

**PENGARUH *COGNITIVE BIASES*, *SERVICE QUALITY*, DAN
CUSTOMER SATISFACTION TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* DI
HOTEL KUSUMA SAHID PRINCE**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

SANIYYAH DEWI MAHARANI TRISNONINGSIH

NPM. 22042010204

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

SURABAYA

2026

PENGARUH COGNITIVE BIASES, SERVICE QUALITY, DAN

CUSTOMER SATISFACTION TERHADAP CUSTOMER LOYALTY DI

HOTEL KUSUMA SAHID PRINCE

SKRIPSI



Disusun Oleh:

SANIYYAH DEWI MAHARANI TRISNONINGSIH

NPM. 22042010204

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR

FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

SURABAYA

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH *COGNITIVE BIASES*, *SERVICE QUALITY*, DAN *CUSTOMER*

***SATISFACTION* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* DI HOTEL**

KUSUMA SAHID PRINCE

Disusun Oleh :

SANIYYAH DEWI MAHARANI TRISNONINGSIH

22042010204

Telah Disetujui Untuk Mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

PEMBIMBING


Sumainah Fauziah. S.AB., M.AB

NIP. 199312072022032015

Mengetahui,

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK


Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si

NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH *COGNITIVE BIASES*, *SERVICE QUALITY*, DAN *CUSTOMER SATISFACTION* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* DI HOTEL KUSUMA SAHID PRINCE

Disusun Oleh :

SANIYYAH DEWI MAHARANI TRISNONINGSIH
NPM. 22042010204

Telah dipertahankan dihadapkan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Pada tanggal 22 Mei 2026


Menyetujui,

Pembimbing Utama


Sumalnah Fauziah., S.AB., M.AB
NIP. 199312072022032015

Tim Penguji

1. Ketua


Dr. Jajok Dwiridofjahjono., S.Sos., M.Si
NIP. 1970011012021211004

2. Sekertaris



Dr. Dyah Widowati, S.H., MM
NIP. 196408141993032001

3. Anggota


Sumalnah Fauziah., S.AB., M.AB
NIP. 199312072022032015

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, Dan Politik


Prof. Dr. Catur Suratnoali, M.Si
NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang betanda tangan dibawah ini :

Nama : Saniyyah Dewi Maharani Trisnoningsih
NPM : 22042010204
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Bisnis
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah ~~Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi*~~ ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu Lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada ~~Skripsi/Tesis/Disertasi~~ ini saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 21 Mei 2026

Yang membuat pernyataan



Saniyyah Dewi Maharani Trisnoningsih
NPM. 22042010204

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of cognitive biases, service quality, and customer satisfaction on customer loyalty among consumers of Hotel Kusuma Sahid Prince. This research employs a quantitative approach using a causal associative analysis method. Data processing techniques were carried out using SPSS version 31 software. The population in this research consisted of all customers who booked rooms at Hotel Kusuma Sahid Prince in 2025, totaling 12,908 individuals. The sample size was determined using the Slovin formula, resulting in 155 respondents. The results indicate that the variables of cognitive biases, service quality, and customer satisfaction have both partial and simultaneous positive and significant effects on customer loyalty. More specifically, cognitive biases have a positive and significant effect on customer loyalty, service quality has a positive and significant effect on customer loyalty, and customer satisfaction also has a positive and significant effect on customer loyalty among consumers of Hotel Kusuma Sahid Prince.

Keywords : *Cognitive Biases, Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Marketing, Consumer Behavior*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *cognitive biases*, *service quality*, dan *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty* pada konsumen Hotel Kusuma Sahid Prince. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis asosiatif kausal. Teknik pengolahan data dilakukan menggunakan software SPSS versi 31. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung yang melakukan pemesanan kamar di Hotel Kusuma Sahid Prince pada tahun 2025 sebanyak 12.908 orang. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin dengan hasil sebanyak 155 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *cognitive biases*, *service quality*, dan *customer satisfaction* secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty*. Secara lebih rinci, *cognitive biases* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty*, *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty*, serta *customer satisfaction* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty* pada konsumen Hotel Kusuma Sahid Prince.

Kata Kunci : *Cognitive Biases*, *Service Quality*, *Customer Satisfaction*, *Customer Loyalty*, Pemasaran, Perilaku Konsumen.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Pengaruh Cognitive Biases, Service Quality, dan Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty di Hotel Kusuma Sahid Prince*”, untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan program Sarjana (S1).

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki berbagai keterbatasan dan kekurangan dalam proses penyusunannya. terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan Ibu Sumainah Fauziah, S.A.B., M.A.B. selaku dosen pembimbing yang senantiasa memberikan perhatian, arahan, serta meluangkan waktu dengan penuh kesabaran kepada penulis. Untuk itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya. Pada kesempatan ini, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan, di antaranya::

1. Bapak Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Acep Samsudin, S.Sos., M.M, M.A selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak dan Ibu Dosen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan dukungan kepada penulis.

4. Bapak Eko Wahyudhi selaku Head Of Human Resource Departement Hotel Kusuma Sahid Prince dan karyawan atau staff yang telah bersedia membantu, memberikan informasi, serta mendukung proses pengumpulan data hingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik
5. Kedua orang tua dan keluarga selaku pemberi semangat dan nasehat baik secara finansial maupun pemikiran dalam melakukan penyusunan proposal skripsi penulis.
6. Dan untuk seluruh teman-teman yang telah memberikan doa dan dukungan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat berbagai kekurangan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari seluruh pihak sebagai bahan perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat sesuai dengan tujuan yang diharapkan serta berguna bagi para pembaca dan semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, Mei 2026

Penulis

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	18
1.3 Tujuan Penelitian	18
1.4 Manfaat Penelitian	19
BAB II KAJIAN PUSTAKA	20
2.1 Penelitian Terdahulu.....	20
2.2 Landasan Teori	37
2.2.1 Pemasaran.....	37
2.2.1.1 Pengertian Pemasaran	37
2.2.1.2 Manajemen Pemasaran	38
2.2.1.3 Konsep Manajemen Pemasaran	39
2.2.1.4 Bauran Pemasaran <i>Marketing Mix</i>	42
2.2.2 Perilaku Konsumen	46
2.2.2.1 Pengertian Perilaku Konsumen.....	46
2.2.2.2 Jenis Perilaku Konsumen.....	48
2.2.2.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	49
2.2.3 <i>Cognitive Biases</i>	55
2.2.3.1 Pengertian <i>Cognitive Biases</i>	55
2.2.3.2 Indikator <i>Cognitive Biases</i>	57
2.2.4 <i>Service Quality</i>	59
2.2.4.1 Pengertian <i>Service Quality</i>	59
2.2.4.2 Indikator <i>Service Quality</i>	60

2.2.5 <i>Customer Satisfaction</i>	63
2.2.5.1 Pengertian <i>Customer Satisfaction</i>	63
2.2.5.2 Indikator <i>Customer Satisfaction</i>	65
2.2.6 <i>Customer Loyalty</i>	67
2.2.6.1 Pengertian <i>Customer Loyalty</i>	67
2.2.6.2 Indikator <i>Customer Loyalty</i>	69
2.3 Hubungan Antar Variabel	71
2.4 Kerangka Berpikir.....	79
2.5 Hipotesis.....	82
BAB III METODE PENELITIAN	84
3.1 Jenis Penelitian	84
3.2 Lokasi Penelitian.....	85
3.3 Definisi Pengukuran dan Variabel Operasional.....	86
3.3.1 Definisi Variabel Operasional.....	86
3.3.2 Pengukuran Variabel	95
3.4 Populasi Sampel Dan Teknik Penarikan Sampel.....	97
3.4.1 Populasi.....	97
3.4.2 Sampel.....	97
3.4.3 Teknik Penarikan Sampel.....	98
3.5 Teknik Pengumpulan Data	99
3.5.1 Sumber Data.....	99
3.5.2 Metode Pengumpulan Data	99
3.6 Uji Instrumen Penelitian	100
3.6.1 Uji Validitas	100
3.6.2 Uji Reliabilitas	101
3.7 Teknik Analisis Data	103
3.7.1 Uji Asumsi Klasik	103
3.7.1.1 Uji Normalitas.....	103
3.7.1.2 Uji Multikolinieritas.....	104
3.7.1.3 Uji Heteroskedasitas.....	105
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	106
3.7.3 Keofisien Determinasi (R^2)	108
3.8 Teknik Uji Hipotesis.....	108
3.8.1 Uji F (Simultan).....	108
3.8.2 Uji t (Parsial)	110
3.9 Waktu Penelitian.....	111

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	113
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	113
4.1.1 Profil Perusahaan	113
4.1.2.1 Visi Hotel Kusuma Sahid Prince	114
4.1.2.2 Misi Hotel Kusuma Sahid Prince	114
4.1.3 Produk	115
4.2 Penyajian Data Hasil Penelitian.....	122
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	122
4.2.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	122
4.2.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah.....	123
4.2.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	125
4.2.1.4 Karakterisrik Responden Berdasarkan Pekerjaan	126
4.2.2 Deskripsi Jawaban Responden.....	127
4.2.2.1 Analisis Deskriptif Variabel <i>Cognitive Biases</i> (X1).....	128
4.2.2.2 Analisis Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i> (X2)	132
4.2.2.3 Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i> (X3).....	136
4.2.2.4 Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer Loyalty</i> (Y)	140
4.3 Hasil Penelitian	143
4.3.1 Uji Instrumen Penelitian	143
4.3.1.1 Uji Validitas	143
4.3.1.2 Uji Reliabilitas	145
4.3.2 Hasil Uji Asumsi Klasik	146
4.3.2.1 Hasil Uji Normalitas.....	146
4.3.2.2 Hasil Uji Multikolinieritas.....	148
4.3.2.3 Hasil Uji Heteroskedasitas	148
4.3.3 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	149
4.3.4 Hasil Uji Keofisien Determinasi (R^2)	151
4.3.5 Hasil Uji Hipotesis	151
4.3.5.1 Hasil Uji F (Simultan).....	152
4.3.5.2 Hasil Uji t (Parsial).....	153
4.4 Pembahasan	154
4.4.1 Pengaruh <i>Cognitive Biases</i> , <i>Service Quality</i> , dan <i>Customer Satisfaction</i> Secara Simultan Terhadap <i>Customer Loyalty</i>	154
4.4.2 Pengaruh <i>Cognitive Biases</i> Secara Parsial Terhadap <i>Customer Loyalty</i> ..	155
4.4.3 Pengaruh <i>Service Quality</i> Secara Parsial Terhadap <i>Customer Loyalty</i>	158
4.4.4 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> Secara Parsial Terhadap <i>Customer Loyalty</i>	159

BAB V PENUTUP.....	162
5.1 Kesimpulan.....	162
5.2 Saran.....	162
DAFTAR PUSTAKA.....	165
LAMPIRAN.....	170

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tingkat Penghunian Kamar Hotel di Indonesia	2
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	82
Gambar 3. 1 Regresi Linier Berganda.....	107
Gambar 4. 1 Logo Hotel Kusuma Sahid Prince.....	113
Gambar 4. 2 Deluxe Twin Room	115
Gambar 4. 3 Cabanas Room	116
Gambar 4. 4 Executive Suite Room	116
Gambar 4. 5 Bungalow Suite Room	117
Gambar 4. 6 Prince Suite Room.....	118
Gambar 4. 7 Royal Suite Room	118
Gambar 4. 8 Swimming Pool Adult and Kids	120
Gambar 4. 9 Madugondo Bar.....	121
Gambar 4. 10 Gambir Sekethi Restaurant.....	121
Gambar 4. 11 Arum Dhalu Coffee Lounge.....	122
Gambar 4. 12 Hasil Grafik P-Plot.....	147
Gambar 4. 13 Persamaan Regresi Linier Berganda	150

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Hotel di Surakarta.....	5
Tabel 1. 2 Rating Hotel di Surakarta.....	7
Tabel 1. 3 Room Sales dan Occupancy Hotel Kusuma Sahid Prince	8
Tabel 2. 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3. 1 Ringkasan Definisi Operasional Variabel <i>Independent</i>	90
Tabel 3. 2 Ringkasan Definisi Operasional Variabel <i>Dependent</i>	94
Tabel 3. 3 Instrumen Skala Likert.....	96
Tabel 3. 4 Jadwal Waktu Penelitian.....	111
Tabel 4. 1 Meeting Rooms	119
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	123
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	123
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	125
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	126
Tabel 4. 6 Interpretasi Skor Item.....	128
Tabel 4. 7 Analisis Skor Item Variabel <i>Cognitive Biases</i>	128
Tabel 4. 8 Analisis Skor Item Variabel <i>Service Quality</i>	133
Tabel 4. 9 Analisis Skor Item Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	136
Tabel 4. 10 Analisis Skos Item Variabel <i>Customer Loyalty</i>	140
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas.....	144
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas	146
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas Kolmogrov Smirnov	147
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinieritas	148
Tabel 4. 15 Hasil Uji Heteroskedasitas	149
Tabel 4. 16 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	149
Tabel 4. 17 Hasil Uji Keofisien Determinasi	151
Tabel 4. 18 Hasil Uji F (Simultan).....	152
Tabel 4. 19 Hasil Uji t (Parsial)	153