

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PEMAKAI JASA PENGINAPAN DI HOTEL PRAMESTHI  
KARTASURA**



**SKRIPSI**

Disusun Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh:

**SETYA RINI**  
**B 100 070 130**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2011**

## **HALAMAN PENGESAHAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PEMAKAI JASA PENGINAPAN DI HOTEL PRAMESTHI  
KARTASURA**

Yang ditulis oleh:

**SETYA RINI  
B 100 070 130**

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Maret 2011

Pembimbing

**(Drs. Wiyadi, MM, Ph.D)**

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surakarta

**(Dr. Triyono, M.Si)**



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI**

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **SETYA RINI**  
NIRM : **07.6.106.02016.50130**  
Jurusan : **MANAJEMEN**  
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PEMAKAI JASA  
PENGINAPAN DI HOTEL PRAMESTHI  
KARTASURA**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta,..... **MARET 2011**.....

Yang membuat pernyataan,

.....  
**SETYA RINI**  
.....

## MOTTO

*Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan , maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguhnya (urusan) yang lain dan hanya kepada tuhanlah hendaknya kamu berharap  
(Qs. Al Insyirah :6-8)*

*Apa yang sudah berlalu itulah yang terbaik, keadaan yang lalu baik ataupun jelek itulah yang terbaik karena akan menjadi landasan bagi hari esok.  
(Imam Al Ghozali)*

## PERSEMBAHAN

Karya ini dipersembahkan penulis untuk:

- ❖ Allah SWT, sembah sujudku, syukurku, kepada Allah SWT, Rosul, dan para Nabinya atas segala limpahan rahmat serta hidayah-Nya
- ❖ Bapak dan Ibu tercinta yang telah memberikan cinta dan kasih sayang yang tiada terbatas yang senantiasa mengiringi keberhasilanku, pengorbanan, pemberian kekuatan di dalam kelemahan, dukungan dan kebahagiaan yang begitu indah.
- ❖ Kakakku tersayang yang telah memberikan bimbingan, perhatian, dan kasih sayangnya.
- ❖ Sahabatku Hartanti, Yanie, Tegar, Ndut, Wahyu terimakasih atas perhatian dan persaudaraan yang penuh cinta kasih yang kita jalani selama ini, semoga persahabatan ini tetap langgeng selama-lamanya .

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemakai jasa penginapan di Hotel Pramesthi Kartasura dan mengetahui manakah diantara dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pemakai jasa penginapan di Hotel Pramesthi Kartasura. Berdasarkan hasil penelitian diharapkan dapat mengetahui faktor kualitas layanan bagi pemakai jasa penginapan yang berpengaruh terhadap kepuasan pemakai jasa penginapan di Hotel Pramesthi Kartasura, sehingga pembuat kebijakan dapat menerapkan strategi yang tepat untuk semakin meningkatkan kepuasan pemakai jasa penginapan di Hotel Pramesthi Kartasura.

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linier berganda dengan uji F, uji t dan koefisien determinasi ( $R^2$ ). Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh pemakai jasa penginapan di Hotel Pramesthi Kartasura. Sedangkan sampel penelitian adalah 150 pemakai jasa penginapan di Hotel Pramesthi Kartasura dengan *random sampling* sebagai teknik dalam pengambilan sampel.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel *tangible* ( $X_1$ ) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $4,487 > 1,984$ ) dengan probabilitas  $0,000 < 0,05$ ; maka berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai jasa penginapan di Hotel Pramesthi Kartasura. Variabel *reliability* ( $X_2$ ) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $3,346 > 1,984$ ) dengan probabilitas  $0,001 < 0,05$ ; maka berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai jasa penginapan di Hotel Pramesthi Kartasura. Variabel *responsiveness* ( $X_3$ ) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $6,175 > 1,984$ ) dengan probabilitas  $0,000 < 0,05$ ; maka berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai jasa penginapan di Hotel Pramesthi Kartasura. Variabel *assurance* ( $X_4$ ) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $3,082 > 1,984$ ) dengan probabilitas  $0,002 < 0,05$ ; maka berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai jasa penginapan di Hotel Pramesthi Kartasura. Variabel *emphaty* ( $X_5$ ) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $2,487 > 1,984$ ) dengan probabilitas  $0,014 < 0,05$ ; maka berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai jasa penginapan di Hotel Pramesthi Kartasura. *Tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai jasa penginapan di Hotel Pramesthi Kartasura. *Responsiveness* paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pemakai jasa penginapan di Hotel Pramesthi Kartasura.

Kata kunci: *Tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, kepuasan pemakai jasa penginapan.

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya yang telah dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat membuat sebuah karya yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemakai Jasa Penginapan di Hotel Pramesthi Kartasura**” sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar kesarjanaan pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Selama mengadakan penelitian dan penyusunan Skripsi ini, penulis tidak lepas dari bantuan dari semua pihak yang telah banyak memberikan dorongan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan oleh penulis. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang amat besar kepada:

1. Bapak Dr. Triyono, SE.,Ak.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Drs. Agus Muqorobin, MM., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Drs. Wiyadi, MM.,Ph.D selaku Pembimbing Skripsi yang dengan sabar dan tulus telah memberikan masukan, arahan, bimbingan kepada penulis.
4. Ibu Sri Murwanti SE, MM selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan saran selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
6. Bapak Ibuku tercinta yang telah banyak memberi dukungan moral maupun material yang tak ternilai harganya.
7. Piongu tercintut yang telah memberikan semangat, dukungan beserta keceriaan.

8. Saudaraku tersayang yang telah mendukung dan memberikan keceriaan sehingga penulis merasa terhibur dan bersemangat lagi dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat-sahabatku, Hartanti, Yanie, Tegar, Ndut, Kenthos, Wahyu, Yaya, Mas Wakid dan semua Angkatan 2007, terima kasih atas persahabatan yang indah selama ini, dan terima kasih atas segala bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyusunan skripsi ini.

Dan hanya pada Allah Swt penulis mohon pertolongan dan memanjatkan doa semoga kita selalu dalam ridho-Nya.

Walaupun sudah mengerahkan usaha yang maksimal, namun penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam penyusunan Skripsi ini. Maka dari itu Kritik dan Saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan oleh penulis.

Harapan penulis semoga Skripsi ini dapat bermamfaat bagi semua pihak.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Surakarta, Maret 2011

Penulis

**(SETYA RINI)**



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAKSI .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
BAB I    PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Sistematika Penulisan Skripsi .....	6
BAB II    TINJAUAN PUSTAKA .....	8
A. Pemasaran Jasa .....	8
B. Perilaku Konsumen .....	12
C. Kualitas Pelayanan .....	15
D. Kepuasan Pelanggan .....	21
E. Penelitian Terdahulu .....	29

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN .....	32
	A. Kerangka Pemikiran .....	32
	B. Hipotesis .....	33
	C. Metodologi Penelitian .....	33
	D. Pengujian Instrumen .....	39
	E. Uji Asumsi Klasik .....	41
	F. Analisa Data .....	42
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	46
	A. Profil Hotel Pramesthi Kartasura .....	46
	B. Karakteristik Responden .....	48
	C. Pengujian Instrumen Penelitian .....	52
	D. Pengujian Asumsi Klasik .....	56
	E. Analisa Data .....	60
	F. Pembahasan .....	64
BAB V	PENUTUP .....	71
	A. Kesimpulan .....	71
	B. Keterbatasan Penelitian .....	72
	C. Saran .....	72

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
Tabel 4.2.	Distribusi Responden Berdasarkan Umur .....	49
Tabel 4.3.	Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	50
Tabel 4.4.	Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	51
Tabel 4.5.	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Tangible</i> ( $X_1$ ) .....	52
Tabel 4.6.	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i> ( $X_2$ ) .....	53
Tabel 4.7.	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Responsiveness</i> ( $X_3$ ) .....	53
Tabel 4.8.	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i> ( $X_4$ ) .....	54
Tabel 4.9.	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Emphaty</i> ( $X_5$ ) .....	54
Tabel 4.10.	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelangagn (Y) .....	55
Tabel 4.11.	Hasil Uji Reliabilitas .....	56
Tabel 4.12.	Hasil Pengujian Multikolinearitas .....	58
Tabel 4.13.	Hasil Pengujian Heteroskedastisitas .....	59
Tabel 4.14.	Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda .....	60
Tabel 4.15.	Hasil Uji Ketepatan Parameter Penduga (Uji t) .....	61

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	23
Gambar 2.2 Penyebab Utama Tidak Terpenuhinya Harapan Pelanggan ..	24
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran .....	32
Gambar 4.1 <i>Normal P-P Plot of Regresssion Standardized Residual</i> .....	57