

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI HOTEL KARA GUEST HOUSE SRAGEN**



TUGAS AKHIR

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

Diajukan Oleh :

ZAINAL ARIFIN

B100110068

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2015

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini setelah membaca skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI HOTEL KARA GUEST HOUSE SRAGEN

Oleh :

ZAINAL ARIFIN

B100110068

Disetujui Untuk Dipertahankan Dihadapan
Panitia Ujian Skripsi Universitas Muhammdiyah
Surakarta

Surakarta, 12 Juni 2015

Pembimbing


Basworo Dibyo, SE, M.Si

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta


Dr. Triyono, M. Si.



Universitas Muhammadiyah Surakarta
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Jl A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp (0271) 717417
Surakarta-57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : **ZAINAL ARIFIN**
NIRM : **11.6.106.02016.5000.68**
Jurusan : **Manajemen**
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Konsumen Di Hotel Kara Guest
House Sragen**

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

Surakarta, 12 Juni 2015

Yang membuat pernyataan

ZAINAL ARIFIN

MOTTO

- Jika anda ingin mendapatkan sesuatu yang belum pernah dimiliki, maka anda harus melakukan sesuatu yang belum dilakukan sebelumnya (JFK)
- Kadang Allah SWT, tak berikan apa yang kamu inginkan bukan karena kamu tak pantas mendapatkannya, tapi karena kamu pantas mendapatkan yang lebih baik
(Anonim)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan dan ketulusan hati penulis persembahkan karya kecil ini kepada:

- Allah SWT, yang memberikan hidup, menjadi tujuan hidupku, dan tempatku kembali nanti.
- Rasullulah SAW, yang telah memberikan ajaran dan tuntunannya kepada kita semua.
- Ayah dan Ibu tercinta yang telah memberikan semuanya, doa. Kasih sayang, cinta, pengorbanan, dukungan dan kebahagiaan yang begitu besar dalam hidupku.
- Adikku, yang memberikan penghibur dalam pengerjaan karya ini.
- Bapak Basworo Diby, SE., M.Si., selaku Pembimbing yang selalu sabar dalam membimbingku menyelesaikan skripsi ini.
- Sahabat – sahabat baikku yang selalu mendukung dalam menyelesaikan skripsi ini.

ABSTRAK

Hotel merupakan bisnis jasa akomodasi yang didalamnya terdapat unsur pelayanan, kenyamanan, serta fasilitas penginapan yang dibutuhkan bagi mereka yang menghendaki sarana penginapan untuk kepentingan keluarga maupun liburan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dimensi dalam kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan menganalisis faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen Hotel Kara Guest House Di Sragen. Populasi dalam penelitian ini adalah para konsumen yang menggunakan jasa Hotel Kara Guest House Di Sragen. Sampel yang di ambil sebanyak 60 responden dengan menggunakan teknik *non-probability* sampling dengan pendekatan *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampling berdasarkan kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel jika dipandang cocok.

Berdasarkan hasil pengujian melalui hasil analisis regresi linier berganda diperoleh persamaan sebagai berikut : $Y = 53,378 + 0,365X_1 + 0,358X_2 + 0,376X_3 + 0,630X_4 + 0,397X_5$. Dengan uji t menghasilkan t_{hitung} untuk variabel *tangible* sebesar 3,937 , *reliability* sebesar 3,885 , *responsiveness* sebesar 3,707, *assurance* sebesar 7,765 dan *emphaty* sebesar 5,975. Dengan demikian tampak bahwa nilai koefisien regresi variabel *assurance* merupakan nilai koefisien variabel tertinggi.

Kata Kunci : *Tangibles*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* dan Kepuasan Konsumen

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil ‘alamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga peneliti dapat dan mampu untuk menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Kara Guest House Sragen. Bertujuan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam mendapatkan gelar Sarjana Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam menyusun skripsi ini peneliti banyak mendapatkan bantuan baik materiil maupun non materiil dari berbagai pihak. Oleh karenanya pada kesempatan yang berbahagia ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dalam penulisan skripsi ini:

1. Bapak Prof. Bambang Setiaji, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta
2. Bapak Dr. Triyono, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah Memberikan ijin menyusun skripsi.
3. Bapak Dr. Anton Agus Setyawan, SE., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta
4. Bapak Basworo Dibyo, SE., M.Si., selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Seluruh Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu-ilmu teori maupun terapan
6. Pimpinan, Staf dan Konsumen Hotel Kara Guest House Sragen yang sangat membantu dalam penyelesaian skripsi ini
7. Ayah dan Ibuku tercinta yang telah memberikan dorongan dan semangat hingga terselesaikannya skripsi ini.

8. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Semoga budi baik dan batuan yang telah diberikan mendapat dari Allah SWT. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat dimasa sekarang dan yang akan datang.

Surakarta, 12 Juni 2015

Penulis



Zainal Arifin

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
E. Sistematika Penulisan	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Jasa.....	5
B. Kualitas Pelayanan	11
C. Kepuasan Pelanggan	13
D. Kerangka Pemikiran	19
E. Hipotesis Penelitian	19
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Objek Penelitian	20
B. Metode Penelitian	20
C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	21
D. Data dan Teknik Pengumpulan Data	22
E. Definisi Operasional	22

	F. Uji Instrumen Penelitian	25
	G. Uji Asumsi Klasik	27
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Gambaran Umum Objek Penelitian	35
	B. Deskriptif Data	36
	C. Interpretasi Hasil Penelitian	60
	D. Pembahasan Hasil Penelitian	63
	E. Keterbatasan Hasil Penelitian	67
BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan	68
	B. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	36
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	37
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	38
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas	39
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas	42
Tabel 4.7	Hasil Uji Normalitas	44
Tabel 4.8	Hasil Uji Heterokedastisitas	45
Tabel 4.9	Dasar Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi	46
Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolinearitas	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Kualitas Pelayanan	9
Gambar 3.1	Kerangka Pemikiran	19