

**PENGARUH VARIABEL-VARIABEL DALAM KUALITAS  
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN HOTEL  
MAJAPAHIT MANDARIN ORIENTAL SURABAYA**

**SKRIPSI**



Oleh :

**HENRIETTE ELEONORA**

02200207

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA  
SURABAYA  
AGUSTUS 2006**



**PENGARUH VARIABEL-VARIABEL DALAM KUALITAS  
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN HOTEL  
MAJAPAHIT MANDARIN ORIENTAL SURABAYA**

**SKRIPSI**

Ini diajukan kepada  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA SURABAYA  
untuk memenuhi sebagian persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi  
Jurusan Manajemen

Oleh :

**HENRIETTE ELEONORA**

02200207

JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA  
SURABAYA  
AGUSTUS 2006



## LEMBAR PERSETUJUAN

### SKRIPSI

#### PENGARUH VARIABEL-VARIABEL DALAM KUALITAS LAYANAN TEHADAP KEPUASAN PELANGGAN HOTEL MAJAPAHIT MANDARIN ORIENTAL SURABAYA

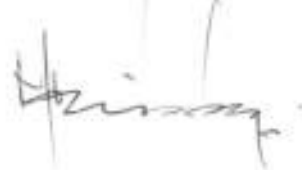
Oleh :

**HENRIETTE ELEONORA**

02200207

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA UNTUK DIAJUKAN KE TIM  
PENGUJI

PEMBIMBING,



**Drs. IGNATIUS HERI SW., M.M.**



## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh : Henriette Elconora NRP: 02200207  
Telah diuji pada tanggal : 19 Agustus 2006 Dan dinyatakan LULUS oleh

Ketua Tim Penguji :



Drs. IGNATIUS HERI SW., M.M

Mengetahui,

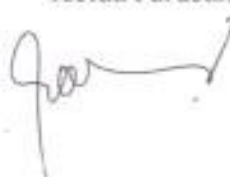
Dekan Fakultas Ekonomi



Dra. JEANNE A. WAWOLANGI, M.Si, Ak



Ketua Jurusan



VINCENTIA RATNA INGGAWATLSE, MM



## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Telah diuji dan dipertahankan  
Pada hari Sabtu, tanggal 19 Agustus 2006

### PENGARUH VARIABEL-VARIABEL DALAM KUALITAS LAYANAN TEHADAP KEPUASAN PELANGGAN HOTEL MAJAPAHIT MANDARIN ORIENTAL SURABAYA

Disusun oleh :

Nama : Henriette Eleonora  
NIM : 02200207  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Perguruan Tinggi : Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya

Dihadapan team penguji :

1. Drs. IGNATIUS HERI SW., M.M.  
Penguji I

2. Dra. MARIA WIDYASTUTI., M.M.  
Penguji II

3. Drs. Ec. BRUNO HAMI, M.M.  
Penguji III



## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kasih dan rahmatNya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : Pengaruh Variabel-Variabel Dalam Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya”.

Skripsi ini disusun untuk melengkapi tugas-tugas akademis dan memenuhi syarat-syarat guna memperoleh gelar Strata Satu (S-1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Dharma Cendika Surabaya. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa di dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangannya, hal ini disebabkan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis. Walaupun demikian berkat adanya bimbingan, petunjuk serta doa yang diterima dari berbagai pihak maka skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan moril dan materil, bimbingan, dorongan serta fasilitas-fasilitas lainnya, sehingga dapat menyusun skripsi ini. Pada kesempatan ini disampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada yang terhormat :

1. Ibu Dra. Maria Yovita R. Pandin, M.M., selaku Rektor Universitas Katolik Dharma Cendika Surabaya.
2. Ibu Dra. Jeanne A. Wawolangi, M.Si., Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Dharma Cendika Surabaya.
3. Ibu Vincentia Ratna Inggawati, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Manajemen yang memberikan dukungan moril yang sangat membantu dalam menghadapi sidang skripsi.
4. Bapak Drs. Ignatius Heri SW., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan hingga penulisan skripsi selesai.
5. Pihak Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya yang telah membantu dalam menyelesaikan penelitian ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi yang telah mengajar dan segenap staf Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Dharma Cendika Surabaya.





7. Bapak/Ibu Dosen penguji.
8. Untuk Papa dan Mama, Adik, Oma, dan seluruh keluarga besarku yang telah memberikan dukungan doa dan semangat moril maupun materiil sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
9. Untuk Suamiku tercinta; M. Taufik atas masukan-masukan dan motivasi yang diberikan dengan penuh kasih.
10. Untuk "malaikat-malaikat" kecilku; Eugenia dan Emerentia yang telah memberikan semangat dan setia menemani sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
11. Untuk Teman-temanku; Ibeth, Vivien dan Adam, PS Gamaliel Sonora, yang telah memberikan semangat dan dukungan doa.
12. Untuk Rm Remigius Sene, SVD dan Rm. Fransiskus Lake, SVD atas doa-doa, nasehat dan dukungan yang memotivasi penulis.

Akhir kata, semoga segala bantuan secara langsung maupun tidak langsung yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan karunia dari Tuhan. Disadari bahwa skripsi ini masih dapat dikembangkan lebih jauh, oleh karena itu saran dan tanggapan serta kritik-kritik yang bersifat membangun akan diterima dengan senang hati. Sesuai dengan tujuan penyusunan, skripsi ini diajukan kepada Fakultas sebagai pengabdian kepada almamater dengan harapan semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan di dalam usaha pengembangan ilmu pengetahuan.

Surabaya, Agustus 2006

Penulis,

## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAKSI.....	x
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Layanan.....	12
2.1.1 Pengertian Layanan.....	12
2.1.2 Kualitas Layanan.....	13
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	17
2.1.4 Hubungan Antara Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pelanggan.....	25
2.2 Kerangka Konseptual.....	27
2.3 Hipotesa Kerja.....	28







### BAB III : METODE PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian .....	29
3.2	Deskripsi Populasi dan Sampel.....	29
3.2.1	Populasi.....	29
3.2.2	Target Populasi.....	30
3.2.3	Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel....	30
3.3	Variabel-variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	30
3.3.1	Variabel-Variabel Penelitian dan hubungan Antar Variabel.....	30
3.3.2	Definisi Operasional Variabel.....	31
3.4	Jenis dan Sumber Data .....	35
3.4.1	Jenis Data .....	35
3.4.2	Sumber Data .....	35
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.6	Aras Dan Skala Pengukuran.....	36
3.7	Teknik Analisis Data.....	37
3.8	Teknik Pengujian Hipotesis.....	42

### BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	46
4.1.1.	Sejarah Mandarin Oriental Hotel Group.....	46
4.1.2.	Sejarah Mandarin Oriental, Hotel Majapahit	



Surabaya.....	47
4.1.3. Struktur Organisasi Hotel Majapahit Departemen Penjualan dan Pemasaran.....	53
4.2 Deskripsi Data.....	54
4.2.1. Tanggapan responden untuk Variabel Tangibles ( $X_1$ ) .....	55
4.2.2 Tanggapan responden untuk Variabel Reliability ( $X_2$ ).....	56
4.2.3 Tanggapan responden untuk Variabel Responsiveness ( $X_3$ ) .....	57
4.2.4 Tanggapan responden untuk Variabel Assurance ( $X_4$ ).....	58
4.2.5 Tanggapan responden untuk Variabel Emphaty ( $X_5$ ).....	60
4.2.6 Tanggapan responden untuk Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	61
4.3 Analisis Data	
4.3.1 Uji validitas dan reliabilitas .....	62
4.3.2. Uji Asumsi Klasik.....	69
4.3.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	74
4.3.4 Analisis Koefisien Determinasi.....	77
4.4 Pengujian Hipotesis .....	78
4.5 Pembahasan.....	86



BAB V : SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan.....	88
5.2. Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA.....	
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	

## DAFTAR TABEL.

Tabel		Halaman
1.1	Jumlah Hotel, Kamar Hotel, Tempat Tidur Tersedia di Jawa Timur Periode 2003-2004.....	3
1.2	Prosentase Tingkat Hunian Kamar dan Tingkat Pemakaian Tempat Tidur di Hotel Berbintang di Jawa Timur Periode 2003-2004.....	3
1.3	Rata-rata Lama Menginap Tamu Asing dan Tamu Domestik di Hotel Berbintang di Propinsi Jawa Timur Tahun 2003-2004.....	4
1.4	Banyaknya Tamu Menginap Menurut Klasifikasi Hotel dan Jenis Tamu di Jawa Timur Tahun 2004.....	5
1.5	Hotel Bintang V dan Tingkat Hunian di Surabaya tahun 2003-2004.....	6
4.1	Data Responden Hotel Mandarin Majapahut Oriental Surabaya Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	55
4.2	Tanggapan Responden Tentang Tangibles (X1).....	56
4.3	Tanggapan Responden Tentang Reliability (X2).....	57
4.4	Tanggapan Responden Tentang Responsiveness (X3).....	58
4.5	Tanggapan Responden Tentang Assurance (X4).....	59
4.6	Tanggapan Responden Tentang Emphaty (X5).....	60
4.7	Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pelanggan (Y).....	61
4.8	Uji Validitas Variabel Tangibles (X1).....	63
4.9	Uji Validitas Variabel Reliability (X2).....	64
4.10	Uji Validitas Variabel Responsiveness (X3).....	65
4.11	Uji Validitas Variabel Assurance (X4).....	65
4.12	Uji Validitas Variabel Emphaty (X5).....	66
4.13	Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	67
4.14	Uji Reliabilitas.....	68
4.15	Multikolonieritas VIF.....	70
4.16	Regresi Linier Berganda.....	75



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Persepsi Pelanggan Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.....	26
Gambar 3.1 Kurva Uji F.....	44
Gambar 3.2 Kurva Uji t.....	45
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Hotel Majapahit Departemen Penjualan dan Pemasaran.....	53
Gambar 4.2 Kurva Uji Durbin-Watson.....	72
Gambar 4.3 Grafik Plot.....	73
Gambar 4.4 Normalitas.....	74
Gambar 4.5 Kurva Uji Hipotesis Secara Serempak (Uji F).....	80
Gambar 4.6 Kurva Uji t Untuk Variabel Tangibles (X1).....	83
Gambar 4.7 Kurva Uji t Untuk Variabel Reliability (X2).....	83
Gambar 4.8 Kurva Uji t Untuk Variabel Responsiveness (X3).....	84
Gambar 4.9 Kurva Uji t Untuk Variabel Assurance (X4).....	85
Gambar 4.10 Kurva Uji t Untuk Variabel Emphaty (X5).....	85



## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

1. Kuesioner
2. Data Jawaban Responden
3. Uji Validitas Dan Reliability
4. Regression
5. Chart
6. Tabel F
7. Tabel t
8. Tabel Durbin – Watson
9. Tabel r



## ABSTRAKSI

Bisnis perhotelan saat ini menunjukkan persaingan yang semakin meningkat, khususnya di Surabaya. Hal ini disebabkan perkembangan kota Surabaya yang cukup pesat baik sektor perekonomian maupun sektor pariwisata. Semakin banyaknya hotel di Surabaya yang menawarkan fasilitas-fasilitas yang hampir sama, khususnya hotel-hotel yang sekelas, maka yang membedakan satu hotel dengan hotel yang lain adalah layanan yang diberikan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas maka dapat dirumuskan masalah apakah variabel-variabel kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan baik secara simultan maupun parsial di Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya.

Menurut **Mowen** (1995:511) "*Customer satisfaction is defined as the over all attitude regarding a goods or services after its acquisition and use*" hal ini berarti kepuasan pelanggan merupakan keseluruhan sikap pelanggan setelah memperoleh atau menggunakan barang atau layanan.

Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 50 sampel. Populasi yang akan diteliti tidak teridentifikasi maka teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan tipe *quota sampling* yaitu sampel yang diambil ditentukan dulu karakteristiknya oleh peneliti dan karakteristik sampel yang digunakan memiliki karakteristik yang sama dengan target populasi.

Pada penelitian ini teknik analisa yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda karena peneliti ingin memprediksi pengaruh variabel-variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan persamaan  $Y = -0,111 + 0,233 X_1 + 0,173 X_2 + 0,220 X_3 + 0,175 X_4 + 0,245 X_5$  nilai tersebut mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dan dari perhitungan koefisien korelasi didapatkan nilai sebesar 0,869, nilai tersebut menunjukkan hubungan yang kuat dari variabel-variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan koefisien determinasi didapatkan nilai 0,756 yang berarti 75,6% variasi dari kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kelima variabel bebas, yaitu *Tangibles* ( $X_1$ ), *Reliability* ( $X_2$ ), *Responsiveness* ( $X_3$ ), *Assurance* ( $X_4$ ), dan *Empathy* ( $X_5$ ) sedangkan sisanya 24,4% dijelaskan oleh variabel lain diluar kelima variabel tersebut.

Dari penghitungan uji t didapatkan  $t_{hitung}$  *Tangibles* ( $X_1$ ) = 2,087, *Reliability* ( $X_2$ ) = 2,533, *Responsiveness* ( $X_3$ ) = 2,139, *Assurance* ( $X_4$ ) = 2,123, *Empathy* ( $X_5$ ) = 2,415 dan  $t_{tabel} (\alpha:5\%) = 1,680$  dimana  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Ini menunjukkan bahwa variabel-variabel dalam kualitas layanan secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan didapatkan nilai  $F_{hitung}$  sebesar (27,220)  $> F_{tabel}$  (2,4270) jadi  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Ini menunjukkan bahwa variabel-variabel dalam kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan dapat diterima (terbukti) kebenarannya.

