

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian spesifik dan fokus serta untuk membatasi permasalahan yang diteliti, penulis membuat batasan variable yang diteliti yaitu sebagai berikut:

1. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah menginap di Hotel Mutiara Yogyakarta.
2. Kualitas Pelayanan diukur menggunakan *SERVQUAL* yang terdiri atas dimensi-dimensi: bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) (Tjiptono, 1997).
3. Loyalitas pelanggan didefinisikan sebagai orang yang membeli, khususnya yang membeli secara teratur dan berulang-ulang. Pelanggan merupakan seseorang yang terus menerus dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk atau jasa tersebut (Ali Hasan, 2008:83)
4. Karakteristik demografi responden yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari:
 - a. Jenis kelamin, yang terdiri dari laki-laki dan perempuan.
 - b. Usia, yang terdiri dari 20-29 tahun, 30-39 tahun, 40-49 tahun, 50-59 tahun, > 60 tahun.
 - c. Status, yang terdiri dari belum menikah, menikah dan cerai.
 - d. Kewarganegaraan, yang terdiri dari WNI (Warga Negara Indonesia) dan WNA (Warga Negara Asing).

- e. Pekerjaan, yang terdiri dari Pegawai Negri, Pegawai Swasta, Wirausaha, Pelajar dan lain-lain.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah tersebut di atas tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan pada Hotel Mutiara Yogyakarta
- 2) Untuk mengetahui tingkat loyalitas pelanggan pada Hotel Mutiara Yogyakarta.
- 3) Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang meliputi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung berpengaruh pada loyalitas pelanggan Hotel Mutiara Yogyakarta.

1.5 Manfaat Penelitian

- 1) Manfaat Akademis
 - a) Pembaca

Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi untuk menambah ilmu mengenai perusahaan jasa, khususnya pada industri perhotelan dalam hal kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan.

b) Penelitian lebih lanjut

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti lain yang akan meneliti tentang dunia perhotelan dengan variabel lain.

2) Manfaat Praktis

Bagi Hotel Mutiara Yogyakarta penelitian ini diharapkan bisa memberi masukan dalam mengembangkan usahanya dan membantu dalam mengembangkan strategi untuk menghadapi persaingan.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini akan menggunakan sistematika penulisan yang terdiri dari lima bab. Sistematika ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran singkat dari keseluruhan penulisan. Penyusunan tersebut adalah sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Dalam bab ini diuraikan tentang latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori dan Pengembangan Hipotesis

Bab ini berisikan tinjauan pustaka dan teori-teori yang relevan dengan penelitian ini, kerangka penelitian serta hipotesis.

BAB III Metodologi Penelitian

Bab ini membahas tentang metodologi yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini, meliputi: bentuk, tempat dan waktu penelitian; populasi dan sampel; metode pengumpulan data; metode pengukuran data; pengujian instrument penelitian dan metode analisis yang digunakan.

BAB IV Analisis Data

Bab ini berisi tentang penjelasan penelitian, pengujian instrument, analisis data dan pengujian hipotesis serta pembahasan hasil dari analisis yang digunakan.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Bab ini merupakan bab penutup dan berisikan kesimpulan dari penelitian yang dilakukan dan saran-saran yang diharapkan dapat berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan.