

ABSTRAK

Perhotelan merupakan industri jasa yang menarik karena berhubungan dengan bidang kepariwisataan. Pariwisata semakin penting dalam perekonomian Indonesia, baik sebagai salah satu penerimaan devisa maupun kesempatan kerja, serta kesempatan berusaha. Keunggulan sebuah hotel tidak hanya ditentukan oleh jumlah kamar dan kelas hotelnya saja karena hanya hotel yang mempunyai ciri-ciri yang istimewa yang akan menarik perhatian pelanggan, baik berupa ciri fisik seperti desain, bangunan maupun interior, tetapi mungkin juga berupa keistimewaan dalam hal pelayanan yang begitu penting artinya dalam pariwisata.

Yang menentukan kualitas pelayanan adalah pelanggan, oleh karena itu perusahaan perlu mengetahui sampai sejauh mana tingkat loyalitas pelanggan serta apa yang dapat dilakukan melalui survey secara periodik dan sistematis, sehingga dapat mengetahui jumlah pelanggan yang tidak puas dan dalam hal apa ketidakpuasan pelanggan tersebut.

Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk meneliti “Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pelanggan Pada Hotel & Restoran Talagasari”.

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan survey, informasi yang diperoleh yaitu dengan cara memberikan kuesioner kepada para responden. Jenis penelitian adalah deskriptif analisis yang memaparkan secara terstruktur, faktual, dan akurat mengenai fakta – fakta, serta korelasi antara variabel yang diteliti. Sedangkan sifat penelitiannya bertujuan untuk menguji kebenaran dari suatu hipotesis.

Hipotesis yang diambil dari penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan akan berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen atau Pelanggannya. Pengujian hipotesis dilakukan dengan cara mengolah data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada 100 orang responden sebagai *sample*, serta menggunakan uji statistik Koefisien Korelasi Rank Spearman.

Dari hasil yang diperoleh Koefisien Korelasi Peringkat dari Spearman (r_s) sebesar $\pm 0,988989369$, yang menunjukkan ada hubungan searah yang cukup tinggi (korelasi cukup kuat menuju sempurna) antara Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Konsumen Hotel & Restoran Talagasari. Melalui perhitungan statistik Koefisien Determinasi (R) / (KD) dengan menggunakan r_s , didapatkan besarnya Koefisien Determinasi (K) sebesar $\pm 97,8099972\%$. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan mempengaruhi Loyalitas Konsumen Hotel & Restoran Talagasari sebesar $\pm 97,8099972\%$.

ABSTRAC

.....
Research method which used in this research was survey approach method, information which could collected by gived quesionair to respondents. This research is descriptive analysis which descripts structured, factually and properly. Abouth facts, also correlation between variable which has been analyzed. The objective of this research is to test a reliability of a hypotesis.

Hypotesis used in the research was service quality will effected the degree of customer loyalty. The hypotesis test done by manage data which were collected from quisionair to 100 respondents as sample, also used Rank Spearman coeficient correlation statistic test.

From the test , Rank Spearman coeficient correlation (r_s) is $\pm 0,988989369$, which mentioned that there was hight correlation (strong correlation) between service quality with degree of customer loyalty in Hotel & Restoran Talagasari. By this statistic calculation of coeficien of determination (R)/(KD) used r_s , resulted the coeficien of determination (K) was $\pm 97,8099972 \%$. This mentioned that effect level service quality effected to customer loyalty in Hotel & Restoran Talagasari was $\pm 97,8099972 \%$.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	10
1.4 Kegunaan Penelitian	10
1.5 Hipotesis	23
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pemasaran	12
2.1.1 Pengertian Pemasaran	12
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	12
2.1.3 Produk	13
2.1.3.1 Pengertian Produk	13
2.1.4 Jasa	14
2.1.4.1 Pengertian Jasa	14
2.1.4.2 Karakteristik Jasa	15
2.1.4.3 Klasifikasi Penawaran Jasa	17

2.2 Bauran Pemasaran Jasa dan Pemasaran Jasa Hotel	18
2.3 Kualitas Pelayanan	19
2.4 Ruang Lingkup Loyalitas	22
2.4.1 Definisi Loyalitas	23
2.4.2 Karakteristik Loyalitas	24
2.4.3 Meningkatkan Loyalitas Konsumen	25
2.5 Fakta Pentingnya Loyalitas	28
2.6 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan	29
 BAB III OBJEK DAN METODA PENELITIAN	
3.1 Metode yang Digunakan	30
3.2 Data yang Diperlukan	31
3.2.1 Variabel Bebas	31
3.2.2 Variabel tak Bebas	31
3.2.3 Operasional Variabel	31
3.3 Sumber data dan Cara Menentukannya (<i>sampling</i>)	34
3.3.1 Jenis dan Sumber Data	34
3.3.2 Cara Menentukannya	34
3.3.3 Jumlah Tamu dalam suatu Jangka Waktu	34
3.3.4 Penentuan Banyaknya Sampel	35
3.4 Teknik Pengumpulan Data	36
3.4.1 Teknik Pengumpulan Data Primer	36
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data Sekunder	36
3.4.3 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Metoda Analsis	37

3.4.3.1 Validitas	37
3.4.3.2 Reliabilitas (<i>reliability</i>)	38
3.4.4 Metode Analisis	40
3.4.4.1 Statistik Deskriptif	40
3.4.4.2 Statistik Inferensial	40
3.5 Rancangan Uji Hipotesis	42
3.6 Tempat Penelitian	43
3.7 Jadwal Waktu Penelitian	43
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	44
4.1.1 Profil Perusahaan	44
4.1.2 Profil Responden	53
4.3 Harapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan di Hotel & Restoran Talagasari..	
58	
4.3.1 Dimensi Berwujud (<i>Tangible</i>)	58
4.3.2 Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	59
4.3.3 Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	61
4.3.4 Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	63
4.3.5 Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)	66
4.4 Loyalitas Responden sebagai Konsumen atas Kualitas Pelayanan..	68
4.4.1 Dimensi Berwujud (<i>Tangible</i>)	68
4.4.2 Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	69
4.4.3 Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	72

4.4.4 Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	74
4.4.5 Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)	76
4.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen	78
4.5.1 Analisa Kuantitatif	79
4.5.2 Koefisien Korelasi Rank Spearman	79
4.6 Koefisien Determinasi	85
4.7 Uji Hipotesis	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	88
5.2 Saran	89
Daftar Pustaka	
Lampiran	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Struktur PDB Indonesia atas harga berlaku menurut lapangan usaha, 1998-2001(%)	1
Tabel 1.2	Room occupancy rate of classified hotel in ten main province destination	5
Tabel 1.3	Operational variable	32
Tabel 4.1	Jenis dan jumlah kamar.....	65
Tabel 4.2	Tarif kamar/malam yang dikenakan Hotel & Restoran Talagasari	65
Tabel 4.3	Jenis kelamin responden.....	53
Tabel 4.4	Usia responden	54
Tabel 4.5	Pekerjaan responden.....	54
Tabel 4.6	Daerah asal responden	55
Tabel 4.7	Jumlah penghasilan responden	56
Tabel 4.8	Tujuan responden datang ke hotel	56
Tabel 4.9	Pertama kali responden mengenal Hotel & Restoran Talagasari	57

Tabel 4.10	Tanggapan harapan responden mengenai peralatan yang dimiliki Hotel & Restoran Talagasari	58
Tabel 4.11	Tanggapan harapan responden mengenai daya tarik fasilitas fisik	58
Tabel 4.12	Tanggapan responden mengenai harapan kesesuaian fasilitas fisik Dengan jasa yang disediakan	59
Tabel 4.13	Tanggapan harapan responden mengenai janji yang diberikan	59
Tabel 4.14	Tanggapan responden mengenai harapan tingkat kepercayaan terhadap pihak Hotel & Restoran Talagasari	60
Tabel 4.15	Tanggapan responden mengenai harapan penerimaan jasa yang sesuai dengan waktu yang dijanjikan	60
Tabel 4.16	Tanggapan responden mengenai harapan keakuratan pembuatan catatan oleh manajemen	61
Tabel 4.17	Tanggapan responden mengenai harapan kesiapan karyawan dalam memberikan pelayanan	61
Tabel 4.18	Tanggapan harapan respionden mengenai kecepatan pemberian jasa oleh karyawan	62
Tabel 4.19	Tanggapan responden mengenai harapan kesediaan karyawan membantu pelanggan	63
Tabel 4.20	Tanggapan harapan responden mengenai jaminan kepercayaan dari karyawan	63
Tabel 4.21	Tanggapan harapan responden mengenai jaminan rasa aman dalam berhubungan dengan karyawan	64

Tabel 4.22	Taggapan harapan responden mengenai kinerja kesopanan karyawan	64
Tabel 4.23	Tanggapan Harapan responden mengenai kinerja karyawan yang mendapat dukungan yang memadai dari lembaga atau institusi	65
Tabel 4.24	Tanggapan harapan responden mengenai kinerja perhatian personal dari karyawan	66
Tabel 4.25	Tanggapan harapan responden mengenai kinerja pemahaman karyawan akan kebutuhan pelanggan	66
Tabel 4.26	Tanggapan Harapan Responden mengenai perhatian karyawan akan kepentingan pelanggan	
Tabel 4.27	Tanggapan harapan responden mengenai kinerja kemudahan pelanggan untuk menghubungi karyawan	67
Tabel 4.28	Tanggapan loyalitas responden mengenai peralatan yang telah dimiliki Hotel & Restoran Talagasari	68
Tabel 4.29	Tanggapan Loyalitas responden mengenai daya tarik fasilitas fisik	69
Tabel 4.30	Tanggapan loyalitas responden mengenai kesesuaian fasilitas fisik dengan jasa yang disediakan	69
Tabel 4.31	Tanggapan loyalitas responden mengenai janji yang diberikan	70
Tabel 4.32	Tanggapan loyalitas responden mengenai tingkat kepercayaan terhadap pihak hotel	70

Tabel 4.33	Tanggapan responden mengenai loyalitas penerimaan jasa yang sesuai dengan waktu yang dijanjikan	71
Tabel 4.34	Tanggapan loyalitas responden mengenai keakuratan pembuatan catatan oleh manajemen	71
Tabel 4.35	Tanggapan loyalitas responden mengenai kesiapan karyawan dalam memberikan pelayanan	72
Tabel 4.36	Tanggapan loyalitas responden mengenai kecepatan pemberian jasa oleh karyawan	72
Tabel 4.37	Tanggapan loyalitas responden mengenai kesediaan karyawan membantu pelanggan	73
Tabel 4.38	Tanggapan loyalitas responden mengenai jaminan kepercayaan dari karyawan	74
Tabel 4.39	Tanggapan loyalitas responden mengenai jaminan rasa aman dalam berhubungan dengan karyawan	74
Tabel 4.40	Tanggapan loyalitas responden mengenai kinerja kesopanan karyawan	75
Tabel 4.41	Tanggapan loyalitas respopnden mengenai kinerja karyawan yang mendapat dukungan yang memadai dari lembaga atau institusi	75
Tabel 4.42	Tanggapan loyalitas responden mengenai kinerja perhatian personal dari karyawan	76

Tabel 4.43	Tanggapan Loyalitas Responden mengenai kinerja pemahaman karyawan akan kebutuhan akan kebutuhan pelanggan	77
Tabel 4.44	Tanggapan Loyalitas Responden mengenai perhatian karyawan akan kepentingan pelanggan	77
Tabel 4.45	Tanggapan Loyalitas responden mengenai kinerja kemudahan pelanggan untuk menghubungi karyawan	78
Tabel 4.46	Perbandingan Korelasi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen.....	79
Tabel 4.47	Angka Kembar dari kualitas pelayanan (variable x)	83
Tabel 4.48	Angka kembar dari loyalitas konsumen (variable y)	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Profit Generator System	27
Gambar 4.1.2	Bagan Organisasi Hotel & Restoran Talagasari	