

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA  
HOTEL MERSI BUKITTINGGI**

*Skripsi*

*Diajukan kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Sebagai Salah Satu Syarat  
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
pada Prodi Ekonomi Syariah*



*Oleh :*

**RATNA SARI**  
**NIM: 1413060269**

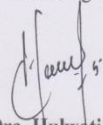
**PRODI EKONOMI SYARIAH FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
IMAM BONJOL PADANG  
1439 H/ 2018 M**

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi dengan judul “**Hubungan Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Hotel Mersi Bukittinggi**” oleh **Ratna Sari** NIM. **1413060269** telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang munaqasyah.

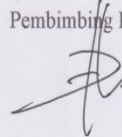
Padang, 14 Agustus 2018

Pembimbing I



**Dra. Hulwati, M.Hum., Ph.D**  
NIP:19640113199303 2 002

Pembimbing II



**Nila Mardiah., MM**  
NIP:19831206101503 2 003

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “**Hubungan Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Konsumen Menggunakan Jasa Hotel Mersi Bukittinggi**”, yang disusun oleh **Ratna Sari, NIM 1413060269**. Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Universitas Islam Negeri (UIN) Imam Bonjol Padang Tahun 2018.

Latar belakang masalah dalam penelitian ini adalah tentang hubungan kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan konsumen. Persaingan yang ketat diakibatkan banyaknya jasa perhotelan yang berdiri di setiap daerah dan menuntut hotel untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan citra perusahaan untuk menarik minat konsumen. Hal ini perlu dilakukan agar perusahaan dapat memberikan pengalaman yang menyenangkan kepada konsumen sehingga konsumen memiliki kesan yang baik kepada hotel yang nantinya berdampak kepada kepuasan dan rasa kebanggaan konsumen terhadap jasa yang diterima. Adapun rumusan masalah dalam penelitian adalah bagaimana hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa Hotel Mersi Bukittinggi, bagaimana hubungan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa Hotel Mersi Bukittinggi dan bagaimana hubungan kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa Hotel Mersi Bukittinggi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Kualitas Pelayanan (X1) dan Citra Perusahaan (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) Hotel Mersi Bukittinggi. Jenis penelitian ini di golongkan kepada penelitian asosiatif kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang menginap di Hotel Mersi Bukittinggi. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* melalui penyebaran koesioner. Teknik analisis data menggunakan korelasi *Pearson Produk Moment* dan koefisien determinasi.

Hasil dari penelitian ini menyatakan kualitas pelayanan berhubungan kuat terhadap kepuasan konsumen dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,639. Citra perusahaan berhubungan kuat dengan kepuasan konsumen dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,504. Berdasarkan hasil pengolahan data dapat dijelaskan nilai  $R^2 = 0,447$ , yang berarti variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen sebesar 44,7% sedangkan 55,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam penelitian ini. Artinya  $R^2$  dari analisis determinasi dalam penelitian ini menunjukkan bahwa 44,7% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan citra perusahaan.

**Kata kunci** : Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Kepuasan Konsumen.