

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU
PADA HOTEL BINTANG EMPAT DI KOTA BANDUNG**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana Pariwisata

Prodi Manajemen Resort & Leisure



Disusun oleh:

Lela Rahmawati

1401740

MANAJEMEN RESORT DAN LEISURE

FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL

UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

2018

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU
PADA HOTEL BINTANG EMPAT DI KOTA BANDUNG**

Oleh

Lela Rahmawati

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Pariwisata pada Fakultas Ilmu Pendidikan Sosial

© Lela Rahmawati 2018

Universitas Pendidikan Indonesia

November 2018

Hak cipta dilindungi Undang-Undang.

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, di *fotocopy*, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

LEMBAR PENGESAHAN

Lela Rahmawati

1401740

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU PADA
HOTEL BINTANG EMPAT DI KOTA BANDUNG**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing

Pembimbing I

Dr. AH. Galihkusumah, S.ST., MM

NIP. 19810522 201012 1 006

Pembimbing II

Sri Marhanah, SS., MM.

NIP. 198110142006042001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Resort dan Leisure

Dr. AH. Galihkusumah, S.ST., MM.

NIP. 19810522 201012 1 006

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Pada Hotel Bintang Empat di Kota Bandung” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, November 2018

Yang membuat pernyataan,

Lela Rahmawati

NIM. 1401740

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat anugrah serta berkah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Pada Hotel Bintang Empat di Kota Bandung”**.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pariwisata pada program studi Manajemen Resort dan Leisure , Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Pendidikan Indonesia. Penulis menyadari bahwa skripsi ini belum sepenuhnya sempurna, oleh karena itu apabila terdapat kekurangan atau kesalahan maka kritik dan saran yang bersifat membangun demi memperbaiki skripsi ini penulis terima dengan segala kerendahan hati.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak – pihak yang telah membantu, dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat serta menjadi sumbangan yang berguna bagi pengembangan keilmuan dan juga praktisi dalam bidang manajemen resort dan leisure serta pihak hotel bintang empat di Kota Bandung khususnya.

Bandung, November 2018

Penulis,

Lela Rahmawati

NIM. 1401740

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyelesaian skripsi ini penulis menyadari tidaklah mudah menyelesaikan skripsi tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak baik selama perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi. Maka dalam kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, kesehatan serta nikmat sehingga penulis mampu menyelesaikan penelitian ini.
2. Kepada kedua orang tua yang sangat penulis cintai dan sayangi, Bapak Bahri dan Mamah Wartika (Alm) yang sedari kecil telah membesarkan dan mendidik penulis dengan penuh pengorbanan, perjuangan, memberi dukungan moral maupun materil kepada penulis dengan penuh kasih sayang sampai saat ini, serta memberikan doa yang luar biasa untuk penulis sehingga bisa sampai pada titik ini.
3. Kepada Mamah Eli, terima kasih telah menjadi ibu sambung yang telah mengurus dan memberikan *support* baik moril ataupun materil serta doa yang tidak pernah terputus.
4. Kepada A Canda Rusman, yang selalu penulis sayangi sampai kapanpun, yang telah menemani suka dan duka, selalu memberikan yang terbaik untuk penulis, *support* moril maupun materil, terima kasih atas apa yang telah A Canda berikan sehingga penulis bisa sampai pada titik ini.
5. Bapak Dr. AH. Galihkusumah, S.ST., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Resort dan Leisure. Sekaligus selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan masukan baik berupa saran maupun kritik dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Sri Marhanah, SS., MM. selaku pembimbing II skripsi yang telah memberikan arahan maupun masukan yang bermanfaat kepada penulis.
7. Kepada seluruh Bapak dan Ibu dosen pengajar terima kasih atas segala ilmu bermanfaat yang telah diberikan semasa perkuliahan sertastaff Program Studi Manajemen Resort dan Leisure, Bapak Rahmat yang telah banyak membantu memberikan arahan dalam proses administrasi akademik dan dukungan untuk menyelesaikan perkuliahan.
8. Kepada seluruh keluarga besar yang selalu mendoakan, dan memberikan semangat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
9. Kepada Oky Rizky Octavia, terima kasih selalu menemani suka dan duka dalam mengerjakan skripsi ini, memberikan semangat, menghibur dan menjadi motivasi tersendiri untuk penulis.

10. Terima kasih kepada Reni Rosmayanti S.Par, Romi Nuryawan S.Par, Vika Irvania S.Par, Cantika Khaerunisa S.Par, Fauzan Aslam S.Par, Rista Ferina S.Par, Ajeng Ramadhita S.Par , Bianca S.Par yang telah membantu dan mendukung penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada sahabat - sahabat yang dicintai Annisa Dwi Lestari S.Par dan Giovanni Meysa Rosita yang sudah seperti keluarga, yang dari awal selalusaling mendoakan, saling menguatkan, mendukung, memotivasi, menemani dalam keadaan suka dan duka, dan terima kasih telah memberikan tumpangan kosan untuk mengerjakan skripsi ini.
12. Teman – teman MRL 2014 yang telah bersama-sama berjuang dari awal perkuliahan hingga sampai di titik seperti ini. Terima kasih atas kenangan yang tidak akan terlupakan selama perkuliahan, cerita suka dan duka selama 4 tahun bersama – sama. Setiap *fieldtrip* yang selalu memiliki kesan tersendiri bagi penulis.
13. Terima kasih kepada orang-orang no 1, Iyul, Nada, Restia, Lintang, Sabrina sahabat sedari SMA yang selalu memberikan masukan dan motivasi untuk penulis.
14. The Amaroossa Hotel Bandung yang telah membimbing, menerima penulis sebagai mahasiswa *trainee* dan telah memberikan pengalaman serta ilmu yang pasti akan bermanfaat bagi penulis kedepannya.
15. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, atas segala dukungan dan motivasi yang diberikan kepada penulis.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih atas kesempatan yang telah diberikan, semoga Allah SWT memberikan balasan dengan balasan yang lebih atas semua arahan, bimbingan, bantuan, *support*, doa, dan motivasi kepada penulis.

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU PADA HOTEL BINTANG EMPAT DI KOTA BANDUNG

Oleh

Lela Rahmawati

1401740

Tamu dapat memperoleh kepuasan dari pelayanan yang diberikan hotel apabila pelayanan tersebut memenuhi kualitas pelayanan dan sesuai dengan harapan yang di inginkan tamu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu yang di berikan di hotel bintang empat di Kota Bandung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, penyebaran kuesioner dalam penelitian ini sebanyak 200 kuesioner. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat tiga dimensi kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh, yaitu *tangibility*, *responsiveness*, dan *empathy*. *Empathy* merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling tinggi, dimana ketika nilai *empathy* karyawan tinggi maka akan memunculkan perasaan tamu yang positif terhadap kualitas pelayanan tersebut. Lalu *responsiveness* dengan baiknya tingkat sopan santun dan keramahan yang diberikan, maka akan semakin tinggi kepuasan yang didapatkan oleh tamu yang menginap di hotel tersebut. Dan yang terakhir adalah *tangibility* yang dimana fasilitas serta dekorasi atau penampilan yang menarik dan bersih maka tamu akan merasa puas terhadap hotel, karena fasilitas yang berwujud dapat langsung mempengaruhi tamu dalam memilih sebuah hotel.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Tamu, Hotel Bintang Empat.

ABSTRACT

THE IMPACT OF SERVICE QUALITY FOR GUEST SATISFACTION IN FOUR STAR HOTEL IN BANDUNG CITY

By

Lela Rahmawati

1401740

The guest can get satisfaction from the services provided by the hotel from the service, quality of service and in accordance with the expectations desired. This study aims to find out the dimensions of service quality on guest satisfaction from four stars hotel in Bandung City. The method used in this study is descriptive method with a quantitative approach, based on data collected by survey with questionnaires as much as 200 respondents. Data analysis techniques using multiple linear regression analysis techniques. The result of this study shows that there are three dimensions of service quality that have influence, there are tangibility, responsiveness, and empathy. Empathy is the variable that has the highest influence, where the employee empathy value is high, it will bring positive guest feelings towards the quality of the service. Then responsiveness with a good level of courtesy and hospitality provided, then the higher the satisfaction obtained by guests staying at the hotels. And the last is tangibility where the facilities and decorations or appearance are attractive and clean so guests will feel satisfied with the hotel, because tangible facilities can directly influence guests in choosing a hotel.

Keyword: Quality of Service, Guest Satisfaction, Four Star Hotels

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Dimensi Kualitas Palayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kepuasan Tamu	Error! Bookmark not defined.
2.4 Pengertian Hotel	Error! Bookmark not defined.
2.5 Hotel Bintang Empat	Error! Bookmark not defined.
2.7 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.8 Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
2.9 Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3 Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Populasi	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.4 Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
3.5 Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.6 Teknik Pengumpulan data.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.1 Teknik Pengumpulan Data Primer	Error! Bookmark not defined.

3.6.2 Teknik Pengumpulan Data Sekunder	Error! Bookmark not defined.
3.7 Uji Pengembangan Instrumen	Error! Bookmark not defined.
3.7.1 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
3.7.2 Uji Realibilitas	Error! Bookmark not defined.
3.8 Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.8.1 Analisis data deskriptif	Error! Bookmark not defined.
3.8.2 Method Success Interval (MSI)	Error! Bookmark not defined.
3.8.3 Garis kontinum.....	Error! Bookmark not defined.
3.8.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL.....	Error! Bookmark not defined.
4.1 Gambaran Umum Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Karakteristik Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.2 Tanggapan Tamu Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Hotel Bintang Empat di Kota Bandung	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 <i>Tangibility</i>	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 <i>Reliability</i>	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 <i>Responsiveness</i>	Error! Bookmark not defined.
4.2.4 <i>Assurance</i>	Error! Bookmark not defined.
4.2.5 <i>Empathy</i>	Error! Bookmark not defined.
4.2.6 Rekapitulasi mengenai Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
4.3 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Tamu Secara Keseluruhan.....	Error! Bookmark not defined.
4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu	Error! Bookmark not defined.
4.4.1 Uji Statistik	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN, REKOMENDASI, KETERBATASAN PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2 Rekomendasi	Error! Bookmark not defined.
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	xiii
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.1 Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.2 Tolak Ukur Skala Likert	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas X	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Y	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.5 Hasil Uji Realibilitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1 Tanggapan Responden Mengenai <i>Tangibility</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Mengenai <i>Reliability</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Mengenai <i>Responsiveness</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai <i>Assurance</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai <i>Empathy</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
Bookmark not defined.	
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Tamu Secara Keseluruhan	Error! Bookmark not defined.
Bookmark not defined.	
Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.9 Hasil Uji Autokorelasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikoleniaritas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.12 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.13 Hasil Uji Parsial (Uji T).....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.1 Peta Kota Bandung **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.2 Garis Kontinum **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.3 Regresi Linear Berganda **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.1 Diagram Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.2 Diagram Karakteristik Berdasarkan Usia **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.3 Diagram Karakteristik Berdasarkan Asal Daerah**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.4 Diagram Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.5 Diagram Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.6 Diagram Karakteristik Berdasarkan Penghasilan Perbulan**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.7 Diagram Karakteristik Berdasarkan Tujuan Menginap**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.8 Diagram Karakteristik Berdasarkan Rata – Rata Tamu Menginap . **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.9 Garis Kontinum Mengenai *Tangibility* ... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.10 Garis Kontinum Mengenai *Reliability* .. **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.11 Garis Kontinum Mengenai *Responsiveness***Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.12 Garis Kontinum Mengenai *Assurance* .. **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.13 Garis Kontinum Mengenai *Empathy*..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.14 Garis Kontinum Mengenai Rekapitulasi Kualitas Layanan**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.15 Garis Kontinum Mengenai Kepuasan Tamu Secara Keseluruhan. **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.16 P-P Plot of Regression **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA

- Al Khattab, S. A., & Aldehayyat, J. S. (2011). "Perceptions of Service Quality in Jordanian Hotels. *International Journal of Business and Management*, 6(7), 226-233".
- El Saghier, Niveen M. (2015). "Managing Service Quality: Dimensions of service quality: a study in Egypt, 2409-6938".
- Gurnarathne, Umesh. (2014). "Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction in Sri Lanka Hotel Industry".
- Hossain, M. J. (2012). "Impact of service quality on customer satisfaction: A case of tourism industry in Bangladesh. *International Journal of Research in Finance & Marketing*", 2(2), 1-25.
- Hue, Nguyen., Thu, Nguyen., Chi, Phan., & Matsui, Yoshiki. (2015). "Service Quality and Customer Satisfaction: A Case Study of Hotel Industry in Vietnam".
- Irawan, Ade.A. (2017). "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan menginap di Aston Braga Hotel and Residence".
- Karunaratne, W. M. K. K., & Jayawardena, L. N. A. C. (2010). Assessment of Customer Satisfaction in a Five Star Hotel-A Case Study. *Tropical Agricultural Research*, 21(3), 258-265.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2008. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat & A Hamdani, 2006. "Manajemen Pemasaran Jasa". Jakarta : Salemba Empat
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). "A conceptual model of service quality and its implications for future research". *Journal of Marketing*, 49(Fall), 41-50.
- Parasuraman, Zeithaml, V.A., & Bitner, M.J. (2003). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the firm* 3rd Ed. New York: Mc. Graw-Hill Companies Inc.
- Ran, M. and Ph, K. (2013) "The Relationship between Leisure Traveler ' s Hotel Attribute Satisfaction and Overall Satisfaction The Relationship between Leisure Traveler ' s Hotel Attribute Satisfaction", 31(1).
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugoyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kombinasi (mix method)*. Bandung: Alfabeta.

Utama, I. G. (2014). Pengantar Industri Pariwisata; Tantangan & Peluang Bisnis Kreatif.
Yogyakarta: Deepublish.

Zeithaml L, Valerie A; A. Parasuraman; Leonardo L. Berry, 1998, "Servqual a multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality". Journal of Retailing, Vol. 64, no. 1, pp 12-37

Website :

www.tripadvisor.co.id