

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN
DALAM MENINGKATKAN MINAT BERKUNJUNG KEMBALI
(Studi Kasus: Hotel Di Kota Palopo)**

Disusun dan diajukan oleh

**Aulia Rahmi
201620016**

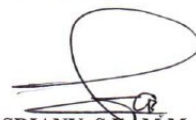
Telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi
pada tanggal 19 November 2020

Pembimbing I



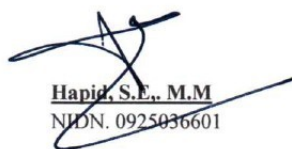
Dr. M. RISAL, S.E., M.Si
NIDN. 0901027401

Pembimbing II



ASRIANY, S.E., M.M.
NIDN. 0913027402

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palopo



Hapid, S.E., M.M
NIDN. 0925036601

Ketua
Program Studi Manajemen



Imran Ukka, S.E., M.M
NIDN. 0903048602

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN
DALAM MENINGKATKAN MINAT BERKUNJUNG KEMBALI
(Studi Kasus: Hotel Di Kota Palopo)**

Disusun dan diajukan oleh


**Aulia Rahmi
201620016**

Telah dipertahankan dalam ujian Skripsi pada tanggal 19 November 2020 dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palopo.

Susunan Dewan Penguji

1. Penguji : Dr. M. Risal, S.E., M.Si (.....)
2. Penguji : Dr. Salju, S.E., M.M. (.....)
3. Penguji : Dr. Rismawati, SE, MSA, CSRS, CSRA (.....)

Ketua Program Studi Manajemen


Imran Ukka, S.E., M.M.
NIDN. 0906048602

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Aulia Rahmi

Nim : 201620016

Program studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang penulis susun dengan judul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN
DALAM MENINGKATKAN MINAT BERKUNJUNG KEMBALI**

(Studi Kasus: Hotel Di Kota Palopo)

Penulis menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam Skripsi ini, tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang penulis ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat, yang penulis akui sebagai tulisan penulis sendiri. Apabila penulis melakukan hal tersebut secara sengaja atau tidak sengaja, penulis menyatakan menarik skripsi yang penulis ajukan sebagai karya tulis penulis sendiri dan bersedia menerima sanksi akademik yang berlaku yaitu ijazah dan gelar yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Palopo, 18 November 2020


Aulia Rahmi
: 201620016

Aulia Rahmi

Skripsi Aulia Rahmi.docx

Sources Overview

37%

OVERALL SIMILARITY

1	eprints.iain-surakarta.ac.id INTERNET	5%
2	repository.unpas.ac.id INTERNET	3%
3	pt.scribd.com INTERNET	3%
4	eprints.undip.ac.id INTERNET	3%
5	www.slideshare.net INTERNET	2%
6	media.neliti.com INTERNET	2%
7	repository.unej.ac.id INTERNET	1%
8	docplayer.info INTERNET	1%
9	eprints.ums.ac.id INTERNET	1%
10	id.scribd.com INTERNET	1%
11	Insannul Kamil, Berry Yulindra, Taufik .. "A Study to Investigate Technopreneurship Talent for Higher Education Students [Engineering... CROSSREF	<1%
12	eprints.umg.ac.id INTERNET	<1%
13	docobook.com INTERNET	<1%
14	www.neliti.com INTERNET	<1%
15	jtp.ub.ac.id INTERNET	<1%
16	stie-pertiwi.ac.id INTERNET	<1%

17	id.123dok.com	INTERNET	<1%
18	lib.unnes.ac.id	INTERNET	<1%
19	repo.iain-tulungagung.ac.id	INTERNET	<1%
20	vdocuments.site	INTERNET	<1%
21	mafiadoc.com	INTERNET	<1%
22	palopokota.go.id	INTERNET	<1%
23	repository.stp-bandung.ac.id	INTERNET	<1%
24	e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id	INTERNET	<1%
25	libraryproceeding.telkomuniversity.ac.id	INTERNET	<1%
26	johannessimatupang.wordpress.com	INTERNET	<1%
27	repository.ar-raniry.ac.id	INTERNET	<1%
28	www.scribd.com	INTERNET	<1%
29	scholar.unand.ac.id	INTERNET	<1%
30	eprints.umpo.ac.id	INTERNET	<1%
31	repository.widyatama.ac.id	INTERNET	<1%
32	digilib.unpas.ac.id	INTERNET	<1%
33	repository.radenintan.ac.id	INTERNET	<1%
34	sherlyoen.blogspot.com	INTERNET	<1%
35	repository.ump.ac.id	INTERNET	<1%
36	digilib.unila.ac.id	INTERNET	<1%
37	blog.ub.ac.id	INTERNET	<1%
38	core.ac.uk	INTERNET	<1%
39	eprints.umm.ac.id	INTERNET	<1%
40	ejournal.atmajaya.ac.id	INTERNET	<1%

41 es.scribd.com
INTERNET

<1%

42 repository.usu.ac.id
INTERNET

<1%

Excluded search repositories:

- None

Excluded from Similarity Report:

- Bibliography
- Small Matches (less than 30 words).

Excluded sources:

- None

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Identitas Pribadi

- a. Nama Lengkap : Aulia Rahmi
- b. Tempat Tanggal Lahir : Palopo, 18 November 1998
- c. Jenis Kelamin : Perempuan
- d. Agama : Islam
- e. Alamat : Jl. K.H.A Dahlan No.89 B
- f. Telp/Hp : 087761735315

2. Nama Orang Tua

- a. Nama Ayah : Yuli Sutanto
- b. Nama Ibu : Nuraeni Nurdin

3. Pendidikan

- a. SDN 75 Surutanga Palopo : Tamat Tahun 2010
- b. MTsN Model Palopo : Tamat Tahun 2013
- c. SMA Negeri 3 Palopo : Tamat Tahun 2016

MOTTO

Berjuang itu tidak harus butuh pembuktian, cukup di usahakan sampai tidak ada celah lagi buat kegagalan masuk.

Terkadang kita harus ditarik ke belakang bukan hanya untuk mundur, tetapi agar bisa maju lebih jauh kedepan.

Jika kamu percaya akan ada pelangi setelah hujan, maka seharusnya kamu percaya akan ada kebahagiaan setelah perjuangan.

“Allah menganugerahkan hikmah kepada siapa yang dikehendaki-Nya. Dan barang siapa yang dianugerahkan hikmah, ia benar-benar telah dianugerahkan. Dan hanya orang-orang barakallah yang dapat mengambil pelajaran (dari firman Allah).” (Q.S Al-Baqarah 2:269)

PRAKATA

Segala puji dan syukur penulis perhadapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen dalam meningkatkan Minat Berkunjung Kembali (Studi Kasus: Hotel di Kota Palopo)”. Penulisan skripsi ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat dalam menambah khazanah pengetahuan atau wawasan penulis, terkhusus tentang masalah yang telah dibahas dalam penelitian ini. Selain itu, salah satu alasan penelitian ini dilakukan adalah memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana (S1) pada Universitas Muhammadiyah Palopo.

Selama penelitian dan penyusunan dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari kendala. Semua kendala tersebut, dapat diatasi berkat adanya bimbingan, dukungan, bantuan dan doa dari berbagai pihak selama proses penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Salju, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palopo.
2. Bapak Hapid, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palopo.
3. Bapak Dr. M. Risal, S.E., M.Si sebagai dosen pembimbing pertama yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dengan penuh kesabaran, perhatian dalam membimbing dan mengarahkan selama menyusun skripsi ini.
4. Ibu Asriany, S.E., M.M. sebagai dosen pembimbing kedua yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dengan penuh kesabaran, perhatian dalam membimbing dan mengarahkan selama menyusun skripsi ini.
5. Bapak Imran Ukkas, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen.

6. Untuk seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palopo yang telah memberikan ilmu dan arahan untuk menyelesaikan skripsi dengan baik.
 7. Ucapan terima kasih untuk kedua orang tua Yulisutanto dan Nuraeni, serta kakak Ayu Pratiwi yang senantiasa memberikan semangat, dukungan, dan doa bagi kemudahan menyelesaikan skripsi ini.
 8. Untuk teman-teman seperjuangan dan sekaligus sahabat tercinta Denada Batari Basuki, Anugrah Cahyani, Ilmayani, Haspa, Icha Rosnita, Andi Suciarsih, dan Lili Febriani terima kasih telah memberikan semangat dan selalu bersabar dalam menyelesaikan skripsi ini.
 9. Teman-teman kelas Manajemen A1 angkatan 2016 atas kebersamaan dan suka duka selama 4 tahun.
 10. Terima kasih juga kepada teman KKN Posko 19 Desa Bosso Timur dengan segala kebaikan dan arahnya untuk menyelesaikan skripsi ini.
 11. Semua pihak yang tidak disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan maupun motivasi agar penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan ini.
- Semoga bantuan dan partisipasi dari semua pihak diterima oleh Allah SWT, sebagai amal ibadah dan semoga mendapatkan balasan yang lebih baik lagi, Aamiin.

Demikian penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak,

Palopo, 18 November 2020

Aulia Rahmi

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	iv
MOTTO.....	v
PRAKATA	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	5
BAB II TINJUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Pemasaran Jasa.....	6
2.1.1.1 Karakteristik Jasa	7
2.1.1.2 Klasifikasi Jasa	8
2.1.2 Kualitas Pelayanan	9
2.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	13
2.1.4 Kepuasan Konsumen	16
2.1.5 Minat Berkunjung Kembali	20
2.2 Penelitian Terdahulu	22
2.3 Hubungan Antar-Variabel	29
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Minat berkunjung	29

2.3.2 Hubungan Kepuasan Konsumen dengan Minat berkunjung	29
2.3.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen dengan Minat berkunjung	30
2.4 Kerangka Konseptual	30
2.5 Hipotesis	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Desain Penelitian	32
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	32
3.3 Populasi dan Sampel	33
3.4 Sumber Data	35
3.5 Metode Pengumpulan Data	35
3.6 Definisi Variabel dan Operasionalisasi Variabel	37
3.6.1 Definisi Variabel	37
3.6.2 Operasionalisasi Variabel	37
3.7 Uji Validitas dan Reabilitas	39
3.7.1 Uji Validitas	39
3.7.2 Uji Reabilitas	39
3.8 Metode Analisis Data	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Gambaran Umum Penelitian	43
4.2 Hasil Penelitian	44
4.2.1 Teknik Analisis Data	44
4.2.1.1 Uji Validitas	44
4.2.1.2 Uji Reabilitas	46
4.2.2 Uji Analisis Data	47
4.2.2.1 Analisis Regresi Linier Berganda	47
4.2.2.2 Koefisien Determinasi (R^2)	48
4.2.2.3 Uji T (Parsial)	49
4.2.2.4 Uji F (Simultan)	50
4.3 Pembahasan	52
BAB V PENUTUP.....	55
5.1 Kesimpulan	55
5.2 Saran	56
DAFTAR RUJUKAN	57

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Daftar Hotel dan Jumlah Pengunjung	33
Tabel 3.2 Definisi Operasional	38
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	45
Tabel 4.2 Hasil Uji Reabilitas	46
Tabel 4.3 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	47
Tabel 4.4 Koefisien Determinasi	49
Tabel 4.5 Hasil Uji T	50
Tabel 4.6 Hasil Uji F	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	30
--------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	61
Lampiran 2. Hasil Uji Validitas	65
Lampiran 3. Hasil Uji Reabilitas	66
Lampiran 4. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	66
Lampiran 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi	66
Lampiran 6. Hasil Uji T	66
Lampiran 7. Hasil Uji F	67
Lampiran 8. Turnitin	68

INTISARI

Kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen adalah hal yang mempengaruhi minat berkunjung kembali. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dalam meningkatkan minat berkunjung kembali pada hotel di Kota Palopo. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat dalam mengumpulkan data. Penelitian ini juga menggunakan teknik analisis linier berganda.

Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen mampu mempengaruhi minat berkunjung kembali pada hotel di Kota Palopo. Hasil dari analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa secara parsial pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat berkunjung kembali dan kepuasan konsumen juga berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali pada hotel di Kota Palopo. Secara simultan, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen berpengaruh dalam meningkatkan minat berkunjung kembali pada hotel di Kota Palopo.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, minat berkunjung kembali

ABSTRACT

The quality of service and customer satisfaction is what influences the interest of visiting again. The purpose of this study is to find out how the influence of quality of service and customer satisfaction in increasing interest in visiting again at hotels in Palopo City. This study used questionnaires as a tool in collecting data. The study also used multiple linear analysis techniques.

The result of this study is the quality of service and customer satisfaction is able to influence the interest of visiting back at hotels in Palopo City. The results of multiple linear regression analysis show that partially the influence of service quality has a significant effect on the interest of visiting again and customer satisfaction also affects the interest of visiting again at hotels in Palopo City. Simultaneously, the quality of service and customer satisfaction influenced in increasing the interest in visiting back at hotels in Palopo City.

Keywords: quality of service, customer satisfaction, interest in visiting again.