

SKRIPSI

**PENGARUH BUKTI FISIK, KEANDALAN, DAYA TANGGAP, EMPATI
DAN JAMINAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL
SURYA DHARMA LOROK PACITAN**



Nama : Erlinda Nurfitasari
NIM : 14413506
Progam Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2020

**PENGARUH BUKTI FISIK, KEANDALAN, DAYA TANGGAP, EMPATI
DAN JAMINAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL
SURYA DHARMA LOROK PACITAN**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Erlinda Nurfitasari

NIM : 14413506

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2020

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Empati dan Jaminan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Surya Dharma Lorok Pacitan.
Nama : Erlinda Nurfitasari
NIM : 14413506
Program Studi : Manajemen

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

Ponorogo, 4 Juni 2020

Pembimbing I



Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si
NIDN/NIDK : 0008057601

Pembimbing II



Riawan, S.Pd., MM
NIDN/NIDK : 0705128502

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi



Titi Rapini, SE., MM
NIDN/NIDK : 0005056301

Dosen Penguji :

Penguji I



Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si
NIDN/NIDK : 0008057601

Penguji II



Edi Santoso, SE., MM
NIDN/NIDK : 0711037401

Penguji III



Drs. Ec. Purwanto., MM
NIDN/NIDK : 8808523419

ABSTRAK

Nurfitasari, Erlinda. 2020. “Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Empati Dan Jaminan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Surya Dharma Lorok Pacitan”.Skripsi. Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Pembimbing I. Dr. Hadi Sumarsono, SE, M.Si. Pembimbing II. Riawan, S.Pd MM

Kata kunci: Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Empati, Jaminan dan Kepuasan Konsumen.

Kepuasan pelanggan merupakan tujuan penting bagi pelaku bisnis. Dalam pasar yang memiliki persaingan yang kompetitif menciptakan dan mengembangkan kepuasan pelanggan akan mampu memberikan dampak positif terhadap pelanggan yang akan tetap bertahan dan memiliki kesetiaan serta komitmen. Kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Empati dan Jaminan. Bukti Fisik adalah cerminan dari kualitas pelayanan yang ditunjukkan melalui sarana fisik atau sarana yang berwujud. Keandalan adalah kemampuan yang dimiliki organisasi dalam menyediakan pelayanan yang terbaiknya. Daya tanggap yakni kemampuan organisasi yang berkaitan dengan kesanggupannya dalam membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat dan tanggap terhadap permintaan pelanggan. Jaminan merupakan kemampuan organisasi dalam menyakinkan kepercayaan konsumen dan menjamin atas seluruh kerugian yang dirasakan pelanggan. Empati merupakan sikap yang ditunjukkan oleh organisasi kepada pelanggan sebagai bentuk ketegasan namun dengan penuh perhatian.

Tujuan penelitian ini ialah mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan variabel Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Empati dan Jaminan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Surya Dharma Lorok Pacitan. Metode penelitian ini adalah metode Kuisisioner, Wawancara dan Studi pustaka. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang diperoleh dengan menggunakan teknik *accidental sampling* kemudian dianalisis dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda.

Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa Bukti Fisik dan Keandalan mempunyai koefisien regresi yang berkonotasi negatif, hal tersebut berarti Bukti Fisik dan Keandalan tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan

Pelanggan. Sedangkan Daya Tanggap, Empati dan Jaminan mempunyai nilai koefisien regresi yang berkonotasi positif, hal tersebut berarti Daya Tanggap, Empati dan Jaminan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Uji F dapat diketahui bahwa ke lima variabel independen secara simultan berpengaruh positif dan signifikan. Angka Adjusted R² sebesar 0,669 menunjukkan bahwa 66,9% Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel independen, sedangkan sisanya 33,1% merupakan sumbangan dari variabel lain yang tidak dimasukkan dalam persamaan regresi berganda dalam penelitian ini.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alam, segala puji penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Empati dan Jaminan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Surya Dharma Lorok Paictan”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Ucapan terima kasih yang setulusnya, tak lupa penulis sampaikan kepada :

1. Ibu Titi Rapini., SE.MM selaku dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Ponorogo
2. Ibu Dra. Umi Farida., MM selaku Ketua Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo
3. Bapak Dr. Hadi Sumarsono., SE.,M.Si selaku dosen pembimbing, terima kasih atas saran, dukungan dan kesabarannya dalam membimbing proses penyelesaian skripsi ini
4. Bapak tercinta Supomo dan Ibu tercinta Sariyatin, dan keluarga besarku yang telah memberikan do'a, semangat dan motivasi
5. Bapak Edi Santoso., SE.MM , Drs. Ec. Purwanto., MM, Ibu Dra. Umi Farida., MM dan dosen-dosen pengajar yang telah memberikan ilmu dan bimbingannya.

6. Teman – temanku Ria Indah, Siska, Nelly, Rika Windi, Rahayu, Iyos, Pinta, Indra Ratna, Ekak, Pinta, Maisya, Avri Irfandi dan Bahrudin Yusuf terima kasih telah memberikan semangat dan bantuannya
7. Teman – teman seperjuangan Manajemen yang telah menjadi rekan yang menyenangkan dan tempat untuk berbagi selama penulis menuntut ilmu di UNMUH Ponorogo
8. Rekan – rekan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di UD Yani Bordir Ponorogo
9. Teman – teman KKN Desa Wagir Kidul, Kecamatan Pulung Kabupaten Ponorogo
10. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi. Semoga Allah Subhanahu wa Ta’ala memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya. Demi perbaikan selanjutnya, saran dan kritik yang membangun akan penulis terima dengan senang hati. Mudah – mudahan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Aamiin.

Ponorogo, 02 Setember 2020.

Erlinda Nurfitasari

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan 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 dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 02 September 2020



ERLINDA NURFITASARI

NIM. 14413506

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Sekali melangkah jangan menyerah,

Sekali tampil harus berhasil

Karena ada kesuksesan setelah perjuangan.

Allah bersama kita....



Skripsi ini kupersembahkan untuk :

**Kedua orangtuaku yang sangat aku cintai dan aku banggakan serta untuk
segenap keluarga besarku.....**

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
PERNYATAAN KEASLIAN	vii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	10
1.3.1 Tujuan Penelitian	10
1.3.2 Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1Pemasaran	13
2.1.1.1 Pengertian Pemasaran.....	13
2.1.1.2 Strategi Pemasaran.....	14

2.1.1.3 Bauran Pemasaran.....	16
2.1.2 Jasa.....	25
2.1.2.1 Pengertian Jasa.....	25
2.1.2.2 Karakteristik Jasa.....	26
2.1.2.3 Kualitas Jasa.....	27
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	28
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	28
2.1.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	29
2.1.4 Perilaku Konsumen.....	32
2.1.4.1 Pengertian Perilaku Konsumen.....	32
2.1.4.2 Ciri-ciri Perilaku Konsumen.....	33
2.1.4.3 Tahapan-Tahapan Perilaku Konsumen.....	34
2.1.5 Kepuasan Konsumen.....	37
2.1.5.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	37
2.1.5.2 Pengukuran Kepuasan.....	39
2.1.5.3 Komponen Utama Kepuasan Pelanggan.....	40
2.2 Penelitian Terdahulu.....	41
2.3 Kerangka Pemikiran.....	43
2.4 Hipotesis.....	44
2.4.1 Hubungan Bukti Fisik Dengan Kepuasan Pelanggan.....	44
2.4.2 Hubungan Keandalan Dengan Kepuasan Pelanggan.....	45
2.4.3 Hubungan Daya Tanggap Dengan Kepuasan Pelanggan.....	47
2.4.4 Hubungan Empati Dengan Kepuasan Pelanggan.....	48

2.4.5 Hubungan Jaminan Dengan Kepuasan Pelanggan	50
2.4.6 Hubungan Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Empati, Dan Jaminan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	51

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	53
3.2 Populasi Dan Sampel Penelitian	53
3.2.1 Populasi.....	53
3.2.2 Sampel.....	54
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	56
3.4 Metode Pengambilan Data	57
3.5 Definisi Opsional Variabel.....	58
3.5.1 Variabel Bebas/ <i>Independent Variabel</i> (X)	58
3.5.2 Variabel Terikat/ <i>Dependent Variabel</i> (Y)	62
3.6 Metode Analisis Data.....	62
3.6.1 Uji Instrumen Penelitian.....	62
3.6.1.1 Uji Validitas.....	63
3.6.1.2 Uji Reliabilitas	63
3.6.2 Uji Regresi Linier Berganda	64
3.6.3 Koefisien Determinasi.....	65
3.6.4 Uji Hipotesis.....	66
3.6.4.1 Uji Statistik F.....	66
3.6.4.2 Uji Statistik t	67

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	69
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	69
4.1.1.1 Sejarah Perkembangan Hotel Surya Darma Lorok Pacitan	69
4.1.1.2 Aktifitas Hotel Surya Dharma Lorok Pacitan	70
4.1.1.3 Struktur Organisasi.....	71
4.1.2 Gambaran Umum Responden	78
4.1.3 Deskripsi Variabel penelitian.....	82
4.1.3.1 Deskripsi Variabel Bukti Fisik (X1)	83
4.1.3.2 Deskripsi Variabel Keandalan (X2).....	84
4.1.3.3 Deskripsi Variabel Daya Tanggap (X3).....	86
4.1.3.4 Deskripsi Variabel Empati (X4).....	87
4.1.3.5 Deskripsi Variabel Jaminan (X5).....	89
4.1.3.6 Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	90
4.1.3.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden	92
4.2 Hasil Penelitian	92
4.2.1 Uji Instrumen	92
4.2.1.1 Uji Validitas	92
4.2.1.2 Uji Reliabilitas.	93
4.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda	94
4.2.3 Koefisien Determinasi (R^2).	97
4.2.4 Uji Hipotesis.....	99

4.2.4.1 Uji t (Persal).....	99
4.2.4.2 Uji F (Serempak)	105
4.3 Pembahasan Hasil Analisis	107
4.3.1 Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen.....	107
4.3.2 Keandalan Terhadap Kepuasan Konsumen	108
4.3.3 Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Konsumen	110
4.3.4 Empati Terhadap Kepuasan Konsumen.....	111
4.3.5 Jaminan Terhadap Kepuasan Konsumen	112
4.3.6 Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Empati, Dan Jaminan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	113
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	114
5.2 Saran.....	116
DAFTAR PUSTAKA	118

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Tabel 1.1 <i>Occupancy</i> Hotel Surya Dharma Lorok Pacitan Tahun 2017-2019	8
2. Tabel 2.1 Penelitian Terdulu	41
3. Tabel 3.1 Skala Likert	58
4. Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Usia	78
5. Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	79
6. Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan	79
7. Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	80
8. Tabel 4.5 Data Responden Asal	80
9. Tabel 4.6 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	81
10. Tabel 4.7 Data Responden Berdasarkan Menginap Dalam Rangka	82
11. Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Bukti Fisik (X1)	83
12. Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Keandalan (X2)	84
13. Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Daya Tanggap (X3)	86
14. Tabel 4.11 Tanggapan Responden Terhadap Empati (X4)	87
15. Tabel 4.12 Tanggapan Responen Terhadap Jaminan (X5)	89
16. Tabel 4.13 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)	90
17. Tabel 4.14 Rekapitulasi Tanggapan Responden	92
18. Tabel 4.15 Hasil Pengujian Validitas	93
19. Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas	94

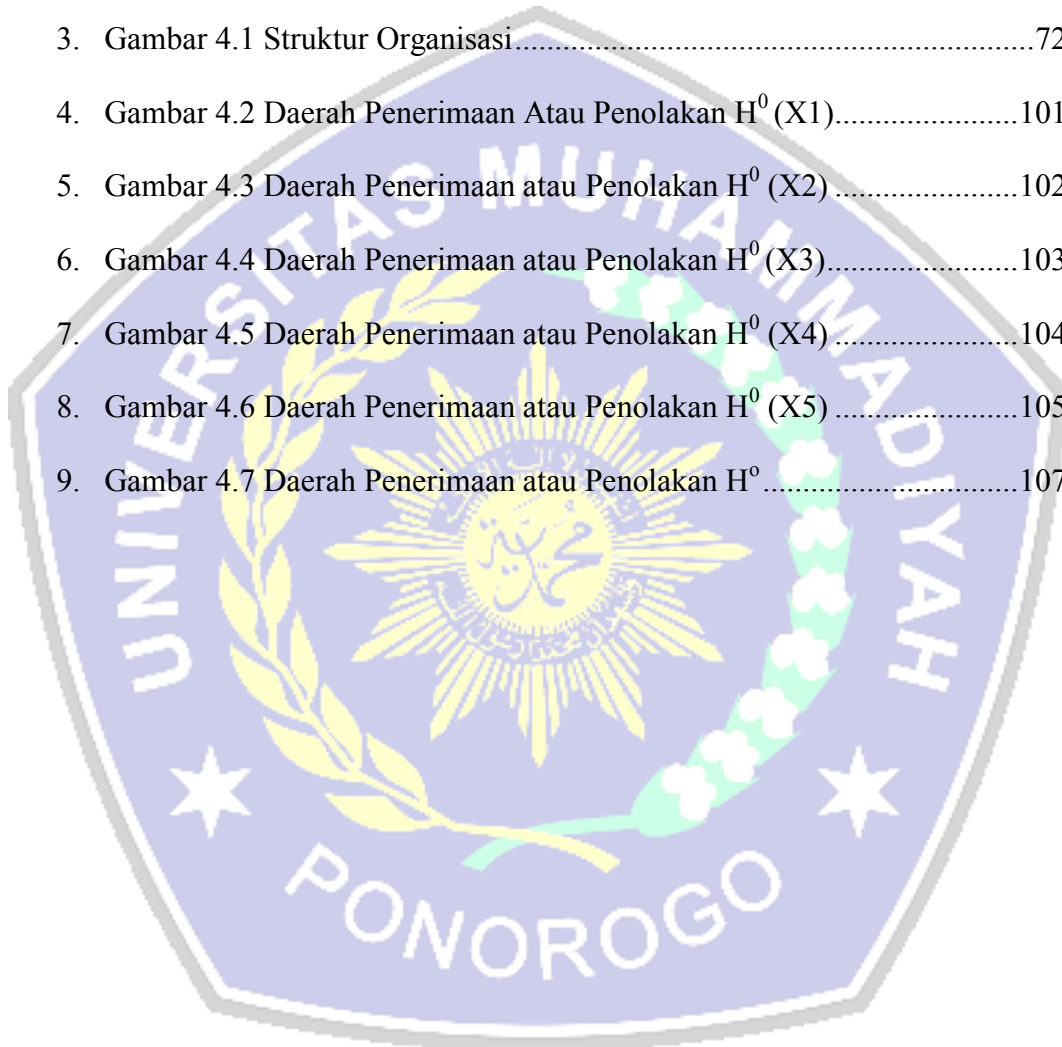
20. Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi	95
21. Tabel 4.18 Koefisien Detrminasi (R^2)	98
22. Tabel 4.19 Uji t (Parsial)	100
23. Tabel 4.20 Hasil Analis Regresi Secara Bersama-sama (Uji F).....	106



DAFTAR GAMBAR

Halaman

1. Gambar 2.1 Siklus Hidup Produk	18
2. Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	43
3. Gambar 4.1 Struktur Organisasi	72
4. Gambar 4.2 Daerah Penerimaan Atau Penolakan H^0 (X1).....	101
5. Gambar 4.3 Daerah Penerimaan atau Penolakan H^0 (X2)	102
6. Gambar 4.4 Daerah Penerimaan atau Penolakan H^0 (X3).....	103
7. Gambar 4.5 Daerah Penerimaan atau Penolakan H^0 (X4)	104
8. Gambar 4.6 Daerah Penerimaan atau Penolakan H^0 (X5)	105
9. Gambar 4.7 Daerah Penerimaan atau Penolakan H^0	107



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Data Hasil Kuesioner

Lampiran 3 Frekueensi Identitas Responden

Lampiran 4 Frekuensi Variabel Penelitian

Lampiran 5 Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 6 Uji Regresi Linier Berganda

Lampiran 7 Berita Acara Bimbingan Skripsi

