

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA HOTEL SAHID RAYA  
YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**



Oleh

**ZULFIKRI NASUTION  
20000410273**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA HOTEL SAHID RAYA  
YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

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

**Oleh**

**ZULFIKRI NASUTION**

**20000410273**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**  
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA**  
**TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**  
**PADA HOTEL SAHID RAYA**  
**YOGYAKARTA**

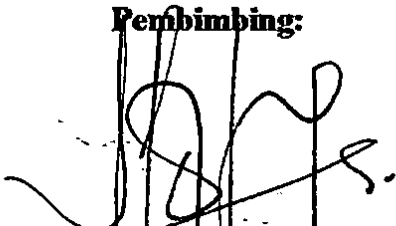
**Diajukan oleh:**

**ZULFIKRI NASUTION**

**20000410273**

Telah disetujui Dosen Pembimbing

**Pembimbing:**

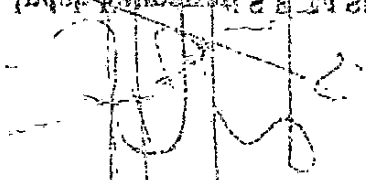


**Indah Falmawati.S.E..M.Si.**

**Tanggal: 05 Oktober 2005**

МПК: 143 030

Министерство образования



Подпись:

Дата: 02 Октября 2002

Департамент Досудебных Разбирательств

30000410319

СЛУЖБА ЗАЩИТЫ

Департамент

АССАКАККИА

БВВУ НОЛЕТ СУНД ВУАУ

ДЕНИДУАЪ КЕРУАЭВА БЕГУИССВА

ВУАГІСІС БЕИСУВОН КОУГІЛІС ТУЭУ


СКВІРІСІ

**SKRIPSI**  
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA**  
**TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**  
**PADA HOTEL SAHID RAYA**  
**YOGYAKARTA**

**Diajukan oleh:**  
**ZULFIKRI NASUTION**  
**20000410273**

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan  
Dewan Penguji Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Tanggal : 24 Oktober 2005  
Yang terdiri dari

  
**Gita Danupranata, S.E., M.M**  
**Ketua Tim Penguji**

  
**Rita Kusumawati, S.E**  
**Anggota Tim Penguji**

  
**Dra. Tri Maryati, M.M**  
**Anggota Tim Penguji**

**Mengetahui**  
**Dekan Fakultas Ekonomi**  
**Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

  
**Misbahul Anwar, S.E., M. Si**  
**NIK : 143014**

SIMPULAN  
ANALISIS PENGARUH KEALIFATAN JASA  
TERHADAP KEBUHASAN PELANGGAN  
PADA HOTEL SAHID LAYA  
YOGYAKARTA

Disusun oleh:  
SITI LUKRI NASTION  
20000410253

Ditulis dan telah dipertahankan dan dipublikasikan di dalam  
Daftar Pengantar Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Tanggal : 24 Oktober 2002  
Yang terdiri dari

Gia Purnamasari, S.E., M.M.  
Ketua Tim Pengajar

Siti Lukri Nastion, M.M.  
Anggota Tim Pengajar

Gia Purnamasari, S.E.  
Ketua Tim Pengajar

Manajemen  
Daftar Pengantar Jurusan  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Ditulis dan telah dipertahankan dan dipublikasikan di dalam

## KATA PENGANTAR

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

*Alhamdulillah*, puji dan syukur senantiasa penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, atas segala karunia-Nya, rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN HOTEL SAHID RAYA YOGYAKARTA”** ini dengan baik, sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana pada FE UMY dengan segala keterbatasannya. Shalawat teriring salam semoga tetap tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang membawa pencerahan bagi kehidupan umat manusia baik kehidupan dunia maupun kehidupan akhirat.

Dalam proses penulisan skripsi ini penulis banyak sekali mendapat bimbingan dan *support* dari berbagai pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Misbahul Anwar, S.E., M.Si, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan selaku Dosen Pembimbing Akademik.
2. Indah Fatmawati, S.E., M.Si. Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan terbaiknya. Makasih bu waktu, kesabaran dan kepercayaan ibu sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Kedua orangtua Q yang terhebat n yang paling Q sayangi, Q bisa jadi seperti ini karena papa dan ibu. Makasih buat dukungan, doa n juga kasih sayang nya ya...Q bangga dilahirkan, dibesarkan n dididik bersama kalian dengan penuh cinta n kasih sayang...
4. Adek” Q...Ari, kuliah yang rajin yo, langkah Ari masih jauh diak, keep going...buat Hanif, jan manggaduah adiak jo yo, akur-akur se la yo.. jago adiak tu, ingek baraja yang rajin jan suko malawan ka ibu ndak...the only sis Eri, karejo yo telaga ibu tu di rumah jan malala jo karejo lai ezi tu

anak gaduh, ikuik taruih dih kalo ado lomba-lomba..u all the best, love u.....

5. Keluarga di kampung...nenek sayang, onku, mamak dang, mamak ngah, etek, mamak cik, adek sepupu ku igo dan sarah...copek godang, ame landong, omak igo...dan semua keluarga yang g bisa Q sebutin satu-satu, makasih doa dan dukungan kalian yo.
6. Buat Melda "na".... thanks banget buat perhatian dan bantuan mel, Q ga' tau kek mana mo ngebalasnya, pokoknya thanks for all ya..walau crewet tapi banyak ngerobah Q, u are so nice girl...slesein kul S2nya ya.....
7. Untuk seseorang yang pernah menyentuh hati Q, walaupun Q g bisa memiliki, tapi melihat kamu bahagia Q dah senang. Ingat pesen papa n mama, kuliah yang rajin, empat taun slese ya, jangan kecewain orangtua mu...kapan kita maen bareng lagi...
8. Penghuni Srikaloka 44 A, Najmi... berjuang trus, ontikenlah bogandak tu.. co, Rido... bolajar yo dan fitnes toruih bia godang baden tu, Eri modom...kurangi main PS dan mologunyo beko tiduaku na.
9. Untuak Cino.... ang tunggu den di lubuak dih.. Bastio, capek salasai yo, Sigud... dima ang kini?.
10. Untuk Erik, Tasim, Sal... thanks bro, u all the best n buat smua tnen2 manajemen 2000 kelas D kapan ya kita ngumpul lagi....., buat Ria imoet n Adi tetap langgeng ya...
11. Semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas bantuan dan doanya.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan para pembaca pada umumnya. Amin.

*Wassalamu'alaikum Wa Wb*



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTISARI.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Pengertian Kualitas.....	8
2. Kepuasan pelanggan.....	10
3. Pengertian Kualitas Layanan Jasa.....	13
4. Model Kualitas Jasa .....	16
5. Pelayanan Yang Sempurna .....	19
6. <i>Total Quality Service (TQS)</i> .....	21
B. Hipotesis.....	25
C. Model Penelitian .....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	29

A. Obyek/ Subyek Penelitian.....	28
B. Teknik Pemilihan Sampel.....	28
C. Jenis Data.....	29
D. Teknik Pengumpulan Data.....	29
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	30
1. Variabel Tergantung ( <i>Dependent variable</i> ).....	30
2. Variabel Bebas ( <i>Independent variable</i> ).....	30
F. Uji Kualitas Instrumen.....	35
1. Uji Validitas Kuesioner.....	35
2. Uji Reliabilitas Kuesioner.....	36
G. Analisis Data dan uji Hipotesis.....	37
1. Analisis Deskriptif .....	37
2. Analisis Kuantitatif.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Gambaran Umum Perusahaan .....	39
1. Sejarah berdirinya Perusahaan.....	39
2. Lokasi.....	41
3. Departemen-departemen Pendukung.....	41
B. Subyek Penelitian.....	49
C. Uji Kevalidan Instrumen.....	51
1. Uji Validitas.....	51
2. Uji Reliabilitas.....	52
D. Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	53
1. Pengujian Hipotesis Pertama.....	54
2. Pengujian Hipotesis Kedua.....	56
3. Koefisien Determinasi.....	56
E. Pembahasan.....	57
BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN PENELITIAN..	59
A. Kesimpulan.....	59
B. Keterbatasan Penelitian.....	60
C. Saran Penelitian.....	60

## DAFTAR TABEL

2.1.	Sasaran dan Manfaat <i>Service Excellence</i> .....	20
4.1.	Karakteristik Responden.....	50
4.2.	Hasil Uji Validitas.....	51
4.3.	Hasil Uji Reliabilitas.....	52
4.4.	Hasil Uji Daya Beda.....	54

## DAFTAR GAMBAR

2.1.	Model Kualitas Jasa.....	17
2.2.	Sistem Total Kualitas Service.....	21
2.3.	Siklus Pengukuran Dalam Jasa Berkualitas.....	23
2.4.	Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	27

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian .....	63
Lampiran 2	Hasil Uji Deskriptif .....	68
Lampiran 3	Hasil Uji Validitas .....	70
Lampiran 4	Hasil Uji Reliability .....	73
Lampiran 5	Hasil Uji Regresi Berganda .....	76
Lampiran 6	Bagian Harapan, Bagian II Kinerja Layanan, Bagian III Kepuasan Atas Kualitas .....	77
Lampiran 7	Selisih Kinerja Layanan dan Harapan .....	80
Lampiran 8	Data Olahan Regresi Linear Berganda .....	81
Lampiran 9	Surat Izin Penelitian	