

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA HOTEL TERHADAP  
KEPUASAN SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN  
(STUDI PADA HOTEL MG SUITES SEMARANG)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat  
guna menyelesaikan studi akhir dan untuk memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
UniversitasStikubank  
S e m a r a n g



**Oleh**

**Nama : Antonius Priyambudhi Laka Lay**  
**NIM : 15.05.51.0339**  
**Program Studi : S1 Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS STIKUBANK (UNISBANK)**

**SEMARANG**

**2021**

## HALAMAN PERSETUJUAN



Skripsi ini telah memenuhi syarat dan kepada penyusun disetujui untuk mengikuti ujian pendaftaran skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA HOTEL TERHADAP  
KEPUASAN SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN  
(STUDI PADA HOTEL MG SUITES SEMARANG)**

Oleh:

Nama : Antonius Priyambudhi Laka Lay  
NIM : 15.05.51.0339  
Program Studi : S1 Manajemen

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS UNIVERSITAS STIKUBANK  
(UNISBANK) SEMARANG**

Semarang, 20 Juli 2020  
Dosen Pembimbing

**Ali Maskur, S.E., M.Kom**  
**NIDN. 061807640**

---

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA HOTEL TERHADAP KEPUASAN  
SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN DI HOTEL MG SUITES  
SEMARANG**

Ditulis oleh  
NIM : **15.05.51.0339**  
Nama : **ANTONIUS PRIYAMBUDHI LAKALAY**

Telah dipertahankan di depan Tim Dosen Penguji Tugas Akhir dan diterima sebagai salah satu syarat  
guna menyelesaikan Jenjang Program S1 Program Studi pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.

Semarang, 18-09-2021  
Ketua



(ALI MASKUR, SE., MKOM)  
NIDN. 0618076401

Sekretaris



(EUIS SOLIHA, Dr., S.E., M.Si)  
NIDN. 0027037101

Anggota



(BAMBANG SUTEDJO, DR.S., M.M)  
NIDN. 0628036101

Mengetahui,  
Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang  
Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Dekan



(EUIS SOLIHA, Dr., S.E., M.Si)  
NIDN. 0027037101



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR/ SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa TUGAS AKHIR / SKRIPSI dengan Judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA HOTEL TERHADAP KEPUASAN SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN DI HOTEL MG SUITES SEMARANG**

yang telah diuji di depan tim penguji pada tanggal 20-08-2021, adalah benar hasil karya saya dan dalam TUGAS AKHIR /SKRIPSI ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang saya aku seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik TUGAS AKHIR / SKRIPSI yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri.

Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau menirutulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah saya yang telah diberikan oleh Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang batal saya terima.

Semarang, 20-08-2021

Yang Menyatakan



(ANTONIUS PRIYAMBUDHI LAKALAY)

NIM. 15.05.51.0339

SAKSI 1  
Tim Penguji



(ALI MASKUR, SE., M.KOM)

SAKSI 2  
Tim Penguji



(EUIS SOLIHA, Dr., S.E., M.Si)

SAKSI 3  
Tim Penguji



(BAMBANG SUTEDJO, DRS., M.M)



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Digisign Unisbank. Untuk memastikan keasliannya, silahkan scan QRCode dan pastikan diarahkan ke alamat <https://digisign.unisbank.ac.id>

## **MOTTO**

Ketika seseorang berusaha menjauhi hidupmu, biarkanlah. Kepergian dia hanya membuka pintu bagi seseorang yang lebih baik untuk masuk. Tak ada kata terlambat untuk merubah. Masa lalu hanya pendewasaan dirimu. Hidup tak ditentukan oleh orang lain tetapi dire kita sendiri.

## **PERSEMBAHAN**

- 1.** Kedua orangtua Bapak dan Ibu yang selalu mendukung dan mendoakan selalu memberi terbaik untukku, dan adik serta saudara-saudara yang memberikan dukungan dalam menyelesaikan kuliah.
- 2.** Untuk semua teman kelas dan teman-teman angkatan 2015 memberi semangat dalam penyelesaian skripsi.
- 3.** Untuk kerabat saya Puspita dan kerabat yang lain, serta pihak yang telah membantu dan mendoakan dalam penyelesaian skripsi saya menyayangi kalian semua

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan dan citra hotel terhadap kepuasan serta dampaknya pada loyalitas pelanggan (studi pada hotel MG Suites Semarang). Jenis data yang digunakan adalah data primer, yaitu data yang secara langsung dari sumber asli berupa kuesioner. Populasi dari penelitian ini adalah pelanggan Hotel MG SUITES SEMARANG. Pengambilan sampel sejumlah 100 responden dilakukan dengan teknik sampel jenuh dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Data yang terkumpul di analisis dengan menggunakan analisis faktor untuk menguji validitas item pertanyaan, pengujian reliabilitas menggunakan *Cronbach Alpha* dan pengujian hipotesis menggunakan regresi linier berganda. Pengolahan data dilakukan dengan program output SPSS versi 21.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Citra (*image*), Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

## **ABSTRACT**

*This study aims to examine and analyze the effect of the quality of service and the image of the hotel on satisfaction and its impact on customer loyalty (study on MG SUITES SEMARANG hotel). The type of data used is primary data, that is data directly from the original source in the form of questionnaires. The population of this study was customers of MG SUITES HOTEL SEMARANG. Sampling of 100 respondents was done by saturated sampel technique with a total sample of 100 respondents. Data collected was analyzed using factor analysis to test the validity of question items, reliability testing using Cronbach Alpha and hypothesis testing using multiple linear regressions. Data processing is done by SPSS version 2.*

**Keywords:** *Service Quality, Image, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*



## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas petunjuk, rahmat, dan karunia-Nya, sehingga Tugas Akhir dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Hotel Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Hotel Mg Suites Hotel Semarang) dapat terselesaikan dengan baik lancar.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini, penulsi mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Safik Faozi, S.H., M.Hum, selaku Rektor Universitas Stikubank Semarang.
2. Dr. Euis Soliha., S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
3. Sri Sudarsi, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Stikubank Semarang.
4. Ali Maskur, S.E., M.Kom selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan serta pengarahan dalam penyusunan laporan skripsi ini.
5. Ipung Purwono, S.AK selaku General Manager Mg Suites Hotel Semarang.
6. Muhamad Noer, S.E selaku Supervisor Mg Suites Hotel Semarang yang telah memberi izin untuk melaksanakan observasi di perusahaan dan memberikan izin dalam pengambilan data-data informasi yang dibutuhkan dalam skripsi ini
7. Seluruh karyawan Mg Suites yang telah membantu penulisan dalam melaksanakan obeservasi

8. Semua dosen dan *Staff* Fakultas Ekonomika dan Bisnis yang telah banyak membantu
9. Kedua orangtua tercinta Bapak Alm.Yohanes Bolly Kelen dan Ibu Ayuni Ani Lestari serta keluarga saya yang tak henti-hentinya mendukung, memberikan doa dan semangat kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
10. Rekan-rekanseperjuangan angkatan 2015 terutama untuk kelas Manajemen B2 kelas sore.
11. Untuk orang yang saya kasihi, Puspita Ayu Rachmawati, yang serta memberikan dukungan, semangat, perhatian dan kasih sayang kepada penulis serta menjadi motivasi terbesar bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini untuk selalu setia, selalu sabar, dan selalu mengerti.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya, serta memberikan sumbangan pemikiran dalam ilmu pembelian.

Semarang, 30 Juli 2021



**Antonius Priyambudhi Laka Lay**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI .....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Manfaat Penelitian .....	8
1.4.1. Manfaat Teoritis .....	8
1.4.2. Manfaat Praktis .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KAJIAN EMPIRIS DAN HIPOTESIS.....	9
2.1. Tinjauan Pustaka.....	9
2.1.1. Kualitas layanan .....	9
2.1.2. Citra ( <i>Image</i> ) .....	20
2.1.3. Kepuasan Pelanggan .....	29
2.1.4. Loyalitas Pelanggan ( <i>Customer Loyalty</i> ).....	38
2.2. Penelitian Terdahulu .....	45
2.3. Kerangka Pemikiran.....	48
2.3.1. Kerangka Pikir .....	48
2.4. Hubungan antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis.....	52

2.4.1.	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	52
2.4.2.	Pengaruh Citra ( <i>Image</i> ) terhadap Kepuasan Pelanggan.....	53
2.4.3.	Pengaruh Kepuasan pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan ...	54
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>56</b>
3.1.	Gambaran Umum Obyek Penelitian (Hotel Mg Suites Semarang) .....	56
3.1.1.	Sejarah Singkat Hotel Mg Suites Semarang .....	56
3.1.2.	Visi dan Misi Hotel Mg Suites Semarang.....	57
3.1.3.	Profil dan Lokasi Hotel Mg Suites Semarang.....	59
3.2.	Populasi dan Sampel .....	59
3.3.	Jenis dan Sumber Data.....	60
3.3.1.	Data Primer .....	60
3.3.2.	Data Sekunder .....	61
3.4.	Metode Pengumpulan Data.....	61
3.5.	Definisi Konsep dan Operasional Variabel Penelitian.....	61
3.6.	Metode Analisis Data.....	64
3.6.1.	Uji Statistik Diskriptif .....	64
3.6.2.	Uji Instrumen Penelitian .....	65
3.6.3.	Uji Model .....	67
3.6.4.	Analisis Regresi Linier Berganda .....	68
3.6.5.	Uji Statistik t .....	69
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>70</b>
4.1.	Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	70
4.1.1.	Data Penelitian .....	70
4.1.2.	Sejarah Hotel MG Suites Semarang.....	70
4.1.3.	Visi dan Misi Hotel MG Suites Semarang.....	71
4.2.	Analisis Data.....	74
4.2.1.	Deskriptif Responden.....	74
4.2.2.	Deskripsi Jawaban Responden.....	76
4.2.3.	Uji Validitas .....	79
4.2.4.	Uji Reliabilitas .....	82
4.3.	Analisis Data.....	83

4.3.1. Uji Kelayakan model.....	83
4.3.2. Analisa Regresi Berganda.....	86
4.3.3. Pengujian Hipotesis dengan Uji t.....	88
4.4. Pembahasan.....	91
4.4.1. Pengaruh Kualitas layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	91
4.4.2. Pengaruh Citra hotel terhadap Kepuasan Pelanggan .....	92
4.4.3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan ...	92
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	94
5.1. Kesimpulan .....	94
5.2. Implikasi Penelitian .....	94
5.2.1. Implikasi Teoritis .....	94
5.2.2. Implikasi Manajerial .....	96
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	97
5.4. Agenda Penelitian Mendatang .....	98
DAFTAR PUSTAKA .....	99
LAMPIRAN.....	103

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Jumlah Pelanggan Tahun 2019 .....	5
Tabel 1.2.	Ringkasan <i>Research Gap</i> dari Beberapa Penelitian Terdahulu .....	6
Tabel 2.1.	Penelitian Terdahulu .....	45
Tabel 3.1.	Definisi Konsep dan Operasional Variabel Penelitian .....	62
Tabel 4.1.	Deskripsi Responden .....	74
Tabel 4.2.	Tanggapan Tentang Deskripsi Variabel .....	76
Tabel 4.3.	Pengujian Validitas Variabel Penelitian .....	80
Tabel 4.4.	Pengujian Reliabilitas Variabel – Variabel Penelitian.....	83
Tabel 4.5.	Uji F Model Pertama.....	84
Tabel 4.6.	Uji F Model Kedua .....	84
Tabel 4.7.	Uji Determinasi Model Pertama .....	85
Tabel 4.8.	Uji Determinasi Model Kedua.....	86
Tabel 4.9.	Koefisien Regresi 1 .....	87
Tabel 4.10.	Koefisien Regresi 2.....	88
Tabel 4.11.	Uji t (persamaan 1) .....	89
Tabel 4.12.	Uji t (persamaan 2) .....	90

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Konsep Kepuasan .....	31
Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran .....	51