

KUALITAS LAYANAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN HOTEL SINGGASANA

SURABAYA

SKRIPSI



Oleh :

ADI PRATAMA HUTOMO

0812010095 / FE / EM

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2012

SKRIPSI
KUALITAS LAYANAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN HOTEL SINGGASANA

SURABAYA

Disusun Oleh :

ADI PRATAMA HUTOMO

0812010095 / FE / EM

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Pada Tanggal : 19 Oktober 2012

Pembimbing Utama

Tim Penguji :

Ketua

Dr. Prasetyohadi, SE, MM

Dra. Ec. Luky Susilowati, MP

Sekretaris

Dra. Ec. Sulastrir Irbayuni, MM

Anggota

Drs. Ec. Supriyono, SE, MM

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Dr. H. Dhani Ichsanuddin Nur, SE, MM

NIP. 19630924 198903 1001

USULAN PENELITIAN
KUALITAS LAYANAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN HOTEL SINGGASANA
SURABAYA

Yang diajukan

Adi Pratama Hutomo

0812010095/FE/EM

Telah disetujui untuk diseminarkan

Pembimbing Utama

Dr. H. Prasetyohadi, SE, MM

.....

Tanggal :

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Muhadjir Anwar, MM.

NIP. 196509071991031001

USULAN PENELITIAN

KUALITAS LAYANAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN HOTEL SINGGASANA
SURABAYA

Yang diajukan

Adi Pratama Hutomo

0812010095/FE/EM

Telah diseminarkan dan disetujui untuk menyusun skripsi oleh

Pembimbing Utama

Dr. H. Prasetyohadi, SE, MM

.....

Tanggal :

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Muhadjir Anwar, MM.

NIP. 196509071991031001

SKRIPSI
KUALITAS LAYANAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN HOTEL SINGGASANA
SURABAYA

Yang diajukan

Adi Pratama Hutomo

0812010095/FE/EM

disetujui untuk ujian skripsi oleh :

Pembimbing Utama

Dr. H. Prasetyohadi, SE, MM

.....

Tanggal :

Mengetahui

Pembantu Dekan I Fakultas Ekonomi

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”

Drs. Ec. R.A. Suwaidi, MS

NIP. 19600330198631003

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "KUALITAS LAYANAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN HOTEL SINGGASANA SURABAYA"

Penyusunan skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk dapat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan berhasil tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini dengan segala ketulusan hati penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Bapak Dr. H. Dhani Ichsanudin Nur, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
3. Bapak Dr. Muhadjir Anwar, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

4. Bapak Dr. H. Prasetyohadi, MM, selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Segenap Staff Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur yang telah memberikan banyak pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan.
6. Bapak Elfan, selaku staff Hotel Singgasana Surabaya yang telah bersedia membantu memberikan data dalam menyelesaikan skripsi.
7. Ayahanda Herry Prasuryanto, Ibunda Tatiek Dyah, kakak Astrid Cosita Wardhani dan seluruh keluarga besar yang telah memberikan motivasi, doa serta curahan kasih sayang yang tiada henti kepada penulis.
8. Terima kasih kepada seluruh teman-teman Jurusan Manajemen Angkatan 2008 yang telah memberi semangat dalam menyelesaikan skripsi ini khususnya, sahabat-sahabat saya Faisal, Joko, Windra dan masih banyak.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Surabaya. September 2012

penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAKSI	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori	11
2.2.1 Pengertian Pemasaran	11

2.2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	11
2.2.1.2 Pengertian Pemasaran Jasa	12
2.2.1.3 Karakteristik Jasa	13
2.2.1.4 Konsep Pemasaran	14
2.2.2 Pengertian Hotel	14
2.2.2.1 Manajemen Penyelenggaraan Hotel	15
2.2.2.2 Klasifikasi Hotel	15
2.2.2.3 Karakteristik Usaha Hotel	17
2.2.3 Pengertian Kualitas Layanan	18
2.2.3.1 Model Pelayanan	19
2.2.3.2 Faktor Yang Digunakan Untuk Mengukur Palayanan	20
2.2.4 Kepuasan Konsumen	21
2.2.5 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasana Pelanggan	22
2.3 Kerangka Konseptual.....	24
2.4 Hipotesis	25

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Definisi Operasional variabel dan Pengukuran Variabel .	26
3.2	Teknik Penentuan Sampel	29
3.3	Teknik Pengumpulan Data	30
3.3.1	Jenis Data	30
3.3.2	Sumber Data	31
3.4	Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	31
3.4.1	Teknik Analisis	31
3.4.1.1	Cara Kerja PLS	33
3.4.1.2	Model Spesifikasi PLS	34
3.4.1.3	Langkah-Langkah PLS	35

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Deskripsi Objek Penelitian	53
4.1.1	Sejarah Singkat Hotel Singgasana Surabaya.....	51
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	52
4.2.1	Gambaran Umum Keadaan Responden	52
4.2.2	Deskripsi Tangible	55

4.2.3	Deskripsi Reliability	56
4.2.4	Deskripsi Responsibility	57
4.2.5	Deskripsi Assurance	58
4.2.6	Deskripsi Emphaty	59
4.2.7	Deskripsi Kepuasan Pelanggan	59
4.3	Partial Least Square	60
4.3.1	Pengujian Outer Model.....	61
4.3.1.1	Outer Loading	61
4.4	Average Variance Extracted	62
4.5	Reliabilitas	62
4.6	Results For Outer Weights.....	64
4.7	Pengujian Model Struktural	65
4.8	Results For Inner Weights.....	66
4.9	Uji Outlier	66
4.10	Pembahasan	68

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	71
-----	------------------	----

5.2	Saran	71
-----	-------------	----

DAFTAR PUSTAKA

KUESIONER

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Tamu Hotel Singgasana Surabaya	4
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	
Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.2 Karakteristik Responden	
Berdasarkan Usia	53
Tabel 4.3 Karakteristik Responden	
Berdasarkan Pekerjaan	54
Tabel 4.4 Hasil Jawaban Responden Mengenai Tangible	55
Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden Mengenai Reliability	56
Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden Mengenai Responsibility	57
Tabel 4.7 Hasil Jawaban Responden Mengenai Assurance	58
Tabel 4.8 Hasil Jawaban Responden Mengenai Emphaty	59
Tabel 4.9 Hasil Jawaban Responden Untuk Pertanyaan Variabel Kepuasan Pelanggan	59
Tabel 4.10 Outer Loading Data	61
Tabel 4.11 Average Variance Extracted Data	62

Tabel 4.12 Reabilitas Data	62
Tabel 4.13 Results For Outer Weights Data	64
Tabel 4.14 Inner Model Data	65
Tabel 4.15 Results For Inner Weights Data.....	66
Tabel 4.16 Residuals Statistics Data	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Keluhan.....	5
Gambar 2.1 Struktural PLS	35
Gambar 3.1 Diagram Jalur PLS	38
Gambar 4.1 Model PLS	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden Terhadap Relationship Marketing,
Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan

Lampiran 3 Pengolahan Data

KUALITAS LAYANAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN HOTEL SINGGASANA

DI SURABAYA

Oleh :

Adi Pratama Hutomo

0812010095/FE/EM

ABSTRAKSI

Hotel Singgasana merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa dengan usaha berupa penginapan. Fenomena yang terjadi pada saat ini adalah semakin banyaknya keluhan dari tamu Hotel Singgasana, dimana selama tahun 2011 telah terjadi kecenderungan kenaikan jumlah komplain tamu Hotel Singgasana Surabaya. Hal ini juga didukung dengan data bahwa selama tahun 2011 telah terjadi penurunan pelanggan yang menginap di Hotel Singgasana Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan Hotel Singgasana di Surabaya.

Skala pengukuran untuk indikator-indikator dari setiap variabel yang digunakan adalah skala interval yaitu skala jenjang semantic (semantic differensial scale) dengan skal interval 1 sampai 7. Pengambilan sampel didasari oleh PLS bahwa besarnya sampel yaitu 5 – 10 parameter yang diestimasi. Pada penelitian ini terdapat 13 indikator, sehingga jumlah sampel yang ditetapkan adalah 105 responden melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan Hotel Singgasana Surabaya dan berumur 25 tahun ke atas. Dalam penelitian ini menggunakan non probability sampling dengan teknik purposive sampling. Artinya teknik penarikan sampel dengan menggunakan syarat tertentu.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Hotel Singgasana Surabaya.

Keywords : Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Sebagai Negara berkembang Indonesia sedang giat-giatnya melakukan pembangunan di berbagai bidang. Bisnis di bidang hotel merupakan salah satu jenis lapangan usaha dengan banyaknya perusahaan yang tumbuh dan berkembang, hal ini merupakan cermin keberhasilan pembangunan yang menuju masyarakat adil dan makmur.

Perlu diketahui oleh setiap hotel bahwa pelanggan pada masa kini menentukan banyak sekali pelayanan dalam beragam kebutuhan. Pelanggan memiliki banyak kebutuhan dalam kombinasi serta berbagai atribut yang menyertai setiap pelayanan. Harapan mereka adalah akan mutu pelayanan yang terus meningkat. Dengan begitu banyak pilihan, para pelanggan cenderung lebih memilih tawaran pelayanan yang sangat sesuai harapan dan kebutuhan masing-masing. Mereka membeli atas dasar pandangan mereka pada suatu pelayanan.

Tidak mengherankan bahwa hotel yang unggul masa kini adalah yang paling memuaskan pelanggan. Hotel-hotel ini ingin menjadi yang terpenting dalam memenuhi pusat sasaran mereka. Hotel yang unggul saat ini sangat memperhatikan mutu pelayanan memenuhi bahkan melebihi harapan pelanggan. Salah satu cara yang dipakai untuk mempertahankan pelanggan adalah dengan memiliki pelanggan yang puas. Kepuasan pelanggan akan menciptakan kelekatan

emosional terhadap suatu hotel yang hasilnya adalah kesetiaan pelanggan yang tinggi terhadap suatu hotel.

Persaingan dengan kondisi yang tidak menentu menyebabkan para pelaku bisnis harus menunjukkan jati dirinya masing-masing. Demikian juga halnya dengan perusahaan yang bergerak di bidang jasa kepuasan konsumen merupakan hal yang utama dan menjadi tujuan utama dalam proses penjualan, jasa merupakan salah satu agar kepuasan konsumen tercapai pemberian pelayanan yang cukup. Perusahaan sebagai penjual harus bisa memenuhi keinginan konsumen dalam pembelian jasa yang mereka tawarkan, karena manfaat yang terkandung dalam jasa yang mereka jual harus besar dan dapat dirasakan sehingga dapat digunakan sebagai daya tarik untuk kembali membeli jasa tersebut, demikian juga dengan jasa perhotelan.

Kualitas dari elemen dari total proses jasa yang ditawarkan bisa mempengaruhi oleh kualitas layanan secara keseluruhan. Persepsi konsumen tentang kualitas staf yang bertanggung jawab dengan standar kualitas yang tinggi serta untuk membatasi variasi pengalaman konsumen yaitu melalui jasa yang sesuai dengan apa yang telah di persiapkan oleh konsumen.

Salah satu jasa perhotelan yang ada di kota Surabaya adalah Hotel Singgasana. Hotel Singgasana memiliki lokasi yang sangat strategis, dimana lokasi Hotel Singgasana terletak di pinggir jalan raya, 300m dari terminal bus, 2,5km dari stasiun kereta api, serta 100m dari jalan tol. Sehingga mudah dicapai dan ditemukan oleh konsumen. Setiap hotel tentunya akan berusaha memberikan

nilai tambah yang berbeda terhadap produk jasa serta pelayanan yang diberikan kepada tamu. Hal inilah yang membuat suatu hotel berbeda dengan hotel yang lainnya, sehingga menyebabkan mengapa orang memiliki alasan tersendiri memilih hotel tersebut dibandingkan dengan hotel yang lainnya.

Munculnya banyak hotel-hotel baru dengan fasilitas yang lebih memadai adalah suatu perkembangan dari usaha hotel yang tidak hanya memberikan kualitas layanan yang baik tetapi juga memberikan kepuasan bagi tamunya.

Pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian dalam memilih suatu pelayanan sangat diperhatikan oleh hotel. Kesalahan memahami perilaku pelanggan merupakan merupakan awal dari kegagalan di dalam melakukan kegiatan pemasaran dimasa sekarang maupun dimasa yang akan datang. Disebabkan kualitas layanan yang diberikan Hotel Singgasana Surabaya dapat mengakibatkan penurunan kepuasan pelanggan dan oleh sebab itu peningkatan kualitas pelayanan sangat diutamakan.

Fenomena penurunan jumlah tamu hotel yang menginap dikarenakan kualitas layanan yang kurang sehingga mengakibatkan semakin menurunnya jumlah tamu Hotel Singgasana Surabaya periode Januari – Desember 2011, sebagai berikut:

Tabel 1.1

Data Tamu Hotel Singgasana Surabaya

Periode Jan – Des 2011

Periode (Tahun)	Orang
Jan – 2011	1.236
Feb – 2011	1.142
Mar – 2011	1.186
Apr – 2011	1.116
Mei – 2011	1.107
Jun – 2011	1.095
Jul – 2011	1.086
Aug – 2011	896
Sep – 2011	887
Okt – 2011	814
Nop – 2011	806
Des – 2011	781

Sumber : Hotel Singgasana Surabaya, Tahun 2011

Berdasarkan Tabel 1.1 diketahui bahwa selama periode Januari – Desember 2011 telah terjadi penurunan tamu yang datang ke Hotel Singgasana Surabaya. Penurunan terbanyak terjadi pada periode Juli – Agustus. Di indikasikan pelayanan yang diberikan oleh room service cenderung lama, dan tamu hotel juga mengeluh dengan matinya air panas di kamar mandi para tamu.

Berbagai keluhan yang muncul tersebut jelas dapat mengganggu kenyamanan konsumen. (sumber :Hotel Singgasana Surabaya)

Keluhan tersebut terus meningkat pada tahun 2011. Jumlah keluhan tiap triwulannya terus meningkat sebesar 15 orang pada triwulan I, 17 orang pada triwulan II, 23 orang pada triwulan III, dan 28 orang pada triwulan IV. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Sumber : Hotel Singgasana Surabaya, Tahun 2011

Walaupun jumlah tamu yang mengeluh lebih sedikit dari pada jumlah tamu yang tidak mengeluh, akan tetapi gambar diatas mengindikasikan bahwa pada tahun 2011 Hotel Singgasana Surabaya belum mampu memberikan kepuasan bagi para tamunya, hal ini ditunjukkan dengan semakin meningkatnya jumlah keluhan pada tiap triwulan.

Pada tingkat hunian kamar Hotel Singgasana Surabaya terjadi penurunan disebabkan faktor terjadinya perbedaan antara harapan tamu dengan kenyataan yang diterima tentang kualitas layanan pihak hotel. Jadi dapat dikatakan bahwa kepuasan layanan dapat dinilai berdasarkan persepsi konsumen. Tetapi dengan

perubahan kondisi dan situasi tersebut, bukan merupakan suatu pukulan melainkan pemacu bagi bisnis perhotelan untuk meningkatkan hunian kamar dan memperhatikan berbagai fasilitas yang diperlukan oleh para tamu. Masalah dari penelitian ini adalah bagaimana meningkatkan kembali tingkat hunian Hotel Singgasana Surabaya.

Menurut Lupiyoadi (2001:158) kualitas layanan terutama untuk industri jasa sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan, hal ini bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan. Apabila konsumen merasa puas, maka besar kemungkinan untuk melakukan pembelian ulang, selanjutnya kecenderungan mereka akan memberikan referensi yang baik kepada orang lain.

Berdasarkan uraian diatas maka penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan jasa terhadap kepuasan konsumen dengan judul skripsi : “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Singgasana Surabaya”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka timbul rumusan masalah sebagai berikut :

“Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Singgasana Surabaya ?”

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk membuktikan pangaruh kualitas layanan di Hotel Singgasana Surabaya terhadap kepuasan pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

- Bagi Hotel

Hasil ini penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sarana informasi, evaluasi dan pertimbangan bagi pihak hotel untuk menentukan kebijaksanaan dalam hal kualitas pelayanan.