



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MELALUI  
KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING PADA HOTEL UNGARAN CANTIK  
DI KABUPATEN SEMARANG**

**SKRIPSI**

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
pada Universitas Negeri Semarang**

Oleh

**Trio Hendhi Saputra**

**NIM 3352405533**

PERPUSTAKAAN  
**UNNES**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG  
2010**

## ABSTRAK

**Saputra, Trio Hendhi.** 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Terhadap Kepuasan Konsumen melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening pada Hotel Ungaran Cantik di Kabupaten Semarang.* Skripsi. Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang. 107 hal. Dosen Pembimbing I, Dra. Murwatiningsih, MM. Dosen Pembimbing II, Dra. Nanik Suryani, M,Pd.

### **Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Citra, Keputusan Pembelian, Kepuasan Konsumen**

Jasa perhotelan dalam meningkatkan jumlah konsumen harus mengutamakan kepuasan konsumennya. Kepuasan tamu hotel tidak dapat dinilai dari sudut pandang hotelnya saja tetapi juga harus dipandang dari sudut pandang penilaian tamu hotel sebagai konsumen. Sehingga dalam merencanakan strategi dan pelayanan, hotel harus memperhatikan pada kepentingan konsumen agar pelanggan akan terpuaskan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra terhadap kepuasan konsumen melalui keputusan pembelian sebagai variabel *intervening* baik secara langsung maupun tidak langsung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra secara langsung maupun tidak langsung terhadap kepuasan konsumen melalui keputusan pembelian sebagai variabel *intervening*.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tamu yang menginap Hotel Ungaran Cantik. Pengambilan sampel menggunakan tehnik *accidental sampling* artinya responden yang dijumpai saat menginap di Hotel Ungaran Cantik. Ukuran sampel ditentukan dengan menggunakan iterasi dan diperoleh sampel sebanyak 102 orang. Metode pengambilan data menggunakan angket/kuesioner. Metode analisis data menggunakan analisis jalur (*path analysis*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh negatif secara langsung dan pengaruh positif secara tidak langsung variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen melalui keputusan pembelian sebagai variabel *intervening*. Sedangkan variabel citra menunjukkan ada pengaruh secara positif baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap kepuasan konsumen melalui keputusan pembelian sebagai variabel *intervening*. Hasil analisis jalur yang pertama diperoleh persamaan  $P = 0,281X_1 + 0,402X_2 + 0,814$  dan yang kedua diperoleh  $Y = -0,024X_1 + 0,204X_2 + 0,436P + 0,817$ .

Simpulan dari penelitian ini adalah ada pengaruh secara langsung maupun tidak langsung variabel kualitas pelayanan dan citra terhadap kepuasan konsumen Hotel Ungaran Cantik melalui keputusan pembelian sebagai variabel *intevening*. Saran bagi pihak hotel agar terus meningkatkan citra dengan meningkatkan kualitas manajemennya untuk tetap mampu bersaing.