

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Hotel Grand Candi Semarang)

ZAENUR ROHMAN

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : Den_yoam@yahoo.com

ABSTRAK

ABSTRAKSI

Perusahaan yang ingin berkembang dan selalu maju atau paling tidak tetap bertahan hidup (survive) harus selalu berinovasi dan berkreasi sesuai kebutuhan dan perkembangan zaman. Karena dengan terus berkarya, akan muncul ide-ide baru dan gagasan yang lebih canggih untuk selalu berkembang untuk lebih baik.

Dalam penelitian ini peneliti tertarik dengan perkembangan Hotel yang ada di Indonesia dan Semarang pada khususnya, persaingan hotel di Semarang yang sangat kompetitif terutama yang mempunyai kelas yang sama, berbagai ide dimunculkan untuk mempertahankan konsumen bahkan untuk mencari konsumen baru.

Peneliti melakukan penelitian di Hotel Grand Candi Semarang yang terletak di jalan Sisingamangaraja No. 16 Semarang dikawasan atas kota Semarang yang letaknya sejuk dan mempunyai tempat parkir yang luas dan fasilitas yang sangat lengkap. Hotel Grand Candi mempunyai Fasilitas Lapangan Tenis yang tidak dimiliki oleh hotel lain di kota Semarang sehingga diharapkan Hotel Grand Candi mampu bersaing dengan hotel lain yang ada di kota Semarang. Hotel Grand Candi memosisikan diri dengan hotel yang bernuansa tradisional yang mampu memikat hati para wisatawan domestik bahkan wisatawan manca Negara.

Peneliti melakukan survey dengan menggunakan media kuesioner dan menyebarkan kuesioner pada 100 responden. Teknik sampel yang dipakai menggunakan metode accidental sampling. Pengolahan data menggunakan SPSS versi 16. Hasil yang didapatkan, kuesioner dinyatakan valid dan reliabel sehingga dapat melakukan uji berikutnya yaitu uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik yang meliputi uji heteroskedastisitas, normalitas dan autokorelasi dinyatakan tidak adanya gejala dan pengolahan data dilanjutkan. Dengan metode regresi linier menyatakan variabel kualitas pelayanan, dan kepuasan yang berpengaruh pada loyalitas. Variabel yang paling dominan adalah Variabel X1 (kehandalan, Ketanggapan, Perhatian, Jaminan, Bukti fisik) serta tidak ketinggalan kepuasan. Koefisien determinasi mendapatkan hasil sebesar 92,9 % variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan (Kehandalan, Ketanggapan, Perhatian, Jaminan, Bukti fisik), Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas pelanggan.

Kata Kunci :

The Influence of Service Quality on Loyalty through Customers` Satisfaction (A Case Study at Hotel Grand Candi Semarang)

ZAENUR ROHMAN

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : Den_yoam@yahoo.com

ABSTRACT

ABSTRACT

Companies that want to expand and always forward or at least survive (survive) should always be innovation and creativity as required and the times. Due to continue to work, will come new ideas and a more sophisticated idea to always evolve for the better.

In this study researchers interested in the development of the existing Hotel in Semarang indonesia and in particular, competition in Semarang hotel is very competitive, especially having the same class, the ideas raised to retain customers even to seek new customers.

Researchers conducted the study at the Hotel Grand Temple is located on the road Semarnag Sisingamangaraja 16 Semarang Semarang area of the city which lies cool and has a large parking area and facilities are very grand temple has lengkap. Hotel Childrens Facilities that are not owned by another hotel in the city semrang hotel grand temple which is expected to compete with other existing hotels in the city of grand temples semarang. hotel position themselves with the nuances of a traditional hotel that is able to captivate the tourists domestic tourists even foreign countries.

Researchers conducted a survey using questionnaires media and distributing questionnaires to 100 respondents. Engineering samples are used to use accidental sampling method. Processing the data using SPSS version 16. The results obtained, is valid and reliable questionnaire that can do the next test is a test of classical assumptions. Assumptions of classical test that includes testing heteroscedasticity, normality and autocorrelation declared absence of symptoms and continued data processing. With the linear regression method declared variables pelayananan quality, and satisfaction affects loyalty. Variabel yang paling dominan adalah Variabel X1 (reliability, Responsiveness, attention, security, physical evidence) and do not miss satisfaction. The coefficient of determination to get results for 92.9% of independent variables affect the dependent variable.

Key words: Quality of Service (Reliability, Responsiveness, attention, security, physical evidence), Customer Satisfaction and Customer Loyalty

Keyword :