

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP LOYALITAS  
TAMU MENGINAP DI HOTEL LIMAS  
PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi**

**Oleh :**

**EGGY JUTHANDRA  
151510114**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BINADARMA  
PALEMBANG  
2019**

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP LOYALITAS  
TAMU MENGINAP DI HOTEL LIMAS  
PALEMBANG**

**EGGY JUTHANDRA  
151510114**

Telah Disetujui Untuk Mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi  
Pada Program Studi Manajemen

Palembang, September 2019  
Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Bina Darma  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Pembimbing,



**Dr. Muji Gunarto, S.Si.,M.Si**


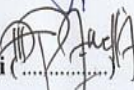
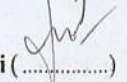


Universitas Bina Darma  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

**Dr. Muji Gunarto, S.Si.,M.Si**

## HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

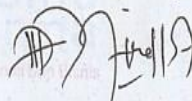
Skripsi berjudul “PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP LOYALITAS TAMU MENGINAP DI HOTEL LIMAS PALEMBANG” telah dipertahankan didepan Komisi Penguji pada hari Selasa 27 Agustus 2019.

- |                                 |                 |  |
|---------------------------------|-----------------|--|
| 1. Dr. Muji Gunarto, S.Si.,M.Si | Ketua           |   |
| 2. Dr. Dina Mellita, S.E.,M.Ec  | Anggota Penguji |   |
| 3. Trisninawati, S.E.,M.M       | Anggota Penguji |  |

Mengetahui,  
Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Bina Darma  
Ketua Program Studi,

Universitas

Fakultas Ekonomi



Dr. Dina Mellita SE.,M.Ec

### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Eggy Juthandra

Nim : 151510114

Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa,

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan masalah dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukan ke dalam daftar pustaka;
4. Saya bersedia skripsi yang saya hasilkan di cek keasliannya menggunakan *turnitin* serta diunggah di internet, sehingga bisa diakses publik secara *daring*.
5. Surat Pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Agustus 2019  
Materai Pernyataan  
METERAI  
TEMPEL  
80091AFF930602586  
5000  
LIMA RIBU RUPIAH  
Eggy Juthandra  
NIM. 151510114

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Loyalitas Tamu menginap di Hotel Limas Palembang. Sampel dalam penelitian adalah pelanggan (tamu) yang menginap di Hotel Limas Palembang lebih dari satu kali yang berjumlah 56 orang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Accidental Sampling* yaitu mengambil sampel secara sembarang (kapanpun dan dimanapun menemukan) asal memenuhi syarat sebagai sampel. Adapun hasil dalam penelitian yaitu terdapat pengaruh Pelayanan Prima terhadap menginap di Hotel Limas Palembang karena nilai sig t variabel Pelayanan Prima sebesar  $0,000 < \alpha = 0,05$ . Hasil kuesioner dari variabel Pelayanan Prima (X) didapat nilai pernyataan terendah yaitu pernyataan nomor 1 dan dengan rata-rata sebesar 3,63 dengan pernyataan karyawan Hotel Limas Palembang memiliki kemampuan/ pengetahuan yang memadai yang berada pada interval 3.4 – 4.19. Hal ini dikarenakan masih ada karyawan Hotel Limas Palembang belum sepenuhnya memahami pengetahuan tentang visi, misi dan tujuan perusahaan dengan baik dan masih ada karena yang belum taat terhadap peraturan-peraturan perusahaan sesuai dengan yang ditetapkan oleh perusahaan. Hasil kuesioner dari variabel Pelayanan Prima (X) didapat nilai pernyataan terendah yaitu pernyataan nomor 5 dengan rata-rata sebesar 3.82 dengan pernyataan fasilitas yang ditawarkan oleh Hotel Limas Palembang sudah sesuai dengan keinginan karena berada pada interval 3,4 – 4.19 yang bermakna rendah. Hal ini dikarenakan fasilitas yang ditawarkan Hotel Limas Palembang belum sesuai dengan keinginan pelanggan (tamu) seperti masih ada fasilitas hotel yang tidak bisa digunakan.

*Kata Kunci* : *Loyalitas Tamu dan Pelayanan Prima*

## ABSTRACT

*This study aims to determine and describe the Effect of Excellent Service on Loyalty Guests staying at the Limas Hotel Palembang. The sample in this study were customers (guests) who stayed at the Limas Hotel in Palembang more than once, totaling 56 people. Sampling in this study uses accidental sampling, which is taking samples randomly (whenever and wherever they find) as long as they meet the requirements as samples. The results of the study are that there is an influence of Excellent Services on staying at the Limas Hotel in Palembang because the sig t value of the Prima Services variable is  $0,000 < \alpha = 0.05$ . The results of the questionnaire from the Prime Service variable (X) obtained the lowest statement value, namely statement number 1 and with an average of 3.63 with the statement of the Palembang Limas Hotel employees having sufficient ability/knowledge that is in the interval 3.4 - 4.19. This is because there are still employees of Palembang Limas Hotel who do not fully understand the knowledge of the company's vision, mission and goals, and they are still there because they have not complied with company regulations in accordance with those set by the company. The results of the questionnaire from the Excellent Service variable (X) obtained the lowest statement value, namely statement number 5 with an average of 3.82 with the statement of facilities offered by the Palembang Limas Hotel that is in accordance with the wishes because it is at intervals of 3.4 - 4.19 which means low. This is because the facilities offered by Palembang Limas Hotel are not in accordance with the wishes of the customers (guests) as there are still hotel facilities that cannot be used.*

*Keywords: Guest Loyalty and Excellent Service*

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### *MOTTO :*

*Bila kau tak tahan lelahnya belajar, maka kau harus tahan menanggung perihnya kebodohan.*

*(Imam Syafi'i)*

### *Kupersembahkan kepada :*

- *Ayah dan Ibu tercinta*
- *Saudara-saudaraku Tercinta*
- *Sahabat-sahabat Seperjuangan*
- *Para Pendidik yang Kuhormati*
- *Almamaterku*

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Eggy Juthandra  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 22 Juli 1997  
Agama : Islam  
Status : Belum Menikah  
Alamat Rumah : Jalan Sultan M. Mansyur RT.12 RW.05  
Kecamatan Ilir Barat I  
Nomor Telepon/HP : +6281279861156  
Alamat Email : [eggyjuthandra@gmail.com](mailto:eggyjuthandra@gmail.com)

### **Pendidikan Formal:**

Sekolah Dasar : SD Kartika II.3 Palembang (2003-2009)  
SLTP : SMP Negeri 43 Palembang (2009-2012)  
SMA : SMA Negeri 10 Palembang (2012-2015)  
Perguruan Tinggi : S1 Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas Bina Darma (2015-2019)



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya juga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul ” Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Loyalitas Tamu menginap di Hotel Limas Palembang”.

Dalam penulisan Skripsi ini, penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan. Hal ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca sehingga dapat dijadikan bahan masukan bagi penulis di masa mendatang.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang tulus dan sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang telah memberikan kebijakan, pengertian, bimbingan, dorongan, waktu, pengarahan dan pemikiran dalam penulisan skripsi ini terutama kepada:

1. Ibu Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Bapak Dr. Muji Gunarto, S.Si.,M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bina Darma Palembang sekaligus sebagai Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan dan bantuannya dalam penulisan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Dina Melita, S.E.,M.Ec, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Bina Darma Palembang.
4. Seluruh Dosen, staff dan karyawan Universitas Bina Darma Palembang yang telah banyak membantu memberikan data-data dan informasi mengenai penelitian ini.
5. Pimpinan dan karyawan/ti Hotel Limas Palembang yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini
6. Rasa hormat dan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orang tuaku tercinta Ayahanda Syailendra dan Ibunda Bertha Herlina serta kakakku

Dicky Chandra, S.Kom yang telah memberikan dukungan dan doa selama ini, sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan

7. Teman-teman Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen angkatan 2015 yang telah banyak membantu memberikan masukan-masukan.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Skripsi ini

Atas segala bantuan yang telah diberikan penulis mengucapkan terima kasih, semoga Allah SWT, membalas dengan berlipat ganda dan kita semua senantiasa mendapat lindungan dan kasih sayangnya. *Amin ya robbal alamin.*

Palembang, Agustus 2019

Eggy Juthandra

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI</b> .....	iii
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> . .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	6
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	6
1.4 Sistematika Penulisan.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pelayanan Prima ( <i>Service Excelent</i> ).....	8
2.1.1 Pengertian Pelayanan Prima.....	8
2.1.2 Manfaat Pelayanan Prima ( <i>Service Excellence</i> ).....	11
2.1.3 Proses dan Tahapan Pelayanan Prima ( <i>Service Excellence</i> ).....	13

2.1.4	Pemberian Mutu Pelayanan Prima dibangun dengan TQM ( <i>Total Quality Management</i> ).....	14
2.1.5	Indikator Pelayanan Prima ( <i>Service Excellence</i> ) .....	15
2.2	Loyalitas Konsumen (Tamu).....	17
2.2.1	Pengertian Loyalitas Konsumen .....	17
2.2.2	Karakteristik Loyalitas Konsumen.....	18
2.2.3	Jenis-Jenis Loyalitas Konsumen .....	20
2.2.4	Tahapan Loyalitas Konsumen.....	21
2.2.5	Merancang dan Menciptakan Loyalitas .....	23
2.2.6	Keuntungan-Keuntungan Konsumen Yang Loyal .....	25
2.2.7	Indikator Loyalitas Konsumen.....	26
2.3	Hubungan Pelayanan Prima dan Loyalitas Konsumen .....	28
2.4	Penelitian Terdahulu .....	29
2.5	Kerangka Berpikir.....	32
2.6	Hipotesis Penelitian.....	33

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Desain Penelitian.....	34
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian .....	34
3.3	Operasional Variabel.....	35
3.4	Jenis dan Sumber Data.....	37
3.5	Metode Pengumpulan Data .....	37
3.6	Populasi dan Sampel .....	38
3.6.1	Populasi.....	38
3.6.2	Sampel.....	39
3.7	Teknik Analisis Data.....	39
3.7.1	Uji Instrumen .....	40
3.7.2	Regresi Linier Sederhana .....	44
3.7.3	Koefisien Determinasi.....	45
3.7.4	Uji t .....	45

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil Penelitian.....	47
4.1.1 Gambaran Umum Hotel Limas Palembang .....	47
4.1.2 Visi dan Misi Hotel Limas Palembang .....	48
4.1.3 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas .....	48
4.1.4 Karakteristik Responden .....	53
4.1.5 Hasil Tabulasi Kuesioner .....	55
4.1.6 Analisis Regresi Linier Sederhana .....	60
4.1.7 Analisis Koefisien Determinasi.....	61
4.1.8 Uji Hipotesis.....	61
4.2 Pembahasan.....	62

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	67
5.2 Saran.....	68

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	Halaman	
Tabel 1.1	Data Jumlah Tamu Yang Menginap Di Hotel Limas Palembang Tahun 2018.....	3
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	30
Tabel 3.1	Jadwal Penelitian.....	35
Tabel 3.2	Operasional Variabel.....	36
Tabel 3.3	Jumlah Sampel .....	39
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas .....	41
Tabel 3.5	Hasil Uji Reliabilitas .....	43
Tabel 4.1	Karakteristik Responden .....	54
Tabel 4.2	Kriteria Pengujian .....	56
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Variabel Pelayanan Prima (X) .....	56
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas Tamu (Y).....	58
Tabel 4.5	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	61
Tabel 4.6	Hasil Uji t .....	62
Tabel 4.7	Rekapitulasi Hasil Penelitian .....	62

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.2. Paradigma Penelitian .....	32
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Hotel Limas Palembang.....	51

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Kuesioner
2. Data Penelitian
3. Hasil Uji Validitas
4. Hasil Uji Reliabilitas
5. Regresi Linier Sederhana
6. r tabel
7. Lembar Perbaikan Komprehensif
8. Sertifikat Seminar Career Coaching
9. Ket Cambridge
10. Surat Balasan
11. Lembar Konsultasi
12. Lembar Kartu Peserta Seminar Proposal



