

**ANALISIS *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DI JAMBULUWUK MALIOBORO BOUTIQUE HOTEL  
YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh:**

**APRILIA ENDAH KURNIAWATI**

**11120044**

**FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

**YOGYAKARTA**

**2015**

**ANALISIS *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DI JAMBULUWUK MALIOBORO BOUTIQUE HOTEL  
YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh:**

**APRILIA ENDAH KURNIAWATI**

**11120044**

**FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA  
YOGYAKARTA**

**2015**

**ANALISIS *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DI JAMBULUWUK MALIOBORO BOUTIQUE HOTEL  
YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen  
Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat  
Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi

**Disusun Oleh:**

**Aprilia Endah Kurniawati**

**NIM : 11120044**

**Program Studi : Manajemen**

**FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA  
YOGYAKARTA**

**2015**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

*Analisis Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan di Jambuluwuk*

Malioboro Boutique Hotel Yogyakarta

telah diajukan dan dipertahankan oleh:

**APRILIA ENDAH KURNIAWATI**

**11120044**

Dalam Ujian Skripsi Program Studi S1 Manajemen

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi pada tanggal 21 JAN 2016

Nama Dosen

1. Petra Surya Mega Wijaya, SE, MM  
(Ketua Tim)
2. Dr. Singgih Santoso, MM  
(Dosen Penguji)
3. Dra. Ambar Kusuma Astuti, M.Si  
(Dosen Penguji)

Tanda Tangan



Yogyakarta, 26 JAN 2016

Disahkan oleh:

Dekan,

Wakil Dekan I Manajemen,



DR. Singgih Santoso, MM



Petra Surya Mega Wijaya, SE, MSi

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul:

### **ANALISIS SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI JAMBULUWUK MALIOBORO BOUTIQUE HOTEL YOGYAKARTA**

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat untuk menjadi Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, adalah bukan hasil tiruan atau duplikasi dari karya pihak lain di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari karya pihak lain, maka saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar sarjana saya.

Yogyakarta, 12 Januari 2016



Aprilia Endah Kurniawati

11120044

## **Halaman Motto**

*“Jangan Pernah menyia-nyiakan kesempatan yang ada didepan mata, bertimakasihlah atas kesempatan itu dan lakukan yang terbaik!!!”*

*“Jangan Pernah Khawatir Akan Rencana Tuhan, Karena Rencana Tuhan Tidak Pernah Terlambat dan Tidak Akan Jatuh di Orang yang Salah”*

*“Meminta dengan Iman, Berjalan dengan Komitmen, Berserah melalui Pengharapan, dan Berdoalah”*

***For With God Nothing Shall Be Impossible (Luke 1:37)***

***I'm a great believer in luck, and i find the harder i work, the more i have of it  
(Tomas Jefferson)***

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dipersembahkan untuk :

- *Tuhan Yesus Kristus*
- *Papa dan Mama Tercinta*
- *Oma tersayang*
- *Keluarga Terkasih*
- *Ibu Ambar Kusuma Astuti SE, M.si*
- *Gusgus, Wisplay, Upatkai, sahabat KKN*
- *Ria Dian Saputra*
- *Teman-teman Fakultas Bisnis 2012*
- *Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel*
- *Seluruh sahabat*
- *Almamaterku Tercinta*

# KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis *Service Quality* terhadap kepuasan pelanggan di Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel Yogyakarta” ini dengan baik.

Adapun penyusunan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi dan memenuhi salah satu syarat yang telah ditetapkan oleh Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta untuk meraih gelar sarjana (S1) di bidang Manajemen.

Selanjutnya dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Ucapan terima kasih ini ditujukan kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan kasih-Nya yang tidak pernah berkesudahan dalam kehidupan saya, yang sudah menyertai saya dari awal perkuliahan sampai dengan selesainya penulisan Skripsi ini.
2. Kedua Orang Tua tercinta saya Papa Didik Budi Purwanto dan Mama Ningcik Munawaroh yang selalu memberikan dukungan lewat doa, motivasi, semangat, nasehat serta kasih sayang yang tulus juga pengorbanan secara materi dan telah memberikan kepada saya kepercayaan penuh sehingga dapat menyelesaikan kuliah dan Skripsi ini tepat waktu dan terselesaikan dengan baik.
3. Bapak Dr. Singgih Santoso, MM, selaku dekan Fakultas Bisnis, Universitas Kristen Duta Wacana.
4. Bapak Petra Surya Mega Wijaya, SE., Msi, selaku wakil dekan 1 Fakultas Bisnis, Universitas Kristen Duta Wacana.



5. Ibu Ambar Kusuma Astuti, SE, Msi, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah sabar memberikan bimbingan dan saran-saran dalam penulisan Skripsi ini sehingga selesai tepat waktu.
6. Oma Suprapti tersayang dan R. Dian Saputra yang selalu menjadi motivasi saya agar dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Semua sahabat dan keluarga terkasih di Halmahera dan di Yogyakarta yang tak pernah berhenti memberikan motivasi dan doa kepada saya.
8. Semua sahabat dan teman-teman yang pernah mendukung dalam doa, yang pernah mengucapkan kata “SEMANGAT” dan “SUKSES”.
9. Para sahabat tersayang yaitu Gusgus (Rolinda, Febri, Ongen, Joseph, Desy, Anggie, Amel, Lauren, Devi, Intan, Diky, Lia, Pitri, Vivi, Nuel, dan Defan) sahabat tercinta yang sudah melewati masa susah dan senang selama kuliah bersama-sama dan selalu menjadi saudara yang setia, yang selalu mendukung sekaligus menjadi motivator terbaik untuk saya dalam menyelesaikan penulisan Skripsi ini.
10. Teman-teman terbaik : Putri Fatmasari, Steven Phen, Andy Stevanus (yang jauh di Kalimantan), Ronny Rianto, alm Tia, Ester, Nadia, Nensya, Gregorius Felix, Angga, Ana, Victor Daniel, Stella, Asniar, Marsella, Lesly, Glen Pratama, Fredy, Ghea, Rachel, Lila, Fely, Tyan, Adi Malaha, Ivan dan teman-teman yang lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang sudah menjadi teman dekat saya selama masa kuliah. Selalu menjadi inspirasi bagi saya untuk menjadi lebih baik lagi kedepan.
11. Teman-teman KKN : Widi Victoria, Elvana, Avner, Elvis, Elizabeth Novi, Ira, Endang, yang menjadi inspirasi saya dalam melakukan penulisan penelitian ini.
12. Sahabat-sahabat dari SMA: Welhelmina Maria, Arieska Josie Perdani, Ajeng Coleendyah, Angel Ang, Debora Ayu Clara, Petra Agatha Dwi, yang selalu menjadi sahabat sejak SMA dan selalu memberikan semangat.

13. Teman-teman Manajemen 2012 yang telah membagikan ilmu dan kebahagiaan selama masa perkuliahan.
14. Pak Edy Nugroho, SE., MSc. yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam mengolah data skripsi.
15. Semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih terdapat kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak demi kesempurnaan laporan ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pengguna pada umumnya.

Yogyakarta, 11 Januari 2016

Penulis,

Aprilia Endah Kurniawati

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGAJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAKSI INDONESIA .....	xvi
ABSTRAKSI INGGRIS .....	xvii
BAB I    PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Batasan Masalah .....	5
1.6 Definisi Variabel .....	5

<b>BAB II</b>	<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
	2.1 Pengertian Quality (Kualitas) .....	6
	2.2 Pengertian Service .....	6
	2.3 Pengertian Service Quality (Kualitas Pelayanan) .....	7
	2.4 Karakteristik Service.....	7
	2.5 Dimensi Service Quality .....	8
	2.6 Customer Value (Nilai Pelanggan) .....	9
	2.7 Penelitian terdahulu .....	9
	2.9 Kerangka Pemikiran.....	11
	2.10 Sejarah ARCS .....	12
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>23</b>
	3.1 Data.....	23
	3.1.1 Data Primer .....	23
	3.1.2 Data Sekunder.....	24
	3.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....	24
	3.2.1 Populasi.....	24
	3.2.2 Sampel.....	25
	3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	26
	3.4 Teknik Analisis .....	27
	3.5 Definisi Variabel dan Pengukurannya .....	27
	3.5.1 Uji Validitas .....	27
	3.5.2 Pengukuran variabel.....	30
	3.6 Definisi Variabel dan Pengukurannya .....	31

3.7 Model Statistis dan Uji Hipotesis .....	32
3.7.1 Uji Validitas .....	32
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	33
3.8 Analisis Regresi Linier Berganda .....	34
3.9 Uji Signifikansi Pengaruh Secara Parstial (Uji T) .....	35
3.10 Uji Signifikansi Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F) .....	36
3.11 Uji Koefisien Determinasi .....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	38
4.1.1 Objek Penelitian.....	38
4.1.2 Hasil Pengujian Instrumen Penelitian.....	38
4.1.3 Analisis Validitas .....	39
4.1.4 Analisis Reliabilitas .....	42
4.1.5 Analisis Deskriptif .....	42
4.1.6 Analisis Regresi Linear Berganda .....	51
4.1.7 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	60
4.2 Pembahasan Hasil .....	61
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>63</b>
5.1 Kesimpulan .....	64
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	69
5.3 Saran .....	69
5.3.1 Saran berdasarkan hasil penelitian untuk Jambuluwuk .....	69
5.3..2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	70

DAFTAR PUSTAKA .....	72
LAMPIRAN.....	73

©UKDW

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Penelitian Terdahulu .....	8
Tabel 4.1.	Hasil Validitas .....	39
Tabel 4.2.	Hasil Uji Realibilitas .....	42
Tabel 4.3.	Hasil Analisis Deskriptif Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4.4.	Hasil Analisis Deskriptif Berdasarkan Usia .....	44
Tabel 4.5.	Hasil Analisis Deskriptif Berdasarkan Pekerjaan.....	45
Tabel 4.6.	Hasil Analisis Deskriptif Berdasarkan Pengeluaran.....	46
Tabel 4.7.	Hasil Analisis Deskriptif Berdasarkan pendapatan .....	46
Tabel 4.8.	Hasil Analisis Deskriptif Berdasarkan Informasi.....	48
Tabel 4.9.	Hasil Analisis Deskriptif Berdasarkan Intensitas .....	49
Tabel 4.10.	Hasil Analisis Deskriptif Berdasarkan informasi tahunan.....	49
Tabel 4.11.	Hasil Regresi Linear Berganda .....	51
Tabel 4.12.	Hasil Uji F Anova .....	58
Tabel 4.13.	Hasil Analisis Regresi Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	59

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuisisioner
2. Jawaban Responden
3. Uji Realibilitas
4. Regresi
5. Analisis Deskriptif
6. Surat Izin Penelitian
7. Form Revisi

©UKDW



## ABSTRAK

Penelitian ini menguji pengaruh variabel kualitas layanan (bukti fisik, Kehandalan, Ketanggapan, jaminan pelayanan, dan empati) terhadap kepuasan pelanggan yang menginap di Hotel Jambuluwuk Malioboro Boutique Yogyakarta. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah penyebaran kuesioner Sampel yang digunakan yaitu dengan metode non probability sampling dengan teknik purposive sampling dengan kriteria pelanggan yang menginap di Hotel Jambuluwuk. Jumlah sampel yang diambil sebagai responden sebanyak 100 orang.

Berdasarkan kriteria tersebut terdapat lima hipotesis yang didapat yaitu: pertama diduga variabel bukti fisik atau tata bangunan memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Jambuluwuk Malioboro Boutique. Kedua diduga variabel kehandalan dalam memberikan pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Hotel Jambuluwuk Malioboro Boutique. Ketiga diduga variabel daya tanggap dalam memberikan pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Hotel Jambuluwuk Malioboro Boutique. Keempat diduga variabel jaminan dalam memberikan pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Hotel Jambuluwuk Malioboro Boutique. Kelima diduga variabel empati dalam memberikan pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Hotel Jambuluwuk Malioboro Boutique.

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan alat statistik regresi linear berganda. Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa dari lima komponen variabel kualitas layanan terdapat dua komponen variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Jambuluwuk Malioboro Boutique Yogyakarta yaitu variabel jaminan pelayanan, dan empati sedangkan tiga komponen yang lain yaitu bukti fisik, kehandalan, dan ketanggapan tidak berpengaruh signifikan. Dapat disimpulkan bahwa Hotel Jambuluk Malioboro Boutique Yogyakarta meliputi jaminan pelayanan, dan perhatian pegawai hotel sangat baik dan sangat berpengaruh bagi keputusan pelanggan untuk menginap di Hotel Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel Yogyakarta.

Kata kunci : kualitas layanan, bukti fisik/tata bangunan, Kehandalan, Ketanggapan, jaminan pelayanan, dan empati.

## ABSTRACT

This study examines the effect of the component variables on Service Quality (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) of the Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel Yogyakarta. The data collection method is by distributing questionnaire forms. The sample used is by non-probability sampling method with purposive sampling with the criteria of customers who stay at Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel Yogyakarta. There are 100 respondents of Duta Wacana Christian University.

Based on these criterias, there are five hypothesis, as follow: First, tangible gives a significant effect towards customer satisfaction; second, Reliability gives a significant effect towards customers satisfaction; third, Responsiveness gives a significant effect image towards customers consatification; fourth, Assurance gives a significant effect image to the customers satisfaction; fifth, Empathy gives a significant effect toward the customers satisfaction, and the product image gives a significant effect simultaneously towards customers satisfaction who stay at Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel Yogyakarta.

The hypothesis testing in this study uses multiple linear regression statistical tools. Results of statistical analysis show that the variable component of service quality on the Assurance and Empathy variabel have a significant effect.

Key words : Service Quality, *Tangible, Realibility, Responsiveness, Assurance, and Empathy*

## ABSTRAK

Penelitian ini menguji pengaruh variabel kualitas layanan (bukti fisik, Kehandalan, Ketanggapan, jaminan pelayanan, dan empati) terhadap kepuasan pelanggan yang menginap di Hotel Jambuluwuk Malioboro Boutique Yogyakarta. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah penyebaran kuesioner Sampel yang digunakan yaitu dengan metode non probability sampling dengan teknik purposive sampling dengan kriteria pelanggan yang menginap di Hotel Jambuluwuk. Jumlah sampel yang diambil sebagai responden sebanyak 100 orang.

Berdasarkan kriteria tersebut terdapat lima hipotesis yang didapat yaitu: pertama diduga variabel bukti fisik atau tata bangunan memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Jambuluwuk Malioboro Boutique. Kedua diduga variabel kehandalan dalam memberikan pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Hotel Jambuluwuk Malioboro Boutique. Ketiga diduga variabel daya tanggap dalam memberikan pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Hotel Jambuluwuk Malioboro Boutique. Keempat diduga variabel jaminan dalam memberikan pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Hotel Jambuluwuk Malioboro Boutique. Kelima diduga variabel empati dalam memberikan pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Hotel Jambuluwuk Malioboro Boutique.

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan alat statistik regresi linear berganda. Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa dari lima komponen variabel kualitas layanan terdapat dua komponen variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Jambuluwuk Malioboro Boutique Yogyakarta yaitu variabel jaminan pelayanan, dan empati sedangkan tiga komponen yang lain yaitu bukti fisik, kehandalan, dan ketanggapan tidak berpengaruh signifikan. Dapat disimpulkan bahwa Hotel Jambuluk Malioboro Boutique Yogyakarta meliputi jaminan pelayanan, dan perhatian pegawai hotel sangat baik dan sangat berpengaruh bagi keputusan pelanggan untuk menginap di Hotel Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel Yogyakarta.

Kata kunci : kualitas layanan, bukti fisik/tata bangunan, Kehandalan, Ketanggapan, jaminan pelayanan, dan empati.

## ABSTRACT

This study examines the effect of the component variables on Service Quality (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) of the Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel Yogyakarta. The data collection method is by distributing questionnaire forms. The sample used is by non-probability sampling method with purposive sampling with the criteria of customers who stay at Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel Yogyakarta. There are 100 respondents of Duta Wacana Christian University.

Based on these criteria, there are five hypotheses, as follows: First, tangible gives a significant effect towards customer satisfaction; second, Reliability gives a significant effect towards customer satisfaction; third, Responsiveness gives a significant effect image towards customer satisfaction; fourth, Assurance gives a significant effect image to the customer satisfaction; fifth, Empathy gives a significant effect towards the customer satisfaction, and the product image gives a significant effect simultaneously towards customer satisfaction who stay at Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel Yogyakarta.

The hypothesis testing in this study uses multiple linear regression statistical tools. Results of statistical analysis show that the variable component of service quality on the Assurance and Empathy variables have a significant effect.

Key words : Service Quality, *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy*

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Di era kehidupan modern yang semakin berkembang ini, perkembangan dunia bisnis menjadi suatu hal yang layak untuk di perbincangkan. Indonesia merupakan salah satu negara yang cukup baik dalam merespon perkembangan bisnis. Hal ini dapat kita lihat dari perkembangan bisnis yang didukung penuh oleh perkembangan teknologi dan industri di Indonesia sendiri. Teknologi dan industri mempunyai peran yang sangat penting demi kelancaran proses komunikasi dalam bisnis tersebut.

Perkembangan bisnis ini dapat mendatangkan berbagai investor dari luar negeri untuk bergabung dengan para pebisnis di Indonesia. Hal ini sangat menguntungkan bagi negara ini karena dengan banyaknya investor yang datang maka negara Indonesia sendiri dapat semakin di kenal. Di kondisi yang kita ketahui saat ini, Indonesia sendiri sudah cukup dikenal di kalangan Internasional baik dari segi pariwisata maupun bisnisnya.

Indonesia adalah sautu negara yang kaya akan obyek wisata yang dapat dikembangkan dan menjadi peluang bisnis pariwisata yang dapat dikenalkan secara Internasional. Hal ini dapat mengundang para wisatawan asing untuk datang ke Indonesia. Salah satu kota yang sering di datangi oleh wisatawan asing adalah Bali. Untuk itu ini merupakan suatu kesempatan untuk memperkenalkan obyek wisata Indonesia tidak hanya terpusat di suatu kota tetapi masih banyak kota-kota di Indonesia yang menyimpan tempat-tempat wisata salah satunya adalah kota Yogyakarta.

Yogyakarta merupakan sebuah kota yang banyak diminati oleh para wisatawan, baik wisatawan domestik maupun wisatawan luar negeri. Yogyakarta bukan hanya sebagai kota pelajar tetapi juga sebagai tempat wisata. Banyaknya wisatawan yang datang ke Yogyakarta yang hanya datang untuk berlibur maupun untuk melakukan pelatihan-pelatihan dari

luar kota. Hal ini sangat memberikan keuntungan bagi pebisnis yang ada di Yogyakarta terutama dibidang perhotelan. Pertumbuhan hotel di kota ini semakin tahun semakin meningkat. Banyak hotel-hotel yang didirikan untuk menampung para wisatawan yang berlibur di Yogyakarta, banyaknya hotel ini pun terkadang masih kurang bagi wisatawan Yogyakarta. Seperti yang kita lihat akhir-akhir ini banyak sekali bangunan-bangunan baru yang dibangun untuk di jadikan hotel, guest house, dan bahkan apartemen.

Kedatangan wisatawan dari berbagai daerah dan dari berbagai negara membuat kota Yogyakarta masih belum mempunyai cukup tempat menampung wisatawan-wisatawan ini, untuk itu pembangunan hotel masih terus dilakukan agar dapat memaksimalkan kebutuhan tempat tinggal para wisatawan. Semakin banyaknya hotel tentunya ini menjadi sebuah kendala perusahaan ketika bersaing dengan hotel-hotel lainnya. Untuk itu perusahaan sendiri harus pandai dalam menarik pelanggan agar jumlah pengunjung hotel dapat terus meningkat. Demi meningkatkan pelanggan hotel dibutuhkan suatu komitmen dan ketekunan dari hotel itu sendiri dalam menangani pelanggan. Dilihat dari pelayanannya terhadap kepuasan pelanggannya jika pengunjung puas terhadap pelayanan atau fasilitas yang diberikan maka pelanggan akan loyal kepada perusahaan.

Dari seluruh hotel yang ada di Yogyakarta kita akan melihat kinerja salah satu Hotel bintang 4 dengan fasilitas bintang 5, yaitu Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel yang terletak di Jl. Jl. Gajah Mada No. 67, Daerah Istimewa Yogyakarta. Hotel ini merupakan suatu hotel bintang 4 yang memaksimalkan pelayanan dan fasilitas hotel bintang 5. Dengan keunikan dari perpaduan konsep go green dan tradisional serta keramahan seluruh staff ternyata masih belum cukup untuk bersaing dengan hotel bintang lainnya di kota ini. Masih banyak yang perlu di perhatikan untuk meningkatkan kualitas hotel demi kepuasan pelanggan, seperti:

- 1) Struktur organisasi perusahaan
- 2) Kinerja promosi perusahaan
- 3) Pelayanan jasa yang di berikan perusahaan kepada pelanggan (reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles)

Untuk itu penulis ingin mengambil judul “**Analisis Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan di Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel Yogyakarta**”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Perumusan masalah adalah gambaran masalah atau resume yang dikonsep dari latar belakang penelitian. Perumusan masalah adalah suatu pertanyaan yang dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data, situasi yang harus dijelaskan dan dirumuskan.

Sesuai dengan uraian latar belakang diatas, maka dapat dibuat perumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh tata bangunan/fasilitas (*Tangibles*) terhadap kepuasan pelanggan Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel Yogyakarta?
2. Apakah ada pengaruh Keandalan (*Reliability*) terhadap kepuasan pelanggan di Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel?
3. Apakah ada pengaruh Ketanggapan (*Responsiveness*) terhadap kepuasan pelanggan Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel Yogyakarta?
4. Apakah ada pengaruh Jaminan / kepastian (*Assurance*) terhadap kepuasan pelanggan Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel Yogyakarta?
5. Apakah ada pengaruh Empati (*Emphaty*) terhadap kepuasan pelanggan Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel Yogyakarta?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian, penulis berharap bisa mendapatkan hal-hal penting yang merupakan tujuan yang diharapkan. Adapun tujuan yang diharapkan penulis antara lain:

1. Untuk mengetahui pengaruh tata bangunan/fasilitas (*tangibles*) terhadap kepuasan pelanggan Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh Keandalan (*Reliability*) pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui pengaruh Ketanggapan (*responsiveness*) terhadap kepuasan pelanggan Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel Yogyakarta.
4. Untuk mengetahui Jaminan / kepastian (*assurance*) pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel Yogyakarta.
5. Untuk mengetahui pengaruh Empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pelanggan Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel Yogyakarta .

### 1.4. Manfaat Penelitian

#### a. Kegunaan Praktis

Dapat digunakan sebagai tambahan referensi dan informasi mengenai *Service Quality* dalam dunia perhotelan, terutama di kota Yogyakarta. Dan juga diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi sarana pengembangan ilmu mengenai *Service quality* yang melibatkan *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Empathy, Assurance*.

#### b. Bagi Diri sendiri

Memberikan pembelajaran dan pengalaman kepada penulis untuk dapat memahami lebih dalam mengenai teori yang pernah didapatkan didalam kelas.

#### c. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini untuk dapat mengetahui apa yang menjadi kelemahan dan kelebihan perusahaan dalam memberikan *Service Quality*, dan dapat digunakan sebagai sumber informasi guna memperbaiki kelemahan Hotel



Jambuluwuk Malioboro Boutique Yogyakarta dan dapat menjadikannya sebagai bahan evaluasi untuk pengembangan Hotel Jambuluwuk Malioboro Boutique Yogyakarta.

### 1.5. Batasan Penelitian

Agar masalah yang diteliti tidak terlalu umum dan lebih spesifik, maka penelitian ini dibatasi sebagai berikut :

- a. Lokasi penelitian dilakukan di Hotel Jambuluwuk Malioboro Boutique Yogyakarta
- b. Responden penelitian adalah Para pelanggan Jambuluwuk Malioboro Boutique hotel (yang pernah menginap di Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel)
- c. Jumlah responden sebanyak 100 responden.
- d. Waktu : Oktober – Desember 2015

### 1.6. Definisi Variabel

1. *Reliability* : Keandalan *Service Quality* Perusahaan kepada Konsumen.
2. *Responsiveness* : Kesiapan Perusahaan dalam melayani kebutuhan konsumen Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel Yogyakarta.
3. *Empathy* : Tingkat pemahaman perusahaan terhadap kebutuhan konsumen.
4. *Assurance* : Kepercayaan pelanggan terhadap *Service Quality* Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel
5. *Tangibles* : Tampilan Perusahaan secara fisik.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel *Service Quality (Tangible, reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy)* terhadap tamu Hotel Jambuluwuk Yogyakarta. Perusahaan yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah Hotel Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel. Pengujian menggunakan sampel sebanyak 100 responden yang merupakan konsumen yang datang untuk menginap di Hotel Jambuluwuk Yogyakarta. Penelitian ini dilaksanakan selama bulan September-Desember 2015. dan didapat kesimpulan sebagai berikut:

- a. Analisis Karakteristik Responden
  1. Mayoritas responden dalam penelitian ini adalah berjenis kelamin wanita dengan jumlah 57 responden (57%).
  2. Mayoritas responden dalam penelitian ini adalah berjenis kelamin Pria dengan jumlah 43 responden (43%).
  3. Mayoritas responden dalam penelitian ini dengan usia 15-25 tahun dengan jumlah 35 responden (35%).
  4. Mayoritas responden dalam penelitian ini dengan usia 26-35 tahun dengan jumlah 43 responden (43%).
  5. Mayoritas responden dalam penelitian ini dengan usia 36-45 tahun dengan jumlah 19 responden (19%).

6. Mayoritas responden dalam penelitian ini dengan usia >45 tahun dengan jumlah 3 responden (3%).
7. Mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki pekerjaan sebagai pelajar dengan jumlah 3 responden (3%)
8. Mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki pekerjaan sebagai mahasiswa dengan jumlah 32 responden (32%)
9. Mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta dengan jumlah 11 responden (11%)
10. Mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki pekerjaan sebagai PNS dengan jumlah 53 responden (53%)
11. Mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki pekerjaan lainnya dengan jumlah 1 responden (1%)
12. Mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki pengeluaran sebesar Rp 250.000 – Rp 500.000 dengan jumlah 1 responden (1%)
13. Mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki pengeluaran sebesar Rp 500.000 – Rp 1.000.000 dengan jumlah 20 responden (20%)
14. Mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki pengeluaran sebesar Rp 1.000.000 – Rp 1.500.000 dengan jumlah 30 responden (30%)
15. Mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki pengeluaran sebesar Rp 1.500.000 – Rp 2.000.000 dengan jumlah 17 responden (17%)

16. Mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki pengeluaran sebesar Rp 2.000.000 – Rp 2.500.000 dengan jumlah 9 responden (9%)
17. Mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki pengeluaran sebesar >Rp 3.000.000 dengan jumlah 23 responden (23%)
18. Mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki pendapatan sebesar Rp. 500.000-1.000.000 dengan jumlah 4 responden (4%)
19. Mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki pendapatan sebesar >Rp 1.000.000-Rp. 2.000.000 dengan jumlah 24 responden (24%)
20. Mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki pendapatan sebesar Rp 2.000.000-Rp. 5.000.000 dengan jumlah 34 responden (34%).
21. Mayoritas responden dalam penelitian yang mengetahui informasi Hotel Jambuluwuk berdasarkan rekomendasi dari teman sebanyak 46 responden (46%).
22. Mayoritas responden dalam penelitian yang mengetahui informasi Hotel Jambuluwuk berdasarkan iklan sebanyak 8 responden (8%).
23. Mayoritas responden dalam penelitian yang mengetahui informasi Hotel Jambuluwuk berdasarkan internet sebanyak 37 responden (37%).

24. Mayoritas responden dalam penelitian yang mengetahui informasi Hotel Jambuluwuk berdasarkan informasi lainnya sebanyak 9 responden (9%).
25. Mayoritas responden dalam penelitian menurut intensitasnya sebanyak 1 kali sejumlah 36 responden (36%).
26. Mayoritas responden dalam penelitian menurut intensitasnya sebanyak 2-5 kali sejumlah 41 responden (41%).
27. Mayoritas responden dalam penelitian menurut intensitasnya sebanyak 5-10 kali sejumlah 6 responden (6%).
28. Mayoritas responden dalam penelitian menurut intensitasnya sebanyak >10 kali sejumlah 17 responden (17%).
29. Mayoritas responden dalam penelitian menurut informasi tahunan sebanyak 1 kali sejumlah 42 responden (42%).
30. Mayoritas responden dalam penelitian menurut informasi tahunan sebanyak 2-5 kali sejumlah 34 responden (34%).
31. Mayoritas responden dalam penelitian menurut informasi tahunan sebanyak 5-19 kali sejumlah 8 responden (8%).
32. Mayoritas responden dalam penelitian menurut informasi tahunan sebanyak >10 kali sejumlah 16 responden (16%).

b. Dari hasil analisis regresi linier berganda, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. variabel *Tangible* dinyatakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu yang menginap di Hotel Jambuluwuk. Hal tersebut diketahui dari tingkat signifikansi yaitu  $0,054 > 0,05$ . Hal ini menunjukkan hipotesis penelitian ditolak.

2. Variabel *Reliability* dinyatakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen yang menginap di Hotel Jambuluwuk. Hal itu dapat dilihat dari tingkat signifikansi yaitu  $0,199 > 0,05$ . Hal ini menunjukkan hipotesis penelitian ditolak.
3. variabel *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen karena nilai signifikansinya  $0,024 < 0,05$ . Hal ini terjadi dikarenakan pegawai jambuluwuk dapat memberikan respon pelayanan secara tanggap, sehingga para tamu yang menginap merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
4. Variabel *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen karena nilai signifikansinya  $0,046 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan hipotesis penelitian diterima.
5. variabel *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen karena nilai signifikansinya  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan hipotesis penelitian diterima.

## 5.2. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang memerlukan penelitian lanjutan. Beberapa keterbatasan tersebut antara lain:

1. Penelitian ini menyesuaikan kuesioner dengan jawaban tertutup yang memaksa responden untuk memberikan jawaban sesuai dengan pilihan-pilihan jawaban yang diberikan oleh penulis.
2. Penelitian ini hanya dilakukan di wilayah Yogyakarta saja serta memiliki keterbatasan responden yaitu hanya 100 responden yang merupakan pelanggan yang menginap di Hotel Jambuluwuk.

## 5.3. Saran

### 5.3.1. Saran berdasarkan hasil penelitian untuk Jambuluwuk

Ditinjau dari hasil analisis uji regresi linear berganda ( uji t, uji F, uji  $R^2$ ) membuktikan bahwa *Service Quality (Tangible, reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy)* berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang menginap di Hotel Jambuluwuk Malioboro Boutique Yogyakarta. Hasil perhitungan determinasi ( $R^2$ ) yang menyatakan bahwa nilai adjusted R square adalah 0,335 yang berarti variabilitas variabel dependen (Kepuasan pelanggan yang menginap di Hotel Jambuluwuk) yang dapat dijelaskan oleh variabilitas variabel independen (*Tangible, reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*) sebesar 33,5% sedangkan sisanya ( $100\% - 33,5\% =$

66,5%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh penulis. Dari hasil tersebut maka saran yang dapat penulis berikan untuk kedepannya bagi Hotel Jambuluwuk adalah perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan pelayanannya (*Tangible, reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*) sehingga tamu yang menginap lebih merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

### **5.3.2. Saran untuk Penelitian Selanjutnya**

Dari hasil penelitian yang dilakukan, maka ada beberapa saran yang dapat penulis berikan kepada penelitian selanjutnya guna melengkapi dan membantu penelitian agar lebih baik, yaitu :

1. Pertanyaan-pertanyaan yang diberikan tidak hanya berupa pertanyaan tertutup tetapi juga pertanyaan terbuka yang dapat diajukan kepada responden dengan metode wawancara agar jawaban-jawaban yang diberikan oleh responden lebih obyektif atau sesuai dengan keadaan responden.
2. Pada penelitian yang akan datang diharapkan peneliti melakukan studi terhadap Hotel Jambuluwuk melalui variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan untuk menginap. Karena dari hasil penelitian yang penulis lakukan bahwa nilai adjusted R square adalah 0,335 yang berarti variabilitas variabel dependen (kepuasan pelanggan untuk



menginap di Hotel Jambuluwuk) yang dapat dijelaskan oleh variabilitas variabel independent ((*Tangible, reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*) sebesar 33,5%. Sedangkan sisanya ( $100\% - 33,5\% = 66,5\%$ ) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

3. Wilayah dan skala penelitian pada penelitian selanjutnya dapat diperbesar dan diperluas misalnya mencakup wilayah sekitar hotel.

©UKDW

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S.2004. Metode Penelitian, Edisi Pertama, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ferdinand, Agusty. 2002. *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*. Semarang : BP UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2001. Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS,. Edisi Kedua. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, P. and Kervin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas Jilid I & II. PT. Indeks, PT Mancana Jaya Cemerlang, Jakarta.
- Hasanusi, D.N. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen di DIXIE Easy Dining Yogyakarta. (*undergraduate thesis*. Duta Wacana Christian University,2014). Retrieved from <http://sinta.ukdw.ac.id>
- Lupiyoadi, Rambat. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Malhotra, N. K. 2005. *Riset Pemasaran Jilid I dan II (Edisi Bahasa Indonesia dari Marketing Research: An Applied Orientation 4e)*. PT. Intan Sejati, Klaten.
- Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D). Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy, 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Umar, H. 2005. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. PT Rajagafindo Persada, Jakarta
- Winarta, Randy. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan Rumah Makan Bromo Asri terhadap Kepuasan. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1 (1):1-10

Zeithaml V. A., Berry L. L., and Parasuraman A., 1996. The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*. Vol. 60, pp. 31-46.

Zeithaml, Parasuraman A., and Berry L., 1990. Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectations (New York : The Free Press), *International Journal Of Retail and Distribution Management*. Vol. 10, pp. 47-55.

©UKDWN