

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL RESORT
KAMPOENG STRAWBERRY CIWIDEY**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Menempuh Ujian Sarjana Program Strata Satu
Pada Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh:

Gilang Thomas Mulyana

NIM. 132040091



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PASUNDAN
BANDUNG
2017**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL RESORT
KAMPOENG STRAWBERRY CIWIDEY**

Oleh:

Gilang Thomas Mulyana

NIM. 132040091

Telah disetujui/disahkan pada:

.....
Menyetujui:

Pembimbing:

Dr.Ir. Maun Jamaludin M.Si.

NIDN: 0420106601

Mengetahui

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Ketua Prodi

Ilmu Administrasi Bisnis

M. Budiana,S.IP,M.Si

NIDN.0402047002

Ida Hindarsah,S.Sos,MM, M.Si.

NIDN.043110701

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil pekerjaan penelitian saya sendiri. Adapun semua referensi/kutipan (baik kutipan langsung maupun kutipan tidak langsung) hasil karya ilmiah orang lain tiap-tiap satunya telah saya sebutkan sumbernya sesuai etika ilmiah. Apabila di kemudian hari Skripsi ini terbukti hasil meniru/plagiat dan terbukti mencantumkan kutipan karya orang lain tanpa menyebutkan sumbernya, saya bersedia menerima sanksi penangguhan keserjanaan dan menerima sanksi dari lembaga yang berwenang.

Bandung, Juni 2017

Materai

Gilang Thomas Mulyana
NIM: 132040091

Motto

“ Jadikanlah dirimu oleh diri sendiri”

*“ Allah tidak membebani seseorang melainkan
Sesuai dengan kesanggupannya”*

(QS. Al-Baqarah 286)

*Alhamdulillah dengan mengucap rasa syukur kepada
Allah SWT dan sebagai tanda baktiku,
ku persembahkan skripsi ini untuk kedua orang tuaku dan kakakku.
Terimakasihku untuk keluarga besar dan mereka yang selalu
mendukung dan mendoakanku*

ABSTRAK

Hotel Resort Kampoeng Strawberry Ciwidey ini merupakan hunian tempat istirahat bagi keluarga yang berwisata ke daerah Kabupaten Bandung yang terletak di Jl. Raya Ciwidey-Rancabali, Km. 07 Barutunggul Alam Endah Kec. Rancabali Kab. Bandung. Berdasarkan hasil penjajagan diketahui bahwa terdapat permasalahan sehubungan dengan kualitas pelayanan yang di sebabkan oleh kurangnya fasilitas pendukung yang di sediakan oleh pihak pengelola.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif, teknik pengumpulan data dilakukan dengan penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Dalam penelitian lapangan ini peneliti melakukan wawancara, observasi partisipan dan penyebaran angket kepada konsumen. Analisis data digunakan persamaan regresi linier sederhana, uji hipotesis, koefisien korelasi rank spearman dan koefisien determinasi.

Hasil dari pengolahan data korelasi pearson diperoleh sebesar 0,834 berarti pelaksanaan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen jasa hotel dan resort mempunyai hubungan yang kuat dan koefisien determinasi diperoleh sebesar 69,65% yang berarti mempunyai pengaruh signifikan diantara variable kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen dan sisanya di pengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Hambatan yang dihadapi yaitu fasilitas pendukung dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan, pengelola kurang mengembangkan fasilitas fisik seperti memperbaharui hunian dengan tempat tidur dan fasilitas pendukung yang baru serta perusahaan kurang melakukan pengawasan dan memberikan pelatihan terhadap karyawan.

Usaha yang dilakukan oleh pengelola adalah harus berupaya untuk meningkatkan dan memperbaiki fasilitas-fasilitas pendukung secara keseluruhan demi terciptanya kenyamanan bagi konsumen serta memberikan pelatihan kepada karyawan, hal ini berupaya untuk mempertahankan kredibilitas dan citra Hotel dan Resort tersebut.

Saran-saran yang dapat peneliti kemukakan antara lain pengelola sebaiknya meningkatkan fasilitas fisik seperti kamar hunian yang nyaman dan menyediakan fasilitas komunikasi demi terciptanya efisiensi dan tidak memerlukan waktu yang cukup lama serta melakukan pelatihan dan pengawasan secara berkala, respon cepat tanggap terhadap keluhan yang diterima karyawan harus segera ditanggapi dan dilakukan penindadakan, serta perlu adanya standar operasional yang lebih detail dan jelas.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan*

ABSTRACT

Kampoeng Strawberry Ciwidey Hotel and Resort is a resting place for families who travel to Bandung located at Jl. Raya Ciwidey-Rancabali, Km. 07 Barutunggul Alam Endah, Rancabali district, Bandung. Based on the assessment, it is known that there are problems related to the quality of service caused by the lack of supporting facilities provided by the management of the hotel and resort.

The method used in this research is quantitative method with data collection conducted by the library research and field research. In field research, researcher conducted unstructured interviewing, participants' observation, and questionnaires distribution to the consumers. The data were analyzed by using simple linear regression equation, hypothesis test, spearman's rank correlation coefficient and coefficient of determination.

The result of Pearson Correlation data processing is about 0.834 which means that service quality and customer satisfaction of the hotel and resort service have strong relation, and coefficient of determination is about 69,65%, which means significant influence among variable of service quality with consumer satisfaction, and the rest is influenced by other factors.

The obstacles were facilities and service quality given by the employees. Meanwhile, the developers did not have enough capability in developing physical facilities such as renewing the dwelling with bed and other supporting facilities. In addition, the company were lack of doing a supervision and training programs given to the employees.

An attempt that should be done by the developers is trying to increase and improve the supporting facilities thoroughly for the sake of comfortability of the consumers as well as giving a training to the employees in order to maintain the credibility and the image of the Resort and Hotel itself.

Researcher suggests that the managers of the hotel and resort should improve physical facilities such as comfortable residential rooms, provide communication facilities for the creation of efficiency and time scarcity, conduct the regular training and supervision, provide a quick response to response to complaints received and improve the quality of operational standards to be more detailed and clear.

Keywords: *Quality of Service*

ABSTRAK

Hotel Resort Kampoeng Strawberry mangrupikeun salah sahiji tempat istirahat kulawarga anu piknik ka daerah Kabupaten Bandung anu tempatnya nyaeta di jalan raya Ciwidey-Rancabali Km.07 Barutunggul. Desa Alam Endah. Kecamatan Rancabali. Kabupaten Bandung. Dumasar kana hasil panalungtikan, dipikanyaho yen aya masalah anu hubunganna jeung kualitas layanan, anu nyebabkeun matak kurangna kana fasilitas rojongan anu disadiakeun ku pihak pengelola.

Metode pananglutikan anu digunakeun nyaeta metode deskriptif kuantitatif, tehnik pendataan dipigawe ku panalungtikan kapustakaan jeung panalungtikan di lapangan. Dina widang ieu peneliti ngalakukeun wawancara, observasi sareng nyebarkeun angket ka konsumen. Analisis data anu dipake nyaeta pangnyarua regresi linier sederhana, tes hipotesis, koefisien korelasi rank spearman sarta koefisien determinasi.

Hasil tina ngolah data korelasi pearson ieu meunang hasil jumlah 0,834. Hartina tina palaksanaan kualitas layanan jeung tina kapuasan pelanggan jasa Hotel jeung Resort boga hubungan anu kuat jeung koefisien determinasi meunang jumlah 69,65% anu hartina ngabogaan pangaruh anu signifikan antara variabel kualitas layanan sarta kapuasan pelanggan anu sesanan disababkeun ku faktor anu sejen.

Halangan anu di singhareupan teh nyaeta fasilitas anu ngadukung jeung layanan anu di pasihkeun ku pagawe, pingpinan kurang ningkatkeun fasilitas fisik diantarana nyaeta kamar tempat kangge istirahat jeung fasilitas ngadukung anu anyar sareng pingpinan kurang ngalakukeun pangawasan jeung mere palatihan ka pagawe.

Usaha anu dilakukeun ku pingpinan teh nyaeta kedah narekahan pikeun ningkatkeun jeng ngaronjatkeun fasilitas anu ngarajong sakabehna guna nyieun genah pikeun konsumen, sarta nyadiakeun latihan pikeun pagawe, eta kangge pikeun ngajaga kredibilitas sareng citra Hotel dan Resort Kampung Strawberry eta.

Saran anu panalungtik tiasa di utarakeun, di antarana nyaeta ningkatkeun fasilitas fisik sapertos ningkatkeun kamar kangge istirahat anu merenah, nyaman sareng nyadiakeun fasilitas alat kangge komunikasi guna nyieun efisiensi tur teu merlukeun waktu anu lila. Sareng ngayakeun pelatihan anu rutin jeung pangawasan ti pimpinan anu rutin. Respon gancang mun aya keluhan anu ditampi ku pagawe kedah geuwat direspon jeung gancang aya panindakan. Serta perlu aya standar operasional anu lewih detail jeung jeulas.

Kecap Konci: *Kualitas layanan*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah diberikan sehingga Penulis dapat menyelesaikan laporan penelitian Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel dan Resort Kampoeng Strawberry Ciwidey”** Laporan penelitian skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian sarjana program strata satu pada Prodi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan, Bandung.

Saya sadar dalam penyusunan laporan penelitian skripsi ini banyak pihak yang telah memberi bantuan. Untuk itu dalam kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat Bapak Dr.Ir. Maun Jamaludin M.Si. selaku Dosen Pembimbing, yang telah meluangkan waktunya untuk membantu dan menyumbangkan idenya dalam menyelesaikan Laporan Penelitian Skripsi ini. Pada kesempatan ini pula peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Eddy Jusuf Bp. M.Si., M.Kom, selaku Rektor Universitas Pasundan Bandung.
2. Bapak M. Budiana, S.IP., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
3. Bapak Dr. Heri Erlangga, M.Pd, selaku Pembantu Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
4. Bapak Dr. Sutrisno, S.Sos., M.Si, selaku Pembantu Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.

5. Bapak Drs. H. Sumardhani, M.Si, selaku Pembantu Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
6. Ibu Ida Hindarsah S.Sos., M.Si, selaku Ketua Prodi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
7. Ibu Siti Patimah, S.E., M.Si, selaku Sekretaris Prodi Administasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung dan selaku Dosen Penguji.
8. Ibu Nurhayati, S.Sos., M.Si, selaku Koord. Laboratorium Prodi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
9. Ibu Dr. Yuyun Yuniarti, Msi, selaku Dosen Wali di Prodi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan.
10. Ibu Yanti Purwanti, S.Sos, M.si selaku Dosen Penguji sidang sarjana program Strata Satu di Prodi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
11. Seluruh Dosen Prodi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
12. Ibu Hj. Lia selaku pemilik usaha Hotel Resort Kampoeng Strawberry Ciwidey yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian skripsi di tempat beliau serta membantu meluangkan waktu.
13. Bapak Trisna selaku *Front Office Manager* yang telah membantu meluangkan waktu serta memberikan informasi untuk kelancaran penelitian skripsi ini.

Dalam kesempatan ini pula, peneliti ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua orang tua Ayahanda H. Beben Kusmihadi dan Ibunda Hj. Imas Mulyati yang selalu memberikan do'a dan dukungannya baik moril maupun materiil, terima kasih atas semua pengorbanan dan curahan kasih sayang yang telah diberikan selama ini.
2. Kakak dan kakak ipar Penulis yang tersayang Donny Benmas Erlangga S.IP dan Windya Erfani yang memberikan dukungan dan dorongan yang sangat berarti serta keponakan yang penulis cintai Khanaya Aishamira Latief.
3. Kepada Velsi Tega Sangki yang telah menemani penulis serta memberikan semangat, kritik dan saran kepada penulis.
4. Sahabat seperjuangan Saepul Mikdar, Putra Adi, Yanni Tri Wahyuni, Rifka Humaidah, Suci Octavia, Dyina Linizia, Nanda Selma, Andri Dwi, Saepul Mikdar, Noor Iqbal, Kevrincia Amanda, Ari Ibrahim, Fuad Hasan, Sofa Kamalih, Zenica bela, Refi Gilang, Willy Fauzi, Anjar Faturahman, Nuryana, Dedi Rizaldi, Reza Taufik, Pengkuh Ardi, Raja Ilham, Ganjar Nugraha, Ilham Mirwansyah. Terima kasih telah memberikan dorongan motivasi, pengalaman, cerita, saran dan kritik serta semangat kebersamaan dalam suka maupun duka pada masa perkuliahan selama ini.
5. Rekan-rekan seperjuangan angkatan 2013 Prodi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, semoga perjuangan yang telah kita tempuh dapat bermanfaat khususnya bagi kita sendiri maupun untuk masyarakat.

6. Kakak dan adik kelas Prodi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Politik yang telah memberikan semangat kebersamaan, saran dan kritik yang telah diberikan selama ini.
7. Keluarga besar Official Viking Persib Club (VIKING) khususnya distrik Ciwidey Viking Comunity (CIVIC) yang telah memberikan arti Loyalitas, Total dan Militan sehingga Skripsi ini bisa selesai tepat waktu.
8. Immortalis Tigris Motor Cycle Club (ITMC) yang telah memberikan peneliti masukan dan pencerahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam hal pemikiran serta semangat yang diberikan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak lepas dari kesalahan, kekurangan serta masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran kritik yang membangun dari seluruh pihak guna perbaikan dan penyempurnaan di masa yang akan datang

Akhirnya penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat serta dapat memberikan acuan bagi seluruh pembaca pada umumnya.

Bandung, Juni 2017

Gilang Thomas Mulyana

RIWAYAT HIDUP

I. IDENTITAS PRIBADI

Nama : Gilang Thomas Mulyana
NRP : 132040091
Tempat lahir : Bandung
Tanggal lahir : 21 Agustus 1995
Jenis kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Status : Mahasiswa
Alamat : Kp. Salamanjah No.10 RT/RW 01/04. Mekarmaju.
Pasirjambu. Kab. Bandung
E-mail : gilangtm2013@gmail.com
Telepon : 087821036204 / 081330059630
Nama Ayah : H. Beben Kusmihadi
Nama Ibu : Hj. Imas Mulyati

II. PENDIDIKAN FORMAL

- 2001-2007 SD Negeri Mekarmaju
- 2007-2010 SMP Negeri 1 Ciwidey
- 2010-2013 SMA Negeri 1 Ciwidey
- 2013-2017 S1 Ilmu Administrasi Bisnis FISIP Universitas Pasundan