

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS TAMU
HOTEL FATMA DI JOMBANG**

SKRIPSI

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

B 332 45

Pat

P



DIAJUKAN OLEH:

**RENY TRI KUNTYAS PUTRI
NIM: 049912881**

**KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2005**

SKRIPSI

PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS TAMU HOTEL FATMA DI JOMBANG

DIAJUKAN OLEH :

RENY TRI KUSTYAS PUTRI
NIM : 049912881

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING,


Sri Hartuni, SE, MSi

Tanggal 16-9-2005

KETUA JURUSAN,



Prof. Dr. H. Amiruddia Umar, SE

Tanggal -----

Surabaya,.....

Skripsi telah dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing


Sri Martini, SE, MSi



ABSTRAKSI

Hotel Fatma merupakan hotel yang tergolong sebagai hotel melati. Pemahaman akan kebutuhan tamu hotel mendorong manajemen dan pemilik hotel terus berinovasi untuk meningkatkan kualitas layanannya. Permasalahan yang muncul adalah tidak terpenuhinya target manajemen dalam memenuhi tingkat hunian kamar yang telah ditetapkan.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *reliability* terhadap kepuasan tamu Hotel Fatma Jombang, untuk mengetahui pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan tamu Hotel Fatma Jombang, untuk mengetahui pengaruh *tangible* terhadap kepuasan tamu Hotel Fatma Jombang, untuk mengetahui pengaruh *assurance* terhadap kepuasan tamu Hotel Fatma Jombang, untuk mengetahui pengaruh *empathy* terhadap kepuasan tamu Hotel Fatma Jombang, untuk mengetahui pengaruh *reliability* terhadap loyalitas tamu Hotel Fatma Jombang, untuk mengetahui pengaruh *responsiveness* terhadap loyalitas tamu Hotel Fatma Jombang, untuk mengetahui pengaruh *tangible* terhadap loyalitas tamu Hotel Fatma Jombang, untuk mengetahui pengaruh *assurance* terhadap loyalitas tamu Hotel Fatma Jombang, untuk mengetahui pengaruh *empathy* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas tamu Hotel Fatma Jombang dan untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan tamu Hotel Fatma Jombang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tamu hotel Fatma Jombang selama periode penelitian yaitu triwulan pertama tahun 2005. Jumlah sampel yang diambil sebesar 10 kali jumlah dimensi. Jumlah dimensi variabel laten sebesar 16, sehingga sampel dalam penelitian ini berjumlah 160 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling*, dimana pemilihan sampel dilakukan dengan cara tidak sengaja dan acak.

Setelah dilakukan pengujian Terdapat pengaruh positif dan signifikan semua *Reliability* (X_1), *Responsiveness* (X_2), *Tangible* (X_3), *Assurance* (X_4), *Empathy* (X_5) dan endogen terhadap kepuasan tamu hotel Fatma Jombang. Besarnya pengaruh variabel *reliability* terhadap kepuasan yaitu sebesar 0,270; *responsiveness* sebesar 0,458; *assurance* sebesar 0,136; *empathy* sebesar 0,128 dan *tangible* sebesar 0,199. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel *Reliability* (X_1), *Responsiveness* (X_2), *Tangible* (X_3), *Assurance* (X_4) dan *Empathy* (X_5) endogen terhadap loyalitas tamu hotel Fatma Jombang. Besarnya pengaruh masing variabel *reliability* terhadap loyalitas yaitu sebesar 0,116; *responsiveness* sebesar 0,145; *assurance* sebesar 0,089; *empathy* sebesar 0,119 dan *tangible* sebesar 0,287.