

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRIMA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA COUNTRY HERITAGE
RESORT HOTEL SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Administrasi Niaga**



OLEH :

JAUHARUL A`MAR
(121216009)

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SURABAYA
2014**

Tanda Pengesahan Skripsi

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Ilmu Sosial dan Politik (FISIP) – Universitas, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal :

13 Agustus 2014

Dewan Penguji :

1. Dra.Rachmawati Novaria, MM. ()
2. Drs.Uthe Chairuz Nasution, MS ()
3. Dra.Hj.Diana Yuni Mulyati, MM. ()

Mengesahkan :

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan,

Prof. Dr. H. Agus Sukristyanto, MS

Tanda Persetujuan Skripsi

Nama : JAUHARUL A`MAR

NBI : 121216009

Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA COUNTRY HERITAGE RESORT HOTEL SURABAYA**

Surabaya, 13 Agustus 2014

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Prof. Dr. H. Agus Sukristyanto, MS

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing

Dra.Rachmawati Novaria, MM.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Country Heritage Resort Hotel Surabaya “. Guna memenuhi dan melengkapi salah satu syarat akademis demi mendapatkan gelar sarjana pada universitas 17 agustus 1945 surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kendala dan kekurangan yang masih dimiliki oleh penulis, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak dan berkah dari Allah SWT sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. drg. Hj. Ida Ayu Brahmanasari, Dipl, DHE, MPA, selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Prof, Dr. H. Agus Sukristyanto M.S selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Dr. Ayun Maduwinarti, MP, selaku Wakil Dekan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Drs. Agung Pujianto, MM, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

5. Dra. Rachmawati Novaria, MM, Selaku Dosen Pembimbing I yang telah dengan sabar, tekun, tulus dan ikhlas banyak meluangkan waktu untuk membimbing dan memberi nasehat dalam penyusunan skripsi ini.
6. Dr. Ayun Maduwinarti, MP, Selaku Dosen Pembimbing II yang telah dengan sabar, tekun, tulus dan ikhlas banyak meluangkan waktu untuk membimbing dan memberi nasehat dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak, Ibu, dan adik yang sangat banyak memberikan bantuan materil, arahan, motivasi terus menerus dan selalu mendoakan keberhasilan selama penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh dosen dan staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
9. Pak Raka Raditya selaku HRD Country Heritage Resort Hotel Surabaya.
10. Teman-teman di Fakultas ilmu Sosial dan Ilmu politik, khususnya Administrasi Bisnis seperti: Yuwan , Andri, Sasmita, Zani, Yudo, Voni, Fonisah, Dila, Riyah, Ika dan yang udah lulus terlebih dahulu Yayak, Latif, Choirul, Yuffi yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis sehingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 13 Agustus 2014

Jauharul A`mar

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Tanda Persetujuan Skripsi	ii
Tanda Pengesahan Skripsi	iii
Abstrak	iv
Motto.....	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Gambar	xii
Daftar Tabel.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Permasalahan dan Perumusan Masalah	3
1.2.1 Permasalahan	3
1.2.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Dilaksanakan Penelitian	4
1.3.2 Manfaat Penelitian	4
1.4 Kerangka Pikiran	5
1.5 Hipotesis	7
1.6 Definisi Konsep	8
1.7 Definisi Operasional	10
1.8 Metodologi Penelitian	11

	1.8.1 Jenis Penelitian	11
	1.8.2 Populasi	12
	1.8.3 Teknik Penentuan Sampel	12
	1.8.4 Sumber Data	12
	1.8.5 Metode Pengumpulan Data	13
	1.8.6 Uji Instrumen	13
	1.9 Metode Analisis Data	15
	1.10 Sistematika Penulisan	16
BAB II	LANDASAN TEORI	17
	2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	17
	2.2 Pengertian Pemasaran	19
	2.3 Pengertian Manajemen Pemasaran	20
	2.4 Pengertian Jasa	22
	2.5 Karakteristik Jasa	23
	2.6 Pengertian Pelayanan Jasa	25
	2.7 Pengertian Kualitas Pelayanan	25
	2.8 Pengertian Pelayanan Prima	26
	2.8.1 Pelayanan Prima Bagi Pelanggan Internal	29
	2.8.2 Pelayanan Prima Bagi Pelanggan Eksternal	29
	2.8.3 Mengukur Pelayanan Prima	29
	2.8.4 Pelaksanaan Pelayanan Prima Dilihat Dari Konsep Kemampuan	30

2.8.5 Pelaksanaan Pelayanan Prima Dilihat Dari	
Konsep Sikap.....	30
2.8.6 Pelaksanaan Pelayanan Prima Dilihat Dari	
Konsep Penampilan	31
2.8.7 Pelaksanaan Pelayanan Prima Dilihat Dari	
Konsep Perhatian.....	31
2.8.8 Pelaksanaan Pelayanan Prima Dilihat Dari	
Konsep Tindakan.....	31
2.8.9 Pelaksanaan Pelayanan Prima Dilihat Dari	
Konsep Tanggung Jawab.....	32
2.8.10 Kemampuan Untuk Melaksanakan	
Pelayanan Prima	32
2.8.11 Pengembangan Pelayanan Prima	34
2.9 Pengertian Kepuasan	34
2.10 Pengertian Pelanggan	29
2.11 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	37
2.11.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	37
2.11.2 Faktor-Faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan	39
2.12 Penelitian Terdahulu.....	41
2.13 Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap	
Kepuasan pelanggan	43

BAB III	TINJAUAN UMUM OBJEK PENELITIAN	45
	3.1 Sejarah Country Heritage Resort Hotel	45
	3.2 Visi dan Misi	48
	3.3 Klasifikasi Hotel	48
	3.4 Struktur Organisasi	52
	3.5 Uraian Tugas.....	54
	3.6 Pelayanan Prima yang Sudah Dilakukan	57
	3.7 Data Pesaing Hotel	58
BAB IV	PENYAJIAN, ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA	59
	4.1 Penyajian Data	59
	4.1.1 Karakteristik Responden	59
	4.1.2 Variabel Penelitian	63
	4.2 Analisa Data dan Interpretasi Data	70
	4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	70
	4.2.2 Regresi Linear	73
	4.2.3 Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)	75
	4.2.4 Uji F	76
	4.2.5 Uji t	77
	4.3 Pembahasan	80
BAB V	PENUTUP	86
	5.1 Kesimpulan	86
	5.2 Saran	87
	DAFTAR PUSTAKA	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Unsur-unsur Pokok Pelayanan Prima.....	7
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	39
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Country Resort Hotel Surabaya	53
Gambar 4.1 Kurva F.....	77
Gambar 4.2 Kurva t	80

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Data Pesaing Hotel	58
Tabel 4.1	Karakteristik Responder Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 4.2	Karakteristik Responder Berdasarkan Usia	60
Tabel 4.3	Karakteristik Responder Berdasarkan Jenis Pekerjaan	61
Tabel 4.4	Karakteristik Responder Berdasarkan Pendidikan.	61
Tabel 4.5	Karakteristik Responder Berdasarkan Penghasilan	62
Tabel 4.6	Nilai Interval Untuk Pelayanan Prima	64
Tabel 4.7	Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Attitude	65
Tabel 4.8	Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Attention	65
Tabel 4.9	Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Action.....	66
Tabel 4.10	Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Appereance	67
Tabel 4.11	Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Accountability.....	68
Tabel 4.12	Nilai Interval Untuk Variabel Kepuasan Pelanggan	69
Tabel 4.13	Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan	69

Tabel 4.14	Uji Validitas Variabel Attitude	70
Tabel 4.15	Uji Validitas Variabel Attention	70
Tabel 4.16	Uji Validitas Variabel Action	71
Tabel 4.17	Uji Validitas Variabel Appereance	71
Tabel 4.18	Uji Validitas Variabel Accountability	71
Tabel 4.19	Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	72
Tabel 4.20	Uji Realibilitas Variabel Penelitian	73
Tabel 4.21	Hasil Analisis Regresi	73
Tabel 4.22	Koefisien Determinasi	75
Tabel 4.23	Uji F	76
Tabel 4.24	Uji t	78

Motto

“Jangan selalu menunda-nunda
Apa yang harus kita lakukan
Karena itu adalah sebuah hambatan
Untuk menggapai mimpimu,
Kejar mimpi-mimpimu
Raih mimpi-mimpimu
Selagi kita bisa dan sanggup
Untuk masa depan yang lebih indah”

- Joe -

Terinspirasi dari

Ayah saya, beliau seorang motivator paling hebat dalam hidup saya, dan juga
kupersembahkan untuk Ibu saya tercinta dan Adik saya