

**PENGARUH PERSEPSI PELANGGAN TENTANG KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA HOTEL  
MUTIARA YOGYAKARTA**

**Skripsi**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana**

**Ekonomi (S1)**

**Pada Program Studi Manajemen**

**Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Disusun oleh :**

**Novi Theresia**

**NPM : 07 03 16686**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA**

**2011**

**Skripsi**

**PENGARUH PERSEPSI PELANGGAN TENTANG KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA HOTEL  
MUTIARA YOGYAKARTA**

**Disusun oleh:**

**NOVI THERESIA**

**NPM: 07 03 16686**

**Telah dibaca dan disetujui oleh:**

**Pembimbing**



**Budi Suprpto, MBA., Ph.D.**

**Tanggal 16 Mei 2011**

**Skripsi**

**PENGARUH PERSEPSI PELANGGAN TENTANG KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA HOTEL  
MUTIARA YOGYAKARTA**

**Yang dipersiapkan dan disusun oleh :**

**Novi Theresia**

**NPM: 07 03 16686**

**Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 9 Juni 2011  
dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat  
Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

**SUSUNAN PANITIA PENGUJI**

**Ketua Panitia Penguji**

  
**Budi Suprpto, MBA., Ph.D.**

**Anggota Panitia Penguji**

  
**Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA**

  
**Drs. J. Sudarsono, MS**

**Yogyakarta, 13 Juni 2011**

  
**Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Atma Jaya Yogyakarta**  
  
**Dr. Dorothea Wahyu Ariani, MT.**

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH PERSEPSI PELANGGAN TENTANG KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA HOTEL  
MUTIARA YOGYAKARTA**

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut dan daftar pustaka. Apabila kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 16 Mei 2011

Yang menyatakan



**Novi Theresia**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat, kasih, dan bimbingan-Nya untuk penulis selama pembuatan skripsi ini dari awal hingga akhir. Berkat kasih-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “PENGARUH PERSEPSI PELANGGAN TENTANG KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA HOTEL MUTIARA YOGYAKARTA”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Ekonomi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Berbagai kendala dan hambatan merupakan sebuah rencana Tuhan untuk membuat penulis menjadi lebih baik. Tugas akhir ini dapat diselesaikan tidak terlepas dari bantuan, dorongan dan dukungan dari semua pihak yang telah banyak membantu. Melalui kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus atas semua rahmat, berkat, cinta kasih, dan kemurahan yang diberikan kepada penulis sampai saat ini.
2. Bapak Budi Suprpto, MBA., Ph.D. selaku dosen pembimbing dalam penyusunan skripsi ini, walaupun dalam berbagai kesibukan tetap berkenan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan.
3. Bapak C. Jarot Priyogutomo, Drs, MBA, selaku dosen favorite yang telah memberikan support kepada saya.

4. Bapak J. Sudarsono, Drs, MS, selaku dosen penguji saya pada ujian pendadaran.
5. Para dosen, staf pengajaran, dan semua civitas akademika Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang secara langsung maupun tidak telah membantu penulis dalam menuntut ilmu.
6. Mama dan Papa tercinta, gelar SE ini adalah hasil dari pengorbanan kepadaku dan persembahan yang terbaik dariku.
7. Saudara-saudaraku tercinta Juliet, Veby, Edwin dan Rexy yang telah membantu dan memberikan semangat hingga tugas ini dapat selesai.
8. Koko Indra Bangsawan yang telah memberikan dukungan sehingga tugas akhir ini dapat selesai.
9. Teman-teman seperjuanganku sewaktu KKN Krempit Halim, Nicho, Dhiba, Saras, Haw2, Lele, dan Pak Ketu yang telah memberikan dukungan selama KKN.
10. Teman-teman bimbinganku Tina, Lucia, Resty, Esther, Maria, dan Yanda ayo semangat.
11. Teman-teman seperjuanganku di perpustakaan Halim dan Citra ayo semangat lanjutkan perjuangan kita.
12. Semua teman-teman kuliah dan orang-orang disekitarku yang tidak bisa di sebutkan satu per satu yang telah sudi memberikan support dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis, maka dalam kesempatan ini pula penulis sangat mengharapkan saran serta kritik yang membangun demi sempurnanya skripsi ini.

Akhir kata semoga Tuhan Yang Maha Kuasa Berkenan memberikan berkat kepada kita semua dan membalas kebaikan Bapak/Ibu dan teman-teman semua.

Yogyakarta, 16 Mei 2011

Penulis



Novi Theresia

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

*Bapa berikan yang terbaik,  
Bukan apa yang kita minta, tapi apa yang kita butuhkan,  
Dan mungkin sekarang kita tidak mengerti, tapi kelak kita  
akan sadar dan jelas bagi kita..  
Dia basuh mataku dengan air mata, agar aku melihat  
pelangi kasih-Nya..  
" Segala perkara dapat kutanggung di dalam Dia yang  
memberi kekuatan kepadaku "*  
*(Filiipi 4:13)*

*Kupersembahkan skripsi ini untuk:*  
*- Mama dan Papa terkasih*  
*- Kakak dan Adik-adiku Terkasih*  
*- Koko Indra dan Semua orang yang mengasihiku*

## DAFTAR ISI

|                                     | Halaman |
|-------------------------------------|---------|
| HALAMAN JUDUL .....                 | i       |
| HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING..... | ii      |
| HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....     | iii     |
| HALAMAN PERNYATAAN.....             | iv      |
| KATA PENGANTAR.....                 | v       |
| HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....  | viii    |
| DAFTAR ISI.....                     | ix      |
| DAFTAR TABEL .....                  | xii     |
| DAFTAR LAMPIRAN .....               | xiii    |
| INTISARI .....                      | xiv     |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>            |         |
| 1.1. Latar Belakang Masalah.....    | 1       |
| 1.2. Rumusan Masalah .....          | 3       |
| 1.3. Batasan Masalah .....          | 4       |
| 1.4. Tujuan Penelitian .....        | 5       |
| 1.5. Manfaat Penelitian .....       | 5       |
| 1.6. Sistematika Penulisan .....    | 6       |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI</b>        |         |
| 2.1. Kualitas .....                 | 8       |
| 2.2. Pelayanan .....                | 10      |

|   |    |
|---|----|
| 2.3. Kualitas Pelayanan.....  | 12 |
| 2.4. Loyalitas Pelanggan atau Pelanggan.....  | 13 |
| 2.5. Kerangka Penelitian.....   | 15 |
| 2.6. Hipotesis.....   | 15 |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>  |    |
| 3.1. Bentuk, Tempat dan Waktu Penelitian .....  | 17 |
| 3.2. Populasi dan Sampel .....  | 17 |
| 3.3. Metode Pengumpulan Data .....  | 18 |
| 3.4. Metode Pengukuran Data.....  | 19 |
| 3.5. Pengujian Instrumen Penelitian.....  | 21 |
| 3.6. Metode Analisis Data .....   | 23 |
| 3.6.1. Analisis Persentase.....   | 23 |
| 3.6.2. Analisis Regresi.....  | 24 |
| <b>BAB IV ANALISIS DATA</b>   |    |
| 4.1. Penjelasan Penelitian .....  | 28 |
| 4.2. Pengujian Instrumen .....  | 29 |
| 4.3. Analisis Karakteristik Demografi Responden .....                                     | 32 |
| 4.4. Analisis Persepsi Tingkat Pelayanan Pelanggan pada Hotel Mutiara<br>Yogyakarta ..... | 36 |
| 4.5. Analisis Loyalitas Pelanggan pada Hotel Mutiara Yogyakarta .....                     | 39 |

|  |    |
|--|----|
| 4.6. Analisis Pengaruh Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan<br>Bukti Langsung terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Mutiara<br>Yogyakarta..... | 41 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN   |    |
| 5.1. Kesimpulan .....  | 49 |
| 5.2. Saran.....  | 51 |
| 5.3. Kelemahan Penelitian.....   | 51 |
| DAFTAR PUSTAKA .....   | 53 |

## DAFTAR TABEL

|   | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas .....  | 30      |
| Tabel 4.2. Hasil Uji Reliabilitas .....   | 31      |
| Tabel 4.3. Karakteristik Jenis Kelamin .....  | 32      |
| Tabel 4.4. Karakteristik Usia .....   | 33      |
| Tabel 4.5. Karakteristik Status.....  | 34      |
| Tabel 4.6. Karakteristik Kewarganegaraan .....  | 34      |
| Tabel 4.7. Karakteristik Pekerjaan .....  | 35      |
| Tabel 4.8. Persepsi Tingkat Pelayanan Pelanggan pada Hotel Mutiara<br>Yogyakarta.....   | 36      |
| Tabel 4.9. Loyalitas Pelanggan pada Hotel Mutiara Yogyakarta .....  | 40      |
| Tabel 4.10. Pengaruh Keandalan, Daya Tnggap, Jaminan, Empati, dan Bukti<br>Langsung terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Mutiara<br>Yogyakarta..... | 42      |
| Tabel 4.11. One Sample T-Test untuk variable <i>Tangibles</i> .....   | 46      |

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I Kuesioner
- Lampiran II Analisis Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran III Analisis Persentase
- Lampiran IV Analisis Tingkat Pelayanan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan
- Lampiran V Analisis Regresi
- Lampiran VI Data Jawaban Responden
- Lampiran VII Analisis One Sample T-test
- Lampiran VIII Tabel Distribusi R

**PENGARUH PERSEPSI PELANGGAN TENTANG KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA HOTEL  
MUTIARA YOGYAKARTA**

**Disusun Oleh :**

**Novi Theresia**

**NPM : 07 03 16686**

**Pembimbing**

**Budi Suprpto, MBA., Ph.D.**

**Intisari**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh persepsi pelanggan tentang kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Hotel Mutiara Yogyakarta. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi pelanggan dan loyalitas pelanggan terhadap Hotel Mutiara Yogyakarta.

Hasil yang diperoleh antara lain pertama, persepsi pelanggan terhadap pelayanan Hotel Mutiara Yogyakarta adalah baik. Kedua, loyalitas pelanggan terhadap Hotel Mutiara Yogyakarta adalah baik (tinggi). Ketiga, berdasarkan hasil analisa yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara signifikan mempengaruhi loyalitas pelanggan pada Hotel Mutiara.

**Kata Kunci:** persepsi pelanggan, kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan.