

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN
FASILITAS TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN**

(Studi Kasus Pada Hotel Maesa di Ponorogo)



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-I)

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Salma Maila Haqien

NIM : 13413089

Progam Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2017

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN
FASILITAS TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN**

(Studi Kasus Pada Hotel Maesa di Ponorogo)



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-I)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Salma Maila Haqien
NIM : 13413089
Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2017

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Konsumen (*Studi Kasus Pada Hotel Maesa di Ponorogo*)
Nama : Salma Maila Haqien
NIM : 13413089
Program Studi : Manajemen

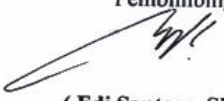
Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S-1)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Pembimbing I


(Drs. Ec. Purwanto, MM)
NIK. 1953102419930914

Ponorogo, 12 Juni 2017


Pembimbing II


(Edi Santoso, SE, MM)
NIK. 1974031120010312


Mengetahui
Dosen Fakultas Ekonomi


(Titi Rapini, SE, MM)
NIK. 1963050519900111

Dosen penguji :


(Drs. Ec. Purwanto, MM)
NIK. 1953102419930914


(Titi Rapini, SE, MM)
NIK. 1963050519900111


(Dra. Umi Farida, MM)
NIK. 1961011019911213

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh semakin banyaknya bisnis penyedia jasa seperti jasa perhotelan di Ponorogo. Salah satunya adalah Hotel Maesa Ponorogo. Dimana Hotel Maesa Ponorogo adalah sebuah hotel yang terletak di Jln. KH. Ahmad Dahlan 82A Ponorogo, yang seiring berjalannya waktu terus bertambah dan berkembang menjadi hotel yang ternama di Ponorogo.

Harga yang terjangkau, didukung dengan kualitas pelayanan yang memuaskan dan fasilitas yang baik dalam perusahaan jasa perhotelan akan mempengaruhi loyalitas konsumen. Beberapa faktor yang diperhatikan perusahaan perhotelan seperti hotel Maesa di Ponorogo untuk memberikan kepuasan konsumen adalah faktor kualitas pelayanan, harga dan fasilitas yang baik. Sehingga mampu menarik minat konsumen dalam menggunakan jasa tersebut.

Penelitian ini bertujuan 1) untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada Hotel Maesa di Ponorogo. 2) untuk mengetahui seberapa besar pengaruh harga terhadap loyalitas konsumen pada Hotel Maesa di Ponorogo. 3) untuk mengetahui seberapa besar pengaruh fasilitas terhadap loyalitas konsumen pada Hotel Maesa di Ponorogo. 4) untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas terhadap loyalitas konsumen pada Hotel Maesa di Ponorogo.

Setelah dilakukan tinjauan pustaka dan penyusunan hipotesis, data dikumpulkan melalui metode kuisioner terhadap 82 orang, yakni sebagian konsumen Hotel Maesa Ponorogo pada bulan Nopember 2016. Kemudian dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh dengan menggunakan analisis regresi berganda. Analisis ini meliputi : Uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis melalui uji F dan Uji T, serta analisis koefisien determinasi (R^2). Dari analisis tersebut diperoleh persamaan regresi: $Y = 8,221 + 0,185X_1 + (-0,211)X_2 + 0,107X_3$.

Dimana variabel loyalitas konsumen (Y), kualitas pelayanan (X1), harga (X2), dan fasilitas (X3). Pengujian hipotesis menggunakan uji T menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, untuk variabel harga (X2) terbukti ada pengaruh yang negatif harga terhadap loyalitas konsumen. Sedangkan untuk variabel fasilitas (X3) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Kemudian melalui uji F dapat diketahui bahwa ketiga variabel independen memang layak untuk menguji variabel dependen loyalitas konsumen. Angka Adjusted R square sebesar 0,348 menunjukkan bahwa 34,8% variabel loyalitas konsumen dapat dipengaruhi oleh ketiga variabel independen dalam persamaan regresi. Sedangkan sisanya sebesar 65,2% dijelaskan oleh variabel lain diluar ketiga variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, harga, fasilitas, loyalitas konsumen.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya atas kekuasaan rahmat serta bimbingan-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan susunan skripsi yang berjudul “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Hotel Maesa di Ponorogo)*” Dengan lancar.

Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan semua pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Titi Rapini SE, M.M selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Ibu Dra. Umi Farida, M.M selaku ketua Program Studi Ekonomi Manajemen.
3. Bapak Drs. Ec.Purwanto, M.M selaku Dosen Pembimbing I atas segala arahan dan bimbingannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.
4. Bapak Edi Santoso, SE, M.M selaku Dosen Pembimbing II atas segala arahan dan bimbingannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ekonomi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberika ilmu sebagai bahan kajian penelitian ini.
6. Keluarga tercinta, Bapak, Ibu, Kakak atas doa restu, kasih sayang, dukungan moril dan finansial kepada penulis.

7. Saudara Hanun Suadin selaku Manager Hotel Maesa Ponorogo yang telah memberikan ijin dan memberikan data-data yang diperlukan penulis dalam melakukan penelitian ini.
8. Seluruh Konsumen, dan Karyawan Hotel Maesa Kabupaten Ponorogo yang sudah berkenan menjadi informan dan membantu melancarkan penelitian ini.
9. Semua sahabat Manajemen A angkatan 2013, terima kasih atas dukungan dan motivasinya selama kita kuliah bersama.
10. Semua sahabat yang belum saya sebutkan, terima kasih telah mendukung dan memberikan motivasi sehingga skripsi ini bisa selesai tepat waktu.
11. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu penyelesaian penulisan laporan penelitian ini.

Penulis menyadari sepenuhnya, mengingat keterbatasan kemampuan penguasaan ilmu, penyelesaian skripsi ini masih mengandung kelemahan serta jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, bantuan dan bimbingan serta informasi dari semua pihak sangat bermanfaat bagi penulis untuk perbaikan menuju arah yang lebih baik.

Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi penulis serta bagi para pembaca umumnya.

Ponorogo, 12 Juni 2017

Penulis

Salma Maila Haqien
NIM. 13413089

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR

KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 12 Juni 2017



Salma Maila Haqien
13413089

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK	v
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1.3.1 Tujuan Penelitian	8
1.3.2 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.2 Penelitian Terdahulu	51
2.3 Kerangka Berpikir.....	53
2.4 Hipotesis Penelitian.....	54
BAB III METODE PENELITIAN.....	55
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	55
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	56
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	57
3.4 Definisi Operasional Variabel	61
3.5 Metode Analisis Data.....	63

BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	71
4.1	Hasil Penelitian	71
4.2	Pembahasan.....	87
BAB V	PENUTUP.....	93
5.1	Kesimpulan	93
5.2	Saran.....	94
	DAFTAR PUSTAKA	96
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	51
Tabel 3.1 Skala Likert Pada Pertanyaan Tertutup.....	60
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	62
Tabel 4.1 Rincian Pembagian dan Pengumpulan Kuesioner	73
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	74
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif	75
Tabel 4.4 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Angket Kualitas Pelayan- An.....	76
Tabel 4.5 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Angket Harga	77
Tabel 4.6 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Angket Fasilitas.....	78
Tabel 4.7 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Angket Loyalitas Konsumen	79
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	80
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Data	81
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	82
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi	84
Tabel 4.12 Hasil Uji F	84
Tabel 4.13 Hasil Uji T.....	86