

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN

Studi Kasus Pada Hotel Puri Artha
Yogyakarta

NIYA NURYANI
UNIVERSITAS SANATA DHARMA
YOGYAKARTA
2006

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui 1) karakteristik konsumen, 2) karakteristik kunjungan, 3) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen Hotel Puri Artha Yogyakarta. Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah studi kasus.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis persentase, analisis regresi linier berganda, analisis regresi linier sederhana, uji t dan uji F. Penelitian menggunakan sampel sebanyak 150 responden dengan menggunakan teknik purposive sampling sebagai teknik pengambilan sampel. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara, dokumentasi dan kuesioner yang dibagikan kepada para konsumen Hotel Puri Artha Yogyakarta.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi keramahan karyawan, kecepatan kerja karyawan, kerapihan karyawan dan fasilitas kamar berpengaruh secara positif terhadap kepuasan konsumen, yaitu sebesar 0,28 atau 28%. Dan kepuasan konsumen juga berpengaruh secara positif terhadap loyalitas konsumen, yaitu sebesar 0,21 atau 21%.

ABSTRACT

THE ANALYSIS OF THE SERVICE QUALITY INFLUENCE TO SATISFACTION AND CONSUMER'S LOYALTY

**A Case Study at Puri Artha Hotel
Yogyakarta**

**NIYA NURYANI
SANATA DHARMA UNIVERSITY
YOGYAKARTA
2006**

The purposes of this research were to know 1) the characteristics of consumers of Puri Artha Hotel, 2) consumer's visit character, 3) the influence of service quality to satisfaction and consumer's loyalty of Hotel Puri Artha Yogyakarta. This research type was a case study.

The technique data analysis used in this research was percentase analysis , Multiple Linear Regression Analysis, Simple Linear Regression Analysis, the t test and F test. This research used 150 respondents by using technique of purposive sampling as technique of intake sample. The data collection techniques in this research were interview, documentation and questionnaire which was distributed to Puri Artha Hotel consumer's.

Result indicated that the service quality covering employees sociability, speed work the employees, neatness of employees and room's facility had positive effect on consumer satisfaction 0,28 or 28 %. And consumer satisfaction also had an positive effect on consumer's loyalty 0,21 or 21%.