

SKRIPSI

**PENGARUH SERVICE EXCELLENT, DAN CUSTOMER TRUST
TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DI FOODEXCHANGE
RESTAURANT NOVOTEL SAMATOR SURABAYA**



Oleh:

SILVIANA HANDOKO

16110044

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2020**

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini ditulis oleh **Silviana Handoko** dengan NPM. 16110044

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan ditutup sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Telah diuji pada hari Kamis, 6 Agustus 2020

Dinyatakan **LULUS** oleh :

Ketua Tim Pengaji :

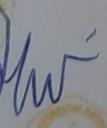

Dr. Maria Widayastuti, M.M

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi,

Ketua Program Studi,




Dr. Thyophoida WSP, M.M




Lilik Indrawati, S.E., M.M

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Nama : Silviana Handoko

NPM : 16110044

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen Perhotelan

Judul Skripsi : Pengaruh *Service Excellent*, dan *Customer Trust*, Terhadap

Customer Satisfaction Di FoodExchange Restaurant Novotel Samator Surabaya.

SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI

PERSYARATAN PENYUSUNAN SKRIPSI

JURUSAN MANAJEMEN

Dosen Pendamping,

Tanggal : 03 Agustus 2020



Citra Anggraini Tresyanto, S.E., M.M

Mengetahui :

Ketua Program Studi

Tanggal : 03 Agustus 2020



(Lilik Indrawati, S.E., M.M)

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan ditutup sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH SERVICE EXCELLENT DAN CUSTOMER TRUST TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DI FOODEXCHANGE RESTAURANT NOVOTEL SAMATOR SURABAYA

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan
Tim Penguji Skripsi

Pada hari Kamis Tanggal 06 Bulan Agustus Tahun 2020

Disusun oleh :

Nama : Silviana Handoko

NPM : 16110044

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

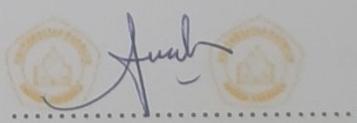
Tim Penguji :

Nama

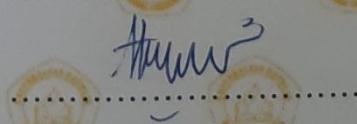
1. Dr. Maria Widystuti.,M.M

2. Citra Anggraini T ,S.E.,M.M

3. Dr. Thyophoida WSP., M.M







SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Silviana Handoko
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Alamat Asli : Griya Pesona Asri E-8
No. Identitas (KTP) : 578116603980001

Adalah merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasikan baik secara keseluruhan maupun sebagian dalam bentuk jurnal , working paper atau bentuk lain yang dipublikasikan secara umum. Skripsi (Tugas Akhir) ini sepenuhnya merupakan karya intelektual saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai kaidah akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah saya memberikan kontribusi pemikiran pada isi, kecuali yang menyangkut ekspresi kalimat dan desain penulisan.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan Tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya termasuk pencabutan gelar kesarjanaan.

Demikian pernyataan ini saya nyatakan secara benar dengan penuh tanggungjawab dan integritas.



Surabaya, 06 Agustus 2020

Hormat Saya,



Silviana Handoko

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : “**Pengaruh Service Excellent, Dan Customer Trust Terhadap Customer Satisfaction Di FoodExchange Restaurant Novotel Samator Surabaya.**” Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Ekonomi (S.E) program Strata satu (S-1) di Jurusan Manajemen Perhotelan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang-orang yang telah berperan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan, antara lain :

1. RD. Dr. Yustinus Budi Hermanto, M.M., selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
2. Ibu Thyopoda WSP. SE, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
3. Ibu Lilik Indrawati,S.E.,M.M selaku Ketua Prodi Manajemen Universitas Katolik Darma Cendika.
4. Ibu Citra Anggraini Tresyanto,S.E.,M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya, tenaga, dan pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan skripsi ini
5. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya yang telah memberikan pengetahuan dan pengajaran selama saya menjadi mahasiswa di Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
6. Bapak Fajar H Hermawan selaku *Manager Food and Beverage* serta seluruh karyawan staff Hotel Novotel Samator Surabaya yang telah banyak membantu serta memberikan informasi kepada penulis.
7. Kepada kedua orang tua yang telah memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Mikhael Jefferson dan Agnes Monicha yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam penyusunan skripsi.



- Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.
9. Teman-teman Angkatan 2016 yang telah menemani hari-hari penulis selama 4 (empat) tahun perkuliahan.
 10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan, semangat dan doa dalam menyelesaikan perkuliahan untuk mendapatkan gelar sarjana.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat sebagai bahan pustaka dan penambah informasi khususnya bagi mahasiswa Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan sehingga saran dan kritik sangat diharapkan agar skripsi ini bisa menjadi lebih baik lagi.

Surabaya, 06 Agustus 2020

Silviana Handoko





DAFTAR ISI

COVER

HALAMAN COVER

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI iii

BAB I PENDAHULUAN 1

 1.1 Latar Belakang 1

 1.2 Rumusan Masalah 4

 1.3 Tujuan Penelitian..... 5

 1.4 Manfaat Penelitian 5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 7

 2.1 Landasan Teori 7

 2.1.1 *Service* 7

 2.1.2 *Service Excellent* 7

 2.1.2.1 Definisi *Service Excellent* 7

 2.1.2.2 Tujuan *Service Excellent* 8

 2.1.2.3 Konsep *Service Excellent*..... 8

 2.1.2.4 Indikator Pengukuran *Service Excellent*10

 2.1.3 *Trust*10

 2.1.3.1 Definisi *Trust*.....10

2.1.3.2 Faktor-Faktor yang Mempegaruhi <i>Trust</i>	11
2.1.3.3 Indikator Pengukuran Customer Trust	11
2.1.4 <i>Customer Satisfaction</i>	12
2.1.4.1 Pengertian <i>Customer Satisfaction</i>	12
2.1.4.2 Indikator Pengukuran <i>Customer Satisfaction</i>	12
2.2 Pengaruh Antar Variabel	13
2.2.1 Pengaruh <i>Service Excellent</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	13
2.2.2 Pengaruh <i>Customer Trust</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	13
2.3 Penelitian Terdahulu I	13
2.4 Penelitian Terdahulu II	15
2.5 Penelitian Terdahulu III.....	17
2.6 Rerangka Pemikiran	19
2.7 Kerangka Konseptual	20
2.8 Hipotesis Penelitian.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
3.1Obyek Penelitian/Gambaran.....	22
3.2 Pendekatan Penelitian dan Sumber Data.....	22
3.2.1 Pendekatan Penelitian	22
3.2.2 Sumber Data.....	23
3.3 Variabel Penelitian	23
3.4 Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya	24
3.4.1 Definisi Operasional Variabel	24
3.4.2 Teknik Pengkuran Data.....	25

3.5 Populasi dan Sampel	26
3.5.1 Populasi	26
3.5.2 Sampel.....	26
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data	27
3.6.1 Metode Penelitian.....	27
3.6.2 Teknik Analisis Data.....	29
3.6.2.1 Uji Validitas	29
3.6.2.2 Uji Reliabilitas	29
3.6.2.3 Uji Asumsi Klasik	29
3.6.2.4 Uji Regresi Berganda.....	31
3.6.2.5 Koefisien Determinasi	32
3.6.2.6 Uji t	33
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	34
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	34
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	34
4.1.2 Visi dan Misi Hotel Novotel Samator Surabaya	35
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	36
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	45
4.2.1 Jenis Kelamin	46
4.2.2 Usia	47
4.2.3 Frekuensi Kunjungan	48
4.3 Analisis Data	48
4.3.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	48
4.3.1.1 Uji Validitas.....	48
4.3.1.2 Uji Reliabilitas	50
4.3.2 Uji Asumsi Klasik	51



4.3.2.1 Uji Normalitas	51
4.3.2.2 Uji Multikolinieritas	52
4.3.2.3 Uji Heteroskedastisitas	52
4.3.3 Uji Pengaruh Liniear	53
4.3.3.1 Analisa Regresi Liniear Berganda	53
4.3.4 Koefisien Determinasi	55
4.3.5 Uji t	55
BAB V PENUTUP	59
5.1 Simpulan	59
5.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	61
DAFTAR LAMPIRAN	

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian I.....	15
Tabel 2.2	Persamaan dan Perbedaan Penelitian II.....	16
Tabel 2.3	Persamaan dan Perbedaan Penelitian III.....	18
Tabel 3.1	Tingkat Kekuatan Hubungan Antar Seluruh Vaiabel.....	33
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi.....	48
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Untuk Semua Variabel.....	49
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas Untuk Semua Variabel.....	50
Tabel 4.6	Hasil Uji Multikolinieritas Untuk Semua Variabel.....	52
Tabel 4.7	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	53
Tabel 4.8	Hasil Koefisien Determinan.....	55
Tabel 4.9	Hasil Uji t.....	56

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan
 untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan
 dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Rerangka Penelitian.....	19
Gambar 2.2	Kerangka Konseptual	20
Gambar 4.1	Hasil Uji Normalitas Untuk Semua Variabel	51
Gambar 4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas Untuk Semua Variabel.....	52
Gambar 4.3	Kurva Distribusi Uji t Vaiabel <i>Service Excellent</i> (X1)	56
Gambar 4.4	Kurva Distribusi Uji t Variabel <i>Customer Trust</i> (X2).....	57

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



DAFTAR LAMPIRAN

- | | |
|-------------|---|
| Lampiran 1 | Kuesioner |
| Lampiran 2 | Rekapitulasi Data Karakteristik Responden |
| Lampiran 3 | Rekapitulasi Data Hasil Kuesioner |
| Lampiran 4 | Tabel r |
| Lampiran 5 | Tabel t |
| Lampiran 6 | Uji Validitas |
| Lampiran 7 | Uji Reliabilitas |
| Lampiran 8 | Uji Normalitas |
| Lampiran 9 | Uji Heterokedastisitas |
| Lampiran 10 | Uji Pengaruh Linier, Koefisien Determinan dan Uji t |



ABSTRAK

Hotel merupakan bisnis jasa akomodasi yang memiliki unsur pelayanan, kenyamanan, dan fasilitas penginapan. Salah satu hotel di Surabaya adalah Novotel Samator Surabaya yang berlokasi di Jalan Raya Kedung Baruk no 26-28, Surabaya Timur. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *service excellent*, dan *customer trust* terhadap *customer satisfaction* di FoodExchange Restaurant Novotel Samator Surabaya. Metode dalam pengambilan sampel adalah metode *Non Probability Sampling* dengan jenis *Purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan pernyataan kuesioner kepada 50 responden yang merupakan pelanggan di FoodExchange Restaurant Novotel Samator Surabaya dengan syarat minimal usia 18 tahun; pernah menginap di Novotel Samator Surabaya minimal 5. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan SPSS versi 25.0 dapat dikatakan semua item pernyataan valid dan semua variabel reliabel, serta semua asumsi klasik terpenuhi. Nilai *adjusted r square* 70% pada Uji t didapatkan hasil sebagai berikut variabel *service excellent* (X_1) = $3,457 > 2,012$ dengan tingkat signifikan $0,001 < 0,050$ yang artinya *service excellent* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* di FoodExchange Restaurant Novotel Samator Surabaya, variabel *customer trust* (X_2) = $1,558 < 2,0117$ dengan tingkat signifikan $0,126 > 0,050$ yang artinya *customer trust* tidak berpengaruh terhadap *customer satisfaction* di FoodExchange Restaurant Novotel Samator Surabaya.

Kata Kunci : *Service Excellent, Customer Trust* dan *Customer Satisfaction*.



ABSTRACT

Hotel constitute accommodation services business that has elemnt of service, comfort and lodging facilities. One of the hotel on Surabaya is Novotel Samator Surabaya, that located on 26-28 Raya Kedung Baruk Street, East Surabaya. This search aims to find out the nfluence of Service Excellent and customer trust toward Customer Satisfaction at FoodExchange Restaurant Novotel Samator Surabaya. The method in sampling are Non Probability Sampling method with the type of Purposive sampling. This search giving questioner to 50 respondent wich a customer at FoodExchange Restaurant Novotel Samator Surabaya with the terms of : minimum age 18 year; have the experience staying at Novotel Samator minimum 5 times. Based on the result of data processing with SPSS version 25.0 it can be said all items are valid statements and all variables are reliable. On the T test variable research results are obtained service excellent ($X_1= 3,457 > 2,012$ with significant level $0,001 < 0,050$ wich means Service Excellent rely on Customer Satisfaction at FoodExchange Restaurant Novotel Samator Surabaya, Customer Trust variable ($X_2= 1,558 < 2,0117$ with significant level of $0,126 > 0,050$ wich means Customer Trust did not rely on Customer Satisfaction at FoodEXchange Restaurant Novotel Samator Surabaya.

Keyword : Service Excellent, Customer Trust and Customer Satisfaction.

