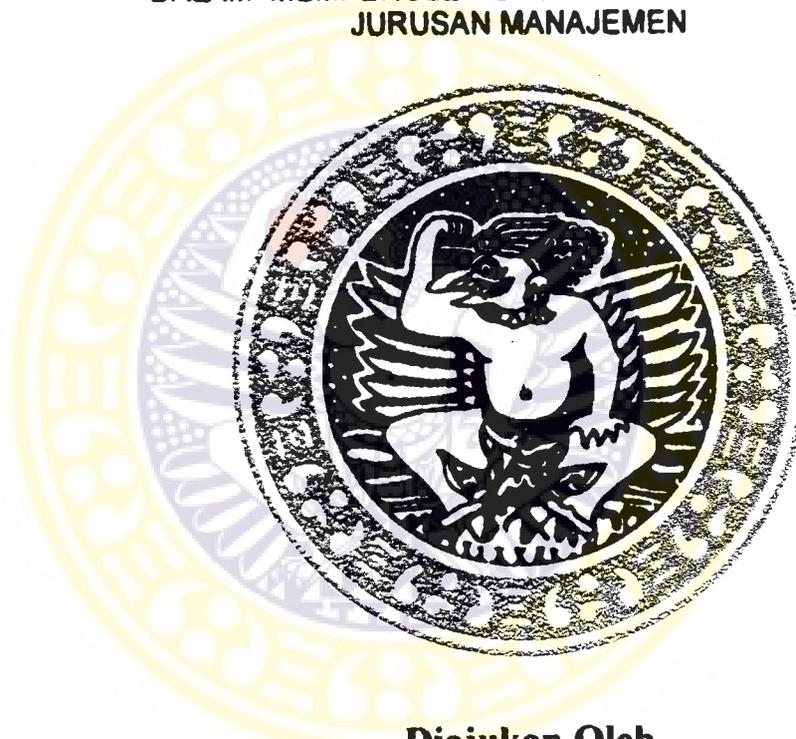


**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN ATAS
ATRIBUT HOTEL TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
HOTEL NOVOTEL SURABAYA**

SKRIPSI

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



Diajukan Oleh

**DYAH WISUDANINGRUM
No. Pokok : 040023560 E**

**KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2003**

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN ATAS ATRIBUT
HOTEL TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN HOTEL NOVOTEL
SURABAYA**

**DIAJUKAN OLEH :
DYAH WISUDANINGRUM
NO POKOK : 040023560 E**

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING



Dra. Ec. Hj. DWI UTAMIS., MS

Tanggal.....²⁹/₀₃
8

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN



Dr. HAMIRUDDIN UMAR, SE

Tanggal.....02 SEPTEMBER 2003



Surabaya, 10 JUNI 2003

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji:

Dosen Pembimbing



Dra.Ec.Hj.Dwi Utami S.,MS

ABSTRAKSI

Sebagaimana diketahui, bahwa tidak mudah bagi suatu perusahaan untuk tetap mempertahankan konsumen yang telah ada dan menjaganya agar mereka tetap menjadi pelanggan yang setia, hal ini disebabkan oleh semakin tingginya tingkat persaingan pasar. Atas dasar tersebut usaha untuk menciptakan kepuasan bagi para konsumen merupakan hal yang dapat dilakukan untuk memperoleh loyalitas konsumen. Dalam hal ini tingkat kepuasan akan ditentukan oleh seberapa jauh persepsi konsumen mampu menyamai atau bahkan melampaui harapan konsumen. Semakin konsumen puas, maka loyalitas akan meningkat pula, sehingga akan memiliki dampak yang cukup besar terhadap tingkat keuntungan dan pertumbuhan bisnis tersebut.

Hotel sebagai usaha jasa untuk mendukung berbagai aktivitas, baik untuk industri pariwisata, bisnis yang dilakukan oleh investor domestik atau asing, atau sebagai tempat untuk mengadakan acara-acara istimewa, seminar, perkawinan akan selalu menawarkan berbagai fasilitas, kenyamanan, serta pelayanan yang istimewa disertai dengan harga yang istimewa juga. Tingkat persaingan antar hotel semakin ketat dengan menghadirkan berbagai strategi pemasaran yang menarik bagi konsumen. Melalui penganalisaan tingkat kepuasan konsumen terhadap atribut hotel akan memudahkan perusahaan untuk menyusun berbagai strategi pemasaran agar lebih efektif dan efisien sesuai dengan harapan konsumen, sehingga akan mendorong konsumen untuk lebih loyal. Dengan melihat pentingnya kondisi ini, penelitian ini mencoba mengkaji dan menganalisis pengaruh kepuasan atas atribut hotel terhadap loyalitas konsumen hotel Novotel Surabaya. Atribut-atribut hotel yang dianalisis terdiri dari: Lokasi, Fasilitas, Kualitas kamar, Harga, dan Pelayanan.

Untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kepuasan konsumen atas atribut hotel terhadap loyalitas konsumen digunakan alat uji statistik Model Regresi Linier Berganda (Linier Multiple Regression). Dari hasil analisa dengan bantuan paket program SPSS diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = -2,701 + 0,231X_1 + 0,206X_2 + 0,0782X_3 + 0,187X_4 + 0,271X_5$$

Persamaan regresi diatas menunjukkan adanya pengaruh kepuasan atas atribut hotel yang terdiri dari: Lokasi, Fasilitas, Kualitas kamar, Harga, dan Pelayanan terhadap loyalitas konsumen hotel Novotel Surabaya. Dan dari hasil analisis tersebut juga diperoleh koefisien korelasi berganda (multiple R) sebesar 0,781 dan koefisien determinasi keseluruhan (R^2) sebesar 0,610 setelah melalui pengujian dengan menggunakan uji F diperoleh hasil bahwa ada pengaruh antara kepuasan atas atribut hotel dengan loyalitas konsumen hotel Novotel Surabaya secara signifikan. Dan dari hasil uji t yang dilaksanakan nampak bahwa variabel-variabel kepuasan konsumen yang merupakan variabel bebas secara parsial juga mampu menjelaskan loyalitas konsumen hotel Novotel Surabaya secara signifikan. Dari hasil itu pula diketahui bahwa kepuasan atas pelayanan memiliki pengaruh yang dominan terhadap loyalitas konsumen hotel Novotel Surabaya.