

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(STUDI PADA MMUGM HOTEL)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun oleh:

ELLA AMMANDA PRATIWI

202304003

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA**

2024

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(STUDI PADA MMUGM HOTEL)**

Diajukan oleh:

ELLA AMMANDA PRATIWI

202304003

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Dinyatakan Sah
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen (S-1) Fakultas Ekonomi dan Sosial
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Tanggal: 1 Agustus 2024

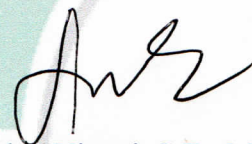
Mengesahkan

Penguji 1,



Rizki Wahyuning Damayanti, S.E., M.Sc.
NIDN. 0528059801

Penguji 2,



Ari Okta Viyani, S.E., M.Sc.
NIDN 0501109701

Dosen Pembimbing,



Murwani Eko Astuti, S.E., MBA
NIDN 0506098101

Ketua Program Studi,



Murwani Eko Astuti, S.E., MBA
NIDN 0506098101

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Nama : Ella Ammanda Pratiwi

NPM : 202304003

Program Studi : Manajemen (S-1)

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi (Studi pada MMUGM Hotel).

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil *plagiarisme*. Semua referensi dan sumber terkait yang dikutip dalam karya ini telah ditulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 11 Juli 2024



Ella Ammanda Pratiwi

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi (Studi pada MMUGM Hotel).

Skripsi ini dapat terselesaikan atas bimbingan, arahan, dan bantuan berbagai pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu. Pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak, Ibu, kakak, dan seluruh keluarga saya yang telah memberikan doa, dukungan, nasehat, dan kebaikan selama saya menempuh pendidikan hingga saat ini.
2. Prof. Dr. rer.nat.apr. Triana Hertiani, S.Si., M.Si., selaku Rektor Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Bapak Edhy Tri Cahyono, S.Si., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
4. Ibu Murwani Eko Astuti, S.E., MBA., selaku Dosen Pembimbing Akademik, Dosen Pembimbing Skripsi, dan Ketua Program Studi Manajemen yang telah memberikan bimbingan dalam menyelesaikan tugas perkuliahan dan skripsi.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Sosial dan sivitas akademika UNJAYA yang telah mendidik, membimbing, dan membantu seluruh proses perkuliahan.
6. Seluruh keluarga MMUGM Hotel, terutama Departemen HRF, *Front Office* dan Marketing yang telah memberikan arahan, ilmu dan pengalaman baru selama saya magang, serta kepercayaan untuk melakukan penelitian skripsi di MMUGM Hotel.
7. Teman-teman Radio Saka FM Jogja yang menjadi tempat untuk bercerita keluh kesah selama menyelesaikan tugas akhir skripsi.

8. Teman-teman seperjuangan yang selalu membantu, mendukung, dan berjuang bersama-sama dalam menempuh pendidikan di Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
9. Kepada seluruh responden yang telah meluangkan waktunya dan berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian ini.

Yogyakarta, 11 Juli 2024

Penulis,



Ella Ammanda Pratiwi

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
INTISARI.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	16
C. Tujuan Penelitian	21
D. Manfaat Penelitian	21
1. Manfaat Teoritis	22
2. Manfaat Praktis.....	22
E. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	23
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	25
A. Landasan Teori.....	25
B. Penelitian Terdahulu	38
C. Kerangka Berfikir.....	46
D. Pengembangan Hipotesis	47
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	52
A. Desain Penelitian.....	52
B. Tempat dan Waktu Penelitian	53
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	54
D. Populasi dan Sampel	56
E. Teknik Pengumpulan Data.....	57
F. Teknik Analisis Data.....	58

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	65
A. Deskripsi Data.....	65
B. Analisis Data	72
C. Pengujian Hipotesis.....	86
D. Pembahasan.....	90
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	110
A. Kesimpulan	110
b. Saran.....	112
DAFTAR PUSTAKA	115
LAMPIRAN.....	123

PERPUSTAKAAN
JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kota Pilihan Masyarakat untuk Berwisata Berdasarkan Survei GoodStats 2023	7
Tabel 1.2 Data Jumlah Kamar Hotel & Tingkat Hunian Kamar Hotel Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014-2023.....	8
Tabel 1.3 Data Jumlah Tamu Menginap di MMUGM Hotel tahun 2022 - 2023 .	13
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	38
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	53
Tabel 3.2 Definisi Operasional	55
Tabel 3.3 Pengukuran Skala Likert.....	58
Tabel 3.4 Kriteria/Nilai Skor.....	58
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Asal Daerah (Provinsi).....	68
Tabel 4.2 <i>Descriptive Statistic</i>	72
Tabel 4. 3 Validitas Konvergen Nilai Loading Factor & AVE.....	77
Tabel 4. 4 <i>Cross Loading</i>	78
Tabel 4.5 <i>Construct Reliability</i>	80
Tabel 4. 6 Nilai <i>R-Square Adjusted</i>	80
Tabel 4.7 Model Fit Nilai SRMR.....	82
Tabel 4.8 <i>Path Coefficients</i>	82
Tabel 4. 9 <i>Specific Indirect Effect</i>	84
Tabel 4. 10 Pengujian Hipotesis	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Pengaduan Tamu Hotel September 2023 - Februari 2024	15
Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	46
Gambar 4. 1 Logo MMUGM Hotel	65
Gambar 4. 2 Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
Gambar 4. 3 Deskripsi Responden berdasarkan Usia	67
Gambar 4. 4 Deskripsi Responden berdasarkan Pekerjaan.....	69
Gambar 4. 5 Frekuensi Menginap	70
Gambar 4. 6 Tujuan Menginap	70
Gambar 4. 7 Media Reservasi	71
Gambar 4. 8 Saran Responden terhadap MMUGM Hotel	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	124
Lampiran 2 Instrumen Penelitian.....	126
Lampiran 3 Kartu bimbingan	134
Lampiran 4 Jadwal Penelitian	136
Lampiran 5 Jawaban Responden.....	138
Lampiran 6 Data Deskripsi Responden.....	153
Lampiran 7 Hasil Olah Data	161
Lampiran 8 Surat Keterangan Bebas Keuangan	167
Lampiran 9 Hasil Cek Plagiarisme	169