

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dalam bentuk skripsi ini. Skripsi ini disusun dalam rangka untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Universitas Pelita Harapan, Lippo Karawaci, Tangerang. Adapun judul skripsi yang disusun adalah **PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DIMEDIASI OLEH KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL BERBINTANG 5 DI SEMARANG.**

Skripsi ini dapat tercipta berkat dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Ucapan banyak terimakasih peneliti sampaikan kepada Bapak Paulus Yokie Radnan S.E.,MBA. , selaku dosen pembimbing peneliti yang telah bersedia meluangkan banyak waktu, tenaga, pikiran dan motivasi untuk penulis guna menyelesaikan tugas akhir dalam bentuk skripsi. Dukungan moral dan materil juga banyak didapat penulis dari berbagai pihak dalam rangka menyelesaikan tugas akhir dalam bentuk skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis sampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dra. Gracia Shinta S.Ugut, MBA., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan
2. Ibu Isana S.C. Meranga, S.P.,M.M., selaku ketua Program Studi Manajemen Universitas Pelita Harapan
3. Bapak Paulus Yokie Radnan S.E.,MBA., selaku Dosen Pembimbing Universitas Pelita Harapan.
4. Seluruh dosen, staf tata usaha, dan staf pengajar di Universitas Pelita Harapan yang berkontribusi dalam memberikan ilmu, wawasan, pengalaman, dan saran yang sungguh bermanfaat bagi peneliti selama menyelesaikan studi di Universitas Pelita Harapan.

5. Orang tua dan seluruh anggota keluarga yang tidak berhenti mendukung, mendoakan, dan memberi motivasi kepada peneliti selama menyelesaikan program studi dan skripsi di Universitas Pelita Harapan.
6. Seluruh teman-teman yang selalu setia menemani dan mengisi hari-hari peneliti dalam masa perkuliahan dan menyelesaikan skripsi ini.
7. Semua pihak yang berkontribusi dan telah membantu peneliti selama masa perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Peneliti pun menyadari bahwa masih sungguh banyak kekurangan dalam skripsi ini. Sehingga peneliti menyadari bahwa masih sungguh banyak kekurangan dalam skripsi ini. Sehingga peneliti sangat terbuka dalam menerima segala bentuk kritik, saran dan masukan yang bersifat objektif dan membangun sehingga dapat bermanfaat dalam rangka memberikan wawasan yang lebih luas untuk peneliti. Atas ini peneliti mengucapkan banyak terima kasih atas perhatiannya.

Semarang, 12 Desember 2020

Kevin Pratama Santoso

## DAFTAR ISI

COVER .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR .....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR .....	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR .....	iv
ABSTRACT .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	8
1.4 Tujuan Penelitian .....	8
1.5 Manfaat Penelitian .....	9
1.6 Sistematika Penelitian .....	9
<b>BAB II   LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Kepuasan Konsumen .....	11
2.2 Loyalitas Konsumen .....	13
2.3 Kualitas Layanan .....	16
2.4 Kepercayaan .....	19
2.5 Penelitian Terdahulu .....	22
2.6 Kualitas Layanan dan Loyalitas Konsumen .....	23
2.7 Kepercayaan Dan Loyalitas Konsumen .....	25
2.8 Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen .....	26
2.9 Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen .....	27
2.10 Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen .....	29
2.11 Model Penelitian .....	30

BAB III	METODE PENELITIAN	
3.1	Paradigma Penelitian .....	31
3.2	Desain Penelitian .....	32
3.3	Objek dan Subjek Penelitian .....	32
3.4	Unit Analisis .....	33
3.5	Jenis Penelitian .....	34
3.6	Pengukuran Variabel .....	34
3.7	Populasi dan Sampel .....	35
3.8	Teknik Pembuatan Kuesioner .....	36
3.9	Skala Pengukuran .....	41
3.10	Teknik Pengumpulan Data .....	43
3.11	Etika Pengumpulan Data .....	43
3.12	Metode Analisis Data .....	45
3.13	Uji Reliabilitas .....	45
3.14	Uji Validitas .....	46
3.15	Uji Asumsi Klasik .....	47
3.16	Uji Normalitas .....	47
3.17	Uji Multikolinearitas .....	48
3.18	Uji Heterokedastisitas .....	48
3.19	<i>Path Analysis</i> atau Analisis Jalur .....	49
3.20	Uji Simultan (Uji F) .....	50
3.21	Koefisien Determinasi .....	51
3.22	Uji Hipotesis (Uji t) .....	51
3.23	Uji Mediasi .....	52
BAB IV	HASIL PENELITIAN	
4.1	Profil Responden .....	54
4.2	Uji Instrumen Penelitian .....	58
4.3	Uji Asumsi Klasik .....	63
4.4	Uji <i>Goodness of Fit</i> (Uji Model) .....	66
4.5	Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	67
4.6	Pembahasan .....	70

BAB V	PENUTUP	
5.1	Kesimpulan .....	74
5.2	Implikasi .....	75
5.3	Saran .....	76

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Hotel Berbintang di Kota Semarang .....	3
Tabel 2.1	Rangkuman Perbandingan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang .....	22
Tabel 3.1	Definisi Konseptual dan Definisi Operasional .....	37
Tabel 4.1	Data Jenis Kelamin Responden .....	54
Tabel 4.2	Data Usia Responden .....	55
Tabel 4.3	Data Pekerjaan Responden .....	56
Tabel 4.4	Data Domisili Responden.....	56
Tabel 4.5	Data Status Pernikahan Responden.....	57
Tabel 4.6	Data Pendidikan Sekarang Responden.....	57
Tabel 4.7	Data Pendapatan per Bulan Responden .....	58
Tabel 4.8	Uji Reliabilitas.....	59
Tabel 4.9	Uji Validitas .....	60
Tabel 4.10	Uji Normalitas.....	63
Tabel 4.11	Uji Multikolinearitas .....	64
Tabel 4.12	Uji Heteroskedastisitas.....	65
Tabel 4.13	Uji F .....	66
Tabel 4.14	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	67
Tabel 4.15	Hasil Uji Regresi Linier .....	68
Tabel 4.16	Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	68

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian .....	30
Gambar 4.1 Analisis Jalur .....	69

