

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN HOTEL MEGA ANGGREK**

(Studi Kasus Pada Hotel Mega Anggrek Jakarta)

SKRIPSI



Nama : Akhmad Sutrisna

NIM : 43112120085

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2017

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN HOTEL MEGA ANGGREK**

(Studi Kasus Pada Hotel Mega Anggrek Jakarta)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi

Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta



Nama : Akhmad Sutrisna

NIM : 43112120085

Program Studi Manajemen

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2017

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Akhmad Sutrisna

NIM : 43112120085

Program studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya saya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya akan mencantumkan sumbernya sesuai dengan 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, 02 Maret 2017



Akhmad Sutrisna
NIM: 43112120085

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Akhmad Sutrisna
NIM : 43112120085
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Konsumen Hotel Mega Anggrek (Studi Kasus
Pada Hotel Mega Anggrek Jakarta).
Tanggal Lulus Ujian : 02 Maret 2017

Disahkan Oleh:

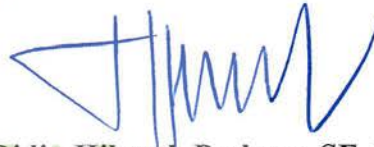
Pembimbing,



Dr. Mudji Sabar, M.Si

Tanggal: 6/3-2017

Ketua Penguji,



Didin Hikmah Perkasa, SE, MM

Tanggal: 03 Maret 2017

Dekan,



Dr. Harnovinsah, Ak, M.Si, CA

Tanggal: 6 Maret 2017

Ketua Program Studi

S1 Manajemen,



Dudi Permana, ST, MM, Ph.D

Tanggal: 6/3-2017

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga atas ridhoNya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Mega Anggrek (Studi Kasus Pada Hotel Mega Anggrek Jakarta)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis haturkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan nikmat serta karuniaNya dan ingin berterima kasih khususnya kepada Bapak Dr. Mudji Sabar, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis dan juga pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Ayahanda Aliman dan Ibunda Masriyah, kedua orang tua tercinta yang sudah mendidik serta memberi kasih sayang dan do'a yang tiada henti-hentinya kepada saya. Dan juga kakak tercinta yang telah memberikan motivasi dan do'a nya, serta keponakanku yang lucu-lucu yang memberikanku keceriaan disaat penat.

2. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana
3. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak, M.Si, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dudi Permana, Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Dan untuk sahabat-sahabatku '*bro and sist*' yang telah banyak memberikan motivasi dan dorongan dalam penulisan skripsi ini, yaitu Chandra Zusman, Budi Ari Winomo, Ratih Septiani, Mariana Tri Lestari, Kang Ujang Supriatna, Edi Prayoto, Padmi Pudyaningtyas, Muhammad Diki Ardiansyah dan khususnya kepada adinda Iis untuk segala keceriaan, kebersamaan sampai saat ini, nasehat, dan bantuannya.
7. Untuk semua teman-teman seangkatan dan seperjuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen yang bersama-sama berjuang menimba ilmu dan memberikan suasana yang solid selama menjalani masa kuliah. Semoga kita bisa bermanfaat bagi negeri ini dan sukses bersama di masa yang akan datang.
8. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta do'anya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh

karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat, dan penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 02 Maret 2017

Akhmad Sutrisna



DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAKSI	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	9
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	9
1. Tujuan Penelitian	9
2. Kontribusi Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	11
1. Kualitas Pelayanan	11
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	13
3. Kesenjangan Kualitas Pelayanan	15
a. Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan	18
4. Kepuasan Konsumen.....	21
a. Mengukur Kepuasan Konsumen	22
b. Dimensi Kepuasan Konsumen	25
5. Penelitian Terdahulu	26

B. Rerangka Pemikiran	29
1. Hubungan Keandalan (<i>Reliability</i>) dan Kepuasan Konsumen.....	29
2. Hubungan Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) dan Kepuasan Konsumen.....	30
3. Hubungan Jaminan (<i>Assurance</i>) dan Kepuasan Konsumen.....	30
4. Hubungan Empati (<i>Empathy</i>) dan Kepuasan Konsumen	31
5. Hubungan Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) dan Kepuasan Konsumen.....	31
C. Hipotesis	33
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	34
B. Desain Penelitian	34
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	35
1. Definisi Variabel.....	35
2. Operasionalisasi Variabel.....	37
D. Skala Pengukuran	38
E. Populasi dan Sample Penelitian.....	39
1. Populasi Penelitian	39
2. Sampel Penelitian	39
F. Teknik Pengumpulan Data	40
G. Metode Analisis	41
1. Statistik Deskriptif.....	41
2. Uji Kualitas Instrumen	42
a. Uji Validitas Instrumen	42
b. Uji Reliabilitas	43
3. Uji Asumsi Klasik	43
a. Uji Normalitas	43
b. Uji Multikolinearitas	44

c. Uji Heteroskedastisitas	44
4. Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	45
5. Penelitian Pengujian Hipotesis	46
a. Hasil Uji Kelayakan Model (Uji Statistik sig F)	46
b. Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik sig t).....	46
c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	47

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	48
1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	48
2. Karakteristik Responden.....	49
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..	49
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	49
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Tujuan Menginap	50
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif	51
C. Hasil Uji Instrumen Penelitian	54
1. Hasil Uji Validitas	54
2. Hasil Uji Reliabilitas	58
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	59
1. Hasil Uji Normalitas	59
2. Hasil Uji Multikolinearitas	60
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	62
E. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	63
1. Hasil Uji Koefisien Regresi Linear Berganda	63
2. Hasil Uji Simultan (Uji F)	65
3. Pengujian Hipotesis (Uji t)	66
4. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	70
F. Pembahasan Hasil Penelitian.....	71

BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	
	A. Simpulan.....	74
	B. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA		76
LAMPIRAN.....		80



DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Tren Kenaikkan Usaha Pariwisata Bidang Akomodasi	2
1.2	Hotel dan Penginapan di Sekitar Kemanggisan	3
1.3	Tingkat Hunian (<i>Occupancy Rate</i>) Tahun 2013-2015	5
1.4	Hasil Rekapitan Keluhan Tamu Hotel Mega Anggrek.....	6
2.1	Penelitian Terdahulu	26
3.1	Definisi Operasional Variabel	37
3.2	Skala Pengukuran <i>Likert</i>	39
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Menginap.....	50
4.4	Hasil Uji Analisis Deskriptif <i>Reliability</i>	51
4.5	Hasil Uji Analisis Deskriptif <i>Responsiveness</i>	51
4.6	Hasil Uji Analisis Deskriptif <i>Assurance</i>	52
4.7	Hasil Uji Analisis Deskriptif <i>Empathy</i>	52
4.8	Hasil Uji Analisis Deskriptif <i>Tangibles</i>	53
4.9	Hasil Uji Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen.....	53
4.10	Hasil Uji Validitas <i>Reliability</i>	54
4.11	Hasil Uji Validitas <i>Responsiveness</i>	55
4.12	Hasil Uji Validitas <i>Assurance</i>	56
4.13	Hasil Uji Validitas <i>Empathy</i>	56
4.14	Hasil Uji Validitas <i>Tangibles</i>	57
4.15	Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	58
4.16	Hasil Uji Reliabilitas	58
4.17	Hasil Uji Multikolinearitas.....	61
4.18	Hasil Uji Koefisien Regresi Linear Berganda.....	63
4.19	Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji F)	65
4.20	Hasil Uji T.....	66

4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	70
--	----



DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Grafik Total Pendapatan dari Sektor Pariwisata	1
2.1	Model Gap/Kesenjangan Kualitas Pelayanan	19
2.2	Rerangka Pemikiran	32
4.1	Hasil Uji Normalitas Data Normal P-Plot.....	59
4.2	Hasil Uji Normalitas Data Normal Histogram.....	60
4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas (<i>Scatterplot</i>)	62



LAMPIRAN

	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner.....	81
Lampiran 2	Tabulasi Kuesioner.....	84
Lampiran 3	Hasil Pengolahan Data.....	98

