

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CONCIERGE*
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI HOTEL MERCURE
SERPONG ALAM SUTERA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Strata-1

Program Studi Akomodasi dan Katering

Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung



Disusun oleh :

FAJRI BAGUS RAHMATULLAH

201721933

**PROGRAM STUDI AKOMODASI DAN KATERING
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA NHI BANDUNG**

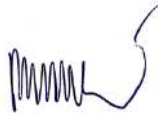
2021

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CONCIERGE* TERHADAP
KEPUASAAN PELANGGAN DI HOTEL MERCURE SERPONG ALAM
SUTERA**

NAMA : FAJRI BAGUS RAHMATULLAH
NIM : 201721933
PROGRAM STUDI : STUDI AKOMODASI DAN KATERING
JURUSAN : HOSPITALITI

Pembimbing I,



**Siti Yulia Irani Nugraha, SE.,
MM.Par.**
NIP. 19780729 200502 2 001

Pembimbing II,



Drs. Rachmat Muliawan, MM.Par.
NIP. 19620129 199203 1 001

Bandung, 18 Oktober 2021

Mengetahui,
Kepala Bagian Administrasi Akademik
dan Kemahasiswaan

Menyetujui,
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata
Bandung

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc
NIP. 19710506 199803 1 001

**Andar Danova L. Goeltom, S.Sos.,
M.Sc**
NIP. 19710506 199803 1 001

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Fajri Bagus Rahmatullah
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 24 November 1998
NIM : 201721933
Progam Studi : Studi Akomodasi dan Katering

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi dengan judul “**Kualitas Pelayanan Concierge Terhadap Kepuasan konsumen di Hotel Mercure Serpong Alam Sutera**” ini merupakan hasil penelitian saya sendiri, bukan hasil pengutipan, penjiplakan, penyusunan oleh orang atau pihak lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di STP NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari tim pembimbing.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat karya pendapat yang telah dipublikasikan atau ditulis orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah skripsi ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakatan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan – peraturan terkait lainnya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 18 Oktober 2021



Fajri Bagus Rahmatullah

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas rahmat, hidayah dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Usulan Penelitian ini dengan tepat waktu. Usulan Penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CONCIERGE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI HOTEL MERCURE SERPONG ALAM SUTERA”** ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memenuhi seminar Usulan Penelitian dan penyusunan Skripsi pada Program Studi Akomodasi dan Katering Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.

Dalam proses pembuatan Usulan Penelitian ini banyak pihak yang terlibat dalam memberikan dorongan serta memberikan bantuan kepada penulis baik itu secara langsung maupun tidak langsung. Maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc., selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung,
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc., selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung,
3. Bapak Edison Sitompul, S.Sos., MM.Par., selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung,
4. Ibu Siti Yulia Irani Nugraha, SE., MM.Par., selaku Ketua Program Studi Akomodasi dan Katering Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung,
5. Ibu Siti Yulia Irani Nugraha, SE., MM.Par., selaku pembimbing I yang telah memberikan saran dan arahan untuk Usulan Penelitian ini,
6. Bapak Drs. Rachmat Muliawan, MM.Par., selaku pembimbing II yang telah membimbing penulis dalam menyusun Usulan Penelitian ini,
7. Seluruh dosen serta karyawan Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung, khususnya di Program Studi Akomodasi dan Katering,

8. Ibu Imelda selaku *Human Resources Manager* Hotel Mercure Serpong Alam Sutera yang telah menerima dan memberi izin penulis untuk melakukan penelitian,
9. Orang tua dan keluarga yang telah mendukung dan memberikan semangat serta doa sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini,
10. Teman teman mahasiswa/i Program Akomodasi Dan Katering yang telah banyak membantu penulis.

Penulis menyadari bahwa Usulan Penelitian ini masih jauh dari kata sempurna dan masih ada kekurangan serta kesalahan didalamnya. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik serta saran yang memperbaiki Usulan Penelitian ini. Semoga Usulan Penelitian ini dapat memberikan kontribusi dan manfaat bagi banyak pihak.

Bandung, 18 Oktober 2021

Penulis
Fajri Bagus R

ABSTRAK

Penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan *concierge* terhadap kepuasan konsumen di hotel Mercure Serpong Alam Sutera. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan *concierge* terhadap kepuasan konsumen. Dalam penelitian ini pelaksanaannya menggunakan metode asosiatif yang berfungsi untuk mencari hubungan antara variabel satu dengan variabel lainnya. Data yang diambil yaitu melalui responden tamu hotel Mercure Serpong Alam Sutera sebanyak 100 responden. Dalam penelitian ini menggunakan korelasi rank spearman untuk memahami seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini mendapatkan hasil bahwa aspek kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* memiliki nilai koefisien sebesar 83,7% terhadap kepuasan konsumen. Dengan nilai aspek paling besar yaitu aspek *empathy* dan nilai aspek paling kecil pada aspek *tangible*.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan konsumen, Pengaruh.

ABSTRACT

This study focuses on the quality of concierge services on customer satisfaction at the Mercure Serpong Alam Sutera hotel. The purpose of this study was to determine how much influence the quality of concierge services on customer satisfaction. In this study, the implementation uses the associative method which functions to find the relationship between one variable and another variable. Data taken is through consumer respondents Mercure Serpong Alam Sutera hotel as many as 100 respondents. In this study using Spearman rank correlation to understand how much influence service quality has on customer satisfaction. The results of this study show that the aspects of service quality, namely tangible, empathy, reliability, responsiveness, assurance have a coefficient value of 83.7% on customer satisfaction. With the largest aspect value, namely the empathy aspect and the smallest aspect value on the tangible aspect.

Keywords: Service Quality, Consumer Satisfaction, Impact.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN MAHASISWA	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Pembatasan Masalah	11
E. Manfaat Penelitian	11
BAB II	12
A. Kajian Teori	12
1. Definisi Kualitas	12
2. Definisi Pelayanan	12
3. Defini Kualitas Pelayanan	13
4. Ukuran Kualitas Pelayanan	14
5. Dimensi Kualitas Pelayanan	15
6. Definisi Kepuasan	17
7. Definisi Tamu	18
8. Definisi Kepuasan konsumen	19
9. Hubungan antara Variabel Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan konsumen	21
B. Penelitian Terdahulu	22
C. Kerangka Pemikiran	25
D. Hipotesis	26
BAB III	27
A. Desain Penelitian	27

B. Objek Penelitian	28
C. Populasi Dan Sampel	28
D. Metode Pengumpulan Data	30
E. Definisi Operasional Variabel	37
F. Analisis Data	42
G. Analisis Uji Rank Spearman	42
H. Jadwal Penelitian	43
BAB IV	45
A. Hasil dan Pembahasan Penelitian	45
1. Karakteristik Deskriptif Demografi Responden	45
2. Analisis Deskriptif	49
3. Hasil Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan (X)	50
4. Hasil Penelitian Variabel Kepuasan konsumen (Y)	61
5. Pembahasan hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen	68
BAB V	70
A. Kesimpulan	70
B. Implikasi	73
C. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	76

DAFTAR TABEL

TABEL 1 JUMLAH HOTEL MERCURE DI INDONESIA TAHUN 2021	3
TABEL 2 REVIEW TAMU DARI ONLINE TRAVEL AGENT	7
TABEL 3 PENELITIAN TERDAHULU	23
TABEL 4 SKOR JAWABAN RESPONDEN	32
TABEL 5 HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL X n = 30.....	34
TABEL 6 HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL Y n = 30.....	35
TABEL 7 UJI RELIABILITAS X	36
TABEL 8 UJI RELIABILITAS Y	37
TABEL 9 MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL.....	38
TABEL 10 BERDASARKAN JENIS KELAMIN	45
TABEL 11 BERDASARKAN USIA	46
TABEL 12 BERDASARKAN PEKERJAAN	47
TABEL 13 BERDASARKAN PENGHASILAN.....	47
TABEL 14 BERDASARKAN ASAL TEMPAT TINGGAL.....	48
TABEL 15 BERDASARKAN JUMLAH KUNJUNGAN	49
TABEL 16 KATEGORI SKALA	50
TABEL 17 PENILAIAN RESPONDEN MENGENAI TANGIBLE n = 100	51
TABEL 18 PENILAIAN RESPONDEN MENGENAI EMPATHY n = 100	53
TABEL 19 PENILAIAN RESPONDEN MENGENAI RELIABILITY n = 100.....	55
TABEL 20 PENILAIAN RESPONDEN MENGENAI RESPONSIVENESS n = 100	55
TABEL 21 PENILAIAN RESPONDEN MENGENAI ASSURANCE n = 100.....	59

TABEL 22 PENILAIAN RESPONDEN MENGENAI KUALITAS PELAYANAN	60
TABEL 23 PENILAIAN RESPONDEN MENGENAI KESESUAIAN DENGAN HARAPAN n = 100	61
TABEL 24 PENILAIAN RESPONDEN MENGENAI MINAT BERKUNJUNG KEMBALI n = 100.....	63
TABEL 25 PENILAIAN RESPONDEN MENGENAI KETERSEDIAAN MEREKOMENDASIKAN n = 100	65
TABEL 26 PENILAIAN RESPONDEN MENGENAI KEPUASAN KONSUMEN	67
TABEL 27 HASIL KORELASI RANK SPEARMAN	68

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 SURAT IZIN PENELITIAN	79
LAMPIRAN 2 KUESIONER	80
LAMPIRAN 3 HASIL TURN IT IN	87
LAMPIRAN 4 BIODATA PENULIS	88
LAMPIRAN 5 FORMULIR BIMBINGAN	89
LAMPIRAN 6 PERSETUJUAN SIDANG	90
LAMPIRAN 7 DAFTAR PERIKSA	91

DAFTAR PUSTAKA

- A Parasuraman, Valerie A. Zeithmal, Leonard L. Berry, (1990). *“Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations”* (The Free Press).
- Adi Soenarno. (2006). *Front Office Management*. Andi Yogyakarta.
- Agus Sulastiyono. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Andra Tersiana. (2018). *Metode Penelitian*. Penerbit Yogyakarta. Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Az.Nasution. *Hukum Perlindungan Tamu Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media 2011.
- Azwar, Saifuddin (2014). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Fadila, Dewi dan Sari Lestari Zainal Ridho. 2013. *Perilaku Tamu*. Palembang: Citrabooks Indonesia.
- Fajar, Laksana. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu
- Kotler, Philip dan Keller (2007). *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi Kedua belas, PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip. (2009). *Manajemen Pemasaran (Marketing Management)* (Edisi 13). U.S.A : Pearson Prentice Hall.
- Nasution, Nur. (2004). *Manajemen Terpadu (Total Service Management)*. Penerbit Ghalia Indonesia Bogor.
- Neuman, W. L. (2007). *Basic of sosial research: Qualitative and quantitative approach*. Boston, United State of America: Pearson Education, inc.
- Richmond, V. P., & McCroskey, J. C. (2009). *Komunikasi organisasi untuk bertahan hidup: Membuat pekerjaan, bekerja* (edisi ke-4th). Boston: Allyn & Bacon, hal. 1.
- Setyosari, Punaji. (2010). *Metode Penelitian Penelitian dan Pengembangan*. Jakarta: Kencana.
- Silaen, Sofar. (2018)., *Metodologi Penelitian Sosial Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*, In Media, Bandung
- Sugiarto. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suherlan, Herlan MM & Budiono, Yono MBA, MSC. (2013). *Psikologi Pelayanan*. Bandung : Media Perubahan
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, G. (2012), *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran*. Edisi III. CV.Andi Offset. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Pemasaran Jasa*. Bayumedia. Malang.
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. (2014), *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- V. Wiratna Sujarweni. (2014). *SPSS untuk penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press. Hal – 193.
- Badan Pusat Statistik Tangerang Selatan. (2015). *Statistik Hotel Dan Akomodasi Lainnya Di Kota Tangerang Selatan Tahun 2014 - 2015*. Tangerang Selatan: Badan Pusat Statistik. Retrived from <https://tangselkota.bps.go.id/publication/download.html>.
- Dian Ratna Ayu Sabandar, Melissa. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Kantor Depan Terhadap Kepuasan konsumen Di Marbella Suites Bandung*. Retrived from <http://repository.stp bandung.ac.id>.
- Nur Rosyid, Azis dan Bayu Mukti, Artin. (2020). *Analisis Kerja Dan Kualitas Pelayanan Concierge Terhadap Kepuasan konsumen Grand Edge Hotel*. Retrived from <https://stp-mataram.e-journal.id>.
- Rihendra, Djoko Sudiby, Adhi Trirachmadi Mumin. (2019). *Analisiskepuasan konsumen Terhadap Pelayananpetugas Penerima Tamu (Guest Service*

Agent) Di Pangeran's beach hotel padang (Studi Kasus Tamu Pria Dan wanita). Retrieved from <http://ejournal.stia-lppn.ac.id>.

Yuda Dwi Insani, Ramdani Setiyariski. (2020). *Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann*. Retrieved from <http://ejournal.ars.ac.id>.