

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
MENGUNAKAN JASA PENGINAPAN (*HOME STAY*) KEDUNG OMBO  
MALANG**

**SKRIPSI**

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



DISUSUN OLEH:  
CORNELIS D. DOKOE BANI  
NIM : 201411942

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG  
FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN  
2016

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
MENGUNAKAN JASA PENGINAPAN (HOME STAY) KEDUNG OMBO MALANG

Nama : CORNELIS D. DOKOE BANI  
 NIM : 201411942  
 Universitas : Katolik Widya Karya Malang  
 Fakultas : Ekonomi  
 Jurusan : Manajemen  
 Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA PENGINAPAN (HOME  
STAY) KEDUNG OMBO MALANG

Malang, 02 Juli 2016

DITERIMA DAN DISETUJUI :

Pembimbing I

Dra. Anni Yudiastuti, MP

NIK : 190 015

Pembimbing II

Drs. Cornelius Niwadolo, MM

NIK : 185 004

Mengetahui:



Dekan Fakultas Ekonomi

Drs. Cornelius Niwadolo, MM

NIK : 185 004



Ketua Jurusan Manajemen

Dra. Anni Yudiastuti, MP

NIK : 190 015

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Skripsi yang berjudul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
MENGUNAKAN JASA PENGINAPAN (*HOME STAY*) KEDUNG OMBO MALANG**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Cornelis D. Dokoe Bani

NIM : 201411942

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Karya Malang pada tanggal 11 Juli 2016 dan telah memenuhi syarat untuk sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata satu (S1).

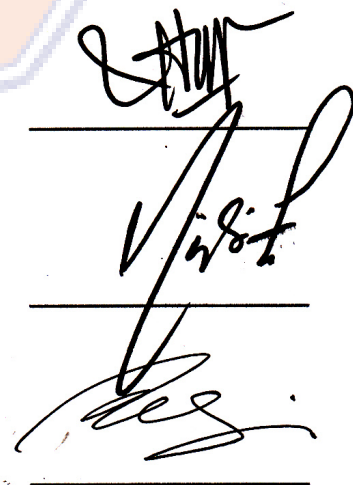
Disahkan oleh :

Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Katolik Widya Karya Malang

Drs. Cornelius Niwadolo, MM

Dewan Penguji

1. Dra. Anni Yudiastuti, MP  
NIDN : 0701056401
2. Drs. Cornelius Niwadolo, MM  
NIDN : 0706055302
3. Regina Mayo, SE., ME  
NIDN : 0705068903



**SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Emanira Prastiara Sari

Jabatan : Manager

Alamat : Jl. Bendungan Kedung Ombo no. 3, Malang

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama : Cornelis D. Dokoe Bani

NIM : 201411942

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Universitas : Katolik Widya Karya Malang

Terlah selesai melakukan penelitian di Penginapan (*Home Stay*) Kedung Ombo Malang Jln. Bendungan Kedung Ombo No. 3 Malang selama satu bulan, terhitung mulai tanggal 01 April 2016 sampai dengan 30 April 2016 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA PENGINAPAN (*HOME STAY*) KEDUNG OMBO MALANG”**.

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

Malang, 10 Mei 2016

Manager



Emanira Prastiara Sari

**PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**


Kami yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA PENGINAPAN (*HOME STAY*) KEDUNG OMBO MALANG merupakan karya asli dari :

Nama : Cornelis D. Dokoe Bani  
NIM : 201411942  
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 dengan aturan yang berlaku.

Malang, 02 Juli 2016

  
(Cornelis D. Dokoe Bani)

DITERIMA DAN DISETUJUI :

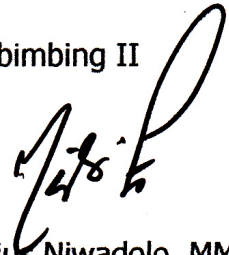
Pembimbing I



Dra. Anni Yudiastuti, MP

NIK : 190 015

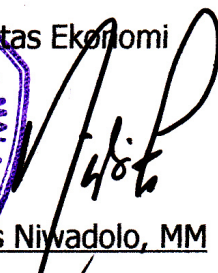
Pembimbing II



Drs. Cornelius Niwadolo, MM

NIK : 185 004

Mengetahui:

  
Dean Fakultas Ekonomi  
Dra. Cornelius Niwadolo, MM

NIK : 185 004

  
Ketua Jurusan Manajemen  
Dra. Anni Yudiastuti, MP

NIK : 190 015

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Nama : Cornelis D. Dokoe Bani

N I M : 201411942

Universitas : Katolik Widya Karya Malang

Fakultas : Ekonomi

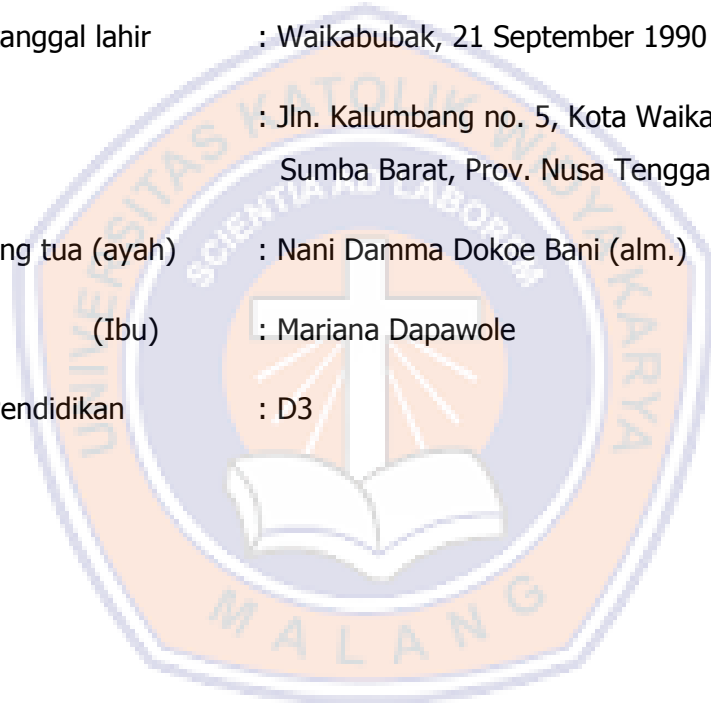
Jurusan : Manajemen

Tempat, tanggal lahir : Waikabubak, 21 September 1990

Alamat : Jln. Kalumbang no. 5, Kota Waikabubak, Kab.  
Sumba Barat, Prov. Nusa Tenggara Timur

Nama orang tua (ayah) : Nani Damma Dokoe Bani (alm.)  
(Ibu) : Mariana Dapawole

Riwayat Pendidikan : D3



**MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

*“Perbuatan-perbuatan salah adalah biasa bagi manusia, tetapi perbuatan pura-pura itulah sebenarnya yang menimbulkan permusuhan dan pengkhianatan.”(Johan Wolfgang Goethe)*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA PENGINAPAN (HOME STATE) KEDUNG OMBO MALANG**” yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Katolik Widya Karya Malang.

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

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah menganugerahkan kepada penulis kemampuan berfikir 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 Anni Yudiastuti, MP selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Karya Malang dan sebagai dosen pembimbing I yang telah memberikan saran, bimbingan dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
4. Orang tua ku, yang selalu memberikan doa, perlindungan, dan kasih sayang serta perhatian yang tak terhingga.
5. Seluruh Staff Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Karya Malang yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.



6. Bapak dan Ibu Petugas Penginapan Kedung Ombo Malang yang telah mengizinkan peneliti untuk menyebarkan kuesioner.
7. Seluruh responden yang telah rela meluangkan waktu untuk penulis, terima kasih atas kerja samanya.
8. Teman-temanku Manajemen angkatan tahun 2012 yang tidak bisa kusebutkan satu persatu, terima kasih atas segala kenangan selama kuliah.
9. Teman-teman kos ku di Jln Kelampok Kasri Gg.2/C1 terima kasih atas kebersamaannya selama ini.
10. Pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

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

Malang, 02 Juli 2016

Cornelis D. Dokoe Bani

**DAFTAR ISI**

	Halaman
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.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
ABSTRAK .....	xix
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	3

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....4  
1. Tujuan Penelitian .....4  
2. Manfaat Penelitian .....4

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

A. Landasan Teori .....6  
1. Penelitian Terdahulu.....6  
2. Kualitas Pelayanan .....7  
3. Kepuasan Pelanggan..... 11  
4. Hubungan Antar Variabel..... 12  
B. Kerangka Pemikiran ..... 19  
C. Hipotesis .....20

**BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....21  
B. Ruang Lingkup Penelitian .....21  
C. Lokasi Penelitian .....21  
D. Populasi dan Sampel.....21  
1. Populasi .....21  
2. Sampel .....22  
E. Jenis dan Sumber Data .....22  
1. Jenis Data.....22  
a. Data Kualitatif .....22  
b. Data Kuantitatif .....23  
2. Sumber Data .....23

a. Data Primer.....	23
b. Data Sekunder.....	23
F. Definisi Operasional Variabel .....	24
G. Metode Pengumpulan Data .....	27
H. Teknik Analisa Data .....	27
1. Uji Instrumen .....	27
a. Uji Validitas.....	27
b. Uji Realibilitas .....	28
2. Uji Asumsi Klasik .....	30
a. Uji Multikolinearitas.....	30
b. Uji Heterokedastisitas.....	31
c. Uji Normalitas .....	31
3. Uji Linier Berganda .....	32
4. Uji Hipotesis .....	33
a. Uji t.....	33
b. Uji F.....	34

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Perusahaan .....	36
1. Sejarah Berdirinya Perusahaan .....	36
2. Struktur Organisasi Perusahaan.....	37
B. Penyajian Data Penelitian .....	40
1. Gambaran Umum Responden.....	40
a. Responden Menurut Jenis Kelamin.....	41
b. Responden Menurut Umur .....	41

c. Responden Menurut Pekerjaan.....	42
d. Responden menurut Pendapatan.....	43
C. Analisa dan Intepretasi Data Penelitian.....	44
1. Analisis Indeks Tanggapan Responden.....	44
a. Indeks Tanggapan Responden Mengenai Bukti Fisik .....	45
b. Indeks Tanggapan Responden Mengenai Kehandalan .....	48
c. Indeks Tanggapan Responden Mengenai Daya Tanggap.....	50
d. Indeks Tanggapan Responden Mengenai Jaminan.....	52
e. Indeks Tanggapan Responden Mengenai Empati .....	54
f. Indeks Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan .....	56
2. Hasil Analisis Data .....	57
a. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	57
1) Uji Validitas .....	57
2) Uji Reliabilitas .....	58
b. Uji Asumsi Klasik .....	59
1) Uji Normalitas.....	60
2) Pengujian Multikolinearitas .....	61
3) Pengujian Heteroskedastisitas.....	61
c. Analisis Regresi Linier Berganda.....	63
d. Pengujian Hipotesis .....	66
1) Uji t .....	66
2) Uji F .....	67
3) Koefisien Determinasi.....	68
e. Pembahasan .....	69

3. Implikasi Hasil Penelitian..... 71

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan..... 75  
B. Saran ..... 77

**DAFTAR PUSTAKA** ..... 78

**LAMPIRAN-LAMPIRAN** .....



**DAFTAR TABEL**

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	6
Tabel 3.1 Interpretasi Nilai rxy .....	28
Tabel 3.2 Intepretasi Nilai rii .....	29
Tabel 4.1 Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4.2 Jumlah Responden Menurut Umur .....	40
Tabel 4.3 Jumlah Responden Menurut Pekerjaan.....	40
Tabel 4.4 Jumlah Responden Menurut Pendapatan .....	41
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Bukti Fisik .....	44
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Kehandalan .....	46
Tabel 4.7 Tanggapan Reponden Mengenai Daya Tanggap .....	48
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Jaminan.....	50
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Kepedulian.....	52
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan .....	54
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Validitas .....	56
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	57

Tabel 4.13 Pengujian Multikolinearitas .....59

Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....62

Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Secara Bersama-sama.....66

Tabel 4.16 Koefisien Determinasi.....67





**DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	19
Gambar 4.1 Pengujian Normalitas .....	58
Gambar 4.2 Pengujian Heterokedastisitas.....	61



**DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN A : KUESIONER

LAMPIRAN B : UJI VALIDITAS

LAMPIRAN C : UJI RELIABILITAS

LAMPIRAN D : UJI ASUMSI KLASIK

LAMPIRAN E : UJI REGRESI BERGANDA, UJI  $t$ , UJI  $F$  DAN KOEFISIEN

DETERMINASI

LAMPIRAN F : DOKUMENTASI



## Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (*Home Stay*) Kedung Ombo Malang

Oleh :

Cornelis D. Dokoe Bani

### ABSTRAK

Kualitas Pelayanan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis jasa dan dianggap penting sebagai dasar kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan yang dibutuhkan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen terdiri atas beberapa dimensi yaitu bukti fisik/*tangible*, kehandalan/*reliability*, daya tanggap/*responsiveness*, jaminan/*assurance*, dan empati/*emphaty*. Perusahaan akan mendapatkan keuntungan besar apabila dapat mempertimbangkan dengan baik ke lima dimensi tersebut. Penginapan Kedung Ombo yang terletak di jl. Bendungan Kedung Ombo no. 3 ini merupakan salah satu perusahaan jasa penginapan yang telah menyadari pentingnya kualitas pelayanan dan telah cukup baik menjalankan pelayanan yang berkualitas yang dimilikinya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui signifikansi pengaruh dimensi dalam kualitas pelayanan yaitu bukti fisik/*tangible*, kehandalan/*reliability*, daya tanggap/*responsiveness*, jaminan/*assurance*, dan empati/*emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Penginapan Kedung Ombo dan menganalisis faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen Penginapan Kedung Ombo. Populasi dalam penelitian ini adalah para tamu yang menginap di Penginapan Kedung Ombo. Sampel yang diambil sebanyak 60 responden dengan menggunakan teknik *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel jika dipandang cocok.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa secara simultan (bersama-sama) dimensi Kualitas Pelayanan (X) yang terdiri atas bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Penginapan Kedung Ombo Malang dengan signifikansi sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 dan membentuk persamaan regresi  $Y = 0,140 - 0,011 X1 + 0,181 X2 + 0,032 X3 + 0,590 X4 + 0,203 X5$ . Demikian pula secara parsial diketahui bahwa jaminan (X4) dan empati (X5) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Penginapan Kedung Ombo Malang. Urutan secara individu dari masing-masing variabel yang paling berpengaruh adalah variabel *assurance* dengan koefisien regresi sebesar 0,590, lalu *empathy* dengan koefisien regresi sebesar 0,203, kemudian diikuti dengan *reliability* dengan koefisien regresi sebesar 0,181, dan *responsiveness* dengan koefisien regresi sebesar 0,032 sedangkan variabel yang berpengaruh paling rendah adalah *tangible* dengan koefisien regresi sebesar -0,011.

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen**

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi, produk atau jasa yang bersaing dalam pasar semakin banyak dan beragam sebagai akibat keterbukaan pasar. Persaingan antar produsen untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen serta memberikan kepuasan kepada pelanggan semakin ketat. Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan. Salah satu tindakan untuk memuaskan konsumen adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya. Kenyataan ini bisa dilihat, bahwa ada beberapa hal yang dapat memberikan kepuasan pelanggan yaitu nilai total pelanggan yang terdiri dari nilai produk, nilai pelayanan, nilai personal, nilai image atau citra, dan biaya total pelanggan yang terdiri dari biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga dan biaya pikiran (Kotler dan Susanto, 2000:50).

Perusahaan yang mampu bersaing dalam pasar adalah perusahaan yang dapat menyediakan produk atau jasa yang berkualitas dan sesuai kebutuhan konsumen. Perusahaan dituntut untuk terus melakukan perbaikan terutama pada kualitas pelayanannya, agar seluruh barang atau jasa yang ditawarkan mendapat tempat yang baik di mata masyarakat selaku konsumen dan calon konsumen. Konsumen dalam memilih barang dan jasa didasari motivasi yang nantinya mempengaruhi jenis dan cita rasa barang dan jasa yang dibelinya

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived services*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected services*). Oleh karena itu perusahaan harus memulai

memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono, 2004:145). Dalam menghadapi hal tersebut, ada beberapa dimensi kepuasan yang dapat mempengaruhi perilaku konsumen untuk menggunakan jasa Penginapan Kedung Ombo antara lain bukti fisik/*tangible*, meliputi penampilan gedung hotel, interior bangunan hotel dan penampilan karyawan hotel, dimensi kehandalan/*reliability*, meliputi kemampuan hotel memberikan pelayanan yang terbaik, dimensi daya tanggap/*responsiveness* yang meliputi kesediaan karyawan hotel untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat, dimensi jaminan/*assurance* yang meliputi sopan santun para karyawan dan kemampuan mereka untuk membangkitkan rasa kepercayaan para konsumen, serta dimensi empati/*empathy*, yang meliputi rasa peduli dan perhatian secara pribadi yang diberikan pada konsumen.

Penginapan/*Home Stay* Kedung Ombo Malang merupakan salah satu perusahaan jasa yang menyediakan fasilitas dan pelayanan konsumen penginapan, makan dan minum serta jasa-jasa lainnya untuk umum yang tinggal untuk sementara waktu dan dikelola secara komersial.

Pesaing yang dihadapi oleh Penginapan Kedung Ombo bukan hanya terdiri dari penginapan yang mempunyai fasilitas dan pelayanan yang sama, tetapi juga dari hotel yang mempunyai fasilitas bar maupun restoran mewah untuk tujuan wisata.

Pada garis besarnya, perusahaan harus berusaha untuk mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen, termasuk memahami perilaku konsumen dan hal-hal yang dapat memberi kepuasan kepada konsumen.

Hal ini menjadi suatu pekerjaan bagi manajemen agar terus berupaya mengkombinasikan keunggulan – keunggulan mereka untuk terus dapat menarik minat konsumen, sekaligus mempertahankan konsumennya. Kemudian dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan karena ini merupakan salah satu faktor yang dapat menciptakan kepuasan pada diri konsumen.

Penginapan Kedung Ombo menjadi salah satu perusahaan jasa yang menawarkan jasa menginap dan mampu bertahan di tengah ketatnya persaingan antar perusahaan yang sejenis seperti hotel dan penginapan lainnya. Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini mengambil judul ”Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (*Home Stay*) Kedung Ombo Malang”.

## B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana signifikansi pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel : bukti fisik/*tangible* (X1), kehandalan/*reliability* (X2), daya tanggap/*responsiveness* (X3), jaminan/*assurance* (X4) dan empati/*emphaty* (X5) terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Penginapan/*Home Stay* Kedung Ombo Malang?

2. Dimensi kualitas pelayanan manakah yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen pada Penginapan/*Home Stay* Kedung Ombo Malang?

### C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

#### 1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel: bukti fisik/*tangible* (X1), kehandalan/*reliability* (X2), daya tanggap/*responsiveness* (X3), jaminan/*assurance* (X4) dan empati/*emphaty* (X5) terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Penginapan/*Home Stay* Kedung Ombo Malang.
- b. Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen pada Penginapan/*Home Stay* Kedung Ombo Malang.

#### 2. Manfaat Penelitian

##### a. Bagi Perusahaan

Dapat memberikan gambaran informasi yang berguna bagi perusahaan dalam melakukan kebijakan dan strategi pemasaran yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

##### b. Bagi Peneliti

Untuk mengetahui penerapan teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan realita yang terjadi di lapangan, mengenai masalah-

masalah yang ada dalam pemasaran khususnya tentang variabel pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

c. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan bahan referensi skripsi bagi Universitas dalam ilmu Manajemen Pemasaran.

d. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi atau acuan bagi peneliti berikutnya dan menindaklanjuti dengan penelitian yang baru.

