

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL SANTIKA
DI YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh

RONI JEFRI ALDO
20010410258

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2007**

SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL SANTIKA
DI YOGYAKARTA

Diajukan oleh :

RONI JEERINALDO
20010410258

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing I



Drs. Susanto, Msi
NIP : 130 887 249

Tanggal: 01 Mei 2007

SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL SANTIKA
DI YOGYAKARTA

Diajukan oleh :

RONI JEFRINALDO
20010410258

Skripsi ini Telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 01 Mei 2007

Yang terdiri dari


Indah Fatmawati, SE, M.si
Ketua Tim Penguji


Rr. Sri Handari Wahyuningsih, SE, M.si
Anggota Tim Penguji


Drs. Susanto, M.si
Anggota Tim Penguji

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta


Misbahul Anwar, S.E., M.Si.
NIK : 143 014

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Roni Jefrinaldo

Nomor Mahasiswa : 20010410258

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Santika Di 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 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 akan dipertanggungjawabkan.

MOTTO

Janganlah kamu bersikap lemah
Dan janganlah pula kamu bersedih hati
(QS.Ali Imran : 139)

Sukses

Jujur, Karna Jujurlah orang akan Sukses

Sebuah sukses lahir bukan karena kebetulan atau keberuntungan semata sebuah sukses terwujud karna diikhtiari melalui perencanaan yang matang, keyakinan, kerja keras, keuletan, dan niat baik. (Bijak)



Kegagalan

Kesuksesan sejati tercipta dari akumulasi kegagalan –kegagalan kecil yang mampu kita atasi maka dalam memperjuangkan kesuksesan kita tidak perlu takut mengalami kegagalan. (Bijak)

*Tegar dalam Iman
Yakin dalam Melangkah
Cakap dalam Tindakan
Wawasan yang Menantang
(Mapala UMY)*



Halaman Persembahan



- Allah Subhanahu Wata'ala, atas segala rahmat serta karunia-Nya dan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa perubahan-perubahan zaman kepada yang lebih baik.
- Dari hati dan pikiranku yang terdalam, aku persembahkan karya ini untuk Ayahanda Warsyaf Oriza & Ibundaku tersayang Roslaini Terimakasih kuhaturkan untuk setiap detik perasaan cinta dan dukungan yang dicurahkan untukku Pengorbanan yang kalian lakukan telah membuka mataku akan arti perjuangan hidup.
- Terimakasih kepada tante Lis, Ucu (Ertinawati) atas doa, motivasi, kasih sayang serta yang serta yang lainnya.
- Adinda Tresia Dwipa yang sudah sering "nanyain" kapan kelar Skripsinya + diWisuda?, smoga cepat dapat "jodoh" sesuai dengan apa yang diinginkan...Amiinnn.
- Adikku Rino Richardo kejarlah masa depan mu yang gemilang, aku hanya berdoa semoga cepat kelar kuliahnya, & thank's selalu memberi semangat untuk selesainya karyaku ini. Adikku Dika Maestro Oriz yang rajin sekolahnya key.
- Makasih buat Anggah & Pak Anggah, Etek R & Keluarga, Uda Bobby & Keluarga, Uda Neno & Keluarga, Uda Digo, Uda fauzan yang telah memberikan semangat walaupun

THANK'S TO :



- ☞ Allah Subhanahu Wata'ala, atas segala rahmat serta karunia-Nya kepada penulis.
- ☞ Buat kedua orang tuaku Ayahanda Warsyaf Oriza dan Ibunda Roslaini yang tiada henti dan lelah memberikan dukungan moral dan materiil, serta semangat dan doa kepada penulis. biarlah Allah SWT yang membalas segala kasih sayang Ayah dan Mama berupa limpahan kebahagiaan dunia dan akhirat, Amiiin.
- ☞ Keluarga di Solok Ucu, Roni tlah jadi sarjana, he.he... Tante Lis Terima kasih atas dukungan dan semangat kepada Qu.
- ☞ My Sister Tere dengan sabar memberi semua poko e apa aja...yang sudah bosan nanyain kapan kuliahnya kelar.....(nah sekarang udah taah)
- ☞ Adikku Rino Richardo jangan Malas Kuliah, semangat biar bisa jadi Sarjana, BTW udah dapat cewe' Banduang blum, he.he..... biasanya selalu cerita tentang cewe' ama Uni kan??? Ya Abang doain Semoga keinginan mu tercapai dan kita bisa membahagiakan Mama + Keluarga...Adikku yang ganteng Dika Maestro Oriza Rajin sekolah yo pokok nyo Ja an MADA...Amiiinn
- ☞ Sinta, Doni, Rio, Vany, Eca thanks juga atas semuanya ayo bersatu buat keluarga
- ☞ Cs2 di Solok..riki, gemuk, tewas,novel, cheper, pole....dll aku bingung mau bikin apa tapi yang jelas Sukses buat kita semua....Amiiin
- ☞ Buat Si "Ndut" makasih atas semuanya, waktu, pikiran tenaga ada nga sih?? Ya yang penting jangan lupa aja key.....Miss U..

- ☞ My Special thank's to...??? wah ini yang cukup berat karna semua special sih nga ada yang lebih tapi kalo buat wanita sih....aku panggil "Adek" aja key alasannya Semua Aku Panggil "Adek" masak sih aku panggil "Mbak".....
- ☞ Saya baru ingat klo yang *Special* adalah....."Kamar Kostan+Vespa Hitam" walaupun kamar n vespa nga bisa ngomong tapi itu lah yang bikin aku nyaman selama diYogya....
- ☞ Nga lupa buat keluarga besar diJakarta thank's BGT karna setiap liburan n nga mudik pasti ke Jakarta...lagian banyak tempat berlabuh sih.....
- ☞ Teman-teman seperjuangan Manajemen "Pariwisata" Kelas D 2001, Mbah, Heppy, Ba2h, Agam, K'tek Galih, Lai, Dedy, Edy maaf banget buat yang tidak diketik key aku ingat kok tapi klo nga yaaa maaf lagi.....hehehe Ohya hampir lupa Buat Uzah makasih Bgt yang telah sering minjamin pith n smuanya moga cepat kelar + makan2 bareng juga buat Mpo' jgn kelamaan ntar dari pada nga laku lagi loh....Teman-teman Manajemen "Pariwisata" Kelas D 2001 yang banyak penipu ayo semangat cepat selesaikan Skripsinya "AYO SEMANGAT" biar jadi Orang2 yang sukses....Amiiinnn...Oiii ntar kasih tau siapa ketua pariwisata yang baru apa masih yang lama.....kapan ngumpul kabarin key Inya'Allah Aku datang.....makasih kebersamaanya.
- ☞ Wooo.....yooo Man....Abang2 Dorodasih (penk gepeng, uying, yudi, akun, akunk, ipank, karim, komenk..dll)...jangan lama2 ntar daripada jadi batu "akik" kan nga lucu....hahahaha Ayo Kibar kan "OPPLET PANTAI"...e eeh Juga Dek WaNCe masih sering kuliah yaa kapan2 Qta "Touring" bareng lagi key....
- ☞ Thank's buat yang punya Komputer (Peng gepenk, Eco, Yudi, Ari, Doni, Opa, Aji, rian pak dokter...dll) karna setiap saya datang bakal ter"Ganggu" hidupnya selama saya ada disana, aku gak tau cara balas kebaikan mu, Komputer mu yang membantu ku untuk menyelesaikan karyaku ini ku...dan tunggu lagi aku akan datang dengan membawa ketikan yang "*lebih Banyaaakkkkk*"...hahahaha

- ☞ Mama & sekeluarga selaku Ibu kost Priangan 653 + Mi seksi deh tapi.....(K) he87x maaf juga karna sering bikin masalah dikostan (nelpon dari rumah)
- ☞ Buat teman2 kostan yang *Deso, Katrok, Wong Alas Kabbeeh..to* mulai dari Pak Heru (putih, lumayan tinggi, nga punya pacar cah Pati) yang dari awal saya kost diPriangan sampe saya udah mau kelar kuliah dan diwisuda (Insyallah)...Amiin ohya jangan mengeluh terus nje masalah Cewe' masak wong ganteng nga laku yaa kan ntar di Do'ain biar cepat dapat Jodoh yang Pas, Cocok(akhirnya laku juga)...Mbah (kuliti eeh kulit kuning lansat busuk, tinggi, motornya King Jamret, Punya Pacar 2, cah Kalongan) ayo semangat kuliah jangan liburan terus+jangan gonta-ganti cewe' ohya bagi ama pak heru tuh, klo motor sih nga pa2 eizts jangan tidur2an trus juga...Eko+Riki=EE' (maap kulit agak kelap, punya pacar jelek tapi cewe'nya Cinta bgt, bawaan Win semi sepeda bagus2 cah Comal Banten) ayo e' *tampar* eko biar cepat kelar skripsinya abis itu meried & biar aku punya keponakan tapi jangan jelek ama xalian tapi ada yang harus dipertahankan yaitu "RIBUT" ha89x xalian harus "DAMAI" key... Aji (kulit putih, bawaan kayak orang mabuak+edan, punya pacar, kendaraan Cinta Sepeda Cah Comal) kamu dimana sekarang???? aku jadi bingung katanya mau selasaikan skripsinya tapi dirimu kemana aja memang wong edan jangan pacaran juga biarin klo jodoh juga nga kemana ohya thank's Computernya juga...buat pendatang baru tapi dia juga senang pariwisata ini juga kelas D sih namaya Heppy (ini fakta kulit Hitam, buncit, nga punya pacar, kendaraan Shogun Busuk, stily Pasha Ungu cah Pacitan Jatim Deso) kebiasaan bangun pagi dipertahankan jangan lupa bangunin siMbah ajak kuliah njee biar cepat lulus semangat semangat.....nah yang ini kayak orang pacaran mereka Wanto&Manto mereka bukan kembar tapi mirip....he2 maaf (kulit 22nya putih, tinggi sedang, cah Purworejo ya maaf klo saya salah) maksh buat bukain pintu kostan klo aku kemalaman balik kkostan, aku salut buat xalian

ber 2 berdo'a, kerja keras, semangat dan yakin...aku banyak belajar dari xalian.....Lagi lagi-maap klo aku sering bikin xalin bahagia n sakit hati (emang punya) yoo Wis "AKU SALAH"

☞ Thank's to Wa-ank bilo Baralek? Pertanyaan Ka 2 setelah tres...jaan lupu undang kami yoo,, Mak Fahmi mokasi banyak untuk sado-sadonyo, Mak Oki & Iwan pokok nyo mokasi yo untuk fotocopyan yang acok gratis....

Untuk Sanak awak Kacak (Pantex's), bara tahun bana ngarajoan skripsi tu? Hahaha iko pertanyaan ka 2 abis tres n iko Rekomodasi....Capek lah salasaian beko jadi TU UMY ko...Ohyo Inge sanak awak juo ko ma Capek lahhh dari pado urang Jawa tu dapek yang lain hahahha.....Mardan siAnak solok Smu 3 jaan acok2 ganti cewek yoo...

☞ UKM Musik UMY...Khusus Buat "CRP" Musik Orkestra (Fajri, Wance, Oshin, jabrik, Seto, Hendra, Dayak) n kapan manggung lagi Qta Goyang kota Yogya Men.....buat Cs2 yang masih aktif moga sukses jangan cuman Ngejam aja ayo mana Karya Moe....

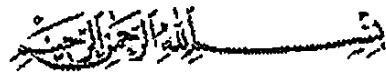
☞ FORMARAM (Forum Mahasiswa Ranah Minang) Ade, Yola, Rizki, Da Dolly, Haekal, Dayat, Gia, maaf kalo namo nyo ndak ado. mokasi doa nyo. bilo awak pulang basamo....

☞ Buat teman2 satu bimbingan ama pak Susanto, Arif Sunu moga target yang udah direncanakan terkabulkan jangan undangan nya key emang belajar kelompok itu ada hasilnya yakan hahahaha.....,alfin, bambang, bayu karna xlian bisa ngobrol tentang skripsi ini.....thank's 4 U...

☞ Sobatku Agus Eko Saputra, SE...akhirnya ane bisa ngantar ente ke Tugu..walau lulus pendadarannya agak telat duluan ente tapikan Wisudanya bareng..ane juga banyak belajar dari ente santai "banyak diam (bisu) tapi banyak kerja" moga Sukses key.....

- ☞ Sobatku Beng2 "Bedul", SE..emang lu dari awal qta nga bisa akur tapi qta bisa berjuang bareng n wisuda bareng hehehe dasar emang Bedul...moga ente juga Sukses jadi Artris & pegusaha.....Amiiiiinnnnnnn....
- ☞ Sobatku Wance moga cepat kelar n juga bisa bikin album apa kek yang penting berkarya jangan diam aja ohya nt klo mau touring kasih kabar key....
- ☞ Arif Sag...makasih buat semua nga ada kata2 sih buat ente udah abis buat yang diatas jangan marah yaa...ntar mau meried kasih kabar key....thank's
- ☞ To Ari polem juga pernah pake computernya jgn malas2an + jgn gonta-ganti bojo.....ohya buat Oci heehe makasih juga udah abntu cariin tambahan skiripsi ini juga ama teman2nya maaf buat buk polisi....ahahaha yang rajin kuliahnya keyy.....
- ☞ All My friend sebanyak +-1981 orang yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu juga buat Cs2 yang baru salam kenal.

Kepada semua pihak dan individu yang tidak dapat saya sebutkan sssatu persatu,saya ucapakan terima kasih yang sebesar-besarnya dan mohon dibukakan pintu maaf yang seluas-luasnya selama saya menempuh studi di UMY dan berada di kota penuh perjuangan juga kenangan, semoga hubungan tali silahturahim kita tetap terjaga.....Amin.



Salam Lestari Kiiq..

Thank's buat semua anggota Mapala UMY berjumlah +- 650 orang, buat ketua Mapala UMY Oki Taryono + pengurusnya ayo bawa Mapala kedepan lebih maju sesuai dengan yang diinginkan bersama... Karna Mapala lah saya banyak mendapat Ilmu diluar bangku perkuliahan, saudara, teman juga bisa jalan2 kemana aja..... **"Merugilah orang2 yang nga masuk Mapala UMY"** karna mereka hanya melihat dari luarnya saja tapi Saran buat pengurus yang akan datang jangan lupa bikin Reuni Akbar biar lebih Meriah dan lebih heboh....kami nga bakal tau apa yang terjadi 2 / 10 tahun lagi....aku berharap perbedaan

kita lah menyatukan kebersamaan serta kekeluargaan yang kental dan mantap... juga tidak lupa buat bg Ayin ayo kerjaiin skripsinya apa ditunggu skripsi dijadiin **"Kliping"....My Bro Wa-ank, Special** buat **"DIKSAR XVI"** ega, rilli, alek" **"godek"**, suci, eco, wahid, lisa, paslot, yuli, songo' pekliong, sarno, pati, alfa, t oneng, bedong, louhan, fahmi, noke, sumo, di2k, naimah, eko, kubu, begil, bekisar, galon, abot, bety, bajal, paramex, gondes+TT, mas baron, bg davit, jer sono dan semua Cs2 yang nga' diketik diatas kertas putih ini mohon maaf njee ohya buat Diksar XX.....buat Cs2

Semua ayo semangat tolong diingat ;

"Lama Kuliah Bukan Berarti Bodoh"

"BerDo'a, Berusaha, Yakin"

"Pasti Ada Hasilnya"

Sujud Syukur ku atas semuanya.....ALLAHUAKBAR 3X

HIDUP MAPALA UMY 3X

"Tuhan Bersama Orang-Orang Yang Berani"



Roni "Softex Jefrinaldo"
NDP.MPA.04.0506

INTISARI

Kualitas pelayanan yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Karena kualitas yang diberikan oleh manajemen, akan menimbulkan persepsi pelanggan terhadap kualitas yang diberikan kepadanya/kinerja jasa. Oleh karena itu Hotel Santika Yogyakarta hendaknya selalu meningkatkan kualitas karena dengan kualitas dapat digunakan sebagai alat untuk menciptakan keunggulan yang kompetitif. Dalam penelitian ini yang menjadi responden adalah konsumen Hotel Santika sedangkan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan berpengaruh pada kepuasan maka digunakan 5 dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk., (1985) yaitu *Tangibles* (X1) *Reliability* (X2) *Responsiveness* (X3) *Assurance* (X4) dan *Empathy* (X5). Untuk mengetahui variabel yang paling dominan maka digunakan alat analisis regresi linear berganda, uji t, uji f dan analisis koefisien determinasi. Dari hasil tersebut menyatakan bahwa kelima dimensi kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan dan variabel yang paling dominan adalah *Tangibles*.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, kepuasan, Tangibles, Reliability, Responsiveness

ABSTRACT

The best quality service is important point for the customer satisfaction. Because of the server quality, the customer will give a value for the service. Therefore, the Santika Hotel Yogyakarta keep their service in good quality and increase the strategy in this reseach are the consumens of the Santika Hotel and the purposive sampling use for the method of the smple. To find out the quality service are gave in influence or not for the customer, Parasuraman, etc (1985) have a theory to measured quality service in five dimension : tangibles, reliability, responsiveness, assurance and emphaty. The research was analyzable with double linear analisis of regretion, t-test, f-test and determinant coefficient and finding the domination of variable. The conclusion of the analysis are : the five dimension of quality service of of significant for satisfaction and dominant variable is tangibles.

Keyword : quality service, satisfaction, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Emphaty.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji atas kuasa Allah S.W.T yang telah memberikan jalan kemudahan dalam penelitian skripsi ini dan tak lupa juga shalawat serta salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad S.A.W. beserta keluarga dan sahabatnya. Syukur *Alhamdulillah* skripsi yang berjudul "*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Santika di Yogyakarta*" dapat terselesaikan.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Peneliti mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi pihak hotel dalam memperhatikan kualitas pelayanan bagi para konsumen agar tercipta kepuasan yang sesuai yang diinginkan para tamu hotel.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Misbahul Anwar, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Hasnah Rimiati, S.E., M.Si. selaku Ka. Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Drs.Susanto, MS, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan dan masukan dengan penuh kesabaran selama proses penyelesaian skripsi ini.
4. Ibu Meika Kurnia Puji R.D.A,SE.,M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik atas bimbingannya selama ini.

5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberi bekal ilmu kepada peneliti selama di bangku kuliah.
6. Seluruh Staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan pelayanan terhadap peneliti selama ini.
7. Semua Pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Semoga amal serta kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti mendapat balasan dari Allah SWT. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu peneliti mengharapkan segala bentuk saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan dimasa mendatang. Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti dan siapapun yang membacanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, Maret 2007

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTI SARI	xiii
ABSTRACT	xiv
KATA PENGANTAR	xv
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxi
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	4
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	7
1. Pengertian Kualitas	7
2. Pengertian Kualitas Pelayanan	10
3. Pengukuran Kualitas Pelayanan	14
4. Kepuasan Konsumen	15
5. Teori Kepuasan Konsumen	17
6. Pengukuran Kepuasan Konsumen	19
7. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan	24

B. Hasil Penelitian Terdahulu	25
C. Hipotesis	26
D. Model Penelitian	27
BAB III : METODA PENELITIAN	
A. Obyek/Subyek Penelitian	28
1. Obyek Penelitian	28
2. Subyek	28
3. Populasi dan Sampel	28
B. Jenis Data	28
C. Teknik Pengambilan Sampel	29
D. Teknik Pengumpulann Data	29
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	29
F. Uji Instrumen	32
G. Analisis Data dan Uji Hipotesis	34
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASANNYA	
A. Gambaran Subyek Penelitian	37
1. Sejarah Singkat dan Perkembangan Perusahaan	38
2. Struktur Organisasi	42
B. Analisis Deskriptif	44
1. Deskripsi Profil Responden	45
a. Jenis Kelamin	45
b. Usia.....	46
c. Pekerjaan	46
d. Intensitas	47
2. Deskripsi Data Penelitian	48
a. Dimensi <i>Tangible</i>	48
b. Dimensi <i>Reliability</i>	50
c. Dimensi <i>Responsiveness</i>	52
d. Dimensi <i>Assurance</i>	54

e. Dimensi <i>Empathy</i>	56
f. Kepuasan Pelayanan	58
C. Pengujian Instrumen	60
1. Uji Validitas	61
2. Uji Reliabilitas	62
D. Hasil Pengujian Regresi	62
1. Koefisien Korelasi Berganda dan Determinasi	63
2. Persamaan Regresi	63
a. Pengaruh <i>Tangible</i>	64
b. Pengaruh <i>Realiability</i>	64
c. Pengaruh <i>Responsivenes</i>	64
d. Pengaruh <i>Assurance</i>	65
e. Pengaruh <i>Empahty</i>	65
E. Pembahasan	66
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	67
B. Saran.....	67
C. Keterbatasan Penelitian	68

DAFTAR TABEL

4.1	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.2	Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	46
4.3	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
4.4	Klasifikasi Responden Berdasarkan Intensitas	47
4.5	Distribusi jawaban dimensi <i>Tangible</i>	49
4.6	Tingkat Pelayanan dimensi <i>Tangible</i>	50
4.7	Distribusi jawaban dimensi <i>Reliability</i>	51
4.8	Tingkat Pelayanan dimensi <i>Reliability</i>	52
4.9	Distribusi jawaban dimensi <i>Responsiveness</i>	53
4.10	Tingkat Pelayanan dimensi <i>Responsiveness</i>	54
4.11	Distribusi jawaban dimensi <i>Assurance</i>	55
4.12	Tingkat Pelayanan dimensi <i>Assurance</i>	56
4.13	Distribusi jawaban dimensi <i>Empathy</i>	57
4.14	Tingkat Pelayanan dimensi <i>Empathy</i>	58
4.15	Distribusi Kepuasan Tamu Hotel	59
4.16	Tingkat Kepuasan Konsumen	60
4.17	Hasil Uji Validitas Instrumen	61
4.18	Hasil <i>Reliabilitas</i> Instrumen	62
4.19	Hasil Pengujian Regresi	63

DAFTAR GAMBAR

2.1	Model Penelitian	27
4.1	Struktur Organisasi Hotel Santika Yogyakarta	42