

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA POP HOTEL
A.M. SANGAJI YOGYAKARTA**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON
CUSTOMER SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY
ON POP HOTEL A.M. SANGAJI YOGYAKARTA***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh

RIZKY PRATAMA BAGUS PRALAMBANG

20140410313

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2019

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Rizky Pratama Bagus Pralambang

Nomor Mahasiswa : 20140410313

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan pada Pop Hotel A.M. Sangaji Yogyakarta”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 24 Januari 2019

Rizky Pratama Bagus Pralambang

MOTTO

“..dan aku belum pernah kecewa dalam berdoa kepada-Mu”. (QS. Maryam;4)

“Semoga aku menjadi pohon yang ditebang kemudian digunakan”.

(Abu Bakar As-Siddiq)

“Terbentur, Terbentur, Terbentur. Terbentuk!” (Tan Malaka)

“Seorang terpelajar harus sudah berbuat adil sejak dalam pikiran apalagi dalam perbuatan”. (Pramoedya Ananta Toer)

“Stop thinking too much now start your step”. (Jenny)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT,
Alhamdulillahirabbil'alamin, terimakasih atas segala nikmat kemudahan yang
telah diberikan dalam proses penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan.

Untuk:

Kedua orang tuaku, Iwan Setiadi dan Gatiningtyas.

Ini salah satu sembah bakti serta bukti dariku untuk kalian bahwa aku dapat
menyelesaikan kuliah.

Terimakasih telah membantu dalam hal apapun serta memberi kritikan dan
nasihat yang membangun.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan Pop Hotel A.M. Sangaji Yogyakarta)”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi perusahaan dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Kedua orang tuaku tersayang Iwan Setiadi dan Gatiningtyas, yang selalu mendoakan serta memberikan motivasi dalam pengerjaan skripsi ini.
2. Bapak Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Retno Widowati PA., M.Si, Ph.D selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

4. Bapak Misbahul Anwar, SE., M.Si. yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 24 Januari 2019

Rizky Pratama Bagus Pralambang

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iv |
| HALAMAN MOTTO | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vi |
| INTISARI | vii |
| ABSTRACT | viii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Penelitian | 1 |
| B. Rumusan Masalah Penelitian | 6 |
| C. Tujuan Penelitian | 6 |
| D. Manfaat Penelitian | 7 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 8 |
| A. Landasan Teori..... | 8 |
| 1. Kualitas Layanan..... | 8 |
| 2. Kepuasan Pelanggan..... | 10 |
| 3. Loyalitas Pelanggan..... | 12 |
| B. Hasil Penelitian Terdahulu | 13 |
| C. Penurunan Hipotesis | 16 |
| D. Model Penelitian | 20 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 21 |
| A. Objek dan Subjek Penelitian | 21 |
| B. Populasi dan Sampel Penelitian..... | 21 |
| C. Jenis Data | 22 |
| D. Teknik Pengambilan Sampel..... | 22 |
| E. Teknik Pengumpulan Data..... | 23 |

| | | |
|---------------|---|-----------|
| F. | Definisi Operasional Variabel Penelitian..... | 24 |
| G. | Uji Kualitas Instrumen | 26 |
| H. | Analisis Data dan Uji Hipotesis | 27 |
| BAB IV | HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 32 |
| A. | Karakteristik dan Jawaban Responden..... | 32 |
| 1. | Jenis Kelamin Responden. | 32 |
| 2. | Usia Responden..... | 33 |
| 3. | Pekerjaan Responden. | 34 |
| 4. | Intensitas Menginap Responden..... | 35 |
| 5. | Deskripsi Jawaban Responden..... | 36 |
| B. | Uji Kualitas Instrumen | 37 |
| 1. | <i>Pretest</i> Uji Validitas. | 37 |
| 2. | <i>Pretest</i> Uji Reliabilitas. | 39 |
| 3. | Uji Validitas. | 40 |
| 4. | Uji Reliabilitas..... | 41 |
| C. | Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)..... | 42 |
| 1. | Hasil Uji t Pengaruh Langsung. | 42 |
| 2. | Hasil Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>) dan Uji Sobel. | 45 |
| D. | Pembahasan..... | 47 |
| 1. | Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pop Hotel A.M. Sangaji Yogyakarta. | 47 |
| 2. | Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pop Hotel A.M. Sangaji Yogyakarta. | 48 |
| 3. | Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pop Hotel A.M. Sangaji Yogyakarta. | 49 |
| 4. | Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Pop Hotel A.M. Sangaji Yogyakarta. | 50 |
| BAB V | KESIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN | 51 |
| A. | Kesimpulan | 51 |
| B. | Keterbatasan Penelitian | 52 |
| C. | Saran..... | 52 |
| | DAFTAR PUSTAKA | 53 |
| | LAMPIRAN..... | 56 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| 1.1. Jumlah Kedatangan Domestik Dan Mancanegara Bandara Adi Sutjipto Yogyakarta..... | 1 |
| 1.2. Jumlah Wisatawan Domestik Dan Mancanegara Menurut Kelas Hotel..... | 2 |
| 1.3. Jumlah Hotel Dan Usaha Akomodasi | 2 |
| 1.4. Daftar Hotel Bintang 2 terbesar..... | 4 |
| 2.1. Hasil Penelitian Terdahulu..... | 13 |
| 3.1. Indikator Penelitian Variabel Kualitas Layanan | 24 |
| 3.2. Indikator Penelitian Variabel Kepuasan Pelanggan..... | 25 |
| 3.3. Indikator Penelitian Loyalitas Pelanggan | 26 |
| 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 32 |
| 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 33 |
| 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 34 |
| 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Menginap..... | 35 |
| 4.5. Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Item-Item Pernyataan..... | 36 |
| 4.6. Hasil <i>Pretest</i> Uji Validitas Item-Item Pernyataan Variabel Penelitian..... | 38 |
| 4.7. Hasil <i>Pretest</i> Uji Reliabilitas Item-Item Pernyataan Variabel Penelitian..... | 39 |
| 4.8. Hasil Uji Validitas Item-Item Pernyataan Variabel Penelitian | 40 |
| 4.9. Hasil Uji Reliabilitas Item-Item Pernyataan Variabel Penelitian | 41 |
| 4.10. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana H1 | 42 |
| 4.11. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana H2..... | 43 |
| 4.12. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana H3..... | 44 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| 2.1. Model Penelitian..... | 20 |
| 4.1. Hasil Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)..... | 45 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| 1. Kuesioner Penelitian | 57 |
| 2. Karakteristik Responden..... | 61 |
| A. Jenis Kelamin Responden | 61 |
| B. Usia Responden..... | 61 |
| C. Pekerjaan Responden..... | 61 |
| D. Intensitas Mengingat Responden..... | 62 |
| E. Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Item-Item Pernyataan..... | 62 |
| 3. Hasil Uji Validitas..... | 66 |
| A. <i>Pretest</i> Variabel Kualitas Layanan..... | 66 |
| B. <i>Pretest</i> Variabel Kepuasan Pelanggan..... | 67 |
| C. <i>Pretest</i> Variabel Loyalitas Pelanggan..... | 68 |
| D. Variabel Kualitas Layanan..... | 69 |
| E. Variabel Kepuasan Pelanggan..... | 70 |
| F. Variabel Loyalitas Pelanggan..... | 71 |
| 4. Hasil Uji Reliabilitas..... | 72 |
| A. <i>Pretest</i> Variabel Kualitas Layanan..... | 72 |
| B. <i>Pretest</i> Variabel Kepuasan Pelanggan..... | 72 |
| C. <i>Pretest</i> Variabel Loyalitas Pelanggan..... | 72 |
| D. Variabel Kualitas Layanan..... | 73 |
| E. Variabel Kepuasan Pelanggan..... | 73 |
| F. Variabel Loyalitas Pelanggan..... | 73 |
| 5. Hasil Analisis Regresi | 74 |
| A. Hipotesis 1..... | 74 |
| B. Hipotesis 2 | 75 |
| C. Hipotesis 3..... | 76 |