

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN  
KONSUMEN DAN PROMOSI TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN  
THE MEDIA HOTEL & TOWERS JAKARTA**

**SKRIPSI**

**WINDHA TRISETYA WATI  
211000169**



**PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN  
KONSUMEN DAN PROMOSI TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN  
THE MEDIA HOTEL & TOWERS JAKARTA**

**SKRIPSI**

**WINDHA TRISETYA WATI  
211000169**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN  
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2019**

# PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN KONSUMEN DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN THE MEDIA HOTEL & TOWERS JAKARTA**

Yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada program studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) dan di perguruan tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 29 Maret 2019



Windha Trisetya wati

NPM 211000169

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN KONSUMEN DAN  
PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN THE MEDIA  
HOTEL & TOWERS JAKARTA**

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI). Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Imelda Aprileny, SE, ME dan diketahui oleh kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Jakarta ,29 Maret 2019

Menyetujui bimbingan

Pembimbing,



Imelda Aprileny SE ME

Mengetahui

Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Drs. Sumitro, M.Sc



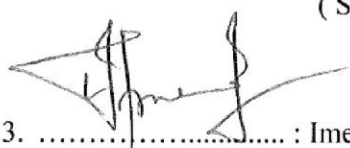
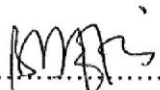

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN KONSUMEN DAN  
PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN THE MEDIA  
HOTEL & TOWERS JAKARTA**

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Program Studi S-1 Manajemen, pada tanggal **29 Maret 2019** dengan nilai **A**

**Panitia ujian skripsi :**

1.  : Drs. Sumitro, M.Sc ( Kepala Prodi S-1 Manajemen )
2.  : Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc  
( Sekretaris Prodi S-1 Manajemen )
3.  : Imelda Aprileny, SE.ME ( Pembimbing )
4.  : Dr. Ir . Diah Pranitasari, MM ( Anggota Penguji I )
5.  : Lina Noersanti, S. Si., M. Si ( Anggota Penguji II )

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas berkat karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STEI).

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga segala macam kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini, peneliti sampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Ibu Imelda Aprileny, SE.ME selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu dan kesabarannya yang telah diberikan dalam membimbing pembuatan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Ir. Diah Pranitasari dan ibu Lina Noersanti, S. Si., M. Si selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses skripsi.
3. Bapak Agustian Burdah, BS, BA, MBA, selaku Ketua Yayasan Pendidikan Fatahillah Jakarta.
4. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
5. Bapak Drs. Sumitro, M.Sc, selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
6. Segenap dosen di Program Studi S-1 Manajemen, STEI, atas ilmu yang telah diberikan selama penulis menyelesaikan studi.
7. Ibu Ayu Tya Maryadi dan semua karyawan di bagian operasional dan marketing The Media Hotel & Tower Jakarta yang telah banyak membantu dalam memperoleh data penelitian yang diperlukan.

8. Kedua orang tua dan segenap keluarga yang selalu menjadi semangat untuk memperjuangkan hidup dan menyelesaikan studi.
9. Suami saya Helvri yang selalu memberikan semangat dan doanya dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa didalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan kelemahan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 29 Maret 2019



Windha Trisetya Wati

NPM 211000169

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Windha Trisetya Wati  
NPM : 211000169  
Program Studi : Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty- Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul :

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN KONSUMEN DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN THE MEDIA HOTEL & TOWERS JAKARTA**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencatumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yang menyatakan,



Windha Trisetya Wati



Windha Trisetya Wati

Dosen Pembimbing

NPK 211000169

Imelda Aprileny, SE,ME

Program Studi S-1 Manajemen

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN  
DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA  
THE MEDIA HOTEL & TOWERS JAKARTA**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa kuat pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan konsumen dan promosi terhadap loyalitas pelanggan The Media Hotel & Towers Jakarta. Strategi penelitian yang digunakan adalah strategi *asosiatif*. Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *purposive sampling*. sampel yang digunakan menurut sugiyono (2015) direkomendasikan jumlah responden antara 30 – 100 responden. Namun peneliti mengambil 96 responden karena semakin banyak data akan semakin representatif (mewakili) peluang terjadinya kesalahan semakin kecil. Perhitungan statistik dimulai dari uji kualitas data (validitas dan reliabilitas). Metode analisis data yang digunakan adalah analisis Koefisien Determinasi Parsial, analisis Koefisien Determinasi Berganda dan Pengujian Hipotesis (parsial dan simultan).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi parsial, 1)  $X_1$  terhadap  $Y$  membuktikan bahwa secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. 2)  $X_2$  terhadap  $Y$  membuktikan bahwa secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan. 3)  $X_3$  terhadap  $Y$  membuktikan bahwa secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara promosi terhadap loyalitas pelanggan. 4) Nilai koefisien determinasi berganda antara variabel bebas berupa  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$  terhadap  $Y$  membuktikan bahwa secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan, kepuasan konsumen dan promosi terhadap loyalitas pelanggan.

***Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Promosi,  
Loyalitas Pelanggan***

Windha Trisetya Wati  
NPK 211000169  
Study Program S-1 Management

Advisor  
Imelda Aprileny, SE,ME

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, CUSTOMER AND PROMOTION SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY IN THE MEDIA HOTEL & TOWERS JAKARTA**

**ABSTRACT**

This study aims to determine how strong the influence of service quality, customer satisfaction and promotion of customer loyalty The Media Hotel & Towers Jakarta. The research strategy used is an associative strategy. The research method used in this research is purposive sampling method. The sample used according to Sugiyono (2015) recommended the number of respondents between 30-100 respondents. However, the researchers took 96 respondents because more data will be more representative. Statistical calculations start from the data quality test (validity and reliability). The data analysis method used is the analysis of Partial Determination Coefficient, Multiple Determination Coefficient analysis and Hypothesis Testing (partial and simultaneous).

The results of this study indicate that the coefficient of partial determination, 1)  $X_1$  against  $Y$  proves that the significant significance between service quality on customer loyalty. 2)  $X_2$  towards  $Y$  which shows a significant significance between customer satisfaction and customer loyalty. 3)  $X_3$  against  $Y$  proves that significant influence on promotion of customer loyalty. 4) The value of the multiple coefficient of determination between independent variables consisting of  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$  towards  $Y$  proves that simultaneous is a significant influence between service quality, customer satisfaction and promotion of customer loyalty.

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

# DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
SAMPUL DALAM.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PANITIA PENGUJI SKRIPSI .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>
2.1. Review Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu .....	5
2.2. Landasan Teori .....	16
2.2.1. Pengertian Pemasaran .....	16
2.2.2. Pengertian Jasa .....	18
2.2.2.1. Karakteristik Jasa .....	19
2.2.2.2. Klasifikasi Jasa .....	21

2.2.3. Kualitas Pelayanan .....	22
2.2.4. Kepuasan Konsumen .....	24
2.2.5. Promosi .....	26
2.2.6. Loyalitas Pelanggan .....	28
2.3. Hubungan Antar Variabel Penelitian .....	30
2.4. Pengembangan Hipotesis .....	33
2.5. Kerangka Penelitian .....	33
<b>BAB III PROSEDUR PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
3.1. Strategi Penelitian .....	34
3.2. Populasi dan Sampel .....	34
3.2.1. Populasi Penelitian .....	34
3.2.2. Sampel Penelitian .....	35
3.3. Data dan Metode Pengumpulan Data .....	36
3.3.1. Sumber Data .....	36
3.3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	36
3.3.3. Metode Pengumpulan Data .....	36
3.4. Operasional Variabel.....	36
3.5. Metode Analisis Data .....	38
3.5.1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	38
3.5.2. Cara Pengolahan Data .....	39
3.5.3. Cara Penyajian Data .....	39
3.5.4. Metode Analisis Statistik Data .....	39
3.5.4.1. Analisis Koefisien Determinasi .....	39
3.5.5. Uji Hipotesis .....	41

<b>BAB IV HASIL-HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
4.1. Deskripsi Objek Penelitian .....	43
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	43
4.1.2. Visi dan Misi.....	43
4.1.3. Dekorasi Hotel .....	43
4.1.4. Fasilitas Hotel .....	44
4.2. Deskripsi Data .....	45
4.2.1. Deskripsi Data Responden .....	45
4.2.2. Analisis Data .....	47
4.3. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian .....	49
4.3.1. Uji Validitas .....	50
4.3.2. Uji Realibilitas .....	52
4.4. Analisis Statistik Data .....	52
4.4.1. Analisis Koefisien Determinasi Parsial .....	52
4.4.2. Analisis Koefisien Determinasi Berganda .....	55
4.4.3. Uji Hipotesis .....	56
4.5. Temuan Hasil Penelitian .....	58
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>60</b>
5.1. Simpulan .....	60
5.2. Saran .....	61
DAFTAR REFERENSI .....	62
LAMPIRAN .....	64
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	91

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 2.1.</b> Hipotesis Penelitian .....	33
<b>Tabel 3.1.</b> Kriteria Instrument Pengukuran Data .....	37
<b>Tabel 3.2.</b> Variabel Indikator Penelitian dan Sub Indikator .....	37
<b>Tabel 4.1.</b> Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
<b>Tabel 4.2.</b> Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	46
<b>Tabel 4.3.</b> Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	46
<b>Tabel 4.4.</b> Validitas Instrumen Per Butir Untuk variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	50
<b>Tabel 4.5.</b> Validitas Instrumen Per Butir Untuk variabel Kepuasan Konsumen ( $X_2$ ) .....	50
<b>Tabel 4.6.</b> Validitas Instrumen Per Butir Untuk variabel Promosi ( $X_3$ ) .....	51
<b>Tabel 4.7.</b> Validitas Instrumen Per Butir Untuk variabel Loyalitas Pelanggan ( $Y$ ) .....	51
<b>Tabel 4.8.</b> Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....	52
<b>Tabel 4.9.</b> Korelasi Determinasi Parsial Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dengan Loyalitas Pelanggan ( $Y$ ) .....	53
<b>Tabel 4.10.</b> Korelasi Determinasi Parsial Kepuasan Konsumen ( $X_2$ ) dengan Loyalitas Pelanggan ( $Y$ ) .....	53
<b>Tabel 4.11.</b> Korelasi Determinasi Parsial Promosi ( $X_3$ ) dengan Loyalitas Pelanggan ( $Y$ ) .....	54
<b>Tabel 4.12.</b> Korelasi Determinasi Berganda .....	55
<b>Tabel 4.13.</b> Hasil signifikan Uji t ( Parsial ) .....	56
<b>Tabel 4.14.</b> Hasil signifikan Uji t ( Simultan ) .....	57

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 2.1.</b> Kerangka Penelitian .....	33
<b>Gambar 4.1.</b> Diagram Skala Likert Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	48
<b>Gambar 4.2.</b> Diagram Skala Likert Variabel Kepuasan Kosumen ( $X_2$ ) .....	48
<b>Gambar 4.3.</b> Diagram Skala Likert Variabel Promosi ( $X_3$ ) .....	49
<b>Gambar 4.4.</b> Diagram Skala Likert Variabel Loyalitas Pelanggan ( $Y$ ) .....	49
<b>Gambar 4.5.</b> Hasil Kerangka Penelitian .....	60

## DAFTAR LAMPIRAN

**Lampiran 1.** Kuesioner Penelitian.

**Lampiran 2.** Tabulasi Skor Pengumpulan Data Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ).

**Lampiran 3.** Tabulasi Skor Pengumpulan Data Kepuasan Konsumen ( $X_2$ ).

**Lampiran 4.** Tabulasi Skor Pengumpulan Data Promosi ( $X_3$ ).

**Lampiran 5.** Tabulasi Skor Pengumpulan Data Loyalitas Pelanggan ( $Y$ ).

**Lampiran 6.** Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas untuk Variabel  
Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ).

**Lampiran 7.** Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas untuk Variabel  
Kepuasan Konsumen ( $X_2$ ).

**Lampiran 8.** Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas untuk Variabel Promosi ( $X_3$ ).

**Lampiran 9.** Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas untuk Variabel  
Loyalitas Pelanggan ( $Y$ ).

**Lampiran 10.** Hasil Uji Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap  
Loyalitas Pelanggan ( $Y$ ).

**Lampiran 11.** Hasil Uji Koefisien Determinasi Kepuasan Konsumen ( $X_2$ )  
terhadap Loyalitas Pelanggan ( $Y$ ).

**Lampiran 12.** Hasil Uji Koefisien Determinasi Promosi ( $X_3$ ) terhadap  
Loyalitas Pelanggan ( $Y$ ).

**Lampiran 13.** Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda.

**Lampiran 14.** Hasil Uji Koefisien Uji  $t$  (Parsial)

**Lampiran 15.** Hasil Uji Koefisien Uji  $F$  (Simultan)