

# **SKRIPSI**

## **ANALISIS KEPUASAN TAMU HOTEL X TERHADAP JASA LAYANAN HOTEL BERBINTANG DI SIDOARJO MENGUNAKAN SEM-PLS**



**SETIA IRMA SURYANI  
NIM. 142400006**

**PROGRAM STUDI STATISTIKA  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA  
SURABAYA  
2020**

# **SKRIPSI**

## **ANALISIS KEPUASAN TAMU HOTEL X TERHADAP JASA LAYANAN HOTEL BERBINTANG DI SIDOARJO MENGGUNAKAN SEM-PLS**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana  
Statistika Pada Fakultas Sains Teknologi Universitas PGRI Adi Buana  
Surabaya**



Oleh :

**SETIA IRMA SURYANI  
NIM. 162400009**

**PROGRAM STUDI STATISTIKA  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA  
SURABAYA  
2020**

## SURAT PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa :

Nama : Setia Irma Suryani  
NIM : 142400006  
Pembimbing : Gangga Anuraga S.Si., M.Si  
Judul Proposal : Analisis Kepuasan Tamu Hotel X Terhadap Jasa Layanan  
Hotel Berbintang Tiga Di Sidoarjo Menggunakan SEM-  
PLS.

Disetujui untuk diseminarkan pada seminar skripsi di Program Studi Statistika  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

Disetujui,



**Gangga Anuraga, S.Si., M.Si**  
Pembimbing

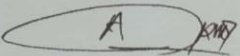
## LEMBAR PENGESAHAN

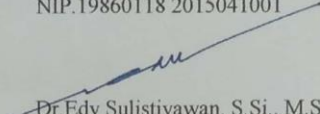
Skripsi disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana Statistik (S.Stat) di Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

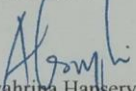
Oleh :

Nama : Setia Irma Suryani  
NIM : 14200006  
Pembimbing : Gangga Anuraga S.Si., M.Si  
Judul Proposal : Analisis Kepuasan Tamu Hotel X Terhadap Jasa Layanan  
Hotel Berbintang Tiga Di Sidoarjo Menggunakan SEM-  
PLS.  
Tanggal : 28 Juli 2020

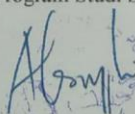
Disetujui Oleh Tim Penguji Skripsi :

  
Gangga Anuraga, S.Si., M.Si (Pembimbing)  
NIP.19860118 2015041001

  
Dr. Edy Sulistiyawan, S.Si., M.Si (Penguji)  
NPP.063512/DY

  
Alfisyahrina Hapsery, S.Si., M.Si (Penguji)  
NPP.1804856/DY

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Statistika,

  
Alfisyahrina Hapsery, S.Si., M.Si  
NPP.1804856/DY

## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh panitia ujian skripsi Sarjana Sains Teknologi Program Studi Statistika Fakultas Sains Teknologi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Pada Hari : Selasa

Tanggal : 28 Juli

Tahun : 2020

Panitia Ujian Skripsi

1 Ketua Dekan :



Dra. Diah Kartika Binawati, M.Si

2 Sekretaris :

Arif Yachya, S.Si., M.Si

3 Anggota :

Gangga Anuraga, S.Si., M.Si

Dr. Edy Sulistiyawan, S.Si., M.Si

Alfisyahrina Hapsery, S.Si., M.Si

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur Atas Tuhan Yang Maha Esa, segala puji dan rasa syukur yang tidak terhingga kepada Tuhan, karena atas limpahan berkat dan karunia-Nya, sehingga penulisan dapat menyelesaikan penulisan proposal skripsi ini yang berjudul **“Analisis Kepuasan Tamu Hotel X terhadap Jasa Layanan Hotel Berbintang Di Sidoarjo Menggunakan SEM-PLS.”** dengan segenap kemampuan yang ada sehingga dapat terselesaikan. Proposal ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dealam menyelesaikan program Sarjana Statistika di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam di Universitas PGRI Adi Buana Surabaya. Penulis menyadari bahwa keberhasilan penyelesaian proposal skripsi ini tentu saja tidak terwujud tanpa bimbingan, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasi tak terhingga kepada:

1. Mama dan bapak yang selalu membrikan motivasi, dan dukungan tiada henti baik moral dan materi
2. Ibu Dra. Diah Karunia Binawati, M.Si., selaku Dekan Fakultas Dan Sains Teknologi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Ibu Alfisyahrina Hapsery, S.Si., M.Si, selaku Ketua Program Studi Statistika Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Bapak Gangga Anuraga, S.Si., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak memberikan pengarahan dan ilmu yang bermanfaat.
5. Saudara-saudara ku yang selalu memberikan motivasi serta dukungan tak henti-hentinya membrikan doa dan semangat.
6. Seluruh teman-teman Statistika angkatan 2018, 2017 dan 2016 yang sudah berjuang bersama.

Penulis menyadari bahwa sebagaimana hasil karya manusia, skripsi ini masih sangat jauh dari sempurna, baik dalam penulisan, tata bahasa maupun nilai ilmiahnya karena keterbatasan kemampuan dan kurangnya pengalaman penulis. Untuk itu dengan hati terbuka penulis mengharapkan dan menerima segala kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan dan keberhasilan penulis dimasa yang akan datang.

Penulis berharap agar penulisan ini bermanfaat bagi pembaca dan pengembangan ilmu pengetahuan khususnya Statistika.

Surabaya, 30 Juli 2020

Penulis.

## **“MOTTO DAN PERSEMBAHAN”**

### **Motto**

**“BUNGA TIDAK MEKAR DIWAKTU YANG SAMA”**

### **Persembahan**

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua saya bapak Ander Sagala dan ibu Romasi Parhusip
2. Kakak Mega, Kakak Rita, Kakak Lisbet, Adik Lasma
3. Abang Jack dan Anaknya Jovita Nauli



## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Setia Irma Suryani

NIM : 142400006

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan bukan merupakan duplikasi sebagian atau seluruhnya dari karya orang lain, kecuali bagian yang sumber informasi tercantum.

Pertanyaan ini dibuat dengan sebenar-benarnya secara sadar dan bertanggung jawab dan saya bersedia menerima sanksi pembatasan skripsi apabila terbukti melakukan duplikasi terhadap skripsi atau karya ilmiah lain yang sudah ada.

Suarabaya, 12 September 2020



Setia Irma Suryani

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>COVER.....</b>	<b>i</b>
<b>JUDUL DALAM.....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAC.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
2.1 <i>Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS)</i> .....	5
2.1.1 Tahapan Analisis SEM-PLS.....	6
2.2 Pemodelan SEM dengan pendekatan <i>Partial Least Square (PLS)</i> .....	7
2.3 Estimasi Parameter SEM-PLS.....	9
2.4 Evaluasi Model.....	11
2.4.1 Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	11
2.4.2 Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	13
2.4.3 <i>Bosstrapping</i> .....	14
2.5 Hotel.....	14
2.6 Jasa.....	15
2.7 Kualitas Layanan.....	16
2.8 Kepuasan Pelanggan.....	19

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>21</b>
3.1 Sumber Data.....	21
3.2 Metode Analisis Data.....	24
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>32</b>
4.1 Deskripsi dari Karakteristik Responden.....	32
4.2 Analisis SEM PLS.....	45
4.2.1 Konseptualisasi Model Berbasis Teori.....	45
4.2.2 Konstruksi Diagram Jalur.....	46
4.2.3 Konversi Diagram Jalur ke Sistem Persamaan.....	46
4.2.4 Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	46
4.2.5 Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	52
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>57</b>
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Saran.....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>59</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Data Hotel Jawa Timur 2012 – 2017.....	1
Tabel 3.1 Variabel Penelitian .....	22
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	32
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	33
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Usia.....	34
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Hari Menginap.....	35
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Lama Menginap.....	36
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Tempat Tinggal.....	37
Tabel 4.7 Responden Berdasarkan Tujuan Menginap.....	38
Tabel 4.8 Nilai <i>Convergen Validity</i> .....	47
Tabel 4.9 Nilai Signifikansi Convergent Validity dengan Bootstrap 250.....	49
Tabel 4.10 Nilai <i>Composite Reliability</i> .....	52
Tabel 4.11 Nilai Signifikansi Model Struktural melalui <i>Bootstrap</i> 250 .....	53
Tabel 4.12 Nilai <i>R-Square</i> .....	56

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 3.1 Model Teoritis Penelitian .....	26
Gambar 3.2 Diagram Jalur Penelitian .....	26
Gambar 3.3 <i>Flowchart</i> .....	31
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	33
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Usia .....	34
Gambar 4.4 Responden Berdasarkan Hari Menginap .....	35
Gambar 4.5 Responden Berdasarkan Lama Meninap .....	36
Gambar 4.6 Responden Berdasarkan Tempat Tinggal.....	37
Gambar 4.7 Responden Berdasarkan Tujuan Menginap.....	38
Gambar 4.8 Kepuasan pada tiap Indikator .....	39
Gambar 4.9 Loyalitas pada tiap Indikator .....	40
Gambar 4.10 Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )pada tiap Indikator .....	41
Gambar 4.11 Kehandalan ( <i>Reliability</i> ) pada tiap Indikator.....	42
Gambar 4.12 Ketanggapan ( <i>Responsivenee</i> ) pada tiap Indikator.....	43
Gambar 4.13 Jaminan ( <i>Assurance</i> ) pada tiap Indikator .....	44
Gambar 4.14 Empati ( <i>Emphaty</i> ) pada tiap Indikator .....	45
Gambar 4.15 Kontruksi Diagram Jalur yang sudah Tervalidasi .....	48

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1. Kuisisioner Kepuasan Konsumen Hotel X .....	61
Lampiran 2. Data Kuisisioner .....	65
Lampiran 3. Diskriptif Penelitian .....	73
Lampiran 4. Out Put PLS .....	83