

**ANALISA KUALITAS LAYANAN SEBAGAI PENGUKUR
KEPUASAN KONSUMEN INDRALOKA HERITAGE
HOMESTAY**

SKRIPSI



Oleh :

Theresia Ayu Titisari

NIM : 11094759

Jurusan : Manajemen

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

FAKULTAS BISNIS

PRODI MANAJEMEN

2012

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Analisa Kualitas Layanan Sebagai Pengukur Kepuasan
Konsumen Indraloka *Heritage Homestay*

Nama : Theresia Ayu titisari

NIM : 11 09 4759

Mata Kuliah : Skripsi

Fakultas : Bisnis

Program Studi : Manajemen

Semester : Ganjil

Tahun : 2012 / 2013



Telah diperiksa dan disetujui
di Yogyakarta

Pada Tanggal : 17-1-2013

Dosen Pembimbing

(Dra. Purwani Retno Andalas, M.M)

HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Tugas Akhir/Skripsi

Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Kristen Duta Wacana

dan Diterima untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna Menerima

Gelar Sarjana Ekonomi

Pada Tanggal 17-1-2013



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Bisnis



DR. Singgih Santoso, M.M.

Dewan Penguji :

1. Dra. Purwani Retno Andalas, M.M. :
2. Drs. Bambang Purnomo Hediono :
3. Dra. Ambar Kusuma Astuti, M.Si. :

HALAMAN PERSEMBAHAN

- Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria atas segala rahmat dan penyertaanNya
- Bapak dan Bun2, serta kakakku Mas Andre tercinta untuk segala support dan bimbingannya
 - Dosen pembimbingku, Ibu Dra. Purwani Retno Andalas., M.M.
- Sahabatku : Arin, Lita, Hajeng, Yosi, Mas Rio, Nelly, Ko Budi, Sandri ,
Albert
 - Almamaterku Duta Wacana

HALAMAN MOTTO

Apapun tugas hidup anda, lakukan dengan baik. Seseorang semestinya melakukan pekerjaannya sedemikian baik sehingga mereka yang masih hidup, yang sudah mati, dan yang belum lahir tidak mampu melakukannya lebih baik lagi.

(Martin Luther King)

Cara untuk menjadi di depan adalah memulai sekarang, jika memulai sekarang, tahun depan anda akan tahu banyak hal yang sekarang tidak diketahui, dan Anda tak akan mengetahui masa depan jika Anda menunggu –
nunggu.

(William Feather)

Orang – orang hebat di bidang apapun bukan baru bekerja karena mereka terinspirasi, namun mereka menjadi terinspirasi karena mereka lebih suka bekerja. Mereka tidak menysia – nyiakan waktu untuk menunggu terinspirasi

(Ernest Newman)

Berbagi untuk belajar, belajar untuk berbagi

(Theresia Ayu Titisari)

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria atas berkat dan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ Analisa Kualitas Layanan Sebagai Pengukur Kepuasan Konsumen Indraloka *Heritage Homestay* “ 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 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 laporan ini dengan baik,. Ucapan terima kasih ini ditujukan kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria untuk segala berkat dan rahmat penyertaanNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak & Bun2, serta kakaku terkasih, terima kasih untuk segala kasih sayang, support, dan bimbingannya.
3. Ibu Dra. Purwani Retno Andalas., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi, yang telah bersedia dengan sabar membimbing penulis, sehingga atas bimbingan beliau penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Pihak Indraloka *Heritage Homestay*, seluruh staf dan karyawan yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian ini.
5. Sahabat – sahabatku terkasih : Arin, Lita , Hajeng, Yosi, Mas Rio, Ko Budi, Nelly, Sandri, Albert, terima kasih atas dukungan, semangat, bantuan yang telah diberikan kepada penulis.
6. Mbak Lilis, Pak Ngadiyo, dan Mbak Dwi, terima kasih untuk bantuan yang diberikan kepada penulis.
7. Semua pihak yang tealh membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dan masih jauh dari katasempurna dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis menerima kritik

dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak demi penyempurnaan skripsi ini.

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

Yogyakarta, 17 Desember 2012

Penulis,

Theresia Ayu Titisari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGANTAR	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAKSI	xvi
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Batasan Penelitian	5
1.6 Sistematika Penelitian	7
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Dasar Teoritik	8
2.1.1 Pengertian Homestay	8
2.1.2 Pemasaran Jasa	8
2.1.2.1 Karakteristik Jasa	11
2.1.2.2 Klasifikasi Jasa	11
2.1.2 Kualitas Pelayanan	12

2.1.2.1 Dimensi Kualitas Layanan	13
2.1.3 Nilai Pelanggan	18
2.1.4 Kepuasan Pelanggan / Konsumen	18
2.2 Hubungan Antar Variabel	22
2.2.1 Hubungan Keandalan dengan Kepuasan Konsumen	22
2.2.2 Hubungan Kondisi Fisik Hotel dengan Kepuasan Konsumen	23
2.2.3 Hubungan Daya Tanggap Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen	25
2.2.4 Hubungan Jaminan dengan Kepuasan Konsumen	26
2.2.5 Hubungan Kepedulian dengan Kepuasan Konsumen	28
2.3 Hipotesis	29
 BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1 Data	30
3.1.1 Teknik Pengumpulsn Data	30
3.2 Definisi Variabel dan Pengukuran	31
3.2.1 Definisi Variabel	31
3.2.2 Pengukuran Variabel	32
3.3 Penentuan Sampel	33
3.3.1 Populasi dan Sampel	33
3.3.2 Teknik Pengambilan Sampel	34
3.4 Uji Instrumen Penelitian	34
3.4.1 Uji Validitas	34
3.4.2 Uji Reliabilitas	35
3.5 Teknik Analisis Data	37
3.5.1 Analisis Deskriptif	37
3.5.2 Uji Statistik	38
3.5.2.1 Analisis Regresi Linear Berganda	38
3.5.3 Uji Hipotesis	39

3.5.3.1 Uji t	39
3.5.3.2 Uji F	40
3.5.3.3 Koefisien Determinasi	41
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	42
4.1.1 Objek Penelitian	42
4.1.2 Sejarah Indraloka <i>Heritage Homestay</i>	42
4.1.3 Struktur Organisasi Indraloka <i>Heritage Homestay</i>	44
4.1.4 Kualitas Layanan di Indraloka <i>Heritage Homestay</i>	45
4.2 Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	49
4.2.1 Analisis Validitas	49
4.2.2 Analisis Reliabilitas	50
4.3 Teknik Analisis Data	52
4.3.1 Analisis Deskriptif	52
4.3.1.1 Analisis Profil Responden	52
4.3.1.2 Analisis Tujuan dan Alasan Berkunjung Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Indraloka <i>Heritage Homestay</i>	59
4.4 Uji Statistik	64
4.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda	64
4.4.2 Analisis Uji Signifikansi Pengaruh Variabel – variabel secara simultan	66
4.4.3 Uji t	68
4.4.4 Koefisien Determinasi	73
4.5 Pembahasan	74
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran	82

DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	86

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas

Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Asal

Tabel 4.6 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4.7 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.8 Jumlah Responden Berdasarkan Pendapatan

Tabel 4.9 Jumlah Responden Berdasarkan Frekuensi Menginap Responden Selama
Satu Tahun

Tabel 4.10 Jumlah Responden Berdasarkan Rata – rata Lama Menginap

Tabel 4.11 Jumlah Responden Berdasarkan Tujuan Berkunjung ke Yogyakarta

Tabel 4.12 Jumlah Responden Berdasarkan Bersama Siapa Berkunjung

Tabel 4.13 Jumlah Responden Berdasarkan Alasan Harga Memadai

Tabel 4.14 Jumlah Responden Berdasarkan Alasan Lokasi Strategis

Tabel 4.15 Jumlah Responden Berdasarkan Alasan Tempat Nyaman

Tabel 4.16 Jumlah Responden Berdasarkan Alasan Suasana Unik

Tabel 4.17 Jumlah Responden Berdasarkan Alasan Fasilitas Lengkap

Tabel 4.18 Hasil Regresi Linear Berganda

Tabel 4.19 Hasil Uji f

Tabel 4.20 Hasil Uji t

Tabel 4.21 Analisis Regresi Untuk Koefisien Determinasi

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Indraloka *Heritage Homestay*

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 2 Kuisisioner
- Lampiran 3 Uji Reliabilitas dan Validitas
- Lampiran 4 Hasil Analisis Prosentase
- Lampiran 5 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda
- Lampiran 6 tabel r, F, t

ABSTRAKSI

Perkembangan bisnis dalam bidang jasa penginapan pada saat ini berkembang cukup pesat. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya hotel – hotel baru yang bermunculan. Hotel – hotel yang ada pun menawarkan berbagai keunggulan, baik dari segi produk yang ditawarkan, harga pada produk, hingga tempat yang mendukung tercapainya sebuah transaksi. Perkembangan yang pesat ini juga menimbulkan sebuah persaingan dalam mendapatkan konsumen. Sejalan dengan hal ini juga menimbulkan tantangan bagi bisnis jasa penginapan (Indraloka *Heritage Homestay*). Salah satu strategi yang dilakukan dalam mempertahankan konsumen adalah dengan memberikan pelayanan yang sangat baik dan berkualitas. Dengan kualitas pelayanan yang optimal, maka diharapkan pihak yang bersangkutan dengan bisnis jasa penginapan tersebut mampu memenuhi harapan konsumennya.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan (*service quality*) dilihat dari lima variabel : kehandalan (*reliability*), kondisi fisik hotel (*tangibles*), daya tanggap pelayanan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kepedulian (*empathy*) sebagai pengukur kepuasan konsumen Indraloka *Heritage Homestay*.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kualitas layanan sebagai pengukur kepuasan konsumen Indraloka *Heritage Homestay*. Pada penelitian ini penulis mengambil responden sebanyak 100 orang.

Berdasarkan hasil penelitian, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut : $Y = -0.265 - 0.011 X_1 + 0.012 X_2 + 0.354 X_3 + 0.209 X_4 + 0.730 X_5 + 0,518$. Berdasarkan analisis yang diperoleh dari analisis tersebut, diperoleh hasil bahwa variabel kehandalan dan kondisi fisik hotel tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan variabel daya tanggap pelayanan, jaminan, dan kepedulian berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sehingga Indraloka *Heritage Homestay* perlu memperbaiki faktor – faktor yang dinilai belum baik dan mempertahankan serta meningkatkan faktor yang sudah baik.

Keyword : kualitas layanan, kehandalan, kondisi fisik hotel, daya tanggap pelayanan, jaminan, kepedulian, kepuasan pelanggan.

ABSTRAKSI

Perkembangan bisnis dalam bidang jasa penginapan pada saat ini berkembang cukup pesat. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya hotel – hotel baru yang bermunculan. Hotel – hotel yang ada pun menawarkan berbagai keunggulan, baik dari segi produk yang ditawarkan, harga pada produk, hingga tempat yang mendukung tercapainya sebuah transaksi. Perkembangan yang pesat ini juga menimbulkan sebuah persaingan dalam mendapatkan konsumen. Sejalan dengan hal ini juga menimbulkan tantangan bagi bisnis jasa penginapan (Indraloka *Heritage Homestay*). Salah satu strategi yang dilakukan dalam mempertahankan konsumen adalah dengan memberikan pelayanan yang sangat baik dan berkualitas. Dengan kualitas pelayanan yang optimal, maka diharapkan pihak yang bersangkutan dengan bisnis jasa penginapan tersebut mampu memenuhi harapan konsumennya.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan (*service quality*) dilihat dari lima variabel : kehandalan (*reliability*), kondisi fisik hotel (*tangibles*), daya tanggap pelayanan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kepedulian (*empathy*) sebagai pengukur kepuasan konsumen Indraloka *Heritage Homestay*.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kualitas layanan sebagai pengukur kepuasan konsumen Indraloka *Heritage Homestay*. Pada penelitian ini penulis mengambil responden sebanyak 100 orang.

Berdasarkan hasil penelitian, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut : $Y = -0.265 - 0.011 X_1 + 0.012 X_2 + 0.354 X_3 + 0.209 X_4 + 0.730 X_5 + 0,518$. Berdasarkan analisis yang diperoleh dari analisis tersebut, diperoleh hasil bahwa variabel kehandalan dan kondisi fisik hotel tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan variabel daya tanggap pelayanan, jaminan, dan kepedulian berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sehingga Indraloka *Heritage Homestay* perlu memperbaiki faktor – faktor yang dinilai belum baik dan mempertahankan serta meningkatkan faktor yang sudah baik.

Keyword : kualitas layanan, kehandalan, kondisi fisik hotel, daya tanggap pelayanan, jaminan, kepedulian, kepuasan pelanggan.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan sektor pariwisata Indonesia saat ini mulai tumbuh kembali, setelah sekian lama bangsa Indonesia diguncang krisis yang berkepanjangan. Pemerintah menyadari bahwa Indonesia mempunyai begitu banyak potensi daya tarik wisata yang dapat dijual untuk menambah devisa negara. Potensi tersebut meliputi: panorama alam, keanekaragaman budaya, adat istiadat, serta keramahtamahan penduduk Indonesia.

Indonesia adalah negara yang memiliki wilayah yang sangat luas dan didalamnya terkandung keindahan alam yang sangat berpotensi untuk pengembangan pariwisata. Berbekal panorama alam dan keanekaragaman budaya yang dimiliki itulah, maka negara Indonesia merupakan salah satu negara yang menjadi tujuan wisata. Para wisatawan yang datang ke Indonesia tentunya ingin menikmati suasana alam dengan rasa aman, nyaman, menyenangkan, dan berkesan, serta tidak menutup kemungkinan bahwa baik wisatawan mancanegara maupun domestik pasti memerlukan berbagai kemudahan seperti transportasi, tempat makan dan minum, jasa pelayanan, dan tempat penginapan. Dengan demikian, maka peran sektor perhotelan memiliki arti penting bagi kegiatan pariwisata.

Hotel dapat diartikan sebagai perusahaan yang menyediakan jasa – jasa dalam bentuk akomodasi (penginapan) serta menyajikan hidangan dan fasilitas yang bertujuan komersil.

Dewasa ini bisnis perhotelan semakin tumbuh dan berkembang di Indonesia. Jumlah tujuan pariwisata dan hotel semakin bertambah di banyak daerah. Dahulu fungsi hotel hanya sebagai tempat bermalam bagi konsumen yang melakukan perjalanan bisnis atau wisata dan tidak memiliki relasi di tempat tujuan. Seiring berjalannya waktu, fungsi hotel mengalami peningkatan. Saat ini, seringkali hotel digunakan untuk acara pernikahan, rapat perusahaan, *launching* untuk produk baru suatu perusahaan dan tak jarang pula hotel digunakan untuk sarana untuk berakhir pekan bagi kalangan masyarakat menengah atas. Dalam bisnis perhotelan ada banyak hal yang dapat ditawarkan kepada tamu, semua yang ditawarkan merupakan produk hotel. Produk hotel tersebut dapat dibagi dalam beberapa bentuk, seperti kamar hotel, pelayanan makan dan minum, restoran, serta bar atau *night club*.

Konsumen pada jaman sekarang adalah konsumen yang kritis yang sangat berhati-hati dalam membelanjakan uang. Mereka mempertimbangkan banyak faktor untuk memilih sebuah produk atau jasa termasuk jasa perhotelan. Oleh sebab itu sangat penting bagi Indraloka *Heritage Homestay* yang merupakan salah satu penyedia jasa perhotelan di Yogyakarta untuk merancang konsep pemasaran yang tepat. Perusahaan tidak terkecuali yang bergerak di bidang perhotelan dituntut untuk dapat memberikan nilai lebih, dengan cara memperhatikan dan memberikan apa yang diinginkan konsumennya. Kualitas layanan menjadi hal yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

Indraloka *Heritage Homestay* adalah salah satu *trendsetter homestay* yang ada di Yogyakarta, *homestay* ini sudah berdiri sejak tahun 1970, konsep yang unik dan bangunan dengan desain yang menarik membuat Indraloka *Heritage Homestay* sering

dijadikan salah satu *alternative* untuk menginap. Konsep dan suasana yang disediakan memang dipertahankan seperti awal mula *homestay* ini berdiri, “ seperti tinggal di rumah nenek “ kata salah satu tamu yang datang untuk menginap. Ciri khas tradisional Jawa yang bercampur dengan gaya Eropa itulah yang membuat konsumen tertarik untuk mencoba menginap di Indraloka *Heritage Homestay*. Fasilitas yang cukup lengkap dan tempat yang asri serta suasana yang unik menjadikan Indraloka *Heritage Homestay* semakin menarik dan diminati banyak konsumen, terutama konsumen yang menyukai suasana *homestay* yang berciri khas khusus. Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik guna melakukan penelitian kualitas layanan sebagai pengukur kepuasan konsumen di Indraloka *Heritage Homestay*. Maka dalam melakukan penelitian penulis mengambil judul “ ANALISA KUALITAS LAYANAN SEBAGAI PENGUKUR KEPUASAN KONSUMEN INDRALOKA *HERITAGE HOMESTAY* “.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka perumusan masalah yang dapat diajukan dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimanakah pengaruh kehandalan (*Reliability*) terhadap kepuasan konsumen pada Indraloka *Heritage Homestay*?
2. Bagaimanakah pengaruh kondisi fisik hotel (*Tangible*) terhadap kepuasan konsumen pada Indraloka *Heritage Homestay*?
3. Bagaimanakah pengaruh daya tanggap pelayanan (*Responsiveness*) terhadap kepuasan konsumen pada Indraloka *Heritage Homestay*?

4. Bagaimanakah pengaruh jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan konsumen pada Indraloka *Heritage Homestay*?
5. Bagaimanakah pengaruh kepedulian (*Empathy*) terhadap kepuasan konsumen pada Indraloka *Heritage Homestay*?
6. Bagaimanakah pengaruh variabel kehandalan, kondisi fisik hotel, daya tanggap pelayanan, jaminan, dan kepedulian terhadap kepuasan konsumen pada Indraloka *Heritage Homestay* secara simultan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh kehandalan (*Reliability*) terhadap kepuasan konsumen pada Indraloka *Heritage Homestay*.
2. Untuk menganalisis pengaruh kondisi fisik hotel (*Tangible*) terhadap kepuasan konsumen pada Indraloka *Heritage Homestay*.
3. Untuk menganalisis pengaruh daya tanggap pelayanan (*Responsiveness*) terhadap kepuasan konsumen pada Indraloka *Heritage Homestay*.
4. Untuk menganalisis pengaruh jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan konsumen pada Indraloka *Heritage Homestay*.
5. Untuk menganalisis pengaruh kepedulian (*Empathy*) terhadap kepuasan konsumen pada Indraloka *Heritage Homestay*.
6. Untuk menganalisis pengaruh variabel kehandalan, kondisi fisik hotel, daya tanggap pelayanan, jaminan, dan kepedulian terhadap kepuasan konsumen pada Indraloka *Heritage Homestay* secara simultan.

1.4 Manfaat Penelitian.

Dari penelitian yang dilakukan, diperoleh berbagai manfaat yang diharapkan berguna bagi semua orang. Hal terutama yang diharapkan adalah :

1. Manfaat Bagi Penulis

- a. Memberikan gambaran kepada penulis tentang adakah hubungan analisa kualitas layanan sebagai pengukur kepuasan konsumen Indraloka *Heritage Homestay*.
- b. Memberikan wawasan yang lebih luas dari penerapan ilmu-ilmu yang sudah diperoleh dalam perkuliahan.

2. Manfaat Bagi Indraloka *Heritage Homestay*

Sebagai acuan yang jelas bagi perusahaan dan pertimbangan bagi perusahaan untuk dapat mengembangkan kualitas pelayanan jasa dimasa yang akan datang.

3. Manfaat Bagi Universitas

Sebagai karya tulis yang dapat menambah koleksi kepustakaan universitas dan dapat dijadikan sebagai bahan bacaan dalam perkuliahan.

4. Manfaat Bagi Pembaca

Dapat menambah pengetahuan mengenai pengaruh kualitas layanan sebagai pengukur kepuasan konsumen . Penelitian ini diharapkan dapat memacu penelitian yang lebih baik.

1.5 Batasan Penelitian

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

1. Konsumen yang menginap di Indraloka *Heritage Homestay*.
2. Jumlah responden yang diteliti adalah 100 orang yang sedang menginap di Indraloka *Heritage Homestay*.
3. Profil target yang akan menjadi responden adalah :
 - A. Jenis Kelamin
 - a. Laki – laki
 - b. Perempuan
 - B. Tingkat Pendidikan :
 - a. SD
 - b. SMP
 - c. SMA
 - d. Perguruan Tinggi
 - C. Pekerjaan :
 - a. PNS
 - b. Pegawai Swasta
 - c. Wiraswasta
 - d. Ibu Rumah Tangga
 - e. Pelajar / Mahasiswa

1.6 Sistematika Penelitian

i. Bab I Pendahuluan

Dalam bab I, penulis membahas latar belakang masalah mengenai kualitas layanan, dan kepuasan konsumen, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penelitian.

ii. Bab II Landasan Teori

Dalam bab II, penulis membahas mengenai landasan teori yang melandasi penelitian antara lain pengertian kualitas layanan, pemasaran jasa, kepuasan pelanggan / konsumen, dan tentang hubungan antar variabel.

iii. Bab III Metode Penelitian

Dalam bab III, penulis membahas mengenai metode pengumpulan data, dan metode penelitian yang digunakan. Alat yang digunakan antara lain uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linear berganda, uji t, dan uji f, koefisien determinasi.

iv. Bab IV Hasil Penelitian

Dalam bab IV, penulis membahas mengenai hasil penelitian antara lain deskripsi perusahaan, dan hasil pengujian instrumen penelitian.

v. Bab V Kesimpulan dan Saran

Dalam bab V, penulis membahas kesimpulan dan saran mengenai penelitian yang dilakukan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen. Perusahaan yang menjadi sampel dalam penelitian adalah Indraloka *Heritage Homestay* yang berlokasi di Jl. Cik Dik Tiro no.18 Yogyakarta. Pengujian menggunakan sampel sebanyak 100 responden yang menginap di Indraloka *Heritage Homestay*, dari penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Indraloka *Heritage Homestay* merupakan homestay dengan konsep unik, yaitu konsep bangunan tradisional yang bercampur eropa (bangunan indis). Konsep homestay yang sangat merasa seperti tinggal di rumah nenek ini, membuat tamu seperti kembali ke masa jaman dulu dengan suasana karyawan yang sangat ramah dan hangat. Hal tersebut menjadikan Indraloka *Heritage Homestay* memiliki daya tarik tersendiri bagi tamu yang menginap di Indraloka *Heritage Homestay*.
2. Dari hasil regresi linier berganda, dapat disimpulkan bahwa :
 - a. Hipotesis I :Dapat disimpulkan bahwa variabel kehandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Indraloka *Heritage Homestay*. Konsumen yang datang tidak terlalu mempertimbangkan variabel kehandalan sebagai hal yang utama ketika konsumen memutuskan untuk menginap di Indraloka *Heritage Homestay*. Hal ini disebabkan karena konsumen yang datang merasa kehandalan yang diberikan oleh Indraloka *Heritage Homestay*, sama dengan kehandalan yang diberikan oleh hotel lain, jadi konsumen yang

datang merasa kehandalan bukanlah hal yang penting untuk mengukur kepuasan konsumen yang menginap.

- b. Hipotesis II :Dapat disimpulkan bahwa variabel kondisi fisik hotel tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Indraloka *Heritage Homestay*. Konsumen yang datang tidak terlalu mementingkan variabel kondisi fisik hotel sebagai hal yang utama ketika konsumen memutuskan untuk menginap di Indraloka *Heritage Homestay*.
- c. Hipotesis III : Dapat disimpulkan bahwa variabel daya tanggap pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Indraloka *Heritage Homestay*. Konsumen yang datang untuk menginap mempertimbangkan variabel daya tanggap pelayanan sebagai hal yang utama ketika konsumen memutuskan untuk menginap di Indraloka *Heritage Homestay* karena daya tanggap merupakan hal yang paling utama untuk dapat membuat konsumen puas.
- d. Hipotesis IV :Dapat disimpulkan bahwa variabel jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Indraloka *Heritage Homestay*. Konsumen yang datang untuk menginap mempertimbangkan variabel jaminan sebagai hal yang utama ketika konsumen memutuskan untuk menginap di Indraloka *Heritage Homestay*.
- e. Hipotesis V :Dapat disimpulkan bahwa variabel kepedulian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Indraloka *Heritage Homestay*. Konsumen yang datang untuk menginap mempertimbangkan variabel kepedulian sebagai hal yang utama ketika konsumen memutuskan untuk

menginap di Indraloka *Heritage Homestay* karena daya tanggap merupakan hal yang paling utama untuk dapat membuat konsumen puas.

3. Perhitungan Koefisien Determinasi menunjukkan pengaruh variabel x terhadap variabel y. Berdasarkan perhitungan 81,4 % merupakan besarnya pengaruh variabel kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan sisanya berasal dari dimensi diluar variabel kualitas layanan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis mengajukan beberapa saran :

- a. Dalam hal variabel kehandalan, bagaimanapun juga variable ini tidak dapat dipisahkan dari kualitas layanan. Oleh karena itu Indraloka *Heritage Homestay* tetap perlu menjaga dan meningkatkan kehandalan karyawan dalam melayani konsumen, meskipun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa arah hubungan variable kehandalan dan kepuasan berlawanan.
- b. Menurut hasil penelitian yang dilakukan penulis, variabel kondisi fisik hotel menunjukkan arah kepuasan yang sama dengan variable kehandalan, dan kondisi fisik hotel merupakan satu rangkaian dari kualitas layanan yang menyebabkan hal tersebut tidak dapat dipisahkan dari kualitas layanan. Oleh sebab itu, Indraloka *Heritage Homestay* perlu untuk menjaga dan meningkatkan kondisi fisik hotel karena banyak bermunculan pesaing baru dalam bidang jasa homestay yang menonjolkan konsep jawa tradisional dengan bangunan unik seperti keunggulaan yang dimiliki oleh Indraloka *Heritage Homestay*.

- c. Dalam hal variabel daya tanggap pelayanan, Indraloka *Heritage Homestay* dianjurkan untuk dapat tetap menjaga dan meningkatkan kualitas layanan tentang daya tanggap pelayanan.
- d. Dalam hal variabel jaminan, Indraloka *Heritage Homestay* dianjurkan untuk dapat tetap menjaga dan meningkatkan kualitas layanan tentang jaminan. Supaya konsumen yakin apabila mereka akan menginap, mereka merasa yakin akan mendapatkan apa yang dibutuhkan dan diinginkan.
- e. Dalam hal variabel kepedulian, Indraloka *Heritage Homestay* dianjurkan untuk dapat tetap menjaga dan meningkatkan kualitas layanan tentang kepedulian, karena sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa *homestay*, butuh banyak relasi untuk menjaga hubungan baik antara karyawan dengan tamu yang datang untuk menginap.

DAFTAR PUSTAKA

- Augusty Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Asep M. Ramdan.2008 Oktober 22. “*Hubungan Kualitas Jasa dan kepuasan Konsumen*”. (<http://asep-m-ramdan.blogspot.com>).
- Aviliani, R dan Wilfridus, L. 1997. “*Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan*”. *Usahawan*, No. 5.
- Bagyono. 2003. *Buku Pintar Istilah KANTOR DEPAN HOTEL (Hotel Front Office)*. Bandung : ALFABETA.
- Fandy Tjiptono. 1997. *Strategi Pemasaran (Edisi II)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Fandy Tjiptono. 2004. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra.2005. *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Freddy Rangkuti. 2002. *Measuring Customer Satisfaction (cetakan ketiga)*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Hasan. 2006. “*Pengaruh Kualitas Jasa Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang*”. *Jurnal Ekonomidan Bisnis*, Vol. 1, No. 1 April 2006,h. 1 – 14
- Imam Ghozali. 2005. *Aplikasi AnalisisMultivariatedengan ProgramSPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip dan A.B Susanto. 2000. *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian (Edisi pertama)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip dan Swee Hoon Ang.1999. *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia (Buku 1)*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Kotler, Philip dan A.B Susanto. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia (Buku 2)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran (Edisi Milenium)*. Jakarta: PT. Prenhalindo.
- M. Nur Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nanang Tasunar. 2006. “*Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan Pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak*”. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol. V, No. 1 Mei 2006, h. 41-62

- Rambat Lupiyoadi. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Pratek*. Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Salemba Empat.
- S. Azwar. 1997. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. ALFABETA.
- Sugiyono. 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: ALFABETA.
- Sunarto.2003. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : AMUS Jogyakarta dan CV Ngeksigondo Utama.
- Wisnalmawati. 2005. *Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat Pembelian Ulang*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, No. 3 Jilid 10 2005, h. 153-165