

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI KERTANEGARA *PREMIUM*
GUEST HOUSE MALANG**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen
Universitas Katolik Widya Karya Malang**



DISUSUN OLEH:

SIE JUNIANTO LIMANTO

NIM: 201311016

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA
MALANG FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN 2017**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : SIE JUNIANTO LIMANTO
NIM : 201311016
Universitas : Katolik Widya Karya Malang
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI KERTANEGARA
PREMIUM GUEST HOUSE MALANG

Malang, 21 Juni 2017

DITERIMA DAN DISETUJUI :

Pembimbing I

Dra. Anni Yudiastuti, M.P

NIDN: 0701056401

Pembimbing II

Drs. Cornelius Niwadolo, MM

NIDN: 0706055302

Mengetahui:

Drs. Cornelius Niwadolo, MM
NIDN: 0706055302

Dra. Anni Yudiastuti, M.P
NIDN: 0701056401

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI KERTANEGARA PREMIUM GUEST HOUSE MALANG**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : SIE JUNIANTO LIMANTO

NIM : 201311016

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Karya Malang pada tanggal 21 Juni 2017 dan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1).

Disahkan oleh:
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Widya Karya Malang



(Signature)
Drs. Cornelius Niwadolo, MM
NIDN: 0706055302

DEWAN PENGUJI

1. Drs. Cornelius Niwadolo, MM
NIDN: 0706055302
2. Dra. Anni Yudiastuti, M.P
NIDN: 0701056401
3. Jovita Vicka B. S.Pd., M.SM
NIDN: 0724018601

TANDA TANGAN

(Signature)
.....
(Signature)
.....
(Signature)
.....



SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Donny Yulianto
Jabatan : Manager
Alamat : Jl. Semeru No. 59 Malang

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama : Sie Junianto Limanto
NIM : 201311016
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Universitas : Katolik Widya Karya Malang

Telah selesai melakukan penelitian di Kertanegara Premium Guest House Malang Jl. Semeru No. 59 Malang selama 1 bulan untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Kertanegara Premium Guest House**

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Malang, 3 Mei 2017
Manager

Donny Yulianto

rejuvenate the spirit

Jl. Semeru 59 Malang 65112
Jawa Timur - Indonesia
T. +62 - 341 - 368.993
F. +62 - 341 - 349.977

BOOK BY PHONE : +62 - 341 - 368.992
www.kertanegaraguesthouse.com
sales@kertanegaraguesthouse.com

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kertanegara Premium Guest House Malang”** merupakan karya asli dari:

Nama : SIE JUNIANTO LIMANTO
NIM : 201311016
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Katolik Widya Karya Malang

Dan bukan karya plagiat baik sebagian maupun seluruhnya.

Demikian pernyataan ini kami buat dengan sebenar-benarnya dan apabila terdapat kekeliruan kami bersedia untuk menerima sanksi sesuai dengann aturan yang berlaku.

Malang, 21 Juni 2017

(SIE JUNIANTO LIMANTO)

DITERIMA DAN DISETUJUI

Pembimbing I

Dra. Anni Yudiastuti, M.P
NIDN: 00701056401

Pembimbing II

Drs. Cornelius Niwadolo, MM
NIDN: 0706055302


Dekan Fakultas Ekonomi

Drs. Cornelius Niwadolo, MM
NIDN: 0706055302

Mengetahui


Ketua Jurusan Manajemen

Dra. Anni Yudiastuti, M.P
NIDN: 0701056401

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : SIE JUNIANTOLIMANTO

N IM : 201311016

Universitas : Universitas Katolik WidyaKaryaMalang

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen Tempat, tanggal

lahir : Malang,04-06-1988

Alamat : Dorowati 6 Malang, Jawa Timur.

Nama orang tua:

Ayah : SIE HOKTJIONG

Ibu : LIEM KWIE LUAN

Riwayat Pendidikan:

- Tamat dari SDK. SANTA MARIA II MALANG pada tahun2000
- Tamat dari SMPK.SANTA MARIA I MALANG pada tahun2004
- Tamat dari SMAK ST.ALBERTUS MALANG pada tahun2008
- Terdaftar sebagai mahasiswa diUniversitas Katolik Widya Karya Malang
Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen pada tahun 2013

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Orang yang berhenti belajar adalah orang yang lanjut usia, walaupun umur-nya masih muda. Namun, orang yang tidak pernah berhenti belajar, maka selamanya akan menjadi pemuda” (Henry Ford)



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KERTANEGARA PREMIUM GUEST HOUSE MALANG”** yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Karya Malang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, serta dia dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah menganugerahkan kepada penulis kemampuan untuk berpikir sehingga skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya.
2. Bapak Drs. Cornelius Niwadolo, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Karya Malang dan sebagai dosen pembimbing II.
3. Ibu Dra. Anni Yudiastuti, MP selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Karya Malang dan sebagai dosen pembimbing I yang telah memberi saran, bimbingan dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
4. Ibu ku, yang selalu memberikan doa, perhatian dan support tak terhingga.

5. Seluruh Staff Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Karya Malang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.
6. Bapak manager Kertanegara *Premium Guest House* Malang yang telah mengijinkan peneliti untuk menyebarkan kuisioner.
7. Teman-teman Manajemen angkatan 2013 yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih atas segala kenangan selama kuliah.
8. Pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberkan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh kelalaian dan keterbatasan waktu, tenaga dan kemampuan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu penulis mohon maaf apabila terdapat banyak kekurangan dan kesalahan.

Malang, 03 juli 2017

Sie Junianto Limanto

DAFTAR ISI

JUDUL	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT KETERANGAN PENELITIAN	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1. Tujuan penelitian	5
2. Manfaat penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu	6
B. Kajian Teori	7
1. Definisi pemasaran	7
2. Jasa	8
3. Karakteristik jasa	8

4. Kualitas pelayanan	10
5. Kepuasan konsumen	13
6. Ukuran kepuasan konsumen	14
7. Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen	15
8. Manfaat bagi perusahaan bila mencapai kepuasan konsumen	16
9. Aspek kepuasan konsumen	17
10. Hubungan antar variabel	17
C. Hipotesis.....	19

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	20
B. Ruang Lingkup Penelitian.....	20
C. Lokasi Penelitian.....	20
D. Populasi dan Sampel	21
1. Populasi.....	21
2. Sampel.....	21
E. Jenis dan Sumber Data.....	22
1. Sumber Data.....	22
a. Data Primer	22
b. Data Sekunder	22
2. jenis Data.....	23
a. Data Kualitatif.....	23
b. Data Kuantitatif.....	23
F. Definisi Operasional Variabel	23
G. Metode Pengumpulan Data.....	25
H. Skala Pengukuran.....	26
I. Teknik Analisa Data.....	27
1. Uji Instrumen	27
a. Uji Validitas	27
b. Uji Reliabilitas	28
2. Uji Asumsi Klasik.....	28
a. Uji Normalitas.....	28

b. Uji Multikolinearitas	28
c. Uji Heteroskedastisitas	29
3. Uji Regresi Linear Berganda.....	29
4. Uji Hipotesis	30
a. Uji T	30
b. Uji F	30

BAB IV ANALISA DAN INTERPRETASI DATA

A. Gambaran Umum Perusahaan	32
1. Sejarah Berdirinya Perusahaan	32
2. Struktur Organisasi Perusahaan	33
B. Penyajian Data Penelitian.....	35
1. Gambaran Umum Responden	35
a. Responden Menurut Jenis Kelamin	36
b. Responden Menurut Umur.....	36
c. Responden Menurut Pendapatan.....	37
d. Responden Menurut Pekerjaan	38
2. Analisis tanggapan responden.....	38
a. Indeks Tanggapan Responden Mengenai Bukti Fisik.....	39
b. Indeks Tanggapan Responden Mengenai Daya Tanggap	40
c. Indeks Tanggapan Responden Mengenai Keandalan	41
d. Indeks Tanggapan Responden Mengenai Jaminan	42
e. Indeks Tanggapan Responden Mengenai Empati	43
f. Indeks Tanggapan Responden Mengenai kepuasan konsumen ..	45
3. Hasil Analisis Data.....	46
a. Uji Validitas dan Reliabilitas	46
1) Uji Validitas	46
2) Uji Reliabilitas	47
b. Uji Asumsi Klasik.....	48
1) Uji Normalitas.....	48
2) Uji Multikolinearitas	48
3) Uji Heterokedastisitas	49
c. Analisis Regresi Linear Berganda.....	50

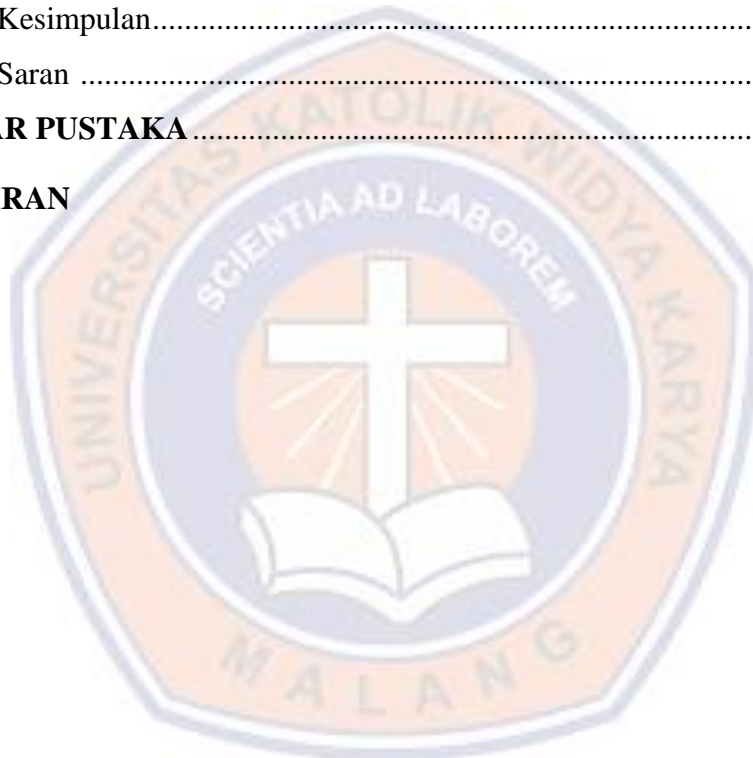
d. Pengujian Hipotesis.....	52
1) Uji T	52
2) Uji F	53
3) Koefisien Determinasi.....	54
e. Pembahasan	55
1) Implikasi Hasil Penelitian	57

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	59
B. Saran	60

DAFTAR PUSTAKA	61
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin.....	36
Tabel 4.2 Jumlah Responden Menurut Usia	36
Tabel 4.3 Jumlah Responden Menurut Pendapatan	37
Tabel 4.4 Jumlah Responden Menurut Pekerjaan.....	38
Tabel 4.5 Tabulasi indikator dimensi bukti fisik	39
Tabel 4.6 Tabulasi indikator dimensi daya tanggap.....	40
Tabel 4.7 Tabulasi indikator dimensi keandalan.....	41
Tabel 4.8 Tabulasi indikator dimensi jaminan.....	42
Tabel 4.9 Tabulasi indikator dimensi empati.....	43
Tabel 4.10 Tabulasi indikator dimensi kepuasan konsumen	45
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Validitas.....	46
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Reliabilitas	47
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Multikolinearitas.....	49
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	51
Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi secara bersama-sama	53
Tabel 4.16 Koefisien Determinasi.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur organisasi..... 35

Gambar 4.2 Pengujian Normalitas 48

Gambar 4.3 Pengujian Heterokedastisitas..... 50



**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di
Kertanegara *Premium Guest House* Malang.**

Oleh :

Sie Junianto Limanto

ABSTRAKSI

Kualitas Pelayanan merupakan aspek penting dalam bisnis penjualan jasa dan dianggap sebagai dasar kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen terdiri dari 5 dimensi yaitu: bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan, dan empati. Perusahaan dapat semakin berkembang dan apabila dapat memperhatikan lima dimensi dari kualitas pelayanan tersebut. Kertanegara Premium Guest House yang terletak di jalan Semeru no.59 malang ini merupakan salah satu perusahaan jasa penginapan yang menyadari dan telah menerapkan dengan cukup baik pelayanan yang berkualitas yang dimilikinya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui signifikansi pengaruh dimensi dalam kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan, dan empati terhadap kepuasan konsumen di Kertanegara *Premium Guest House* dan mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang dominan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen di Kertanegara *Premium Guest House*. Populasi dalam penelitian ini adalah para tamu yang menginap di Kertanegara *Premium Guest House*. Sampel penelitian yang diambil sebanyak 60 responden dengan menggunakan teknik *accidental sampling*.

Hasil penelitian menjelaskan bahwa secara simultan (bersama-sama) dimensi kualitas pelayanan (X) yang terdiri atas bukti fisik (X1), daya tanggap (X2), keandalan (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Kertanegara *Premium Guest House* Malang dengan signifikansi sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 dan membentuk persamaan regresi $Y = 1.375 + 0.200 X1 + 0.310 X2 + 0.368 X3 + 0.060 X4 + 0.153 X5$. Secara parsial dapat diketahui bahwa keandalan (X3) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) di Kertanegara Premium Guest House Malang. dimana nilai signifikansi t untuk semua variabel memiliki nilai kurang dari 0,05

Keyword: Kualitas Pelayanan, Kepuasan konsumen.