

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI HOTEL DAFAM FORTUNA SETURAN YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Dosen Pengampu :

Jonathan Herdioko, S.E., M.M.

Disusun Oleh :

Brilant William Purba

11140103

**FAKULTAS BISNISMANAJEMEN
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
YOGYAKARTA
2018/2019**

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI HOTEL DAFAM FORTUNA SETURAN YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Dosen Pengampu :

Jonathan Herdioko, S.E., M.M.

Disusun Oleh :

Brilant William Purba

11140103

**FAKULTAS BISNISMANAJEMEN
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

YOGYAKARTA

2018/2019

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN
DI HOTEL DAFAM FORTUNA SETURAN YOGYAKARTA**

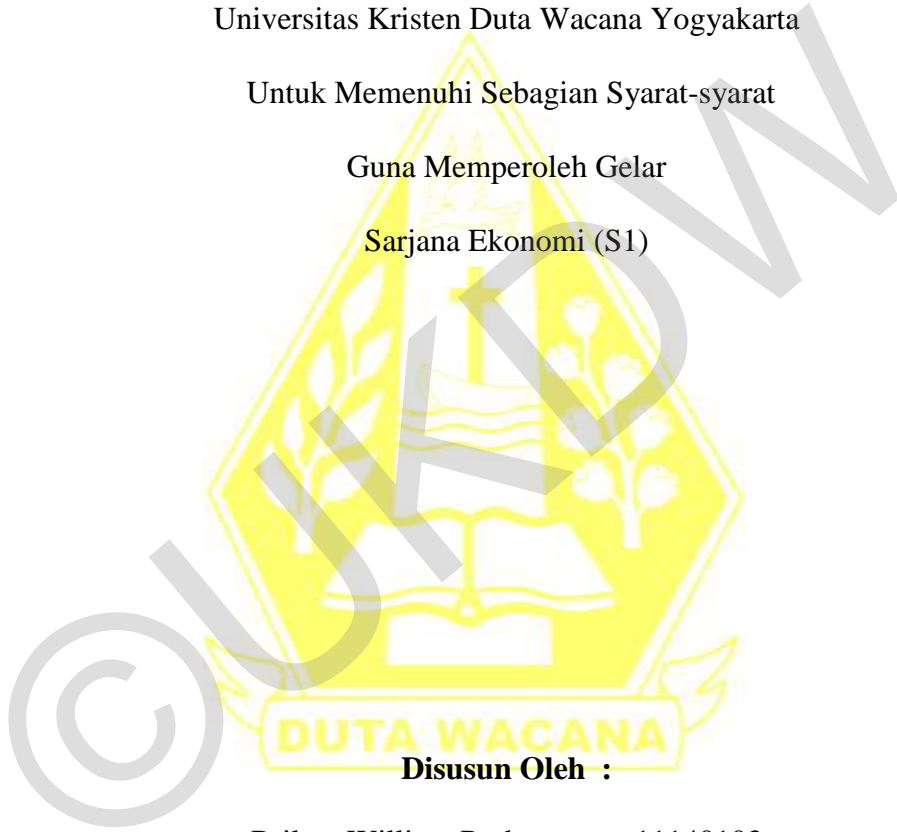
Diajukan kepada Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat

Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi (S1)



Disusun Oleh :

Brilant William Purba

11140103

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA YOGYAKARTA

2018/2019

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI HOTEL DAFAM FORTUNA SETURAN YOGYAKARTA**

telah diajukan dan dipertahankan oleh:

BRILANT WILLIAM PURBA

11140103

dalam Ujian Skripsi Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

Dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana
Manajemen pada tanggal 16 Januari 2019

Nama Dosen

Tanda Tangan

1. **Lucia Nurbani Kartika, S.Pd., MM**
(Ketua Tim)

2. **Drs. Purnawan Hardiyanto, MEcDev**
(Dosen Penguji)

3. **Jonathan Herdioko, SE., MM**
(Dosen Penguji/Dosen Pembimbing)



Yogyakarta, **23 JAN 2019**

DUTA WACANA

Disahkan oleh:



(**Dr. Singgih Santoso, MM**)

Ketua Program Studi,



(**Drs. Sisnuhadi, MBA., Ph.d**)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul :

PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI HOTEL DAFAM FORTUNA SETURAN YOGYAKARTA

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat 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 saya.

Yogyakarta , 5 Oktober 2018

Yang menyatakan



Brilant William Purba

111400103

HALAMAN MOTTO

“Serahkanlah perbuatanmu kepada TUHAN, maka terlaksanalah segala rencanamu.”

- Amsal 16:3

“Ada pepatah Jepang yang mengatakan ‘Angkat layar dengan tangan Anda yang lebih kuat’, artinya Anda harus mengejar peluang yang muncul dalam kehidupan yang paling Anda siapkan.”

- Soichiro Honda

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang menjadi sumber pengharapan, kekuatan dan pertolongan bagi saya. Karena atas berkat, kasih, karunia, dan penyertaan-Nya proses pembuatan skripsi dapat dilalui dan diatasi dengan baik, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir (skripsi) dengan tepat waktu.

Untuk kedua orang tua saya yang selalu memberikan doa, semangat, kasih sayang, pengorbanan, serta segala macam upaya dilakukan agar tetap bisa memberikan kesempatan kepada saya untuk menimba ilmu setinggi mungkin, termasuk segala fasilitas yang sudah diberikan kepada saya pada saat menyelesaikan masa studi di bangku kuliah sampai dengan terselesaikannya skripsi ini. Saya juga berterima kasih kepada kakak saya juga yang terus memberi dukungan semangat, dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir (skripsi).

Untuk semua teman-teman atau sahabat-sahabat yang bersama berjuang selama masa kuliah, memberi semangat dan motivasi yaitu Ronald Siahaan, Ernanda Gurning, M Rifky, Dimas F, Hedzi K, Oce K, M Akbar, Brian K, Divo W, Windy F, Michael T, Ari Tara, Ghevint, Windra Saragiih, Ruth Vanya, Steven T, Stephanie Christina, Andrew Kurniawan, Adi W, Chaterina Maylin, Satya, Rendy S, Tamara, Ruth V, dan teman-teman lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus untuk berkat, pemyetaan, kasih dan karunia-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI HOTEL DAFAM FORTUNA SETURAN YOGYAKARTA”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen Konsentrasi Pemasaran Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta. Dengan selesainya skripsi ini, saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu selama proses penelitian dan penulisan skripsi. Ucapan terima kasih disampaikan dengan hormat kepada :

1. Dr. Singgih Santoso, M.M. selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana.
2. Drs. Sisnuhadi, MBA., Ph.D. selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik Manajemen.
3. Jonathan Herdiko, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dari awal penulisan skripsi hingga selesainya penulisan skripsi.
4. Segenap dosen dan civitas akademik Fakultas Bisnis Manajemen Universitas Kristen Duta Wacana yang telah banyak membantu dan membimbing saya dalam menuntut ilmu di Universitas Kristen Duta Wacana.
5. Kedua Orang Tua saya (Ir. Darma Moga Syahman Purba dan Yuliana Masda Damanik, SH) yang selalu memberikan doa, nasihat, kasih sayang, pengorbanan dan semangat kepada penulis selama masa studi. Terima kasih untuk segala yang telah kalian berikan.
6. Saudara Kandung (Winda Lihouma Purba, SP dan Danty Theresia Purba B.Bus) yang selama ini sudah memberikan dukungan dan motivasi untuk memacu penulis lebih bersemangat.
7. Sahabat-sahabat dan teman-teman terdekat di Universitas Kristen Duta Wacana (Andrew Kurniawan, Rendy Setiawan, Edward Eka, Stephanie

Christina, Chaterina Maylin, Desy K, Tamara, Stevanus, dan Priskaratri) yang selalu menemani, memberi semangat, dukungan, dan kebersamaan baik dalam suka maupun duka.

8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas bantuan yang telah diberikan.

Demikian skripsi ini dibuat dengan sebaik-baiknya oleh penulis. Jika masih ada kekurangan dalam skripsi ini, maka kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, 5 Oktober 2018

Penulis



Brilant William Purba

11140103

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAJUAN.....	.ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	.iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	.iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHANvi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	.ix
DAFTAR TABELxii
DAFTAR GAMBAR.....	.xiii
DAFTAR LAMPIRANxiv
ABSTRAK BAHASA INDONESIA.....	.xv
ABSTRAK BAHASA INGGRIS.....	.xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Bagi Peneliti	4
1.4.2 Bagi Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta.....	4
1.4.3 Bagi Universitas.....	4
1.5. Batasan Masalah.....	5
1.5.1. Periode Penelitian.....	5
1.5.2. Tempat Penelitian.....	5
1.5.3. Responden Penelitian.....	5
1.5.4. Jumlah Responden.....	5
1.5.5. Profil Konsumen.....	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Kualitas Jasa.....	8
2.1.1. Pengertian Kualitas Jasa.....	8
2.1.2. Dimensi – Dimensi Dalam Kualitas Jasa.....	12
2.2. Kepuasan Konsumen.....	15
2.2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	15
2.2.2 Indikator Kepuasan Konsumen.....	16
2.2.3 Konsep Kepuasan Konsumen.....	16
2.3. Penelitian Terdahulu.....	19
2.4. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	23
2.5. Hipotesis Penelitian.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1. Jenis Penelitian.....	27
3.2. Ruang Lingkup Penelitian.....	27
3.2.1. Objek Penelitian.....	27
3.2.2. Subjek Penelitian.....	28
3.3. Populasi Penelitian.....	28
3.4. Sampel dan Teknik Pengumpulan Sampel.....	28
3.5. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.6. Variabel Penelitian.....	32
3.7. Definisi Operasional Variabel.....	32
3.8. Teknik Pengujian Instrumen.....	34
3.8.1. Uji Validitas.....	34
3.8.2. Uji Reliabilitas.....	34
3.9. Metode Analisis Data.....	35
3.9.1. Analisis Deskriptif.....	35
3.9.2. Analisis Regresi Linear Berganda.....	36
3.9.3. Uji Hipotesis.....	38
3.9.3.1. Uji F.....	38
3.9.3.2. Uji t.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	40

4.1. Profil Konsumen	40
4.2. Karakteristik Responden	41
4.2.1. Jenis Kelamin	41
4.2.2. Usia	41
4.2.3. Pekerjaan	42
4.2.4. Pendapatan	43
4.2.5. Domisili	44
4.3. Uji Validitas dan Reliabilitas	44
4.3.1. Uji Validitas	45
4.3.2. Uji Reliabilitas	47
4.4. Uji Hipotesis	47
4.4.1. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	48
4.4.2. Koefisien Determinasi (R^2)	50
4.4.3. Uji F	51
4.4.4. Uji t	52
4.5. Pembahasan	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	61
5.1. Kesimpulan	61
5.1.1. Kesimpulan Berdasarkan Prosentase Profil Responden	61
5.1.2. Kesimpulan Berdasarkan Analisis Data	62
5.2. Keterbatasan Penelitian	63
5.3. Saran	63
5.3.1. Saran Untuk Perusahaan	63
5.3.2. Saran Untuk Peneliti Selanjutnya	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	67

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Karakteristik Jasa dan Implikasi Manajemen	9
Tabel 2.2. Perbedaan Antara Kualitas Barang dan Jasa.....	10
Tabel 2.3. Atribut dan Dimensi Modal Seruqual	13
Tabel 3.1. Skala Likert	31
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel.....	32
Tabel 4.1. Jenis Kelamin Responden	41
Tabel 4.2. Usia Responden.....	42
Tabel 4.3. Pekerjaan Responden	42
Tabel 4.4. Pendapatan Responden	43
Tabel 4.5. Domisili Responden.....	44
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas.....	46
Tabel 4.7. Hasil Uji Reliabilitas	47
Tabel 4.8. Hasil Analisis Regresi Berganda	48
Tabel 4.9. Hasil Uji Koefisien Determinasi	50
Tabel 4.10. Hasil Uji F.....	51
Tabel 4.11. Hasil Uji t.....	53
Tabel 4.12. Tabel Hasil Penelitian	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Penelitian Empiris.....	23
---	----

©UKDW

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	67
Lampiran 2. Jawaban Dari Responden.....	73
Lampiran 3. Reliability 100 Data.....	75
Lampiran 4. Tabel Frekuensi Responden	77
Lampiran 5. Regresi.....	79
Lampiran 6. Tabel R	80
Lampiran 7. Tabel T.....	81
Lampiran 8. Tabel Domisisli Responden.....	84
Lampiran 9. Surat Izin Penelitian.....	86

©UKDW

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas jasa pada kepuasan konsumen, dimana variabel independen yang terdiri dari 5 variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sebagai variabel dependennya.

Penelitian ini dilakukan di lingkungan Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta, metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan kuesioner yang diisi oleh responden yaitu konsumen yang telah menginap di Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta dan berusia diatas 17 tahun. Pengambilan sampel sebanyak 100 responden, dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear berganda dan pengujian hipotesis yang meliputi uji t, uji F, koefisien Determinasi (R^2) dan selanjutnya diuji dengan bantuan program statistik komputer *SPSS for Windows*.

Hasil analisis menggunakan regresi linear berganda dapat diketahui bahwa variabel dimensi kualitas jasa berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta yaitu *Tangibles*, dan *Reliability*, sedangkan variabel dari dimensi kualitas jasa berpengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta yaitu *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Hasil analisis yang menggunakan uji t dapat diketahui bahwa dimensi kualitas jasa yaitu *Tangibles*, *Reliability* dan *Assurance* termasuk dalam kepuasan konsumen yang berpengaruh signifikan di Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta sedangkan hasil analisis yang menggunakan uji t dapat diketahui bahwa dimensi kualitas jasa yaitu *Responsiveness* dan *Empathy* tidak berpengaruh signifikan di Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta.

Kata Kunci : *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan *Kepuasan Konsumen*

ABSTRACT

This research was intended to determine the influence of the service quality consumer satisfaction. Here the independent variables consists Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy that consumer satisfaction as the dependent variable.

This research was conducted in the Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta. Data collection method by spreading questionnaire that will be filled by respondents. Namely consumers have stayed at the Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta hotel and are aged over 17 years old. Data gathered are 100 respondents. In this study, using purposive sampling. Analysys used in this study include validity, reliability, liner regression analysis multiple and testing hypotheses which include t test, F test, Determination coefficient (R^2) and then tested with the assistance of the SPSS statistic program.

The results of analysis using multiple linear regression can be seen that the dimensions of service quality variables have a positive effect on consumer satisfaction Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta namely Tangibles, and Reliability, while the variables of service quality dimensions negatively affect consumer satisfaction Yogyakarta Dafam Fortuna Seturan Hotel namely Responsiveness, Assurance, and Empathy. The results of the analysis using the t test can be seen that the dimensions of service quality namely Tangibles, Reliability and Assurance are included in customer satisfaction which have a significant effect on the Hotel Fortuna Seturan Dafam Yogyakarta while the analysis using the t test can be seen that the dimensions of service quality are Responsiveness and Empathy have no effect significant at Dafam Fortuna Seturan Hotel Yogyakarta.

Key Word: *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Customers satisfaction*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas jasa pada kepuasan konsumen, dimana variabel independen yang terdiri dari 5 variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sebagai variabel dependennya.

Penelitian ini dilakukan di lingkungan Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta, metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan kuesioner yang diisi oleh responden yaitu konsumen yang telah menginap di Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta dan berusia diatas 17 tahun. Pengambilan sampel sebanyak 100 responden, dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear berganda dan pengujian hipotesis yang meliputi uji t, uji F, koefisien Determinasi (R^2) dan selanjutnya diuji dengan bantuan program statistik komputer *SPSS for Windows*.

Hasil analisis menggunakan regresi linear berganda dapat diketahui bahwa variabel dimensi kualitas jasa berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta yaitu *Tangibles*, dan *Reliability*, sedangkan variabel dari dimensi kualitas jasa berpengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta yaitu *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Hasil analisis yang menggunakan uji t dapat diketahui bahwa dimensi kualitas jasa yaitu *Tangibles*, *Reliability* dan *Assurance* termasuk dalam kepuasan konsumen yang berpengaruh signifikan di Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta sedangkan hasil analisis yang menggunakan uji t dapat diketahui bahwa dimensi kualitas jasa yaitu *Responsiveness* dan *Empathy* tidak berpengaruh signifikan di Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta.

Kata Kunci : *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan *Kepuasan Konsumen*

ABSTRACT

This research was intended to determine the influence of the service quality consumer satisfaction. Here the independent variables consists Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy that consumer satisfaction as the dependent variable.

This research was conducted in the Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta. Data collection method by spreading questionnaire that will be filled by respondents. Namely consumers have stayed at the Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta hotel and are aged over 17 years old. Data gathered are 100 respondents. In this study, using purposive sampling. Analysys used in this study include validity, reliability, liner regression analysis multiple and testing hypotheses which include t test, F test, Determination coefficient (R^2) and then tested with the assistance of the SPSS statistic program.

The results of analysis using multiple linear regression can be seen that the dimensions of service quality variables have a positive effect on consumer satisfaction Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta namely Tangibles, and Reliability, while the variables of service quality dimensions negatively affect consumer satisfaction Yogyakarta Dafam Fortuna Seturan Hotel namely Responsiveness, Assurance, and Empathy. The results of the analysis using the t test can be seen that the dimensions of service quality namely Tangibles, Reliability and Assurance are included in customer satisfaction which have a significant effect on the Hotel Fortuna Seturan Dafam Yogyakarta while the analysis using the t test can be seen that the dimensions of service quality are Responsiveness and Empathy have no effect significant at Dafam Fortuna Seturan Hotel Yogyakarta.

Key Word: *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Customers satisfaction*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Era globalisasi saat ini dunia usaha sudah berkembang dengan pesat, hal tersebut dikarenakan adanya ide-ide kreatif dan inovasi-inovasi yang cemerlang yang sebagian dimiliki oleh masyarakat kita. Dengan ide-ide tersebut konsep pemasaran pun makin maju dan berkembang seiring waktu yang semakin modern. Dan pemasaran yang digunakan sekarang, lebih difokuskan pada kebutuhan konsumen dan kepuasan konsumen. Hal ini seperti kualitas produk, fasilitas produk, pelayanan yang ditawarkan. Walaupun pada dasarnya tujuan dari setiap perusahaan adalah untuk mencari keuntungan. Tetapi dari keuntungan yang diperoleh perusahaan diharapkan bisa dirasakan pula pihak konsumen.

Berada di dalam situasi yang tidak menentu dalam menghadapi tantangan yang tinggi semakin memacu terbentuknya sebuah lingkungan bisnis yang kompetitif. Kompetisi global ini telah memberikan banyak pilihan kepada konsumen untuk lebih kritis dalam pemilihan produk dan jasa yang berkualitas tinggi. Kualitas jasa menjadi hal penting yang perlu diperhatikan oleh perusahaan, karena jasa dengan kualitas terbaiklah yang mampu meraih pangsa pasar.

Hotel merupakan salah satu industri yang bergerak dibidang jasa. Industri perhotelan di Yogyakarta, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta saat ini pun sedang sangat berkembang. Yogyakarta tampaknya masih di pandang para investor sebagai kota yang berprospek cerah untuk bisnis perhotelan. Persaingan

industri perhotelan di wilayah Yogyakarta semakin ketat seiring munculnya hotel-hotel baru. Hal ini menjadikan tamu hotel terutama pelaku bisnis yang berkunjung ke Yogyakarta dihadapkan pada banyak pilihan hotel untuk menginap.

Dalam menghadapi hal tersebut, ada beberapa dimensi kualitas jasa yang dapat mempengaruhi perilaku konsumen untuk menggunakan jasa Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta antara lain dimensi *tangibles*, meliputi penampilan gedung hotel, fasilitas hotel, dan penampilan karyawan hotel, dimensi *reliability* meliputi kemampuan hotel memberikan pelayanan yang terbaik, dimensi *responsiveness* yang meliputi kesediaan karyawan hotel untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat, dimensi *assurance* yang meliputi kemampuan hotel untuk membangkitkan rasa kepercayaan para konsumen, serta dimensi *empathy* yang meliputi rasa peduli dan perhatian secara pribadi dari karyawan yang diberikan kepada tamu hotel. Kelima dimensi diatas dikembangkan oleh Parasuraman dkk. yang disebut SERVQUAL (service quality) yang merupakan suatu alat ukur terhadap kualitas pelayanan (Adrian, 2000:275).

Kepuasan konsumen atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan akan diketahui apabila melakukan suatu pengukuran dan pengujian terhadap konsumen. Pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi harapan dan kepuasan konsumen. Pengukuran kepuasan konsumen merupakan elemen penting dalam penyediaan pelayanan yang baik, lebih efisien dan lebih efektif.

Hotel Dafam Fortuna Seturan merupakan salah satu hotel berbintang 3 yang terletak di jalan Seturan Raya, Yogyakarta. Hotel Dafam Fortuna Seturan yang bergerak dalam bidang kepariwisataan yang meliputi bidang perhotelan, *travel*/biro perjalanan dan wisma. Sehingga dalam usaha meningkatkan kepuasan pelanggan Hotel Dafam Fortuna Seturan perlu memperhatikan kepuasan pelanggan karena pelanggan merupakan unsur yang terpenting dalam kegiatan jasa perhotelan yang dikelola oleh perusahaan. Kepuasan pelanggan banyak dipengaruhi oleh berbagai faktor, diantaranya adalah kualitas pelayanan.

Pelayanan pada dasarnya mempunyai target atau sasaran yang sederhana saja yaitu dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh pelanggan selaku pengguna layanan. Meskipun sasaran dari pelayanan cukup sederhana tetapi pelaksanaannya tidaklah semudah yang diucapkan karena untuk mencapai itu semua diperlukan suatu pelayanan yang berkualitas. Demikian pula dengan Hotel Dafam Fortuna Seturan sebagai organisasi pelayanan jasa harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggannya. Karena dalam organisasi pelayanan jasa masalah kualitas pelayanan menjadi masalah penting dan mendasar untuk meningkatkan kepuasan pelanggan selaku penggunaan layanan jasa.

Berdasarkan pada keberhasilan Hotel Dafam Fortuna Seturan yang mampu menjaga kualitas layanan dari tahun ke tahun, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis ingin merumuskan masalah dalam penelitian sebagai berikut:

1. Apakah *Tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta.
2. Apakah *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta.
3. Apakah *Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta.
4. Apakah *Assurance* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta.
5. Apakah *Empathy* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta.
6. Apakah *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak di capai dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis *Tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta.
2. Untuk menganalisis *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta.

3. Untuk menganalisis *Responsiveness* berpengaruh berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta.
4. Untuk menganalisis *Assurance* berpengaruh berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta.
5. Untuk menganalisis *Empathy* berpengaruh berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta.
6. Untuk menganalisis *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* secara bersama-sama berpengaruh berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat bagi Peneliti

Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dan pengalaman baru bagi peneliti dalam bidang manajemen pemasaran, terutama dalam mengaplikasikan ilmu mengenai manajemen pemasaran yang diperoleh di bangku perkuliahan.

1.4.2 Manfaat bagi Pembaca

Setelah membaca hasil penelitian ini maka pembaca akan memperoleh informasi mengenai pengaruh dimensi kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen di Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta.

1.4.3 Manfaat bagi Perusahaan

Penelitian dapat membantu memberikan masukan bagi Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta sebagai faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan sehingga terciptanya kepuasan pelanggan.

1.5 Batasan Penelitian

Agar penelitian yang diselidiki tidak terlalu luas, maka peneliti memberikan batasan penelitian menyangkut responden yang menjadi obyek peneliti :

- 1.5.1 Penelitian dilaksanakan pada perusahaan bulan September di Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta yang berada di Jalan Seturan Raya, Kledokan, Caturtunggal, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta.
- 1.5.2 Tempat penelitian di Jalan Seturan Raya, Kledokan, Caturtunggal, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta.
- 1.5.3 Responden yang dipilih adalah pelanggan Hotel Dafam Fortuna Seturan yang berusia di atas 17 tahun.
- 1.5.4 Jumlah responden sebanyak 100 responden.
- 1.5.5 Profil konsumen berdasarkan :
 - a. Jenis kelamin:
 - Pria
 - Wanita

b. Usia

- 17 tahun
- 18 – 30 tahun
- 31 – 40 tahun
- \geq 40 tahun

c. Pekerjaan

- Pegawai swasta
- Pegawai negeri
- Pelajar
- Mahasiswa / Mahasiswi
- Lain - lain (wiraswasta, ibu rumah tangga, buruh, dan lain – lain)

d. Tingkat pengeluaran per bulan

- < Rp. 1.000.000,00 / bulan
- Rp. 1.000.001,00 – Rp. 2.000.000,00 / bulan
- Rp. 2.000.001,00 – Rp. 3.000.000,00 / bulan
- Rp. 3.000.001,00 – Rp. 4.000.000,00 / bulan
- > Rp 4.000.001,00 / bulan

e. Domisili

- | | |
|-------------|----------------|
| -Sumatera | -Nusa Tenggara |
| -Jawa | -Sulawesi |
| -Bali | -Papua |
| -Kalimantan | -Lain-lain |

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini dengan variabel independen Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen, maka dapat disimpulkan yaitu:

5.1.1 Simpulan Berdasarkan Presentase Profil Responden

Hasil pengolahan data profil responden yang disebarkan sebanyak 100 dapat ditarik kesimpulan yaitu:

- a. Mayoritas responden dalam penelitian ini adalah pria yaitu dengan persentase 60,0%.
- b. Mayoritas responden dalam penelitian ini adalah usia 18-30 tahun yaitu dengan persentase 34,0%.
- c. Mayoritas responden dalam penelitian ini adalah Lain - lain yaitu dengan presentase 38,0%
- d. Mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki pendapatan <Rp 2.000.000,01 – Rp. 3.000.000,00 / bulan yaitu dengan persentase 31,0%.
- e. Mayoritas responden dalam penelitian ini adalah domisili lain-lain yaitu dengan persentase 55,0%

5.1.2 Kesimpulan Berdasarkan Analisis Data

Hasil pengolahan dari analisis data yang disebarkan sebanyak 100 dapat ditarik kesimpulan yaitu dari variabel Dimensi Kualitas Jasa (*Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*), dapat dilihat dari:

a. Secara uji t variabel

- i. Variabel *Tangibles* berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis penelitian diterima.
- ii. Variabel *Reliability* berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis penelitian diterima.
- iii. Variabel *Responsiveness* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis penelitian ditolak.
- iv. Variabel *Assurance* berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis penelitian diterima.
- v. Variabel *Empathy* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis penelitian ditolak.

b. Secara uji F variabel

Dimensi Kualitas Jasa (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*) bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini mempunyai keterbatasan penelitian agar bermanfaat pada penelitian mendatang. Keterbatasan dapat dijelaskan berikut ini:

- a. Jumlah responden dalam penelitian ini hanya terbatas pada 100 orang responden dikarenakan keterbatasan waktu untuk melakukan penelitian. Sebenarnya peneliti bisa melakukan penelitian lebih dari 100 responden.
- b. Adanya keterbatasan penelitian dengan menggunakan kuesioner yaitu terkadang jawaban yang diberikan oleh sampel tidak menunjukkan keadaan sesungguhnya.

5.3 Saran

5.3.1 Saran Untuk Perusahaan

Saran untuk perusahaan adalah lebih ditingkatkan lagi dalam kualitas jasa agar perusahaan bisa tetap mempertahankan konsumen / pelanggannya dan konsumen pun tidak ada keraguan untuk memilih Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta sebagai tempat penginapan.

5.3.2 Saran Untuk Peneliti Selanjutnya

Pada peneliti selanjutnya, disarankan untuk meneliti variabel-variabel lain yang berada di luar penelitian ini seperti variabel *word of mouth*.

©UKDWN

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian, Payne. (2000). *Pemasaran Jasa, The Essence Of Service Marketing*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Azri, AP dan Ruzikna. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Sabrina Budget Traveler Pekanbaru. *JOM FISIP* Vol. 2 No. 2. Oktober 2015, Pekanbaru.
- Cooper, Donald R., dan Pamela S. Schindler. (2006). *Metode Riset Bisnis*. Volume 2, Edisi 9. Penerbit PT Media Global Edukasi. Jakarta.
- Fornel, (1992), A National Customer Satisfaction Barometer. The Swedish Experience, *Journal Marketing*, New York.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBMSPSS 19* (Edisi 5). Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hartono, Jogiyanto. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis* : Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman (Edisi 6) : Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketigabelas.: Erlangga, Jakarta.
- Kotler, dan Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 : Erlangga, Jakarta.
- Molden Elrado H, Srikandi Kumadji, Edy Yulianto. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas (Survei pada Pelanggan yang Menginap di Jambuluwuk Batu Resort Kota Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*|Vol. 15 No. 2 Oktober 2014. Yogyakarta.
- Parasuraman, Et, al., (1988), Konsep dan Teknik Pengukuran Kualitas Produk Jasa, Kajian Bisnis dan Manajemen, *Journal Marketing* Vol 4, No I, Hal 55-56.
- Parasuraman, A., V.A., Zeithml dan L.L., Berry., (1998), SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality, *Jurnal of Retailing*, hal 64,.
- Putriandari, AS. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Dan Kepuasan

Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Telkom Speedy Di Semarang. *Skripsi*. Universitas Diponegoro, Semarang.

Sangadji, Dr. E. M. M.Si. dan Sopiah, Drs. MM. M.Pd. (2013). *Perilaku Konsumen* (Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian), Andi Offset, Yogyakarta.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*: Alfabeta, Bandung.

Sunjoyo dkk, (2013). *Aplikasi SPSS Untuk Smart Riset: Program Ibm SPSS 21.*: PT. Alfabeta, Bandung.

Tjiptono, Fandy. Ph.D. (2011). *Pemasaran Jasa*: Banyu Media Publishing, Malang.

Tjiptono, Fandy. Ph.D. (2014). *Pemasaran Jasa* (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian), Andi Offset, Yogyakarta.

Westbrook, R.A. and M.D. Reilly., (1983), Value-value disparity: An alternative to the disconfirmation of expectations theory of consumer satisfaction, *Advances in Consumer Research* 10. *Association for Consumer Research*, pp. 84-91, New York.

Wungow, R. (2013). Kualitas Layanan, Citra, Nilai Dan Kepuasan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Rock Rand Manado. *Jurnal EMBA* Vol. 1 No. 3 Juni, Hal. 90-98, Manado.