

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN

TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA HOTEL ALILA PECENONGAN JAKARTA PUSAT

Oleh :

Nama : **Natasha Ferina**

NIM : **26090503**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat

untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Jurusan Manajemen

Konsentrasi Manajemen Pemasaran



INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

SEPTEMBER 2013

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN
KONSUMEN PADA HOTEL ALILA PECENONGAN
JAKARTA PUSAT**

Diajukan Oleh

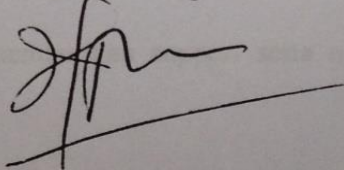
Nama : Natasha Ferina

NIM : 26090503

Jakarta, 22 Agustus 2013

Disetujui Oleh :

Pembimbing,



(Rita Eka Setianingsih, S.E., M.M.)

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2013

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





ABSTRAK

Natasha Ferina / 26090503 / 2013 / Pengaruh kualitas layanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada Hotel Alila Pecenongan Jakarta Pusat / Rita Eka Setianingsih, S.E., M.M.

Perhotelan di Indonesia berkembang dengan pesat. Perkembangan perhotelan juga terjadi di kota-kota besar dimana terdapat berbagai perusahaan perhotelan dalam jumlah yang cukup banyak. Banyaknya perusahaan perhotelan tersebut, mengakibatkan semakin tingginya persaingan usaha diantara hotel tersebut, adanya hotel-hotel berbintang lain juga menambah ketatnya persaingan antar hotel di Jakarta. Dalam hal ini Hotel Alila Pecenongan dituntut untuk menunjukkan kualitas layanan yang baik, menciptakan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada Alila Pecenongan Jakarta.

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas layanan, kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen, bagaimana pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen Hotel Alila Pecenongan. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan, terhadap loyalitas konsumen, serta mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen. Teori yang dipakai pada penelitian ini adalah teori kualitas layanan, teori kepuasan konsumen dan teori loyalitas konsumen. Penelitian dilakukan di Hotel Alila Pecenongan Jakarta. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode purposive sampling dengan sampel 100 orang. Adapun sifat dari penelitian ini adalah penjelasan hasil koesioner. Pengujian hipotesis dengan menggunakan SPSS.

Hasil uji t yang diperoleh menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan, mampu menjelaskan variasi yang terjadi terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen pada Hotel Alila Pecenongan. Secara parsial kualitas layanan adalah variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Hotel Alila. Variabel kualitas layanan merupakan faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen artinya variabel faktor kepuasan konsumen lebih berperan dalam menentukan loyalitas konsumen pada Hotel Alila.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen.

ABSTRACT

Natasha Ferina / 26090503 / 2013 / Effect of service quality and customer satisfaction through customer loyalty on Hotel Alila Pecenongan Jakarta Pusat / Rita Eka Setianingsih, S.E., M.M.

Tourism in Indonesia is growing rapidly. Hospitality developments also occurred in large cities where there are a variety of hospitality establishments in considerable amounts. The number of hospitality companies, resulting in increasing competition among the hotels, the other five-star hotels also add competition among hotels in Jakarta. In this case Alila Pecenongan required to demonstrate excellent quality of service, create customer satisfaction to customer loyalty in Pecenongan Alila Jakarta.

Formulation of the problem in this research is how to influence service quality, customer satisfaction to customer loyalty, how to influence customer satisfaction to customer loyalty Pecenongan Alila Hotel. The research objective is to investigate and analyze the effect of service quality, customer loyalty, as well as identify and analyze the effect of customer satisfaction on consumer loyalty. The theory used in this study is the theory of the service quality, customer satisfaction theory and the theory of consumer loyalty. The study was conducted in Pecenongan Alila Hotel Jakarta. Type of quantitative descriptive study using purposive sampling method with a sample of 100 people. The nature of this research is the explanation of the results koesioner. Hypothesis testing using SPSS.

T test results obtained show that the variable quality of service, is able to explain the variations that occur on customer loyalty through customer satisfaction at Hotel Alila Pecenongan. Partially quality of service is variable positive and significant impact on consumer loyalty on Alila Hotel. Variable quality of service is the most dominant factor effect on customer loyalty customer satisfaction means that the variable factors play a greater role in determining consumer loyalty at Alila Hotel.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.





KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat dan pertolonganNya yang besar yang diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan laporan skripsi ini yang merupakan salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi di Institut Bisnis Dan Informatika Kwik Kian Gie.

Dalam usaha untuk menyusun laporan skripsi ini, penulis telah mendapat banyak bantuan dan bimbingan yang tak ternilai dari berbagai pihak, baik berupa dukungan, kritik dan saran. Oleh dari itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Rita Eka Setianingsih, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, perhatian dan pengarahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Seluruh dosen dan staff pengajar Institut Bisnis Dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah memberikan pengajaran dan ilmu kepada penulis selama masa perkuliahan.
3. Seluruh karyawan Hotel Alila Pecenongan Jakarta Pusat yang telah banyak membantu penulis dalam mengumpulkan data-data yang diperlukan.
4. Teman-teman angkatan 2009 yang tidak bisa disebutkan satu-persatu namanya, yang selalu mendukung penulis dalam menyusun skripsi ini.
5. Keluarga penulis yang selalu memberikan support serta mendoakan selama proses penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan mempunyai keterbatasan baik dalam isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu penulis dengan hati



terbuka akan menerima segala bentuk saran dan kritik yang membangun dari pembaca guna kesempurnaan dari laporan magang ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan serta masukan bagi penelitian skripsi selanjutnya.

Jakarta, September 2013

Penulis,

Natasha Ferina

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A Latar Belakang Masalah.....	1
B Rumusan Masalah.....	7
C Rumusan Masalah Penelitian.....	7
D Rumusan Pertanyaan Penelitian.....	8
E Tujuan Penelitian.....	8
F Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	10
A Pengantar.....	10

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



DAFTAR TABEL

© Hak cipta milik IBKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Tabel 1 : Daftar 10 hotel berbintang di Jakarta	3
Tabel 1 : Operasionalisasi Variabel Kualitas Layanan.....	26
Tabel 2 : Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pelanggan	27
Tabel 3 : Operasionalisasi Variabel Loyalitas Konsumen.....	28
Tabel 4 : Keputusan Ada Tidaknya Autokorelasi	41
Tabel 1 : Jenis Kamar di Hotel Alila Pecenongan.....	44
Tabel 2 : Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan.....	45
Tabel 3 : Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	46
Tabel 4 : Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen.....	47
Tabel 5 : Hasil Uji Realibilitas.....	47
Tabel 6 : Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 7 : Persentase Responden Berdasarkan Usia	49
Tabel 8 : Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
Tabel 4.9 : Tanggapan Responden mengenai Kualitas Layanan.....	51
Tabel 4.10 : Tanggapan Responden mengenai Kepuasan Konsumen.....	52
Tabel 4.11 : Tanggapan Responden mengenai Loyalitas Konsumen.....	54
Tabel 4.12 : Hasil Output Uji Normalitas.....	55
Tabel 4.13 : Hasil Output Uji Multikolinearitas.....	56
Tabel 4.14 : Hasil Output Uji Heterokedastisitas.....	57
Tabel 4.15 : Hasil Output Uji Autokorelasi.....	58
Tabel 4.16 : Hasil Output Uji-F.....	59
Tabel 4.17 : Hasil Output Uji-T.....	59
Tabel 4.18 : Koefisien Determinasi (R^2).....	61

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran.....	22
Gambar 4.1 : Skor Rata-Rata Variabel Kualitas Layanan.....	48
Gambar 4.2 : Skor Rata-Rata Variabel Kualitas Layanan.....	52
Gambar 4.3 : Skor Rata-Rata Variabel Loyalitas Konsumen.....	53

© Hak cipta milik IBI IKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner.....	70
Lampiran 2 : Uji Coba 30 Responden.....	74
Lampiran 3 : Tabulasi Data Pra Kuisisioner 30 Responden.....	77
Lampiran 4 : Tabulasi Data 100 Responden.....	79
Lampiran 5 : Profil Responden.....	83
Lampiran 6 : Analisis Statistik Deskriptif.....	84
Lampiran 7 : Hasil Uji Validasi.....	84
Lampiran 8 : Hasil Uji Realibilitas	86
Lampiran 9 : Hasil Uji Multikolinearitas	88
Lampiran 10 : Hasil Uji Koefisien Regresi	88
Lampiran 11 : Hasil Uji Koefisien Determinasi	88
Lampiran 12 : Hasil Uji F	89
Lampiran 13 : Hasil Uji T.....	89

C Hak cipta milik IBI BIKG (Institusi Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.