

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN TAMU DI HOTEL PONDOK INDAH
BOYOLALI**



Diajukan Oleh :
SLAMET SUGIYARTO
B 100 070 155

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2011**

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
TAMU DI HOTEL PONDOK INDAH BOYOLALI”**

Yang ditulis oleh :

SLAMET SUGIYARTO
NIM. B 100 070 155

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat
untuk diterima :

Surakarta, 2011

Pembimbing Utama

(Drs. Moech Nasir, MM)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surakarta

(Dr. Triyono, M.Si)

MOTTO

? *Wahai orang yang beriman? Mohonlah pertolongan kepada Allah dengan sabar dan salat, sungguh, Allah beserta orang-orang yang sabar.*

(Q.S. Al Baqarah L 153)

? *Dan laksanakan salat, tunaikan zakat, dan taatlah kepada Rasul (Muhammad agar kamu diberi Rahmat)*

(Q.S. An – Nur : 56)

? *Berdoa, Belajar, Berusaha dan hidup sederhana.*

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan teruntuk:

- ? Ibu dan Bapak yang tercinta terima kasih atas kasih sayangnya yang tulus, tiada kuasa kiranya ananda membalasnya.
- ? Kakak dan adikku tersayang terima kasih dukungannya selama ini
- ? Seseorang yang kelak menjadi pendamping hidupku
- ? Almamaterku

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian 1) Untuk menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan *responsive* terhadap kepuasan tamu di Hotel Pondok Indah Boyolali? 2) Untuk menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan *reliability* terhadap kepuasan tamu di Hotel Pondok Indah Boyolali? 3) Untuk menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan *assurance* terhadap kepuasan tamu di Hotel Pondok Indah Boyolali? 4) Untuk menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan *empathy* terhadap kepuasan tamu di Hotel Pondok Indah Boyolali? 5) Untuk menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan *tangibles* terhadap kepuasan tamu di Hotel Pondok Indah Boyolali?

Hipotesis penelitian 1) H_1 : Diduga dimensi kualitas pelayanan *responsive* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu di Hotel Pondok Indah Boyolali? 2) H_2 : Diduga dimensi kualitas pelayanan *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu di Hotel Pondok Indah Boyolali? 3) H_3 : Diduga dimensi kualitas pelayanan *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu di Hotel Pondok Indah Boyolali? 4) H_4 : Diduga dimensi kualitas pelayanan *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu di Hotel Pondok Indah Boyolali? 5) H_5 : Diduga dimensi kualitas pelayanan *tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu di Hotel Pondok Indah Boyolali?

Berdasarkan hasil analisis data uji t test diperoleh variabel *Responsive* menunjukkan bahwa *Responsive* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel *Reliability* menunjukkan bahwa *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.. Variabel *Assurance* menunjukkan bahwa *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan demikian model tersebut bisa dijadikan sebagai prediksi. Variabel *Empathy* menunjukkan bahwa *Empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dan variabel *Tangibles* menunjukkan bahwa *Tangibles* mempunyai pengaruh yang paling signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen,

Berdasarkan hasil uji F maka secara bersama-sama antara variabel *Responsive* (X_1), *Reliability* (X_2), *Assurance* (X_3), *Empathy* (X_4), dan *Tangibles* (X_5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Berdasarkan analisis koefisien determinasi diperoleh *R square* (R^2) sebesar 0,623, berarti variasi perubahan variabel kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel *Responsive* (daya tanggap), *Reliability* (keandalan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), *Tangibles* (bukti langsung) sebesar 62,3% . Sedangkan sisanya sebesar 37,7% dijelaskan oleh variabel lain diluar model

Kata Kunci : *Responsive* (daya tanggap), *Reliability* (keandalan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), *Tangibles* (bukti langsung) dan Kepuasan Konsumen

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah hirobilalamin, puji syukur penulis panjatkan atas limpahan Rahmat dan berkah dari Allah SWT, sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini tanpa hambatan yang berarti. Salam dan sholawat semoga tetap tercurahkan kepada nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita semua umat Islam dari jaman kegelapan kejaman yang jauh lebih baik.

Tak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah dengan sukar rela memberikan dukungan, doa, kesempatan, bantuan pemikiran tenaga dan fasilitas sehingga penelitian ini berjalan sebagaimana mestinya. Rasa terima kasih ini penulis sampaikan :

1. Kepada Bapak Prof. Dr. H. Bambang Setiaji, Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Triyono, M.Siselaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Drs. Agus Muqorrobin, MM., selaku Kajur Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Drs. Moech Nasir, MM selaku pembimbing utama yang dengan penuh kesabaran telah memberikan dukungan, saran, pengarahan dan dukungan hingga selesainya penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen dan staf karyawan FE. UMS yang telah banyak memberi bantuannya.

6. Direktur dan Karyawan Hotel Terima kasih telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di Hotel Pondok Indah Boyolali
7. Bapak dan Ibu tercinta terima kasih atas kasih sayangnya yang tulus, tiada kuasa kiranya ananda membalasnya.
8. Kakak dan adikku tersayang terima kasih dukungannya selama ini.
9. Someoneku terima kasih atas dukungannya kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi
10. Teman-teman seangkatan ayo buktikan kalau kita bisa lulus

Penulis telah berupaya semaksimal mungkin dalam penyusunan skripsi ini. Namun tak ada gading yang tak retak, maka saran yang konstruktif senantiasa penulis nantikan. Mudah-mudahan skripsi ini bermanfaat bagi setiap pembaca pada umumnya.

Surakarta, 2011

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAKSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Pengertian Hotel	7
B. Konsep Kualitas Pelayanan.....	9
C. Kepuasan Tamu.....	13
D. Penelitian Terdahulu	21

BAB III. METODELOGI PENELITIAN	23
A. Kerangka Pemikiran	23
B. Hipotesis	23
C. Metode Penelitian.....	24
D. Populasi dan Sampel.....	24
E. Sumber Data	25
F. Teknik Pengumpulan Data	25
G. Definisi Operasional.....	26
H. Uji Kelayakan Instrumen	29
I. Teknik Analisa Data	30
BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	35
A. Deskripsi Responden.....	35
B. Pengujian Instrumen Penelitian.....	37
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	37
2. Uji Hipotesis.....	41
C. Pembahasan.....	53
BAB V. PENUTUP.....	56
A. Kesimpulan	56
B. Keterbatasan Penelitian	57
C. Saran-saran.....	57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik Jenis Kelamin	35
Tabel 4.2	Karakteristik Umur	36
Tabel 4.3	Karakteristik Pendidikan Terakhir	36
Tabel 4.4	Karakteristik Pekerjaan	37
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Responsive</i> (X_1)	38
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i> (X_2).....	38
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i> (X_3).....	39
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Empathy</i> (X_4).....	39
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Tangible</i> (X_5).....	40
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	40
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kualitas Pelayanan (Gap Model)	12
Gambar 2.2 Tiga Komponen Sikap.....	18
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran.....	23