

**ANALISIS PENGARUH KINERJA PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP KECENDERUNGAN KUNJUNGAN KEMBALI
(GRAND DAFAM ROHAN HOTEL YOGYAKARTA)**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

Akwila Epenus

11140087

FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2019

**ANALISIS PENGARUH KINERJA PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP KECENDERUNGAN KUNJUNGAN KEMBALI
(GRAND DAFAM ROHAN HOTEL YOGYAKARTA)**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

Akwila Epenus

11140087

FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2019

**ANALISIS PENGARUH KINERJA PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP KECENDERUNGAN KUNJUNGAN KEMBALI
(GRAND DAFAM ROHAN HOTEL YOGYAKARTA)**

SKEIPSI

Diajukan kepada Fakultas Bisnis Progam Studi Manajemen

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat

Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Manajemen

Disusun Oleh:

Akwila Epenus

11140087

FAKULTAS BISNIS PROGAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2019

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

**ANALISIS PENGARUH KINERJA PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP KECENDERUNGAN KUNJUNGAN KEMBALI**

(GRAND DAFAM ROHAN HOTEL)

YOGYAKARTA

Telah diajukan dan dipertahankan oleh

Akwila Epenus

11140087

Dalam Ujian Skripsi Program S1 Manajemen
Fakultas Bisnis
Universitas Kristen Duta Wacana

Dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana
Manajemen pada tanggal.....07 JAN 2020.....

Nama Dosen

Tanda Tangan

1. Drs. Sisnuhadi, MBA., Ph.D

(Ketua Tim Penguji)

2. Dra. Ety Istriani, MM

(Dosen Penguji)

3. Dr. Singgih Santoso, MM

(Dosen Pembimbing/Penguji)

YOGYAKARTA.....13 JAN 2020.....

Disahkan Oleh:

Dekan

Wakil Dekan 1 Manajemen



Dr. Perminas Pangeran, SE., M.SI.

Drs. Sisnuhadi, MBA., Ph.D

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang beetandatangani dibawah ini Saya akwila epenus menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul :

ANALISIS PENGARUH KINERJA PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KECENDERUNGAN KUNJUNGAN KEMBALI DI GRAND DAFAM ROHAN HOTEL YOGYAKARTA

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat untuk menjadi Serjana pada Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, adalah bukan hasil tiruan atau plagiat dari karya pihak lain di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya sudah ditentukan sebagai mana mestinya.

Jika dikemudian waktu didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil tiruan atau plagiat daro karya pihak lain, maka saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar saya.

Yogyakarta, 20 November 2019



Akwila Epenus

(11140087)

HALAMAN MOTTO

“Mengucap syukurlah dalam segala hal, sebab itulah yang dikehendaki Allah di dalam Kristus Yesus bagi kamu”

-1 Tesalonika 5:18

“Hargai, nikmati dan syukuri semua yang hadir dalam hidup.”

(Djajendra)

“Janganlah pernah menyerah ketika Anda masih mampu berusaha lagi. Tidak ada kata berakhir sampai Anda berhenti mencoba”

(Brian Dyson)

© UKDW

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul ‘’Analisis Pengaruh Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Kecenderungan Kunjungan Kembali Grand Dafam Rohan Hotel Yogyakarta’’ kaeya kecil ini penulis persembahkan kepada:

1. Kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kasih-Nya yang selalu berlimpa dalam kehidupan saya, yang sudah menyertai saya dari awal perkuliahan sampai selesainya penulisan Skripsi ini.
2. Kepada kedua Orang Tua saya terkasih yang selalu memberi dukungan melalui doa, motivasi dan nasehat serta kasih sayang yang tulus juga pengorbanan secara materi dan telah memberikan kepada saya kepercayaan penuh sehingga dapat menyelesaikan kuliah dan Skripsi ini tepat waktu dan terselesaikan dengan baik. (Bapak Pilus.L dan Ibu Ana Dedeh)
3. Saudaraku Yuliaus Ynato dan Angela Tri Dwi
4. Bapak Dr.Singgih Santoso, MM, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah sabar memberikan bimbingan dan saran-saran dalam penulisan Skripsi ini sehingga selesai tepat waktu.
5. Bapak Jonathan Herdioko, SE., MM. selaku dosen wali yang senantiasa memberikan bantuan dan saran kepada penulis selama masa perkuliahan.
6. Teman-teman Manajemen 2014 yang telah membagikan ilmu dan kebahagiaan selama masa perkuliahan.
7. Para sahabat terkasih yaitu Mei Firsta Satriafi Rohma Mordani, tri palkers,saga Widodo, toto, reho,raju,memet dan masih banyak lagi yang tidak saya sebutkan satu persatu. Terima kasih sudah memberi semangat sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi ini tepat waktu.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Analisis Pengaruh Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Kecenderungan Kunjungan Kembali Grand Dafam Rohan Hotel Yogyakarta" yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Sarjana Manajemen (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kasih-Nya yang selalu berlimpa dalam kehidupan saya, yang sudah menyertai saya dari awal perkuliahan sampai selesainya penulisan Skripsi ini.
2. Kepada kedua Orang Tua saya terkasih yang selalu memberi dukungan melalui doa, motivasi dan nasehat serta kasih sayang yang tulus juga pengorbanan secara materi dan telah memberikan kepada saya kepercayaan penuh sehingga dapat menyelesaikan kuliah dan Skripsi ini tepat waktu dan terselesaikan dengan baik. (Bapak Pilus.L dan Ibu Ana Dedeh)
3. Saudaraku Yuliaus Ynato dan Angela Tri Dwi
4. Bapak Dr.Singgih Santoso, MM, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah sabar memberikan bimbingan dan saran-saran dalam penulisan Skripsi ini sehingga selesai tepat waktu.
5. Bapak Jonathan Herdioko, SE., MM. selaku dosen wali yang senantiasa memberikan bantuan dan saran kepada penulis selama masa perkuliahan.
6. Bapak Edy Nugroho, SE., MSc terimakasih atas waktu dan bantuan yang diberikan.
7. Teman-teman Manajemen 2014 yang telah membagikan ilmu dan kebahagiaan selama masa perkuliahan.

8. Para sahabat terkasih yaitu Mei Firsta Satriafo Rohma Mordani, tri palkers,saga Widodo, toto, reho,raju,memet dan masih banyak lagi yang tidak saya sebutkan satu persatu. Terima kasih sudah memberi semangat sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi ini tepat waktu.
9. Para sahabat – sahabat dari Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, Kelompok KKN Dusun Kalimenur, Kelompok magang dan Karyawan Hotel Puri Chorus Yogyakarta dan teman-teman semua dari angkatan 2014.

Yogyakarta, 20 November 2019



Akwila Epenus

© UKD W

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRAK.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batas Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.5.1 Secara Akademis	6
1.5.2 Secara Praktis.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Kinerja Pelayanan	7

B. Kepuasan Konsumen	10
C. Pembelian Kembali/ kunjungan kembali (<i>Repurchase intention</i>)	13
BAB III METODE PENELITIAN	15
3.1. Jenis Penelitian	15
3.2. Subyek dan Objek Penelitian	15
3.3. Waktu dan Lokasi Penelitian	15
3.4. Variabel Penelitian	15
3.5. Populasi dan Sampel	16
3.6. Sumber Data.....	17
3.7. Skala Pengukuran Variabel	18
3.8. Teknik Pengujian Instrumen	18
3.8.1 Uji Validitas	18
3.8.2 Uji Reliabilitas	20
3.8.3 Analisis Regresi Berganda	20
3.8.4 Uji F	21
3.8.5 Uji t	22
3.8.6 Uji Koefisiensi Determinasi R^2	22
3.8.7 Definisi Operasional Variabel	23
BAB IV HASIL PENELITIAN	26
A. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	27
1. Uji Validitas	27
a. Uji Validitas Variabel Kinerja Pelayanan	27
b. Uji Validitas Variabel Kepuasan pelanggan	29
c. Uji Validitas Variabel kunjungan kembali	29
2. Uji Reliabilitas	30

B. Deskripsi Profil Konsumen Grand Dafam Hotel	31
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	31
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	32
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	33
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	34
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran	35
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pengunjung Grand Dafam Hotel.....	36
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Pengunjung Grand Dafam Hotel ..	37
C. Berdasarkan dari tabel diatas di dapatkan Pengunjung Grand Dafam Hotel di dapatkan bahwa.....	38
1. Uji Hipotesis.....	39
2. Uji Analisis Regresi Berganda.....	40
3. Koefisien Derterminasi (R^2).....	41
4. Uji Simultan (Uji F)	42
5. Uji Parsial (Uji t)	43
D. Pembahasan	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	44
5.1 Kesimpulan	44
5.1. Dalam Keterbatasan Penelitian.....	45
5.2. Saran.....	45
1. Bagi Perusahaan.....	45
2. Bagi Peneliti Selanjutnya	45
Daftar pustaka.	46

© UKDW

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert.....	18
Tabel 3.8.5 Uji t.....	22
Tabel 3.8.6 Uji Koefisiensi Determinasi R^2	22
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	23
Tabel 4.1 Tabel Hasil Uji Validitas Variabel kinerja pelayanan	28
Tabel 4.2 Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan pelanggan	29
Tabel 4.3 Tabel Hasil Uji Validitas Variabel kunjungan kembali.....	30
Tabel 4.4 Tabel Hasil Uji Reliabilitas.....	31
Tabel 4.5 Tabel Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Tabel 4.5 Tabel Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	32
Tabel 4.6 Tabel Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan	33
Tabel 4.7 Tabel Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan	34
Tabel 4.8 Tabel Jumlah Responden Berdasarkan Pengeluaran	35
Tabel 4.9 Tabel Jumlah Responden Berdasarkan Frekuensi Pengunjung	36
Tabel 4.10 Tabel Jumlah Responden Berdasarkan Alasan.....	37
Tabel 4.11 Tabel Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	38
Tabel 4.12 Tabel Hasil Uji Adjusted R^2	40
Tabel 4.13 Tabel Hasil Uji F.....	41
Tabel 4.15 Uji Parsial (Uji t).....	42

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Yogyakarta merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang terletak di bagian selatan Pulau Jawa bagian tengah, kota Yogyakarta merupakan kota terbesar keempat di wilayah Pulau Jawa bagian selatan setelah Bandung, Malang, dan Surakarta menurut jumlah penduduk (www.wikipedia.com). Kota Yogyakarta juga disebut sebagai kota pelajar atau kota pendidikan, kota industri dan kota pariwisata. Sebagai kota pariwisata, Kota Yogyakarta layak menjadi tujuan wisata bagi wisatawan dalam maupun luar negeri karena banyak tempat wisata dan pusat perbelanjaan yang bisa dikunjungi, misalnya Kraton Yogyakarta, Malioboro dan lain-lain. Keadaan ini mendorong dibangunnya hotel di Kota Yogyakarta sebagai tempat penginapan bagi wisatawan.

Hotel adalah suatu bentuk bangunan, lambang, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, Hotel mempunyai peranan yang sangat besar dalam memberikan pelayanan bagi wisatawan. Hotel bukan suatu tujuan bagi wisatawan tapi kebanyakan merupakan tempat dimana wisatawan dapat beristirahat dan mengatur kelanjutan perjalananan atau kegiatannya. Oleh sebab itu hotel dengan segala fasilitasnya harus mampu memenuhi kebutuhan para wisatawan, Hotel menjadi sarana tempat tinggal yang dapat dimanfaatkan oleh para wisatawan dengan beberapa fasilitas pelayanan seperti jasa kamar, jasa penyedia makanan dan

minuman, dan jasa akomodasi lainnya dengan syarat berupa imbalan ataupun pembayaran (Lawson, 1976:27).

Hingga saat ini jumlah hotel di wilayah Yogyakarta tercatat sebanyak 1.160 hotel. Sebanyak 60 di antaranya merupakan hotel bintang dengan 6.000-an kamar dan 1.100 hotel lainnya merupakan hotel kelas Melati dengan 12.660 kamar (www.jogja.tribunnews.com). Persaingan industri perhotelan di wilayah Yogyakarta semakin ketat seiring munculnya hotel-hotel baru. Hal ini menjadikan tamu hotel terutama pelaku bisnis yang berkunjung ke Yogyakarta dihadapkan pada banyak pilihan hotel untuk menginap.

Dalam menghadapi hal tersebut, ada beberapa dimensi kepuasan yang dapat mempengaruhi perilaku konsumen untuk menggunakan jasa Grand Dafam Rohan Hotel Yogyakarta antara lain kualitas pelayanan yang baik, fasilitas juga turut berperan dalam menjaring konsumen. Fasilitas adalah sarana yang sifatnya mempermudah konsumen untuk melakukan suatu aktivitas. Konsumen pada jaman sekarang adalah konsumen yang kritis yang sangat berhati-hati dalam membelanjakan uang. Mereka mempertimbangkan banyak faktor untuk memilih sebuah produk atau jasa termasuk jasa perhotelan. Fasilitas menjadi salah satu pertimbangan konsumen dalam menentukan pilihan. Menurut Tjiptono (2006) Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata pelanggan.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dari hotel tersebut, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya yakni tamu hotel. Setelah tamu merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, tamu akan membandingkan

pelayanan yang diberikan. Apabila tamu hotel merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk menggunakan jasa di tempat yang sama. Oleh karena itu Grand Dafam Hotel Yogyakarta harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono, 2004:145).

Grand Dafam Hotel Yogyakarta merupakan salah satu hotel yang mendapatkan sertifikat halal oleh Majelis Ulama Indonesia Daerah Istimewa Yogyakarta. Sementara itu, Assistant Director of Sales Grand Dafam Rohan Jogja, Khairil Diandra Putra, menambahkan adanya sertifikat halal ini menjadi nilai baik bagi hotel yang berlokasi di Jalan Janti - Gedongkuning No 336, Banguntapan, Bantul depan jogja expo center (JEC) tersebut, sehingga masyarakat tidak perlu lagi meragukan kehalalan dari menu yang ditawarkan. Hotel Grand Dafam Hotel Yogyakarta sendiri adalah hotel berbintang Empat, Hotel Grand Dafam Hotel Yogyakarta ini memiliki 168 Room dengan berbagai jenis pilihan kamar yang nyaman, jumlah meeting room yang dimiliki sebanyak 13 ruang dan *Ballroom swimming pool, restoran, jogging track, fitness center, muslimah care center*, kolam ikan, *premium sky lounge* dan tempat parkir yang luas. Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk meneliti mengenai pengaruh kualitas layanan dan kepuasan konsumen yang dituangkan dalam skripsi dengan judul.

Analisis Pengaruh Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Kecenderungan Kunjungan Kembali Di Grand Dafam Rohan Hotel Yogyakarta

1.2 Rumusan Masalah

Pokok permasalahan yang menjadi bahan penelitian dibatasi sebagai berikut bagaimana ” Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Grand Dafam Hotel Yogyakarta”

(Studi Kasus : tamu yang menginap di Grand Dafam Hotel Yogyakarta)

Didalam penelitian ini, dibuat rumusan masalah sebagai fokus penelitian sebagai berikut :

1. Apakah variabel kinerja layanan berpengaruh terhadap kunjungan kembali di Grand Dafam Hotel Yogyakarta?
2. Apakah variabel kepuasan konsumen berpengaruh terhadap kunjungan kembali di Grand Dafam Hotel Yogyakarta?

1.3 Batas Masalah

Agar pembahasan penelitian ini tidak terlalu luas, penelitian ini difokuskan pada

1. Variabel yang diteliti adalah pengaruh kinerja pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap kecenderungan kunjungan kembali di Grand Dafam Hotel Yogyakarta.

2. Responden yang diteliti dalam penelitian ini adalah pengunjung Grand Dafam Hotel Yogyakarta.
3. Jumlah responden yang diteliti 100 orang yang sudah pernah menginap di Grand Dafam Hotel Yogyakarta.
4. Jasa/layanan yang diteliti adalah Grand Dafam Hotel Yogyakarta.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kunjungan kembali di Grand Dafam Hotel Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel kepuasan konsumen terhadap kunjungan kembali di Grand Dafam Hotel Yogyakarta.

1.5 Manfaat Penelitian

Penulis berharap agar penelitian yang dilakukan ini dapat berguna bagi berbagai pihak, yaitu bagi penulis sendiri, Universitas Kristen Duta Wacana, dan bagi produsen hotel yang diteliti. Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini antara lain :

1. Manfaat bagi peneliti

Penelitian ini semakin menambah wawasan tentang realitas bisnis yang ada, sehingga dapat mengerti penerapan teori yang didapat dengan keadaan sesungguhnya di perusahaan.

2. Manfaat bagi perusahaan

Perusahaan mampu mengerti dan mengetahui apa yang menjadi kebutuhan serta keinginan para pelanggan Grand Dafam Rohan Hotel Yogyakarta sehingga perusahaan dapat lebih meningkatkan kualitas dan pelayanannya.

3. Manfaat bagi Universitas Kristen Duta Wacana

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan masukan yang berguna khususnya bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

1.5.1 Secara Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat mendukung semua mata kuliah dalam bidang Manajemen Pemasaran sehingga dapat mendukung proses pengembangan kinerja pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap kunjungan kembali.

1.5.2 Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau saran yang bermanfaat bagi Grand Dafam Rohan Hotel Yogyakarta.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah diuraikan sebelumnya, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan profil konsumen, konsumen yang terbanyak adalah; Pria, Usia 20 tahun – 30 tahun, PNS/TNI/Polri, pendidikan tinggi/serjana, Pengeluaran antara Rp.3.500.000-5.500.000 per bulan, berkunjung paling banyak adalah 1 – 3 kali per bulan dan alasan menginap di Grand Dafam Hotel Yogyakarta paling banyak lokasi.
2. Dari Analisis Regresi Berganda didapatkan bahwa Kunjuangan Kembali dipengaruhi oleh kinerja pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kunjungan kembali di Grand Dafam Hotel Yogyakarta dengan demikian hipotesis penelitian ini di terima.

5.2. Dalam Keterbatasan Penelitian

Peneliti juga masih memiliki keterbatasan. Dengan keterbatasan ini, dengan keterbatasan ini di harapkan dapat di lakukan perbaikan untuk peneliti yang akan datang. Adapun keterbayasan dalam penelitian adalah hanya memfokuskan pada 2 dimensi kunjungan kembali yang terdiri dari kinerja pelayanan dan kepuasan konsumen.

5.3. Saran

1. Bagi Perusahaan

Dalam hal variabel kinerja pelayanan, diperoleh nilai probabilitas keandalan sebesar 0,000. Penelitian ini menyatakan bahwa nilai keandalan mempengaruhi kunjungan kembali, ini membuktikan bahwa pihak Grand Dafam Hotel Yogyakarta harus memperhatikan variabel ini. Hal ini dikarenakan faktor kinerja pelayanan merupakan salah satu bagian dari rangkaian kunjungan kembali.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Peneliti selanjutnya dapat menambahkan cakupan jumlah responden.
- b. Waktu penyebaran kuesioner sebaiknya dilakukan setelah konsumen berkunjung di Grand Dafam Hotel Yogyakarta agar Kunjungan kembali dapat diukur dengan lebih tepat.

DAFTAR PUSTAKA

Asep M.Ramdan. 2008 Oktober 22. “*Hubungan Kinerja pelayanan dan kepuasan Konsumen*”.

Augusty Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Aviliani, R dan Wilfridus, L. 1997. “*Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kinerja pelayanan*”. *Usahawan*, No.5

Cooper dan Kleinschmidt. 1987. *Journal of Product Innovation Management*.

Hardiyati Ratih. 2010. *Analisis Pengaruh Kinerja Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran*. Universitas Diponegoro. Semarang

Kotler, Philip. “*Manajemen Pemasaran*”, Edisi Millenium Jilid 2, Erlangga, Jakarta. 2004.

Lewis, B.R. & Mitchell, V.W. (1990). *Defining And Measuring The Quality Of Customer Service. Marketing Intelligence & Planning*, 8(6), 11-17.

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT. Salemba Empat.

Margono. 2000. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta

Palilati, Alida. “*Pengaruh Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Wilayah Etnik Bugis*”, Fakultas Ekonomi, Universitas Halueleo. Kendari. 2007.

Rangkuti, Freddy. “*Riset Pemasaran*”, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1997.

Singgih, Santoso. “*Latihan SPSS Statistik*”, PT. Elex Media Komputindo. Jakarta. 2006.

Sugiyono. “*Metode Penelitian Bisnis*”, CV. Alfa Beta, Bandung. 2009.

Swastha, Basu. “*Azas-Azas Pemasaran*”, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. 2005.

Swastha, Basu dan Irwan, “*Manajemen Pemasaran Modern*”, Edisi Kedua, Penerbit Liberty, Yogyakarta. 2000.

Tjiptono, Fandy. “*Pemasaran Jasa (1st ed)*”, Bayu Media, Malang, 2006