



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL AMANTIS DEMAK**

Skripsi

Disusun untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun Oleh

RODHIYAH

NIM : 201811491

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

2024



HALAMAN JUDUL

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL AMANTIS DEMAK**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang
pendidikan Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muria Kudus

Oleh:

RODHIYAH

NIM 201811491

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

2024

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL AMANTIS DEMAK**

Nama : Rodhiyah
NIM : 201811491
Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan Tim Penguji
Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

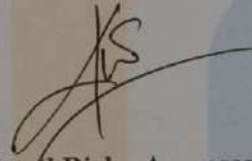
Kudus,.....

Pembimbing I




Dr. Dwi Soegiarto., S.E., M.M.
NIDN. 0620117103

Pembimbing II



Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M.
NIDN. 0628048702

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen



Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M.
NIDN. 0024037701

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL AMANTIS DEMAK**

Nama : Rodhiyah
NIM : 201811491
Program Studi : Manajemen


Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan di hadapan Tim Penguji
Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

Kudus, 2024

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Pembimbing I


Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M.
NIDN. 0024037701

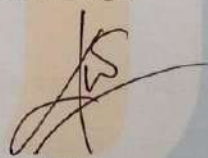

Dr. Dwi Soegiarto., S.E., M.M.
NIDN. 0620117103

Mengetahui,
Dekan

Pembimbing II



Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M.
NIDN. 0616077304


Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M.
NIDN. 0628048702

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL AMANTIS DEMAK” disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang Pendidikan Strata (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus. Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan saran – saran dari berbagai pihak, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terealisasi. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih atas bantuan teknis dan dorongan psikis dari berbagai pihak yang telah membantu selama penelitian ini:

1. Rektor UniversitasMuria Kudus (UMK) Prof. Dr. Ir. Darsono yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk mengikuti perkuliahan;
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Dr. Kertati Sumekar, SE., M.M. yang telah mengarahkan penulis dalam mengikuti perkuliahan;
3. Ketua Program Studi Manajemen Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M. yang telah mengarahkan penulis dalam mengikuti perkuliahan serta membimbing penulis selama mengikuti perkuliahan;
4. Dr. Dwi Soegiarto., S.E., M.M. selaku Pembimbing I dan Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M. selaku Pembimbing II yang telah membimbing penulis selama mengikuti perkuliahan serta penyelesaian skripsi;

5. Seluruh dosen Program Studi Manajemen dan dosen lain yang telah memberikan pengajaran dan pendidikan pada penulis selama perkuliahan;
6. Seluruh pengelola Hotel Amantis yang telah memberikan izin penelitian;
7. Seluruh responden yang meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner;
8. Seluruh keluarga terutama kedua orang tua saya Bapak Kasri & Ibu Kasminah serta kakak saya Munasiroh dan Ahmad Munir; serta
9. Seluruh sahabat sahabat saya Fadzila, Ayuk, dan Dhika.

Kudus, 12 Februari 2024

RODHIYAH
NIM 201811491

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL AMANTIS DEMAK**

RODHIYAH
NIM 201811491

Pembimbing 1 : Dr. Dwi Soegiarto., S.E., M.M.
NIDN. 0620117103
Pembimbing 2 : Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M.
NIDN. 0628048702

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
2024**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada Hotel Amantis Demak. Metode yang digunakan ialah deskriptif kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian adalah 125 responden yang dipilih menggunakan teknik metode purposive sampling. Data dianalisis menggunakan pemodelan persamaan struktural. Hasil yang diperoleh ialah: Kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan; fasilitas dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan; serta kualitas pelayanan dan kepercayaan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata-kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan,

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, FACILITIES, AND TRUST ON
CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION AT
HOTEL AMANTIS DEMAK***

RODHIYAH
NIM 201811491

Advisor 1 : Dr. Dwi Soegiarto., S.E., M.M.

NIDN. 0620117103

Advisor 2 Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M.

NIDN. 0628048702

***MANAGEMENT DEPARTMENT
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
MURIA KUDUS UNIVERSITY
2024***

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the effect of service quality, facilities, and trust on customer loyalty through customer satisfaction at Hotel Amantis Demak. The method used is descriptive quantitative. The sample used in the study was 125 respondents who were selected using the purposive sampling method. Data were analyzed using Structural Equation Modeling (SEM). The results obtained are: Service quality, facilities, and trust have a positive and significant effect on customer satisfaction; facilities and customer satisfaction have a positive and significant effect on customer loyalty; and service quality and trust have no effect and are not significant on customer loyalty.

Keywords: *Service Quality, Facilities, Trust, Customer Satisfaction, Customer Loyalty,*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Ruang Lingkup	8
1.3. Perumusan Masalah.....	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	10
1.5. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1. Teori Behaviorisme	13
2.1.1. Pengertian.....	13
2.1.2. Loyalitas Pelanggan	13
2.1.3. Kepuasan Pelanggan	16
2.1.4. Kualitas Pelayanan	19
2.1.5. Fasilitas	22
2.1.6. Kepercayaan.....	24
2.2. Pengaruh Antar Variabel	27
2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	27
2.2.2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	27
2.2.3 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan	28
2.2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	29

2.2.5	Pengaruh Fasilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	30
2.2.6	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan	30
2.2.7	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pelanggan.....	31
2.3.	Penelitian Terdahulu.....	32
2.4.	Kerangka Pemikiran Teoretis & Hipotesis.....	35
2.4.1.	Kerangka Pemikiran Teoretis.....	35
2.4.2.	Perumusan Hipotesis.....	36
BAB III METODE PENELITIAN.....		45
3.1.	Rancangan Penelitian.....	45
3.2.	Variabel Penelitian.....	46
3.3.	Definisi Operasional Variabel	46
3.4.	Jenis dan Sumber Data.....	49
3.5.	Populasi dan Sampel.....	50
3.6.	Pengumpulan Data.....	52
3.7.	Pengolahan Data	53
3.8.	Uji Instrumen Data.....	54
3.9.	Analisis Data.....	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		66
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	66
4.2.	Penyajian Data.....	66
4.2.1.	Karakteristik Responden	66
4.2.2.	Tanggapan Responden	68
4.3.	Analisis Data	72
4.3.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas	72
4.3.2.	Evaluasi Asumsi Dasar	73
4.3.3.	Analisis Data	75
4.3.4.	Pengujian Hipotesis.....	85
4.3.5.	Pengujian Mediasi.....	88
4.4.	Pembahasan	90
4.4.1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	90

4.4.2.	Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan	91
4.4.3.	Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	92
4.4.4.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	92
4.4.5.	Pengaruh Fasilitas terhadap Loyalitas Pelanggan	93
4.4.6.	Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan	94
4.4.7.	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	95
4.4.8.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	96
4.4.9.	Pengaruh Fasilitas terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.....	97
4.4.10.	Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	98
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		100
5.1.	Kesimpulan.....	100
5.2.	Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA		104
LAMPIRAN.....		109

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Pengunjung Kamar 2022	5
Tabel 3. 1 Skala Likert	50
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin	67
Tabel 4. 2 Usia	68
Tabel 4. 3 Tanggapan Terhadap Kualitas Pelayanan (X1)	69
Tabel 4. 4 Tanggapan Terhadap Fasilitas	69
Tabel 4. 5 Tanggapan Terhadap Kepercayaan	70
Tabel 4. 6 Tanggapan Terhadap Kepuasan Pelanggan	71
Tabel 4. 7 Tanggapan Terhadap Kepuasan Loyalitas Pelanggan	71
Tabel 4. 8 Uji Validitas	72
Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas	73
Tabel 4. 10 Uji Normalitas	74
Tabel 4. 11 <i>Outlier</i>	75
Tabel 4. 12 Analisis Konfirmatori Eksogen	76
Tabel 4. 13 Analisis Konfirmatori Eksogen (Perbaikan)	77
Tabel 4. 14 Analisis Konfirmatori Endogen	79
Tabel 4. 15 Analisis Konfirmatori Endogen (Perbaikan)	80
Tabel 4. 16 Analisis Konfirmatori Full Model	82
Tabel 4. 17 Analisis Konfirmatori Full Model (Perbaikan)	83
Tabel 4. 18 <i>Regression Weight</i>	83
Tabel 4. 19 Pengaruh Langsung, Tidak Langsung, dan Total	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Teoretis.....	35
Gambar 4. 1 Analisis Konfirmatori Eksogen.....	76
Gambar 4. 2 Analisis Konfirmatori Eksogen (Perbaikan).....	77
Gambar 4. 3 Analisis Konfirmatori Endogen.....	78
Gambar 4. 4 Analisis Konfirmatori Endogen (Perbaikan).....	80
Gambar 4. 5 Analisis Konfirmatori Full Model.....	81
Gambar 4. 6 Analisis Konfirmatori Full Model (Perbaikan).....	82