

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA HOLIDAY IIN RESORT BALI NUSA DUA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**OLEH :
ANGGITA MAHARANI
NIM : 2015744009**

**JURUSAN ADMINISTRASI
BISNIS POLITEKNIK NEGERI
BALI BADUNG
2024**

PRAKATA

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena kasih dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini yang berjudul “**Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua**”. Penulisan Penelitian ini merupakan sebuah langkah awal dalam memenuhi syarat penyusunan skripsi agar dapat menyelesaikan Pendidikan D4 Manajemen Bisnis Internasional di Politeknik Negeri Bali. Dalam penyusunan proposal penelitian ini, penulis mengalami kesulitan dan penulis menyadari dalam penulisan proposal penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan proposal penelitian ini. Penulis sangat berharap semoga proposal penelitian ini bermanfaat bagi kita semua. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih.

Penulis

Anggita Maharani

DAFTAR ISI

PRAKATA.....	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Kualitas Pelayanan	9
2.1.2 Kepuasan Konsumen.....	12
2.1.3 Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	13
2.2 Penelitian Terdahulu	14
2.3 Kerangka Berpikir.....	15
2.4 Hipotesis	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	16
3.1 Jenis Penelitian	16
3.2. Waktu dan Tempat Penelitian.....	16
3.3. Objek Penelitian.....	16
3.4. Data dan Sumber Data.....	17
3.5. Metode Penelitian	17
3.6. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampel	18

3.7.	Jenis Data	19
3.8.	Teknik Pengumpulan Data.....	20
3.9.	Skala Pengukuran	20
3.10.	Identifikasi Variabel	20
3.11.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		24
4.1	Deskripsi Hasil Penelitian	24
4.2	Hasil Pengujian Instrumen Penelitian.....	32
4.3	Deskripsi Variabel Penelitian	34
4.4	Uji Asumsi Klasik	38
4.5	Hasil Uji Hipotesis/ Jawaban Pertanyaan Penelitian.....	41
4.6	Pembahasan	46
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		52
5.1	Simpulan.....	52
5.2	Saran	53

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi yang semakin canggih, industri pariwisata pun berkembang dengan pesat. Sebagaimana yang tertuang dalam UU No. 10 Tahun 2009 bahwa industri pariwisata merupakan kumpulan usaha yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan/ atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata, dan usaha pariwisata adalah usaha yang menyediakan barang dan/ atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dan penyelenggara pariwisata.

Pariwisata merupakan sektor yang memiliki peran penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi, baik secara lokal maupun global. Menurut Organisasi Pariwisata Dunia (*World Tourism Organization* atau WTO), pariwisata didefinisikan sebagai perjalanan yang dilakukan oleh individu atau kelompok ke destinasi di luar lingkungan sehari-hari mereka untuk tujuan rekreasi, bisnis, pendidikan, atau keperluan lain. Selain menjadi sumber devisa, pariwisata juga berkontribusi dalam menciptakan lapangan kerja dan memperkenalkan budaya lokal kepada dunia (World Tourism Organization, 2020). Hal ini membuat pengembangan sektor pariwisata menjadi prioritas dalam banyak kebijakan pembangunan, terutama di negara-negara berkembang yang memiliki kekayaan alam dan budaya sebagai daya tarik utama. Namun, keberhasilan sektor ini sangat bergantung pada keberlanjutan dan pelestarian sumber daya yang menjadi

basisnya.

Pariwisata merupakan suatu usaha yang kompleks, hal ini dikarenakan terdapat banyak kegiatan yang terkait dalam penyelenggaraan pariwisata. Kegiatan-kegiatan tersebut diantaranya seperti usaha perhotelan (*home stay*), usaha kerajinan/cinderamata, usaha perjalanan, dan usaha – usaha lainnya. Usaha pariwisata dapat dikaitkan dengan sarana pokok kepariwisataan yaitu perusahaan yang hidup dan kehidupannya sangat tergantung kepada arus kedatangan orang-orang yang melakukan perjalanan wisata (Wijaya & Mariani, 2021).

Salah satu usaha pariwisata yang menjadi tiang penyokong industri pariwisata adalah usaha perhotelan. Perhotelan adalah perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya bagi tamu yang datang, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu atau bisa dibilang semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum.

Hotel adalah salah satu bentuk usaha yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa kepada para tamu hotel baik secara fisik, psikologi maupun keamanan selama tamu mempergunakan fasilitas atau menikmati pelayanan dihotel (Diani, 2020). Untuk menciptakan sumber daya yang berkualitas, maka suatu organisasi harus memperhatikan kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja memiliki dampak terhadap produktivitas, ketidakhadiran dan keluarnya tenaga kerja serta kesehatan (Muayyad, 2020). Kepuasan

kerja merupakan suatu rasa yang timbul dari dalam diri seseorang, dimana ia mengevaluasi karakteristik pekerjaan tersebut secara positif. Kepuasan kerja seperti luapan perasaan suka maupun tidak suka, puas maupun tidak puas seseorang terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja dapat diukur dari sifat kerja, pengawasan, bayaran saat ini, peluang promosi dan rekan-rekan kerja sementara.

Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua merupakan salah satu hotel bintang lima yang berada di kawasan pariwisata Nusa Dua yang bergerak dibidang usaha akomodasi perhotelan yang menyediakan jasa penginapan dan menyediakan berbagai fasilitas seperti kamar sebanyak 171 yang terdiri dari tipe kamar standar, kamar bertema anak-anak dan *disable room*. Sebagai hotel bintang lima, jumlah karyawan di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua terhitung untuk bulan januari 2024 berjumlah 135 orang yang terbagi dalam 11 departemen pada tabel berikut:

1.1. Tabel Jumlah Karyawan

Departemen	Jumlah
Front Office	22
Housekeeping	21
F&B Service	17
Kitchen	19
Kids Club	6
SPA	5
Finance	13
Executive Office	3
Human Resource	4
Sales & Marketing	9
Engineering	16
TOTAL	135

Sumber : Human Resources Departement, Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua, 2024

Berdasarkan data jumlah karyawan diatas, total keseluruhan karyawan sejumlah 135 orang karyawan yang terdiri pada bagian *Front Office* sebanyak 22 orang, *Housekeeping* sebanyak 21 orang, *Food and Beverage Service* sebanyak 17 orang, *Kitchen* sebanyak 19 orang, *Kids Club* sebanyak 6 orang, *SPA* sebanyak 5 orang, *Finance* sebanyak 13 orang, *Executive Office* sebanyak 3 orang, *Human Resource* sebanyak 4 orang, *Sales & Marketing* sebanyak 9 orang dan *Engineering* sebanyak 16 orang.

Nasution dalam (Khansa, 2020) menyatakan Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi konsumen. Kualitas pelayanan dalam pengertian tersebut menjelaskan bahwa yang dijunjung tinggi oleh konsumen dinilai dari bagaimana perusahaan memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumennya, karena dengan pelayanan tersebut seorang konsumen dapat menilai dan memberikan sebuah kepuasan untuk tetap bertahan atau mencari yang lebih baik lagi”. Artinya setiap pelaku industri perhotelan wajib memperhatikan kualitas pelayanan guna memenuhi harapan konsumen atas hotel tersebut. Kualitas pelayanan sangat penting untuk diperhatikan karena berhubungan langsung dengan konsumen dan merupakan tolak ukur konsumen untuk menyatakan perasaan puas atau tidak puas.

Menurut Kotler dan Keller dalam (Fernandus & Reza, 2021) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil) yang

diharapkan. Indikasi penulis menggunakan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen di latar belakang beberapa alasan. Terkait dengan kualitas pelayanan yang terjadi di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua, karena kurangnya Memberikan perhatian secara individu kepada para tamu yang mengakibatkan kualitas pelayanan menurun.serta terkait dengan Penampilan staf tidak rapi konsumen merasa kurang nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

Dari latar belakang yang diuraikan diatas maka peneliti melakukan penelitian dan akan membahas lebih lanjut kualitas pelayanan dari kepuasan konsumen terhadap keberlangsungan operasional untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan judul : **“Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka peneliti melakukan penelitian yang akan membahas dan menjawab masalah yang ada yaitu:

1. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan memengaruhi tingkat kepuasan konsumen di Holiday Inn Resort Nusa Dua.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini terdiri dari :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk :

1. Memberikan bahan masukan terhadap pihak Holiday inn Resost Bali Nusa Dua dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan di food & beverage department
2. Menjadi bahan informasi dan acuan dalam penyusunan kurikulum perkuliahan.
3. Menjadi referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

Dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan, dan sebagai persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan di Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Busines International.

2. Bagi Holiday inn Resort Bali Nusa Dua

Dapat membantu memecahkan masalah yang berkaitan dengan kualitas pelayan terhadap kepuasan konsumen di Hotel in Resort Bali Nusa Dua

3. Bagi Politeknik Negeri Bali

Dapat dijadikan sebagai pertimbangan dalam penyusunan program dan metode pembelajaran diperkuliahan.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini, peneliti menyusunnya dalam beberapa bab yaitu:

BAB I Pendahuluan :

Meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, dan tujuan penelitian, serta manfaat dari penelitian yang dilakukan.

BAB II Kajian Pustaka :

Berisi landasan teori dari penelitian, penelitian-penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya, kerangka berpikir dan hipotesis.

BAB III Metodologi Penelitian :

Terdiri dari jenis penelitian yang akan dilakukan, waktu dan tempat dilaksanakannya penelitian, objek penelitian, jenis dan sumber data penelitian, populasi dan sampel penelitian, metode yang digunakan dalam pengumpulan data, variable, devinisi operasional variabel, dan indikator penelitian, serta metode yang digunakan untuk menganalisis data.

BAB IV Hasil dan Pembahasan :

Terdiri dari gambaran umum Hotel yang menjadi lokasi penelitian, hasil analisi penelitian, dan pembahasan dari penelitian yang dilakukan.

BAB V Penutup :

Meliputi kesimpulan tentang penelitian dan saran. Dan bagian akhir berisi lampiran dan daftar Pustaka.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. *Tangibles* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik bukti fisik (*tangibles*) yang diberikan Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua kepada konsumennya akan meningkatkan kepuasan konsumennya.

2. *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik *Reliability* yang diberikan oleh Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua akan meningkatkan kepuasan konsumennya.

3. *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggap pihak hotel dalam merespon keluhan konsumen akan meningkatkan kepuasan konsumen.

4. *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik kemampuan hotel dalam menjamin keamanan konsumen akan meningkatkan kepuasan konsumen.

5. *Emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin tinggi rasa empati yang dimiliki karyawan hotel dalam melayani konsumennya akan meningkatkan kepuasan konsumen

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian serta kesimpulan yang telah dipaparkan maka dapat disarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Keterbatasan dalam penelitian ini menunjukkan variabel independen yang diteliti berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen sebesar 61,7%, berarti ada pengaruh sebesar 38,3% dari variabel-variabel lain diluar model. Penelitian selanjutnya disarankan untuk meneliti pengaruh variabel-variabel lain yang belum termasuk dalam model regresi pada penelitian ini seperti variabel harga, promosi, dan lainnya.
2. Peneliti juga menyarankan untuk penelitian selanjutnya agar dapat melakukan penelitian pada lebih dari perusahaan sehingga hasil penelitian menjadi lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrilliana, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM Vol.1, No. 2,* 46-55.
- Andriyani, M., & Ardianto, R. E. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 133-140.
- Angelova, B., & Zekiri, J. (October, 2011). Measuring Customer Satisfaction with Service Quality Using American Customer Satisfaction Model (ACSI Model) . *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences* ,236.
- Badjamal, F. A., & Sakaria, M. (2021). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WARUNG KOPI CELEBEST DI KOTA PALU. *Jurnal Ekonomi Trend Vol. 09 No. 01*, 11-16.
- Brosnan, R., Anggraini, N. N., & Andika, A. W. (2021). PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP MINATBELI KONSUMEN PADA TOKO SEMADHI BIKE SHOP BLAHKIUH DI MASA PANDEMI CORONA (COVID-19) . *Jurnal EMAS*, 109-118.
- Chen, Y. H., Tseng, M. L., & Lin, R. J. (2011). Evaluating the customer perceptions on in-flight. *African Journal of Business Management*, 2854-2864.
- Chen, Y. -H., Tseng, M. L., & Lin, R. J. (2011). Evaluating the customer perceptions on in-flight. *African Journal of Business Management Vol. 5(7)*, 2855.
- Elva, Y., Jamhur, A. I., & Rahman, S. N. (2021). Penerapan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Mengukur Kualitas Sistem Informasi Ulangan Harian. *Jurnal Pustaka Data*, 8-12.
- Ghotbabadi, A. R., Feiz, S., & Baharun, R. (2015). Service Quality Measurements: A Review. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 267-268.
- Iffan, M., Santy, R. D., & Radaswara, R. (2018). PENGARUH PROSES DAN

- BUKTIFISIK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI HOTEL SANTIKA BANDUNG. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 128-140.
- Kojongian, V., Lopian, J., & Lumanauw, B. (2021). PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN DI COOL SUPERMARKET TOMOHON. *Jurnal EMBA*, 811-820
- Kusumawati, D., & Saifudin. (2020). PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT BELI SECARA ONLINE SAAT PANDEMI COVID-19 PADA MASYARAKAT MILLENIA DI JAWA TENGAH. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1-13.
- Leninkumar, V. (2017). The Relationship between Customer Satisfaction and. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 450-465.
- Lestari , B., & Novitaningtyas, I. (2021). Pengaruh Variasi Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang Konsumen pada Coffeerville-Oishi Pan Magelang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 150-159.
- Lestari , D. I., & Hanum, Z. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Buah Naga di kebun Pak Ponidi. *Seminar Nasional Sains & Teknologi Informasi (SENSASI)*, 52-55.
- Marjun, & Faatihah, N. (2019). PENGARUH DI MENSEI DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP BPJS KESEHATAN CENTER RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ANUTAPURA. *Jurnal Ekonomi Trend Vol. 07 No. 01*, 12-18.
- Marlius, D. (2018). PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN WEBSITE AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PADA STIE “KBP”. *JURNAL IPTEK TERAPAN V12.i2* , (116-128).
- Martono, Arwin, Yuliana, Lisa, & Hutabarat, F. M. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus pada Pengangkutan TS Medan. *Seminar Nasional Sains dan Teknologi Informasi (SENSASI)* , 411 – 415.
- Miranti, R., & Amirulmukminin. (2020). Pengaruh Servicescape Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Pegadaian (Persero) Cabang Bima. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*, 239-642.
- Napitupulu, D. B. (2016). Evaluasi kualitas website universitas XYZ dengan pendekatan Webqual. *Buletin Pos dan Telekomunikasi Vol. 14 No.1*, 51-64.
- Narimawati, U., Sarwono, J., Munandar, D., & Winanti, M. B. (2020). *Metode Penelitian dalam Implementasi Ragam Analisis, untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sugiharto , A., & Darmawan, M. F. (2021). PENGARUH KUALITAS PRODUK,

HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JANJI JIWA COFFEE CITRA RAYA. *Jurnal PAPATUNG*, 24-32.

- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta CV.
- Supriyono. (2010). KEPERCAYAAN DAN MINAT BELI DI SUB FORUM JUAL BELI. *Jurnal Riset Ekonomi & Bisnis*, 73 - 82.
- Surti, I., & Anggraeni, F. N. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION*, 261-270.
- Susilawati, E., & Dhaniawaty, R. P. (2019). PENGARUH ICT DAN PROMOSI ONLINE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI KASUS PADA MAHASISWA PRODI SISTEM INFORMASI UNIKOM PENGGUNA ONLINE SHOP). *Majalah Ilmiah UNIKOM*, 43-52.
- Syahputri, D. P. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt.Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Lubuk Pakam. *Journal of Management Science (JMAS)*, 102-107.
- Triandewo, M. A., & Yustine. (2020). PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRAPERUSAHAAN DAN KEPERCAYAAN PADA LOYALITAS KONSUMEN. *JURNAL BISNIS DAN AKUNTANSI* , 13-24.
- Valentino, O., & Suriyanto, M. A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Inovasi Layanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Travel Dulin Diluk. *Jurnal AKMAMI (Akutansi, Manajemen, Ekonomi,)* Vol. 3 No 1 , 87-96.
- Yarimoglu, E. K. (2014). A Review on Dimensions of Service Quality Models. *Journal of Marketing Management* , 80.