

ABSTRAK

Masalah umum yang dihadapi sebagian besar perusahaan yang bergerak dibidang jasa adalah ketidakpuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan kualitas pelayanan di Hotel Amaris cabang Cimanuk Bandung, untuk menjelaskan tingkat kepuasan konsumen di Hotel Amaris cabang Cimanuk Bandung, serta untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Hotel Amaris cabang Cimanuk Bandung. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah tamu Hotel Amaris cabang Cimanuk Bandung yang pada saat penelitian berada di Hotel Amaris cabang Cimanuk Bandung. Dengan menggunakan rumus slovin, sampel yang harus digunakan sebanyak 328 responden. Setelah data terkumpul kemudian diolah dengan analisis regresi berganda menggunakan program SPSS versi 16.0. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik dan keandalan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Hotel Amaris cabang Cimanuk Bandung secara simultan sebesar 16,1%.

Kata kunci: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan kepuasan pelanggan

ABSTRACT

A common problem faced by most of the companies are engaged in the service is customer dissatisfaction on the quality of services provided . The purpose of this study was to describe the quality of service at the Amaris Hotel Bandung branch Cimanuk , to explain the level of customer satisfaction at Amaris Hotel Cimanuk London branch , as well as to explain the impact of service quality on customer satisfaction at Amaris Hotel Bandung branch of a question . The study was conducted using primary data . The population in this study is a branch Amaris Hotel Bandung is a question at the time of the study are in branch Cimanuk Amaris Hotel Bandung . By using the formula of Slovin , samples should be used as much as 328 respondents . Once the data is collected and processed by multiple regression analysis using SPSS version 16.0 . The statistical result shows that the dimensions of the physical evidence and the reliability of an impact on customer satisfaction Amaris Hotel Bandung branch Cimanuk simultaneously at 16.1 % .

Keywords : physical evidence , reliability , responsiveness , assurance , empathy , and customer satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN MENGADAKAN PENELITIAN TIDAK MENGUNAKAN PERUSAHAAN.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9

BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA TEORITIS, RERANGKA PEMIKIRAN DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	10
2.1 Kajian Pustaka.....	10
2.1.1 Pemasaran	10
2.1.2 Bauran Pemasaran Jasa	11
2.1.3 Karakteristik Jasa	14
2.1.4 Klasifikasi Jasa	15
2.1.5 Kualitas Layanan	17
2.1.5.1 Dimensi Kualitas Layanan	19
2.1.6 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.	23
2.1.7 Kepuasan Pelanggan.....	25
2.1.8 Model Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	26
2.2 Rerangka Pemikiran	29
2.3 Model Penelitian	34
2.4 Hipotesis Penelitian	36
 BAB III METODE PENELITIAN	 37
3.1 Metode Penelitian.....	37
3.2 Metode Pengumpulan Data	38

3.3 Jenis dan Sumber Data.....	39
3.4 Operasional Variabel	40
3.5 Populasi dan Sampel	46
3.5.1 Populasi	46
3.5.2 Sampel	46
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel	47
3.6 Variabel Penelitian	48
3.7 Skala Pengukuran Variabel Indikator	48
3.8 Metode Pengolahan Data	50
3.8.1 Pengujian Instrumen.....	50
3.8.2 Analisis Regresi Berganda.....	51
3.8.3 Analisis Korelasi.....	52
3.8.4 Uji Koefisien Determinasi (R Square).....	54
3.8.5 Uji Hipotesis.....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1 Analisa Hasil Pengumpulan Data	56
4.1.1 Penyebaran Kuesioner.....	56
4.1.2 Profile Responden.....	57
4.2 Analisis Pengujian Instrumen	59
4.2.1 Uji Validitas Kuesioner.....	59

4.2.2 Uji Reliabilitas Kuesioner	62
4.2.3 Uji Regresi	65
4.2.3.1 Hasil Uji Regresi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	65
4.2.3.2 Pembahasan Hasil Uji Hipotesis	65
4.3 Keterbatasan Penelitian.....	69
4.4 Pembahasan.....	69
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	72
5.1 Simpulan	72
5.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	80
RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	106

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Model Penelitian	35

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I Penelitian Terdahulu	39
Tabel II Definisi Operasional Variabel	49
Tabel III Bobot Penilaian Jumlah Kuesioner	51
Tabel IV Perincian Penyebaran Kuesioner Penelitian	61
Tabel V Deskripsi Jenis Kelamin Responden	62
Tabel VI Deskripsi Usia Responden	63
Tabel VII Deskripsi Pekerjaan Responden	63
Tabel VIII Deskripsi Pendapatan Responden	64
Tabel IX Hasil Pengujian Validitas Variabel Lokasi	65
Tabel X Hasil Pengujian Validitas Variabel Suasana Toko	66
Tabel XI Hasil Pengujian Validitas Variabel Minat Beli	67
Tabel XII Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Lokasi	68
Tabel XIII Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel <i>Store Atmosphere</i>	69
Tabel XIV Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Minat Beli	70
Tabel XV Hasil Pengujian Normalitas	71
Tabel XVI Pengujian Multikolinearitas	72

Tabel XVII Pengujian Heteroskedastisitas	74
Tabel XVIII Uji Koefisien Determinasi	75
Tabel XIX Pengujian Regresi Dengan Uji - F	76
Tabel XX Pengujian Regresi Dengan Uji - t.....	77