

**ANALISIS HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI KUALITAS  
LAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN, KEPERCAYAAN, DAN  
CITRA PERUSAHAAN DALAM PEMBENTUKAN LOYALITAS  
PELANGGAN**

**(Studi Kasus Pada Hotel Berbintang Di Daerah Solo)**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Persyaratan Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Sebelas Maret

Disusun Oleh:

**RANGGA HERMAWAN KUSUMA**

**F0209096**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS SEBELAS MARET**

**SURAKARTA**

**2013**

*commit to user*

**ABSTRAK****ANALISIS HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN, KEPERCAYAAN, DAN CITRA PERUSAHAAN DALAM PEMBENTUKAN LOYALITAS PELANGGAN****(Studi Kasus Pada Hotel Berbintang Di Daerah Solo)****Rangga Hermawan Kusuma****F0209096**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kualitas layanan, kepuasan pelanggan, kepercayaan, citra perusahaan, terhadap loyalitas pelanggan. Rumusan masalah yang akan diteliti adalah apakah persepsi kualitas layanan berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas pelanggan, dan apakah persepsi kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan, kepercayaan, dan citra perusahaan sebagai mediasi.

Penelitian ini menggunakan survei dengan mengumpulkan informasi dari responden dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah terstruktur sebagai alat pengumpulan data yang pokok. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan hotel berbintang tiga sampai dengan bintang lima di daerah solo. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 261 responden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling* (SEM). Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Convenience*.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: persepsi kualitas layanan memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan, persepsi kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan, persepsi kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan, kepercayaan memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan, persepsi kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap citra perusahaan, dan citra perusahaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: **persepsi kualitas layanan, kepuasan pelanggan, kepercayaan, citra perusahaan, dan loyalitas pelanggan**

**ABSTRACT*****ANALAYSIS OF RELATIONSHIP BETWEEN PERCEIVED SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION, TRUST, AND CORPORATE IMAGE COMPOSING ON CUSTOMER LOYALTY******(Case Study On Starred Hotels In Solo)*****Rangga Hermawan Kusuma****F0209096**

*This study aimed to determine the effect of perceived service quality, customer satisfaction, trust, corporate image towards customer loyalty. Formulation of the problem to be studied is wether the perceived service quality directly affects in customer loyalty, and wether perceived service quality influence on customer loyalty with customer satisfaction, trust, and corporate image as mediation.*

*The study uses a survey to collect information from respondents with using a questionnaire that has been structured as a principal means of data collection. The population in this study is a three-stars hotel customers up to five stars in solo. The number of samples in this study were as many 261 respondents. The method of analaysis used in this study is Structural Equation Model (SEM). The sampling tchnique used in this study is Convenience.*

*Results of the study showed that: perceived service quality has no significant effect on customer loyalty, perceived service quality has a significant impact on customer satisfaction, customer satisfaction has a significant impact on customer loyalty, perceived service quality has a significant effect on trust, the trust has no significant effect on customer loyalty, perceived service quality has a significant effect on corporate image, and corporate image have a significant impact on customer loyalty.*

***Keywords: perceived service quality, customer satisfaction, trust, corporate image, and customer loyalty***

## **HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**Skripsi dengan judul :**

**ANALISIS HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI KUALITAS  
LAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN, KEPERCAYAAN, DAN  
CITRA PERUSAHAAN DALAM PEMBENTUKAN LOYALITAS  
PELANGGAN**

**(Studi Kasus Pada Hotel Berbintang Di Daerah Solo)**

Surakarta, 01 Juli 2013  
Disetujui dan diterima oleh  
Dosen Pembimbing,



**Dra. Soemarjati Tiokroamidjojo, MM**

**NIP: 19510809 198503 2 001**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Telah disetujui dan diterima baik oleh tim penguji skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta guna melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen.

Surakarta, 26 Juli 2013

**Tim Penguji Skripsi**

1. Drs. M. AMIEN GUNADI, MP  
NIP. 19561023 198601 1 001

Ketua



2. LILIK WAHYUDI, SE, Msi  
NIP. 19800603 200501 1 001

Sekretaris



3. Dra. SOEMARJATI T, MM  
NIP. 19510809 198503 2 001

Pembimbing



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan kepada :

- Ibu, Bapak, dan Adik yang aku sayangi
- Keluarga besar
- Pembimbing saya, Dra. Soemarjati Tjokroamidjojo, MM dan keluarganya
- Teman-teman Manajemen 2009, SMA, SMP, SD
- Teman-teman JJ Academy 2013
- Sahabat-sahabatku di Jakarta
- Serta orang-orang yang saya sayangi lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu

## MOTTO

*Katakanlah: “Apakah akan kami beritahukan kepadamu tentang orang-orang yang paling merugi perbuatannya?”, Yaitu orang-orang yang telah sia-sia perbuatannya dalam kehidupan dunia ini, sedangkan mereka menyangka bahwa mereka berbuat sebaik-baiknya.*

(QS. Al-Kahfi: ayat 103-104)

*Barangsiapa yang menghendaki pahala di dunia saja (maka ia merugi), karena di sisi Allah ada pahala dunia dan akhirat. Dan Allah Maha Mendengar lagi Maha*

*Melihat.*

(QS. An-Nisaa’: ayat 134)

*Dan jika kamu menghitung-hitung nikmat Allah, niscaya kamu tak dapat menentukan jumlahnya. Sesungguhnya Allah benar-benar Maha Pengampun lagi Maha*

*Penyayang.*

(QS. An-Nahl : ayat 18)

*commit to user*



*"Kesederhanaan membuat kita selalu bersyukur atas nikmat yang diberikan oleh*

*Allah.Swt"*

(Rangga Hermawan Kusuma)

## **KATA PENGANTAR**

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia, dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“ANALISIS HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN, KEPERCAYAAN, DAN CITRA PERUSAHAAN DALAM PEMBENTUKAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus Pada Hotel Berbintang Di Daerah Solo)”** ini.

Adapun skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai Gelar Sarjana Ekonomi pada Program S1 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan semangat, memberikan bimbingan, dorongan, dan saran-saran dalam proses penyusunan skripsi ini, kepada:

*commit to user*



1. Ibu dan Bapak, terima kasih atas kasih sayang, dukungan, dan doa yang tanpa henti diberikan selama ini, sehingga atas izin Allah Swt. Skripsi ini dapat selesai.
2. Ibu Dra. Soemarjati Tjokroamidjojo, MM., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan, masukan, bimbingan dan arahan yang sangat berharga bagi penulis dalam penyusunan skripsi.
3. Bapak Dr. Wisnu Untoro, M.S., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret (UNS) Surakarta.
4. Bapak Dr. Hunik Sri Runing S, M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret.
5. Ibu Yeni Fajariyanti SE., M.Si., selaku pembimbing akademik atas nasihat, saran, dan bimbingan yang sudah diberikan selama ini.
6. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta. Terima kasih atas ilmu dan bantuan yang diberikan selama ini.
7. Teman-teman Manajemen 2009. Terima kasih untuk kebersamaan dan informasi yang sangat berguna dari awal sampai akhir perkuliahan.
8. Teman-teman JJ *Academy* 2013. Terima kasih untuk kebersamaan, canda tawa, informasi, hiburan, dan persahabatan yang telah diberikan.
9. Terima kasih kepada sahabat-sahabatku di Jakarta yang telah memberikan *support*.
10. Responden dalam penelitian ini. Terima kasih atas kesediaannya untuk mengisi kuesioner dalam penelitian ini.

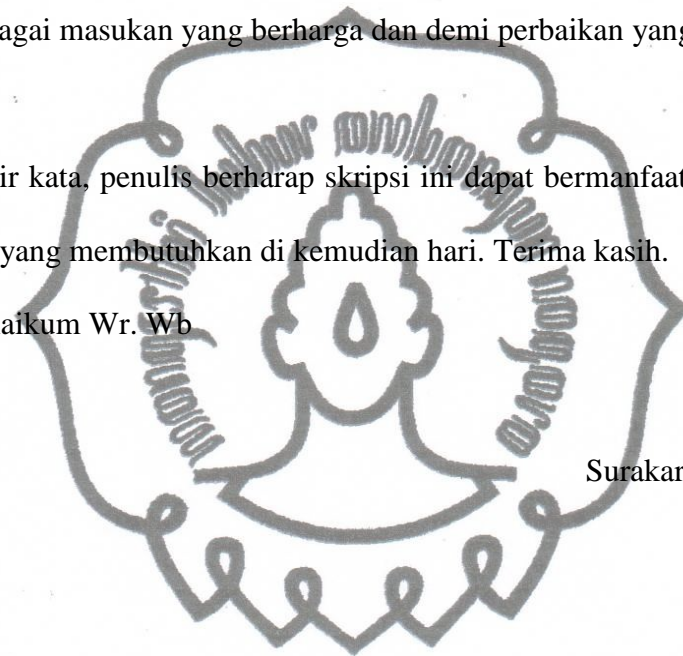
*commit to user*

11. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan sebagai masukan yang berharga dan demi perbaikan yang berkelanjutan.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan di kemudian hari. Terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb



Surakarta, Juni 2013

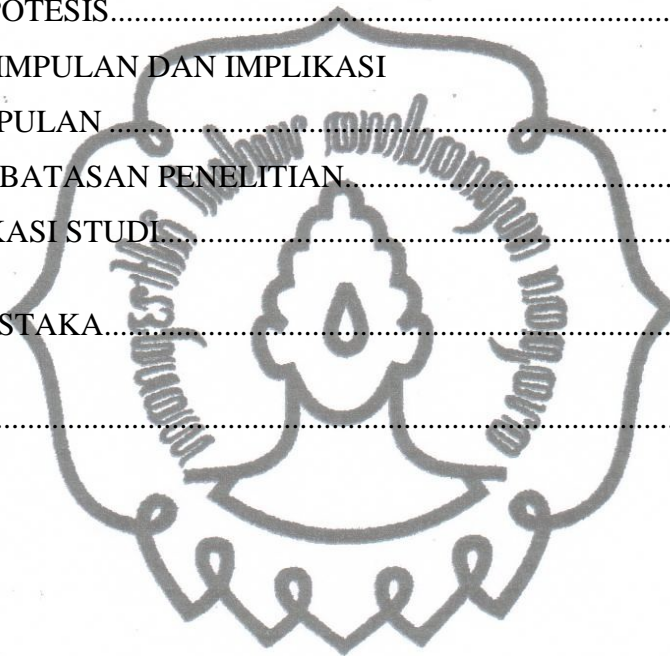
Rangga Hermawan Kusuma

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK .....	ii
ABSTRACT .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
MOTTO .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1. LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
2. PERUMUSAN MASALAH.....	6
3. TUJUAN PENELITIAN.....	7
4. MANFAAT PENELITIAN.....	7
<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	
1. POSISI PENELITIAN.....	9
2. DESKRIPSI VARIABEL DAN HIPOTESIS.....	11
3. MODEL PENELITIAN.....	18
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN</b>	
1. RUANG LINGKUP PENELITIAN.....	19
2. METODE PENGAMBILAN SAMPEL DAN DATA.....	20
3. DEFINISI OPERASIONAL.....	22
4. METODE ANALISIS DATA.....	24

*commit to user*

BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
1. ANALISIS STATISTIK DESKRIPTIF.....	33
2. DESKRIPTIF TANGGAPAN RESPONDEN .....	35
3. ANALISIS INSTRUMEN PENELITIAN.....	38
4. UJI ASUMSI MODEL.....	43
5. UJI HIPOTESIS.....	46
BAB V. KESIMPULAN DAN IMPLIKASI	
1. KESIMPULAN.....	56
2. KETERBATASAN PENELITIAN.....	57
3. IMPLIKASI STUDI.....	58
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN.....	62



## DAFTAR TABEL

Tabel II.1 .....	10
Tabel IV.1 .....	33
Tabel IV.2 .....	35
Tabel IV.3 .....	36
Tabel IV.4 .....	36
Tabel IV.5 .....	37
Tabel IV.6 .....	38
Tabel IV.7 .....	39
Tabel IV.8 .....	40
Tabel IV.9 .....	41
Tabel IV.10 .....	42
Tabel IV.11 .....	43
Tabel IV.12 .....	45
Tabel IV.13 .....	46
Tabel IV.14 .....	47
Tabel IV.15 .....	50
Tabel IV.16 .....	50

## DAFTAR GAMBAR

II.1 Model penelitian..... 18

