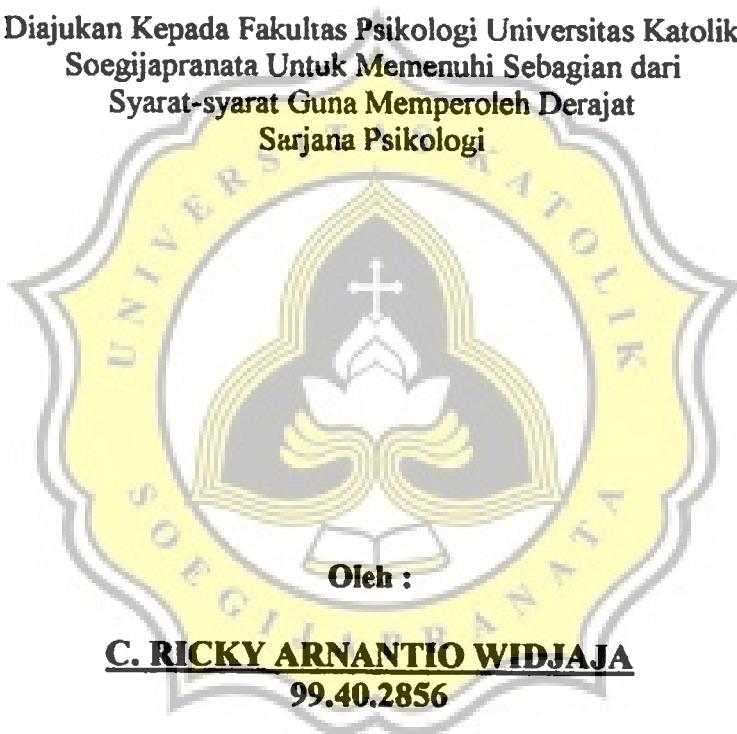


**LOYALITAS PELANGGAN KLUB ARENA HOTEL CIPUTRA
SEMARANG DITINJAU DARI PERSEPSI TERHADAP
MUTU PELAYANAN PETUGAS *FRONT LINER***

S K R I P S I

Diajukan Kepada Fakultas Psikologi Universitas Katolik
Soegijapranata Untuk Memenuhi Sebagian dari
Syarat-syarat Guna Memperoleh Derajat
Sarjana Psikologi

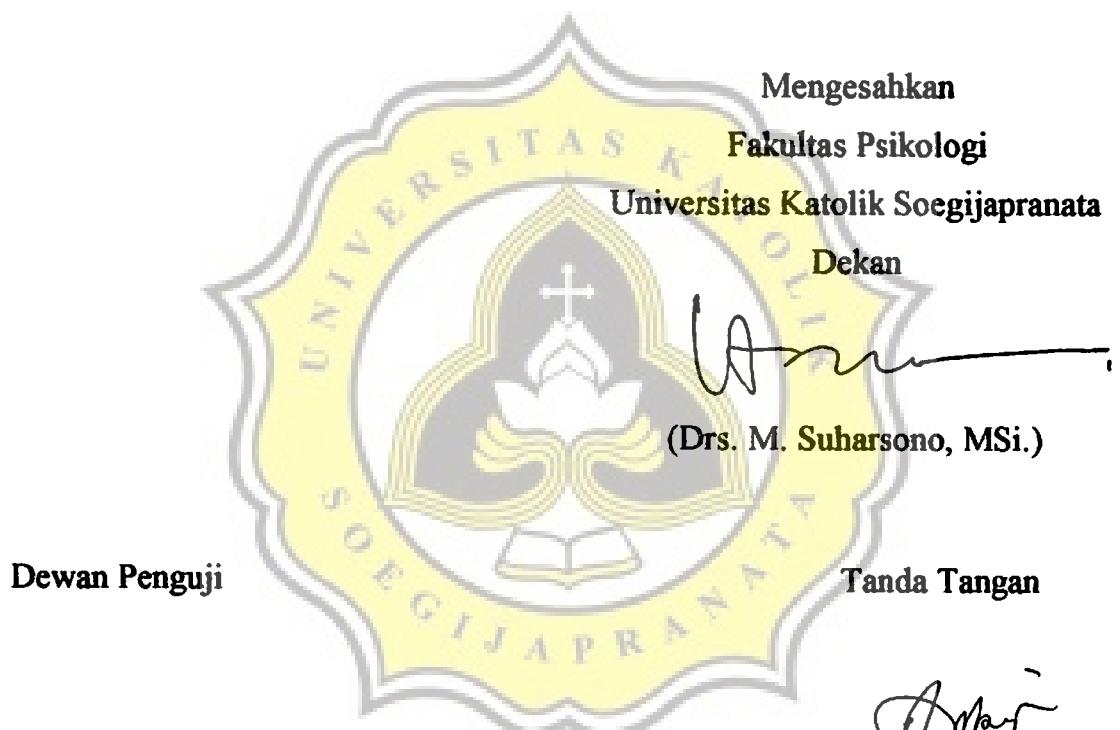


**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2003**

Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Psikologi
Universitas Katolik Soegijapranata dan Diterima untuk Memenuhi
Sebagian dari Syarat-syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Psikologi

Pada Tanggal :

31 Oktober 2003



1. Dra. Arie Indarjati, MM.

Arie Indarjati

2. Dra. M. Yang Roswita, MSi.

M. Yang Roswita

3. Drs. Sumbodo Prabowo, MSi.

Sumbodo Prabowo

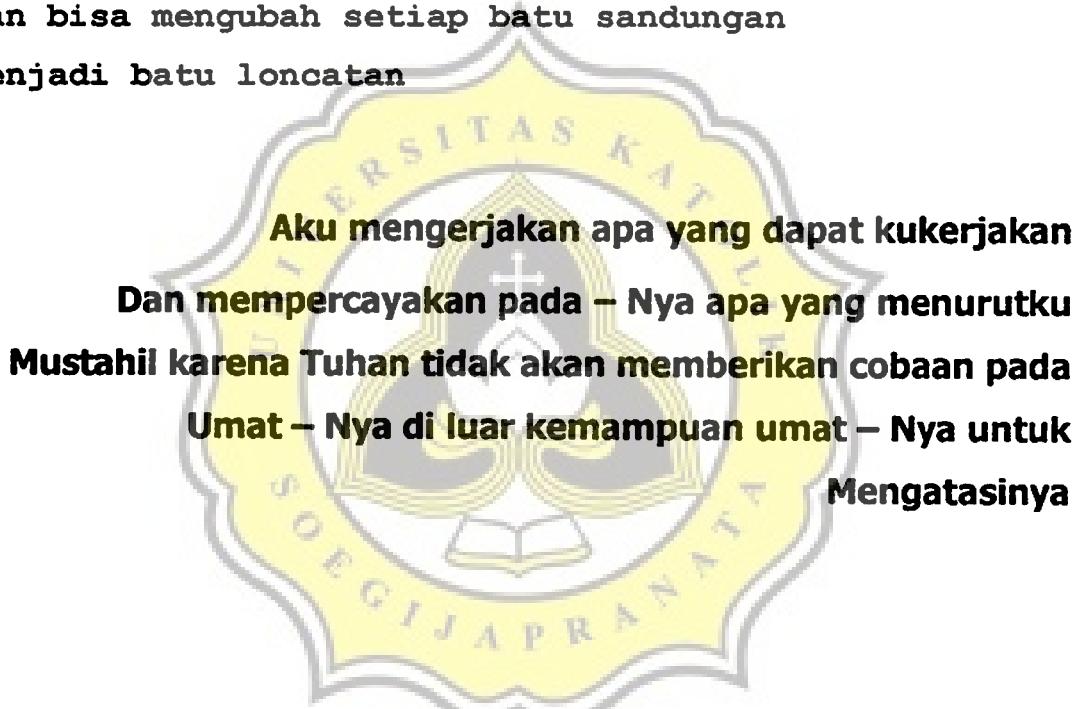
PERSEMBAHAN



*Skripsi Ini Saya Persembahkan Pada Tuhan Allahku, "Jesus Christ And His Mother Mary Are My Salvation"
Penopang Kekuatan Saya Dalam Hidup Ini.*

*Keluargaku (Mama, Papa, Kakak – Kakakku, Semuanya.....)
Atas Dukungan Dan Kasih Sayang
(Thank You Very Much.....I Love You All!!!)*

Aku tidak minta jalan yang mulus
Ataupun beban yang ringan
Aku berdoa agar kuat dan tabah
Dalam mendaki jalan bertabur batu
Berikanlah padaku keberanian
Hingga bisa kudaki puncak-puncak paling sulit
Dan bisa mengubah setiap batu sandungan
Menjadi batu loncatan



Aku mengerjakan apa yang dapat kukerjakan
Dan mempercayakan pada – Nya apa yang menurutku
Mustahil karena Tuhan tidak akan memberikan cobaan pada
Umat – Nya di luar kemampuan umat – Nya untuk
Mengatasinya

Hati orang Pemalas Penuh Keinginan Tetapi Sia – sia,
Sedangkan Hati Orang Rajin Diberi Kelimpahan

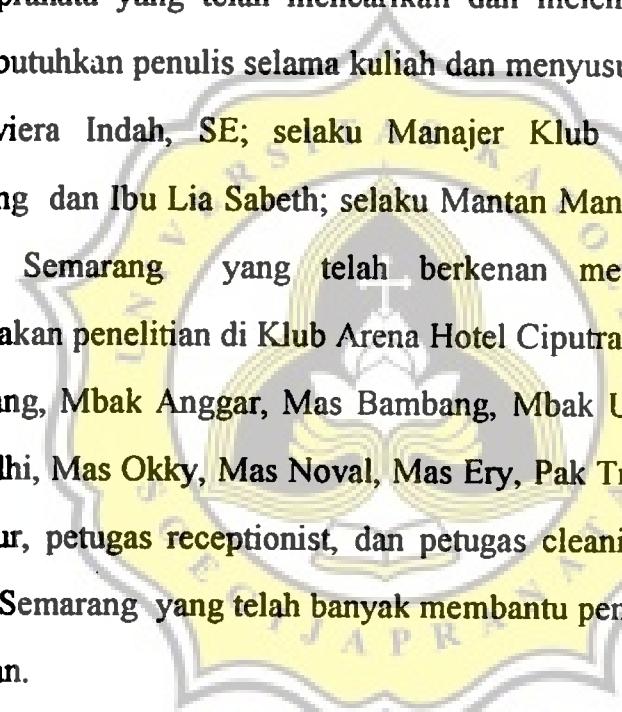
No Guts No Glory !!!

UCAPAN TERIMA KASIH

Penuh rasa syukur dan terima kasih penulis tunjukkan pada Tuhan Yang Maha Kasih atas anugerah bimbingan-Nya yang berlimpah kepada penulis sehingga karya sederhana ini akhirnya dapat terselesaikan setelah melewati berbagai macam rintangan dan hambatan.

Sejalan dengan bergulirnya waktu, akhirnya penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan setahap demi setahap dengan bantuan, bimbingan, dorongan, petunjuk, serta kasih dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan dan penuh rasa hormat penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

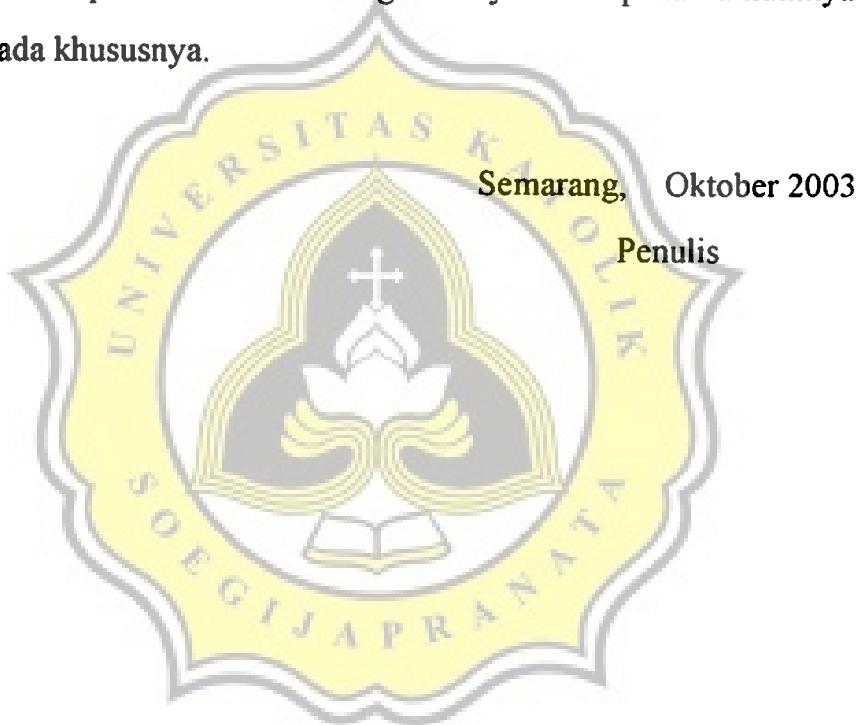
1. Bapak Drs. M. Suharsono, MSi; selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata yang telah berkenan memberikan ijin kepada penulis dalam penelitian dan ujian skripsi.
2. Ibu Dra. Arie Indarjati, MM; selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu, pikiran, tenaga, dorongan serta wawasan yang luas sehingga penulis dapat menyusun skripsi dengan baik.
3. Bapak Drs. Yoseph Wijokongko, MSi; selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang dengan penuh kesabaran dan perhatian telah memberikan bimbingan yang sangat berarti dari awal hingga terselesaiannya skripsi ini.
4. Bapak Drs. DP. Budi Susetyo, MSi; selaku Dosen Wali penulis yang selama ini membimbing, memberikan arahan dan dorongan yang berarti pada kemajuan studi penulis.
5. Bapak Drs. George Hardjanta, MSi dan Bapak Drs. Sumbodo Prabowo, MSi yang telah banyak memberikan bantuan berupa saran dan kritik terhadap skripsi penulis.

- 
6. Seluruh Dosen Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata, baik Dosen Tetap maupun Dosen Tamu, yang telah membagikan ilmunya kepada penulis.
 7. Staf pengajaran dan tata usaha Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata yang telah membantu administrasi selama penulis kuliah dan menyusun skripsi.
 8. Staf perpustakaan Fakultas Psikologi dan Universitas Katolik Soegijapranata yang telah mencarikan dan melengkapi data serta teori yang dibutuhkan penulis selama kuliah dan menyusun skripsi.
 9. Ibu Elviera Indah, SE; selaku Manajer Klub Arena Hotel Ciputra Semarang dan Ibu Lia Sabeth; selaku Mantan Manajer Klub Arena Hotel Ciputra Semarang yang telah berkenan memberikan ijin untuk mengadakan penelitian di Klub Arena Hotel Ciputra Semarang.
 10. Mas Ipang, Mbak Anggar, Mas Bambang, Mbak Ulfa, Mbak Nina, Mas Grafiardhi, Mas Okky, Mas Noval, Mas Ery, Pak Tri, Mbak Yuni; selaku instruktur, petugas receptionist, dan petugas cleaning Klub Arena Hotel Ciputra Semarang yang telah banyak membantu penulis dalam melakukan penelitian.
 11. Seluruh anggota Klub Arena Hotel Ciputra Semarang, yang telah bersedia menjadi sampel penelitian.
 12. Mama, Papa dan kakak-kakakku yang dengan kasih sayang telah memberikan dukungan materi, moral dan doa yang tiada henti di saat penulis mengalami hambatan dalam menyusun skripsi.
 13. Sobat-sobatku : Iin, Sondy, Dania, Lala, Yessy, Lenny, Ika, Hasto, Prima, Eki, Sandy, Yuli, Raymond, Ling – Ling, Neneng, Yeyek, Sumi, Shierly, Gita, Yeny, San-San, Poppy, Piero, Shierly N, Amel, Yoan, Evi yang

telah menemani hari-hari penulis selama kuliah, serta memberi semangat pada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

14. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pada akhirnya penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari sempurna. Untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritikan demi kebaikan penulis dan penelitian selanjutnya di masa mendatang. Semoga karya sederhana ini dapat bermanfaat bagi masyarakat pada umumnya dan almamater pada khususnya.



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Tujuan Penelitian.....	6
C. Manfaat Penelitian.....	7
1. Manfaat Teoritis	7
2. Manfaat Praktis.....	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Loyalitas Pelanggan.....	8
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	8
2. Faktor-faktor Loyalitas Pelanggan	10
3. Indikator-indikator Loyalitas Pelanggan.....	15
B. Persepsi Terhadap Mutu Pelayanan Petugas <i>Front Liner</i>	19
1. Pengertian Persepsi	19
2. Pengertian Mutu Pelayanan Petugas <i>Front Liner</i>	21
3. Pengertian Persepsi Terhadap Mutu Pelayanan Petugas <i>Front Liner</i>	22

4. Aspek-aspek Persepsi Terhadap Mutu Pelayanan Petugas <i>Front Liner</i>	23
C. Hubungan antara Persepsi Terhadap Mutu Pelayanan Petugas <i>Front Liner</i> dengan Loyalitas Pelanggan	27
D. Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
A. Metode Penelitian yang Digunakan	30
B. Identifikasi Variabel Penelitian.....	30
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian	30
1. Loyalitas Pelanggan	30
2. Persepsi Terhadap Mutu Pelayanan Petugas <i>Front Liner</i> .	31
D. Subjek Penelitian	31
1. Populasi	31
2. Metode Pengambilan Sampel	32
E. Metode Pengumpulan Data.....	33
1. Skala Loyalitas Pelanggan	33
2. Skala Persepsi Terhadap Mutu Pelayanan Petugas <i>Front Liner</i>	35
F. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur.....	36
1. Validitas Alat Ukur	36
2. Reliabilitas Alat Ukur	38
G. Analisis Data	38
BAB IV PERSIAPAN DAN PELAKSANAAN PENELITIAN	40
A. Orientasi Kancah Penelitian	40
B. Persiapan Penelitian	43

1. Penyusunan Alat Ukur	43
2. Permohonan Ijin Penelitian	45
3. Uji Coba Alat Ukur	46
B. Uji Validitas dan Reliabilitas	47
D. Pelaksanaan Penelitian	51
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	52
A. Hasil Penelitian	52
1. Uji Asumsi	52
2. Uji Hipotesis	52
B. Pembahasan	53
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	57
A. Kesimpulan	57
B. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	64

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 : Rancangan Skala Loyalitas Pelanggan	35
Tabel 2 : Rancangan Skala Persepsi Terhadap Mutu Pelayanan Petugas <i>Front Liner</i>	36
Tabel 3 : Sebaran Nomor Item Skala Loyalitas Pelanggan Sebelum Uji Coba	44
Tabel 4 : Sebaran Nomor Item Skala Persepsi Terhadap Mutu Pelayanan Petugas <i>Front Liner</i> Sebelum Uji Coba.....	45
Tabel 5 : Sebaran Nomor Item Valid dan Gugur Skala Loyalitas Pelanggan Setelah Uji Coba.....	47
Tabel 6 : Sebaran Nomor Item Baru Skala Loyalitas Pelanggan untuk Penelitian	48
Tabel 7 : Sebaran Nomor Item Valid dan Gugur Skala Persepsi Terhadap Mutu Pelayanan Petugas <i>Front Liner</i> Setelah Uji Coba.....	49
Tabel 8 : Sebaran Nomor Item Baru Skala Persepsi Terhadap Mutu Pelayanan Petugas <i>Front Liner</i> untuk Penelitian	50

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
LAMPIRAN	64
LAMPIRAN A DATA UJI COBA	65
A-1 Loyalitas Pelanggan	66
A-2 Persepsi Terhadap Mutu Pelayanan Petugas <i>Front Liner</i>	71
LAMPIRAN B UJI VALIDITAS DAN BRELIABILITAS	78
B-1 Loyalitas Pelanggan	79
B-2 Persepsi Terhadap Mutu Pelayanan Petugas <i>Front Liner</i>	82
LAMPIRAN C SKALA PENELITIAN	85
C-1 Loyalitas Pelanggan	86
C-2 Persepsi Terhadap Mutu Pelayanan Petugas <i>Front Liner</i>	91
LAMPIRAN D DATA PENELITIAN	97
D-1 Loyalitas Pelanggan	98
D-2 Persepsi Terhadap Mutu Pelayanan Petugas <i>Front Liner</i>	106
LAMPIRAN E UJI NORMALITAS	116
LAMPIRAN F UJI LINIERITAS	119
LAMPIRAN G UJI HIPOTESIS	121
LAMPIRAN H SURAT IJIN PENELITIAN	124
LAMPIRAN I SURAT BUKTI PENELITIAN	126