



**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN EKUITAS  
MEREK PADA HOTEL BINTANG MULIA JEMBER**

*( The Correlation Between Service Quality With Brand Equity At The Bintang  
Mulia Hotel Jember )*

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk  
menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Niaga (S1)  
dan mencapai gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Oleh

**Dinar Agustina Maharani**  
**NIM 070910292038**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NIAGA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2011**

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

- Kedua orang tuaku, Bapak Eko Suhartono dan Ibunda Nurhayati tercinta yang selalu mendo'akan dan memberi kasih sayang serta saran-saran untuk menjadikan ku seperti saat ini.
- Suamiku tercinta Fery Fristian Utomo dan , yang telah memberi dukungan dan kasih sayang yang membuat ku bangkit dalam penyusunan dan menyelesaikan skripsi ini.
- Anakku terkasih, tersayang dan tercinta Alena Bilqis Putri Syahrani yang selalu disisiku dan menemani hari-hariku yang indah.
- Kakakku Mieke Meiyanti Silvana dan keluarga besarku di Jember yang selalu memberiku motivasi dan doa, terimakasih buat semuanya.
- Almamater tercinta Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

## MOTTO

Pelayanan pelanggan bukanlah satu departemen yang berdiri sendiri, itu merupakan alat strategis untuk mengelola keseluruhan hubungan pelanggan.  
( Kottler)<sup>\*)</sup>

---

<sup>\*)</sup> Kottler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran Jilid I*. Jakarta; Prenhalindo

## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Dinar Agustina Maharani

Nim : 070910292038

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul: ***Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Ekuitas Merek Pada Hotel Bintang Mulia Jember*** adalah benar-benar adalah hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini benar.

Jember, Juni 2011

Yang menyatakan,

Dinar Agustina Maharani

NIM: 070910292038

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN EKUITAS  
MEREK PADA HOTEL BINTANG MULIA JEMBER**

*( The Correlation Between Service Quality With Brand Equity At The Bintang  
Mulia Hotel Jember )*

**SKRIPSI**

Oleh

**Dinar Agustina Maharani**  
**NIM 070910292038**

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Edy Wahyudi, MM..

Dosen Pembimbing Anggota : Drs. Didik Eko Julianto, M.AB

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul ‘Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Ekuitas Merek Pada Hotel Bintang Mulia Jember’ telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 28 Juni 2011

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim penguji:

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Sasongko, M.Si.

Dr. Edy Wahyudi, MM.

NIP. 195704071986091001

NIP. 197508252002121002

Anggota penguji,

Anggota 1 : Drs. Didik Eko Julianto, M. AB. (.....)  
NIP. 196107221989021001

Anggota 2 : Drs. Sugeng Iswono, M. A. (.....)  
NIP. 195402021984031004

Mengesahkan

Dekan,

Prof. Dr. Hary Yuswadi, M. A.  
NIP. 195207271981031003

## RINGKASAN

**Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Ekuitas Merek Pada Hotel Bintang Mulia Jember : Dinar Agustina Maharani , 070910292038; 2011; 125 halaman; Program Studi Administrasi Niaga, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Jember.**

Faktor yang terpenting dalam menentukan ekuitas merek terhadap suatu pelayanan adalah kualitas. Dimana kualitas pelayanan ditentukan oleh lima dimensi yaitu kehandalan (*reliabilitas*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangibles*). Hotel Bintang Mulia Jember dituntut untuk mengelola kelima faktor ini secara profesional dalam melayani kebutuhan dan keinginan pelanggan, sehingga dapat memuaskan pelanggannya.

Metode penelitian menggunakan tipe penelitian kuantitatif. Lokasi penelitian di Hotel Bintang Mulia Jember. Responden dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan simple random sampling (secara acak).. Responden terdiri atas 97 orang responden atau tamu yang akan menginap bulan November 2010. Metode Pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, dokumentasi dan kuesioner.

Analisa data yang dipergunakan oleh penulis yakni dengan menggunakan metode analisis regresi linear berganda. Pengujian instrumen data menggunakan uji validitas dan realibilitas yang dibantu dengan program *software SPSS for windows ver 16,00*. Untuk menjawab permasalahan, penulis menggunakan uji F untuk mengetahui pengaruh secara bersama, uji t untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan menggunakan nilai *partial* untuk mengetahui pengaruh yang paling dominan. Hasil penelitian menunjukkan hasil perhitungan Kelima variabel bebas memberikan pengaruh yang kecil terhadap Ekuitas Merek (Y) yaitu dengan pengaruh secara simultan sebesar 73,2%, maka variabel *Tangibles* ( $X_1$ ), *Reliability* ( $X_2$ ), *Responsiveness* ( $X_3$ ), *Assurance* ( $X_4$ ), *Emphaty* ( $X_5$ ) secara simultan mempunyai

pengaruh signifikan terhadap ekuitas merek (Y) Hotel Bintang Mulia Jember. Persentase pengaruh dari *Tangibles* ( $X_1$ ) terhadap ekuitas merek (Y) sebesar 19,47%, pengaruh dari *Reliability* ( $X_2$ ) terhadap ekuitas merek (Y) sebesar 18,79%, pengaruh dari  $X_3$  *Responsiveness* ( $X_3$ ) terhadap ekuitas merek (Y) sebesar 13,41%, pengaruh dari *Assurance* ( $X_4$ ) terhadap ekuitas merek (Y) sebesar 10,73%, pengaruh dari *Emphaty* ( $X_5$ ) terhadap ekuitas merek (Y) sebesar 10,79%. Yang dimasukkan dalam model penelitian didapat variabel dominan atau variabel yang paling berpengaruh terhadap ekuitas merek (Y) Hotel Bintang Mulia Jember adalah *tangibles* hal ini ditunjukkan dari nilai partial terbesar yakni 19,47%.

Berdasarkan hasil diatas diajukan saran, hendaknya pihak Hotel Bintang Mulia Jember perlu mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan khususnya kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada konsumen Hotel Bintang Mulia Jember sehingga tercapai kualitas pelayanan serta ekuitas merek secara maksimal.

Pelaksanaan pada penelitian ini sesuai ijin lembaga penelitian Universitas Jember nomor : 2067/H25.3.1/PL.5/2011.



## PRAKATA

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul **“Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan ekuitas Merek Pada Hotel Bintang Mulia Jember”**.

Karya tulis ilmiah ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Administrasi Niaga, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

Penulis juga menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, karena itu dalam kesempatan ini sudah menjadi kewajiban moral bagi penulis untuk menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Hary Yuswadi, MA, selaku Dekan FISIP Universitas Jember;
2. Dr. Sasongko, M. Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi FISIP Universitas Jember;
3. Drs. Poerwanto, MA, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi FISIP Universitas Jember;
4. Dr. Edy Wahyudi, MM selaku dosen pembimbing 1 skripsi dan Drs. Didik Eko Julianto MAB, selaku dosen pembimbing 2 skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran, dan perhatiannya dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Seluruh dosen-dosen program studi administrasi niaga, FISIP Universitas Jember yang bersedia mentransfer ilmunya;
6. Drs. Sugeng Purnomo selaku General Manager Hotel Bintang Mulia Jember
7. Icu Sinary Juesmi selaku receptionist yang membimbing selama peneliti melakukan penelitian di Hotel Bintang Mulia Jember
8. Semua staff dan karyawan Hotel Bintang Mulia Jember

9. Keluarga besar ADNI NR 07 (Ice, Enggar, Lia, Desi, Rindi, Angga, Agus, Anton, Deva dan lain-lain yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu.) terima kasih atas dorongan dan bantuannya selama ini.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.  
Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak guna kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jember, Juni 2011

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan masalah .....</b>	<b>5</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>5</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>6</b>
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1 Landasan Teori .....</b>	<b>7</b>
<b>2.2 Pengertian Jasa.....</b>	<b>8</b>
2.2.1 Kualitas Pelayanan .....	10
<b>2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan .....</b>	<b>16</b>
2.3.1 Bukti langsung ( <i>tangibles</i> ) .....	18

2.3.2	Kehandalan ( <i>reliability</i> ).....	19
2.3.3	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ).....	20
2.3.4	Jaminan( <i>assurance</i> ).....	20
2.3.5	Empati( <i>emphaty</i> ).....	21
<b>2.4</b>	<b>Ruang Lingkup Merek</b> .....	<b>23</b>
2.4.1	Ekuitas Merek .....	24
2.4.2	Dimensi-Dimensi Ekuitas Merek.....	24
<b>2.5</b>	<b>Pengertian Hotel</b> .....	<b>25</b>
<b>2.6</b>	<b>Hasil Penelitian Sebelumnya</b> .....	<b>27</b>
<b>BAB 3.</b>	<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>28</b>
<b>3.1</b>	<b>Tipe Penelitian</b> .....	<b>28</b>
<b>3.2</b>	<b>Tempat dan Waktu Penelitian</b> .....	<b>28</b>
<b>3.3</b>	<b>Penentuan Populasi Dan Sampel</b> .....	<b>29</b>
3.3.1	Populasi.....	29
3.3.2	Sampel.....	29
<b>3.4</b>	<b>Definisi Variabel Operasional</b> .....	<b>30</b>
3.4.1	Operasionalisasi Kualitas pelayanan.....	31
3.4.2	Operasionalisasi Ekuitas Merek.....	33
<b>3.5</b>	<b>Teknik Pengumpulan Data</b> .....	<b>33</b>
<b>3.6</b>	<b>Uji Instrumen Penelitian</b> .....	<b>34</b>
3.6.1	Uji Validitas.....	34
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	35
<b>3.7</b>	<b>Metode Analisis Data</b> .....	<b>31</b>
<b>3.8</b>	<b>Penarikan Kesimpulan</b> .....	<b>34</b>
<b>BAB 4.</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>42</b>
<b>4.1</b>	<b>Sejarah Pendirian Hotel Bintang Mulia Jember</b> .....	<b>42</b>
<b>4.2</b>	<b>Organisasi Perusahaan</b> .....	<b>43</b>

4.2.1 Tujuan Perusahaan.....	43
4.2.2 Struktur Organisasi.....	44
<b>4.3 Personalia.....</b>	<b>47</b>
4.3.1 Tenaga Kerja.....	47
4.3.2 Jam Kerja.....	48
<b>4.4 Pemasaran.....</b>	<b>49</b>
4.4.1 Produk.....	49
4.4.2 Harga.....	49
<b>4.5 Hasil Penelitian .....</b>	<b>52</b>
4.5.1 Uji Validitas.....	52
4.5.2 Uji Reliabilitas.....	53
4.5.3 Analisis Regresi Berganda.....	55
<b>4.6 Uji Asumsi Klasik.....</b>	<b>55</b>
4.6.1 Multikolinearitas.....	55
4.6.2 Heterosdastisitas.....	59
4.6.3 Autokorelasi.....	61
4.6.4 Uji t.....	62
<b>4.8 Karakteristik Responden.....</b>	<b>65</b>
<b>4.9 Analisis Deskriptif.....</b>	<b>77</b>
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>79</b>
<b>5.1 Kesimpulan.....</b>	<b>79</b>
<b>5.2 Saran.....</b>	<b>79</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>80</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>83</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Daftar Hotel Kabupaten Jember .....	3
1.2 Data tamu Hotel Bintang Mulia Bulan Januari – Maret 2011.....	5
2.1 perbandingan penelitian terdahulu dengan sekarang.....	27
3.1 Jumlah Tamu Hotel Bintang Mulia .....	29
4.1 Jumlah Karyawan Hotel Bintang Mulia.....	48
4.2 Jam Kerja Karyawan Hotel Bintang Mulia.....	48
4.3 Tipe dan harga kamar Hotel Bintang Mulia Jember.....	50
4.4 Hasil Analisis Multikolinearitas.....	56
4.5 Pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi .....	58
4.6 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian .....	60
4.7 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	61
4.8 Hasil Analisis Koefisien Determinasi Parsial .....	64
4.9 Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin.....	65
4.10 Distribusi responden berdasarkan usia .....	66
4.11 Distribusi responden berdasarkan pendidikan terakhir.....	66
4.12 Distribusi responden berdasarkan penghasilan.....	66
4.13 Distribusi Jawaban Variabel <i>Tangibles</i> ( $X_{1,1}$ ).....	67
4.14 Distribusi Jawaban Variabel <i>Tangibles</i> ( $X_{1,2}$ ).....	68
4.15 Distribusi Jawaban Variabel <i>Tangibles</i> ( $X_{1,3}$ ).....	68
4.16 Distribusi Jawaban Variabel <i>Reliability</i> ( $X_{2,1}$ ).....	69
4.17 Distribusi Jawaban Variabel <i>Reliability</i> ( $X_{2,2}$ ).....	69
4.18 Distribusi Jawaban Variabel <i>Reliability</i> ( $X_{2,3}$ ).....	70
4.19 Distribusi Jawaban Variabel <i>Responsiveness</i> ( $X_{3,1}$ ).....	70
4.20 Distribusi Jawaban Variabel <i>Responsiveness</i> ( $X_{5,2}$ ).....	71
4.21 Distribusi Jawaban Variabel <i>Responsiveness</i> ( $X_{5,3}$ ).....	71

4.22 Distribusi Jawaban Variabel <i>Reliability</i> ( $X_{4.1}$ ).....	72
4.23 Distribusi Jawaban Variabel <i>Reliability</i> ( $X_{4.2}$ ).....	72
4.24 Distribusi Jawaban Variabel <i>Reliability</i> ( $X_{4.3}$ ).....	73
4.25 Distribusi Jawaban Variabel <i>Reliability</i> ( $X_{5.1}$ ).....	74
4.26 Distribusi Jawaban Variabel <i>Reliability</i> ( $X_{5.1}$ ).....	74
4.27 Distribusi Jawaban Variabel <i>Reliability</i> ( $X_{5.1}$ ).....	75
4.28 Distribusi Jawaban Variabel Ekuitas Merek (Y).....	75

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Model Kualitas Pelayanan .....	15
2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	22
3.4 Model Kerangka Konseptual.....	26
4.1 Struktur Organisasi Hotel Bintang Mulia Jember.....	45



## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Kuesioner
2. Tabulasi Data Kuesioner tamu Hotel Bintang Mulia jember
3. Tabel Frekuensi
4. Uji Validitas
5. Uji Reliabilitas
6. Uji Regresi Berganda
7. Surat Permohonan Ijin Melaksanakan Penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember.
8. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian dari Hotel Bintang Mulia Jember