

Pengaruh Kualitas Pelayanan di Hotel Mercure Ancol Jakarta Terhadap Tamu Yang Kembali Lagi

TUGAS AKHIR



**Erich Julian Kasenda
1081001047**

**PROGRAM SARJANA STRATA 1
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2014**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Erich Julian Kasenda

NIM : 1081001047

Tanda Tangan :
.....

Tanggal : 3 Juli 2014

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh,

Nama : Erich Julian Kasenda
NIM : 1081001047
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan di Hotel Mercure Ancol Jakarta Terhadap Tamu Yang Kembali Lagi.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing I : Holila Hatta, S.Pd., M.M. ()

Penguji I : Muchsin Saggaff Shihab, M.Sc., MBA., Ph.D. ()

Penguji II : Ananda Fortunisa, S.E., M.Si. ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 3 Juli 2014

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang tidak pernah berhenti mengalir, saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Mercure Ancol Terhadap Tamu Yang Kembali Lagi”. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Universitas Bakrie.

Dalam penyusunan skripsi ini, saya banyak mendapatkan bantuan, bimbingan dan doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati, saya ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Deddy Herdiansjah, selaku Ketua Program Studi Manajemen yang selalu sabar memberikan bimbingan dan nasihatnya kepada seluruh mahasiswa manajemen.
2. Ibu Holila Hatta, selaku dosen pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran yang sangat berharga untuk memberikan perhatian, petunjuk dan dorongan yang berguna bagi saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Muchsin, selaku dosen penguji yang telah memberi masukan yang baik bagi penelitian ini.
4. Ibu Ananda Fortunisa, selaku dosen penguji yang telah memberi masukan yang baik bagi penelitian ini.
5. Seluruh anggota keluarga, yang selalu mendoakan dan memberi semangat penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Bapak dan Ibu dosen Universitas Bakrie yang selalu memberikan ilmu yang bermanfaat.
7. Seluruh karyawan Universitas Bakrie yang selalu membantu dalam proses penyelesaian tugas akhir ini.
8. Sahabat-sahabat angkatan 2008 dan seluruh pihak yang mendukung penyelesaian Tugas Akhir ini.

Pada akhirnya saya berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan. saya berharap kritik dan saran yang membangun dari seluruh pihak demi penyempurnaan Tugas Akhir ini.

Jakarta, 3 Juli 2014

Penulis

Erich Julian Kasenda

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Erich Julian Kasenda

NIM : 1081001047

Program Studi : Manajemen

Jenis Tugas Akhir : Penelitian

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh Kualitas Pelayanan di Hotel Mercure Ancol Jakarta Terhadap Tamu Yang Kembali Lagi”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 3 Juli 2014

Yang Menyatakan

Erich Julian Kasenda

Pengaruh Kualitas Pelayanan di Hotel Mercure Ancol Jakarta Terhadap Tamu Yang Kembali Lagi

Erich Julian Kasenda¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pada *customer retention* di Hotel Mercure Ancol Jakarta. Data dikumpulkan dari 100 tamu Hotel Mercure Ancol melalui teknik *convenience sampling* dan menggunakan kuesioner terstruktur. Data penelitian yang terkumpul dianalisis menggunakan metode *multivariate analysis* dan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan di Hotel Mercure Ancol terhadap tamu yang kembali lagi (*customer retention*). Selain itu, variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 variabel (*tangible, empathy, responsiveness, reliability, assurance*) secara simultan juga mempengaruhi tamu yang kembali lagi (*Customer Retention*) sebesar 45,1%.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, Hotel Mecure Ancol, *customer retention*.

¹ Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie

THE EFFECTS OF SERVICE QUALITY IN HOTEL MERCURE ANCOL JAKARTA TOWARDS CUSTOMER RETENTION

Erich Julian Kasenda¹

ABSTRACT

This research aims to analyze the effect of service quality on customer retention in Hotel Mercure Ancol Jakarta. Data were collected from 100 guest Hotel Mercure Ancol through convenience sampling technique and using a structured questionnaire. The research data were analyzed using multivariate methods of analysis and multiple linear regression analysis. These results indicate that there is a positive effect of service quality in Hotel Mercure Ancol towards guests who return again (customer retention). In addition, the variable quality of service that consists of 5 variables (tangible, empathy, responsiveness, reliability, assurance) simultaneously also affect guests who return again (Customer Retention) of 45.1%.

Keywords: *service quality, Hotel Mecure Ancol, customer retention.*

¹ Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN PEMBIMBING	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Batasan Penelitian	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	6
II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PIKIRAN DAN HIPOTESIS	7
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.1.1 Pelayanan	7
2.1.2 Kualitas Jasa	8
2.1.3 Dimensi Kualitas Jasa	8
2.1.4 Customer Retention	9
2.2 Penelitian Terdahulu	12
2.3 Kerangka Pikiran	13
2.4 Hipotesis	14
III METODOLOGI PENELITIAN	16
3.1 Jenis Penelitian	16
3.2 Populasi	16
3.3 Sampel	16
3.4 Teknik Pengambilan Sampel	17
3.5 Pengumpulan Data	17
3.6 Operasionalisasi Variabel	18
3.6.1 Definisi Operasional Variable	22
3.6.2 Definisi Konseptual Variable	22
3.7 Teknik Analisis Data	22
3.7.1 Uji Validitas	23
3.7.2 Uji Reliabilitas	23
3.7.3 Uji Normalitas	24
3.7.4 Uji Heteroskedasitas	24
3.7.5 Uji Multikolinearitas	24

3.7.6	Regresi Linier Berganda	25
3.7.6.1	Koefisien Determinasi.....	26
3.7.6.2	Nilai F	26
3.7.6.3	Nilai t.....	26
IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	27
4.1	Karakteristik Responden	27
4.2	Analisis Deskriptif	28
4.3	Analisis Statistik	30
4.3.1	Uji Validitas	30
4.3.2	Uji Reliabilitas	32
4.3.3	Uji Normalitas	32
4.3.4	Uji Heteroskedasitas	33
4.3.5	Uji Multikolinearitas	34
4.4	Analisis Regresi Linier Berganda	35
4.4.1	Koefisien Determinasi.....	36
4.4.2	Hasil Perhitungan Uji F.....	37
4.4.3	Hasil perhitungan Uji t.....	37
4.5	Pembahasan.....	38
V	KESIMPULAN DAN SARAN	41
5.1	Kesimpulan	41
5.2	Keterbatasan.....	41
5.3	Saran.....	41
	DAFTAR PUSTAKA	42
	LAMPIRAN.....	44

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Tinjauan Peneliti Terdahulu	12
Tabel 3.1.	Operasionalisasi Variabel	19
Tabel 4.1.	Karakteristik Responden	27
Tabel 4.2.	Analisis Deskriptif	28
Tabel 4.3.	Uji Validitas	31
Tabel 4.4.	Hasil Uji Reliabilitas	32
Tabel 4.5.	Hasil pengujian Multikolinearitas	35
Tabel 4.6.	Hasil Analisis Regresi	35
Tabel 4.7.	Hasil R Square	36
Tabel 4.8.	Hasil Perhitungan Uji F	37
Tabel 4.9.	Hasil Perhitungan Uji t	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Kerangka Konseptual	14
Gambar 4.1.	Grafik P-P Plot Uji Normalitas	33
Gambar 4.2.	Hasil Uji Heterokedasitas	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1:	kuesioner penelitian	44
Lampiran 2:	Hasil Pengolahan SPSS	55