

**ANALISIS PENGARUH KOMPLAIN
TERHADAP TINGKAT HUNIAN
HOTEL XYZ**

SKRIPSI

Program Studi Manajemen

Nama : Sally Navratilova

NIM : 43108120040



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA 2011**

**ANALISIS PENGARUH KOMPLAIN
TERHADAP TINGKAT HUNIAN
HOTEL XYZ**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh

Gelar SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen

Nama : Sally Navratilova

NIM : 43108120040



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA 2011**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : SALLY NAVRATILOVA

NIM : 43108120040

Program Studi : Manajemen S-1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sebagai ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, April 2011

(SALLY NAVRATILOVA)

NIM: 43108120040

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : SALLY NAVRATILOVA
NIM : 43108120040
Program Studi : Manajemen S-1
Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH KOMPLAIN
TERHADAP TINGKAT HUNIAN
HOTEL XYZ
Tanggal Uji Skripsi : 21 April 2011

Disahkan Oleh:
Pembimbing,

(Drs. Wawan Purwanto, SE., MM)

Tanggal:

Dekan,

Kepala Jurusan Manajemen S-1,

(Dr. Enny Ariyanto, MSi)

Tanggal:

(Arief Bowo Prayoga Kasmu, SE., MM)

Tanggal:

LEMBARAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KOMPLAIN

TERHADAP TINGKAT HUNIAN

HOTEL XYZ

Dipersiapkan dan disusun oleh

Nama : SALLY NAVRATILOVA

NIM : 43108120040

Telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 21 April 2011

Susunan Dewan Penguji pada tanggal 21 April 2011

Susunan Dewan Penguji:

Ketua Penguji:

(Drs. Wawan Purwanto, SE., MM)

Anggota Penguji I:

(Tri Wahyono, SE., MM)

Anggota Penguji II:

(Priyono, SE., ME)

KATA PENGANTAR

Segala Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan KasihNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat menempuh ujian akhir guna mendapat gelar sarjana atau strata di Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana. Adapun judul skripsi ini adalah: Analisis Pengaruh Komplain Terhadap Tingkat Hunian Hotel XYZ.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan baik isi maupun bentuknya yang masih jauh dari kata sempurna, hal ini disebabkan oleh keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang dimiliki oleh penulis. Namun demikian besarnya harapan penulis bahwa skripsi ini dapat memenuhi maksud, tujuan dan manfaat yang diharapkan.

Selama penyusunan skripsi ini penulis telah mendapatkan bimbingan bantuan serta dorongan yang baik. Dengan hati yang tulus penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Ir Arisetyanto Nugroho, MM Selaku Rektor Universitas Mercu Buana,
Jakarta
2. Bapak Dr. Enny Ariyanto, MSi, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana

3. Bapak Arief Bowo Prayoga Kasmu, SE., MM, selaku kepala jurusan Manajemen Universitas Mercu Buana, Jakarta
4. Bapak Drs. Wawan Purwanto, SE., MM. Selaku pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tempat, serta bimbingannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak/ Ibu Dosen dan Staff Universitas Mercu Buana, yang telah membantu dalam pengarahannya pembuatan skripsi.
6. Papa dan Mama tercinta, Pia, Ucog, Garry, Mimin, Bang Binsar, Moses yang selalu mendoakan, memberikan motivasi, semangat dan perhatian baik moril maupun materil.
7. Tidak lupa kepada Edwin Oloan Silaen, SE., MBA. Yang selalu meluangkan waktu untuk berdiskusi, menemani selama penulis menjalani perkuliahan sampai penyelesaian skripsi ini.
8. Teman-teman Summer 14 khususnya kelas Pemasaran Bilqis, Isni, Popi, Yoga, Maria, Reni, Destri, Yeni, Heri dan Novi dan teman teman seangkatan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Atas segala budi baik semua pihak tersebut diatas, semoga Tuhan memberikan balasan yang berlipat kali ganda.

Akhirnya dari segala ketulusan hati, penulis mengharapkan berbagai saran dan kritik agar skripsi ini dapat memenuhi syarat yang telah ditentukan serta bermanfaat bagi semua pihak. Amin.

Jakarta, April 2011

Penulis

Sally Navratilova



DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

Hal	No
1. Tiga Jenis Pemasaran Dalam Industri Jasa.....	11
2. Gambar Model Kualitas Jasa (Gap Model).....	18
3. Tabel Room Inventory Hotel XYZ Tahun 2011.....	31
4. Tabel Ruang Meeting Hotel XYZ Tahun 2011.....	33
5. Tabel Data Keluhan dan Tingkat Hunian.....	40
6. Tabel Korelasi Regresi Jumlah Keluhan Terhadap Tingkat Hunian.....	41
7. Tabel Hasil Uji F Secara Bersama-Sama.....	42
8. Kurva Distribusi untuk Menggambarkan Pengujian Hipotesis Secara berganda.....	43
9. Tabel Korelasi Regresi Jumlah Keluhan Terhadap Tingkat Hunian.....	44

DAFTAR ISI

Hal	No
Surat Pernyataan Karya Sendiri.....	i
Lembar Pengesahan Skripsi.....	ii
Lembar Pengesahan Dewan Penguji.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Tabel dan Gambar.....	v
Daftar Isi.....	vi
Abstraksi.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pembatasan Masalah.....	3
1.3 Perumusan Masalah.....	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	4
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pemasaran Jasa.....	6
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	6
2.1.2 Pengertian Jasa.....	7

2.1.3	Klasifikasi Jasa.....	8
2.1.4	Karakteristik Jasa.....	9
2.1.5	Strategi Pemasaran Jasa.....	10
2.2	Kualitas Jasa.....	11
2.2.1	Pengertian Kualitas.....	11
2.2.2	Pengertian Kualitas Jasa.....	12
2.2.3	Dimensi Kualitas Jasa.....	14
2.2.4	Mengelola Kualitas Jasa.....	16
2.3	Komplain.....	19
2.3.1	Penyebab Inti Komplain Pelanggan.....	20
2.4	Kepuasan Pelanggan.....	20
2.4.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	20
2.4.2	Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	20
2.4.3	Elemen Program Kepuasan Pelanggan.....	21
2.4.4	Manfaat Program Kepuasan Pelanggan.....	23
2.4.5	Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	24
2.4.6	Penelitian Lain Sejenis Yang Pernah di Publikasikan.....	25

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Gambaran Umum.....	27
3.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan.....	27
3.1.2	Struktur Organisasi.....	27
3.1.3	Gambaran Umum Perusahaan	30
3.1.4	Fasilitas Hotel.....	31
3.1.5	Metode Penelitian.....	34
3.2	Jenis dan Sumber Data.....	34
3.3	Hipotesis Penelitian.....	35
3.4	Variabel Penelitian.....	35
3.5	Operasional Variabel.....	35
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.7	Metode Analisis.....	36

BAB IV ANALISIS DATA

4.1	Analisis Hasil Penemuan Data.....	40
4.2	Pengaruh Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan Secara Bersama-Sama Terhadap Kepuasan Tamu Hotel XYZ.....	41
4.3	Pengujian Hipotesis.....	42
4.4	Uji Signifikansi Pengaruh Unsur Komplain Secara Sendiri- Sendiri Terhadap Tingkat Hunian Tamu Hotel XYZ.....	46
4.5	Analisis dan Interpretasi Data.....	47

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	50
5.2 Saran.....	51

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

