

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA PADA
KEPUASAN KONSUMEN HOTEL ROS-IN
YOGYAKARTA**

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Magister Manajemen



Diajukan Oleh :

WIJO
20041020023

**Kepada:
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2006**

TESIS

ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA PADA KEPUASAN KONSUMEN HOTEL ROS-IN YOGYAKARTA

Diajukan Oleh :

WIJO
20041020023

Telah Disetujui Oleh :

Pembimbing I



Prof. Dr. Basu Swastha Dh., MBA Tanggal : 24 Februari 2006

Pembimbing II



Dr. Susanto MS

Tanggal : 24 Februari 2006

TESIS

ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA PADA KEPUASAN KONSUMEN HOTEL ROS-IN YOGYAKARTA

Diajukan Oleh :

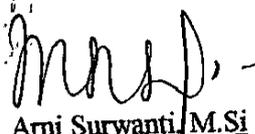
WIJO

20041020023

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 28 Februari 2006
Yang terdiri dari:


Prof. Dr. Basu Swastha Dh., MBA
Ketua Tim Penguji

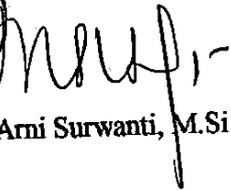

Drs. Susanto, MS
Anggota Tim Penguji


Dra. Arni Surwanti, M.Si
Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Ketua Program Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta




Dra. Arni Surwanti, M.Si

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, Februari 2006

Yang Membuat Pernyataan

WIJO
220041020023

MOTTO

- Nikmatilah kehidupan duniamu seakan akan engkau hidup selamanya dan perbanyaklah ibadahmu seolah-olah engkau akan menghadap-Nya.

(QS. Yunus : 100)

- Allah meningkatkan derajat orang-orang yang beriman dan berilmu tinggi.

(QS. Al Mujadalah ; 11)

- Janganlah kamu bersikap lemah, dan janganlah pula bersedih hati pada hal kamulah orang-orang yang paling tinggi derajatnya, jika kamu orang yang beriman.

(QS. Ali Imron : 139)

- Tidak hidup tanpa perjuangan, tidak perjuangan tanpa cita-cita, tidak cita-cita

HALAMAN PERSEMBAHAN

Di saat kurasakan kelelahan, kebingungan, keraguan dan ketakutan yang tidak terkira, selalu kurasakan dorongan, kehadiran, ketulusan dan hembusan doa dari orang-orang yang kusayangi. Dengan rasa hormat serta terima kasih yang tulus

- ☞ *Almarhum Bapak Karsen tercinta, dan Almarhumah Ibu Kini tercinta atas segala cinta, kasih sayang, semoga bahagia di sisi Allah SWT di sana.*
- ☞ *Istriku tersayang, Nining Lestari, yang telah memberikan motivasinya, dan cinta kasih yang tulus.*
- ☞ *Ananku tercinta, Luthifita Labiba Khuzaima dan Nabil Mukthar Arrasyid, yang lucu dan membuatku bahagia, semoga kelak menjadi anak sholah dan sholikhah.*
- ☞ *Saudara-saudaraku yang telah memberi motivasi saya.*
- ☞ *Sahabat-sahabatku yang telah membantu*

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Wr.Wb

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan tesis yang berjudul : **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN HOTEL ROS-INYOGYAKARTA”**

Tesis ini disusun untuk melengkapi tugas dan persyaratan guna memperoleh gelar Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penyusunan tesis ini tidak terlepas dari petunjuk, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penyusun mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Dr. H. Khoirudin Basyori, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ijin.
2. Bapak Prof. Dr. Basu Swastha Dh, MBA, selaku Dosen Pembimbing I atas bimbingan dan arahan berharganya, mulai dari penulisan tesis hingga detik terakhir kelulusan saya.
3. Bapak Drs. Susanto, MS, selaku Dosen Pembimbing II atas bimbingan dan arahan berharganya, mulai dari penulisan tesis hingga detik terakhir kelulusan saya.
4. Bapak Pimpinan Hotel Ros-In, serta segenap staffnya yang telah memberikan ijin waktu dan tempat untuk mengadakan penelitian

5. Teman-temanku dan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun tesis ini, sehingga terselesaikan dengan tepat waktunya.
6. Semua pihak yang membantu dalam penulisan tesis ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Akhir kata semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta,2006

Penulis

INTISARI

W I JO: *Analisis pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Ros-In Yogyakarta*. Tesis, Yogyakarta : Program Studi Magister Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Area pemasaran jasa dan hubungan pemasaran merupakan konsep kualitas jasa yang memegang peranan penting dalam memahami kepuasan pelanggan dan pembelian ulang. Sejak berkembangnya sektor industri jasa, kualitas jasa telah menjadi masalah yang penting. Kualitas pelayanan menurut pemakai jasa meliputi tanggapan, kemampuan, keramahan, kerendahan hati dan kesungguhan para karyawan dalam melayani. Dengan demikian penting bagi penulis untuk menganalisis tingkat kinerja dan harapan konsumen serta pengaruh kepuasan konsumen terhadap niat beli ulang pengguna jasa Hotel Ros-In Yogyakarta untuk melakukan strategi pemasaran yang tepat bagi Hotel Ros-In Yogyakarta.

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja Hotel Ros In Yogyakarta dan Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan konsumen pada niat beli ulang konsumen Hotel Ros In Yogyakarta.

Populasi penelitian ini adalah konsumen Hotel Ros-In Yogyakarta yang menggunakan jasa kamar Hotel Ros-In Yogyakarta, sedangkan Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari konsumen yang menginap di Hotel Ros-In Yogyakarta, dengan metode pengambilan sampel *Purposive Sampling* yaitu sampel yang diambil dengan kriteria: Konsumen Hotel Ros-In yang menginap minimal 2 hari dan Konsumen mempunyai tingkat pendidikan SLTP ke atas. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Data dianalisis menggunakan analisis kualitatif dan analisis kuantitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja Hotel Ros In Yogyakarta tidak berbeda dengan harapan konsumen, hal ini ditunjukkan hasil tingkat kesesuaian antara kinerja kualitas jasa Hotel Ros-In dengan harapan konsumen diperoleh tingkat kesesuaian yang diatas 70% atau mendekati 100% dan hasil analisis diagram kartesius yang menunjukkan sebagai besar atribut kualitas pelayanan di kuadran B yaitu faktor-faktor yang harus dipertahankan prestasinya atau pelaksanaannya, karena sudah sesuai dengan harapan konsumen. Kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat beli ulang konsumen Hotel Ros In Yogyakarta, terbukti, hal ini ditunjukkan nilai probabilitas atau signifikansi kepuasan konsumen sebesar (0,000) lebih kecil dari taraf signifikan 0,05, dengan demikian variabel kepuasan konsumen mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap niat beli ulang konsumen. Penelitian ini menunjukkan hasil yang mendukung peneliti terdahulu yang dilakukan Wijaya (2005) yang menyatakan bahwa variabel kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat beli ulang konsumen.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
INTISARI	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Lingkup Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	
A. Pemasaran	7
B. Konsep Pemasaran	8
C. Perilaku Konsumen	9
D. Faktor-faktor yang mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	10
E. Pengertian Pemasaran Jasa.....	14
F.	

G. Kepuasan Konsumen.....	21
H. Teori Kepuasan Konsumen.....	24
I. Konsep Kepuasan Konsumen	26
J. Hubungan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen	27
K. Niat Pembelian Ulang	30
L. Penelitian Terdahulu	32
M. Hipotesis	34
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Obyek dan Subyek Penelitian	35
B. Jenis Penelitian	35
C. Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel dan Besarnya Sampel	35
D. Sumber Data.....	37
E. Teknik Pengumpulan Data	38
F. Definisi Operasional	39
G. Uji Instrumen	42
H. Uji Hipotesis dan Analisis Data	47
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Profil Obyek Penelitian.....	49
B. Karakteristik Responden	54
C. Uji Kualitas Instrumen.....	59
D. Uji Hipotesis	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	78
B. Saran.....	79
C. Kesimpulan.....	

DAFTAR TABEL

Tabel

	Halaman
3.1. Hasil Analisis Validitas Kinerja Kualitas Jasa Sampel Kecil (N=3).....	43
3.2. Hasil Analisis Validitas Harapan Kualitas Jasa Sampel Kecil (N=3).....	44
3.3. Hasil Analisis Reliabilitas Kinerja Kualitas Jasa Sampel Kecil (N=3)	46
3.4. Hasil Analisis Reliabilitas Harapan Kualitas Jasa Sampel Kecil (N=3).....	47
4.1. Jumlah Usia Responden.....	55
4.2. Tingkat Pendidikan Responden	56
4.3. Tingkat Pendapatan Responden.....	57
4.4. Jenis Pekerjaan Responden.....	57
4.5. Keperluan Menginap.....	58
4.6. Alasan Menginap	59
4.7. Hasil Analisis Validitas Kinerja Kualitas Jasa Sampel Besar (N=150).....	61
4.8. Hasil Analisis Validitas Harapan Kualitas Jasa Sampel Besar (N=150).....	61
4.9. Hasil Analisis Reliabilitas Kinerja Kualitas Jasa Sampel Besar (N=150)...	63
4.10. Hasil Analisis Reliabilitas Harapan Kualitas Jasa Sampel Besar (N=150) .	63
4.11. Hasil Analisis Persepsi Kepuasan Responden Terhadap Kualitas Jasa Sampel Besar (N=150).....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
4.1. Diagram Kartesius Dari Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kapasitas Kompartemen H41D	