



**MERCU BUANA**

**ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
STUDI KASUS DI HOTEL JW MARRIOTT JAKARTA**

**KARYA AKHIR**

**OLEH**

**ALI GHANA  
55109110013**

Yayasan Menara Bhakti	
<b>UNIVERSITAS MERCU BUANA</b>	
Perpustakaan Pusat	
Sumber :	J
Tanggal :	6 Agustus 2012
No. Reg. :	1. TIII 208 25
	2. TM/51112/039

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCA SARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
2011**



**MERCU BUANA**

**ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
STUDI KASUS DI HOTEL JW MARRIOTT JAKARTA**

**KARYA AKHIR**

**Diajukan sebagai Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program  
Pascasarjana Program Magister Manajemen**

**OLEH**

**ALI GHANA  
55109110013**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCA SARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
2011**

## PENGESAHAN

Judul : Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Studi Kasus DI Hotel JW Marriott Jakarta.

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Ali Ghana

N I M : 55109110013

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Januari 2012

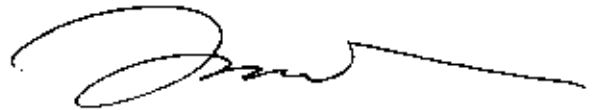
Mengesahkan :

Ketua Program Studi  
Magister Manajemen



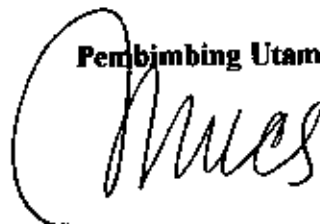
Dr. Rina Astini, SE. ME

Direktur Program Pascasarjana



Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Pembimbing Utama



Muchsin Saggaf Shihab, MBA, Ph.D

## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini :

Judul : **Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Studi Kasus DI Hotel JW Marriott Jakarta.**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Ali Ghana

N I M : 55109110013

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal :

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Januari 2012



**Ali Ghana**

## KATA PENGANTAR

*Assalumu 'alaikum Wr.Wb*

Penulis pertama-tama mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, karena hanya dengan rahmat-Nya tugas akhir dengan judul "*Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Studi Kasus Di Hotel JW Marriott Jakarta*" ini dapat disusun.

Tugas Akhir ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pascasarjana Program Magister Manajemen, Universitas Mercu Buana , Jurusan Manajemen Pemasaran.

Dalam Kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Rina Astini, SE, ME, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen.
2. Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Program Pascasarjana.
3. Bapak Muchsin Saggaf Shihab, MBA, Ph.D, selaku Dosen Pembimbing dalam penyusunan karya akhir ini.
4. Bapak/Ibu dosen Program Magister Manajemen Universitas Mercubuana, yang telah membekali penulis dengan berbagai disiplin ilmu.
5. Staff dan Karyawan Universitas Mercu Buana, yang telah membantu selama studi.
6. Keluarga tercinta, yang tiada henti memberikan dorongan dan doa kepada penulis.

7. Semua teman-teman yang telah memberikan semangat, dorongan moral dan spiritual selama pengerjaan karya akhir ini.

Semoga amal kebaikan yang telah diberikan kepada penulis, mendapatkan imbalan yang setimpal dari Allah SWT.

Sebagai penutup, penyusun menyadari bahwa masih banyak kesalahan dan kekurangan dalam karya akhir ini. Saran dan kritik membangun senantiasa penyusun nantikan guna penyempurnaan karya akhir ini selanjutnya.

Semoga karya akhir ini bermanfaat bagi penyusun khususnya, dan bagi para pembaca pada umumnya.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Jakarta, Januari 2012

Penulis

**Ali Ghana**

## DAFTAR ISI

Halamana Judul	
Halaman Pengesahan	
Kata Pengantar	
Abstract	
Abstrak	
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	4
1.3. Rumusan Masalah.....	4
1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN</b>	<b>7</b>
2.1. Sejarah Perusahaan.....	7
2.2. Lingkup Bidang Usaha.....	11
2.3. Sumber daya, Tantangan bisnis dan prospek bisnis yang dikembangkan	12
2.4. Deskripsi Hotel JW Marriott Jakarta.....	13
<b>BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	<b>17</b>
3.1. Kajian Pustaka.....	17
3.2. Kerangka Pemikiran.....	37
3.3. Hipotesis.....	37
<b>BAB IV METODE PENELITIAN</b>	<b>40</b>
4.1. Objek Penelitian.....	40
4.2. Metode Penelitian.....	40
4.3. Metode Analisis.....	45
<b>BAB V HASIL DAN ANALISIS</b>	<b>56</b>
5.1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	56
5.2. Hasil Penelitian.....	64
5.3. Pembahasan.....	104
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>	<b>109</b>
6.1. Kesimpulan.....	109
6.2. Rekomendasi.....	111

Tabel	
Tabel 1.1	Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel Berbintang Menurut Klasifikasi Hotel di DKI Jakarta, Bulan Agustus 2010, Juli 2010 Dan Agustus 2011.....
	3
Tabel 3.1.	Skema Klasifikasi untuk Atribut Pelayanan Hotel.....
	27
Tabel 3.2.	Kepuasan Konsumen.....
	36
Tabel 3.3.	Contoh Cara Konsumen Menilai Lima Dimensi Kualitas Jasa
	57
Tabel 5.1.	Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian
	58
Tabel 5.2.	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian
	58
Tabel 5.3.	Hasil Uji Regresi Linier Berganda
	63
Tabel 5.4.	Variabel Dominan yang Mempengaruhi Kepuasan Tamu Hotel JW Marriott Jakarta
	64
Tabel 5.5.	Rangkuman Identitas Responden.....
	66
Tabel 5.6.	Harapan Respoden Terhadap Item Fasilitas Penginapan sangat Menyenangkan (Y1.1).....
	67
Tabel 5.7.	Penilaian Respoden Terhadap Kinerja Item Fasilitas Penginapan sangat Menyenangkan(Y1.1).....
	68
Tabel 5.8.	Harapan Responden Terhadap Item Seragam Staff Hotel sangat Sopan (Y1.2).....
	69
Tabel 5.9.	Penilaian Responden Terhadap Kinerja Item Seragam Staff Hotel sangat sopan (Y1.2).....
	68
Tabel 5.10.	Harapan Responden Terhadap Item Lobby Hotel sangat nyaman untuk Reservasi (Y1.3).....
	69
Tabel 5.11.	Penilaian Responden Terhadap Kinerja Item Lobby Hotel sangat nyaman untuk Reservasi (Y1.3).....
	70
Tabel 5.12.	Harapan Responden Terhadap Item Staff Hotel selalu Memberikan Pelayanan Terbaik sesuai Keinginan Tamu Hotel (Y2.1).....
	71
Tabel 5.13.	Penilaian Responden Terhadap Kinerja Item Staff Hotel selalu Memberikan Pelayanan Terbaik sesuai Keinginan Tamu Hotel (Y2.1).....
	71
Tabel 5.14.	Penilaian Responden Terhadap Kinerja Item Hotel Memiliki Beberapa Restoran untuk Menyajikan Makanan Kualitas Baik (Y2.2).....
	71
Tabel 5.15.	Penilaian Responden Terhadap Kinerja Item Hotel Memiliki Beberapa Restoran untuk Menyajikan Makanan Kualitas Baik (Y2.2).....
	74
Tabel 5.16.	Harapan Responden Terhadap Item Staff Hotel berusaha Keras Bekerja sesuai Standar Hotel Bintang Lima (Y2.3).....
	74
Tabel 5.17.	Penilaian Responden Terhadap Kinerja Item Staff Hotel berusaha



Keras Bekerja sesuai Standar Hotel Bintang Lima (Y2.3).....	75
Tabel 5.18 Harapan Responden Terhadap Item Front Office Memberikan Informasi Dengan Jelas (Y3.1).....	76
Tabel 5.19. Penilaian Responden Terhadap Kinerja Item Front Office Memberikan Informasi Dengan Jelas (Y3.1).....	77
Tabel 5.20. Harapan Responden Terhadap Item Staff Hotel merespon Dengan Baik Permintaan Tamu selama Didalam Hotel (Y3.2)	77
Tabel 5.21. Penilaian Responden Terhadap Kinerja Item Staff Hotel merespon Dengan Baik Permintaan Tamu selama Didalam Hotel (Y3.2)	78
Tabel 5.22. Harapan Responden Terhadap Item Staff Hotel akan Selalu Membantu Jika Tamu Mempunyai Kebutuhan Diluar Hotel (Y3.3)	79
Tabel 5.23. Harapan Responden Terhadap Item Staff Hotel akan Selalu Membantu Jika Tamu Mempunyai Kebutuhan Diluar Hotel (Y3.3)	80
Tabel 5.24. Harapan Responden Terhadap Item Security Menjaga Keamanan Hotel Dengan Baik (Y4.1).....	80
Tabel 5.25. Penilaian Harapan Responden Terhadap Kinerja Item Security Menjaga Keamanan Hotel Dengan Baik (Y4.1).....	81
Tabel 5.26. Harapan Responden Terhadap Item Housekeeping Menjaga Kebersihan Kamar Dengan Baik (Y4.2).....	82
Tabel 5.27. Penilaian Responden Terhadap Kinerja Item Housekeeping Menjaga Kebersihan Kamar Dengan Baik (Y4.2).....	83
Tabel 5.28. Harapan Responden Terhadap Item Hotel Memberikan Pengawasan Keamanan secara Baik Sehingga memberikan Rasa Nyaman (Y4.3).....	83
Tabel 5.29. Harapan Responden Terhadap Item Hotel Memberikan Pengawasan Keamanan secara Baik Sehingga memberikan Rasa Nyaman (Y4.3).....	85
Tabel 5.30. Harapan Responden Terhadap Item Pihak Hotel Sungguh-sungguh Memperhatikan Tamu selama Berada di Hotel (Y5.1) .....	85
Tabel 5.31. Penilaian Responden Terhadap Kinerja Item Pihak Hotel Sungguh-sungguh Memperhatikan Tamu selama Berada di Hotel (Y5.1)	86
Tabel 5.32. Harapan Responden Terhadap Item Reservasi dari Pihak Hotel Memudahkan Tamu (Y5.2).....	87
Tabel 5.33. Penilaian Responden Terhadap Kinerja Item Reservasi dari Pihak Hotel Memudahkan Tamu (Y5.2).....	88
Tabel 5.34. Harapan Responden Terhadap Item Staff Hotel Memahami Kebutuhan Tamu secara Spesifik Dan Melayani Dengan Baik (Y5.3).....	88
Tabel 5.35. Penilaian Responden Terhadap Kinerja Item Staff Hotel Memahami Kebutuhan Tamu secara Spesifik Dan Melayani Dengan Baik (Y5.3).....	90
Tabel 5.36. Total Skor Kinerja dan Harapan Item- Item Kualitas Pelayanan	

Berdasarkan Persepsi Tamu Hotel JW Marriott Jakarta.....	98
Tabel 5.37. Nilai Kesesuaian Kualitas Pelayanan Hotel JW Marriott Jakarta	
Tabel 5.38. Urutan Prioritas Perbaikan Kinerja.....	99
Tabel 5.39. Nilai Rata-Rata Kinerja dan Harapan Tamu Hotel JW Marriott Jakarta.....	100
Gambar	
Gambar 1.1 Grafik Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel Berbintang Menurut Klasifikasi Hotel di DKI Jakarta, Bulan Agustus 2010 Juli 2010 dan Agustus 2011.....	3
Gambar 5.1. Diagram Kartesius Hasil Analisis Kualitas Pelayanan.....	101

## DAFTAR PUSTAKA

### Lampiran-Lampiran

- 1.a. Kuesioner
- 1.b. Questioner
- 2.a. Tabulasi Data Hasil Sebaran Kuesioner (Kinerja).
- 2.b. Tabulasi Data Hasil Sebaran Kuesioner (Harapan).
- 3.a. Distribusi Frekuensi Harapan Kualitas Pelayanan
- 3.b. Distribusi Frekuensi Kinerja Kualitas Pelayanan.
4. Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayan pada Kinerja.
5. Struktur Organisasi Hotel JW Marriot Jakarta.
6. Tabel harga r Product Moment.
7. Photo Pemilik JW Marriott di seluruh dunia.

## **ABSTRACT**

*This research examines the effect of SERVQUAL on customers' satisfaction. This Research is quantitative and explanative in nature. The five dimensions of SERVQUAL of Parasuraman's concepts which include tangibility, reliability, responsiveness, assurance and empathy were developed. Both primary and secondary data were obtained. Secondary data were obtained from various sources such as journal, and books. Primary data were obtained by using questionnaire. Using accidental sampling technique, a total of 100 responses were obtained. Data were examined using both descriptive and statistical analysis.*

*Using regression analysis, it was found that physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy have a positive and significant impact on customers' (guest) satisfaction. It was also found that variable assurance was found to be dominant. The researchers suggest that the company should improve quality of service that considered less appropriate in the eyes of customer (guest).*

**Keywords:** *quality of service, customer satisfaction, assurance.*

## ABSTRAK

Penelitian ini menguji pengaruh SERVQUAL pada kepuasan pelanggan. Penelitian ini adalah kuantitatif dan eksploratif lapangan. Lima dimensi SERVQUAL Konsep yang dikatakan Parasuraman meliputi: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dikembangkan oleh data primer dan data sekunder. Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber diantaranya jurnal dan buku. Data primer diperoleh menggunakan kuesioner dengan teknik sampling secara kebetulan, total 100 tanggapan diperoleh. Data diperiksa dengan menggunakan analisa deskriptif dan statistik yang baik.

Dengan menggunakan analisis regresi, ditemukan bahwa bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memiliki dampak positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan (tamu). Hal ini juga menentukan bahwa variable jaminan ditemukan menjadi lebih dominan. Peneliti menyarankan bahwa perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayanan yang dianggap kurang sesuai dimata pelanggan (tamu).

**Kata Kunci:** *kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, jaminan.*