

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN ATAS PELAKSANAAN
KUALITAS JASA TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA
AKOMODASI WISMA DAN COTTAGE PADA
TAMAN WISATA BENDUNGAN SELOREJO MALANG**

SKRIPSI

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



DIAJUKAN OLEH

ANDRI HARIYANTO
No. Pokok : 049514946

KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA

2001

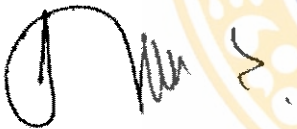
SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN ATAS PELAKSANAAN
KUALITAS JASA TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA
AKOMODASI WISMA DAN COTTAGE PADA TAMAN WISATA
BENDUNGAN SELOREJO MALANG**

DIAJUKAN OLEH :
ANDRI HARIYANTO
No. Pokok : 049514946

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING,



Y. LILIK RUDIANTO, SE. MBA.

TANGGAL : 28-2-2002

KETUA PROGRAM STUDI,



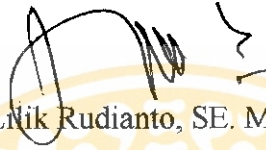
DR. AMIRUDDIN UMAR, SE.

TANGGAL : 28/02

Skripsi ini telah selesai dan siap untuk diuji

Surabaya, 10..-10..-01

Dosen Pembimbing



(Y. Lnik Rudianto, SE. MBA)



ABSTRAKSI

Saat ini kualitas jasa menjadi topik pembahasan penting dalam situasi yang penuh dengan persaingan, baik tingkat global, nasional, industri dan perusahaan, karena pemasaran sekarang dihadapkan pada kondisi masyarakat yang makin maju dan makmur sehingga menuntut tawaran-tawaran yang lebih berkualitas dan mampu memuaskan pelanggan. Dengan demikian hampir seluruh perusahaan saat ini telah menjadikan konsumen sebagai fokus usaha mereka agar dapat lebih efektif dan efisien dalam menjalankan usaha dan memberikan jasa atau produk yang berkualitas sesuai dengan harapan pelanggan. Namun kepuasan pelanggan belumlah cukup karena kunci keunggulan bersaing dalam jangka panjang adalah kemampuan perusahaan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan karena loyalitas merupakan asset yang mahal nilainya bagi perusahaan.

Kesadaran terhadap jasa yang berkualitas didorong oleh kondisi persaingan, kemajuan teknologi dan perkembangan perekonomian. Perkembangan teknologi transportasi menjadikan mobilitas penduduk berkembang pesat dan semakin meningkatnya industri kepariwisataan. Salah satu usaha dalam sektor jasa kepariwisataan adalah usaha wisata dan akomodasi. Persaingan antar perusahaan wisata dan akomodasi semakin meningkat baik dalam menyediakan fasilitas pokok maupun fasilitas penunjang yang diperlukan untuk kenyamanan konsumen.

Penelitian ini dilakukan pada konsumen pengguna akomodasi Wisma dan Cottage pada Taman Wisata Selorejo Malang untuk mengetahui apakah kepuasan atas dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* mempengaruhi loyalitas pengguna akomodasi Wisma dan Cottage Taman Wisata Selorejo baik secara bersama-sama maupun parsial dan untuk mengetahui variabel kepuasan yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap loyalitas pengguna akomodasi Wisma dan Cottage Taman Wisata Selorejo Malang.

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,713 yang berarti perubahan nilai variabel tergantung loyalitas yang dipengaruhi oleh kelima variabel bebas sebesar 71,3%, dan sisanya sebesar 28,7% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Sedangkan nilai koefisien korelasi (R) atau seberapa erat hubungan antara variabel-variabel bebas dengan variabel tergantung sebesar 0,844 yang berarti hubungan antara variabel-variabel bebas dengan variabel tergantung sebesar 84,4%. Hasil yang di dapat dari pengujian hipotesis adalah bahwa variabel bebas kepuasan atas kualitas jasa secara simultan melalui uji F, diketahui nilai F hitung (40,646) > F tabel (2,340667), yang berarti secara bersama variabel bebas kepuasan mempunyai pengaruh yang berarti (signifikan) terhadap loyalitas. Sedangkan hasil pengujian hipotesis secara parsial melalui uji t diketahui nilai t-hitung variabel bebas kepuasan lebih besar dari nilai t-tabel, berarti variabel bebas kepuasan atas ke-5 dimensi tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap loyalitas pengguna Wisma dan Cottage pada Taman Wisata Selorejo Malang. Dari analisis nilai t hitung dan koefisien determinasi parsial atau R^2 diketahui dari kelima variabel bebas yang memiliki pengaruh paling besar terhadap loyalitas pengguna Akomodasi Wisma dan Cottage Taman Wisata Selorejo Malang adalah variabel kepuasan atas dimensi *emphaty* dengan nilai t hitung sebesar 4,418 dan R^2 sebesar 19,2 %. Sedangkan variabel kepuasan atas dimensi *responsiveness* dengan nilai t hitung sebesar 2,711 dan R^2 sebesar 8,2% mempunyai pengaruh yang paling kecil terhadap loyalitas.