

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 sistimatis, 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 Valley”.

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 Valley. 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 Valley sebesar $\pm 97,8099972\%$.

ABSTRACT

Hospitality business is interesting service industry because it related to tourism. Tourism has more important role in Indonesia economic, as a source of devisa, work place, also business change advantage of a Hotel not only reffer to the rooms members, and class of the hotel, because only hotel which has specifies feature which can invite customer, that's are.physical feature like building design and interior design, but maybe also as a specific service an important aspect in tourism.

Who decides quality of service are customers, by this reason this company must understand how far the degree of loyalty of its customers, and what can be done from periodically and systematic survey, Which can ditect how many of customers which unpleasant and in what therm the un-pleasant condition excise

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. About 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 Valley. By this statistic calculation of coeficien of determination (R^2)/(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 Valley was $\pm 97,8099972$ %.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	12
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	12
1.4 Kegunaan Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PIKIRAN, HIPOTESIS	
2.1 Tinjauan Pustaka	14
2.1.1 Pengertian Pemasaran	14
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	14
2.1.3 Produk	15
2.1.3.1 Pengertian Produk	15
2.1.4 Jasa	16
2.1.4.1 Pengertian Jasa	16
2.1.4.2 Karakteristik Jasa	17
2.1.4.3 Klasifikasi Penawaran Jasa	19
2.1.5 Ruang Lingkup Loyalitas	20
2.1.5.1 Definisi Loyalitas	20

2.1.5.2 Karakteristik Loyalitas	22
2.1.5.3 Meningkatkan Loyalitas Konsumen	22
2.1.6 Fakta Pentingnya Loyalitas	25
2.1.7 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan	26
2.2 Kerangka Pikiran	27
2.3 Hipotesis	34

BAB III OBJEK DAN METODA PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian	35
3.2 Metode Penelitian	35
3.2.1 Data yang di perlukan	36
3.2.1.1 Variabel Bebas	36
3.2.1.2 Variabel tak Bebas	36
3.2.1.3 Operasional Variabel	36
3.2.2 Sumber data dan Cara Menentukannya (<i>sampling</i>)	39
3.2.2.1 Jenis dan Sumber Data	39
3.2.2.2 Cara Menentukannya	39
3.2.2.3 Jumlah Tamu dalam suatu Jangka Waktu	39
3.2.2.4 Penentuan Banyaknya Sampel	40
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data	41
3.2.3.1 Teknik Pengumpulan Data Primer	41
3.2.3.2 Teknik Pengumpulan Data Sekunder	41
3.2.3.3 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Metoda Analsis	42
3.2.3.3.1 Validitas	42

3.2.3.3.2 Reliabilitas (<i>reliability</i>)	43
3.2.3.4 Metode Analisis	45
3.2.3.4.1 Statistik Deskriptif	45
3.2.3.4.2 Statistik Inferensial	45
3.2.4 Rancangan Uji Hipotesis	47
3.2.5 Jadwal Waktu Penelitian	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	49
4.1.1 Profil Perusahaan	49
4.2 Pembahasan	62
4.2.1 Tanggapan Responden thp Kualitas Pelayanan di Hotel Valley	62
4.2.1.1 Dimensi Berwujud (<i>Tangible</i>)	65
4.2.1.2 Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	66
4.2.1.3 Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	69
4.2.1.4 Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	71
4.2.1.5 Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)	73
4.2.2 Loyalitas Responden sbg Konsumen atas Kualitas Pelayanan	76
4.2.2.1 Dimensi Berwujud (<i>Tangible</i>)	79
4.2.2.2 Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	80
4.2.2.3 Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	83
4.2.2.4 Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	85
4.2.2.5 Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)	87
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan thd Loyalitas Konsumen Hotel Valley	89

4.2.3.1 Analisa Kuantitatif	91
4.2.3.2 Koefisien Korelasi Rank Spearman	91
4.3 Koefisien Determinasi	97
4.4 Uji Hipotesis	98
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	100
5.2 Saran	101
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	6
Tabel 3.1	Operational variable	37
Tabel 4.1	Jenis dan jumlah kamar.....	50
Tabel 4.2	Tarif kamar/malam yang dikenakan hotel Valley	50
Tabel 4.3	Jenis kelamin responden.....	58
Tabel 4.4	Usia responden	59
Tabel 4.5	Pekerjaan responden.....	59
Tabel 4.6	Daerah asal responden	60
Tabel 4.7	Jumlah penghasilan responden	61
Tabel 4.8	Tujuan responden datang ke hotel	61
Tabel 4.9	Pertama kali responden mengenal hotel Valley.....	62
Tabel 4.10	Tanggapan harapan responden mengenai peralatan yang dimiliki hotel Valley	65
Tabel 4.11	Tanggapan harapan respond mengenai daya tarik fasilitas fisik.	66
Tabel 4.12	Tanggapan responden mengenai harapan kesesuaian fasilitas fisik Dengan jasa yang disediakan	66
Tabel 4.13	Tanggapan harapan responden mengenai janji yang diberikan	67
Tabel 4.14	Tanggapan responden mengenai harapan tingkat kepercayaan terhadap pihak hotel Valley	67

Tabel 4.15	Tanggapan responden mengenai harapan penerimaan jasa yang sesuai dengan waktu yang dijanjikan	68
Tabel 4.16	Tanggapan responden mengenai harapan keakuratan pembuatan catatan oleh manajemen	68
Tabel 4.17	Tanggapan responden mengenai harapan kesiapan karyawan dalam memberikan pelayanan	69
Tabel 4.18	Tanggapan harapan respionden mengenai kecepatan pemberian jasa oleh karyawan	70
Tabel 4.19	Tanggapan responden mengenai harapan kesediaan karyawan membantu pelanggan	70
Tabel 4.20	Tanggapan harapan responden mengenai jaminan kepercayaan dari karyawan	71
Tabel 4.21	Tanggapan harapan responden mengenai jaminan rasa aman dalam berhubungan dengan karyawan	71
Tabel 4.22	Tanggapan harapan responden mengenai kinerja kesopanan karyawan	72
Tabel 4.23	Tanggapan Harapan responden mengenai kinerja karyawan yang mendapat dukungan yang memadai dari lembaga atau institusi	73
Tabel 4.24	Tanggapan harapan responden mengenai kinerja perhatian personal dari karyawan	73
Tabel 4.25	Tanggapan harapan responden mengenai kinerja pemahaman karyawan akan kebutuhan pelanggan	74

Tabel 4.26	Tanggapan Harapan Responden mengenai perhatian karyawan akan kepentingan pelanggan	74
Tabel 4.27	Tanggapan harapan responden mengenai kinerja kemudahan pelanggan untuk menghubungi karya	75
Tabel 4.28	Tanggapan loyalitas responden mengenai peralatan yang telah dimiliki hotel Valley	79
Tabel 4.29	Tanggapan Loyalitas responden mengenai daya tarik fasilitas fisik	79
Tabel 4.30	Tanggapan loyalitas responden mengenai kesesuaian fasilitas fisik dengan jasa yang disediakan	80
Tabel 4.31	Tanggapan loyalitas responden mengenai janji yang diberikan	81
Tabel 4.32	Tanggapan loyalitas responden mengenai tingkat kepercayaan terhadap pihak hotel	81
Tabel 4.33	Tanggapan responden mengenai loyalitas penerimaan jasa yang sesuai dengan waktu yang dijanjikan	82
Tabel 4.34	Tanggapan loyalitas responden mengenai keakuratan pembuatan catatan oleh manajemen	82
Tabel 4.35	Tanggapan loyalitas responden mengenai kesiapan karyawan dalam memberikan pelayanan	83
Tabel 4.36	Tanggapan loyalitas responden mengenai kecepatan pemberian jasa oleh karyawan	84

Tabel 4.37	Tanggapan loyalitas responden mengenai kesediaan karyawan membantu pelanggan	84
Tabel 4.38	Tanggapan loyalitas responden mengenai jaminan kepercayaan dari karyawan	85
Tabel 4.39	Tanggapan loyalitas responden mengenai jaminan rasa aman dalam berhubungan dengan karyawan	85
Tabel 4.40	Tanggapan loyalitas responden mengenai kinerja kesopanan karyawan	86
Tabel 4.41	Tanggapan loyalitas respopnden mengenai kinerja karyawan yang mendapat dukungan yang memadai dari lembaga atau institusi	86
Tabel 4.42	Tanggapan loyalitas responden mengenai kinerja perhatian personal dari karyawan	87
Tabel 4.43	Tanggapan Loyalitas Responden mengenai kinerja pemahaman karyawan akan kebutuhan akan kebutuhan pelanggan	88
Tabel 4.44	Tanggapan Loyalitas Responden mengenai perhatian karyawan akan kepentingan pelanggan	88
Tabel 4.45	Tanggapan Loyalitas responden mengenai kinerja kemudahan pelanggan untuk menghubungi karyawan	89
Tabel 4.46	Perbandingan Korelasi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen.....	91
Tabel 4.47	Angka Kembar dari kualitas pelayanan (variable x).....	95
Tabel 4.48	Angka kembar dari loyalitas konsumen (variable y).....	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	The Loyalty Pyramid	26
Gambar 2.2	Hubungan Kualitas Jasa dengan Loyalitas Konsumen.....	27
Gambar 2.3	Profit Generator System	32
Gambar 4.1	Bagan Organisasi Hotel Valley	53