

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DI VIVA HOTEL KEDIRI**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh :**

**RUJU WAHYU WALUYO LY**  
**18012010011/FEB/EM**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"**  
**JAWA TIMUR**

**2022**

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI  
VIVA HOTEL KEDIRI

Disusun Oleh:

RUJU WAHYU WALUYO LY  
18012010011/FEB/EM

Telah Dipertahankan dan Diterima Penguji Skripsi Program Studi  
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan  
Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal: 12 Mei 2023

Koordinator Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dra. Ec. Nurjanti Takarini, M.Si  
NIP. 196508141991032001

Pembimbing Utama



Drs. Ec. Suprivono M.M  
NIP. 196106261988031001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CRP  
NIP. 196304201991032001

## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : RUJU WAHYU WALUYO LY

NIM : 18012010011

Fakultas /Program Studi : Ekonomi dan Bisnis / Manajemen

Judul Skripsi/Tugas Akhir/

Tesis/Desertasi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di VIVA Hotel Kediri

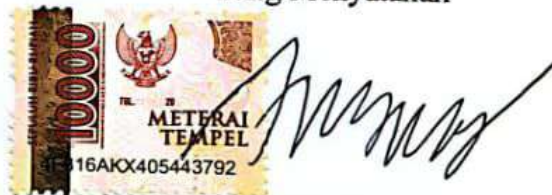
Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan di setujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN "Veteran" Jawa Timur.

Surabaya, 26 Mei 2023

Yang Menyatakan



(RUJU WAHYU WALUYO LY)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan usulan penelitian skripsi ini guna untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di VIVA Hotel Kediri”** dengan baik dan lancar.

Penulis menyadari bahwa didalam penulisan usulan penelitian skripsi ini banyak kendala sehingga tidak bisa tersusun dengan baik tanpa adanya bantuan yang diberikan oleh berbagai pihak terkait.

Oleh sebab itu penulis menyampaikan terimakasih dengan hormat kepada :

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Prof. Dr. Syamsul Huda, SE., MT selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur.
4. Dra. Ec. NURJANTI TAKARINI, M.Si selaku Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Drs. Ec. Supriyono, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan, saran, nasehat, serta bantuan selama proses penyusunan skripsi.

6. Seluruh Dosen dan Staff Jurusan Manajemen yang telah memberikan bekal ilmu penerarahan kepada penulis selama berada di bangku perkuliahan.
7. Kepada keluarga saya Kedua Orang Tua dan Kakak yang senantiasa memberi dukungan, doa, saran dan segala fasilitas yang membuat penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi
8. Kepada sahabat ku Subandi, Abel, Hanani, Raihan, Cesto dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang selalu ada dan senantiasa memberikan semangat, memberi saran, dan selalu membantu penulis untuk menyelesaikan usulan penelitian ini.

Penulis menyadari adanya beberapa keterbatasan, sehingga penulisan usulan penelitian skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, penulis menunggu kritik dan saran untuk perbaikan dalam penyusunan laporan selanjutnya. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu penyusunan usulan skripsi ini.

Surabaya, 7 Februari 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	vii
ABSTRAK .....	viii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Tinjauan Teori .....	12
2.2.1 Pemasaran .....	12
2.2.2 Kualitas Pelayanan .....	13
2.2.3 Dimensi – Dimensi Kualitas Pelayanan.....	15
2.3 Kepuasan pelanggan.....	18
2.4 Hubungan antar variabel .....	18
2.4.1 Pengaruh Tangible terhadap kepuasan pelanggan .....	18
2.4.2 Pengaruh Reliability terhadap kepuasan pelanggan.....	19
2.4.3 Pengaruh Responsiveness terhadap kepuasan pelanggan .....	19
2.4.4 Pengaruh Empathy terhadap kepuasan pelanggan .....	20
2.4.5 Pengaruh Assurance terhadap kepuasan pelanggan.....	20
2.5 Kerangka Konsep .....	21
2.6 Hipotesis.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Definisi Operasional dan Variabel .....	23
3.1.1 Variabel Bebas .....	23
3.1.2 Variabel Terikat .....	26
3.2 Teknik Penentuan Sampel .....	27

3.2.2	Sampel.....	28
3.3	Teknik Pengumpulan Data .....	29
3.3.1	Jenis Data .....	29
3.3.2	Sumber Data.....	29
3.3.3	Metode Pengumpulan Data .....	30
3.4	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	30
3.4.1	Uji Validitas .....	30
3.4.2	Uji Reliabilitas .....	31
3.5	Teknik dan Analisa Data .....	31
3.6	Uji Asumsi Klasik .....	33
3.6.1	Uji Normalitas .....	33
3.6.2	Uji Multikolinearitas .....	34
3.6.3	Uji Heteroskedastisitas .....	34
3.7	Uji Kelayakan Model .....	35
3.7.1	Uji F .....	35
3.7.2	Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	35
3.8	Uji Hipotesis.....	36
BAB IV	.....	37
4.1	Hasil Penelitian.....	37
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	37
4.1.2	Karakteristik Responden .....	38
4.1.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
4.1.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	38
4.1.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Menginap .....	39
4.1.3	Hasil Uji Validitas.....	39
4.1.4	Hasil Uji Reliabilitas .....	40
4.1.5	Hasil Regresi Linier Berganda.....	40
4.1.6	Uji Asumsi Klasik.....	43
4.1.6.1	Uji Normalitas.....	43
4.1.6.2	Uji Multikolineritas.....	45
4.1.6.3	Uji Heterosdaskitas .....	46
4.1.7	Uji Kelayakan Model .....	47

4.1.7.1	Uji Simultan (Uji F).....	47
4.1.7.2	Uji Koefisien Determinasi .....	47
4.1.8	Uji Hipotesis .....	48
4.2	Pembahasan .....	51
4.2.1	Pengaruh Tangible (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan Di VIVA Hotel Kediri.....	51
4.2.2	Pengaruh Reliability (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan Di VIVA Hotel Kediri.....	51
4.2.3	Pengaruh Responsiveness (X3) Terhadap Kepuasan Pelanggan Di VIVA Hotel Kediri.....	52
4.2.4	Pengaruh Empathy (X4) Terhadap Kepuasan Pelanggan Di VIVA Hotel Kediri.....	52
4.2.5	Pengaruh Assurance (X5) Terhadap Kepuasan Pelanggan Di VIVA Hotel Kediri.....	53
BAB V	.....	54
5.1	Kesimpulan.....	54
5.2	Saran .....	55
DAFTAR PUSTAKA	.....	57
LAMPIRAN	.....	59



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. 1</b> Viva Hotel Monthly Report 2020 .....	5
<b>Tabel 1. 2</b> Viva Hotel Kediri Monthly Report 2021 .....	5
<b>Tabel 1. 3</b> Review Keluhan Pelanggan.....	6
<b>Tabel 3. 1</b> Skala Likert .....	27
<b>Tabel 4. 1</b> Jenis Kelamin .....	38
<b>Tabel 4. 2</b> Umur.....	38
<b>Tabel 4. 3</b> Tujuan Menginap .....	39
<b>Tabel 4. 4</b> Uji Validitas .....	39
<b>Tabel 4. 5</b> Uji Reliabilitas.....	40
<b>Tabel 4. 6</b> Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	40
<b>Tabel 4. 7</b> Hasil Uji One Sample Kormogolov Smirnov .....	44
<b>Tabel 4. 8</b> Hasil Uji Multikolineritas.....	45
<b>Tabel 4. 9</b> Uji F.....	47
<b>Tabel 4. 10</b> Uji Koefisien Determinasi.....	48
<b>Tabel 4. 11</b> Hasil Uji t .....	49

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 4. 1</b> Probability Plot .....	44
<b>Gambar 4. 2</b> Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	46

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI VIVA HOTEL KEDIRI**

**Oleh :**

**Ruju Wahyu Waluyo Ly**

**18012010011/FEB/EM**

## **ABSTRAK**

Memuaskan dan mempertahankan konsumen merupakan faktor penting dalam industri perhotelan. Dalam industri perhotelan, konsumen bukan hanya sebagai pengguna jasa, namun konsumen juga memiliki pandangan standar pelayanan dan kualitas terhadap suatu properti. Di zaman seperti ini, dimana konsumen menginginkan sesuatu yang cepat, dengan berbagai keinginan yang kompleks. Tujuan utama penelitian ini adalah menemukan dampak kualitas pelayanan pada kepuasan pelanggan. Hasil dari penelitian ini akan menunjukkan dampak dari berbagai dimensi kualitas pelayanan pada kepuasan pelanggan hotel. Penelitian dilakukan terhadap 100 responden yang merupakan pelanggan dari VIVA Hotel Kediri. Dan dipilih menggunakan simple random sampling. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis linier berganda dioalah dengan SPSS 22. Data merupakan data primer melalui kuesioner. Skala likert digunakan untuk mengukur variabel pada penelitian ini. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Tangible (X1), Empathy (X4), Assurance (X5) berpengaruh secara positif dan signifikan.

***Kata kunci : Kepuasan Pelanggan; Kualitas Pelayanan***