

**ANALISIS FAKTOR KUALITAS JASA  
YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN TAMU  
HOTEL NINGRAT BANGKALAN**

**SKRIPSI**

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



**DIAJUKAN OLEH :**

**RUDY HERIANTO**

**No. Pokok : 049620941 - E**

**KEPADA  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2000**

**SKRIPSI**

**ANALISIS FAKTOR KUALITAS JASA  
YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN TAMU  
HOTEL NINGRAT BANGKALAN**

**DIAJUKAN OLEH :**

**RUDY HERIANTO**

**No. Pokok 049620941 - E**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH**

**DOSEN PEMBIMBING,**

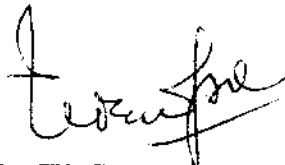


**Dra. Ec. Sri Wahyuni Astuti, MS.**



**TANGGAL 8 Juni 2001**

**KETUA PROGRAM STUDI,**



**Dra. Ec. Hj. Soedewi Soedorowardi, MS.**

**TANGGAL 17/6-01**

## ABSTRAKSI

Hotel sebagai salah satu industri jasa dibidang penginapan sangat bergantung sekali pada kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik adalah kualitas pelayanan yang dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh konsumen, sehingga konsumen tersebut merasa puas. Kepuasan yang telah dirasakan oleh konsumen akan menimbulkan kesan yang cukup kuat dibenaknya, bahkan dapat melebihi nilai uang yang telah dikeluarkan untuk membayar jasa tersebut.

Dengan tingkat hunian hotel yang rata-rata masih dibawah 50% tentunya menjadi kendala bagi pihak Hotel Ningrat atas kualitas pelayanan yang diberikan selama ini. Untuk mengetahui dan mengevaluasi kepuasan konsumen menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman terdapat lima faktor yaitu : bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empaty. Berdasarkan hal ini penulis akan meneliti apakah faktor kualitas jasa yang terdiri dari bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empaty secara bersama-sama dapat mempengaruhi kepuasan tamu hotel Ningrat.

Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada para tamu hotel yang pernah menginap di hotel Ningrat minimal satu kali. Penarikan sampel dilakukan melalui metode Non Probability Sampling. Untuk mengetahui pengaruh faktor kualitas <sup>layanan</sup> jasa terhadap kepuasan tamu hotel Ningrat menggunakan analisa regresi linier berganda. Sedangkan untuk mencegah terjadinya bias dari hasil analisis sebagaimana penggunaan model regresi, maka disertakan beberapa asumsi klasik yaitu : Non Multikolinieritas, Non Autokorelasi dan Homoskedastisitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kualitas jasa yang terdiri dari : bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama dapat mempengaruhi kepuasan tamu hotel Ningrat. Berdasarkan hasil ini pula penulis mengajukan beberapa saran sehubungan dengan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan hotel Ningrat Bangkalan.