



**ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN HOTEL DAN
RESTORAN MAHKOTA PLENGKUNG
BANYUWANGI**

*THE ANALYSIS OF SERVICE QUALITY DIMENSIONS ON CUSTOMER
SATISFACTION IN MAHKOTA PLENGKUNG'S HOTEL AND RESTAURANT
BANYUWANGI*

SKRIPSI

OLEH :

RANGGA Satriya Putra Perdana

100810201073

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS EKONOMI

2014



**ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN HOTEL DAN
RESTORAN MAHKOTA PLENGKUNG
BANYUWANGI**

*THE ANALYSIS OF SERVICE QUALITY DIMENSIONS ON CUSTOMER
SATISFACTION IN MAHKOTA PLENGKUNG'S HOTEL AND RESTAURANT
BANYUWANGI*

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Oleh:

Rangga Satriya Putra Perdana

NIM. 100810201073

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI
2014**

KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER–FAKULTAS EKONOMI

SURAT PERNYATAAN

Nama : Rangga Satriya Putra Perdana
NIM : 100810201073
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan
Konsumen Hotel dan Restoran Mahkota Plengkung Banyuwangi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali apabila dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan milik orang lain. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya paksaan dan tekanan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan yang saya buat ini tidak benar.

Jember, 23 September 2014

Yang menyatakan,

Rangga Satriya Putra Perdana
NIM : 100810201073

TANDA PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap
Kepuasan Konsumen Hotel Dan Restoran Mahkota
Plengkung Banyuwangi
Nama Mahasiswa : Rangga Satriya Putra Perdana
NIM : 100810201073
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Disetujui Tanggal : 23 September 2014

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dr. Bambang Irawan, M.Si

NIP. 196103171988021001

Drs. Ketut Indraningrat, M.Si

NIP. 196107101989021002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Handriyono, SE, M.Si.

NIP.196620802 199002 1 001

PENGESAHAN

ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN HOTEL DAN RESTORAN MAHKOTA PLENGKUNG BANYUWANGI

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Rangga Satriya Putra Perdana

NIM : 100810201073

Jurusan : Manajemen

telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal:

8 Oktober 2014

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua : Dr. Mohamad Dimyati M.Si : (.....)
NIP. 196704211994031008

Sekretaris : Drs. Sriono M.M : (.....)
NIP. 195610311986031001

Anggota : Chairul Saleh S.E, M.Si : (.....)
NIP. 196903061999031001

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Jember

Pas Foto

4x6

Sesuai
ijazah

Dr. Moehammad Fathorrazi, SE, M.Si.

NIP. 19630614 199002 1 001

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah ya robbal alamin atas berkat rahmat Allah Swt, maka selesailah tugas dan tanggung jawab sebagai mahasiswa. Penulis persembahkan sebagai bentuk pengabdian, rasa hormat dan ungkapan terimakasih kepada :

1. Ibunda Mursini tercinta dan Ayahanda Heru yang selalu tulus memberikan kasih sayang, doa, serta nasihat yang tiada hentinya hingga penulis menjadi pribadi yang lebih baik. Terima kasih atas segala yang tak dapat diucap, “I will always Loving you Mom and Dad.”
2. Almamater yang selalu penulis banggakan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Para dosen yang selalu setia memberikan bimbingan dan pengetahuan bagi penulis.

MOTTO

“Bertaqwalah pada Allah agar mendapat ilmu “

(QS. Al-Baqarah : 282)

“Jangan hanya menghindari sesuatu yang tidak mungkin. dengan mencoba yang tidak mungkin, anda akan mencapai yang terbaik dari yang mungkin anda capai.”

(Mario Teguh)

“Orang – orang yang sukses telah belajar membuat diri mereka melakukan hal yang harus dikerjakan ketika hal itu harus dikerjakan, entah mereka menyukai atau tidak”

(Aldus Huxley)

RINGKASAN

Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Dan Restoran Mahkota Plengkung Banyuwangi; Rangga Satriya Putra Perdana; 100810201073; 2014;98 Halaman; Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember.

Hotel Dan Restoran Mahkota Plengkung Banyuwangi merupakan hotel yang ada di kabupaten Banyuwangi. Hotel yang terletak di jalan Yos Sudarso 218 Banyuwangi bergerak dibidang jasa yang selalu memberikan pelayanan terbaik bagi konsumen. Dengan memberikan pelayanan terbaik tersebut, maka Hotel Dan Restoran Mahkota Plengkung Banyuwangi dapat mempertahankan konsumen untuk tidak memilih hotel lain. Salah satu cara untuk mempertahankan kepuasan konsumen tersebut adalah dengan menggunakan dimensi kualitas jasa. Kualitas jasa yaitu mengevaluasi kinerja suatu layanan jasa dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya.

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti apakah dimensi kualitas jasa berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Model pengambilan sampel dengan menggunakan *purposive sampling* yaitu memilih sampel dengan karakteristik dan memiliki keterkaitan tertentu. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung yang menggunakan jasa pelayanan di hotel Mahkota Plengkung minimal satu kali. Peneliti mengambil jumlah sampel yang telah ditetapkan 120 responden. Metode yang digunakan adalah regresi linier berganda pendekatan konfirmatori.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi kualitas jasa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Hotel Dan Restoran Mahkota Plengkung Banyuwangi.

SUMMARY

The Analysis Of Service Quality Dimensions On Customer Satisfaction In Mahkota Plengkung's Hotel And Restaurant Banyuwangi; Rangga Satriya Putra Perdana; 100810201073; 2014;98Page; Management. Faculty of Economic. University of Jember.

Mahkota plengkung's Hotel And Restaurant is a hotel in Banyuwangi. Hotel is located on the street Yos Sudarso 218 Banyuwangi, is engaged in the service that always provide the best service for consumers. By providing the best service, the Mahkota Plengkung's Hotel And Restaurant may retain consumers not to choose another hotel. One way to maintain customer satisfaction is to use the dimensions of service quality. The dimensions of service quality is to evaluate the service quality performance of services with a predetermined standard.

This research aims to examine whether the influence of service quality dimensions on customer satisfaction. Sampling models using purposive sampling, to select the sample of characteristics and has a particular relevance. The population in this research was the visitors who use these services in Mahkota Plengkung's Hotel at least once. Researchers took samples which had been set at 120 respondents. The research used by using multiple linear regression with confirmatory approach.

These results indicate that the dimensions of service quality significantly influence consumer satisfaction in Mahkota Plengkung's Hotel and Restaurant Banyuwangi.

PRAKATA

Puji syukur Alhamdulillah tercurahkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah dan karuniaNya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Dan Restoran Mahkota Plengkung Banyuwangi”. Skripsi ini disusun guna untuk memenuhi syarat untuk menyelesaikan pendidikan program studi Strata Satu (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih banyak kekurangan yang disebabkan karena keterbatasan kemampuan penulis, tetapi berkat pertolongan Allah SWT serta dorongan semangat dari semua pihak, akhirnya penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Penyusunan skripsi ini, tidak luput dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Moehammad Fathorrazi, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
2. Dr. Handriyono, M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
3. Dr. Bambang Irawan, M.Si dan Drs. Ketut Indraningrat, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan dan semangat kepada penulis sehingga skripsi ini mampu terselesaikan;
4. Seluruh Dosen yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan, sehingga penulis mendapatkan banyak ilmu bermanfaat dan seluruh pimpinan dan staf administrasi yang telah banyak memberikan pelayanan dan membantu dalam proses akademik;
5. Seluruh Karyawan Hotel dan Restoran Mahkota Plengkung Banyuwangi. Terima kasih untuk kesediaan menjadi objek skripsi dan memberikan bantuan dalam proses penelitian;
6. Ibunda Mursini dan Ayahanda Heru Siswanto tercinta, kalianlah semangat dan inspirasiku hingga terselesaikannya skripsi ini;

7. Kakakku Herlin Ekayani, Indah Dwi Nurtanti beserta kakak iparku Abdul Aziz dan Alimin yang senantiasa memberikan dukungan dan doa;
8. Keluarga besarku di Banyuwangi, Kediri dan Tulungagung, terima kasih atas doa yang selalu terlimpah untukku;
9. Wanitaku Fiirly Khoofidha Fanasti yang selalu setia menantiku, mendukungku dan ada di setiap senang maupun susah;
10. Om Hepriyanto, Tante Elva, Mas Hayyu, dan Icha atas kasihnya;
11. Guru-guruku terkasih SD IV Penganjuran, SMP Negeri 1 Banyuwangi, SMA Negeri 1 Glagah, dan dosen Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah memberi pengetahuan sebagai mata buatkan melihat dunia;
12. Teman-teman seperjuangan Program Studi Manajemen angkatan 2010 beserta sahabat, dan saudaraku, Okky Fatra, Ican, Giyan, Okky Frasa, Akbar, Adit, Widad, Lakin, Wawan, Dewan, Anwar, Afriz, Buyung, Gandi, Bimo, Kawa, Roni, Irwan, Rama, Munir, Ridhi, Jaya, Fani, Arip, Bibi, Ryan, Fiqih, Argha, Fery dan para sahabat yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu;
13. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan semangat dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa kesempurnaan hanyalah milik Tuhan, begitu juga dengan skripsi ini yang masih jauh dari sempurna baik yang menyangkut aspek materi maupun teknik penulisan. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jember, 23 September 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
RINGKASAN	vii
<i>SUMMARY</i>	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Konsep Pemasaran Jasa	8
2.1.2 Kualitas Jasa.....	10
2.1.3 Kepuasan Konsumen	12
2.1.4 Keterkaitan Kualitas Jasa Dengan Kepuasan Konsumen	15
2.2 Kajian Empiris	16
2.3 Kerangka Konseptual	18
2.4 Hipotesis Penelitian	20

BAB 3. METODE PENELITIAN	21
3.1 Rancangan Penelitian	21
3.2 Jenis dan Sumber Data	21
3.2.1 Jenis data.....	21
3.2.2 Sumber Data.....	21
3.3 Populasi dan Sampel	22
3.3.1 Populasi.....	22
3.3.2 Sampel.....	22
3.4 Metode Pengumpulan Data	23
3.5 Identifikasi Variabel	23
3.6 Definisi Operasional Variabel	24
3.6.1 Variabel Independen	24
3.6.2 Variabel Dependen.....	26
3.7 Skala Pengukuran Variabel	27
3.8 Uji Instrumen	27
3.8.1 Uji Validitas	27
3.8.2 Uji Reliabilitas	27
3.9 Metode Analisis Data	28
3.9.1 Uji Asumsi Regresi Linier Berganda Dengan Pendektan Konfirmatori.....	28
3.9.2 Analisis Regresi Linier Berganda Dengan Konfirmatori.	30
3.10 Kerangka Pemecahan Masalah	34
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Gambaran umum	37
4.1.1 Sejarah singkat Perusahaan	37
4.1.2 Struktur Organisasi	38
4.1.3 Karakteristik Responden.....	40
4.2 Deskripsi Variabel Penelitian	43
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk	46
4.4 Uji Asumsi CFA	51

4.5 Pembahasan	58
4.5.1 Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen	60
4.5.2 Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	60
4.5.3 Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Konsumen	61
4.5.4 Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	62
4.5.5 Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Konsumen.....	63
4.6 Keterbatasan Masalah	63
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	69

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Jumlah Pengunjung Hotel.....	4
2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
3.1 Uji Kesesuaian Model.....	33
4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	41
4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
4.4 Responden Berdasarkan Kunjungan.....	42
4.5 Penilaian Responden Pada Bukti Fisik (X1).....	43
4.6 Penilaian Responden Pada Keandalan (X2).....	43
4.7 Penilaian Responden Pada Daya Tanggap (X3).....	44
4.8 Penilaian Responden Pada Jaminan (X4).....	44
4.9 Penilaian Responden Pada Empati (X5).....	45
4.10 Penilaian Responden Pada Kepuasan Konsumen (Y).....	46
4.11 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk Bukti Fisik (X1).....	47
4.12 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk Keandalan (X2).....	48
4.13 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk Daya Tanggap (X3).....	48
4.14 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk Jaminan (X4).....	49
4.15 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk Empati (X5).....	50
4.16 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk Kepuasan (Y).....	51
4.17 <i>Assessment Of Normality</i>	53
4.18 Indeks Kesesuaian CFA.....	54
4.19 Hasil Pengujian Kausalitas.....	55
4.20 Hasil Hipotesis Penelitian.....	57

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual	19
3.1 Kerangka Pemecahan Masalah	35
4.1 Struktur Organisasi Perusahaan	39
4.2 Hasil Diagram Jalur.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Kuesioner Penelitian	69
2. Tabulasi Jawaban Responden	74
3. Karakteristik Responden.....	79
4. Hasil Uji CFA	86