterokedastisitas.....	97
4.1.3.6 Uji Regresi Berganda .....	98
4.1.4 Hasil Uji Regresi Berganda.....	68
4.1.4.1 Koefisien Determinasi .....	68
4.1.4.2 Uji F (Simultan).....	69
4.1.4.3 Uji t (Parsial) .....	70
4.1.4.4 Persamaan Regresi Berganda .....	71

4.2 Pembahasan.....	73
4.2.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Tamu Hotel	101
4.2.2 Implikasi Hasil Penelitian Dengan Penelitian Terdahulu .....	101
4.2.3 Pembahasan Jurnal Utama .....	103
BAB V PENUTUP .....	104
5.1 Simpulan.....	104
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	105
5.3 Implikasi Penelitian .....	106
5.4 Saran .....	106
DAFTAR PUSTAKA .....	108
LAMPIRAN.....	110
RIWAYAT HIDUP.....	132



## DAFTAR GAMBAR

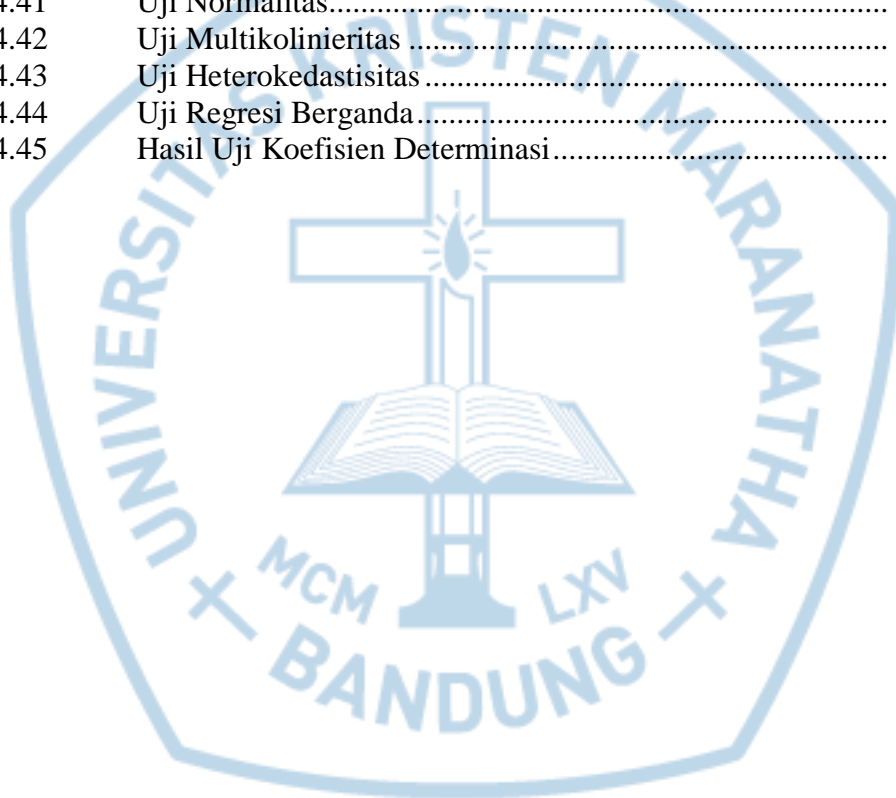
	Halaman
Gambar 2.1 Model Perilaku Konsumen .....	15
Gambar 2.2 Rerangka Pemikiran .....	35
Gambar 2.3 Model Penelitian .....	38



## DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1	Dimensi Kualitas Layanan.....	7
Tabel 2.1	Riset Penelitian Empiris.....	31
Tabel 3.1	Operasional Variabel Penelitian .....	43
Tabel 3.2	Skala <i>Likert</i> .....	50
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	57
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	58
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan .....	59
Tabel 4.5	Staf Hotel Memahami Kebutuhan Anda.....	60
Tabel 4.6	Staf Hotel Menunjukkan Perhatian Dalam Komunikasi Dan Layanan Hotel Untuk Anda .....	63
Tabel 4.7	Staf Hotel Sangat Menghargai Anda Saat Di Hotel .....	64
Tabel 4.8	Jam Kerja Hotel Cocok Untuk Semua Pelanggan .....	64
Tabel 4.9	Hotel Menyediakan Jasa Dalam Waktu Yang Mereka Janjikan .....	65
Tabel 4.10	Hotel Menjaga Data Dan Catatan Pelanggan Secara Akurat .....	66
Tabel 4.11	Hotel Menunjukkan Inisiatif Untuk Membantu Memecahkan Masalah Pelanggan Mereka .....	67
Tabel 4.12	Hotel Berkomitmen Dalam Memenuhi Janji Layanan Dan Fasilitas Mereka .....	68
Tabel 4.13	Hotel Menyediakan Layanan Terbaik Sejak Kedatangan ..	69
Tabel 4.14	Bangunan Dan Fasilitas Mudah Dilihat.....	70
Tabel 4.15	Bangunan Hotel Berpenampilan Moderen .....	72
Tabel 4.16	Ketika Hotel Menyediakan Layanan, Mereka Memanfaatkan Layanan Yang Mudah Dilihat.....	71
Tabel 4.17	Staf Hotel Berpenampilan Rapi .....	72
Tabel 4.18	Jam Kerja Hotel Cocok Untuk Semua Pelanggan .....	73
Tabel 4.19	Staf Hotel Selalu Membantu Anda .....	74
Tabel 4.20	Staf Hotel Memberikan Informasi Tentang Kapan Layanan Disediakan.....	75
Tabel 4.21	Staf Hotel Tidak Pernah Sibuk Untuk Membantu Anda .....	76
Tabel 4.22	Perilaku Staf Hotel Memberi Rasa Percaya.....	77
Tabel 4.23	Dalam Melakukan Pemesanan Dan Proses Menginap Dengan Hotel, Anda Merasa Percaya Diri .....	78
Tabel 4.24	Staf Hotel Selalu Menunjukkan Rasa Hormat Kepada Anda .....	79
Tabel 4.25	Staf Hotel Memiliki Pengetahuan Dan Teknik Manajemen Untuk Mengatasi Masalah Anda.....	80
Tabel 4.26	Kenyamanan Yang Dirasakan Pelanggan Pada Saat Pelayanan Diberikan .....	81
Tabel 4.27	Keyakinan Pelanggan Atas Pelayanan Yang diberikan.....	82

Tabel 4.28	Minat Pelanggan Untuk Selalu Menggunakan Jasa.....	83
Tabel 4.29	Perasaan Puas Atas Perhatian Dan Pelayanan Yang Diberikan Oleh Karyawan .....	84
Tabel 4.30	Uji Validitas .....	85
Tabel 4.31	Uji Validitas .....	86
Tabel 4.32	Data Variabel Yang Tidak Lolos Uji Validitas.....	87
Tabel 4.33	Uji Validitas .....	88
Tabel 4.34	Uji Validitas .....	89
Tabel 4.35	Uji Reliabilitas Variabel Empati.....	90
Tabel 4.36	Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan .....	91
Tabel 4.37	Uji Reliabilitas Variabel Penampilan Fisik .....	91
Tabel 4.38	Uji Reliabilitas Variabel Kesiediaan/Keinginan .....	92
Tabel 4.39	Uji Reliabilitas Variabel Jaminan .....	92
Tabel 4.40	Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Tamu Hotel .....	93
Tabel 4.41	Uji Normalitas.....	94
Tabel 4.42	Uji Multikolinieritas .....	95
Tabel 4.43	Uji Heterokedastisitas .....	97
Tabel 4.44	Uji Regresi Berganda.....	98
Tabel 4.45	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	100





## DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
Lampiran A	Kuesioner Penelitian.....	110
Lampiran B	Uji Validitas.....	124
Lampiran C	Uji Reliabilitas.....	125
Lampiran D	Uji Normalitas.....	127
Lampiran E	Uji Multikolinieritas.....	128
Lampiran F	Uji Heterokedastisitas.....	129
Lampiran G	Uji Regresi Berganda.....	130
Lampiran H	Uji T.....	131
Lampiran I	Uji F.....	132

