

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN
UNTUK MENGINAP PADA HOTEL INCLA SAUMLAKI**

SKRIPSI

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



DISUSUN OLEH:
MARIA PETRONELA LAIAN
NIM : 201411943

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG
FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN

2016



INCLA
hotel & restaurant

Jl. Shireha Tunggal Ita No.25a Kodepos: 57664 Saumlaki - MTI

Nomor : 28/INCL/V/2016
Lampiran : --
Perihal : **PEMBERITAHUAN**

Kepada Yth.
Ketua Jurusan Manajemen
Universitas Katolik Widya Karya Malang
Di
Malang

Dengan hormat,

Bersama ini di beritahukan kepada pimpinan Universitas katolik widya karya malang bahwa kami hotel incla saumlaki memberikan data-data pendukung guna penyelesaian tugas akhir kepada salah seorang mahasiswa yang mengikuti pendidikan pada UNIKA Widya karya. Adapun mahasiswa tersebut adalah:

Nama : **Maria Petronela Laiian**
Jurusan : **Manajemen**
NIM : **201411943**

Demikian surat ini kami atas perhatian dan kerja sama yang baik disampaikan terima kasih.

Saumlaki, 21 maret 2016

Manager Pemasaran



Ricky Jauwerissa

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI


Nama : MARIA PETRONELA LAIAN
NIM : 201411943
Universitas : Katolik Widya Karya Malang
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA
TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN UNTUK
MENGINAP PADA HOTEL INCLA SAUMLAKI

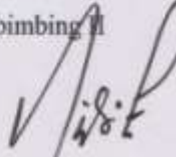
Malang Juli 2016

DITERIMA DAN DISETUJUI :

Pembimbing I

Pembimbing II


Dra. Anni Yudiastuti, M.P.


Drs. Cornelius Niwadolo, M.M.

NIDN : 0701056401

NIDN : 0706057302

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Jurusan Manajemen


Drs. Cornelius Niwadolo, M.M.


Dra. Anni Yudiastuti, M.P.

NIDN : 0706057302

NIDN : 0701056401

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Kami yang bertandatangan di bawah ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN UNTUK MENGINAP PADA HOTEL INCLA SAUMLAK** merupakan karya asli dari :

Nama : Maria Petronela Laian
NIM : 201411943
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, 14 Juli 2016



(Maria P Laian)

DITERIMA DAN DISETUJUI :

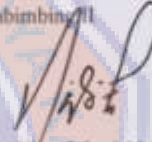
Pembimbing I



Dra. Anni Yudiastuti, M.P

NIDN : 0701056401

Pembimbing II



Drs. Cornelius Nurdolo, M.M

NIDN : 070605302

Mengetahui:



Drs. Cornelius Nurdolo, M.M

NIDN : 070605302



Dra. Anni Yudiastuti, M.P

NIDN : 0701056401

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUTUSAN
KONSUMEN UNTUK MENGINAP PADA HOTEL INCLA SAUMLAKI**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Maria Petronela Laian

NIM : 201411943

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Karya Malang pada tanggal : 15 Juli 2016 dan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu (S-1).

Disahkan oleh:

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Katolik Widya Karya Malang

Drs. Cornelius Niwadolo, M.M

NIDN : 0706055302

DEWAN PENGUJI

TANDA TANGAN

1. Drs. Cornelius Niwadolo, M.M

NIDN : 0706055302

2. Dra. Anni Yudiastuti, M.P

NIDN : 0701056401

3. Regina Mayo, SE., M.E

NIDN : 0705068903

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Maria Petronela Laian

N I M : 201411943

Universitas : Katolik Widya Karya Malang

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Tempat, tanggalahir : Sifnana,20 januari 1992

Alamat : Sifnana, Kabupaten Maluku Tenggara barat
Kecamatan Tanimbar Selatan

Nama orang tua (ayah) : Yoseph Laian
(Ibu) : Modesta Londar


RiwayatPendidikan :

SD Naskat Santo Canisius Sifnane : LULUS TAHUN 2004

SMP Negeri 1 TAN-SEL : LULUS TAHUN 2007

SMA Negeri 1 TAN-SEL : LULUS TAHUN 2010

Universitas Katolik Widya Karya Malang : LULUS TAHUN 2016



ABSTRAKSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN UNTUK MENGINAP PADA HOTEL INCLA SAUMLAKI

Oleh :

MARIA PETRONELA LAIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dimensi dalam kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh terhadap keputusan konsumen Hotel Incla dan menganalisis faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi keputusan konsumen Hotel Incla

Populasi dalam penelitian ini adalah para tamu yang menginap di Hotel Incla Sampel yang diambil sebanyak 50 responden dengan menggunakan teknik *Accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel jika di pandang cocok.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :
 $Y = -7,144 + 0,401 X_1 + 0,486 X_2 + 0,526 X_3 + 0,475 X_4 + 0,436 X_5$
Berdasarkan analisis data statistik, indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reliabel. Pada pengujian asumsiklasik, model regresi bebas multikolinearitas, tidak terjadi heteroskedastisitas, dan berdistribusi normal.

Urutan secara individu dari masing-masing variabel yang paling berpengaruh adalah variable *assurance* dengan koefisien regresi sebesar, lalu *empathy* dengan koefisien regresi sebesar, kemudian diikuti dengan *reliability* dengan koefisien regresi sebesar, dan *responsiveness* dengan koefisien regresi sebesar sedangkan variabel yang berpengaruh paling rendah adalah *tangible* dengan koefisien regresi sebesar Hotel Incla perlu mempertahankan elemen-elemen yang sudah dinilai baik oleh pelanggan serta perlu memperbaiki hal-hal yang masih kurang.

MOTTO

Sesali masa lalu karena ada kekecewaan dan kesalahan-kesalahan,tetapi jadikan penyesalan itu sebagai senjata untuk masa depan,agar tidak terjadi kesalahan lagi



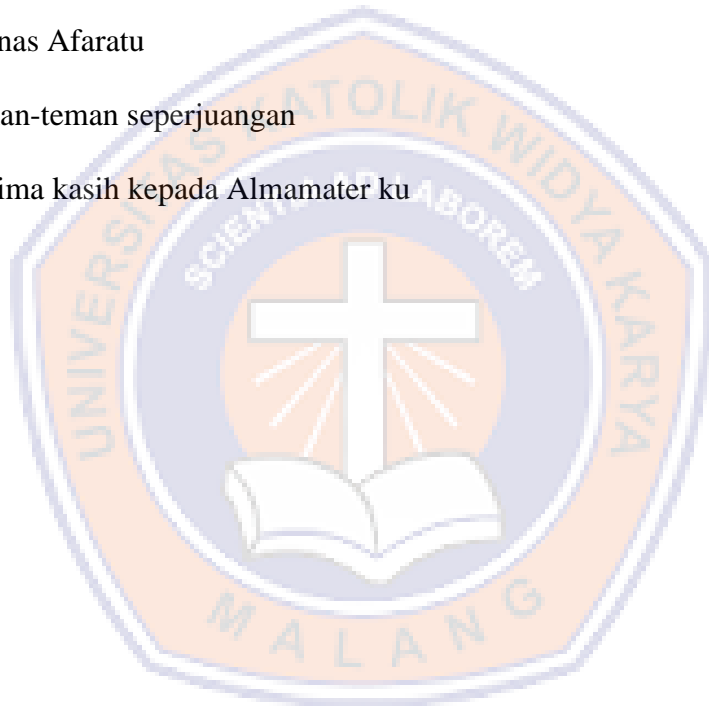
PERSEMBAHAN

Dengan ini segala puji dan hormat ku persembahkan SKRIPSI ini bagi kemuliaan nama

Tuhan

Ku Persembahkan dengan penuh rasa cinta yang mendalam kepada

- Papa dan mama tercinta
- Kakak-kakak ku yang ku banggakan
- Adik-adik ku sayangi
- Pacarku Jonas Afaratu
- Semua teman-teman seperjuangan
- Ucapan terima kasih kepada Almamater ku



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN UNTUK MENGINAP PADA HOTEL INCLA SAUMLAKI”** 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. Ibu Dra. Anni Yudiastuti, M.P selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, bimbingan dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
3. Bapak Drs. Cornelius Niwadolo, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Karya Malang.
4. Direktur pimpinan Hotel Incla Saumlaki bersama staf yang telah bersedia menerima penulis untuk mengadakan penelitian sekaligus meluangkan waktu di wawancarai dalam tahapan pengumpulan data.
5. Seluruh Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Karya Malang yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.
6. Papa dan mama tercinta yang selalu berusaha semaksimal mungkin sejak penulis di lahirkan sampai pada titik puncak dari pada perkuliahan ini semoga Tuhan Yang Maha Kuasa dan Maha penyayang dapat memberkati mereka dihari ketuaan.

7. Bu Erwin Laiyan,SE. Bu Ongen Laiyan,SE. Bu Wens Fatlolon,SE.Bu Empok Ranbalak,SH Bu Hans Adtjas,SH Yang telah memantu penulis menyelesaikan penyusunan Skripsi ini dengan baik.
8. Semua keluargaku yang telah mendukung penulis dalam segala hal (Alm petrus laian) benediktus Laian,wilhelmina Laian,mami selly Engkesa,mami gina dan papi soleman, bapa markus sainya,SE dan mama ice Felndity, SE, bapa Ampy Tenlima dan mama Reny Tenlima)
9. Sahabat-Sahabatku (Mien Laiyan,SE,Na Dasfordate, SE,Iren Kofit,Maya Fordatkosu,SE,Anon,Lutoryali, ''Alm Macha'', Susan Venyapwain,SE)
10. Adik-adikku (Ondri,Niaty,Tety,Iin,Eva dan Winda) di Jln Klampok Kasri F 275 terima kasih atas kebersamaannya selama ini.
11. Jonas afaratu yang selalu mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. 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,14 juli 2016

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN TANDA PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN SURAT PENGESAHAN PENELITIAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
ABSTRAKSI	vii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1. Tujuan Penelitian	5
2. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Penelitian Terdahulu	7
1. Landasan Teori	8
2. Hotel	8

3. Kualitas Pelayanan.....	9
4. Keputusan Konsumen.....	9
5. Kualiatas Jasa.....	10
6. Pariwisata.....	10
B. Kerangka Pemikiran	11
C. Hipotesis	12
BAB III METODE PENELITIAN	13
A. Jenis Penelitian	13
B. Ruang Lingkup Penelitian	13
C. Lokasi Penelitian.....	13
D. Populasi dan Sampel.....	13
1. Populasi.....	13
2. Sampel	14
E. Jenis dan Sumber Data.....	14
1. Jenis Data.....	14
a. Data Kualitatif.....	14
b. Data Kuantitatif.....	14
2. Sumber Data	15
a. Data Primer	15
b. Data Sekunder.....	15
F. Definisi Operasional Variabel	15
G. Metode Pengumpulan Data.....	19
H. Metode Analisa Data	20
1. Uji Instrumen	20
a. Uji Validitas.....	20

b. Uji Realibilitas	21
2. Uji Asumsi Klasik.....	21
a. Uji Multikolinearitas.....	21
b. Uji Heterokedastisitas	21
c. Uji Normalitas.....	22
3. Uji Linier Berganda	22
4. Uji Hipotesis	22
a. Uji F.....	23
b. Uji t.....	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25
A. Gambaran Umum Perusahaan	25
1. Sejarah Berdirinya Perusahaan	25
2. Struktur Organisasi Perusahaan.....	25
B. Penyajian Data Penelitian	28
1. Gambaran Umum Responden.....	28
a. Responden Menurut Jenis Kelamin	28
b. Responden Menurut Umur.....	28
c. Responden Menurut Pekerjaan	29
d. Responden menurut Pendapatan.....	29
C. Analisa dan Intepretasi Data Penelitian	29
1. Analisis Indeks Tanggapan Responden	29
a. Indeks Tanggapan Responden Mengenai Bukti Fisik	29
b. Indeks Tanggapan Responden Mengenai Keandalan	30
c. Indeks Tanggapan Responden Mengenai Daya Tanggap.....	31
d. Indeks Tanggapan Responden Mengenai Jaminan.....	32

e. Indeks Tanggapan Responden Mengenai Empati.....	33
f. Indeks Tanggapan Responden Mengenai Keputusan	34
2. Hasil Analisis Data	35
a. Uji Validitas dan Reliabilitas	35
1) Uji Validitas	55
2) Uji Reliabilitas.....	37
a). Uji Normalitas.....	37
b). Pengujian Multikolinearitas.....	40
c). Pengujian Heteroskedastisitas.....	41
b. Analisis Regresi Linier Berganda	45
c. Pengujian Hipotesis	46
1) Uji F.....	47
2) Uji t.....	48
3) Koefisien Determinasi.....	49
d. Pembahasan	50
3. Implikasi Hasil Penelitian.....	51
BAB V PENUTUP	53
A. Kesimpulan	53
B. Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	6
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 Keandalan.....	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 Keputusan.....	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



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam kehidupan masyarakat peran sarana wisata dalam perekonomian merupakan salah satu kebutuhan yang sangat penting. Disamping fungsi sebagai media rekreasi dan media hiburan kini hotel juga mempunyai fungsi sebagai sarana penunjang untuk mendorong kegiatan perekonomian, kelembagaan, dan lain sebagainya baik yang dilakukan oleh perorangan maupun kelompok.

Kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa perhotelan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang terimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang di berikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, maka iitu akan mendorongnya untuk kembali menggunakan jasa yang sama.

Konsumen akan merasa puas dengan adanya jaminan/kepuasan bahwa layanan yang mereka terima benar-benar dan dilakukan oleh sumber daya manusia yang berkompeten di bidangnya. kepuasan didefinisikan sebagai evaluasi setelah pembelian atau hasil dari perbandingan antara harapan sebelum pembelian dengan kinerja sesungguhnya. Kepuasan pelanggan merupakan respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian (Rangkuti, 2006) menyampaikan kepuasan pelanggan merupakan kunci dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, yakni selain dapat meningkatkan loyalitas pelanggan tapi juga dapat mencegah terjadinya perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas

pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan, dan meningkatkan reputasi bisnis. Dalam menentukan kepuasan pelanggan, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan adalah: Kualitas produk, Kualitas pelayanan, Emosional, harga dan biaya.

Hotel adalah suatu bentuk bangunan, lambang, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu. Pengertian hotel berdasarkan beberapa definisi menurut para ahli : Menurut Sulastiyono (2011:5), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Rangkuti (2003 : 28) menyatakan bahwa kualitas jasa didefinisikan sebagai "penyampaian jasa yang akan melebihi tingkat kepentingan pelanggan".

Wyckof dalam Tjiptono (2006 : 59) menyatakan bahwa "kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan".

Salah satu modal kualitas layanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah modal ServQual (*service quality*) seperti yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithami dan Berry seperti yang dikutip oleh Zeithami dan Bither (2000 : 82) dalam serangkaian penelitian mereka terhadap enam sektor jasa, reparasi, peralatan rumah tangga, kartu kredit, sambungan telepon jarak jauh, otomotif, intel, dan pialang, sekuritas. ServQual

(service quality) dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yang persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang nyata sesungguhnya diharapkan/diinginkan (*expected service*).

Dengan adanya harapan tertentu dari pelanggan maka perusahaan sebagai penyedia jasa harus berupaya memahami harapan pelanggan kemudian memenuhinya dengan kinerja jasa (*service performance*) yang sesuai atau mungkin melebihi harapan pelanggan sehingga pelanggan menjadi puas dan menimbulkan sikap loyal. Karakteristik jasa yang intangible menyebabkan jasa relatif sulit untuk diukur kualitasnya. Oleh karena itu, untuk menilai kualitas jasa dibutuhkan beberapa dimensi untuk mengukurnya. Terdapat lima dimensi utama kualitas jasa yaitu : dimensi daya tanggap, dimensi keandalan, dimensi jaminan, dimensi empati, dimensi bukti fisik.

Kualitas pelayanan juga menjadi faktor penting untuk menarik konsumen. kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono,2001). Sehingga defenisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono 2007). Kualitas pelayanan sangat penting untuk menarik konsumen karena kualitas pelayanan membedakan suatu perusahaan dengan perusahaan lainnya.

Hotel Incla merupakan jenis usaha yang menawarkan jasa penginapan. Terletak di Jl.Mathilda Batlayeri, Kabupaten Maluku Tenggara Barat yang merupakan salah satu ruas jalan utama kota Saumlaki dan sangat strategis. Hotel Incla juga memiliki ruang cafe dan resto yang mempunyai kapasitas 50 hingga 100 orang sehingga dapat digunakan sebagai meeting room. Hotel Incla mulai beroperasi pada 09 September 2011, menyediakan empat jenis kamar yaitu Kamar *Standart*, *Superior*, *Deluxe* dan *Swite* dengan total kamar berjumlah 24 kamar dengan fasilitas yang lebih lengkap.

Sebagian besar tamu di Hotel Incla ini adalah tamu dari luar daerah baik dari Ambon / Propinsi, ataupun dari Jakarta yang mana benar-benar membutuhkan suasana yang relax, nyaman sesuai visi hotel ini adalah “*Memberikan pelayanan kepada tamu/pengunjung dengan baik dan bisa memuaskan tamu dan menjadi salah satu hal terbaik yang ada di Saumlaki untuk semua kalangan bisa dijangkau*”. Demikian juga dalam sistem pelayanan yang dibangun oleh pihak Pengelola yaitu menerapkan sistem pelayanan yang santun dan ramah serta dalam konsep kekeluargaan, dengan selalu memberikan rasa aman, nyaman, dan yang terpenting adalah selalu menjaga kondisi hotel bersih luar dalam. Atas dasar pemikiran tersebut, penulis melakukan penelitian tentang pengaruh dimensi kualitas jasa yang terdiri atas tampilan fisik (*tangible*), keterpercayaan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), kepedulian (*empathy*) terhadap Keputusan konsumen pada Hotel Incla di Saumlaki. Penelitian kualitas pelayanan jasa perhotelan ini mengambil judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Keputusan Konsumen Untuk Menginap Pada Hotel Incla Saumlaki**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana signifikansi pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa yang terdiri dari : tampilan fisik / *tangible* (X1), keterpercayaan / *reliability* (X2), daya tanggap / *responsiveness* (X3), jaminan / *assurance* (X4), kepedulian / *empathy* (X5). terhadap keputusan konsumen menginap pada Hotel Incla Saumlaki?
2. Variabel manakah dari kualitas pelayanan jasa yang berpengaruh paling dominan terhadap keputusan konsumen menginap pada Hotel Incla Saumlaki?

C. Tujuan Penelitian dan Manfaat penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a. untuk mengetahui signifikansi pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa yang terdiri dari variabel: tampilan fisik / *tangible* (X1), keterpercayaan / *reliability* (X2), daya tanggap / *responsiveness* (X3), jaminan / *assurance* (X4), kepedulian / *empathy* (X5). terhadap keputusan konsumen menginap pada Hotel Incla Saumlaki?
- b. untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan jasa yang berpengaruh paling dominan terhadap keputusan konsumen menginap pada Hotel Incla Saumlaki.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak antara lain:

- a. Bagi Peneliti
menambah pengetahuan tentang bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan konsumen.
- b. Bagi Pihak Perusahaan
memberikan referensi bagi hotel tersebut tentang suatu kualitas pelayanan yang bisa memengaruhi minat beli konsumen.

c. Bagi Universitas

Sebagai bahan referensi untuk kegiatan penelitian berikutnya terutama dibidang pemasaran yaitu kualitas pelayanan. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai informasi serta referensi bagi penelitian lain yang memiliki kaitan dalam bidang yang sama sehingga dapat memberikan kontribusi positif bagi

kemajuan dan pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu manajemen pemasaran jasa.

