



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN PADA  
LA BRASSERIE RESTAURANT  
DI HOTEL LE MERIDIEN JAKARTA**

**SKRIPSI**



**UMN**  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

**Diajukan guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)**

**Cerwyn Chandra**

**14140110132**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA  
TANGERANG  
2018**

**THE INFLUENCE OF THE SERVICE QUALITY TO  
CUSTOMER LOYALTY IN LA BRASSERIE  
RESTAURANT AT LE MERIDIEN JAKARTA HOTEL**

THESIS



**UMN**  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

**In Partial Fulfillment of The Requirement for  
The Communication Degree (S.I.Kom)**

**Cerwyn Chandra**

**14140110132**

**COMMUNICATION SCIENCE STUDY PROGRAM**

**FACULTY OF COMMUNICATION SCIENCE**

**MULTIMEDIA NUSANTARA UNIVERSITY**

**TANGERANG**

**2018**

## HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya:

**Nama** : Cerwyn Chandra

**NIM** : 14140110132

**Program Studi** : Ilmu Komunikasi

**Konsentrasi** : *Multimedia Public Relations*

Menyatakan bahwa skripsi ini yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA LA BRASSERIE RESTAURANT DI HOTEL LE MERIDIEN JAKARTA”** merupakan hasil karya ilmiah saya sendiri, tidak mencuri ide atau plagiat dari hasil karya ilmiah orang lain atau lembaga lain. Semua kutipan dari karya ilmiah orang lain, lembaga lain, atau media, telah disebutkan sumbernya dan dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika dikemudian hari terbukti ditemukan kecurangan dalam pelaksanaan atau penulisan skripsi ini, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan **TIDAK LULUS** dalam Mata Kuliah Skripsi yang telah ditempuh.

Tangerang, 1 Agustus 2018



(Cerwyn Chandra)

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN PADA LA BRASSERIE RESTAURANT DI HOTEL LE  
MERIDIEN JAKARTA”**

Oleh

. Cerwyn Chandra

Telah diujikan pada Kamis, 26 Juli 2018, pukul 08.00 s/d 09.30 WIB dan  
dinyatakan LULUS dengan susunan penguji sebagai berikut:

**Ketua Sidang**



Wildan Hakim, S.Sos., M.Si.

**Penguji Ahli**



Dr. Mochammad Kresna Noer Pratama, M.Si.


**Dosen Pembimbing**



Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si.

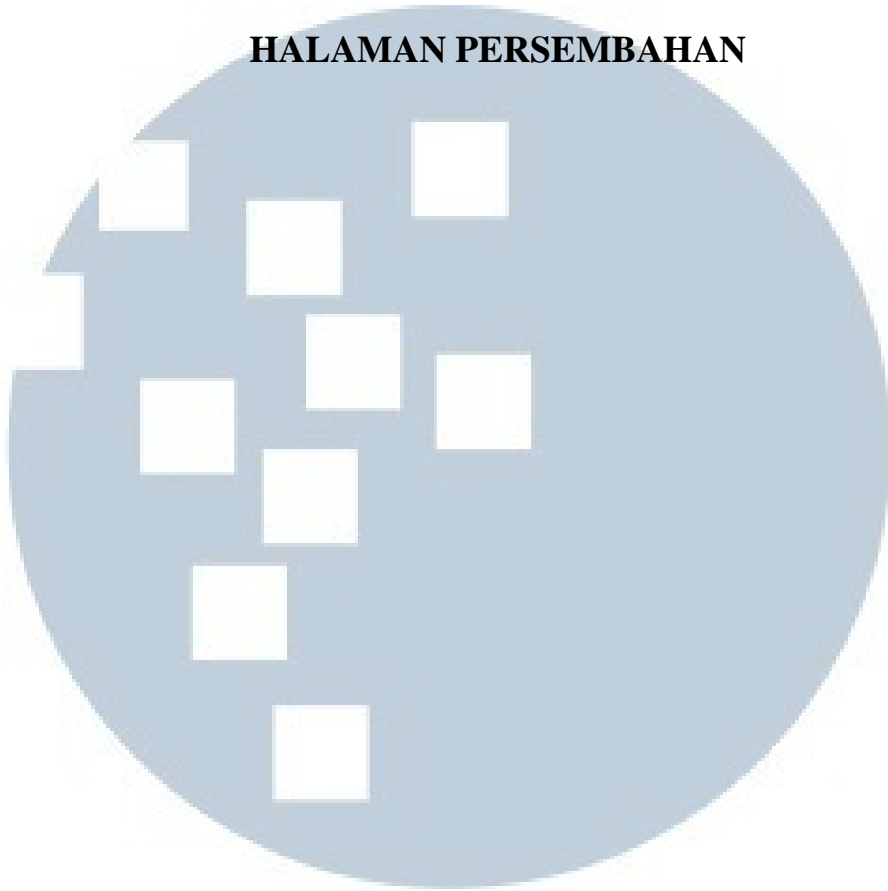
**Disahkan oleh**

**Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi**



Inco Hary Perdana S.I.Kom., M.Si.

## HALAMAN PERSEMBAHAN



UMMN

*Yesaya 41:10*

*“Janganlah takut, sebab Aku menyertai engkau, janganlah bimbang,*

*Sebab Aku ini Allahmu; Aku akan meneguhkan, bahkan akan menolong engkau;*

*Aku akan memegang engkau dengan tangan kanan-Ku yang membawa kemenangan.”*

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

## KATA PENGANTAR

Pertama, puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena atas kasih, kebaikan dan anugerah-Nya penulis dapat menyelesaikan mata kuliah skripsi. Penulis juga bersyukur bahwa pergumulan yang terjadi dalam satu semester ini, semuanya telah dijadikan indah tepat pada waktu-Nya.

Lalu, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada mama yang selalu mendukung, memberikan masukan serta menjadi tempat penulis untuk bertukar pikiran untuk segala sesuatu yang penulis hadapi selama proses pembuatan penelitian ini. Serta kepada Ci Cindy dan Ko Darwin yang juga selalu memberikan bantuan, semangat dan doa nya kepada penulis.

Kemudian penulis juga sadar bahwa keberhasilan dalam skripsi ini juga didukung oleh beberapa pihak yang selalu membantu dan memberikan masukan kepada penulis dalam proses penyelesaiannya untuk menjadi lebih baik. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si., selaku dosen pembimbing yang dengan sabar membantu, memberikan ilmu dan membimbing penulis untuk mendapatkan hasil yang baik dalam proses pembuatan penelitian ini.
2. Inco Hary Perdana, S.I.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
3. Dr. Mochammad Kresna Noer Pratama, M.Si. dan Wildan Hakim S.Sos., M.Si. selaku Penguji Ahli dan Ketua Sidang yang memberikan saran untuk menyempurnakan penelitian ini.

4. Arditiya Putera dan Tri Octaviani selaku pihak Le Meridien Jakarta yang telah membantu dalam memberikan informasi mengenai La Brasserie Restaurant.
  5. Shelly, Fransisca Medytine dan Deborah Christianty, yang sangat banyak dalam menemani, menyemangati, menghibur, mendukung, memberikan masukan dan mendoakan satu dengan yang lain selama 24/7 tanpa henti.
  6. Dea Anidatil dan Yona Debora sebagai senior yang memberikan semangat melalui ceritanya sebagai mahasiswa yang berpengalaman.
  7. Christina Andrea, Dimas Justianus, Felicita Santoso, Jane Kendar, Putri Renanda, Renata Krisnanti dan Ria Meilinda yang juga sama-sama berjuang dan saling mendukung dalam pembuatan skripsi ini.
  8. Fransisca Fortunata dan Sellyana Herawati yang selalu mendukung untuk bersama-sama menjadi orang sukses.
  9. Semua 400 responden dari La Brasserie Restaurant yang telah memberikan waktunya untuk membantu penulis dalam mengisi kuesioner penelitian.
- Semoga apa yang sudah penulis tuliskan ke dalam skripsi ini dapat berguna bagi pihak Universitas Multimedia Nusantara dan para pembaca lainnya. Terima kasih.

Tangerang, 1 Agustus 2018



Cerwyn Chandra



# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA LA BRASSERIE RESTAURANT DI HOTEL LE MERIDIEN JAKARTA**

## **ABSTRAK**

**Oleh: Cerwyn Chandra**

Penelitian ini didasarkan pada perkembangan yang terjadi pada sektor jasa khususnya perhotelan. Saat ini keberadaan hotel tidak hanya berfokus sebagai tempat beristirahat, lebih dari itu hotel juga memperluas fungsinya ke dalam berbagai bentuk salah satunya adalah restoran yang menjadi ciri khas dari hotel tersebut. Untuk itu penyedia jasa dituntut untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan serta memenuhi ekspektasi dari pelanggan agar dapat mencapai hingga ke tingkat loyalitas. Penelitian ini mengacu pada konsep dari komunikasi pemasaran, kualitas pelayanan serta loyalitas pelanggan. Metodologi yang digunakan adalah dengan metode kuantitatif eksplanatif. Peneliti menyebarkan kuesioner kepada 400 responden yang merupakan pelanggan dengan kriteria minimal sudah dua kali berkunjung ke La Brasserie Restaurant di Le Meridien Jakarta. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel loyalitas pelanggan (Y) sebesar 45.9%. Maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dari La Brasserie Restaurant memberikan dampak positif pada loyalitas dari pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, Hotel, La Brasserie Restaurant.

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

**THE INFLUENCE OF THE SERVICE QUALITY TO  
CUSTOMER LOYALTY IN LA BRASSERIE RESTAURANT  
AT LE MERIDIEN JAKARTA HOTEL**

**ABSTRACT**

**By: Cerwyn Chandra**

This research is based on developments that occur in the service sector, especially hospitality. The existence of the hotel not only focuses as for a place to rest, more than that the hotel also expand its function into various forms one of which is a restaurant that became the hallmark of the hotel. For that service providers are required to be able to provide satisfactory quality of service and meet customer expectations in order to reach up to the level of loyalty. This research refers to the concept of marketing communications, service quality and customer loyalty. The methodology used is the explanative quantitative method. Researcher distributed questionnaires to 400 respondents who are customers with minimum criteria have been twice visited La Brasserie Restaurant in Le Meridien Jakarta. Result of the research indicate that there is influence between the variable of service quality (X) to the variable of customer loyalty (Y) equal to 45.9%. So it can be concluded that the relationship between the quality of service from La Brasserie Restaurant have a positive impact on customer loyalty.

Keywords: Service Quality, Customer Loyalty, Hotel, La Brasserie Restaurant.

U N I V E R S I T A S  
M U L T I M E D I A  
N U S A N T A R A

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR DIAGRAM.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	10
BAB II KERANGKA TEORITIS.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Kerangka Teori dan Konsep.....	15
2.2.1 Komunikasi Pemasaran.....	15
2.2.1.1 Komunikasi Pemasaran Pada Pariwisata-Perhotelan ...	17
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	19
2.2.2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	22
2.2.3 Loyalitas Pelanggan.....	25
2.2.3.1 Jenis-Jenis Loyalitas Pelanggan.....	28
2.2.3.2 Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	30

2.2.4 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan .	31
2.3 Hipotesis Penelitian.....	33
2.4 Kerangka Teoritis.....	34
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>35</b>
3.1 Sifat Penelitian .....	35
3.2 Metode Penelitian.....	36
3.3 Populasi dan Sample .....	38
3.3.1 Populasi.....	38
3.3.2 Sample.....	38
3.4 Operasionalisasi Variabel.....	41
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.6 Teknik Pengukuran Data.....	46
3.6.1 Uji Validitas .....	46
3.6.1.1 Uji Instrumen Validitas Data Pre-Test .....	47
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	49
3.6.2.1 Uji Instrumen Reliabilitas Data Pre-Test .....	50
3.6.3 Uji Normalitas.....	51
3.7 Teknik Analisis Data.....	54
3.7.1 Uji Koefisien Korelasi.....	54
3.7.2 Uji Regresi Sederhana.....	54
3.7.3 Uji Hipotesis .....	56
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>57</b>
4.1 Objek Penelitian .....	57
4.1.1 Profile Le Meridien Jakarta.....	57
4.1.2 Core Values Le Meridien.....	60
4.1.3 La Brasserie Restaurant.....	61
4.2 Analisis Univariat.....	62
4.2.1 Karakteristik Responden .....	63
4.2.1.1 Jenis Kelamin .....	63
4.2.1.2 Usia.....	64

4.2.1.3 Tingkat Pendapatan .....	65
4.2.1.4 Frekuensi Kedatangan .....	66
4.2.2 Hasil Data dan Jawaban Responden .....	67
4.2.2.1 Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	67
4.2.2.2 Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	91
4.2.3 Analisis Koefisien Korelasi .....	105
4.2.4 Analisis Regresi Sederhana.....	107
4.2.5 Analisis Regresi Stepwise .....	109
4.3 Analisis Bivariat.....	112
4.3.1 Uji Hipotesis .....	119
<b>BAB V SIMPULAN &amp; SARAN.....</b>	<b>120</b>
5.1 Simpulan .....	120
5.2 Saran.....	121
5.2.1 Saran Akademis .....	121
5.2.2 Saran Praktis .....	122
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>124</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>.....</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Christmas Celebration</i> di Le Meridien Jakarta .....	5
Gambar 1.2 Ulasan Mengenai La Brasserie Restaurant.....	8
Gambar 2.2 <i>The Service Quality Cycle</i> .....	20
Gambar 2.3 Siklus Pelayanan .....	26
Gambar 2.4 <i>Customer Satisfaction</i> .....	32
Gambar 2.5 Kerangka Teoritis Penelitian .....	34
Gambar 3.1 Uji Normalitas Grafik Histogram.....	52
Gambar 3.2 Uji Normalitas P-P Plot.....	53
Gambar 4.1 Logo Le Meridien Jakarta .....	57
Gambar 4.2 Marriott International .....	58
Gambar 4.3 Layanan-Layanan Le Meridien Jakarta.....	59
Gambar 4.4 Logo La Brasserie Restaurant .....	61

UMMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

## DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4.1 Persentase Berdasarkan Jenis Kelamin .....	63
Diagram 4.2 Persentase Berdasarkan Usia.....	64
Diagram 4.3 Persentase Berdasarkan Tingkat Pendapatan .....	65
Diagram 4.4 Persentase Berdasarkan Frekuensi Kedatangan .....	66
Diagram 4.5 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 1 .....	70
Diagram 4.6 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 2 .....	71
Diagram 4.7 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 3 .....	72
Diagram 4.8 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 4 .....	73
Diagram 4.9 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 5 .....	74
Diagram 4.10 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 6 .....	75
Diagram 4.11 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 7 .....	76
Diagram 4.12 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 8 .....	77
Diagram 4.13 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 9 .....	78
Diagram 4.14 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 10 .....	79
Diagram 4.15 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 11 .....	80
Diagram 4.16 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 12 .....	81
Diagram 4.17 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 13 .....	82
Diagram 4.18 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 14 .....	83
Diagram 4.19 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 15 .....	84
Diagram 4.20 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 16 .....	85
Diagram 4.21 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 17 .....	86
Diagram 4.22 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 18 .....	87
Diagram 4.23 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 19 .....	88
Diagram 4.24 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 20 .....	89
Diagram 4.25 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 21 .....	90

Diagram 4.26 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 22 .....	93
Diagram 4.27 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 23 .....	94
Diagram 4.28 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 24 .....	95
Diagram 4.29 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 25 .....	96
Diagram 4.30 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 26 .....	97
Diagram 4.31 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 27 .....	98
Diagram 4.32 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 28 .....	99
Diagram 4.33 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 29 .....	100
Diagram 4.34 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 30 .....	101
Diagram 4.35 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 31 .....	102
Diagram 4.36 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 32 .....	103
Diagram 4.37 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 33 .....	104

UMMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

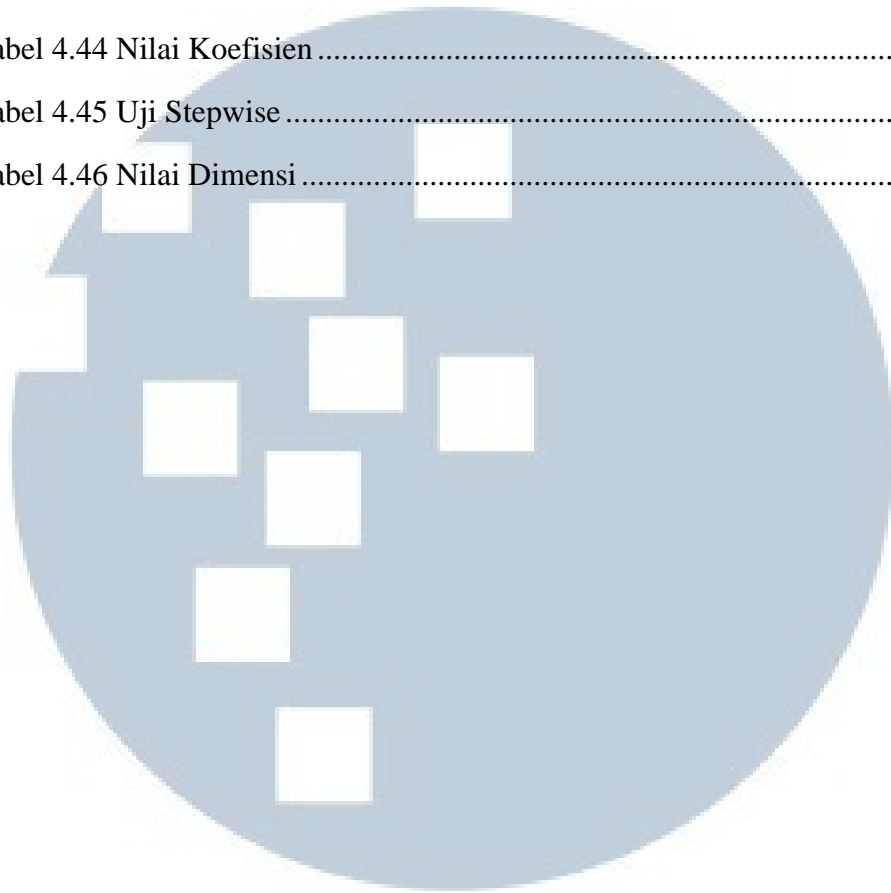


## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Berbintang di DKI Jakarta..	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	13
Tabel 2.2 Empat Jenis Loyalitas .....	28
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel .....	42
Tabel 3.2 Uji Validitas Data Pre-Test Variabel Kualitas Pelayanan .....	47
Tabel 3.3 Uji Validitas Data Pre-Test Variabel Loyalitas Pelanggan.....	48
Tabel 3.4 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha .....	50
Tabel 3.5 Uji Reliabilitas Data Pre-Test Variabel Kualitas Pelayanan.....	50
Tabel 3.6 Uji Reliabilitas Data Pre-Test Variabel Loyalitas Pelanggan.....	51
Tabel 4.1 Persentase Berdasarkan Jenis Kelamin .....	63
Tabel 4.2 Persentase Berdasarkan Usia .....	64
Tabel 4.3 Persentase Berdasarkan Tingkat Pendapatan.....	65
Tabel 4.4 Persentase Berdasarkan Frekuensi Kedatangan.....	66
Tabel 4.5 Tabulasi Pernyataan Responden Variabel Kualitas Pelayanan...	67
Tabel 4.6 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 1 .....	70
Tabel 4.7 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 2 .....	71
Tabel 4.8 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 3 .....	72
Tabel 4.9 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 4 .....	73
Tabel 4.10 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 5 .....	74
Tabel 4.11 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 6 .....	75
Tabel 4.12 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 7 .....	76
Tabel 4.13 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 8 .....	77
Tabel 4.14 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 9 .....	78
Tabel 4.15 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 10 .....	79
Tabel 4.16 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 11 .....	80

Tabel 4.17 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 12 .....	81
Tabel 4.18 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 13 .....	82
Tabel 4.19 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 14 .....	83
Tabel 4.20 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 15 .....	84
Tabel 4.21 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 16 .....	85
Tabel 4.22 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 17 .....	86
Tabel 4.23 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 18 .....	87
Tabel 4.24 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 19 .....	88
Tabel 4.25 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 20 .....	89
Tabel 4.26 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 21 .....	90
Tabel 4.27 Tabulasi Pernyataan Responden Variabel Loyalitas Pelanggan	91
Tabel 4.28 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 22 .....	93
Tabel 4.29 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 23 .....	94
Tabel 4.30 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 24 .....	95
Tabel 4.31 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 25 .....	96
Tabel 4.32 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 26 .....	97
Tabel 4.33 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 27 .....	98
Tabel 4.34 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 28 .....	99
Tabel 4.35 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 29 .....	100
Tabel 4.36 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 30 .....	101
Tabel 4.37 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 31 .....	102
Tabel 4.38 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 32 .....	103
Tabel 4.39 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan 33 .....	104
Tabel 4.40 Nilai Koefisien Korelasi.....	105
Tabel 4.41 Uji Korelasi.....	106
Tabel 4.42 Uji Regresi Sederhana.....	107
Tabel 4.43 Uji ANOVA .....	108

Tabel 4.44 Nilai Koefisien .....	108
Tabel 4.45 Uji Stepwise .....	110
Tabel 4.46 Nilai Dimensi .....	111



UMMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA