

**ANALISIS DIMENSI KUALITAS PELAYANAN  
PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN TAMU  
ABADI HOTEL JOGJA**

**SKRIPSI**



**Untuk memenuhi Syarat Guna Memperoleh  
Derajat Sarjana Terapan Pariwisata**

**Oleh:**

**ARI ROHMANTO**

**N.I.M: 317200326**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN  
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA**

**2019**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ANALISIS DIMENSI KUALITAS PELAYANAN  
PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN TAMU  
ABADI HOTEL JOGJA**



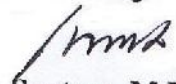
Oleh

**ARI ROHMANTO**

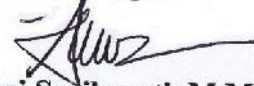
**N.I.M: 317200326**

Telah Disetujui oleh:

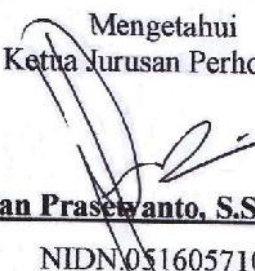
Pembimbing I

  
**Drs. Santosa, M.M**  
NIDN.0519045901

Pembimbing II

  
**Dra. Heni Susilowati, M.M**  
NIDN.0505026202

Mengetahui  
Ketua Jurusan Perhotelan

  
**Hermawan Prasetyanto, S.ST, S.Sos, M.M**

NIDN.0516057102

**BERITA ACARA UJIAN**

**ANALISIS DIMENSI KUALITAS PELAYANAN  
PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN TAMU  
ABADI HOTEL JOGJA**

**SKRIPSI**

Oleh :  
**ARI ROHMANTO**

**317200326**

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji  
Dan Dinyatakan Lulus  
Pada Tanggal : 8 Januari 2019

Penguji Utama : Hermawan Prasetyanto, S.ST, S.Sos, M.M  
Penguji II : Drs. Santosa, M.M  
Penguji III : Dra. Heni Susilowati, M.M



Mengetahui,  
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



**Drs. Prihatno, M.M**  
NIDN.0526125901

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan bukan merupakan hasil dari plagiat karya orang lain, dan sepanjang sepengetahuan penulis juga tidak terdapat karya dan pendapat orang lain yang pernah ditulis atau diterbitkan, kecuali yang secara tertulis menjadi acuan dalam naskah penulisan ini dan telah disebutkan didalam daftar pustaka.

Yogyakarta, Desember 2018



Penulis

Ari Rohmanto

## MOTTO

نَمُوْا يَٰۤاَنۡكَ تَمَّ هَفِيْ ضِ مِرْكُيْلَ فِرۡ لَآخِ اِمۡوَلِيَا وِ اللّٰهُ بۡ

*“Barangsiapa beriman kepada Allah dan hari akhir, maka hendaklah ia memuliakan tamunya.”* (HR. Buhari dan Muslim)

*"Waktu bagaikan pedang. Jika engkau tidak memanfaatkannya dengan baik (untuk memotong), maka ia akan memanfaatkanmu (dipotong)." (HR. Muslim)*

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

**Karya Ini Kupersembahkan Untuk:**

Almamaterku Tercinta STP AMPTA Yogyakarta  
Program Studi Pengelolaan Perhotelan 2017.

Kedua orang tuaku tersayang Bapak Suradi dan Ibu Tarimah.

Istriku tercinta Dwiya, dan kedua anak-anakku Fatur dan Arfa

## ABSTRAK

Oleh:

**ARI ROHMANTO, NIM : 317200326**

**Program Studi Hotel Management, STP AMPTA Yogyakarta 2018**

Penelitian berkaitan dengan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap kepuasan tamu dilakukan di Abadi Hotel Yogyakarta. Adapun tujuannya untuk mengetahui tingkat kepuasan tamu yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang terdiri dari faktor atau dimensi *reliability* ( $x_1$ ), *responsiveness* ( $x_2$ ), *Assurance* ( $x_3$ ), *Emphaty* ( $x_4$ ) dan *Tangible* ( $x_5$ ).

Jenis peneliiian yang dilakukan adalah Deskriptif Kuantitatif dengan menyebarkan instrument (angket) kepada responden. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 orang tamu yang dipilih berdasarkan teknik accidental random sampling pada periode 31 mei 2018 – 30 juni 2018.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan kelima dimensi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan tamu. Hal ini ditunjukkan melalui nilai probabilitas  $0,000 < 0,05$ . Sedangkan besarnya nilai determinasi adalah 0,516 atau sebesar 51,6 % dimensi kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan tamu. Diantara kelima dimensi yang paling dominan adalah dimensi *responsiveness* dengan nilai b 0,905, nilai t 3,59 dan nilai probabilitas 0,01 sedangkan dimensi yang paling tidak dominan adalah variabel *assurance* dengan nilai b 0,155, nilai t sebesar 0,709 dan nilai probabilitas 0,482.

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Tamu.**

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat, karunia dan hidayah-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Skripsi dengan judul “Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Tamu Abadi Hotel Jogja” ini dengan lancar.

Dengan selesainya penulisan dan penyusunan skripsi ini, tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bimbingan maupun bantuannya kepada yang terhormat :

1. Drs. Santosa, M.M, selaku pembimbing utama yang telah berkenan memberikan bimbingan dan arahan serta nasehat dengan bijaksana.
2. Dra. Heni Susilowati, M.M, selaku pembimbing kedua yang telah berkenan memberikan bimbingan, arahan serta petunjuk dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.ST,S.Sos, M.M, selaku Ketua Jurusan Pengelolaan Perhotelan sekaligus sebagai Penguji Utama yang telah menyetujui, mengarahkan serta memberikan petunjuk pada penulisan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Prihatno, MM, selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan persetujuan dan Surat Pengantar Penelitian.
5. Ibu Maria Ika, selaku Hotel Manager Abadi Hotel Jogja. Yang telah mengizinkan dan memberikan dukungannya
6. Bapak Didik Suryanto, selaku HRM Abadi Hotel Jogja. Atas kerjasama dan bantuannya dalam penelitian dan penyusunan skripsi ini.



7. Ibu Syntia selaku HM Secretary dan Segenap karyawan Abadi Hotel Jogja, yang telah memberikan bantuan dan kerjasamanya dalam melakukan penelitian ini.
8. Istriku tercinta Dwiya, dan kedua anak-anakku Fatur dan Arfa. Atas pengertian, dukungan dan doanya sehingga penulis bisa menyelesaikan penelitian beserta penyusunan skripsi ini.
9. Teman-teman satu Angkatan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA, Yogyakarta. Kita semua luar biasa guys!!.
10. Semua pihak yang telah berjasa baik secara moril maupun materiil hingga selesainya penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga Tuhan YME membalas amal kebaikan anda semua.

Penulis telah berupaya semaksimal mungkin dalam penyusunan maupun penulisan skripsi ini dengan mencurahkan segala tenaga, waktu dan pikiran. Namun penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna dan banyak sekali terdapat kekurangan. Untuk itu segala saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Besar harapan penulis bahwa penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, Desember 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul .....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Halaman Berita Acara Ujian.....	iii
Pernyataan Keaslian Skripsi .....	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman persembahan.....	vi
Abstract.....	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran.....	xvi
 BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Batasan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat penelitian.....	5

## BAB II : LANDASAN TEORI DAN KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori.....	7
B. Penelitian Terdahulu.....	25
C. Kerangka Pemikiran.....	27
D. Hipotesis.....	28

## BAB III : METODE PENELITIAN

A. Jenis penelitian.....	30
1. Lokasi dan waktu penelitian.....	31
2. Populasi dan sampel.....	31
a. Populasi.....	31
b. Sampel.....	31
1). Tehnik pengambilan sampel.....	32
2). Ukuran sampel.....	32
3. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	33
a. Variabel penelitian.....	33
b. Definisi operasional variabel.....	34
4. Metode Pengumpulan Data.....	36
a. Observasi.....	36
b. Angket.....	36
c. Dokumentasi.....	37
d. Studi Pustaka.....	38
5. Uji kelayakan instrument.....	38
a. Uji validitas.....	38
b. Uji reliabilitas.....	39
6. Alat Analisis.....	40
a. Analisis linear berganda.....	40
b. Uji t (parsial).....	41

c. Uji f (simultan).....	42
d. Uji koefisien determinasi.....	43

#### BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi lokasi penelitian.....	45
1. Sejarah singkat dan gambaran umum abadi hotel jogja.....	45
2. Lokasi, jenis kamar dan fasilitas.....	46
a. Lokasi.....	46
b. Jenis kamar.....	47
c. Fasilitas.....	47
3. Job description FO department.....	51
a. Assistant FO Manager.....	51
b. FO Supervisor.....	52
c. Reception.....	54
d. Reservation clerk.....	55
e. Telephone operator.....	57
f. Bellboy.....	58
4. Struktur organisasi FO department.....	59
B. Deskripsi data responden.....	60
1. Berdasarkan usia.....	60
2. Jenis kelamin.....	61
3. Pendidikan.....	61
C. Hasil uji instrument.....	62
1. Uji validitas.....	62
2. Uji reliabilitas.....	65
D. Hasil analisis data.....	67
1. Uji linear berganda.....	68
2. Uji t parsial.....	70
3. Uji f simultan.....	73
4. Uji koefisien determinasi (R square).....	74

E. Pembahasan.....	75
1. Hipotesis pertama.....	75
2. Hipotesis kedua.....	77
BAB V : KESIMPULAN	
A. Kesimpulan.....	82
B. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA.....	85

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Tabel Skala Likert .....	37
Tabel 4.1 Tabel Persentase Responden Berdasarkan Usia .....	60
Tabel 4.2 Tabel Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	61
Tabel 4.3 Tabel Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	61
Tabel 4.4 Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (x) .....	62
Tabel 4.5 Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (y) .....	64
Tabel 4.6 Tabel Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (x) .....	65
Tabel 4.7 Tabel Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (y) .....	67
Tabel 4.8 Tabel Hasil Analisis Regresi Linear .....	68
Tabel 4.9 Tabel Uji Anova .....	73
Tabel 4.10 Tabel Model Summary .....	74

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Kerangka Pemikiran .....	28
Abadi Hotel Jogja.....	45
Struktur FO Department Abadi Hotel Jogja.....	59

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner penelitian.....	87
Lampiran 2. Tabulasi hasil kuesioner.....	90
Lampiran 3. Dokumentasi Responden.....	91
Lampiran 4. Output Data Uji Validitas & Reliabilitas.....	92
Lampiran 5. Output Hasil Uji Linear Berganda.....	98



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dunia Perhotelan merupakan salah satu industri yang berbasis pada usaha dibidang pelayanan atau jasa, dimana kualitas jasa pelayanan yang diberikan kepada para konsumennya akan sangat berpengaruh sekali terhadap kelangsungan bisnis hotel tersebut. Dengan kata lain bahwa hotel yang mampu bersaing guna mendapatkan pasar adalah hotel yang mampu menyediakan produk atau layanan jasa yang berkualitas.

Dalam kondisi seperti ini hotel dituntut untuk selalu konsisten atau bahkan lebih meningkatkan lagi kualitas layanan jasa yang diberikannya. Hal tersebut dimaksudkan agar produk atau jasa yang ditawarkan kepada para calon konsumen atau tamu adalah benar-benar merupakan produk dan layanan jasa yang memang berkualitas. Para konsumen juga tidak akan segan-segan tentunya untuk menjatuhkan pilihannya apabila kita mampu meyakinkan dan memberikan produk dan layanan yang terbaik bagi mereka.

Pada dasarnya ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa: jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan/dipersepsikan (*perceived service*). Sebagaimana dikemukakan oleh Parasuraman (1985) dalam Fandy Tjiptono (2016:125) menyatakan bahwa Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas jasa bersangkutan akan dipersepsikan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas jasa

dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau buruk.

Dengan demikian penilaian tentang baik atau tidaknya kualitas sebuah jasa akan sangat tergantung sekali dengan kemampuan penyedia jasa secara konsisten untuk dapat memenuhi harapan pelanggan.

Menurut Schnaars (1991) dalam Fandy Tjiptono (2016:205) pada dasarnya tujuan sebuah bisnis adalah menciptakan para pelanggan yang puas. Hal ini tentunya juga berlaku untuk bisnis dibidang usaha perhotelan. Kepuasan pelanggan atau konsumen akan membawa dampak yang cukup signifikan terhadap kelangsungan bisnis perusahaan atau hotel tersebut.

Kemampuan hotel didalam menyikapi keinginan serta kemauan dari para konsumen juga menjadi hal yang cukup penting dalam usahanya untuk meraih pasar yang besar dan menjadi hotel pilihan dikalangan para konsumen. Hotel tidak perlu membuang-buang banyak waktu dan energi untuk mendatangkan tamu kembali, karena ketika konsumen yang telah membeli produk dan jasa merasa terpuaskan oleh produk dan layanan yang diberikan maka untuk kedepannya konsumen tersebut tentunya akan kembali lagi untuk membeli dan menggunakan produk serta jasa layanan yang ditawarkan oleh hotel tersebut.

Pelanggan memiliki arti yang sangat besar bagi berjalannya roda bisnis perusahaan. Karena bagi perusahaan jasa, pelanggan adalah sumber utama pemasukan. Semakin banyak pelanggan yang membeli kembali produk dan layanan kita, maka akan semakin besar pemasukan yang dapat diraih oleh

perusahaan atau hotel. Sebaliknya ketika pelanggan semakin sedikit maka pemasukan hotel juga akan menjadi sedikit yang lambat laun dapat membahayakan kelangsungan usaha hotel tersebut.

Kualitas jasa yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan yang pada gilirannya akan menciptakan loyalitas pelanggan, kesan dan *image* yang baik bagi hotel serta reputasi yang sangat menguntungkan bagi hotel karena dengan sendirinya akan tersebar informasi dari mulut-kemulut yang secara tidak langsung akan merekomendasikan atau mempromosikan keunggulan dan kebaikan dari hotel tersebut.

Menurut Parasuraman, Ziethaml, dan Berry (1988) dalam Fandy Tjiptono (2016:137) Ada lima dimensi pokok kualitas jasa, yaitu: *Reliability* (Reliabilitas), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* ( Jaminan), *Empathy* ( Empati), *Tangibles* (Bukti Fisik).

Kelima dimensi kualitas jasa tersebut dikembangkan oleh Parasuraman dkk, yang disebut **SERVQUAL** (singkatan dari *service quality*) pemahaman ini sering sekali dijadikan sebagai acuan didalam melakukan riset manajemen serta pemasaran jasa. Pemahaman ini digunakan dalam menganalisa sebuah sumber masalah yang berkaitan dengan kualitas serta digunakan untuk memahami cara-cara memperbaiki kualitas sebuah jasa.

Selain dipengaruhi pengalaman masa lalu, kebutuhan pribadi pelanggan, dan komunikasi gethok tular, jasa yang diharapkan (*expected service*) juga dipengaruhi aktivitas komunikasi pemasaran perusahaan (Fandy Tjiptono, 2016:150).

Abadi Hotel Jogja adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa perhotelan. Dimana selain bentuk bangunan fisik dan arsitektur yang cukup menarik serta perlengkapan dan juga fasilitas yang mendukung, diharapkan bahwa hotel ini juga mampu memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada para pelanggannya. Dengan demikian diharapkan bahwa semua tamu dan pelanggan yang datang dan menikmati jasa dan fasilitas yang diberikan akan merasa puas ketika mereka menginap dan membeli produk serta layanan yang diberikan oleh hotel tersebut.

Dimulai dengan adanya latar belakang beserta uraian yang telah tersebut diatas, penulis akan mencoba untuk melakukan sebuah penelitian dan menganalisa berkaitan dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Abadi hotel Jogja dengan sebuah penelitian yang berjudul : **“ANALISIS DIMENSI KUALITAS PELAYANAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN TAMU ABADI HOTEL JOGJA”**.

## **B. Perumusan Masalah**

Melihat pada Latar Belakang masalah yang telah diuraikan diatas, ada dua masalah yang akan dibahas didalam penelitian ini, yaitu :

1. Apakah ada pengaruh secara simultan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Abadi Hotel Jogja?
2. Diantara variabel kualitas pelayanan, variabel manakah yang paling dominan terhadap kepuasan pelanggan Abadi Hotel Jogja?

### **C. Batasan Masalah**

Penulis melakukan pembatasan masalah dikarenakan keterbatasan yang dimiliki terkait dengan waktu, tenaga serta pengetahuan teoritis yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan. Sehingga penelitian ini tidak terlalu melebar dan dapat dilakukan dengan lebih terfokus dan mendalam.

Dengan batasan masalah yang telah dibuat, penulis membatasi penelitian ini hanya pada kelima dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan tamu Abadi Hotel Jogja baik secara simultan maupun secara parsial.

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dari rumusan masalah yang telah disebutkan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan variabel aspek kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu Abadi Hotel Jogja.
2. Untuk mengetahui variabel kualitas pelayanan manakah yang paling dominan terhadap kepuasan tamu Abadi Hotel Jogja.

### **E. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Manajemen Abadi Hotel Jogja.

Sebagai masukan dan informasi bagi hotel berkaitan dengan usaha untuk peningkatan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan tamu. Sedangkan manfaat lainnya adalah guna memberikan gambaran bagi perusahaan kedepannya untuk dapat membuat rencana serta strategi yang

terarah sehingga mampu menjalankan bisnis hotel dengan lebih efektif dan efisien.

2. Bagi Lembaga STP AMPTA Yogyakarta.

Sebagai bahan referensi bagi mahasiswa untuk penyusunan penulisan berkaitan dengan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan tamu.

3. Bagi Penulis.

Memberikan pembelajaran dan menambah pengetahuan tentang proses sebuah penelitian, menganalisa sebuah masalah dan memberikan solusi kemudian memberikan jawaban secara ilmiah dan terstruktur serta memahami manfaat kualitas pelayanan guna pengembangan dan peningkatan bisnis di Abadi Hotel Jogja.