



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN PADA
HOTEL RATNA DI PROBOLINGO**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Oleh
INDRIANA KURNIATI
NIM 070810201102

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2011**

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI**

SURAT PERNYATAAN

Nama : Indriana Kurniati
NIM : 070810201102
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN PADA HOTEL
RATNA DI PROBOLINGGO

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata di kemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 19 September 2011

Yang Menyatakan,



Indriana Kurniati
070810201102

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN PADA HOTEL
RATNA DI PROBOLINGGO

Nama : INDRIANA KURNIATI

NIM : 070810201102

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. H. Abdul Halim, M,Si
NIP 19501221 197801 1 001

Siti Aliyati, SE, MSi
NIP 19720909 1999 03 2001

Ketua Jurusan

Dr. Istifadah, M. Si
NIP 19661020 199002 2 001

JUDUL SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN PADA HOTEL RATNA DI PROBOLINGGO

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Indriana Kurniati

NIM : 070810201102

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal:

3 Oktober 2011

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memenuhi gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Susunan Tim Penguji

Ketua : Drs. Ketut Indraningrat, M.Si :
NIP: 19610710 198902 1 002

Sekretaris : Siti Aliyati, SE, M.Si :
NIP: 19720909 199903 2 001

Anggota : Drs. H. Abdul Halim, M.Si :
NIP: 19501221 197801 1 001

Mengetahui/ Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

Prof. Dr. H. Mohammad Saleh, M. Sc
NIP 19560831 198403 1 002

LEMBAR PERSEMBAHAN

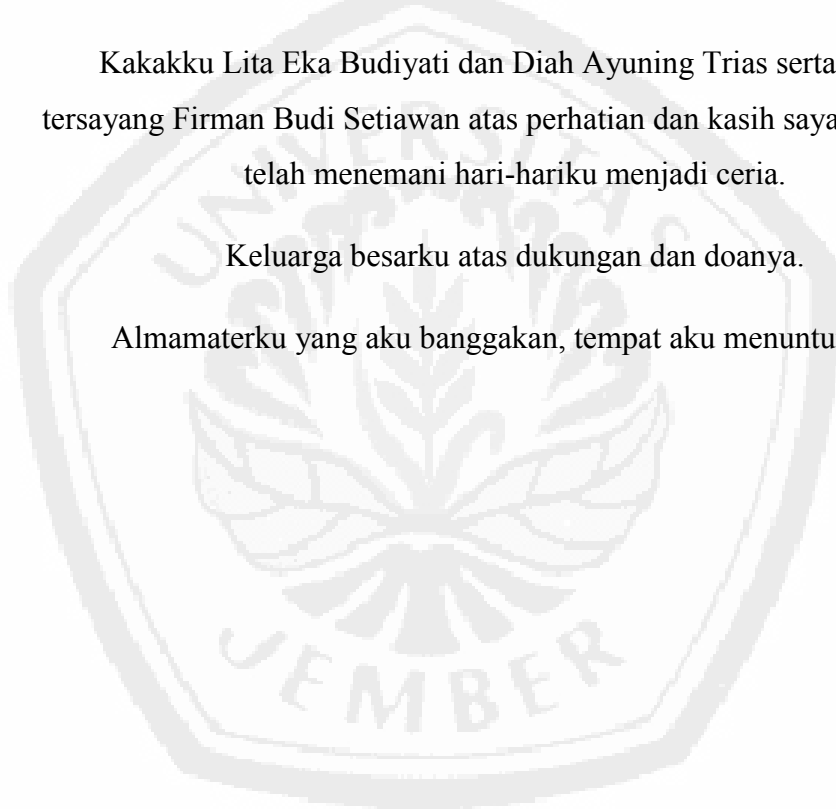
Karya ini kupersembahkan sebagai rasa terima kasihku kepada;
Allah SWT, cahaya dalam kalbu, inspirasi jiwa, tempat menundukkan jiwa
dan ragaku. Semoga semua mendapat Ridho dariMu.

Bapak Boediono dan Ibu Hadiyati tercinta, yang telah memberikan cinta,
kasih sayang, nasihat, serta doa yang tiada henti dengan tulus.

Kakakku Lita Eka Budiyati dan Diah Ayuning Trias serta adikku
tersayang Firman Budi Setiawan atas perhatian dan kasih sayangnya yang
telah menemani hari-hariku menjadi ceria.

Keluarga besarku atas dukungan dan doanya.

Almamaterku yang aku banggakan, tempat aku menuntut ilmu.



MOTO

Apabila anda berbuat kebaikan kepada orang lain, maka anda telah berbuat baik terhadap diri sendiri. (*Benyamin Franklin*)

Kemenangan yang seindah – indahnyanya dan sesukar – sukarnya yang boleh direbut oleh manusia ialah menundukan diri sendiri. (*Ibu Kartini*)

Kita melihat kebahagiaan itu seperti pelangi, tidak pernah berada di atas kepala kita sendiri, tetapi selalu berada di atas kepala orang lain. (*Thomas Hardy*)

Rahmat sering datang kepada kita dalam bentuk kesakitan, kehilangan dan kekecewaan; tetapi kalau kita sabar, kita segera akan melihat bentuk aslinya. (*Joseph Addison*)

ABSTRAK

Penelitian dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen pada Hotel Ratna di Probolinggo bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas jasa Hotel Ratna terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen. Kualitas jasa terdiri dari daya tanggap, keandalan, empati, jaminan dan bukti fisik. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang telah menggunakan dan merasakan jasa pelayanan perhotelan di Hotel Ratna Probolinggo. Sampel penelitian ini sebanyak 70 responden, menggunakan metode *purposive sampling*. Hasil dari penelitian ini adalah variabel daya tanggap (X_1), keandalan (X_2) dan bukti fisik (X_5) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, sedangkan variabel jaminan (X_3) dan empati (X_4) tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kemudian, hasil dari penelitian ini terhadap loyalitas konsumen adalah variabel daya tanggap (X_1), keandalan (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4) dan bukti fisik (X_5) berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, serta kepuasan konsumen (Z) berpengaruh terhadap loyalitas konsumen (Y).

Kata kunci: *daya tanggap, keandalan, jaminan, empati, bukti fisik, kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen*

ABSTRACT

Research entitled Effect of Quality of Service Analysis Of Consumer Satisfaction and Loyalty in the Hotel Ratna in Probolinggo aims to analyze and determine the effect of service quality Hotel Ratna on consumer satisfaction and loyalty. Quality of service consisting of responsiveness, reliability, empathy, assurance and physical evidence. The population in this study are all consumers who have used and feel the hospitality services at the Hotel Ratna Probolinggo. The sample of this study were 70 respondents, using purposive sampling. The results of this study is the response variable (X1), reliability (X2) and physical evidence (X5) effect on consumer satisfaction, while the collateral variable (X3) and empathy (X4) has no effect on consumer satisfaction. Then, the results of this research on consumer loyalty is a variable of responsiveness (X1), reliability (X2), assurance (X3), empathy (X4) and physical evidence (X5) effect on consumer loyalty, and customer satisfaction (Z) affects customer loyalty (Y).

Key words: responsiveness, reliability, assurance, empathy, physical bouts, consumer satisfaction and consumer loyalty

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang dengan segala kebesaran dan kemurahanNya telah melimpahkan rahmat dan kemudahan dalam setiap langkah sehingga penyusunan skripsi dengan judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Pada Hotel Ratna Di Probolinggo”** dapat terselesaikan. Skripsi ini disusun sebagai salah satu kewajiban untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan sebagaimana mestinya, akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Moh. Saleh, M. Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Ibu Dr. Isti Fadah, M. Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Bapak Drs. H. Abdul Halim.M, Si selaku dosen pembimbing I dan Ibu Siti Aliyati, SE, MSi, selaku dosen pembimbing II yang dengan segenap perhatian dan penuh kesabaran memberikan semangat, bimbingan, dan saran sampai dengan selesainya penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah memberikan ilmu sampai akhirnya saya dapat menyelesaikan studi ini.
5. Seluruh Karyawan dan Staf Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang memberikan waktu dan bantuannya demi kelancaran penelitian ini.
6. Bapak Boediono dan Ibu Hadiyati terima kasih untuk doa tulus yang selalu mengiringi langkahku, untuk cinta dan kasih sayang yang selama ini diberikan, yang sudah mengajarkan untuk lebih sabar.
7. Kakakku Lita Eka Budiyati dan Diah Ayuning Trias, terima kasih sudah menjadi inspirasiku untuk segera lulus dan juga semangat serta kasih sayang yang tulus.

8. Adikku Firman Budi Setiawan, terima kasih atas semangat dan juga doa, dukungan serta kasih sayang yang tulus.
9. Teman-teman seperjuangan yang saling menghibur untuk tetap bersabar, Bety, Riris, Arum, inget perjuangan kita kawan.
10. Teman-teman TheleThubies yang jauh dimata dekat dihati, Ika Fatmawati, Ayu Setyorini, Shabrina Atika Yanti, terima kasih buat kebersamaan yang indah dan semangat yang kalian berikan.
11. Temen-temen kosan, Bunda, Mami, Cuind, Culad, Cusevi, Cudely, Cuditaa, dan Shashimie makasih atas perhatian serta canda tawanya dan support kalian sangat berarti banget. Terima kasih atas kekompakkannya selama ini, tetep jadi keluarga besar meski kita nggak lagi bersama.
12. Temen-temen “Mbolang Community” Robby, Reza, Yogik, Rossy, Dhanie, Ricca, Rossa, Bety, Riris, terima kasih buat doa dan dukungannya selama ini, tetep mbolang.
13. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis tulis satu persatu dan secara tidak langsung telah memberikan andil dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga dengan amalan yang baik tersebut akan memperoleh balasan rahmat dan karunia yang setimpal dari Allah SWT. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak dalam proses menerapkan ilmu yang penulis dapatkan di bangku kuliah, paling tidak skripsi ini diharapkan mampu membantu kemajuan ilmu pengetahuan. Amin...

Jember, 19 September

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 LatarBelakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Kualitas Jasa.....	8
2.1.2 Dimensi Kualitas Jasa	11
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	12
2.1.4 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	14
2.1.5 Loyalitas Pelanggan	15
2.2 Kajian Empiris	17
2.3 Kerangka Konseptual	19

2.4 Hipotesis	20
BAB 3. METODE PENELITIAN	22
3.1 Rancangan Penelitian	22
3.2 Populasi dan Sampel	22
3.3 Sumber Data	23
3.4 Metode Pengumpulan Data	23
3.5 Identifikasi Variabel	24
3.6 Definisi Operasional Variabel	25
3.7 Teknik Pengukuran Data	27
3.8 Pengujian Instrumen	28
3.8.1 Uji Validitas	28
3.8.2 Uji Reliabilitas	28
3.9 Metode Analisis Data	29
3.9.1 Analisis Deskriptif	29
3.9.2 Analisis Jalur	32
3.9.3 Uji Asumsi Klasik	33
3.9.4 Uji Signifikansi	35
3.9.5 Trimming Theory	35
3.9.6 Menghitung Jalur	36
3.10 Kerangka Pemecahan Masalah	39
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	41
4.1.1 Sejarah Singkat	41
4.1.2 Struktur Organisasi	41
4.1.3 Kegiatan Usaha Hotel Ratna	45
4.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	47
4.3 Pengujian Instrumen	53
4.3.1 Uji Validitas	53
4.3.2 Uji Reliabilitas	54
4.4 Hasil Analisis Data	55

4.4.1 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	55
4.4.2 Uji Asumsi Klasik	56
4.4.3 Uji Signifikansi	62
4.4.4 Trimming Theory	65
4.4.5 Perhitungan Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	65
4.5 Pembahasan	68
4.5.1 Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan	68
4.5.2 Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan	69
4.5.3 Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan	69
4.5.4 Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan	70
4.5.5 Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan.....	70
4.5.6 Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Loyalitas	71
4.5.7 Pengaruh Keandalan Terhadap Loyalitas	72
4.5.8 Pengaruh Jaminan Terhadap Loyalitas	73
4.5.9 Pengaruh Empati Terhadap Loyalitas.....	74
4.5.10 Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Loyalitas.....	74
4.5.11 Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas.....	76
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

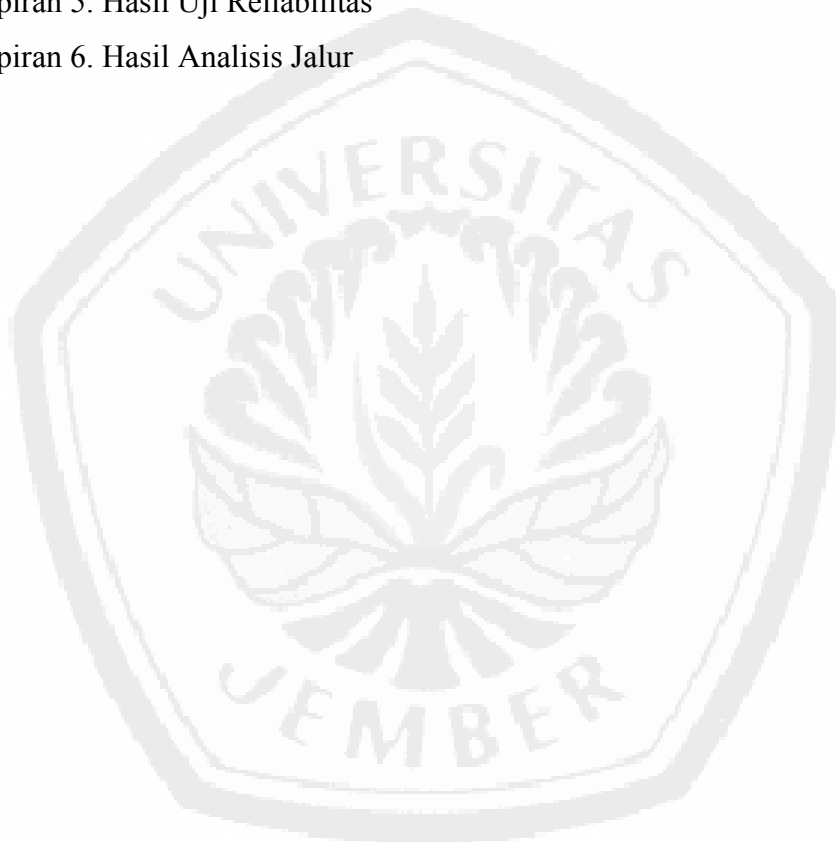
Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	18
Tabel 3.1 Hubungan Jumlah Butir Pertanyaan dengan Reliabilitas.....	29
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Daya Tanggap	47
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Keandalan	48
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Jaminan	49
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Empati	50
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Bukti Fisik.....	51
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen	52
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Loyalitas Konsumen	52
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	54
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	55
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Variabel Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Konsumen	55
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Variabel Kualitas Jasa terhadap Loyalitas Konsumen	56
Tabel 4.11 <i>Collinearity Statistic</i>	59
Tabel 4.12 Hasil Pengujian <i>Trimming Theory</i>	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Model Konseptual Servqual.....	9
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	20
Gambar 3.1 Model Analisis Jalur	31
Gambar 3.2 Kerangka Pemecahan Masalah	39
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Hotel Ratna	42
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Jalur I	57
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Jalur II.....	58
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas Jalur I.....	60
Gambar 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas Jalur II	61

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Rekapitulasi Jawaban
- Lampiran 3. Distribusi Jawaban Responden
- Lampiran 4. Hasil Uji Validitas
- Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 6. Hasil Analisis Jalur



BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Konsumen di masa sekarang adalah konsumen yang punya perhitungan tertentu dan semakin berhati-hati dalam membelanjakan pendapatannya. Mereka memperhatikan banyak faktor untuk memilih sebuah produk maupun jasa termasuk jasa perhotelan. Oleh karena itu sangat penting bagi sebuah penyedia jasa perhotelan untuk merancang konsep pemasaran yang tepat. Sebab hanya perusahaan yang memiliki wawasan tentang konsumen dan konsep pemasaran yang dapat tetap bertahan hidup. Perusahaan tidak terkecuali yang bergerak di bisnis perhotelan dituntut untuk dapat memberikan nilai lebih, dengan cara memperhatikan dan memberikan yang diinginkan konsumennya. Karena, dengan memberi layanan yang terbaik dan sesuai dengan yang diinginkan konsumen, membuat konsumen menjadi lebih memiliki pemikiran positif terhadap perusahaan dan membuat konsumen lebih loyal terhadap perusahaan tersebut.

Kualitas pelayanan erat hubungannya dengan kepuasan konsumen. Penciptaan pelanggan yang puas dimulai dari penciptaan kualitas yang baik. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Pada akhirnya kepuasan konsumen dapat menciptakan loyalitas pelanggan pada perusahaan. Dalam memberikan kepuasan konsumen, yang menjadi faktor utama dan senjata paling ampuh adalah kualitas pelayanan yang baik. Loyalitas akan terbangun dengan adanya kepuasan konsumen yang tinggi sehingga membentuk citra yang positif bagi perusahaan tersebut dan akan berdampak buruk jika itu terjadi.

Tjiptono (2008:24) menyatakan bahwa terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan empat manfaat yaitu hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, terciptanya loyalitas pelanggan, serta terbentuknya rekomendasi dari mulut