

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANANA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA  
HOTEL ROMYTA KOTA KUPANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Pada Jurusan Ekonomi Manajemen  
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang**



**OLEH:  
BELINHA FATIMA LOPES AFONSO  
321 11 015**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA  
KUPANG  
2017**

LEMBAR PENGESAHAN  
PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA  
HOTEL ROMYTA DI KOTA KUPANG

Yang diajukan oleh :

Nama : Belinha Fatima Lopes Afonso

Nomor Registrasi : 321 11 015

Jurusan : Manajemen

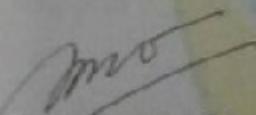
Program Studi : Manajemen

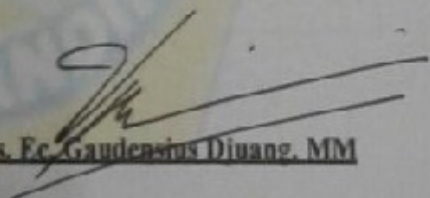
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah disetujui oleh Tim Pembimbing Fakultas Ekonomi Universitas Katolik  
Widya Mandira Kupang.

Pembimbing I

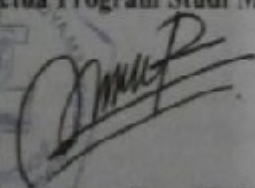
Pembimbing II

  
Dra. Sukanti, MM

  
Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM

Kupang, 18 Agustus 2017

Ketua Program Studi Manajemen

  
Rosadalima Tisu, SE, MM

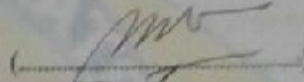
## LEMBAR PERSETUJUAN

Telah disetujui dan diterima baik oleh Panitia Ujian Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah diselenggarakan pada:

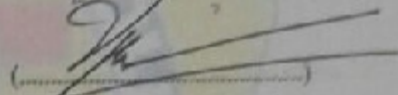
Hari/Tanggal : Kamis, 24 Agustus 2017  
Jam : 08.00 – 09.30  
Atas nama : Belinha Fatima Lopes Afonso  
Dinyatakan : LULUS

### Panitia Ujian Skripsi

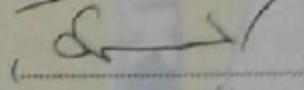
Ketua : Dra. Sukamti, MM

()

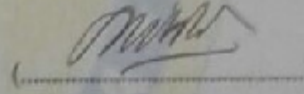
Sekretaris : Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM

()

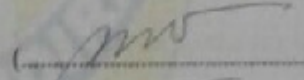
Penguji I : Drs. Ec. Sabinus Hatul, MM

()

Penguji II : Drs. Wilhelmus Ngete, MM

()

Penguji III : Dra. Sukamti, MM

()

### Mengetahui



Ion Sawa Adrianus, SE, MM



Rosdahlina Tisa, SE, MM

## **MOTO DAN PERSEMBAHAN**

### **“MOTO”**

“DEMI KERINGAT MEREKA

DAN

KEMULIAAN NAMA TUHAN”

### **“PERSEMBAHAN”**

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

1. Tuhan yesus kristus dengan kasihnya yang selalu menopang segala rencana penulis saat penyelesaian skripsi.
2. Bapak tercinta Orlando Afonso Dos Santos dan Mama tercinta Luizinha Oliveira Lopes yang telah mendukung dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Alm. Paulo Afonso, Alm. Oma Martha Dos Santos, Alm. Opa Pai Incogaito, Alm. Oma Ana Xavier, beserta semua rumpun keluarga besar Leki Lelo Bere Mau dan Amuta Ambau, yang telah mendoakan dan memberikan semangat penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Skripsi dengan judul **“Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Romyta Di Kota Kupang”** diajukan guna memenuhi syarat lulus pendidikan Strata 1 Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen Universitas Katolik Widya Mandira. Dalam menyelesaikan skripsi. Oleh sebab itu, ijinkan penulis menyampaikan terima kasih yang tulus kepada:

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang beserta staff yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan di Jurusan atau Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandira- Kupang.
2. Dekan Fakultas dan Wakil Dekan Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah membantu penulis dalam segala urusan administrasi umum maupun akademik dalam kepemimpinan beliau, serta membimbing penulis dalam menyelesaikan tugas akhir pada Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Ketua Jurusan dan Sekertaris Jurusan sekaligus sebagai Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandira Kupang memberikan kesempatan dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Dra. Sukamti, MM selaku dosen wali, pembimbing I dan penguji III yang memberikan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM selaku pembimbing II yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan mulai dari persiapan proposal penulisan skripsi ini.
6. Bapak Drs. Ec. Sabinus Hatul,MM selaku penguji I dan Bapak Drs. Wilhelmus Ngete, MM selaku penguji II yang telah memberikan bimbingan, masukan dan perbaikan yang sangat membantu bagi penulis.
7. Bapak dan Ibu dosen lainnya yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta bimbingan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
8. Hotel Romyta Kupang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di perusahaannya.
9. Keluarga besar Leki Lelo Bere – Amuta Ambau, Lopes – Afonso yang telah mendoakan dan memberi semangat penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada Teman-teman Angkatan 2011 dan 2012 yang telah memberi semangat dan setia mendukung selama penulisan.

Semoga Tuhan Allah Membalas budi baik semua pihak yang telah memberi kesempatan, dukungan dan bantuan dalam proses penyelesaian skripsi ini. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, tetapi penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Kupang, Agustus 2017

Penulis

## ABSTRAK

**Belinha Fatima Lopes Afonso (32111015) "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Romyta Di Kota Kupang." Di bawah bimbingan Dra. Sukamti, MM. Selaku Pembimbing I dan Drs. Ec.Gaudensius Djuang, MM. Selaku Pembimbing II.**

Perkembangan industri pariwisata saat ini terbilang sangat cepat dilihat dari jumlah wisatawan yang melakukan perjalanan, ditambahnya jalur-jalur penerbangan dengan rute-rute baru dan usaha industri besar-besaran di bidang pariwisata. Walaupun berbagai strategi yang dilakukan oleh Hotel Romyta berupa pelayanan demi meningkatkan kepuasan pelanggan, namun pada tahun terakhir, yaitu tahun 2016 Hotel Romyta mengalami penurunan pelanggan yang menginap sebesar 17,08%. Penurunan ini diduga disebabkan oleh kualitas pelayanan yang meliputi faktor Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik. Masalah dalam penelitian ini adalah 1) Bagaimana persepsi konsumen terhadap dimensi kualitas pelayanan (Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik) dan gambaran kepuasan pelanggan pada Hotel Romyta Kupang? 2) Apakah dimensi kualitas pelayanan (Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik) secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Romyta Kupang?

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan pada Hotel Romyta Kupang. Sampel ditentukan sebanyak 99 orang dan jumlah populasi 4.535 dengan rumus Slovin, dan teknik pengambilan sampel secara aksidental. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner, observasi dan wawancara. Data diolah dengan menggunakan analisis deskriptif dan analisis inferensial.

Hasil analisis deskriptif memberikan gambaran persepsi pelanggan pada variabel Keandalan 85,24 % dan variabel Daya Tanggap 86,3 % dalam kategori sangat baik, sedangkan variabel jaminan 83,6 %, variabel Empati 83,52%, variabel Bukti Fisik 82,36 %, dan variabel Kepuasan Pelanggan 83,32 % dalam kategori baik. Hasil uji t menunjukkan Variabel Keandalan, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan variabel Daya Tanggap berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji F menunjukkan Variabel Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Daya Tanggap secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil Koefisien determinasi = 0,791, artinya 79,1 % variabel kepuasan pelanggan merupakan kontribusi dari variabel Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik, sedangkan sisanya sebesar 20,9 % dijelaskan oleh variabel lain di luar model ini.

Berdasarkan analisis tersebut disarankan bahwa Hotel Romyta Kupang, dalam melayani pelanggan hendaknya karyawan berbicara dengan cara menyenangkan pelanggan, ramah dalam memberikan pelayanan, baik pada pengunjung yang hendak menginap atau yang tidak menginap.

**Kata kunci** : Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik dan Kepuasan Pelanggan.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGATAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>2</b>
A. Pemasaran .....	11
1. PengertianPemasaran .....	11
2. BauranPemasaran .....	11
a. PengertianBauranPemasaran .....	11
b. Unsur-unsurBauranPemasaran .....	12
B. Kualitas Pelayanan Jasa.....	14
1. PengertianKualitas .....	14
2. PengertianPelayanan .....	15
3. TujuanPelayanan.....	17
4. DimensiKualitasPelayanan.....	17
C. Kepuasan Pelanggan ( <i>Customer Satisfaction</i> ) .....	22
1. PengertianKepuasanPelanggan .....	22
2. MetodePengukurandanPemantauanKepuasanPelanggan .....	23



3. StrategiKepuasanPelanggan.....	25
4. Faktor-Faktor Yang MempengaruhiKepuasanPelanggan.....	28
5. IndikatorKepuasanPelanggan .....	28
D. Hotel.....	29
1. Definisi Hotel .....	29
2. Jenis Hotel .....	30
3. Klasifikasi Hotel BerdasarkanUkuran Hotel .....	32
4. Fasilitas Hotel .....	33
E. Penelitian Terdahulu .....	33
F. Kerangka Pemikiran.....	35
G. Hipotesis Penelitian.....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>3</b>
A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	39
B. Populasi dan Sampel .....	39
1. PopulasiPenelitian .....	39
2. SampelPenelitian.....	39
C. Jenis Data .....	40
1. Jenis Data MenurutSifat .....	40
a. Data kualitatif.....	41
b. Data kuantitatif.....	41
2. Jenis Data MenurutSumber.....	41
a. Data primer.....	41
b. Data sekunder.....	41
D. Teknik Pengumpulan Data .....	42
1. Observasi .....	42
2. Kuisisioner.....	42
3. Wawancara.....	42
E. Variabel, Penelitian Definisi Operasional, Indikator dan Skala Pengukuran .....	42
F. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	45
1. UjiValiditas .....	45

2. UjiReliabilitas .....	46
G. Teknik Analisis Data .....	47
1. AnalisisDeskriptif.....	47
2. AnalisisStatistikInferensial .....	48
a. UjiAsumsiKlasik.....	48
1) UjiHeteroskedastistas .....	49
2) UjiLinearitas .....	49
3) UjiNormalitas.....	50
4) UjiMultikoleniaritas .....	50
b. AnalisisRegresi Linier Berganda .....	51
c. PengujianHipotesis.....	51
1) Uji t .....	51
2) Uji f .....	53
d. KoefisienDeterminasi ( $R^2$ ) .....	54
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>4</b>
A. KarakteristikRseponden .....	56
1. KarakteristikRespondenBerdasarkanJenisKelamin .....	56
2. KarakteristikRespondenBerdasarkanUsia .....	57
3. KarakteristikRespondenBerdasarkanJenjangPendidikan .....	57
4. KarakteristikRespondenBerdasarkanPekerjaan .....	58
5. KarakteristikRespondenBerdasarkanPendapatan .....	59
6. KarakteristikRespondenBerdasarkan Status Keluarga.....	59
B. HasilUjiCobaInstrumenPenelitian .....	60
1. UjiValiditas.....	60
2. UjiReliabilitas .....	61
C. Analisis Data .....	66
1. AnalisisDeskriptif .....	66
2. AnalisisStatistikInferensial .....	73
a. UjiAsumsiKlasik .....	73
1) UjiHeteroskedastisitas .....	73
2) UjiLinearitas.....	74

3) UjiNormalitas .....	75
4) UjiMultikoleniaritas.....	77
b. AnalisisRegresi Linier Berganda .....	78
c. PengujianHipotesisStatistik .....	80
1) UjiParsial (Uji t).....	80
2) UjiSimultan (Uji f).....	82
d. KoefisienDeterminasi (R).....	83
D. Pembahasan .....	84
1. Pengaruh Variabel Kehandalan (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)....	85
2. Pengaruh Variabel Daya Tanggap (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	86
3. Pengaruh Variabel Jaminan (X3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	87
4. Pengaruh Variabel Empati (X4) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) .....	88
5. Pengaruh Variabel Bukti Fisik (X5) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) .....	89
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>5</b>
A. Kesimpulan .....	91
B. Saran .....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
<b>KUISIONER.....</b>	<b>7</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>8</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pelanggan Hotel Romyta Di Kupang .....	8
Tabel 2.2 Variabel, Definisi Operasional, Indikator dan Skala Pengukuran .....	43
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	56
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	57
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	57
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	58
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	59
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Keluarga .....	60
Tabel. 4.7 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Kehandalan (X1) .....	63
Tabel. 4. 8 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Daya Tanggap (X2) .....	64
Tabel. 4.9 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Jaminan (X3).....	64
Tabel. 4.10 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Empati (X4).....	65
Tabel. 4.11 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Bukti Fisik (X5).....	66
Tabel. 4.12 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas .....	66
Tabel. 4. 13 Kategori Persepsi Variabel Kehandalan (X1) .....	67
Tabel. 4.14 Kategori Persepsi Variabel Daya Tanggap (X2).....	68
Tabel. 4.15 Kategori Persepsi Variabel Jaminan (X3).....	69
Tabel. 4.16 Kategori Persepsi Variabel Empati (X4) .....	70
Tabel. 4.17 Kategori Persepsi Variabel Bukti Fisik (X5) .....	71
Tabel. 4. 18 Kategori Persepsi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	72
Tabel. 4. 19 Hasil Uji Multikolinearitas .....	77
Tabel. 4. 20 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	78
Tabel. 4. 21 Hasil Uji Parsial (Uji t) .....	80
Tabel. 4. 22 Hasil Uji Simultan (Uji f) .....	82
Tabel. 4.23 Hasil Koefisien Determinasi.....	83

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.4 Skema Kerangka Berpikir .....	37
Gambar 4.1 Scatterplot .....	75
Gambar 4.2 Grafik Histogram Uji Normalitas.....	76
Gambar 4.3 P-plot Uji Normalitas .....	76