

**ANALISIS PENGARUH CITRA DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA HOTEL SENO
YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

ITA NURYANTI

22410179

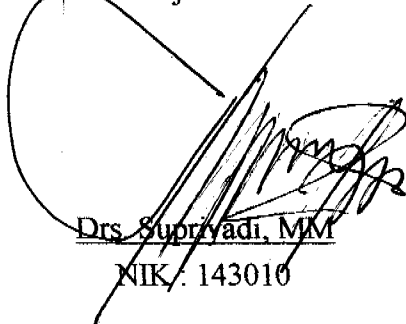
**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2006**

SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH CITRA DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA HOTEL SENO
YOGYAKARTA

Diajukan oleh

ITA NURYANTI
22410179

Telah disetujui Dosen Pembimbing



Drs. Supriyadi, MM
NIK. 143010

Tanggal 29 Agustus 2006

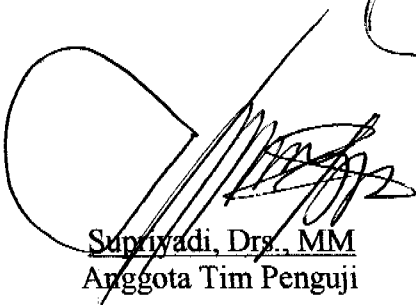
SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH CITRA DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA HOTEL SENO
YOGYAKARTA

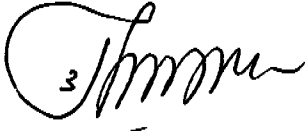
Diajukan oleh

ITA NURYANTI
22410179

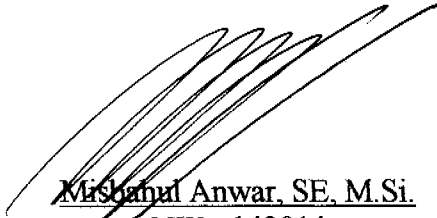
Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal : 28 September 2006
Yang terdiri dari


Asnawi Asdinardju, Drs., M.Si.
Ketua Tim Penguji


Supriyadi, Drs., MM
Anggota Tim Penguji


Tri Maryati, Dra., MM
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta


Mishahul Anwar, SE, M.Si.
NIK : 143014

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, September 2006

Ita Nuryanti

MOTTO

❖ *Tiada Tuhan Selain Allah*

❖ *Memandang kehidupan dengan cerah serta menangani kesulitan dengan keyakinan bahwa tantangan dapat diatasi, segala sesuatu dapat berubah menjadi lebih baik; karena itu berimanlah kepada Allah serta percaya pada diri sendiri dan sesama*

❖ *Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusuk, yaitu orang-orang yang menyakini dan bahwa mereka akan kembali kepada-Nya.*

(Qs : Al-Baqoroh: 45-46)

❖ *Hanya penderitaan hidup yang mengajarkan manusia untuk menghargai kebahagiaan dan kebaikan serta kebagusan hidup.*

(Hadist)

❖ *Hidup sepatutnya diperkaya dengan persahabatan, mencintai dan dicintai adalah sesuatu yang tidak dapat diungkapkan.....*

❖ *Usaha tanpa doa itu sombong; doa tanpa usaha itu bohong.*

INTISARI

Strategi pemasaran yang lazim dikembangkan oleh pemasar adalah harga jual produknya, strategi promosinya dan bagaimana melakukan distribusi produknya kepada konsumen. Strategi ini berorientasi kepada kepuasan pelanggan. Perusahaan yang menjalankan strategi dengan berorientasi pada kepuasan pelanggan akan memperoleh keuntungan dalam jangka panjang. Dengan demikian akan tercipta loyalitas pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Hotel Seno Yogyakarta. Data penelitian merupakan data primer yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner pada pelanggan Hotel Seno Yogyakarta, dengan jumlah responden sebanyak 150 orang sebagai sampel penelitian. Sampel diambil secara *random sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Penelitian ini diperoleh hasil bahwa citra dan kepuasan pelanggan secara individu berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan secara bersama-sama citra dan kepuasan pelanggan juga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : Citra, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan. Analisis Regresi Linier Berganda

ABSTRACT

Marketing strategy that customary developed by distributor, is the product selling price, the promotion strategy and how doing the product self distribution to consumer. This strategy oriented to customer satisfaction. Corporation implementing strategy with orienting at customer satisfaction will obtain gain on a long term. Thereby will be created by customer loyalty.

This research aims to know customer satisfaction and image influence to customer loyalty of Hotel Seno Yogyakarta. Research data is primary data that obtained from the result of questionnaire distribution at customer of Hotel Seno Yogyakarta, with amount of respondents counted 150 people as research samples. Sample is taken by random sampling. Data analytical method that applied is doubled linear regression analysis.

This research obtained by result that customer satisfaction and image individually have an effect on significant to customer loyalty and jointly customer satisfaction and image also have an effect on to customer loyalty.

Keyword : Image, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Doubled Linear Regression Analysis

KATA PENGANTAR



Assalamu`alaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena berkah rahmat dan karunia – Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Pengaruh Citra dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Seno Yogyakarta”** dengan lancar, tanpa ada halangan apapun. Adapun skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan guna memenuhi gelar Sarjana Strata – 1 di Program Studi Manajemen, fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak dapat berdiri sendiri, melainkan mendapat bantuan materiil maupun moril dan juga rangkaian kebijaksanaan dan keputusan dari berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah Swt, Rabb Alam Semesta (Rabbil Alamin) atas segala karunia nikmat – Nya dan atas segala kebaikan yang telah diturunkan kepada Rasul- Nya kepada seluruh umat manusia.
2. Bapak Misbahul Anwar, SE, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Drs. Supriyadi , MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan mulai dari awal sampai akhir dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Lela Hindasah, SE., M.Si, selaku dosen pembimbing akademik.
5. Bapak Taslim selaku Pimpinan Hotel Seno Yogyakarta beserta staf dan karyawan yang telah memeberikan ijin untuk melakukan penelitian serta informasi dan data-data yang diperlukan oleh penulis.

6. Bapak, Ibu dan adik-adikku serta sahabat-sahabatku yang telah memberikan kasih sayangnya dan do'a serta memberikan dorongan, semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Semua pihak yang telah membantu penulis, yang tidak dapat disebutkan satu persatu .

Semoga Allah memberikan imbalan yang setimpal kepada semua pihak yang membantu penulis, amiin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan demi kebaikan penelitian-penelitian selanjutnya. Namun demikian penulis berharap semoga skripsi ini memberikan manfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi siapapun yang membacanya.

Wassalamu'alaikum Wr Wb

Yogyakarta, September 2006

Penulis.

Ita Nuryanti

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iv |
| HALAMAN MOTTO | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vi |
| INTISARI | vii |
| ABSTRACK | viii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Penelitian | 1 |
| B. Batasan Masalah Penelitian | 3 |
| C. Rumusan Masalah Penelitian | 4 |
| D. Tujuan Penelitian | 4 |
| E. Manfaat Penelitian | 4 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| A. Landasan Teori | 6 |
| 1. Citra | 6 |
| 2. Kepuasan Pelanggan | 10 |
| 3. Loyalitas Pelanggan | 14 |
| B. Hasil Penelitian Terdahulu | 19 |
| C. Hipotesis | 20 |
| D. Model Penelitian | 21 |

| | | |
|---------|---|----|
| BAB III | METODE PENELITIAN | |
| | A. Obyek/ Subjek Penelitian | 22 |
| | B. Populasi dan Sampel | 22 |
| | C. Jenis Data | 23 |
| | D. Teknik Pengumpulan Data | 23 |
| | E. Definisi Operasional Variabel Penelitian | 24 |
| | F. Uji Kualitas Instrumen | 26 |
| | G. Uji Hipotesis dan Analisa Data | 27 |
| | | |
| BAB IV | ANALISIS DATA | |
| | A. Profil Responden | 31 |
| | B. Uji Instrumen Penelitian | 34 |
| | 1. Uji Validitas | 34 |
| | 2. Uji Reliabilitas | 35 |
| | C. Analisis Kuantitatif | 36 |
| | 1. Analisis Regresi Linier Berganda | 36 |
| | 2. Pengujian t..... | 38 |
| | 3. Pengujian F..... | 39 |
| | 4. Koefisien Determinasi..... | 40 |
| | D. Pembahasan | 41 |
| | | |
| BAB V | KESIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN | |
| | A. Kesimpulan | 42 |
| | B. Saran | 43 |
| | C. Keterbatasan Penelitian | 43 |
| | | |
| | DAFTAR PUSTAKA..... | 45 |
| | LAMPIRAN..... | 46 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|-----------|---|----|
| Tabel 4.1 | Jumlah Sampel dan Tingkat Pengembalian Kuesioner | 30 |
| Tabel 4.2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 31 |
| Tabel 4.3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Umur | 32 |
| Tabel 4.4 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 33 |
| Tabel 4.5 | Karakteristik Responden Berdasarkan Banyaknya Menginap | 34 |
| Tabel 4.6 | Hasil Uji Validitas Item Kuesioner | 35 |
| Tabel 4.7 | Hasil Uji Reliabilitas | 36 |
| Tabel 4.8 | Ringkasan Hasil Analisis Regresi Berganda | 37 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 Model Pengaruh Citra dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan | 21 |
|---|----|

DAFTAR LAMPIRAN

| | | |
|------------|--|----|
| Lampiran 1 | Kuesioner..... | 46 |
| Lampiran 2 | Data Hasil Jawaban Responden..... | 50 |
| Lampiran 3 | Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas | 55 |
| Lampiran 4 | Data Analisis Reresi linier Berganda..... | 58 |
| Lampiran 5 | Output Hasil Analisis Rgresi Linier Berganda | 63 |
| Lampiran 6 | Surat Keterangan | 64 |