

PENGARUH LAYANAN PRODUK, LAYANAN PENGIRIMAN, LAYANAN
LINGKUNGAN HIDUP TERHADAP KUALITAS LAYANAN SECARA
KESELURUHAN PADA HOTEL SKALA MENENGAH : STUDI KASUS PADA
HOTEL NEO MALIOBORO

SKRIPSI

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar sarjana
strata-1 di jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia

Oleh:

Nama : Cici Aristiyani

Nomor Mahasiswa : 1311563

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasi

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2017

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak dapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

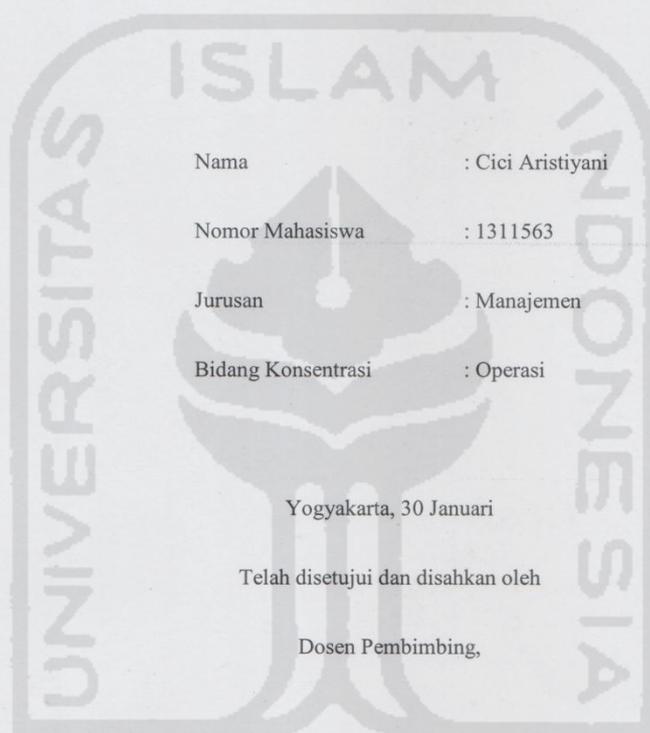
Yogyakarta, 30 Januari 2017

Penulis,



Cici Aristiyani

PENGARUH LAYANAN PRODUK, LAYANAN PENGIRIMAN, LAYANAN
LINGKUNGAN HIDUP TERHADAP KUALITAS LAYANAN SECARA
KESELURUHAN PADA HOTEL SKALA MENENGAH : STUDI KASUS PADA
HOTEL NEO MALIOBORO



Nama : Cici Aristiyani

Nomor Mahasiswa : 1311563

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasi

Yogyakarta, 30 Januari

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Siti Nurul Ngaini', is written over the watermark logo.

Dra. Siti Nurul Ngaini, MM

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

PENGARUH LAYANAN PRODUK, LAYANAN PENGIRIMAN DAN LAYANAN LINGKUNGAN HIDUP TERHADAP KUALITAS LAYANAN SECARA KESELURUHAN PADA HOTEL SKALA MENEGAH (STUDI KASUS PADA HOTEL NEO MALIOBORO

Disusun Oleh : CICI ARISTIYANI

Nomor Mahasiswa : 13311563

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS

Pada hari Senin, tanggal: 13 Maret 2017

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Siti Nurul Ngaini, Dra., MM

Penguji : Siti Nur Syamsiah, Dra., MM.

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

PENGARUH LAYANAN PRODUK, LAYANAN PENGIRIMAN, LAYANAN
LINGKUNGAN HIDUP TERHADAP KUALITAS LAYANAN SECARA
KESELURUHAN PADA HOTEL SKALA MENENGAH : STUDI KASUS PADA
HOTEL NEO MALIOBORO

Nama : Cici Aristiyani

Nomor Mahasiswa : 1311563

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasi

Yogyakarta, 30 Januari

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,

Dra. Siti Nurul Ngaini, MM

Telah dipertahankan/diuji dan disahkan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana strata-1 di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam

Indonesia

Nama : Cici Aristiyani

Nomor Mahasiswa : 1311563

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasi

Yogyakarta, 30 Januari 2017

Disahkan Oleh:

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Dra. Siti Nurul Ngaini, MM

Penguji 1 : Dra. Siti Nursamsyah, MM

Mengetahi

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Indonesia

(Dr. H. Agus Harjito, M.si)

ABSTRAK

Kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan konsumen dengan layanan yang diharapkan konsumen. Apabila layanan yang dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan maka pelanggan tersebut akan merasa puas, sebaliknya apabila layanan yang dirasakan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan maka layanan yang diberikan gagal dan pelanggan merasa tidak puas.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji layanan produk, layanan pengiriman dan layanan lingkungan hidup terhadap kualitas layanan secara keseluruhan dalam hotel skala menengah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linier Berganda. Responden dalam penelitian ini sebanyak 96 orang yaitu tamu yang pernah menginap di Hotel Neo Malioboro. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan produk berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kualitas layanan secara keseluruhan, layanan pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan secara keseluruhan dan layanan lingkungan hidup berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kualitas layanan secara keseluruhan.

Kata Kunci : *Kualitas Layanan Secara Keseluruhan, Layanan Produk, Layanan Pengiriman, Layanan Lingkungan Hidup.*

ABSTRACT

Service quality is the different between consumer perceived service and consumer expected service. If the perceived service in accordance with what is expected by consumer and then consumer will satisfy, but if the perceived service not in accordance with what is expected and then consumer will not satisfy.

The purpose of this study is, to test the product service, delivery service and environment service to the overall service quality in the mid-scale hotel. The method used in this research is Multiple Linerar Regression Analysis. Respondents in this study were 96 people who have experience stayed at the Hotel Neo Malioboro. These results indicate that product services have positive effects but not significant to the overall service quality, delivery service have positive effects and significant to the overall service quality andenvironment service have positive effects but not significant to the overall service quality.

Keywords: Service Quality In Overall, Service Product, Service Delivery, Service Environment.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarokatuh

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT karena atas rahmat dan hidayahnya-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan pembuatan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Layanan Produk, Layanan Pengiriman, Layanan Lingkungan Hidup Terhadap Kualitas Layanan Secara Keseluruhan Pada Hotel Skala Menengah (Studi Kasus Pada Hotel Neo Malioboro)”** yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen di Universitas Islam Indonesia

Dalam menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, baik berupa bimbingan, pengarahan, dan bantuan moril maupun materil yang diberikan kepada penulis. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan segala rahmat dan karunia-Nya
2. Nabi Muhammad SAW sebagai tauladan, panutan bagi umat manusia
3. Kedua orang tua saya. Terima kasih atas segala dukungan baik dalam bentuk moral dan materil, kepercayaan yang telah diberikan dan juga semangat yang terus menerus untuk mendukung penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Bapak Dr. D Agus Harjito, M.Si selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia

5. Ibu Dra. Siti Nurul Ngaini, MM. Sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Seluruh Dosen yang telah mengajarkan dan memberikan banyak pengetahuan dan ilmu kepada penulis.
7. Teman – temanku Firli Afini, Indri Irma Oktaviani dan semua teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
8. Semua pihak yang telah berkenan membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu, semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian. Amin

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan kritik serta saran yang bersifat membangun untuk perbaikan dimasa mendatang. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan mampu membantu kemajuan ilmu pengetahuan bagi semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarokatuh

Yogyakarta, 15 Desember 2016

Penulis,

Cici Aristiyani