

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA HOTEL NATAMA DI PADANGSIDEMPUAN
KABUPATEN TAPANULI SELATAN SUMATERA UTARA**

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

PUTRI RAMADHANI SIREGAR
11071203974



PROGRAM S.1

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2014

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : PUTRI RAMADHANI SIREGAR
NIM : 11071203974
JURUSAN : MANAJEMEN
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA HOTEL NATAMA DI
PADANGSIDEMPUAN KABUPATEN TAPANULI SELATAN
SUMATERA UTARA.
WAKTU UJIAN : KAMIS / 25 September 2014

PANITIA PENGUJI

KETUA


Drs. H. ZAMHARIL YAHYA, MM
NIP. 19520615 198103 1 003

SEKRETARIS


FITRI HIDAYATI, SE, MM
NIK. 130 411018

ANGGOTA

PENGUJI I


SUSNANINGSIH MU'AT, SE, MM
NIP. 19730909 200604 2 001

PENGUJI II


LUSIAWATI, SE, MBA
NIP. 150 424 335

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL NATAMA DI PADANGSIDEMPUN KABUPATEN TAPANULI SELATAN SUMATERA UTARA DITINJAU DARI TANGIBLE, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE, DAN EMPATY

PUTRI RAMADHANI SIREGAR

Penelitian ini dilakukan pada Hotel Natama Padangsidempun kabupaten Tapanuli Selatan, Sumatera Utara. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empaty terhadap Kepuasan Pelanggan menginap pada Hotel Natama Padangsidempun.

Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda dengan alat uji SPSS versi 17 for Windows. Dalam mengolah data kuantitatif, penulis menggunakan teknik analisis regresi $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$. Variabel data penelitian Y adalah Kepuasan Pelanggan dan X adalah Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empaty.

Dari hasil penelitian, diperoleh nilai untuk variable Tangible t -hitung $2,714 > t$ -tabel $1,986$ yang berarti bahwa Tangible berpengaruh signifikan terhadap Minat Konsumen pada Hotel Natama Padangsidempun. Untuk variabel Reliability diperoleh t -hitung $2,191 > t$ -tabel $1,986$ yang berarti bahwa variabel Reliability berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Natama Padangsidempun. Untuk variable Responsiveness diperoleh t -hitung $2,336 > t$ -tabel $1,986$ yang berarti bahwa Responsiveness berpengaruh signifikan terhadap Minat Konsumen pada Hotel Natama Padangsidempun. Untuk variabel Assurance diperoleh t -hitung $1,856 < t$ -tabel $1,986$ yang berarti bahwa variabel Assurance tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Natama Padangsidempun. Untuk variabel Empati diperoleh t -hitung $2,865 > t$ -tabel $1,986$ yang berarti bahwa variabel Empati berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Natama Padangsidempun. Hal ini menunjukkan bahwa variable Tangible, Reliability, Responsiveness, dan Empati berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Natama Padangsidempun. Sementara Assurance tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Natama Padangsidempun. Dari hasil penelitian yang dilakukan secara simultan diperoleh nilai F -hitung $43,053 > F$ -tabel $2,311$ yang menunjukkan bahwa variable Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empaty berpengaruh secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Natama Padangsidempun.

Kata kunci : Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empaty, Dan Kepuasan Pelanggan.

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum, wr. wb.

Alhamdulillah *rabbilalamin*. Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat, berkah, dan karunia-Nya beserta kasih sayang kepada kita semua, khususnya kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat beriring salam kita hadiahkan kepada junjungan alam Nabi Besar Muhammad SAW. Allaahumma shalli ‘alaa sayyidinaa Muhammad. Wa ‘alaa aali sayyidinaa Muhammad. Yang telah memberikan perubahan besar dalam kehidupan manusia, membawa manusia dari alam kegelapan kepada alam yang terang benderang yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti kita rasakan saat ini.

Dalam kesempatan ini, penulis telah menyelesaikan sebuah karya ilmiah atau skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Natama Padangsidempuan Kabupaten Tapanuli Selatan Sumatera Utara” yang merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Jurusan Manajemen Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penyelesaian skripsi ini tak terlepas dari bimbingan, dorongan dan bantuan baik dari segi material maupun dari segi moril kepada penulis. Oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Skripsi ini ananda persembahkan khusus kepada ayahanda **Partaonan Siregar**, dan ibunda tercinta **Ani Pasaribu**. Terima kasih atas segala cinta, kasih sayang, doa, dan inspirasi serta dukungan maupun material, spiritual, moral, yang tak akan dapat ananda balas, yang selama ini tercurah kepada ananda sehingga ananda masih tetap semangat mengemban amanat yang diberikan untuk menyelesaikan pendidikan hingga jenjang perguruan tinggi. Ananda selalu berdoa kepada Allah SWT agar Ibunda senantiasa diberi kesehatan dan umur panjang serta selalu dalam lindungan Allah SWT.
2. Bapak Prof. Dr. M. Nazir selaku Rektor UIN SUSKA RIAU beserta staf Universitas Islam Negeri SUSKA Riau.
3. Bapak Dr. Mahendra Romus, SP,M,Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri SUSKA Riau.
4. Bapak Pembantu Dekan I, II, dan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri SUSKA Riau.
5. Bapak Mulia Sosiady, SE, MM, Ak selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri SUSKA Riau.
6. Bapak Drs. Almasri, M.Si selaku Dosen pembimbing yang sudah banyak memberikan bimbingan dan didikannya bantuan dan masukan serta arahan selama penulis menyusun skripsi ini dengan sempurna.
7. Bapak Ferizal Rachmad SE, MM selaku dosen konsultasi yang sudah membantu penulis dalam menyelesaikan proposal.

8. Bapak Muhammad Rachamadi SE, MM selaku penasehat akademis yang telah memberikan motivasi dan bimbingan serta supportnya, arahan selama perkuliahan penulis.
9. Kepada para dosen bapak dan ibu beserta staf dan karyawan Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri SUSKA Riau yang telah memberikan ilmu yang berharga kepada penulis selama perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
10. Buat Pimpinan beserta Karyawan dan Staf Hotel Natama Padangsidempuan Kabupaten Tapanuli Selatan yang telah membantu penulis memperoleh data yang sangat diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
11. Buat Keluarga Besar ananda khususnya kakak Juni Warda, Lilis Suyani, Saut Parulian, Tiolina Dan Jhonshon beserta keluarga besar lainnya yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan kasih sayang, motivasi baik dari segi moril dan materil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Buat Sahabat Sekaligus Pendamping Bobby Rahman selaku orang yang telah mengisi hari-hari dengan membantu selama pembuatan skripsi ini, yang telah meluangkan waktu siang dan malamnya dan memberikan motivasi penulis mengucapkan banyak terima kasih.
13. Teman seperjuangan Halimah, Laura Pricilia Putri, Budi Harizal Dan special *Big Thanks* Marlia Rahmi yang selalu menemani siang dan malam selama pembuatan

skripsi ini, dia lah yang menemani susah dan senangnya dalam menunggu dosen sampai datang sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.

14. Sahabat dan teman-teman jurusan manajemen lokal G yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis sehingga penulis skripsi ini dapat penulis selesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang membangun dan bermanfaat dari berbagai pihak. Semua masukan tersebut akan penulis jadikan sebagai motivator untuk berkarya lebih baik lagi dimasa yang akan datang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya. *Amin yaa Rabbal 'Alamiin..*

Pekanbaru, 03 September 2014

Penulis

PUTRI RAMADHANI SRG

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1.4 Sistematika Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Kualitas Pelayanan	11
2.2 Dimensi Kualitas Layanan	13
2.3 Pemasaran Jasa	17
2.4 Kepuasan Pelanggan / Konsumen	20
2.5 Marketing Mix	26
2.6 Pengertian Hotel	27
2.7 Karakteristik Hotel	29
2.8 Pelayanan Dalam Perspektif Islam	30
2.9 Penelitian Terdahulu	33
2.10 Hipotesis	34

2.11 Kerangka Pemikiran	34
2.12 Devenisi Operasional Variabel	36
2.13 Variabel Penelitian	38
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian	40
3.2 Jenis dan Sumber Data	40
3.3 Tehnik Dan Pengumpulan Data	41
3.4 Populasi Dan Sampel	41
3.5 Uji Kualitas Data	43
3.6 Analisis Data	47
3.7 Uji Hipotesis	49
BAB VI GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
4.1 Sejarah Singkat Perusahaan	52
4.2 Aktivitas Perusahaan	53
4.3 Struktur Orgnisasi Perusahaan	54
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1 Hasil Penelitian	61
5.2 Deskripsi Variabel Penelitian	63
5.3 Pembahasan	103
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	105
6.2 Saran	106

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BIOGRAFI