

INTERAKSI ANTARA *CAPABILITY OPERATIONAL DRIVERS* DAN KEPUASAN

INOVASI LAYANAN:

ANALISIS DI HOTEL BUDGET INDONESIA

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 : Kevin Ray Gusman  
Nomor Mahasiswa : 13311492  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2017

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat 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 atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis 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, 27 April 2017

Penulis,



Kevin Ray Gusman

INTERAKSI ANTARA *CAPABILITY OPERATIONAL DRIVERS* DAN KEPUASAN

INOVASI LAYANAN:

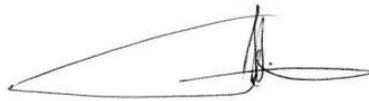
ANALISIS DI HOTEL BUDGET INDONESIA

Nama : Kevin Ray Gusman  
Nomor Mahasiswa : 13311492  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Operasional

Yogyakarta, 27 April 2017

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,



Anjar Priyono S.E., M.Si., Ph. D

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI**

SKRIPSI BERJUDUL

**INTERAKSI ANTARA CAPABILITY OPERATIONAL DRIVERS DAN KEPUASAN  
INOVASI LAYANAN: ANALISA DI HOTEL BUDGET INDONESIA**

Disusun Oleh : **KEVIN RAY GUSMAN**

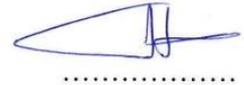
Nomor Mahasiswa : **13311492**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

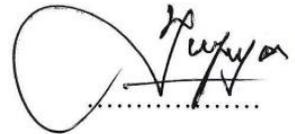
Pada hari Kamis, tanggal: 8 Juni 2017

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Anjar Priyono, Ph.D

Penguji : Zulian Yamit, Drs., M.Si.



.....



.....

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia



Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

## Kata Pengantar

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kekuatan, ketabahan dan kesabaran sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Interaksi Antara *Capability Operational Drivers* dan Kepuasan Inovasi Layanan: Analisis di Hotel Budget Indonesia” Skripsi ini disusun untuk mencari tau pengaruh tiga atribut utama dalam kapabilitas *operational drivers* perusahaan hotel budget terhadap kepuasan inovasi layanan dan sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Universitas Islam Indonesia.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dorongan dari banyak pihak. Oleh Karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. H. Agus Harjito M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
2. Anjar Priyono S.E., M.Si., Ph. D. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang sangat membantu dan mengarahkan saya dalam menyelesaikan skripsi ini
3. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan ilmu dan membantu dalam mendapatkan inspirasi selama masa perkuliahan
4. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan dukungan dan selalu mengingatkan dalam proses pengerjaan skripsi
5. Terimakasih kepada Geng *Three Musketeer* Danica Prima, Dimas Prabowo dan Purusananda Tosa terima kasih karena telah menjadi sahabat pada masa

perkuliahan, teman saat mengerjakan skripsi di McDonalds maupun café-café lainnya.

6. Rizki Ainistiara, terima kasih karena telah menemani selalu dalam pengerjaan skripsi, membantu mengkoreksi tulisan yang salah, membantu mengkoreksi kuesioner, menemani mencari buku referensi, dan selalu memberi semangat dan motivasi dalam proses pengerjaan skripsi.
7. Terima kasih kepada Adhika Pratama dan Julianto Arif atas *riding* santainya ketika penulis butuh hiburan
8. Terima kasih kepada Salsa, Atha, Dhea dan Embun atas lelucon receh dari kalian semua dan jamuan nasi mataharinya saat di Gunung Prau sehingga penulis mempunyai selingan lelucon dan menambah semangat untuk mengerjakan skripsi.
9. Terima kasih kepada Vinni, Eha dan Nisa yang telah selalu mendukung dan membantu dalam mempelajari aplikasi smartPLS.
10. Terima kasih kepada teman-teman Bejol yang telah membantu dalam penyebaran kuesioner onlinenya
11. Terima kasih kepada para responden yang telah mengisi dan membantu dalam penyebaran kuesioner online di setiap grup sosial media kalian
12. Terima kasih kepada teman-teman asisten Lab ERP angkatan 2013 yang telah memotivasi untuk menyelesaikan tugas akhir
13. Teman-teman manajemen angkatan 2013 yang sudah membantu menyemangati dalam proses penyelesaian skripsi ini

Maupun semua pihak yang telah membantu mengerjakan skripsi ini yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu. Semoga karya tulisan ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan

*Wassalamualaikum Wr. Wb*

Yogyakarta, 27 April 2017



Kevin Ray Gusman