

**“ PENGARUH TRAINING TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA HOTEL GRAND CANDI
DENGAN VARIABEL PERMEDIASI KUALITAS
LAYANAN ”**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT-SYARAT
GUNA MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**



Disusun Oleh :

Edward.Budihardjo

04.30.0010

**FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG**

2008

ABSTRAKSI

Dewasa ini, dengan makin canggihnya teknologi dan kemampuan manusia, persaingan dalam dunia bisnis menjadi semakin ketat. Hampir seluruh aspek bidang bisnis mengalami persaingan, begitu juga dengan bisnis jasa perhotelan. Saat ini hotel yang menyediakan berbagai layanan perhotelan sangatlah banyak. Untuk itu, perlu diadakan analisis mengenai kualitas layanan yang diberikan hotel tersebut kepada para pelanggan.

Penelitian ini menganalisis training, kualitas layanan, dan loyalitas pada Hotel Grand Candi Semarang. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu analisis dengan skor training, kualitas layanan, dan loyalitas. Data dalam penelitian ini didapat dari kuesioner yang dibagikan pada responden Hotel Grand Candi Semarang.

Data yang didapat dari kuesioner yang dibagikan pada responden kemudian diuji validitas dan reliabilitasnya menggunakan software SPSS versi 13.00. Didapatkan hasil bahwa kuesioner tersebut valid dan reliabel.

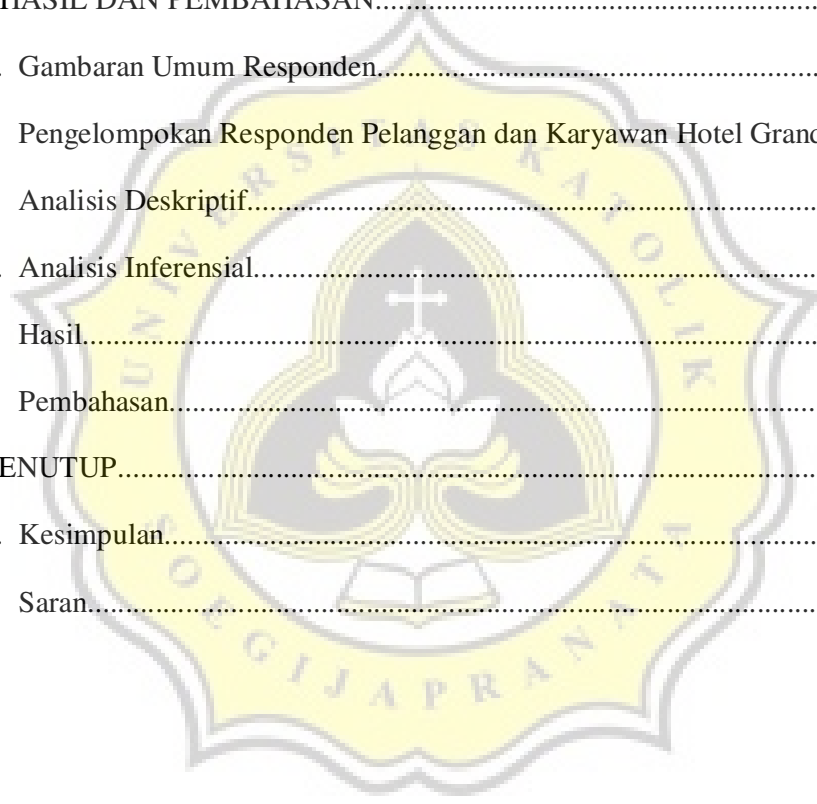
Setelah dilakukan pengolahan data dan analisis menggunakan alat analisis menggunakan analisis skor, didapatkan hasil bahwa persepsi responden training di Hotel Grand Candi bermanfaat bagi para karyawan, persepsi kualitas layanannya baik bagi pelanggan hotel, sehingga pelanggan setia menginap di Hotel Grand Candi. Hal ini dapat disimpulkan bahwa dengan training yang diberikan manajemen hotel pada para karyawan, akan membuat kualitas layanan menjadi lebih baik, sehingga pelanggan merasa nyaman dan puas menginap di Hotel Grand Candi Semarang.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN MOTTO.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vi
ABSTRAKSI.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
A. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	7
1. Pengertian Sumber Daya Manusia.....	7
2. Fungsi-fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	8
B. Jasa.....	11
1. Definisi Jasa.....	11
2. Kategori Bauran Jasa.....	11
3. Karakteristik Jasa.....	12
C. Kepuasan Pelanggan.....	13
1. Definisi Kepuasan Pelanggan.....	13
2. Membangun Kepuasan Pelanggan.....	13

3. Mengukur dan Memantau Kepuasan Pelanggan.....	15
4. Mengelola Kepuasan Pelanggan.....	17
D. Kualitas Layanan.....	20
1. Pengertian Kualitas Layanan.....	20
2. Mengelola Kualitas Layanan.....	23
E. Loyalitas Pelanggan.....	24
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	24
2. Empat Situasi Kemungkinan Loyalitas.....	25
3. Pengukuran Loyalitas.....	27
F. Pelatihan.....	27
1. Definisi Pelatihan.....	27
2. Tujuan Pelatihan.....	29
3. Keuntungan dan Hambatan Pelatihan.....	29
4. Metode Pelatihan.....	30
5. Evaluasi Pelatihan.....	32
G. Kerangka Pikir Penelitian.....	33
H. Definisi Operasional.....	34
I. Hipotesis.....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
A. Obyek Penelitian.....	38
B. Populasi dan Sampel.....	38
C. Jenis Data.....	38
D. Metode Pengumpulan Data.....	39
E. Sumber dan Jenis Data.....	39
F. Pengujian Validitas Kuesioner.....	39
1. Uji Validitas Kuesioner.....	39

2. Uji Reliabilitas.....	43
G. Skala Pengukuran Data.....	44
1. Rentang Skala / Skala Likert.....	44
H. Analisis Data.....	47
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	47
2. Analisis Statistik Inferensial.....	48
I. Pengujian Hipotesis.....	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
A. Gambaran Umum Responden.....	51
B. Pengelompokan Responden Pelanggan dan Karyawan Hotel Grand Candi.....	51
C. Analisis Deskriptif.....	54
D. Analisis Inferensial.....	62
E. Hasil.....	65
F. Pembahasan.....	65
BAB V PENUTUP.....	67
A. Kesimpulan.....	68
B. Saran.....	69



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Hasil Penghitungan Validitas Kualitas Layanan.....	41
Tabel 3.2 Hasil Penghitungan Validitas Training.....	42
Tabel 3.3 Hasil Penghitungan Reliabilitas.....	44
Tabel 4.1 Pengelompokan Responden Pelanggan Hotel Grand Candi Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia.....	51
Tabel 4.2 Pengelompokan Responden Pelanggan Hotel Grand Candi Berdasarkan Jenis Kelamin dan Status.....	52
Tabel 4.3 Pengelompokan Responden Pelanggan Hotel Grand Candi berdasarkan Tingkat Pendidikan dan Pekerjaan.....	52
Tabel 4.4 Pengelompokan Responden Karyawan hotel Grand Candi Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia.....	53
Tabel 4.5 Pengelompokan Responden Karyawan hotel Grand Candi Berdasarkan Lama Bekerja dan Pendidikan Terakhir.....	53
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Layanan.....	56
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Training.....	59
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Dimension of Service Quality.....	23
Gambar 2. 2 Perilaku Pembelian Ulang.....	25
Gambar 2. 3 Skema alur kerangka pemikiran.....	34



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 KUESIONER TRAINING KARYAWAN HOTEL GRAND CANDI.....	70
Lampiran 2 KUESIONER KUALITAS LAYANAN PELANGGAN HOTEL GRAND CANDI.....	74
Lampiran 3 KUESIONER LOYALITAS PELANGGAN HOTEL GRAND CANDI.....	78
Lampiran 4 JAWABAN KUESIONER KUALITAS LAYANAN PELANGGAN.....	79
Lampiran 5 JAWABAN KUESIONER TRAINING KARYAWAN.....	82
Lampiran 6 HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS KUALITAS LAYANAN.....	84
Lampiran 7 HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS TRAINING KARYAWAN.....	85
Lampiran 8 HASIL PERHITUNGAN DENGAN TWO STAGE LEAST SQUARE.....	86

