

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Hotel Sri Rejeki Blitar Kota Blitar)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi sebagai Syarat
Dalam Mencapai Gelar Sarjana Manajemen (SM)**



Disusun Oleh :

Nama : Yeyen Aprilia
NIM : 15221030
Dosen Pembimbing : Sandi Eka Suprajang, SE., MM., MOS

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESUMA NEGARA BLITAR
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini dosen pembimbing dari:

Nama : Yeyen Aprilia
Nim : 15221030
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN STUDI KASUS PADA HOTEL
SRI REJEKI KOTA BLITAR.**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini telah melalui proses bimbingan sejak tanggal 1 Oktober 2018 sampai dengan tanggal 7 Mei 2019 dan memberikan persetujuan atas skripsi ini untuk diuji di depan dewan penguji skripsi.

Demikian persetujuan ini saya berikan sebagai syarat untuk mengikuti Ujian Komprehensif bagi mahasiswa yang tersebut diatas.

Blitar, 8 Mei 2019
Pembimbing,



Sandi Eka Suprajang, SE., MM., MOS

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah :

Nama : Yeyen Aprilia
Nim : 15221030
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN STUDI KASUS PADA HOTEL
SRI REJEKI KOTA BLITAR.**

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penelitian skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya.

Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.

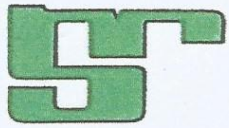
Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Blitar, 04 April 2019

Penulis



Yeyen Aprilia



HOTEL

"Sri Rejeki"

JALAN TGP No. 13 - 15 TELP. (0342) 801718 - 801770 BLITAR -66111

SURAT KETERANGAN

Nomor:

Pimpinan Hotel Sri Rejeki Blitar, menerangkan dengan sesungguhnya, bahwa mahasiswa dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar tersebut dibawah ini :

Nama : Yeyen Aprilia

NIM : 15221030

Prodi : S1 Manajemen

Telah melaksanakan penelitian di Hotel Sri Rejeki Blitar, sejak bulan September 2018 sampai selesai.

Demikian surat keterangan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana perlunya.

Blitar, 09 Mei 2019
Pimpinan



Wida Mahani

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN STUDI KASUS PADA HOTEL
SRI REJEKI KOTA BLITAR**

Yang disusun oleh :

Nama : Yeyen Aprilia

Nim : 15221030




Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

Wida Mahani

Telah diuji dan dinyatakan lulus pada 12 Juli 2019

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

No	Nama	Kedudukan	Tanda Tangan
1	Siti Sunrowiyati SE., MM	Penguji I	
2	Sandi Eka Suprajang SE., MM., MOS	Penguji II	
3	Tanto Askriyandoko Putro SE., MM., MOS	Penguji III	

Blitar, 31 Juli 2019

Mengetahui,

Ketua Program Studi



(Tanto Askriyandoko Putro, SE., MM., MOS)

Ketua Dewan Penguji



(Iwan Setya Putra SE., Ak., MM)

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus pada Hotel Sri Rejeki Blitar)

Pemasaran adalah semua sistem merencanakan, menentukan harga barang, mempromosikan suatu produk, dan mengedarkan barang atau jasa bagi pemberli yang berpotensi untuk membeli dan menggunakan barang atau jasa tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh kualitas pelayanan dalam menumbuhkan loyalitas pelanggan Hotel Sri Rejeki Blitar (2) pengaruh kepuasan pelanggan dalam menumbuhkan loyalitas pelanggan Hotel Sri Rejeki Blitar; (3) pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara bersama-sama dalam menumbuhkan loyalitas pelanggan pada Hotel Sri Rejeki Blitar.

Jenis penelitian ini ialah deskriptif kuantitatif. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner yang telah disebar kepada pelanggan Hotel Sri Rejeki Blitar Kota Blitar. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 34.390 orang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 400 responden pelanggan Hotel Sri Rejeki Blitar. Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil uji f pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Hotel Sri Rejeki Blitar. Hasil uji t pada penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh secara parsial kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dalam menumbuhkan loyalitas pelanggan pada pelanggan Hotel Sri Rejeki Blitar. Dilihat dari hasil analisis koefisien determinasi yang didapat nilai R Square sebesar 0,459 atau 45,9% variabel loyalitas pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel analisis kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Studi pada Hotel Sri Rejeki Blitar Kota Blitar.”**

Adapun maksud dari penyusunan skripsi ini adalah untuk melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelas sarjana Ekonomi, Jurusan manajemen, di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara (STIEKEN) Blitar. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Iwan Setya Putra, SE., AK., MM.,Ci. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara (STIEKEN) Blitar.
2. Bapak Tanto Askriyandoko P, SE.,MM., MOS selaku dosen ketua jurusan manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara (STIEKEN) Blitar.
3. Bapak Sandi Eka Suprajang, SE., MM., MOS selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan dan saran dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Wida selaku Manager Operasional Hotel Sri Rejeki Blitar yang telah memberikan waktu dan kesempatan sehingga penulis dapat melakukan penelitian dengan lancar tanpa suatu hambatan apapun.
5. Seluruh staff Hotel Sri Rejeki Blitar yang telah menerima penulis dengan ramah serta memberikan dukungan kepada penulis.
6. Bapak-bapak dan Ibu-ibu dosen pengajar Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara (STIEKEN) Blitar yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis selama menempuh studi.
7. Terima kasih kepada kedua orang tua, ayahanda dan alm. Ibunda tercinta yang telah memberikan dukungan secara materi maupun non materi sehinggann penulis dapat menyelesaikan penelitian.

8. Kepada sahabat dekatku Diana Eka Yunita, Yuni Fitria dan Fiki Ariska Dinana terimakasih selalu menemani dan memberikan motivasi selama penyusunan skripsi ini.
9. Kepada Rekan-rekan mahasiswa STIE Kesuma Negara Blitar Program Studi S-1 Manajemen angkatan tahun 2015, saya ucapkan terima kasih
10. Semua pihak, rekan dan sahabat yang namanya tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, terima kasih atas dukungannya selama ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan dan pembahasan proposal ini masih banyak kekurangannya, karena keterbatasan kemampuan yang dimiliki. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik serta saran yang bersifat membangun dari segenap pembaca demi kesempurnaan proposal skripsi selanjutnya, serta semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan demi pengembangan ilmu pengetahuan.

Blitar, 04 April 2019

Yeyen Aprilia

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Lembar Persetujuan Skripsi	ii
Lembar Pernyataan Keaslian.....	iii
Surat Keterangan.....	iv
Abstrak	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Permasalahan	4
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Kegunaan Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Penelitian Terdahulu	7
B. Manajemen Pemasaran	16
C. Kualitas Pelayanan	18
D. Kepuasan Pelanggan	33
E. Loyalitas	38
F. Hubungan Antar Variabel Kualitas Pelayan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	51
G. Hipotesis.....	54
BAB III METODE PENELITIAN	55
A. Waktu dan Tempat Penelitian	55
B. Jenis Penelitian	55
C. Definisi Operasional Variabel	56
D. Populasi dan Sampel	59
E. Metode Pengumpulan Data	62

F. Teknik Analisa Data	63
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	70
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian	70
B. Analisis Data	85
C. Pembahasan	110
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	121
A. Kesimpulan	121
B. Saran	122
DAFTAR PUSTAKA	124

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Rekap Th. 2015 s.d Th 2018 Hotel Sri Rejeki Blitar	4
Tabel 2.1	Perbedaan serta persamaan penelitian terdahulu dan penelitian saat ini	8
Tabel 2.2	Perbedaan serta persamaan penelitian terdahulu dan penelitian saat ini	10
Tabel 2.3	Perbedaan serta persamaan penelitian terdahulu dan penelitian saat ini	12
Tabel 2.4	Perbedaan serta persamaan penelitian terdahulu dan penelitian saat ini	14
Tabel 2.5	Perbedaan serta persamaan penelitian terdahulu dan penelitian saat ini	15
Tabel 3.1	Rekap Th. 2015 s.d Th 2018 Hotel Sri Rejeki Blitar	60
Tabel 3.2	Skala Pengukuran.....	63
Tabel 4.1	Daftar Tipe Fasilitas Kamar Hotel Sri Rejeki Blitar.....	82
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	86
Tabel 4.3	Distribusi tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan.....	87
Tabel 4.4	Distribusi tanggapan responden terhadap variabel kepuasan pelanggan	90
Tabel 4.5	Distribusi tanggapan responden terhadap variabel loyalitas pelanggan	91
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan.....	93
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan	95
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Loyalitas Pelanggan	96
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan	97
Tabel 4.10	Hasil Uji Normalitas.....	98
Tabel 4.11	Uji Heterokedastisitas dengan Glejer	101
Tabel 4.12	Hasil Uji Autokorelasi	103
Tabel 4.13	Hasil Uji Multikolinieritas	104

Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Ganda.....	105
Tabel 4.15 Uji Signifikan Simultan (UJI F)	106
Tabel 4.16 Hasil Uji Signifikan Parsial (UJI T).....	107
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	109

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Gap Kualitas Pelayanan Jasa.....	27
Gambar 2.2	Tiga Pilar Loyalitas	48
Gambar 2.3	Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	52
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Hotel Sri Rejeki Blitar.....	73
Gambar 4.2	Uji Normalitas dengan Histogram.....	99
Gambar 4.2	P-P Plot Of Regression Standardized Residual	100
Gambar 4.11	Uji Heterokedastisitas dengan Scatterplot.....	102