

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU
DI HARDY'S RESTORAN
GRAND MERCURE BANDUNG SETIABUDHI
PADA MASA PANDEMI COVID-19**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan
Program Strata-1 Program Studi Akomodasi dan Katering
Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung



Disusun oleh :

BIMA RESTU ANGGORO

201721926

**PROGRAM STUDI AKOMODASI DAN KATERING
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA
BANDUNG
2021**

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU
DI HARDY'S RESTORAN GRAND MERCURE BANDUNG
SETIABUDHI PADA MASA PANDEMI COVID-19**

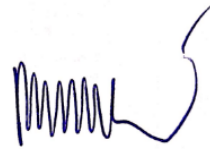
NAMA : BIMA RESTU ANGGORO
NIM : 201721926
PROGRAM STUDI : STUDI AKOMODASI DAN KATERING

Pembimbing I,



Dr. Lien Maulina, M.Pd.,CHE.
NIP. 19601202 198203 2 001

Pembimbing II,



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

Bandung, 3 Juli 2021

Mengetahui,
Kepala Bagian Administrasi Akademik
dan Kemahasiswaan

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

Menyetujui,
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata
Bandung

Faisal, MM.Par., CHE
NIP. ' 19730706199303 1 001

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Bima Restu Anggoro
Tempat/Tanggal Lahir : Wonosobo, 22 Juli 1998
NIM : 201721926
Program Studi : Studi Akomodasi dan Katering

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu di Hardy’s Restoran Grand Mercure Bandung Setiabudhi Pada Masa Pandemi Covid-19”** ini merupakan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di STP Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan 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 nyatakan 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 Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 29 Juni 2021

Yang membuat pernyataan,



Bima Restu Anggoro

NIM. 201721926

ABSTRAK

Perkembangan bisnis industri perhotelan saat ini mengalami penurunan yang signifikan. Salah satu industri yang terkena dampak pandemi Covid-19 adalah industri perhotelan. Karena pada saat wabah virus Corona, masyarakat disarankan untuk tetap tinggal di rumah dan menghindari bepergian atau keluar rumah untuk beberapa hal yang tidak mendesak. Sehingga dalam persaingan industri perhotelan dituntut mampu memberikan kepuasan untuk pelanggannya dengan cara menciptakan sebuah produk dan jasa yang berkualitas. Kualitas pelayanan merupakan suatu tingkat keunggulan yang diharapkan mampu memberikan dampak positif dalam persaingan di industri perhotelan

Tujuan utama dalam melaksanakan penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Hardy's resto Grand Mercure Bandung Setiabuhi. Penelitian ini dalam pelaksanaannya menggunakan metode deskriptif korelatif dengan pendekatan kuantitatif yang memiliki fungsi untuk menghubungkan dua variabel, yaitu variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Data yang diambil melalui Hardy's resto Grand Mercure Bandung Setiabuhi sebanyak 100 responden. Korelasi rank spearman juga digunakan untuk memahami seberapa besar ketertarikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aspek kualitas pelayanan yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy memiliki nilai simultan sebesar 49,4%. terhadap kepuasan pelanggan. Adapun dimensi yang memiliki nilai minimum yaitu tangible sedangkan dimensi yang memiliki nilai maksimal yaitu responsiveness dan assurance.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan pelanggan, Rank Spearman

ABSTRACT

The development of the hotel industry business is currently experiencing a very rapid decline. One of the industries affected by the Covid-19 pandemic is the hospitality industry. Because during the Corona virus outbreak, people are advised to stay at home and avoid or leave the house for some things that are not urgent. So that in this industry competition is able to provide satisfaction to its customers by creating a quality product and service. Service quality is a level of excellence that is expected to have a positive impact on competition in the hospitality industry.

The main objective in carrying out this research is to determine the extent of the influence of service quality on customer satisfaction at Hardy's restaurant Grand Mercure Bandung Setiabuhi. This research uses a descriptive correlative method with a quantitative approach which has a function to connect two variables, namely the independent variable (X) and the dependent variable (Y). The data taken through Hardy's restaurant Grand Mercure Bandung Setiabuhi were 100 respondents. Spearman rank correlation is also used to understand how much interest there is between service quality and customer satisfaction

The results of this study indicate that aspects of service quality, namely Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy, have a stimulus value of 49.4% to customer satisfaction. The dimensions that have the minimum value are tangible, while the dimensions that have the maximum value are responsiveness and assurance.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, Spearman Rank*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Yang Maha Esa, karena hanya dengan berkat dan rahmat-Nya. Usulan Penelitian ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Usulan Penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN TAMU DI HARDY’S RESTORAN GRAND MERCURE BANDUNG SETIABUDHI PADA MASA PANDEMI COVID-19”** sebagai persyaratan dalam mengikuti Seminar Usulan Penelitian Program Strata-1 Program Studi Akomodasi dan Katering, Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

Pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan rasa terima kasih serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Faisal, MM.Par., CHE., Selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc., selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan.
3. Bapak Edison, S.Sos., MM. selaku ketua jurusan *hospitality* Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung
4. Ibu Siti Yulia Irani MM.Par. Selaku Ketua Program Studi Akomodasi dan Katering Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
5. Ibu Lien Maulina, Dr., M.Pd.,CHE. Selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dalam penyusunan Skripsi ini.

6. Ibu Siti Yulia Irani MM.Par. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dalam penyusunan Skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Pengajar & Staff Program Studi Akomodasi & Katering.
8. Orang tua tercinta beserta keluarga yang telah banyak memberikan doa dan dukungan kepada penulis secara moril maupun materil.
9. Ibu Natalia Dwi, Selaku *Talent and Culture Manager* Grand Mercure Bandung Setiabudhi beserta staff dan karyawan yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
10. Sahabat dan rekan seperjuangan Mahasiswa Studi Akomodasi & Katering angkatan 2017 yang tiada henti memberi dukungan dan motivasi kepada penulis.
11. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan semuanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Usulan Penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, saran dan kritik yang sifatnya membangun kami harapkan dari semua pihak.

Bandung, 19 Maret 2021

Bima Restu Anggoro

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	Error! Bookmark not defined. iii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi Error! Bookmark not defined.
DAFTAR LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined. iii
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A.Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
B.Rumusan Masalah	6
C.Tujuan Penelitian	6
D.Keterbatasan Penelitian	7
E.Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A.Kajian Teori	8
1. Kualitas Pelayanan	8
2. Ukuran Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
3. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	12
4. Kepuasan Pelanggan.....	15
5. Hubungan antara Variabel Kualitas dengan Kepuasan Pelanggan.....	17
B.Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
C.Kerangka Pemikiran.....	20
D.Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN Error! Bookmark not defined.	
A.Desain Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B.Obyek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C.Populasi dan Sampel	24
1. Populasi	Error! Bookmark not defined.
2. Sampel	25
D.Metode Pengumpulan Data	25

1. Jenis dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
2. Teknik Pengumpulan Data	26
3. Pengujian Data	28
E. Definisi Operasional Variabel.....	31
F. Analisis Data	36
1. Analisis Deskriptif.....	36
2. Analisis Uji Korelasi Rank Spearman	36
G. Jadwal Penelitian.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Hasil Penelitian	39
1. Profil Responden.....	39
B. Analisis Deskriptif	42
1. Analisis Deskriptif Variabel X : Kualitas Pelayanan	43
2. Analisis Deskriptif Variabel Y : Kepuasan Tamu	51
3. Analisis Korelasi Rank Spearman	57
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	66
A. Kesimpulan	67
B. Implikasi.....	68
C. Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	71

DAFTAR TABEL

TABEL 1 Ulasan Kepuasan Tamu	4
TABEL 2 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
TABEL 3 Bobot Nilai Kuesioner.....	Error! Bookmark not defined.
TABEL 4 Hasil Pengujian Validitas dan Reabilitas Variabel Kualitas	Error! Bookmark not defined.9
TABEL 5 Hasil Pengujian Validitas dan Reabilitas Variabel Kepuasan.....	31
TABEL 6 Matriks Operasional Variabel	32
TABEL 7 Jadwal Penelitian.....	38
TABEL 8 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
TABEL 9 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	40
TABEL 10 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
TABEL 11 Profil Responden Berdasarkan Domisili	41
TABEL 12 Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	42
TABEL 13 Penilaian Responden Tentang Sub Variabel Bukti Nyata.....	44
TABEL 14 Penilaian Responden Tentang Sub Variabel Jaminan.....	45
TABEL 15 Penilaian Responden Tentang Sub Variabel Empati.....	46
TABEL 16 Penilaian Responden Tentang Sub Variabel Daya Tanggap.....	Error! Bookmark not defined.
TABEL 17 Penilaian Responden Tentang Sub Variabel Reliabilitas.....	48
TABEL 18 Penilaian Responden Tentang Kepuasan Tamu Kualitas Pelayanan	49
TABEL 19 Penilaian Responden Tentang Kepuasan Tamu Sub Variabel Kesesuaian dengan Harapan.....	52
TABEL 20 Penilaian Responden Tentang Kepuasan Tamu Sub Variabel Minat Berkunjung Kembali	53
TABEL 21 Penilaian Responden Tentang Kepuasan Tamu Sub Variabel Kesiediaan Merekomendasikan	Error! Bookmark not defined.
TABEL 22 Rekapitulasi Penilaian Variabel Kepuasan Tamu	55

TABEL 23 Analisis Korelasi Spearman Antar Variabel	Error! Bookmark not defined.
TABEL 24 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu	Error! Bookmark not defined.
TABEL 25 Analisis Pengaruh Bukti Nyata Terhadap Kepuasan Tamu	60
TABEL 26 Analisis Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Tamu	61
TABEL 27 Analisis Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Tamu	Error! Bookmark not defined.
TABEL 28 Analisis Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Tamu	64
TABEL 29 Analisis Pengaruh Reliabilitas Terhadap Kepuasan Tamu	65

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 Kerangka Pemikiran	22
GAMBAR 2 Penilaian Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan.....	51
GAMBAR 3 Penilaian Responden Atas Variabel Kepuasan Tamu.....	56