



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA HOTEL DAFAM SEMARANG**

SKRIPSI

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan
Pendidikan Strata 1
Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun :

ZUNTA OVIDANI

14020214130090

**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2020

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zunta Ovidani
NIM : 14020214130090
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Departemen : Administrasi Bisnis

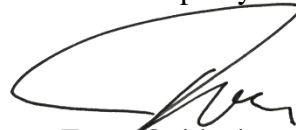
Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL DAFAM SEMARANG adalah benar – benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya ilmiah orang lain. Apabila di kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, 10 Februari 2020

Pembuat pernyataan,



Zunta Ovidani

NIM 14020214130090

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL DAFAM SEMARANG**

Nama Penyusun : Zunta Ovidani

Departemen : Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 pada Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Semarang, Februari 2020

Dekan

Wakil Dekan I



Dr. Drs. Hardi Warsono, M. T. P

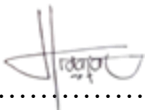
Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol. Admin

NIP. 19640827 199001 1 001

NIP. 19690822 199403 1 003

Dosen Pembimbing :

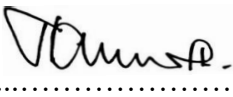
1. Drs. Wahyu Hidajat, M. Si



(.....)

Dosen Penguji :

1. Drs. Handojo Djoko W, M. Si



(.....)

2. Bulan Prabawani, S. Sos. MM, Phd



(.....)

3. Drs. Wahyu Hidajat, M. Si



(.....)

MOTTO

Ber baiklah, karna hidup itu tabur dan tuai.

Tuhan sengaja membuat hidup indah dan tiba tiba hancur, disitulah tuhan mengajarkan untuk bersyukur.

Yen niat, ora bakal muncul sambat.

Bila terencana, semua akan terasa sedikit lebih indah.

Masa lalu bukan sebuah sampah yang perlu dibuang, melainkan sebuah sejarah yang perlu di ingat sebagai pelajaran agar tidak terjatuh dilubang yang sama.

Jangan pernah membenci diri sendiri, karena itu adalah tugas orang lain.

Urip iku urup.

Dalam drama hidup ini, saya adalah tokoh utama.

Tenang, amati, pelajari, lalu kuasai.

Kepandaian memang penting, hati yang bersih jauh lebih penting.

Usahakan jangan rugikan manusia sekecil apapun.

Definisi sukses tidak jauh dari besarnya rasa sayang terhadap orang tua.

Ibu adalah motivasi terbesar dalam hidup saya.

Tuhan tidak pernah janji jalan selalu rata, tapi tuhan berjanji selalu beri kekuatan.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan kepada:

- *Kedua orang tua tercinta, Bapak Mat Zuni dan Ibu Dyah Suqmini yang senantiasa memberikan semangat, dukungan, perhatian dan doa serta segalanya yang luar biasa demi kelancaran skripsi ini.*
 - *Adik Dwi Nur Alfin.*
- *Sefftian Jaya Agil Saputra yang selalu memberikan motivasi dan semangat.*
- *Bapak Wahyu Hidayat Dosen pembimbing saya yang sangat sabar dan selalu memberi semangat dan dukungan, seperti bapak sendiri. Terimakasih bapak...*
- *Teman-teman Administrasi Bisnis 2014 yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, dan Mifta, Ratna, Gilang, Ratri, Nisa yang telah sangat membantu proses perkuliahan selama 4 tahun terakhir. Terima kasih atas kebersamaan dan waktunya, saudaraku.*
- *Dinas Pariwisata Jateng dan BKKBN Prov Jateng yang selalu memberikan saya pengalaman yang luar biasa.*
- *Teman seperbimbingan Pak Wahyu Hidajat, terima kasih atas semangat, dukungan & sharingnya. See You on Top!*
- *Hotel Dafam Semarang yang memberi semangat dan dukungan penelitian ini.*
 - *Seluruh orang yg telah memberi saya pengalaman baik maupun buruk, terimakasih telah memberikan saya pembelajaran kehidupan, doa terbaik untuk kita semua. Barokallah.*

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL DAFAM SEMARANG

Abstraksi

Perhotelan adalah salah satu organisasi yang bergerak di bidang jasa penginapan. Hotel Dafam Semarang adalah salah satu usaha jasa yang terletak di kota Semarang. Hotel yang sudah berdiri sekitar 10 tahun ini memiliki kelebihan dan kekurangan yang pada akhirnya terjadi penurunan pendapatan yang disebabkan oleh beberapa faktor.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan. Tipe penelitian yang digunakan adalah *explanatory research*, sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan kriteria sedang menggunakan jasa hotel Dafam Semarang, memiliki minimal usia 25 tahun dan telah menggunakan jasa room hotel Dafam Semarang minimal sebanyak 2 kali. Proses pengumpulan data menggunakan instrumen kuesioner, wawancara lanjutan dan observasi. Alat analisis yang digunakan adalah SPSS 21.0 for Windows dengan dilakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji koefisien korelasi, koefisien determinasi, analisis regresi sederhana dan berganda, dan uji signifikansi (uji t dan uji F).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, variabel kualitas pelayanan (X_1) harga (X_2) dan kepercayaan (X_3) bersama-sama memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). Dari hasil koefisien determinasi, variabel kualitas pelayanan yaitu 0,101 atau 10.1%, variabel harga yaitu 0,413 atau 41.3%, variabel kepercayaan yaitu 0,62 atau 6.2%, yang bila dijumlah tidak mencapai 100%. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian kepuasan pelanggan pada Hotel Dafam adalah kualitas pelayanan, harga, dan kepercayaan di mana sisanya merupakan sumbangan yang diberikan oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Kata kunci: harga, kepercayaan, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE
AND TRUST ON CUSTOMER SATISFACTION AT DAFAM SEMARANG
HOTELS

Abstract

Hospitality is one of the organizations engaged in lodging services. Dafam Semarang hotel is one of the service businesses located in the city of Semarang. This hotel, which has been around for 10 years, has advantages and disadvantages, which in turn results in a decrease in income caused by several factors.

This research has the aim to determine the effect of service quality, price and trust on customer satisfaction. This research used explanatory research. The sample were taken as many as 100 respondents with criteria are using Dafam Semarang hotel services, have a minimum age of 25 years and have used the services of Dafam Semarang hotel room at least 2 times. The process of collecting data are using questionnaire instruments, follow-up interviews and observations. The analytical tool used is SPSS 21.0 for Windows with validity test, reliability test, correlation coefficient test, determination coefficient, simple and multiple regression analysis, and significance test (t test and F test).

The results showed that simultaneously, service quality variables (X1) price (X2) and trust (X3) together had a positive effect on customer satisfaction variables (Y). From the results of the coefficient of determination, the variable service quality is 0.101 or 10.1%, the price variable is 0.413 or 41.3%, the trust variable is 0.62 or 6.2%, which when added up does not reach 100%. Based on these results, it can be concluded that the majority of customer satisfaction at Dafam Hotel are service quality, price, and trustworthiness, while the remainder is a contribution made by other variables outside this study.

Keywords: price, trust, customer satisfaction, service quality

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya yang tak terhingga, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi sebagai syarat untuk menyelesaikan program Strata 1 pada Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.

Dalam penulisan skripsi dengan judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Dafam Semarang** ini, penulis meyakini sepenuhnya bahwa tidak mungkin dapat menyelesaikannya tanpa doa, bantuan, dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Drs. Hardi Warsono, M. T. P selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi
2. Bulan Prabawani, S.Sos, MM, Ph.D. selaku Ketua Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi, serta sebagai dosen wali dan dosen penguji yang telah banyak membantu selama masa perkuliahan
3. Drs. Wahyu Hidayat, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini
4. Drs. Handoyo Djoko W, M.Si selaku Dosen Penguji yang telah berkenan memberikan arahan dalam menyusun skripsi ini

5. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik , khususnya dosen departemen Administrasi Bisnis Undip yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama proses perkuliahan
6. Ibu Anik, selaku HRD Hotel Dafam Semarang, yang telah membantu dalam melakukan penelitian di perusahaan
7. Seluruh responden atas kesediaannya untuk diwawancarai serta mengisi kuesioner yang telah saya berikan
8. Keluarga besar Administrasi Bisnis yang telah bersama-sama menempuh perkuliahan di Administrasi Bisnis FISIP UNDIP
9. Serta berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dan tidak dapat saya sebutkan satu per satu

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun bagi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkannya. Aamiin.

Semarang, 10 Februari 2020



Zunta Ovidani

NIM 14020214130090

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAKSI.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi

BAB I

	PENDAHULUAN..... ...Error! Bookmark not defined.
1.1	Latar Belakang..... Error! Bookmark not defined.
1.2	Perumusan Masalah..... Error! Bookmark not defined.
1.3	Tujuan Penelitian..... Error! Bookmark not defined.
1.4	Manfaat Penelitian..... Error! Bookmark not defined.
1.5	Kerangka Teori..... Error! Bookmark not defined.

1.5.1 Pengertian Pemasaran.....	Error!
	Bookmark not defined.	
1.5.2	Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
1.5.4	Harga	Error! Bookmark not defined.
1.5.5	Kepercayaan	Error! Bookmark not defined.
1.5.6 Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
1.6	Pengaruh Antar Variabel Independen dengan Variabel Dependen.....	Error! Bookmark not defined.
1.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
1.6.2 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
1.6.3 Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
1.6.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
1.7	Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
1.8	Definisi Konsep.....	Error! Bookmark not defined.
1.9	Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.

1.10	Metode Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.10.1	Tipe Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.10.2	Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
1.10.3	Jenis dan Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
1.10.4	Metode Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
1.10.5	Skala Pengukuran Data.....	Error! Bookmark not defined.
1.11	Teknik Pengolahan Data.....	Error! Bookmark not defined.
1.12	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
1.12.1	Uji Validitas Data.....	Error! Bookmark not defined.
1.12.2	Uji Reliabilitas.....	Error ! Bookmark not defined.
1.12.3	Koefisien Korelasi (Uji Korelasi).....	Error! Bookmark not defined.
1.12.4	Regresi Linier ederhana.....	Error! Bookmark not defined.
1.12.5	Regresi Linier Berganda.....	Error! Bookmark not defined.

1.12.6	Uji Determinasi (R ²).....	Error! Bookmark not defined.
1.12.7	Uji Signifikansi (t).....	Error! Bookmark not defined.
1.12.8	Uji F.....	Error ! Bookmark not defined.
BAB II	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	Error! Bookmark not defined.
2.1	Gambaran Umum Hotel Dafam Semarang.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1	Lokasi perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2	Produk dan Jasa yang Ditawarkan	Error! Bookmark not defined.
2.1.3	Visi dan Misi Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2	Struktur Organisasi.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1	Tugas dan Wewenang.....	Error! Bookmark not defined.
2.3	Identitas Responden.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.1	Jenis Kelamin Responden.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.2	Berdasarkan Umur Responden	Error! Bookmark not defined.
2.3.3	Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.4	Berdasarkan Tingkat Pendapatan	Error! Bookmark not defined.
2.3.5	Berdasarkan Keseringan Mengingat.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III	PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN	

	PADA HOTEL DAFAM	
	SEMARANG.....	Error! Bookmark not defined.
3.1	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.1.1	Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.1.2	Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.2	Analisis Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.1	Persepsi Responden Mengenai Kualitas Pelayanan .	Error! Bookmark not defined.
3.2.2	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.3	Kategorisasi Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
3.2.4	Persepsi Responden Mengenai Harga	Error! Bookmark not defined.
3.2.5	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Harga	Error! Bookmark not defined.
3.2.6	Kategorisasi Harga	Error! Bookmark not defined.
3.2.7	Persepsi Responden Mengenai Kepercayaan	Error! Bookmark not defined.
3.2.8	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepercayaan .	Error! Bookmark not defined.
3.2.9	Kategorisasi Kepercayaan	Error! Bookmark not defined.
3.2.10	Persepsi Mengenai Kepuasan Pelanggan ...	Error! Bookmark not defined.
3.2.11	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.12	Kategorisasi Kepuasan pelanggan	Error! Bookmark not defined.
3.3	Analisis Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan... Error! Bookmark not defined.	
3.3.1	Analisis Tabulasi Silang Variabel Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2	Uji Korelasi Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.

- 3.3.3 Koefisien Determinasi Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan.....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.3.4 Koefisien Regresi Sederhana Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan.....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.3.5 Uji Signifikansi (Uji-t) Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan**Error! Bookmark not defined.**
- 3.4 Analisis Pengaruh Harga terhadap Kepuasan pelanggan.....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.4.1 Analisis Tabulasi Silang Variabel Harga terhadap Kepuasan pelanggan**Error! Bookmark not defined.**
- 3.4.2 Uji Korelasi Harga Terhadap Kepuasan pelanggan**Error! Bookmark not defined.**
- 3.4.3 Koefisien Determinasi Harga Terhadap Kepuasan pelanggan **Error! Bookmark not defined.**
- 3.4.4 Koefisien Regresi Sederhana Harga Terhadap Kepuasan pelanggan .**Error! Bookmark not defined.**
- 3.4.5 Uji Signifikansi (Uji-t) Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan pelanggan**Error! Bookmark not defined.**
- 3.5 Analisis Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan pelanggan.....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.5.1 Analisis Tabulasi Silang Variabel kepercayaan terhadap Kepuasan pelanggan.....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.5.2 Uji Korelasi kepercayaan Terhadap Kepuasan pelanggan **Error! Bookmark not defined.**
- 3.5.3 Koefisien Determinasi kepercayaan Terhadap Kepuasan pelanggan. **Error! Bookmark not defined.**
- 3.5.4 Koefisien Regresi Sederhana kepercayaan Terhadap Kepuasan pelanggan.....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.5.5 Uji Signifikansi (Uji-t) Pengaruh kepercayaan Terhadap Kepuasan pelanggan.....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.6 Analisis Pengaruh Kualitas pelayanan, Harga dan kepercayaan terhadap Kepuasan pelanggan.....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.6.1 Uji Korelasi Pengaruh Kualitas pelayanan, Harga dan kepercayaan terhadap Kepuasan pelanggan**Error! Bookmark not defined.**

3.6.2	Uji Koefisien Determinasi Pengaruh Kualitas pelayanan, Harga dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan pelanggan	Error! Bookmark not defined.
3.6.3	Uji Regresi Linier Berganda Kualitas pelayanan, Harga dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan pelanggan	Error! Bookmark not defined.
3.6.4	Uji F Kualitas pelayanan, Harga, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
3.7	Pembahasan.....	...Error! Bookmark not defined.
BAB IV		
	PENUTUP.....	.Error! Bookmark not defined.
4.1	Kesimpulan.....	.Error! Bookmark not defined.
4.2	Saran.....	.Error! Bookmark not defined.
DAFTAR		
	PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Tamu Corporate Hotel Dafam Semarang Tahun 2018.....	4
Tabel 1.2	Data Tamu Corporate tahun 2016-2018.....	5
Tabel 1.3	Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel 1.4	Pedoman Untuk Memberikan Koefisien Korelasi.....	51
Tabel 2.1	Jenis Kelamin Responden.....	67

Tabel 2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	68
Tabel 2.3	Pendidikan Responden.....	68
Tabel 2.4	Pendapatan.....	69
Tabel 2.5	Keseringan menginap.....	70
Tabel 3.1	Hasil Uji Validitas Indikator Variabel Kualitas Pelayanan.....	73
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas Indikator Variabel Harga.....	74
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas Indikator Variabel Kepercayaan.....	75.
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan pelanggan.....	76
Tabel 3.4	Hasil Uji Reliabilitas.....	78
Tabel 3.5	Persepsi Responden Terhadap Ruang Tunggu yang Nyaman.....	79
Tabel 3.6	Persepsi Responden Mengenai kelengkapan Fasilitas Ruang Layanan.....	80
Tabel 3.7	Persepsi Responden Mengenai kebersihan Ruang Layanan.....	80
Tabel 3.8	Persepsi Responden Mengenai Kecermatan Karyawan dalam melayani.....	81
Tabel 3.9	Persepsi Responden Mengenai ketrampilan Karyawan yang baik.....	82
Tabel 3.10	Persepsi Responden Mengenai mengenai kemampuan karyawan dalam menjelaskan product knowledge.....	83
Tabel 3.11	Persepsi Responden Mengenai Tanggapan atas keluhan Konsumen.....	84
Tabel 3.12	Persepsi Responden Terhadap kemampuan menyampaikan informasi yang jelas.....	85
Tabel 3.13	Persepsi Responden Mengenai Karyawan mengembalikan Barang yang tertinggal.....	86
Tabel 3.14	Persepsi Responden Mengenai penggunaan CCTV dalam lingkungan Hotel.....	87
Tabel 3.15	Persepsi Responden Mengenai keamanan menjaga Data	

	pribadi Konsumen.....	88
Tabel 3.16	Persepsi Responden Mengenai perhatian yang adil dari karyawan terhadap konsumen.....	89
Tabel 3.17	Persepsi Responden Mengenai petugas melayani dengan sikap Ramah.....	90
Tabel 3.18	Persepsi Responden Mengenai mengenai Petugas Melayani dengan sikap sopan santun.....	91
Tabel 3.19	Skor Rata-Rata Variabel Kualitas Pelayanan.....	92
Tabel 3.20	Kategorisasi Variabel Kualitas pelayanan.....	95
Tabel 3.21	Persepsi Responden Terhadap kemudahan dalam Pembayaran.....	96
Tabel 3.22	Persepsi Responden Terhadap harga mampu bersaing dengan Hotel Lain.....	97
Tabel 3.23	Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian harga dengan produk yang ada.....	98
Tabel 3.24	Skor Rata-Rata Variabel Harga.....	99
Tabel 3.25	Kategorisasi Variabel Harga.....	101
Tabel 3.26	Persepsi Responden Terhadap Kejujuran dalam bertransaksi.....	102
Tabel 3.27	Persepsi Responden Terhadap Tanggung Jawab kepada Pelanggan.....	103
Tabel 3.28	Persepsi Responden Terhadap perusahaan memiliki reputasi yang baik.....	104
Tabel 3.29	Persepsi Responden Terhadap perusahaan memiliki integritas yang tinggi.....	104
Tabel 3.30	Skor Rata-Rata Variabel Kepercayaan.....	105
Tabel 3.31	Kategorisasi Variabel Kepercayaan.....	107
Tabel 3.32	Persepsi Responden Terhadap Puas jumlah uang yang dibayarkan.....	108

Tabel 3.33	Persepsi Responden Terhadap Puas dengan pelayanan yang diberikan.....	109
Tabel 3.34	Persepsi Responden Terhadap Puas dengan fasilitas yang diberikan untuk pelanggan Corporate.....	110
Tabel 3.35	Skor Rata-Rata Variabel Kepuasan pelanggan.....	111
Tabel 3.36	Kategorisasi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	113
Tabel 3.37	Tabel Silang Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	115
Tabel 3.38	Koefisien Korelasi antara Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan.....	116
Tabel 3.39	Koefisien Regresi Sederhana antara Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan.....	117
Tabel 3.40	Tabel Silang Pengaruh Variabel Harga Terhadap Kepuasan pelanggan.....	120.
Tabel 3.41	Koefisien Korelasi antara Harga Terhadap Kepuasan pelanggan.....	121
Tabel 3.42	Koefisien Regresi Sederhana Antara Harga Terhadap Kepuasan pelanggan.....	123
Tabel 3.40	Tabel Silang Pengaruh Variabel Kepercayaan Terhadap Kepuasan pelanggan.....	126
Tabel 3.41	Koefisien Korelasi antara Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	127
Tabel 3.42	Koefisien Regresi Sederhana Antara kepercayaan Terhadap Kepuasan pelanggan.....	128
Tabel 3.43	Koefisien Korelasi Pengaruh Kualitas pelayanan, Harga dan kepercayaan Terhadap Kepuasan pelanggan.....	132
Tabel 3.44	Koefisien Determinasi Pengaruh Kualitas pelayanan, Harga dan kepercayaan Terhadap Kepuasan pelanggan.....	133

Tabel 3.45	Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kualitas pelayanan, Harga dan kepercayaan Terhadap Kepuasan pelanggan.....	135
Tabel 3.46	Hasil Perhitungan Uji F Kualitas pelayanan, Harga dan kepercayaan Terhadap Kepuasan pelanggan.....	137

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Grafik Penurunan Jumlah Tamu.....	6
Gambar 1.2	Kerangka Pikir.....	37
Gambar 1.3	Uji t Dua Arah.....	54
Gambar 1.4	Uji F.....	54
Gambar 2.1	Bagan Organisasi Hotel Dafam Semarang.....	61

Gambar 3.1	Kurva Hasil Uji-t antara Kualitas pelayanan dengan Kepuasan pelanggan	119
Gambar 3.2	Kurva Hasil Uji-t Pengaruh Harga Terhadap Kinerja Penjualan.....	125
Gambar 3.3	Kurva Hasil Uji-t Pengaruh kepercayaan terhadap Kepuasan pelanggan.....	131
Gambar 3.4	Kurva Uji F Kualitas pelayanan, Harga dan kepercayaan Terhadap Kepuasan pelanggan.....	138