

**PERAN MEDIASI NILAI PELANGGAN PADA
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI HOTEL ANEKA LOVINA**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Ekonomi**



**Oleh
Kadek Martini
NIM 1617041001**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2020**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI
GELAR SARJANA EKONOMI**



Pembimbing I,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi'.

Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si
NIP. 197611102014042001

Pembimbing II, .

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Trianasari'.

Trianasari, M.M., Ph.D.
NIP. 197006062002122002

Skripsi oleh Kadek Martini ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 11 Februari 2020

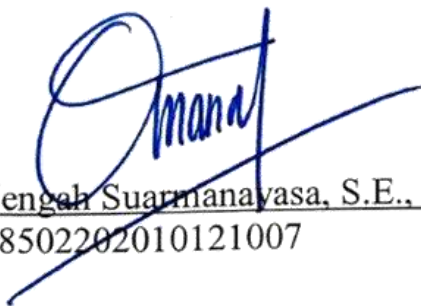
Dewan Penguji



Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si (Ketua)
NIP.197611102014042001



Trianasari, M.M., Ph.D (Anggota)
NIP. 197006062002122002



(Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si) (Anggota)
NIP. 198502202010121007

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi


Pada:

Hari : *Jumat*
Tanggal : *14 februari 2020*

Mengetahui,

Ketua Ujian,


Sekretaris Ujian,


Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E. AK., M.Si
NIP. 197906162002121003


Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si
NIP. 196810291993032001

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi




Prof. Dr. Naswan Suharsono, M.Pd.
NIP. 195808071981031003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Peran Mediasi Nilai Pelanggan` pada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Aneka Lovina” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.



Singaraja, 14 Februari 2020
Yang membuat pernyataan,



Kadek Martini
NIM 1617041001

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Peran Mediasi Nilai Pelanggan pada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Aneka Lovina”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Naswan Suharsono, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Dr. Dra. Ni Made Suci, M. Si., selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si., selaku Pembimbing I segala ketulusan membimbing dan motivasi selama menyelesaikan skripsi.
6. Trianasari, M.M., Ph.D. selaku Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis sampai terselesainya skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Manajemen yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
8. Pihak Hotel Aneka Lovina yang telah memberikan izin untuk mengadakan penelitian, sehingga dapat memperlancar penyelesaian skripsi ini.
9. Kepada Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah membantu penulis dalam proses penginputan nilai serta memberikan informasi yang berkaitan tentang perkuliahan.

10. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, Februari 2020

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Pembatasan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Hasil Penelitian	8
BAB II KAJIAN TEORI.....	9
2.1 Kepuasan Pelanggan	9
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	9
2.1.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	11
2.2 Kualitas Pelayanan	11
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	11
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	12
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan	13
2.3 Nilai Pelanggan	14
2.3.1 Pengertian Nilai Pelanggan	14
2.3.2 Dimensi Nilai Pelanggan.....	14

2.3.1 Indikator Nilai Pelanggan.....	15
2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	16
2.5 Hubungan Antar Variabel.....	19
2.5.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	19
2.5.2 Hubungan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan	20
2.5.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Nilai Pelanggan	20
2.5.4 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Nilai Pelanggan	21
2.6 Kerangka Pemikiran	22
2.7 Hipotesis Penelitian	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	25
3.2 Rancangan Penelitian.....	25
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	25
3.4 Sampel Penelitian	26
3.5 Definisi dan Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	26
3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	28
3.4.1 Metode Pengumpulan Data	28
3.4.2 Pengujian Instrumen Penelitian	29
3.7 Metode dan Teknik Analisis Data	32
3.8 Rancangan Pengujian Hipotesis.....	33
3.9 Pengujian Mediasi.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Deskripsi Data.....	38
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	38
4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden	39
4.2 Hasil Penelitian	40
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	45

4.4 Implikasi	50
BAB V PENUTUP.....	53
5.1 Rangkuman	53
5.2 Simpulan	54
5.3 Saran	56
DAFTAR RUJUKAN	57
LAMPIRAN.....	61



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	16
Tabel 3.1 Definisi Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	27
Tabel 3.3 Uji Reliabilitas Sampel Kecil.....	29
Tabel 3.4 Uji Reliabilitas Sampel Besar	30
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil	31
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Sampel Besar	32
Tabel 3.7 Sumbangan Pengaruh Peran Mediasi Nilai Pelanggan pada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	36
Tabel 4.1 Karakteristik Responden pada Hotel Aneka Lovina Berdasarkan Umur.....	39
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Pada Hotel Aneka Lovina Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4.3 Output SPSS Analisis Jalur Peran Mediasi Nilai Pelanggan pada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Aneka Lovina.....	40
Tabel 4.4 Sumbangan Pengaruh Peran Mediasi Nilai Pelanggan pada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Peran Mediasi Nilai Pelanggan pada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Aneka Lovina.....	23
Gambar 3.1 Sub Struktur Keseluruhan Pengaruh X_1 Terhadap Y.....	33
Gambar 3.2 Sub Struktur Keseluruhan Pengaruh X_2 Terhadap Y.....	34
Gambar 3.3 Sub Struktur Pengaruh X_1 Terhadap X_2	35
Gambar 3.4 Sub Struktur Pengaruh X_1 Terhadap Y Melalui X_2	36
Gambar 4.1 Struktur Keseluruhan Peran Mediasi Nilai Pelanggan pada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Aneka Lovina	41



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1: Tingkat Hunian Kamar Hotel Aneka Lovina	61
Lampiran 2: Tingkat Hunian Kamar Hotel Bintang Tiga Lovina	62
Lampiran 3: <i>Guest Comment</i> Hotel Puri Saron	62
Lampiran 4: Kuesioner Penelitian Sampel Besar di Hotel Aneka Lovina.....	63
Lampiran 5: Hasil Data Ordinal Pernyataan Responden Sampel Kecil.....	67
Lampiran 6: Hasil Data Ordinal Pernyataan Responden Sampel Besar	69
Lampiran 7: Hasil Data Interval Pernyataan Responden Sampel Kecil	73
Lampiran 8: Hasil Data Interval Pernyataan Responden Sampel Besar	75
Lampiran 9: Deskripsi Data Responden	79
Lampiran 10: Hasil Output Perhitungan SPSS 22 for Windows, Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan	80
Lampiran 11: Ouput Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	88

