

CONSUMER SATISFACTION

KIK  
D 90/04  
Pria  
a

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN ATAS  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN  
MENGINAP KEMBALI DI HOTEL SEPULUH  
BANDUNG**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN  
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI  
JURUSAN MANAJEMEN**



Oleh :

**FAJAR BUANA**  
No. Pokok : 049811985-E

**KEPADA  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2004**

MILIK  
PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN ATAS  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN  
MENGINAP KEMBALI DI HOTEL SEPULUH  
BANDUNG**

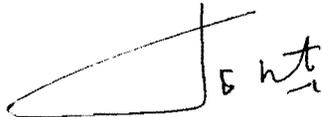
**DIAJUKAN OLEH :**

**FAJAR BUANA**

**No. Pokok: 049811985-E**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH**

**DOSEN PEMBIMBING,**



**Dra. Ec. Hj. DWI UTAMI S., MS**

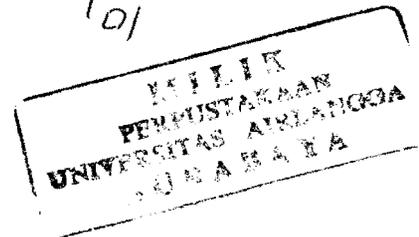
TANGGAL .....<sup>8</sup>/<sub>01</sub>.....

**KETUA PROGRAM STUDI,**



**DR. AMIRRUDIN UMAR, SE**

TANGGAL.....<sup>8</sup>/<sub>'04</sub>.....



Surabaya, ..... 20 - 11 - 2003 .....

Telah Diterima Dengan Baik Dan Siap Untuk Diuji  
Dosen Pembimbing



**Dra. Ec. Hj. Dwi Utami S., M. S.**

## ABSTRAKSI

Hotel Sepuluh Bandung yang bergerak di bidang jasa penginapan senantiasa memberikan pelayanan yang maksimal bagi para konsumennya. Pihak Hotel Sepuluh Bandung menyadari bahwa kegiatan pelayanan kepada tamu hotel memegang peranan sangat penting dalam meningkatkan pendapatan perusahaan. Selain itu pelayanan kepada konsumen dilakukan untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan konsumen, sehingga konsumen tidak merasa rugi telah membeli jasa penginapan pada perusahaan. Permasalahan yang terjadi pada Hotel Sepuluh adalah tidak terpenuhinya target tingkat hunian kamar yang ditetapkan. Fenomena tersebut mengindikasikan adanya rendahnya tingkat loyalitas tamu hotel yang menyebabkan tingkat hunian tidak sesuai target dan bahkan mengalami penurunan.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan terhadap keputusan menginap kembali di Hotel Sepuluh Bandung. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah kepuasan atas dimensi kualitas layanan yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible* berpengaruh terhadap keputusan menginap kembali di hotel Sepuluh Bandung. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer yang digali dengan menggunakan alat bantu kuesioner. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 100 responden, dengan alat uji regresi linier berganda.

Setelah dilakukan perhitungan statistik diperoleh model regresi sebagai berikut:

$$Y = -3,814 + 0,434 X_1 + 0,235 X_2 + 0,255 X_3 + 0,287 X_4 + 0,777 X_5$$

Kesimpulan atas hipotesis yang diajukan, menunjukkan bahwa secara simultan kepuasan atas dimensi kualitas pelayanan berupa *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles* berpengaruh signifikan terhadap keputusan menginap kembali di Hotel Sepuluh Bandung. Hal tersebut ditunjukkan oleh besarnya nilai F hitung = 21,513 > F tabel = 2,30. Variabel bebas yang dimasukkan dalam model secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan menginap kembali di Hotel Sepuluh Bandung. Nilai dari koefisien determinasi dari hasil perhitungan sebesar 0,534. Hal ini berarti 53,4% perubahan variabel terikat (keputusan menginap kembali di Hotel Sepuluh Bandung) mampu dijelaskan oleh variabel-variabel bebas yang dimasukkan dalam model (*reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles*) secara bersama-sama, sedangkan sisanya 46,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model (faktor galat).