

TUGAS AKHIR

**STUDI EKSPLORASI TERHADAP KUALITAS LAYANAN
HOTEL MENGGUNAKAN PENDEKATAN MODIFIKASI
SERVQUAL**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik
guna memperoleh gelar Sarjana Teknik Strata Satu

Oleh :

NAMA : YUNIMALIA ANDEWI

NPM : 03320120003



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
SURABAYA
2015**



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya mahasiswa Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri Universitas Pelita Harapan Surabaya,

Nama Mahasiswa : Yunimalia Andewi

Nomor Pokok Mahasiswa : 03320120003

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul **“STUDI EKSPLORASI TERHADAP KUALITAS LAYANAN HOTEL MENGGUNAKAN PENDEKATAN MODIFIKASI SERVQUAL”** adalah :

- 1) Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku-buku serta jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.
- 2) Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
- 3) Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 19 November 2015

Yang membuat pernyataan



YUNIMALIA ANDEWI



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

**“STUDI EKSPLORASI TERHADAP KUALITAS LAYANAN
HOTEL MENGGUNAKAN PENDEKATAN MODIFIKASI
SERVQUAL”**

Oleh :

Nama : Yunimalia Andewi
NPM : 03320120003
Program Studi : Teknik Industri
Peminatan : Manajemen Industri

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Tugas Akhir guna memperoleh gelar Sarjana Teknik Strata Satu pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Surabaya, 19 November 2015

Menyetujui :

Pembimbing

(Johan K. Runtuk, S.T, M.T)

Co-Pembimbing/Supervisor

(Prayonne Adi, S.T, M. MT)

Ketua Program Studi

Teknik Industri

(Lusiana S. Hartanti, S.T, M.Eng)

Dekan Fakultas

Teknologi Industri

(Dr. Ronald, S.T, M.M)





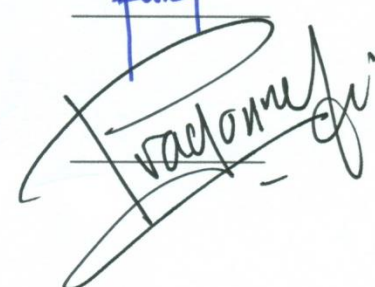
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada 02 Desember 2015 telah diselenggarakan Sidang Tugas Akhir untuk memenuhi persyaratan akademik guna mencapai gelar Sarjana Teknik Strata Satu Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri Universitas Pelita Harapan Surabaya, atas nama :

Nama : Yunimalia Andewi
NPM : 03320120003
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknologi Industri

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul "STUDI EKSPLORASI TERHADAP KUALITAS LAYANAN HOTEL MENGGUNAKAN PENDEKATAN MODIFIKASI SERVQUAL"

oleh tim penguji yang terdiri dari :

Nama	Jabatan dalam Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Johan K. Runtuk, S.T, M.T	,sebagai Pimpinan Sidang	
2. Lusia P. S. Hartanti, S.T, M.Eng	,sebagai Penguji 1	
3. Prayonne Adi, S.T, M.MT	,sebagai Penguji 2	

Surabaya, 02 Desember 2015

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Yesus Kristus dan Bunda Maria, untuk setiap berkat dan penyertaan-Nya sehingga penyusunan tugas akhir yang berjudul “Studi Explorasi Terhadap Kualitas Layanan Hotel Menggunakan Pendekatan Modifikasi SERVQUAL” ini bisa terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Penulisan tugas akhir ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian besar persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Teknik Strata Satu Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, saran, dukungan, semangat dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini, khususnya kepada:

1. Dr. Ronald, S.T, M.M selaku Wakil Rektor I dan selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Pelita Harapan Surabaya.
2. Lusia P. S. Hartanti, S.T, M.Eng selaku Ketua Program Studi Teknik Industri dan dosen program studi Teknik Industri yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan serta dukungan dan semangat dalam penyusunan tugas akhir ini.
3. Johan K. Runtuk, S.T, M.T selaku Dosen Pembimbing I dan dosen program studi Teknik Industri yang telah memberikan semangat dan dukungan moral, ilmu pengetahuan, kritik, saran, dan waktunya untuk bimbingan selama menyusun tugas akhir. Terima kasih banyak Pak.
4. Prayonne Adi, S.T, M.MT selaku Dosen Pembimbing II dan dosen program studi yang juga telah memberikan semangat serta dukungan, ilmu pengetahuan, kritik, saran, dan untuk waktu yang telah meluangkan waktu selama menyusun tugas akhir.
5. Semua dosen program studi di Teknik Industri UPH Surabaya lainnya yang telah membagikan ilmu pengetahuan serta diskusi lainnya selama masa perkuliahan di UPH Surabaya

6. Hotel Paradiso Makassar sebagai objek penelitian yang sudah memberikan ijin serta bantuan selama proses pengumpulan data.
7. Kedua orangtua, Daniel Pali, S.Pd dan Dorkas Paressa yang telah memberikan dukungan moral dan materi, serta doa dan perhatian yang telah diberikan selama ini.
8. Kakak dan adik yang sudah menjadi teman di dalam keluarga, khususnya Afni yang sudah memberikan dukungan dan perhatian selama ini.
9. Teman-teman masa SMA, baik yang satu sekolah maupun tidak, orang-orang dibalik nama TETANK, teman-teman bertumbuh di Gereja dan sepupu (Sirton) yang sudah memberikan bantuan, dukungan moral serta doa selama ini, terutama selama penyusunan tugas akhir ini. Terima kasih untuk kalian yang tidak penulis sebutkan satu per satu.
10. Teman-teman GENORUS yang telah menjadi keluarga selama berada di Surabaya, terima kasih untuk doa dan semangat yang teman-teman berikan.
11. Teman-teman Toraja seangkatan, Marfin Dindi Tandirura dan Ifanna Rannu, terima kasih untuk setiap kebersamaan dengan beberapa candaan seperti lawan jenis, terima kasih atas dukungan moral dan doanya, serta mau menjadi pendengar yang baik selama ini. Segera lulus dan mengejar tujuan atau mimpi-mimpi indah lainnya.
12. Teman-teman seperjuangan program studi Teknik Industri angkatan 2012, Marfin, Chyntia, Amos, Sam Ariel, Adit, Stefen dan teman-teman seperjuangan dari program studi lainnya untuk kebersamaan selama berada di UPH Surabaya dan dukungan satu sama lain. Sukses untuk kalian.
13. Teman-teman HMJ Teknik Industri UPH Surabaya yang telah memberikan banyak pengalaman berorganisasi selama masa perkuliahan di UPH Surabaya dan untuk kebersamaan bersama teman mahasiswa Teknik Industri lainnya yang sudah menjadi keluarga kecil di jurusan.
14. Semua pihak yang telah membantu namun tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata, penulis menyadari sepenuhnya atas kekurangan dalam penyusunan tugas akhir ini. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan tugas akhir ini. kiranya tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan dan dapat memberikan kontribusi dalam bidang akademik.

Surabaya, 19 November 2015

Yunimalia Andewi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUDL	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan masalah	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Konsep Jasa	8

2.2	Kualitas Pelayanan atau Jasa	11
2.2.1	Konsep Kualitas.....	11
2.2.2	Kualitas Layanan atau Jasa.....	12
2.2.3	Harapan Pelanggan Terhadap Kualitas Jasa.....	13
2.2.4	Dimensi Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	15
2.3	Model SERVQUAL	16
2.3.1	Kelebihan Model SERVQUAL.....	21
2.3.2	Kelemahan Model SERVQUAL	22
2.4	Kepuasan Pelanggan.....	24
2.4.1	Manfaat Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	26
2.4.2	Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	27
2.4.3	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	28
2.5	Loyalitas Pelanggan.....	29
2.5.1	Tingkatan Loyalitas Pelanggan	29
2.5.2	Jenis-jenis Loyalitas	31
2.6	Penelitian Terdahulu.....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		34
3.1	Objek Penelitian	34
3.2	Sumber Data	34
3.3	Instrumen Pengumpulan Data	35
3.4	Pengumpulan Data.....	35
3.5	Pengolahan Data	37
3.6	Analisis Data	38
3.6.1	Analisis Faktor.....	39
3.6.2	Analisis Regresi Linier Berganda.....	41
3.7	Diagram Alir Penelitian.....	42
BAB IV PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA		43
4.1	Hasil Pengumpulan Data	43
4.1.1	Objek Penelitian	43

4.1.2	Survei Kuesioner	45
4.2	Hasil Pengolahan Data.....	45
4.2.1	Demografi.....	46
4.2.2	Persepsi <i>Service Quality</i> (SERVQUAL).....	49
4.2.3	Kepuasan Keseluruhan Konsumen.....	52
4.2.4	Uji Validitas.....	53
4.2.5	Uji Reliabilitas.....	54
4.2.6	Uji Normalitas	55
4.3	Analisis Faktor.....	57
4.4	Analisis Regresi.....	69
4.4.1	Regresi Berganda untuk Keseluruhan Layanan (Y1).....	70
4.4.2	Regresi Berganda untuk Kepuasan Selama Menginap (Y2)	74
4.4.3	Regresi Berganda untuk Perilaku Berkunjung Lagi (Y3)	78
4.4.4	Regresi Berganda untuk Perilaku Merekomendasikan (Y4).....	82
4.5	Pembahasan	86
4.3.1	Demografi.....	86
4.3.1.1	Tujuan Perjalanan Responden	86
4.3.1.2	Jenis Kelamin Responden.....	86
4.3.1.3	Usia Responden	86
4.3.1.4	Kunjungan Pertama Responden.....	87
4.3.1.5	Responden Berkunjung Bersama Anak.....	87
4.3.1.6	Kunjungan Responden (dalam 1 tahun)	87
4.3.2	Persepsi Kualitas Layanan di Hotel Paradiso Makassar.....	88
4.3.3	Kepuasan Tamu Secara Keseluruhan	91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		94
5.1	Kesimpulan.....	94
5.2	Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA		97
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model SERVQUAL	17
Gambar 2.2 Konsep Kepuasan Pemakai	25
Gambar 2.3 Faktor-faktor <i>Transaction-Specific Evaluations</i>	28
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Penelitian	42
Gambar 4.1 Tampak Depan Hotel Paradiso Makassar	44
Gambar 4.2 Diagram Tujuan Perjalanan Responden	46
Gambar 4.3 Diagram Jenis Kelamin Responden	47
Gambar 4.4 Diagram Usia Responden	47
Gambar 4.5 Diagram Kunjungan Pertama Responden	47
Gambar 4.6 Diagram Responden Bersama Anak	48
Gambar 4.7 Diagram Kunjungan Responden	49

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan Antara Industri Manufaktur dan Industri Jasa.....	10
Tabel 3.1 Skala Likert.....	35
Tabel 4.1 Kriteria Status Pernyataan Kualitas Layanan Hotel Paradiso Makassar	49
Tabel 4.2 Pendapat Responden tentang Persepsi SERVQUAL.....	50
Tabel 4.3 Kepuasan Keseluruhan Konsumen	52
Tabel 4.4 Uji Validitas Variabel	54
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.6 Uji Normalitas Variabel SERVQUAL.....	56
Tabel 4.7 KMO and Bartlett's Test.....	57
Tabel 4.8 Communalities	59
Tabel 4.9 Communalities Tanpa P12.....	60
Tabel 4.10 Rotated Component matrix	62
Tabel 4.11 Communalities dengan P1 dibalik	64
Tabel 4.12 Rotated Component Matrix P1_balik	65
Tabel 4.13 Factors Items.....	66
Tabel 4.14 Model Summary.....	70
Tabel 4.15 Uji Anova.....	70
Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Berganda terhadap Y1	71
Tabel 4.17 Model Summary.....	74
Tabel 4.18 Uji Anova.....	74
Tabel 4.19 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Y2.....	75
Tabel 4.20 Model Summary.....	78
Tabel 4.21 Uji Anova.....	78
Tabel 4.22 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Y3.....	79
Tabel 4.23 Model Summary.....	82
Tabel 4.24 Uji Anova.....	82
Tabel 4.25 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Y4.....	83

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A	A-1
LAMPIRAN B	B-1
LAMPIRAN C	C-1
LAMPIRAN D	D-1
LAMPIRAN E	E-1
LAMPIRAN F.....	F-1
LAMPIRAN G.....	G-1
LAMPIRAN H.....	H-1