



**PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN DI HOTEL ISHIRO YOGYAKARTA**

SKRIPSI

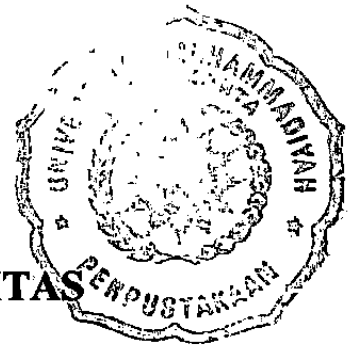


Disusun Oleh :

SATRIO ADI HIMAWAN
20020410149

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI**

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA



**PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN DI HOTEL ISHIRO YOGYAKARTA**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh :

SATRIO ADI HIMAWAN
20020410149

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI**

SKRIPSI

**PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN DI HOTEL ISHIRO YOGYAKARTA**

Diajukan oleh

SATRIO ADI HIMAWAN
20020410149

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta

Tanggal, 25 Juni 2008

Yang terdiri dari:



Drs. Asnawi Asdinardju, M.Si
Ketua Tim Penguji



Isthofaina Astuti, SE., M.Si
Anggota Tim Penguji



Dra. Hasnah Rimiati, M.Si
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Misbahul Anwar, SE, M.Si
NIK: 143014

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah

.....

Motto

Yang terparah dalam dunia usaha adalah keadaan tidak ada keputusan. (Napoleon).

"sesungguhnya ucapan subhaanallooh wal hamdu lillaahi wa laa ilaaha illalloohu Walloohu akbar lebih aku sukai daripada apa yang matahari terbit padanya (dunia seisinya)." (HR. muslim dan Tirmidzi)

Harta yang paling menguntungkan ialah sabar, Teman yang paling akrab adalah amal, Pengawal yang paling waspada adalah diam, Bahasa yang paling manis adalah senyum dan ibadah yang paling indah tentunya khusyuk.

Saya percaya esok tidak boleh mengubah apa yang berlaku hari ini, tetapi hari ini masih boleh mengubah apa yang akan terjadi pada hari esok.

Hidup memerlukan pengorbanan, Pengorbanan memerlukan perjuangan, Perjuangan memerlukan ketabahan, Ketabahan memerlukan keyakinan, Keyakinan memerlukan kejayaan, Kejayaan menentukan kebahagiaan.

Kesempatan yang kecil seringkali merupakan permulaan daripada usaha yang besar.

Kupersembahkan karya kecilku ini kepada :

- *Allah SWT syukur Alhamdulillah ata slimpahan Rahmat dan Hidayah serta telah memperpanjang umurku sampai saat ini. Ya Allah, anugerah yang paling manis kurasakan dalam kalbuku adalah berharap kepada-Mu.*
- *Kedua orang tuaku atas do'a dan nasehat, dengan do'a bapak n ibu aku diberi kekuatan serta tanggung jawab, membuat orang tidak percaya menjadi percaya dan memberikan keberanian dalam diriku.Semoga aku berguna bagi keluarga. Matur nuwun geh Bu ... Pak..*
- *Adek-adekku (Santi & Indah) yang selalu mengalah padaku. "Kita akan menikmati hasilnya, karena kita sudah menanamnya".Tetap semangat ya de'.... percaya aja qt pasti akan berarti.*
- *Kriesta "Eriemerryku"Terima kasih kesabarannya, kasih sayangnya, kesetiannya. "aku ngerti matur nuwun lan ngrumangsani kok". "Aku ingin mencintaimu dengan sederhana... seperti kata yang tak sempat diucapkan kayu kepada api yang menjadikannya abu... Aku ingin mencintaimu dengan sederhana... seperti isyarat yang tak sempat dikirimkan awan kepada hujan yang menjadikannya tiada..."kamu motivasi dan inspirasiku, jadilah yang terbaik untukku.....!!!*
- *Sahabat-sahabatku, Nungi, Etta, Tembot, Onde, Lupus, dan anak-anak yang sering ngumpul dulu, kapan yuk Qt kongkow bareng lagi"???? Aku luhunnuusss ne!!!*
- *Kunangkunang (X) Krewol, Wiwied, Zajid, Cuplis," Thengkyu bang dah ngajarin aku apa itu design...?" Kujadikan Kunangkunang semakin bersinar terang.....*
- *Anak-anak 579 & 464, Andies, Agus, Yudie, Iwan, Djoko, Yogie. Kalian sudah menemaniku dikala suka maupun duka di Jogja dan menjadi sodara baru.*
- *Mas Danang,Bapak/Ibu'e Errie matur suwun Sanget dah memberi 'masukan' dan kepercayaan.*
- *Mas fatur, suwun dah banyak bantu. Anak-anak KKN (Isti,Simat,Tia,Topik, Wido,Tina & Anas) trim's ya nasehatnya.*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji Syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kenikmatan yang tidak dapat dihitng secara matematis, baik kenikmatan jasmani maupun kenikmatan rohani sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Sholawat serta salam semoga sampai pada Nabi Besar Muhammad SAW. Beliaulah sebagai nabi akhiruzzaman yang telah membawa kita kedalam tata kehidupan yang berberadapan.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar kesarjanaan pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dengan judul skripsi ini adalah *PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DI HOTEL ISHIRO YOGYAKARTA.*

Selanjutnya terima kasih peneliti ucapkan kepada :

1. Misbahul Anwar, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Sutrisno Wibowo, SE, MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
3. Rita Kusumawati, SE, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik
4. Civitas akademika Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Peneliti sadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu,

Peneliti berharap semoga skripsi ini mendekati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	4
C. Rumusan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
A. Landasan Teori	6
1. Pengertian Pemasaran	6
2. Pengertian Mananajen Pemasaran	8
3. Konsep Pemasaran.....	9

5. Orang Dalam Jasa	19
6. Pengertian Perilaku Pemasaran.....	19
7. Pengertian Kualitas	21
8. Lima Dimensi Kualitas Jasa	22
9. Loyalitas Pelanggan.....	25
B. Penelitian Sebelumnya.....	27
C. Kerangka Pemikiran	28
D. Hipotesis	28
BAB III METODA PENELITIAN	29
A. Obyek dan Subyek Penelitian.....	29
B. Teknik Pengambilan Sampel	29
C. Jenis Data.....	30
D. Teknik Pengumpulan Data	31
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	31
F. Uji Kauliatas Instrumen.....	35
G. Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A. Deskripsi Responden	39
B. Uji Kualitas Instrumen.....	41
C. Analisis Kuantitatif.....	44
1. Regresi Berganda	44
2. Uji t (Uji parsial)	46

4. Adjusted R (R Square)	48
D. Pembahasan	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	51
A. Kesimpulan.....	51
B. Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	51

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1.	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4. 2.	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan	40
Tabel 4. 3.	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
Tabel 4. 4.	Klasifikasi Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Jasa	41
Tabel 4. 5.	Hasil Uji Validitas Variabel Independen dan Dependen 100 Responden.....	42
Tabel 4. 6.	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Independen dan Dependen 100 Responden.....	43
		44