

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
DAN LOYALITAS PELANGGAN VIRTUAL HOTEL  
OPERATOR**

**WULAN CINTA MAYA DARA**

**1705617115**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2019**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TOWARD  
SATISFACTION AND CUSTOMERS LOYALTY IN VIRTUAL  
HOTEL OPERATOR***

**WULAN CINTA MAYA DARA**

**1705617115**



***Thesis is Written as One of The Requirements for Getting Bachelor Degree of  
Management on Faculty of Economics State Univeristy of Jakarta***

***STUDY PROGRAM OF S1 MANAGEMENT  
FACULTY OF ECONOMICS  
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA  
2019***

## ABSTRAK

**Wulan Cinta Maya Dara, 2019: Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan *Virtual Hotel Operator*. Skripsi, Jakarta: Progam Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Dr. Mohamad Rizan SE, MM & Dra. Basrah Saidani, M.Si.**

Tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan, 2) Untuk mengetahui kepuasan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan, 3) Untuk mengetahui kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas Pelanggan.

Metode pengumpulan data menggunakan metode survei dengan instrumen berupa kuesioner. Objek penelitian ini adalah 203 responden yang telah merasakan pelayanan yang di berikan RedDoorz. Analisis data menggunakan SEM (*Structural Equation Model*) dari *software* AMOS versi 22 untuk mengolah dan menganalisa data hasil penelitian.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Kepuasan, Loyalitas, RedDoorz, SEM.

## **ABSTRACT**

**Wulan Cinta Maya Dara, 2019: *The Influence Of Service Quality Toward Satisfaction And Customers Loyalty In Virtual Hotel Operator. Thesis, Jakarta: Study Program Of SI Management, Faculty of Economics, Jakarta State University. Advisory Team: Dr. Mohamad Rizan SE, MM & Dra. Basrah Saidani, M.Si.***

*The purpose of this research are: 1) To determine service quality has a significant effect on satisfaction, 2) To determine satisfaction has a significant effect on customers loyalty, 3) To determine service quality has a significant effect on customers loyalty.*

*Methods of collecting data using survey methods with instruments in the form of questionnaires. The object of this study were 203 respondents who have feel the services by RedDoorz. Data analysis using SEM (Structural Equation Model) from AMOS software version 22 to process and analyze research data.*

**Keywords:** *Service Quality, Satisfaction, Loyalty, RedDoorz, SEM*

# LEMBAR PENGESAHAN

**Penanggung Jawab**  
**Dekan Fakultas Ekonomi**



Prof. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus  
NIP. 19671207 1992031 001

<b>Nama</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Tanda Tangan</b>	<b>Tanggal</b>
1. <u>Usep Suhud, M.Si, Ph.D</u> NIP. 19700212 2008121 001	Ketua	 .....	23 8/19
2. <u>Shandy Aditya, BIB, MPBS</u> NIP. 19840408 201903 1 003	Sekretaris	 .....	21 AGUSTUS 2019 .....
3. <u>Agung Kresnamurti RP, MM</u> NIP. 19740416 2006041 001	Penguji Ahli	 .....	23 AGUSTUS 2019 .....
4. <u>Dr. Mohamad Rizan, SE., MM</u> NIP. 19720627 2006041 001	Pembimbing I	 .....	23 AGUSTUS 2019 .....
5. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 19630119 1992032 001	Pembimbing II	 .....	22 AGUSTUS 2019 .....

Tanggal Lulus : 21 AGUSTUS 2019  
.....

## PERNYATAAN ORISIONALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi saya merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana. Baik di Universitas Negeri Jakarta, maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan. Kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran. Maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh. Serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Agustus 2019



Wulan Cinta Maya Dara  
No. Reg. 1705617115

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya. Maha suci Allah SWT yang menganugerahkan kami hamba-hamba-Nya ilmu pengetahuan dan pemahaman atas segala yang Dia ciptakan. Sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan *Virtual Hotel Operator*.

Penulisan Skripsi ini disusun dan diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini jauh dari kesempurnaan, mengingat segala keterbatasan pengetahuan yang dimiliki penulis. Namun penulis berharap semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membaca.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan pemikirannya dalam memberikan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
2. Dra Basrah Saidani, M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan pemikirannya dalam memberikan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.

3. Prof. Dr. Dedi Purwana E.S, M.Bus., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Dr. Suherman, M.Si, selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Kepada seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan waktu dan ilmunya yang sangat berharga.
6. Mamah dan Papah tercinta yang selalu memberikan do'a, dukungan, serta dorongan baik materi dan moril yang tak terhingga.
7. Untuk teman-teman Alih Program Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta angkatan 2017, terimakasih sudah berjuang hingga akhir, terima kasih sudah membuktikan bahwa proses tidak akan mengkhianati hasil.
8. Serta kepada semua pihak yang telah membantu, yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terimakasih semoga amal baiknya dibalas oleh Allah SWT, Aamiin.

Akhir kata, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan balasan atas kebaikan semua pihak dan semoga Skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi semua pihak yang membacanya. Aamiin...

Walaikumsalam Wr.Wb.

Jakarta, Juni 2019

Penulis