

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN HOTEL TAMAN ASRI  
MADIUN**

**S K R I P S I**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Strata 1**



**Oleh:**

**Nama : PIPIT PUTRA EDI J.**

**NIM. : 51411024**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA MADIUN  
2017**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Skripsi Berjudul**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN HOTEL TAMAN ASRI  
MADIUN**

yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Pipit Putra Edi J. (NIM: 51411024)

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh pembimbing skripsi Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Madiun guna  
melengkapi sebagian tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk  
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen

Madiun, 16 Januari 2017

Disetujui dan diterima baik oleh

Pembimbing



**Veronika Agustini S, SE., M.Si.**  
NIDN. 0717087201

Mengetahui

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Katolik Widya Mandala Madiun



**Mujiono, S.E., M.Sc.**  
NIDN. 0702067703

Ketua Jurusan Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Katolik Widya Mandala Madiun



**Yuliana, SE, M.Sc.**  
NIDN. 0717128001

**HALAMAN PENGESAHAN**

**Skripsi Berjudul**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN HOTEL TAMAN ASRI  
MADIUN**

yang telah dipersiapkan dan disusun oleh :

Pipit Putra Edi J. (NIM: 51411024)

Telah disetujui dan diterima baik oleh Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Madiun, guna melengkapi sebagian tugas dan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen.

Madiun, 16 Januari 2017

Tim Penguji Skripsi

1. Veronika Agustini S, SE., M.Si  
NIDN. 0717087201

(  )

2. Dra. Dyah Kurniawati, M.Si.  
NIDN. 0713126601

(  )

3. Ardianus Laurens, SE., M.Sc.  
NIDN. 0721048301

(  )

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Taman Asri Madiun" tidak memuat karya orang lain atau bagian karya orang lain, kecuali yang telah disebutkan dalam daftar pustaka selayaknya karya ilmiah.

Jika ternyata terbukti hasil jiplakan, dengan sendirinya skripsi saya batal, dan saya bersedia gelar keserjanaan saya dicabut dan hak saya sebagai mahasiswa ditiadakan.

Madiun, 10 Januari 2017



**Pipit Putra Edi J.**  
NIM. 51411024

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*" Musuh yang paling berbahaya di atas dunia ini adalah penakut dan  
limbang. Teman yang paling setia, hanyalah keberanian  
dan keyakinan yang teguh. " "*  
*(Andrew Jackson).*

*Jadilah kamu manusia yang pada kelahirannya semua orang tertawa  
bahagia, tetapi hanya kamu sendiri yang menangis; dan pada  
kematianmu semua orang menangis sedih, tetapi hanya  
kamu sendiri yang tersenyum. "*  
*(Mahatma Gandhi)*

*Kupersembahkan karya ini untuk:*

- 1. Orang tua Tercinta*
- 2. Almamaterku*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Alhamdulillah, penulis penatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat, bimbingan, kasih sayang dan ridho-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Taman Asri Madiun”.

Skripsi ini disusun guna menyelesaikan studi jenjang Strata 1 (S-1) Program Studi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katholik Widya Mandala Madiun.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis telah banyak mendapat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini diucapkan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Mujilan, S.E., M.Sc., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katholik Widya Mandala Madiun.
2. Ibu Veronika Agustini S., S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan sabar memberikan petunjuk dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
5. Orang tua tercinta yang selalu mendoakan dan memberi *support* sehingga saya bisa sampai sarjana.
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini belum sempurna, maka saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.

Madiun, 10 Januari 2017  
Penyusun

**Pipit Putra Edi J.**

## ABSTRAKSI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* terhadap kepuasan pelanggan Hotel Taman Asri Madiun baik secara parsial maupun secara simultan. Populasi penelitian ini adalah pelanggan yang sedang menginap di Hotel Taman Asri Kota Madiun. Jumlah sampel penelitian sebesar 82 orang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi, uji t dan uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* secara parsial dan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan



## **ABSTRACT**

The purpose of this research is to examine the influence of service quality which consist of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy to customer satisfaction of Taman Asri Hotel Madiun either partially or simultaneously. The population of this research is the customers who are staying at Taman Asri Hotel Madiun. The sample size is 82 people. Sampling technique in this research use purposive sampling. Hypothesis testing using multiple linear regression, coefficient of determination, t test and F test. The results showed that tangible, reliability, responsiveness, assurance, and emphaty partially and simultaneously have a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: service quality, customer satisfaction

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul .....	i
Halaman Persetujuan .....	ii
Halaman Pengesahan .....	iii
Pernyataan Keaslian Karya Tulis .....	iv
Motto dan Persembahan .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Abstraksi .....	viii
Abstract .....	ix
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar .....	xiii
Daftar Lampiran .....	xiv
BAB I     PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Sistematika Penulisan Laporan Skripsi .....	8
BAB II    TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ..	9
A. Telaah Teori .....	9
1. Kualitas Pelayanan .....	9
2. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	11
3. Kepuasan Konsumen.....	16
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	18
5. Indikator Kepuasan Kosumen .....	21
B. Pengembangan Hiotesis .....	22
C. Kerangka Konseptual .....	30
BAB III   METODE PENELITIAN.....	31
A. Desain Penelitian .....	31
B. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	31
C. Variabel Penelitian, Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	33
D. Data dan Prosedur Pengumpulan Data .....	36
E. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	36
F. Teknik Analisis Data .....	37
BAB IV    ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....	45
A. Gambaran Umum Hotel Taman Asri .....	45
B. Karakteristik Responden .....	47
C. Analisis Data .....	51
1. Uji Instrumen .....	51

	2. Uji Asumsi Klasik .....	55
	3. Pengujian Hipotesis .....	58
	D. Pembahasan .....	65
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN .....	73
	A. Simpulan .....	73
	B. Implikasi Manajerial .....	74
	C. Keterbatasan Penelitian .....	74
	D. Saran Untuk Penelitian yang Akan Datang .....	74
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Hotel Menurut Kecamatan di Kota Madiun Tahun 2015	2
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	49
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	50
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	50
Tabel 4.5	Uji Validitas Variabel <i>Tagible</i> (Bukti Fisik/ $X_1$ ) .....	51
Tabel 4.6	Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i> (Keandalan/ $X_2$ ) .....	52
Tabel 4.7	Uji Validitas Variabel <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap/ $X_3$ ) .....	52
Tabel 4.8	Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i> (Jaminan/ $X_4$ ) .....	53
Tabel 4.9	Uji Validitas Variabel <i>Emphaty</i> (Empati/ $X_5$ ) .....	53
Tabel 4.10	Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	54
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas .....	55
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolinearitas .....	56
Tabel 4.13	Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	58
Tabel 4.14	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	60
Tabel 4.15	Hasil Uji F .....	64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	30
Gambar 3.1 Uji t .....	43
Gambar 3.2 Uji F .....	44
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Hotel Taman Asri Madiun .....	46
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas .....	56
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	57
Gambar 4.4 Hasil Uji Pengaruh Variabel <i>Tangible</i> terhadap Kepuasan Pelanggan .....	61
Gambar 4.5 Hasil Uji Pengaruh Variabel <i>Reliability</i> terhadap Kepuasan Pelanggan .....	61
Gambar 4.6 Hasil Uji Pengaruh Variabel <i>Responsiveness</i> terhadap Kepuasan Pelanggan .....	62
Gambar 4.7 Hasil Uji Pengaruh Variabel <i>Assurance</i> terhadap Kepuasan Pelanggan .....	63
Gambar 4.8 Hasil Uji Pengaruh Variabel <i>Emphaty</i> terhadap Kepuasan Pelanggan .....	63
Gambar 4.9 Hasil Uji F .....	65

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner .....	78
Lampiran 2	Data Penelitian .....	81
Lampiran 3	Hasil Uji Statistik .....	84
Lampiran 4	Tabel r .....	94
Lampiran 5	Tabel Distribusi t.....	95
Lampiran 6	Tabel Distribusi F.....	96