

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA PENGINAPAN PADA
WISMA 81 PEKANBARU**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Ujian Oral Comprehensive
Strata 1 Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan
Syarif Kasim Riau

OLEH

AYATULLOH KUMAINI
11071104047



PROGRAM S.1

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2014

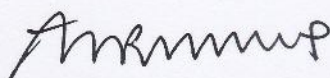
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : AYATULLOH KUMAINI
NIM : 11071104047
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
JURUSAN : MANAJEMEN
JUDUL : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN
JASA PENGINAPAN PADA WISMA 81 PEKANBARU

Hari / Tanggal Ujian : Rabu 04 Juni 2014

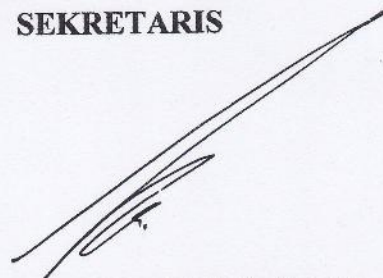
PANITIA PENGUJI

KETUA



Drs. ALMASRI, M.Si
NIP.19670801 200501 1 007

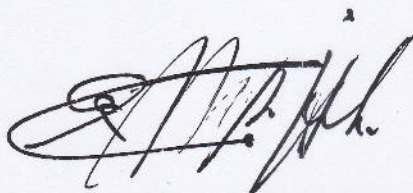
SEKRETARIS



MASTEVEN ROMUS, SE.Ak
NIK.130 712 076

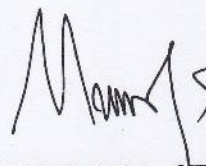
MENGETAHUI

PENGUJI I



M. RACHMADI, SE.MM
NIK.130 410 018

PENGUJI II



MERI SANDORA, SE.MM
NIP.19790505 200710 2 001

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN MENGGUUNAKAN JASA PENGINAPAN PADA WISMA 81
PEKANBARU

ABSTRAK

Penelitian mengenai kualitas pelayanan ini dilakukan pada Wisma 81 Jl. Jend. Sudirman tangkerang tengah pekanbaru. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dimensi dalam kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Wisma 81 dan menganalisis faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen Wisma 81.

Populasi dalam penelitian ini adalah para tamu yang menginap di Wisma 81. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik *Non Probability Sampling* dengan pendekatan *Accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel jika dipandang cocok.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut : $Y = 0,154 X_1 + 0,117 X_2 + 0,347 X_3 + 0,036 X_4 + 0,355 X_5$. Berdasarkan analisis data statistik, indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reliabel. Pada pengujian asumsi klasik, model regresi bebas multikolonieritas, tidak terjadi heteroskedastisitas, dan berdistribusi normal.

Urutan secara individu dari masing-masing variabel yang berpengaruh ada dua variabel yang berpengaruh, yaitu variabel *empathy* dengan koefisien regresi sebesar 3,694, dan variabel *responsiveness* dengan koefisien regresi sebesar 3,680, sedangkan ketiga variabel yang lainnya tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, yaitu variabel *tangible* dengan koefisien regresi sebesar 1,778, dan *reliability* dengan koefisien regresi sebesar 1,187 sedangkan yang paling rendah adalah *assurance* dengan koefisien regresi sebesar 0,038. Wisma 81 perlu mempertahankan elemen-elemen yang sudah dinilai baik oleh pelanggan serta perlu memperbaiki hal-hal yang masih kurang.

Kata kunci : Kualitas layanan, *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (kepedulian), kepuasan konsumen.

KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur selalu penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia serta inayahnya kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini. Sholawat beriring salam selalu penulis sampaikan kepada junjungan alam nabi besar Muhammad SAW, karena berkat pengorbanan beliau kita bisa merasakan indahnya ilmu pengetahuan dan Islam.

Alhamdulillah rabbil'alam, atas karunia Allah SWT. Penulis yakin dan percaya bahwa jika ada satu kesulitan maka di dalamnya terdapat dua kemudahan. Maha benar Allah dengan segala firman-Nya:

“Fa inna ma’al’usri yusran. Inna ma’al ‘usri yusran”

Artinya : maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan (QS. Alam Nasyrah : 5-6).

Dalam kesempatan ini penulis telah menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan Pada Wisma 81 Pekanbaru”**. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana strata 1 (S1) pada Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis menyadari dalam proses penelitian mauppun dalam penulisan Skripsi ini tidak terlepas dari kesalahan, baik dalam penulisan maupun dalam penjelasan hasil penelitian. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca skripsi ini yang sifatnya membangun.

Dalam penyelesaian penelitian dan penulisan hasil penelitian ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Oleh sebab itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Mahendra Romus, SP.M.Ec selaku dekan fakultas ekonomi dan ilmu sosial.
2. Bapak Mulia Sosiady, SE.MM.Ak selaku ketua jurusan manajemen dan sekaligus sebagai dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan saran serta solusi selama menyelesaikan penelitian.
3. Seluruh bapak dan ibu dosen di lingkungan fakultas ekonomi dan ilmu sosial yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis dan selalu memberikan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan studi.
4. Bapak Zul Alfi Laida selaku manager Wisma 81 yang selalu memberikan kemudahan bagi penulis dalam memperoleh data yang di gunakan dalam penelitian dan seluruh karyawan dan karyawan yang telah memberikan bantuan selama penelitian.
5. Ibunda saya tercinta Ibu Suyatemi atas cinta dan kasih sayang yang tidak akan tergantikan, dukungan, perhatian dan atas doa-doanya selama penulis menyelesaikan study.

6. Kakak-kakak tercinta Miftahul Munawaroh, Anas Rifai, Kolisul Anwar dan Maulana Firmansyah keponakan.
7. Teman-temanku mahasiswa manajemen angkatan 2010 kususnya lokal manajemen pemasaran reguler kusus yang selalu memberikan masukan dan motivasi kepada penulis.
8. Sahabat-sahabatku Budi Harizal, Rido Wahyu SE, Joni Iskandar SE, Feri Afrianto, Sola Derita SE, Yudi Sriyanto SE, Ashodri Mai Fikri. Yang selalu memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
9. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu namanya.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi yang penulis selesaikan ini mendapat keridhoan dari Allah SWT, dan berguna bagi penulis sendiri serta bermanfaat bagi para pembaca dan untuk pengembangan ilmu pengetahuan.

Penulis,

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR | ii |
| DAFTAR ISI..... | iii |
| DAFTAR TABEL..... | iv |
| DAFTAR GAMBAR | v |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 5 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 6 |
| 1.5 Sistematika Penulisan | 6 |
| BAB II LANDASAN TEORI..... | 8 |
| 2.1 Kualitas Pelayanan | 8 |
| 2.2 Dimensi Kualitas Layanan..... | 10 |
| 2.3 Pemasaran Jasa | 14 |
| 2.4 Kepuasan Pelanggan / Konsumen | 16 |
| 2.5 Pelayanan Konsumen Dalam Bisnis Menurut Pandangan Islam..... | 20 |
| 2.6 Hubungan Antar Variabel..... | 26 |
| 2.6.1 Hubungan Tangible Dengan Kepuasan Konsumen | 26 |
| 2.6.2 Hubungan Reliability Dengan Kepuasan Konsumen | 28 |
| 2.6.3 Hubungan Responsiveness Dengan Kepuasan Konsumen | 29 |
| 2.6.4 Hubungan Assurance Dengan Kepuasan Konsumen..... | 31 |
| 2.6.5 Hubungan Empathy Dengan Kepuasan Konsumen | 33 |
| 2.7 Penelitian Terhdahulu | 35 |

| | |
|---|-----------|
| 2.8 Hipotesis | 36 |
| 2.9 Kerangka Pemikiran | 37 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 38 |
| 3.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian | 38 |
| 3.2 Jenis Dan Sumber Data..... | 38 |
| 3.2.1 Data Primer | 38 |
| 3.2.2 Data Skunder..... | 38 |
| 3.3 metode pengumpulan data | 39 |
| 3.4 Populasi dan Sampel..... | 39 |
| 3.4.1 Populasi..... | 39 |
| 3.4.2 Sampel..... | 40 |
| 3.4.2.1 Metode Penarikan Sampel | 40 |
| 3.5 Metode Analisaa Data..... | 41 |
| 3.5.1 Teknik Skala Pengukuran | 41 |
| 3.5.2 Uji Kualitas Data..... | 42 |
| 3.5.2.1 Uji Validitas | 42 |
| 3.5.2.2 Uji Realibilitas | 43 |
| 3.5.2.3 Uji Normaitas..... | 43 |
| 3.5.3 Uji Asumsi Klasik..... | 44 |
| 3.5.3.1 Uji Multikolonieritas..... | 44 |
| 3.5.3.2 Uji Heteroskedastisitas | 45 |
| 3.5.3.3 Uji Autokorelasi..... | 45 |
| 3.5.4 Analisa Regresi Linier Bergnda..... | 46 |
| 3.5.5 Uji Hipotesis | 47 |
| 3.5.5.1 Uji Parsial (Uji T) | 47 |
| 3.5.5.2 Uji Simultan (Uji F) | 48 |

| | |
|---|----|
| 3.5.5.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... | 49 |
| BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN | 50 |
| 4.1 Sejarah Singkat Perusahaan | 50 |
| 4.2 Struktur Organisasi Perusahaan | 51 |
| 4.3 Tugas Dan Wewenang..... | 53 |
| BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 56 |
| 5.1 Karakteristik Responden..... | 56 |
| 5.1.1 Responden Menurut Jenis Kelamin | 56 |
| 5.1.2 Responden Menurut Umur..... | 57 |
| 5.1.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 58 |
| 5.1.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan | 58 |
| 5.2 Deskripsi Variabel Penelitian | 59 |
| 5.2.1 Kepuasan Konsumen / Y | 59 |
| 5.2.2 <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) / X1 | 61 |
| 5.2.3 <i>Reliability</i> (Kehandalan) / X2 | 62 |
| 5.2.4 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) / X3..... | 63 |
| 5.2.5 <i>Assurance</i> (Jaminan) / X4..... | 65 |
| 5.2.6 <i>Empathy</i> (Kepedulian) / X5 | 66 |
| 5.3 Analisis Kualitas Data | 67 |
| 5.3.1 Uji Kualitas Data..... | 67 |
| 5.3.1.1 Uji Validitas..... | 67 |
| 1.1 <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) / X1..... | 68 |
| 1.2 <i>Reeliability</i> (Kehandalan) / X2 | 69 |
| 1.3 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) / X3 | 70 |
| 1.4 <i>Assurance</i> (Jaminan) / X4..... | 71 |
| 1.5 <i>Empathy</i> (Kepedulian) X5 | 72 |

| | |
|--|-----------|
| 1.6 Kepuasan Konsumen / Y | 73 |
| 5.3.1.2 Uji Reliabilitas | 74 |
| 5.3.1.3 Uji Normalitas..... | 75 |
| 5.3.2 Uji Asumsi Klasik..... | 76 |
| 5.3.2.1 Uji Multikolineitas | 76 |
| 5.3.2.2 Uji Heteroskedastisitas | 77 |
| 5.3.2.3 Uji Autokorelasi..... | 78 |
| 5.3.3 Regresi Linier Berganda | 79 |
| 5.3.4 Uji Hipotesis | 81 |
| 5.3.4.1 Uji Parsial (Uji T) | 81 |
| 5.3.4.2 Uji Simultan (Uji F)..... | 83 |
| 5.3.4.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... | 84 |
| BAB V PENUTUP..... | 86 |
| 6.1 Kesimpulan | 86 |
| 6.2 Saran | 87 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN