

FPIPS: 839/UN40.A2.6/PP2019

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS TAMU DI
HOTEL SHERATON BANDUNG**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pariwisata Program Studi Manajemen Resort dan Leisure*



Oleh :

**Rizki Muhammad A
NIM 1404335**

**MANAJEMEN RESORT DAN LEISURE
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
BANDUNG
2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS TAMU DI
HOTEL SHERATON BANDUNG**

Oleh
Rizki Muhammad A

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

© Rizki Muhammad A 2019
Universitas Pendidikan Indonesia
Agustus 2019

Hak Cipta dilindungi undang-undang.
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS TAMU DI
HOTEL SHERATON BANDUNG**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

Pembimbing I

Dr. A.H. Galih Kusumah, SST.Par., MM. CHE
NIP. 19810522 201012 1 006

Pembimbing II

Heri Puspito Diyah Setiyorini, MM.
NIP. 19761031 200812 2 001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Resort & Leisure

Dr. A.H. Galih Kusumah, SST.Par., MM. CHE
NIP. 19810522 201012 1 006

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS TAMU
DI HOTEL SHERATON BANDUNG**

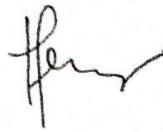
Disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

Pembimbing I



Dr. A.H. Galih Kusumah, SST.Par., MM. CHE
NIP. 19810522 201012 1 006

Pembimbing II



Heri Puspito Diyah Setiyorini, MM.
NIP. 19761031 200812 2 001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Resort & Leisure



Dr. A.H. Galih Kusumah, SST.Par., MM. CHE
NIP. 19810522 201012 1 006

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA HOTEL SHERATON BANDUNG

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas tamu pada Hotel Serathon Bandung. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi berganda. Sumber penelitian ini menggunakan data primer. Pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuesioner. Sampel penelitian ini sebanyak 207 tamu hotel dengan menggunakan teknik *simple sampling random*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *reliable* secara parsial maupun simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas tamu di Hotel Sheraton, begitupun dengan nilai koefisien determinasi sebesar 0.75, sehingga kualitas pelayanan memberikan kontribusi pengaruh sebesar 75% terhadap loyalitas tamu di Hotel Sheraton, sedangkan sisanya 25% merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Konsumen, Hotel.

ABSTRACT

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CONSUMER LOYALTY IN SHERATON BANDUNG HOTEL

The purpose of this study is to determine the effect of service quality on consumer loyalty at Hotel Serathon Bandung. This research method uses a quantitative approach with multiple regression analysis. The source of this research uses primary data. Data collection of this study uses a questionnaire. The sample of this study was 207 hotel guests using a simple random sampling technique. The results of this study indicate that service quality consisting of tangible, responsiveness, assurance, empathy, and reliable partially or simultaneously has a significant effect on guest loyalty at Hotel Sheraton Bandung, as well as determination coefficient of 0.75, so that service quality contributes 75% towards guest loyalty at Sheraton Hotels, while the remaining 25% is the influence of other variables not examined.

Keywords: Service Quality, Consumer Loyalty, Hotels.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK.....	5
ABSTRACT.....	6
KATA PENGANTA.....	Error! Bookmark not defined.
UCAPAN TERIMAKASIH	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	7
DAFTAR TABEL.....	10
DAFTAR GAMBAR.....	11
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
2.1 Tinjauan Pustaka	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.3 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.4 Unsur-unsur Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.5 Indikator Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Loyalitas Tamu.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.1 Pengertian Loyalitas Tamu.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.2 Jenis-Jenis Loyalitas Tamu	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.3 Karakteristik Loyalitas Tamu.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Hipotesis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Objek 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 Operasionalisasi Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.5 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.6 Teknik pengujian Data	Error! Bookmark not defined.
3.6.1 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.7 Metode Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.2 Regresi Linier Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.3 Analisis Koefisien Korelasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.4 Koefisien Determinasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.5 Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**Error! Bookmark not defined.**

4.1 Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.1 Rata-rata Pendapatan Responden	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.2 Pendidikan Terakhir Responden	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.3 Pekerjaan Responden	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.4 Alasan Responden Menginap.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.5 Alasan Responden Memilih Hotel	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.6 Jenis Kamar Responden Gunakan	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.7 Lama Menginap Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Analisis Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.1 Gambaran Kualitas Pelayanan di Hotel Sheraton Bandung	Error! Bookmark not defined.
defined.	
4.1.2.1.1 Aspek <i>Tangible</i>	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.1.2 Aspek <i>Responsiveness</i>	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.1.3 Aspek <i>Assurance</i>	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.1.4 Aspek <i>Empathy</i>	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.1.5 Aspek <i>Reliable</i>	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.2 Gambaran Loyalitas Tamu di Hotel Sheraton Bandung	Error! Bookmark not defined.
defined.	
4.1.3 Analisis Regresi Berganda	Error! Bookmark not defined.
4.1.3.1 Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
4.1.3.1.1 Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
4.1.3.1.2 Uji Multikolinieritas	Error! Bookmark not defined.

4.1.3.1.3 Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.
4.1.3.1.4 Autokorelasi	Error! Bookmark not defined.
4.1.3.2 Model Regresi Berganda	Error! Bookmark not defined.
4.1.3.3 Analisis Koefisien Korelasi.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3.4 Analisis Koefisien Determinasi.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.4 Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.4.1 Uji Simultan (f-test)	Error! Bookmark not defined.
4.1.4.2 Uji Parsial (t-test)	Error! Bookmark not defined.
4.2 Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	12
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

- Tabel 2. 1 Penelitian - Penelitian Terdahulu.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 1 Operasional Variable**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 2 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 3 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 4 Kriteria Persentase skor**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 5 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 1 Rata - Rata Pendapatan Responden**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 2 Pendidikan Terakhir Responden**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 3 Pekerjaan Responden.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 4 Alasan Responden Menginap**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 5 Alasan Responden Memilih Hotel.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 6 Jenis Kamar Responden Gunakan**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 7 Lama Menginap Responden**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 9 Rekapitulasi Tanggapan Responden pada Setiap Variable Kualitas Pelayanan**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Tentang Loyalitas Tamu**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 11 Hasil Pengujian Normalitas Data.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 12 Nilai VIF dan Tolerance**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 13 Hasil Pengujian Autokorelasi**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 14 Koefisien Regresi.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 15 Analisis Koefisien Korelasi**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 16 Koefisien Determinasi**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 17 Hasil Uji Keberartian Regresi.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 18 Hasil Uji Keberartian Regresi Secara Parsial**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Diagram Jumlah Hotel Berbintang di Bandung Tahun 2013 - 2017**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 1. 2 Diagram Tamu Menginap di Hotel Sheraton Tahun 2013 - 2017**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 1 Garis Kontinum Variabel Tangible...**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 2 Garis Kontinum Variabel Responsiveness**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 3 Garis Kontinum Variabel Assurance **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 4 Garis Kontinum Variabel Empathy...**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 5 Garis Kontinum Variabel Reliable....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 6 Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 7 Garis Kontinum Variable Loyalitas Tamu**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 8 Uji Normalitas dengan Histogram**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 9 Uji Normalitas dengan PP-Plot**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 10 Uji Heteroskedastisitas.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, Sanusi. 2004. Metodologi Penelitian Bisnis. Jakarta: Salemba Empat.
- Arikunto, Suharsimi, 2002. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Azri, Aberian Partamo., dan Ruzikna. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Sabrina Budget Traveler Pekanbaru. JOM FISIP Vol. 2 No.2.
- Bob Foster. 2014. Manajemen Ritel. Bandung: Alfabeta.
- Durianto, Darmadi. 2011. Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek. Cetakan XX. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Erlina. 2013. Metodologi Penelitian. Medan: USU Press.
- Ferdinand, Agusty. 2012. Metode Penelitian Manajemen. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2011. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gilbert., and Chruchill. 2014. Dasar-Dasar Riset Pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- Griffin, Jill. 2015. Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik, Yogyakarta: Gaya Media.
- Hidayat, Rahmat. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Nilai pelanggan terhadap kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Nasabah Bank mandiri. Jurnal Bisnis dan Ekonomi. Vol. 5.
- Hurriyati, Ratih. 2010. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Bandung: Alfabeta.
- Juhari. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Centrum Pangkalpinang. Ilmiah : Jurnal Analisis Pengaruh Kualitas (Online), Vol.IV, No.3,(https://Juhari_tz.files.wordpress.com, Diunduh 26 Maret 2014).
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2012. Marketing Management, Edisi 14. New Jersey: Prentice-Hall Published.
- Lupiyoadi, Rambat dan A Hamdani. 2011. Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Narimawati, Umi. 2010. Metodologi Penelitian : Dasar Penyusun Penelitian Ekonomi. Jakarta : Genesis.
- Poku, Kofi, Mariama Zakaria, dan Ajara Soali.2013. *Impact of Service Quality on Customer Loyalty in the Hotel Industry: An Empirical Study from Ghana*. International Review of Management and Business Research, 2(2), 600-609. Retrieved from IRMBR Journal.
- Putri, R.A. Lenny Rahadiyani. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan Lor In Surakarta. Skripsi. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.

- Rahayu, Irah. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Kumala. Samarinda.
- Rangkuti, Freddy. 2012. Riset Pemasaran. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Saleh, A Muwafik. 2012. Manajemen Pelayanan. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sekaran, Uma. 2012. *Research Methods For Business* (Metode Penelitian Untuk Bisnis). Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Susepti, Amalia. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Tamu Hotel (Studi Tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi). Thesis. Universitas Brawijaya.
- Sutisna. 2013. Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran. Cetakan Ketiga. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, Fandy. 2012. Strategi Pemasaran, Edisi 2. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2013. Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Yogyakarta: Andi Offset.