

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen
Pada Hotel Graha Sriwijaya Sport Center & Entertainment
Palembang**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

**Titi Komaria
0612 3060 1194**

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

PALEMBANG

2015

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KOSUMEN PADA HOTEL GRAHA SRIWIJAYA SPORT CENTER &
ENTERTAINMENT PALEMBANG



Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya

Oleh:

TITI KOMARIA
061230601194

Menyetujui,

Pembimbing I,

Dr. M. Svahirman Yusi, S.E., M.Si
NIP 195808171993031001

Pembimbing II,

Yuseli Herawati, S.E., M.M.
NIP 196005071988112001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

Hendra Sustrawinata, S.E., M.M.
NIP 197208182003121002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
Jalan Sriwijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Titi Komaria
NIM : 0612 3060 1194
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Graha Sriwijaya Sport Center & Entertainment Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin dari Laporan Akhir milik orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juli 2015

Yang membuat pernyataan,



Titi Komaria

NIM. 061230601194

LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Titi Komaria
NIM : 0612 3060 1194
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Konsumen Pada Hotel Graha
Sriwijaya Sport Center & Entertainment
Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dosen Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
Dan dinyatakan LULUS

Pada hari : Rabu

Tanggal : 10 Juli 2015

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Dr. M. Svahirman Yusi, S.E., M.Si.</u> Ketua		13 Juli 2015
2.	<u>M. Riska Maulana Effendi, S.E., M.Si.</u> Anggota		13 Juli 2015
3.	<u>Afrizawati, S.E., M.Si</u> Anggota		13 Juli 2015

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhan mu lah hendaknya kamu berharap”. (QS. Al-Insyiroh: 5-8)

“Orang yang berakal adalah orang yang selalu mengoreksi dirinya, dan memperbanyak amalan untuk bekal mati, dan orang yang lemah adalah seorang yang mengikuti hawa nafsunya, tetapi berkhayal pahala kepada Allah Ta’ala”. (Al-Hadist)

Kupersembahkan untuk:

- *Kedua Orang Tua saya yang tercinta*
- *Saudara-Saudara ku tersayang*
- *Dosen Pembimbing 1 dan Pembimbing 2 yang saya hormati*
- *Almamater yang saya banggakan*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya.

Laporan Akhir ini berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Graha Sriwijaya Sport Center & Entertainment Palembang**” dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen Hotel Graha Sriwijaya Sport Center & Entertainment Palembang. Namun penulis menyadari bahwa laporan ini jauh dari sempurna, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan demi sempurnanya laporan Akhir ini.

Akhir kata, penulis mengharapkan semoga Laporan Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan pembaca serta menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang pemasaran khususnya kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

Wassalamu'alikum Wr.Wb

Palembang, Juli 2015

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah, segala Puji Bagi Allah SWT, karena berkat rahmat, karunia, dan ridho-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya. Sholawat serta salam tercurah untuk junjungan besar Nabi Muhammad SAW, yang member petunjuk untuk membedakan yang *haq* dan yang *bathil*.

Dalam penulisan Laporan Akhir ini, penulis telah berusaha sebaik mungkin agar laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, namun penulis menyadari bahwa di dalam laporan ini masih banyak terdapat kekurangan baik dalam penyajian maupun penganalisaannya. Oleh karena itu dalam penulisan laporan ini ditunjang oleh pihak lain yang bersedia membantu dan membimbing penulis dalam penyelesaiannya.

Dalam kesempatan ini penulis ingin memberikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Yth. Bapak RD. Kusumanto, S.T., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Yth. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Yth. Bapak Heri Setiawan. S.E., M.AB., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Yth. Bapak Dr. M. Syahirman Yusi., S.E., M.S., selaku Pembimbing I Laporan Akhir, yang mengorbankan dan memberikan tenaga, waktu, dan pikiran dalam membantu penulis untuk menyelesaikan Laporan Akhir ini.
5. Yth. Ibu Yusleli Herawati, S.E., M.M., selaku Pembimbing II Laporan Akhir, yang mengorbankan dan memberikan tenaga, waktu, dan pikiran dalam membantu penulis untuk menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. Yth. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan seluruh karyawan/karyawati Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.

7. Ibu Vina selaku HRD dan karyawan Hotel Graha Sriwijaya Sport Center & Entertainment Palembang: Lufti Adi Putra, mbak Nita, mbak Dina, Kakak Andreas, dan karyawan lainnya yang telah membantu dalam memperoleh data keterangan yang diperlukan demi kelancaran penyelesaian Laporan Akhir ini.
8. Kedua orang tuaku (Bapak dan Mamak), Ayukku (Septa dan Eni) dan Kakak Iparku (Andi dan Darsyah) berserta kedua keponakanku tersayang (Naura dan Fathiyyah) yang telah memberikan semangat, dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
9. Teman-teman seperjuanganku di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang, khususnya sahabatku (Dian, Sabrina, dan Ana) serta teman-temanku kelas 6 ANA 2012 yang telah memberikan semangat, motivasi, bantuan, dan saling berbagi ilmu pengetahuan selama kuliah di Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
10. Semua pihak yang telah mambantu dalam penulisan laporan akhir ini, yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuannya. Semoga Allah SWT memberikan karunia dan hidayah-Nya kepada kita semua, Amin.

Palembang, Juli 2015

Penulis

ABSTRAK

Tujuan dari laporan ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan juga untuk mengetahui mana kualitas pelayanan mana yang dominan terhadap kepuasan konsumen di Hotel Graha Sriwijaya Sport Center & Entertainment Palembang. Data dikumpulkan dengan menggunakan wawancara dan kuesioner. Sampel 60 responden yang disebarkan di Hotel Graha Sriwijaya Sport Center & Entertainment Palembang. Data dianalisis dengan menggunakan analisis regresi ganda dengan SPSS (Statistic Product Solution Service) versi 11,5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, seperti berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan mempengaruhi kepuasan konsumen adalah 93,8 persen sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar laporan akhir. Berdasarkan uji t (uji parsial), dua yang dominan dari variabel kualitas pelayanan yang signifikansi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen seperti berwujud dan empati. Namun yang paling dominan dari kualitas pelayanan adalah berwujud.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

The purpose of this report is to know the influence of service quality to customer's satisfaction and also to know which the most dominant of service quality to the customer's satisfaction at Hotel Graha Sriwijaya Sport Center & Entertainment Palembang. The data were collected by using interview and questionnaires. The sample are 60 respondents who are staying at Hotel Graha Sriwijaya Sport Center & Entertainment Palembang. The data were analyzed by using double regression analysis follow by SPSS (Statistic Product Solution Service) version 11,5 software for windows. The result showed that the services quality, they are Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and affect to customer's satisfaction are 93,8 percent while the remaining influenced by other factors outside the final report. Based on the t test (partial test), two are dominants of service quality variables that significancy influence of customer's satisfaction partially, they are tangible and empathy. However, the most dominant of service quality is tangible.

Keywords: quality service, customer's satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Tujuan Penelitian	4
1.4.2 Manfaat Penelitian	4
1.5 Metodologi Penelitian	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data.....	5
1.5.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	6
1.5.4 Teknik Pengumpulan Data	8
1.5.4.1 Riset Lapangan	8
1.5.4.2 Riset Pustaka	8
1.5.4.3 Variabel Penelitian	9
1.5.5 Analisis Data	12

BAB II	TINJAUAN PUSATAKA	14
2.1	Definisi Pemasaran Jasa	14
2.2	Definisi Jasa	14
2.3	Karakteristik Jasa	15
2.4	Definisi Kualitas Jasa	17
2.5	Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa	17
2.6	Definisi Kepuasan Konsumen	18
2.7	Faktor-faktor Pendorong Kepuasan Konsumen	19
2.8	Konsep Kepuasan Konsumen	20
2.9	Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	22
BAB III	KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	24
3.1.	Sejarah Singkat Perusahaan	24
3.2	Visi dan Misi	25
3.3	Struktur Organisasi	26
3.4	Uraian Tugas	28
3.5	Fasilitas-fasilitas pada Hotel Graha Sriwijaya Sport Center & Entertainment Palembang	31
3.5.1	Tipe, Fasilitas, dan Harga Kamar	31
3.5.2	Fasilitas di luar dari Hotel Graha Sriwijaya Sport Center & Entertainment Palembang	34
3.6	Volume Penjualan Kamar pada Hotel Graha Sriwijaya Sport Center & Entertainment Palembang	35
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1	Profil Responden	36
4.1.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
4.1.2	Profil Responden Berdasarkan Umur	37
4.1.3	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	37
4.1.4	Profil Responden Berdasarkan Lamanya Menginap	38
4.1.5	Rekapitulasi Penilaian Kuesioner	38
4.1.5.1	Kualitas Pelayanan	39
4.1.5.2	Kepuasan Konsumen	45
4.2	Analisis Data	47
4.2.1	Koefisien Determinasi	47
4.2.2	Uji F (Uji Serentak)	48
4.2.3	Uji t (Uji Parsial)	49
4.3	Kualitas Pelayanan yang Paling Dominan dalam Mempengaruhi Kepuasan Konsumen pada Hotel Graha Sriwijaya Sport Center & Entertainment Palembang	58

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	59
4.1 Kesimpulan	59
4.2 Saran	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Penjualan Kamar Hotel Graha Sriwijaya Sport Center & Entertainment Palembang Tahun 2012-2014	2
Tabel 1.2 Operasional Variabel	9
Tabel 1.3 Skala Pengukuran Kualitas Pelayanan	10
Tabel 1.4 Skala Pengukuran Kepuasan Konsumen Terhadap Kepuasan Pelayanan	10
Tabel 3.1 Tipe, Fasilitas, dan Harga Kamar	32
Tabel 3.2 Data Penjualan Kamar	35
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Umur	37
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	37
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Lama Waktu Menginap	38
Tabel 4.5.1 Rekapitulasi Penilaian untuk Lokasi yang Strategis	39
Tabel 4.5.2 Rekapitulasi Penilaian untuk Kawasan Gedung dan Interior	39
Tabel 4.5.3 Rekapitulasi Penilaian untuk Karyawan Berpenampilan Rapi ..	40
Tabel 4.6.1 Rekapitulasi Penilaian untuk Kecakapan Receptionist	40
Tabel 4.6.2 Rekapitulasi Penilaian untuk Kemampuan Karyawan dalam Memberikan Pelayanan yang Sama Kepada Konsumen	40
Tabel 4.6.3 Rekapitulasi Penilaian untuk Kecepatan dan Ketelitian Karyawan	41
Tabel 4.7.1 Rekapitulasi Penilaian untuk Ketanggapan Karyawan	41
Tabel 4.7.2 Rekapitulasi Penilaian untuk Kemampuan Karyawan dalam Memberikan Informasi	42
Tabel 4.7.3 Rekapitulasi Penilaian untuk Kesiediaan Karyawan Mendengarkan Keluhan Konsumen	42
Tabel 4.8.1 Rekapitulasi Penilaian untuk Keamanan Parkir 1 x 24 Jam ..	42
Tabel 4.8.2 Rekapitulasi Penilaian untuk Sikap Karyawan	43

Tabel 4.8.3	Rekapitulasi Penilaian untuk Kemampuan Karyawan Menjawab Pertanyaan	43
Tabel 4.9.1	Rekapitulasi Penilaian untuk Sikap Simpatik Karyawan	44
Tabel 4.9.2	Rekapitulasi Penilaian untuk Karyawan Memprioritaskan Konsumen	44
Tabel 4.9.3	Rekapitulasi Penilaian untuk Perhatian Personal Karyawan .	44
Tabel 4.10.1	Rekapitulasi Penilaian untuk Kepuasan akan Fasilitas	45
Tabel 4.10.2	Rekapitulasi Penilaian untuk Kepuasan akan Pelayanan Prima..	45
Tabel 4.10.3	Rekapitulasi Penilaian untuk Kepuasan akan Ketanggapan dan Kecepatan Karyawan	46
Tabel 4.10.4	Rekapitulasi untuk Kepuasan akan Kesopansantun Karyawan..	46
Tabel 4.10.5	Rekapitulasi untuk Kepuasan akan Sikap Simpatik Karyawan..	46
Tabel 4.11	Koefisien Determinasi (Uji Summary)	47
Tabel 4.12	Hasil Uji Serentak (Uji F)	48
Tabel 4.13	Hasil Uji Parsial (Uji t)	50

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Konsumen	22
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Hotel Graha Sriwijaya Sport Center & Entertainment Palembang	27

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Rekomendasi Laporan Akhir
- Lampiran 2 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 1
- Lampiran 3 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 2
- Lampiran 4 Lembar Konsultasi Pembimbing 1
- Lampiran 5 Lembar Konsultasi Pembimbing 2
- Lampiran 6 Lembar Revisi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 7 Lembar Pelaksanaan Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 8 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 9 Surat Balasan Izin Pengambilan Data
- Lampiran 10 Kartu Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 11 Pedoman Wawancara
- Lampiran 12 Kuesioner
- Lampiran 13 Hasil uji validitas variabel berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan Empati
- Lampiran 14 Hasil uji reliabilitas variabel berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan Empati
- Lampiran 15 Hasil Regresi