

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAAN PENGUNJUNG TENTANG JASA
PERHOTELAN DI HOTEL PURNAMA TUBAN**

SKRIPSI



oleh :

**AGUNG WIBOWO
NPM 07311035**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK
MARET 2013**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAAN PENGUNJUNG TENTANG JASA
PERHOTELAN DI HOTEL PURNAMA TUBAN**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi

oleh :

**AGUNG WIBOWO
NPM 07311035**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK
MARET 2013**

**PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Yang bertanda tangani di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Tentang Jasa Perhotelan di Hotel Purnama Tuban

Dan diajukan untuk diuji pada tanggal 15 Februari 2013 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberi pengakuan pada tulisan aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan universitas batal saya terima.

Gresik, 15 Februari 2013
Yang membuat pernyataan

(Peneliti)

Saksi 1, sebagai pembimbing I skripsi merangkap anggota tim penguji skripsi.

Tri Aripabowo, SE, M.Si.

Saksi 2, sebagai pembimbing II skripsi merangkap anggota tim penguji skripsi.

Rahmat Agus Santoso, SE, MM.

Saksi 3, sebagai anggota tim penguji skripsi.

Sukaris, S.E., M.S.M.

PERSEMBAHAAN

Bahwa sesungguhnya Allah SWT akan memberikan pengaruh positif yang menampak jelas dalam kepribadian seseorang dan dalam pola pikirannya, cara pandangnya segala yang ada dalam kehidupan dunia ini.

1. Buat Ibu, terima kasih atas doa dan dukungannya selama ini.
2. Buat sahabat-sahabatku dan teman-temanku anak manajemen pagi seperjuangan angkatan 2007, terima kasih atas kebersamaannya selama ini.
3. Budi Raharjo, S.Sos, terima kasih atas bantuannya selama ini.

“Agar engkau lebih bahagia dan tenang, maka hendaklah engkau bisa memandang setiap kejadian dan peristiwa dari sisi berbeda, dengan berbagai pola yang ada, agar setiap sisi dan dari setiap pola kesimpulan yang berbeda, cara pandang baru dan hikmah yang tepat”.

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayahnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Tentang Jasa Perhotelan di Hotel Purnama Tuban”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen di Universitas Muhammadiyah Gresik.

Peneliti menyadari bahwa keberhasilan dalam penyusunan skripsi ini berkat rahmat dari Allah SWT dan tidak lupa dari pihak-pihak yang telah banyak membantu ini peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya untuk :

1. Tri Ariprowo, S.E., M.Si, selaku Dosen Pembimbing I dan Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Gresik.
2. Sukaris, S.E, M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Manajemen di Universitas Muhammadiyah Gresik.
3. Rahmat Agus Santoso, S.E, M.M, selaku Dosen Pembimbing II yang mana dengan sabar memberikan arahan dan bimbingan dalam penelitian sehingga dapat terselesaikan penulisan skripsi ini.
4. Hj. Roziana Ainul, S.E., M.Si, selaku Dosen Wali Kelas yang mana dengan sabar memberikan arahan dan bimbingan dalam penulisan, sehingga mendapatkan ilmu dari Universitas Muhammadiyah Gresik.

5. Para Dosen yang telah memberikan ilmu, bimbingan arahan penelitian dalam menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Gresik.
6. Teman-teman satu angkatan yang penuh rasa kebersamaan memberikan masukan dan saran dalam penulisan skripsi ini.
7. Budi Raharja, S.Sos., selaku Pelaksana dan telah memberikan izin untuk meneliti di Hotel Purnama Tuban.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat peneliti harapkan sehingga penelitian ini akan menjadi baik dan sempurna.

Semoga segala budi baik yang telah diberikan kepada peneliti akan mendapatkan imbalan yang layak dari Allah SWT, Amin.....Ya Rabbal Alamin. Akhir kata peneliti berharap skripsi ini bisa memberikan manfaat bagi semua pihak yang memerlukan serta Allah senantiasa meridhoi serta meninggikan derajat orang yang berilmu.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERSEMBAHAN.....	iii
PERNYATAAN, KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAKSI.....	x
ABSTRACT.....	xi
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Hasil Penelitian.....	6
2.1.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	6
2.1.2 Hasil Penelitian Sekarang.....	7
2.2 Landasan Teori.....	8
2.2.1 Pengertian Pemasaran.....	8
2.2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	9
2.2.3 Konsep Pemasaran.....	10
2.2.4 Jasa Hotel.....	11
2.2.5 Tinjauan Jasa.....	14
2.2.5.1 Definisi Jasa.....	14
2.2.5.2 Karakteristik Jasa.....	15
2.2.5.3 Faktor-faktor yang Menjadi Kunci Sukses Jasa / Layanan.....	17
2.2.5.4 Macam-Macam Jasa.....	20
2.2.6 Pengertian Kualitas.....	22
2.2.7 Kualitas Layanan.....	23
2.2.7.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan.....	24
2.2.7.2 Dimensi yang membentuk Kualitas Layanan.....	25
2.2.8 Kepuasan Pengunjung.....	29
2.2.8.1 Cara Mengukur Kepuasan Pengunjung.....	31
2.2.8.2 Indikator-indikator Yang Membentuk Kepuasan.....	33
2.2.9 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	33
2.3 Kerangka Berfikir.....	35
2.4 Hipotesis.....	36

BAB III: METODE PENELITIAN	37
3.1 Pendekatan Penelitian.....	37
3.2 Lokasi Penelitian.....	37
3.3 Populasi dan Sampel	37
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	38
3.5 Teknik Pengambilan Data.....	39
3.6 Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel.....	39
3.6.1 Kualitas Layanan (X).....	40
3.6.2 Kepuasan Pengunjung (Y).....	42
3.6.3 Pengukuran Variabel.....	42
3.7 Teknik Analisis Data.....	43
3.7.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	43
3.7.2 Analisa Regresi Sederhana.....	45
3.7.3 Uji Hipotesis.....	46
3.7.4 Uji t.....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN INTERPRETASI	49
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	49
4.2 Analisis Data.....	49
4.3 Validitas dan Reliabilitas.....	54
4.3.1 Uji Validitas.....	54
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	55
4.4 Hasil dan Pembahasan.....	57
4.4.1 Pengaruh Variabel Tangibles Terhadap Kepuasan Konsumen.....	57
4.4.2 Pengaruh Variabel Responsiveness Terhadap Kepuasan Konsumen.....	58
4.4.3 Pengaruh Variabel Knowledge Terhadap Kepuasan Konsumen.....	59
4.4.4 Pengaruh Variabel Recovery Terhadap Kepuasan Konsumen.....	61
4.4.5 Pengaruh Variabel Reliability Terhadap Kepuasan Konsumen.....	62
4.4.6 Pengaruh Variabel Accessibility dan Flexibility Terhadap Kepuasan Konsumen.....	63
4.4.7 Pengujian Hipotesis.....	65
4.5 Pembahasan.....	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	79
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN-LAMPIRAN	83

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	35

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1: Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Variabel Tangibles, Responsiveness, Knowledge, Recovery, Reliability, Accessibillity and Flexibillity.....	50
Tabel 2: Hasil Uji Validitas.....	55
Tabel 3: Hasil Uji Reliability.....	56
Tabel 4: Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana :	
a). Pengaruh Variabel Tangibles Terhadap Kepuasan Konsumen.....	57
b). Pengaruh Variabel Responsiveness Terhadap Kepuasan Konsumen.....	58
c). Pengaruh Variabel Knowledge Terhadap Kepuasan Konsumen.....	60
d). Pengaruh Variabel Recovery Terhadap Kepuasan Konsumen.....	61
e). Pengaruh Variabel Reliability Terhadap Kepuasan Konsumen.....	62
f). Pengaruh Variabel Accessibillity And Flexibillity Terhadap Kepuasan Konsumen.....	64
Tabel 5: Hasil Analisis Uji t	
a). Tangibles (X1.1).....	73
b). Responsiveness (X1.2).....	73
c). Knowledge (X1.3).....	73
d). Recovery (X1.4).....	73
e). Reliability (X1.5).....	73
f). Accessibillity And Flexibillity (X1.6).....	73

DAFTAR LAMPIRAN-LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Rekapitulasi Data.....	81
Lampiran 2 : Distribusi Frekuensi Variabel.....	83
Lampiran 3 : Uji Validitas Variabel X.....	87
Lampiran 4 : Uji Validitas Variabel Y.....	88
Lampiran 5 : Uji Reliabilitas.....	89
Lampiran 6 : Uji Regresi Sederhana X1.....	91
Lampiran 7 : Uji Regresi Sederhana X2.....	92
Lampiran 8 : Uji Regresi Sederhana X3.....	93
Lampiran 9 : Uji Regresi Sederhana X4.....	94
Lampiran 10 : Uji Regresi Sederhana X5.....	95
Lampiran 11 : Uji Regresi Sederhana X6.....	96

AGUNG WIBOWO, 07311035, **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Tentang Jasa di Hotel Purnama Tuban**, Manajemen, Fakultas, Ekonomi, Manajemen, Universitas Muhammadiyah Gresik, Maret 2012/2013.

Abstraksi :

Penelitian ini bertujuan melakukan pengujian Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Tentang Jasa Perhotelan di Hotel Purnama Tuban terhadap kinerja keuangan perusahaan perhotelan di Hotel Purnama Tuban. Dengan menggunakan hasil jawaban responden penyebaran kuisioner penelitian kepada 60 orang laporan keuangan untuk menganalisis hasil responden berdasarkan dari umur : (31-40 tahun) sebanyak 19 orang, (41-50 tahun) sebanyak 17 orang, dan (21-30 tahun) sebanyak 11 orang. Hasil responden berdasarkan jenis kelamin : Laki-laki sebanyak 55 orang dan Perempuan sebanyak 5 orang. Hasil responden berdasarkan profesi : Pegawai swasta sebanyak 34 orang, Pegawai Negeri sebanyak 7 orang, Wiraswasta sebanyak 10 orang, dan lain-lainnya sebanyak 9 orang. Hasil Analisis Uji t : berpengaruh terhadap *Tangibles* (X1.1), *Responsiveness* (X1.2), *Knowledge* (X1.3), *Recovery* (X1.4), *Reliability* (X1.5), dan *Accessibility and Flexibility* (X1.6).

Kata kunci : Tobin's q, Kepuasan Pengunjung, Board of directors.

AGUNG WIBOWO, 07311035, **Influence Quality Of Service Guest Satisfaction About Services at Hotel Purnama Tuban**, Management, Faculty of Economics, Management, Universitas Muhammadiyah Gresik, March 2012/2013.

Abstraction :

This study aims to test Influence Quality Of Service Guest Satisfaction About Hospitality Services at Hotel Purnama Tuban on the financial performance of corporate hospitality at Hotel Purnama Tuban. Using the results of the study respondents distributing questionnaires to 60 people the financial statements to analyze the results of the respondents by age: (31-40 years) as many as 19 people (41-50 years) as many as 17 people, and (21-30 years) as many as 11 people. The results of the respondents by gender: Male Female total of 55 people and as many as 5 people. Results respondents by profession: Private Employees as many as 34 people, as many as 7 people Servant, Self Employed as many as 10 people, and others by 9 people. The results of t-test analysis: effect on Tangibles (X1.1), Responsiveness (X1.2), Knowledge (X1.3), Recovery (X1.4), Reliability (x1.5), and Accessibility and Flexsibility (X1.6).

Key words : Tobin's q, Kepuasan Pengunjung, Board of directors.