

ABSTRACT

Customer satisfaction can be defined as how customers feel towards services given by a firm. It is also used to assess service performance in which is offered because service quality plays an important role in forming satisfaction. Moreover, it is also closely related with providing benefits to a firm. The title of this research is Impacts of Service Quality towards Customer Satisfaction: A Case Study of Ibis Hotel. This research aims to examine and analyze impacts of service quality towards customer satisfaction. Data used in this research are primary data in which were gathered by distributing questionnaire through Google Form to 115 customers who have experience of using Ibis Hotel services. Data collected are then processed by using simple linear regression analysis in SPSS. Validity test, reliability test, coefficient of determination test, and hypotheses test are also performed in analysis. This research shows that service quality has positive impacts towards customer satisfaction at Ibis Hotel. R2 value also indicates simultaneous influence of service quality variable and customer satisfaction variable with value of 71.4%, the rest is influenced by variables which are not discussed in this research.

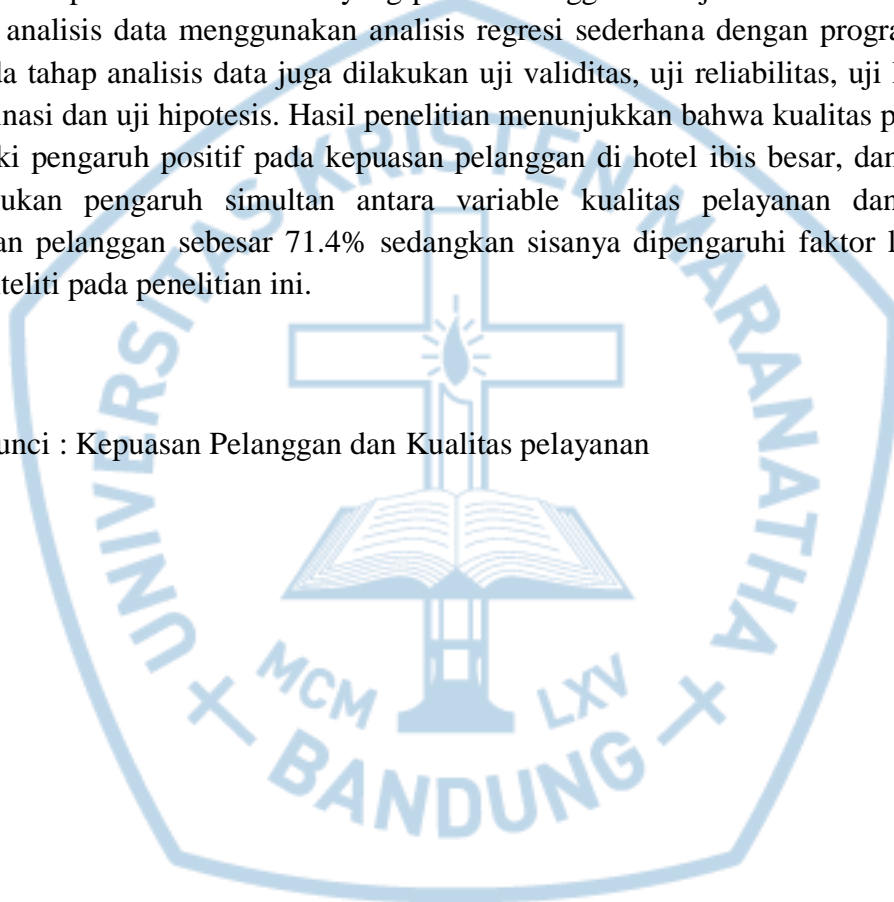
Keywords: customer satisfaction, service quality



ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan bagaimana konsumen merasakan pelayanan , dan kepuasan pelanggan juga untuk menilai kinerja pelayanan dari suatu perusahaan karena pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan dan selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di hotel ibis, penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Data penelitian ini merupakan data Primer yang dikumpulkan secara langsung dengan cara penyebaran via google form kuesioner kepada 115 konsumen yang pernah menggunakan jasa hotel ibis bandung. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi sederhana dengan program SPSS 25. Pada tahap analisis data juga dilakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji koefisien determinasi dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif pada kepuasan pelanggan di hotel ibis besar, dan nilai R^2 menunjukkan pengaruh simultan antara variable kualitas pelayanan dan variabel kepuasan pelanggan sebesar 71.4% sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan dan Kualitas pelayanan



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRACT	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Pemasaran dan Manajemen Pemasaran	5
2.1.1 Pemasaran	5
2.1.2 Bauran Pemasaran	5
2.1.3 Jasa	6
2.1.4 Harapan Pelanggan	8
2.1.5 Kinerja	9
2.1.6 Hotel	9
2.1.7 Front office	10
2.1.8 Kepuasan Pelanggan	10
2.1.9 Kualitas Pelayanan	12
2.1.10 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan	13
2.2 Riset Empiris	14
2.2.1 Rerangka Teoritis	18
2.2.1 Rerangka Pemikiran	19
2.3 Pengembangan Hipotesis	20
2.4 Metode Penelitian	20
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	21
3.2 Populasi dan Sampel	21
3.3 Definisi Operasional Variable	22
3.4 Teknik Pengumpulan Data	25
3.5 Teknik Analisis Data	25
3.5.1 Uji Validitas	26
3.5.2 Uji Reliabilitas	26
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	27
3.5.3.1 Uji Normalitas Data	27
3.5.3.2 Uji Heteroskedastisitas	27
3.6 Teknik Analisis Data Regresi Sederhana	27

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian	29
4.1.1	Gambaran Umum Responden	29
4.1.1.1	Gambaran Responden Responden berdasarkan Jenis Kelamin	29
4.1.1.2	Gambaran Responden Responden berdasarkan usia	30
4.2	Analisis Stastika Deskriptif.....	31
4.2.1	Frekuensi Pernyataan Kuesioner Nomor 1 Mengenai Tangible: Hotel ibis memiliki interior kamar yang lengkap, nyaman,bersih, dan tertata dengan baik	31
4.2.2	Frekuensi Pernyataan Kuesioner Nomor 2 Mengenai Tangible: Hotel ibis memiliki fasilitas lengkap seperti kolam renang, ruang Fitness, ruang convention, dan restaurant.....	32
4.2.3	Frekuensi Pernyataan Kuesioner Nomor 3 Mengenai Tangible: Hotel ibis memiliki karyawan yang berpenampilan rapih, bersih Dan menarik	33
4.2.4	Frekuensi Pernyataan Kuesioner Nomor 4 Mengenai Tangible: Brosur hotel ibis memberikan informasi yang jelas	34
4.2.5	Frekuensi Pernyataan Kuesioner Nomor 5 Mengenai Reliability: Karyawan hotel ibis memberikan pelayanan yang maksimal.....	35
4.2.6	Frekuensi Pernyataan Kuesioner Nomor 6 Mengenai Reliability: Kemauan dan kejujuran karyawan hotel ibis dalam melayani Pelanggan	36
4.2.7	Frekuensi Pernyataan Kuesioner Nomor 7 Mengenai Reliability: Prosedur pengurusan reservasi kamar dan transaksi lainnya di hotel Ibis akurat, cepat, dan tepat	37
4.2.8	Frekuensi Pernyataan Kuesioner Nomor 8 Mengenai Responsiveness: Karyawan hotel ibis tanggap menjawab pertanyaan	38
4.2.9	Frekuensi Pernyataan Kuesioner Nomor 9 Mengenai Responsiveness: Karyawan hotel ibis menangani masalah atau keluhan yang dialami Pelanggan secara tepat dan cepat	39
4.2.10	Frekuensi Pernyataan Kuesioner Nomor 10 Mengenai Responsiveness: Karyawan hotel ibis memberikan informasi yang dibutuhkan Pelanggan secara tepat dan cepat	40
4.2.11	Frekuensi Pernyataan Kuesioner Nomor 11 Mengenai Responsiveness: Karyawan hotel ibis merespon permintaan pelanggan secara Tepat dan cepat	41
4.2.12	Frekuensi Pernyataan Kuesioner Nomor 12 Mengenai Assurance : Karyawan hotel ibis mampu meyakinkan pelanggan terhadap Keamanan hotel	42
4.2.13	Frekuensi Pernyataan Kuesioner Nomor 13 Mengenai Assurance : Karyawan hotel ibis memiliki kompetensi dan Professional dalam melayani pelanggan	43
4.2.14	Frekuensi Pernyataan Kuesioner Nomor 14 Mengenai Assurance : Karyawan hotel ibis memberikan rasa percaya kepada pelanggan Untuk menangani masalah yang dihadapi pelanggan	44
4.2.15	Frekuensi Pernyataan Kuesioner Nomor 15 Mengenai Empathy : Karyawan hotel ibis mampu menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan	45
4.2.16	Frekuensi Pernyataan Kuesioner Nomor 16 Mengenai Empathy :	

Karyawan hotel ibis mampu berkomunikasi baik dengan pelanggan..	46
4.2.17 Frekuensi Pernyataan Kuesioner Nomor 17 Mengenai Empathy : Karyawan hotel ibis mampu melayani pelanggan dengan Penuh perhatian.....	47
4.2.18 Frekuensi Pernyataan Kuesioner Nomor 18 Mengenai Empathy : Karyawan hotel ibis memahami kebutuhan pelanggan	48
4.2.19 Frekuensi Pernyataan Kuesioner Nomor 19 Mengenai Costumer satisfaction : Saya merasa puas akan kualitas pelayanan yang diberi kan hotel ibis sesuai dengan harapan saya.	49
4.2.20 Frekuensi Pernyataan Kuesioner Nomor 20 Mengenai Costumer satisfaction : Saya merasa puas dan nyaman berada di hotel ibis.....	50
4.2.21 Frekuensi Pernyataan Kuesioner Nomor 21 Mengenai Costumer satisfaction : Saya merasa puas atas harga yang di tawarkan hotel ibis dimana sepadan dengan fasilitas yang diberikan.....	51
4.2.22 Frekuensi Pernyataan Kuesioner Nomor 22 Mengenai Costumer satisfaction : Saya akan merekomendasikan kepada teman atau kerabat terdekat untuk menggunakan jasa hotel ibis	52
4.3 Hasil Uji Kecukupan Sampel.....	53
4.4 Hasil Uji Validitas.....	54
4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	61
4.6 Hasil Uji Normalitas	62
4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	64
4.8 Koefisien Determinasi	65
4.9 Hasil Uji Regresi Sederhana	65
4.10 Pembahasan.....	67
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Bagan Kerangka Teoritis	18
Gambar 2.2	Bagan Kerangka Pemikiran	19
Gambar 2.3	Paradigma Penelitian Hipotesis	20
Gambar 4.1	Hasil Uji Normalitas	62
Gambar 4.2	Hasil Uji Normalitas	63
Gambar 4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	64



DAFTAR TABEL

Tabel 2.2	Hasil Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1	Definisi operasional	22
Tabel 4.1	Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
Tabel 4.2	Gambaran Responden Berdasarkan Usia.....	30
Tabel 4.3	Frekuensi Item Pertanyaan Nomor 1	31
Tabel 4.4	Frekuensi Item Pertanyaan Nomor 2	32
Tabel 4.5	Frekuensi Item Pertanyaan Nomor 3.....	33
Tabel 4.6	Frekuensi Item Pertanyaan Nomor 4.....	34
Tabel 4.7	Frekuensi Item Pertanyaan Nomor 5	35
Tabel 4.8	Frekuensi Item Pertanyaan Nomor 6.....	36
Tabel 4.9	Frekuensi Item Pertanyaan Nomor 7	37
Tabel 4.10	Frekuensi Item Pertanyaan Nomor 8.....	38
Tabel 4.11	Frekuensi Item Pertanyaan Nomor 9	39
Tabel 4.12	Frekuensi Item Pertanyaan Nomor 10.....	40
Tabel 4.13	Frekuensi Item Pertanyaan Nomor 11	41
Tabel 4.14	Frekuensi Item Pertanyaan Nomor 12	42
Tabel 4.15	Frekuensi Item Pertanyaan Nomor 13.....	43
Tabel 4.16	Frekuensi Item Pertanyaan Nomor 14.....	44
Tabel 4.17	Frekuensi Item Pertanyaan Nomor 15	45
Tabel 4.18	Frekuensi Item Pertanyaan Nomor 16.....	46
Tabel 4.19	Frekuensi Item Pertanyaan Nomor 17	47
Tabel 4.20	Frekuensi Item Pertanyaan Nomor 18.....	48
Tabel 4.21	Frekuensi Item Pertanyaan Nomor 19	49
Tabel 4.22	Frekuensi Item Pertanyaan Nomor 20.....	50
Tabel 4.23	Frekuensi Item Pertanyaan Nomor 21	51
Tabel 4.24	Frekuensi Item Pertanyaan Nomor 22	52
Tabel 4.25	Hasil KMO dan Barlett's Test	53
Tabel 4.26	Hasil Uji Validitas Tangible	54
Tabel 4.27	Hasil Uji Validitas Reliability	55
Tabel 4.28	Hasil Uji Validitas Responsiveness	56
Tabel 4.29	Hasil Uji Validitas Assurance.....	57
Tabel 4.30	Hasil Uji Validitas Empathy	58
Tabel 4.31	Hasil Uji Validitas Costumer Satisfaction.....	59
Tabel 4.32	Hasil Uji Reliabilitas	61
Tabel 4.33	Hasil Uji Koefisien Determinasi Adjusted	65
Tabel 4.34	Hasil Uji Regresi Sederhana	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Kuesioner Penelitian.....	78
Lampiran B	Hasil Profil dan Tangapan Responden	81
Lampiran D	Hasil Analisis Data SPSS 25	82

