

**KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS
PENGUNJUNG DENGAN *KIDS FRIENDLY* PADA HOTEL GRAND
MERCURE MALANG MIRAMA**

SCRIPTPRENEUR

Untuk Memenuhi Salah Satu
Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana
Manajemen



Oleh:

Muchammad Akbar Ramadhanni

202010160311583

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2024

SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS
PENGUNJUNG DENGAN *KIDS FRIENDLY*
PADA HOTEL GRAND MERCURE MALANG MIRAMA

Oleh :

Muchammad Akbar Ramadhanni

202010160311583

Diterima dan disetujui
pada tanggal 23 Januari 2024

Pembimbing I,



Dr. Nurul Asfiah, M.M.

Pembimbing II,



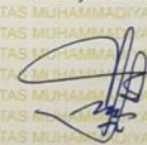
Immanuel Mu'ammal, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Ketua Jurusan,



Dr. Nurul Asfiah, M.M.



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS PENGUNJUNG DENGAN *KIDS FRIENDLY* PADA HOTEL GRAND MERCURE MALANG MIRAMA

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Muchammad Akbar Ramadhanni

NIM : 202010160311583

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 23 Januari 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Drs. Noor Azis, M.M.

Penguji II : Chalimatuz Sa'diyah, S.E., M.M.

Penguji III : Immanuel Mu'ammal, S.E., M.M.

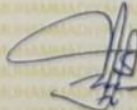
Penguji IV : Dr. Nurul Asfiah, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



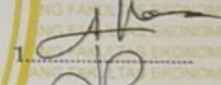
Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.


Ketua Jurusan,




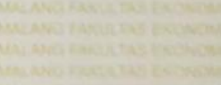
Dr. Nurul Asfiah, M.M.



1. 

2. 

3. 

4. 

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Muchammad Akbar Ramadhanni

NIM : 202010160311583

Program Studi : Manajemen

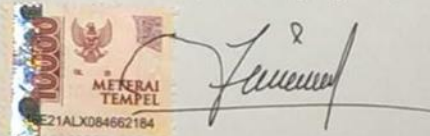
E-mail : ramaakbar2811@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Scriptpreneur ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik Sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan hasil penjiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (*referensi*) dalam Scriptpreneur ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan / sumber acuan, dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar Pustaka, sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Malang, 17 Januari 2024

Yang membuat pernyataan,

A 3000 Rupiah Indonesian postage stamp is placed over the signature. The stamp features the Garuda Pancasila emblem, the text '3000', 'REPUBLIK INDONESIA', and 'METERAI TEMPEL'. The serial number 'EZ1ALX084662184' is visible at the bottom left of the stamp.

Muchammad Akbar Ramadhanni

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	ix
ABSTRAK.....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.4.1 Manfaat Praktis.....	3
1.4.2 Manfaat Akademis	4
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Kualitas Pelayanan	5
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	5
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	5
2.2 <i>Kids Friendly</i>	6
2.2.1 Aspek-Aspek <i>Kids Friendly</i>	7
2.3 Loyalitas Pengunjung	9
2.3.1 Pengertian Loyalitas Pengunjung.....	10
2.3.2 Dimensi Loyalitas	11
2.3.3 Piramida Loyalitas	13
2.3.4 Jenis-Jenis Loyalitas.....	15
2.3.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen.....	16
2.3.6 Cara Mengukur Loyalitas.....	19

2.3.7 Tahapan Perkembangan Loyalitas Pelanggan.....	19
2.4 Kerangka Pikir	20
BAB III	21
METODE PENELITIAN	21
3.1 Jenis Penelitian	21
3.2 Fokus Penelitian	22
3.3 Lokasi Penelitian	22
3.4 Subyek Penelitian	22
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.6 Metode Analisis Data.....	24
BAB IV.....	26
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	26
4.1 Gambaran Umum dan Struktur Organisasi.....	26
4.2 Penyajian Data	28
4.3 Pembahasan	34
BAB V.....	37
KESIMPULAN DAN SARAN.....	37
DAFTAR PUSTAKA	38



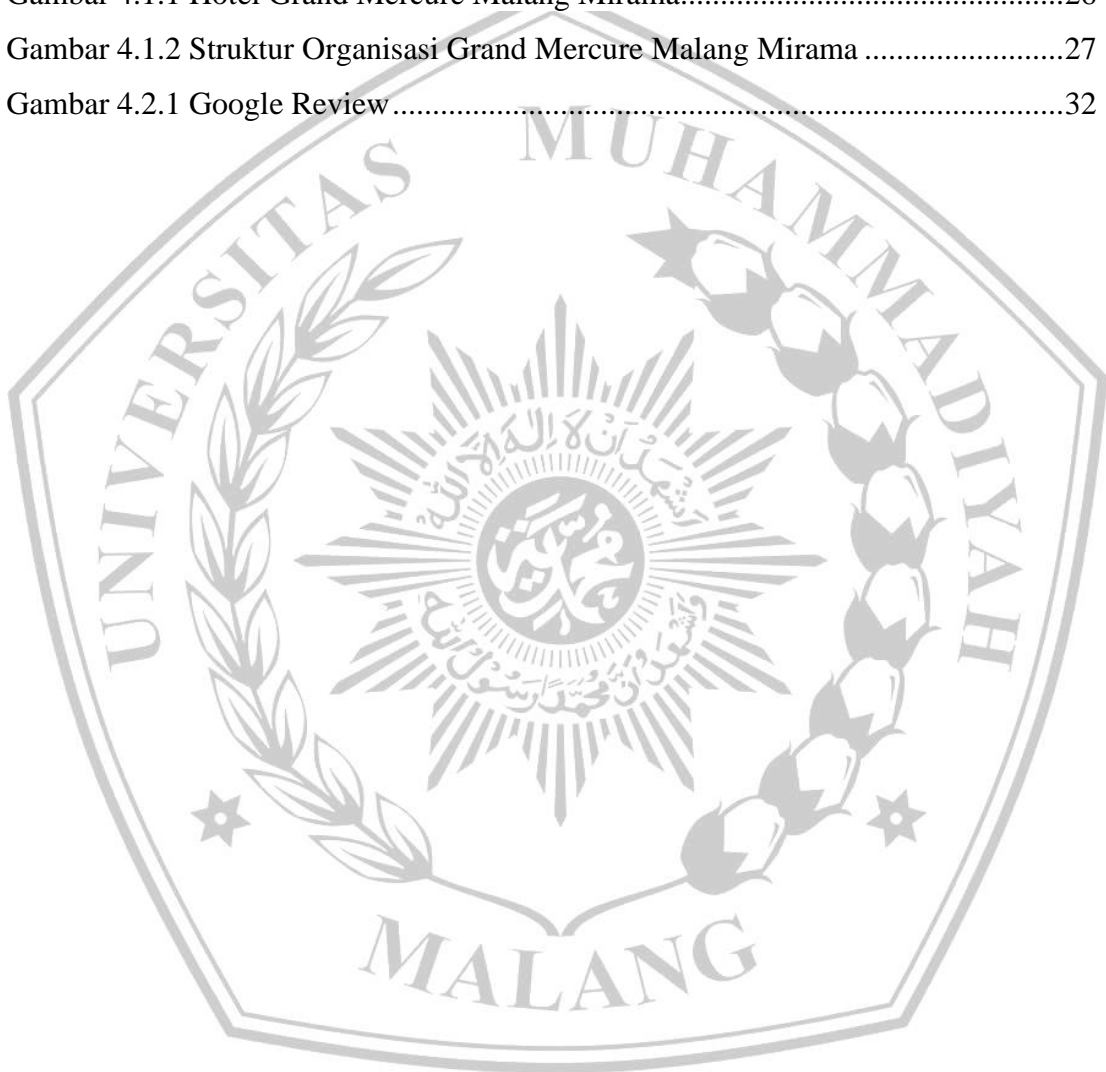
DAFTAR TABEL

Tabel 3.4.1 Daftar Informan.....24



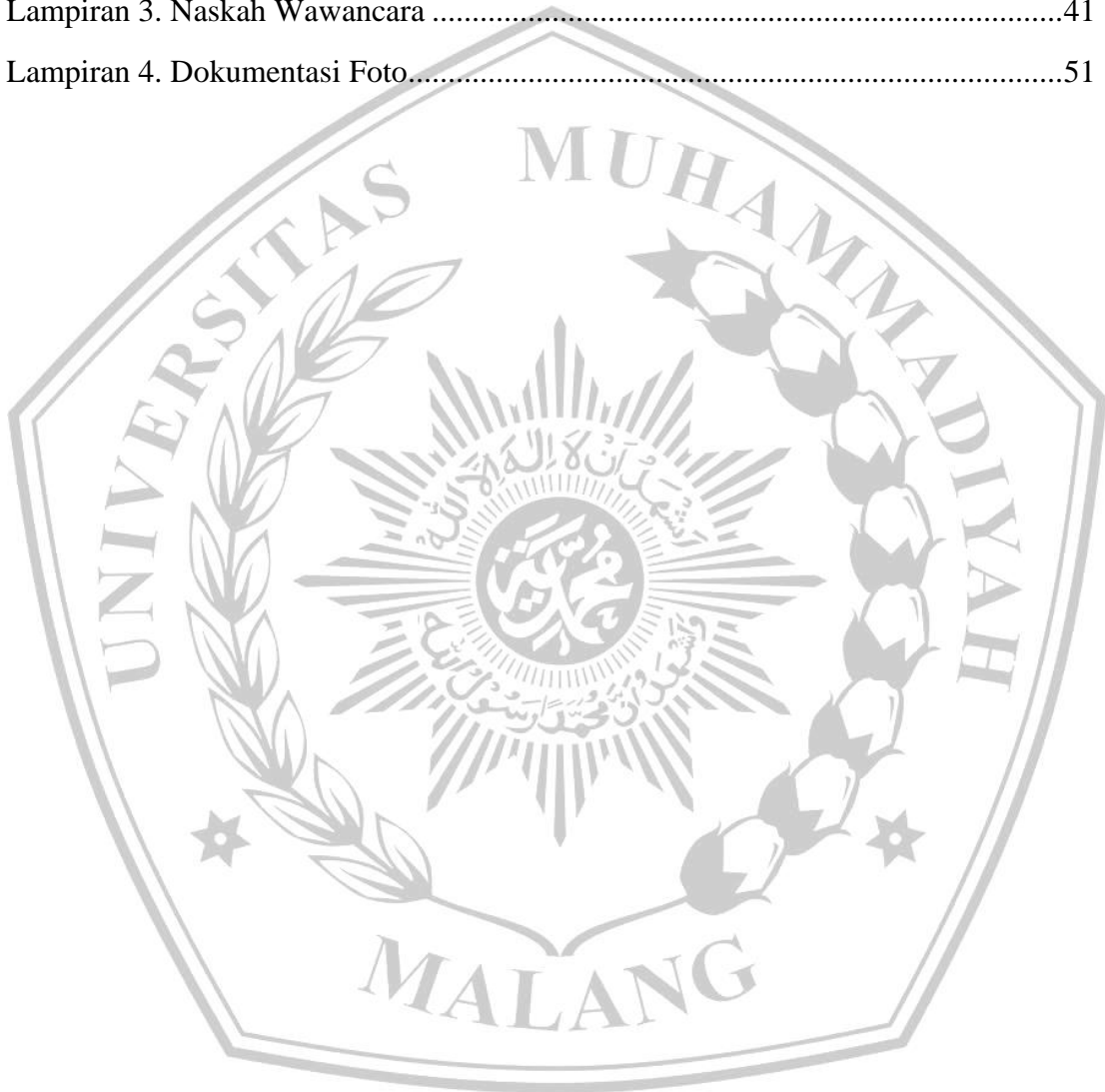
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3.3 The Loyalty Pyramid.....	14
Gambar 2.5 Kerangka Pikir.....	20
Gambar 4.1.1 Hotel Grand Mercure Malang Mirama.....	26
Gambar 4.1.2 Struktur Organisasi Grand Mercure Malang Mirama	27
Gambar 4.2.1 Google Review	32



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Persetujuan	i
Lampiran 2. Pernyataan Orisinilitas.....	iii
Lampiran 3. Naskah Wawancara	41
Lampiran 4. Dokumentasi Foto.....	51



QUALITY OF SERVICE TO INCREASE VISITOR LOYALTY WITH KIDS FRIENDLY AT THE GRAND MERCURE MALANG MIRAMA HOTEL

Muchammad Akbar Ramadhanni, Dr. Nurul Asfiah, M.M., Immanuel Mu'ammal.
S.E., M.M.

Department of Management, University of Muhammadiyah Malang

E-mail: ramaakbar2811@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to determine the role of service quality in increasing visitor loyalty by being kid friendly at the Grand Mercure Malang Mirama hotel. This research uses a qualitative method with a descriptive approach. The techniques used in data collection are interviews, observation and documentation. Interviews were conducted using a semi-structured interview form.

The results of research taken in September 2023-January 2024 show that quality service can make visitors feel satisfied, because they have received service in accordance with what was expected. The role of kids friendly also has a positive impact in increasing customer loyalty, with an increase in repeat purchases/return visits, even with the presence of kids friendly, quite a few guests stay at the hotel because they get information/recommendations from their relatives about the services provided by the Grand Mercure Malang hotel Mirama.

Keywords: Service quality, kids friendly, visitor loyalty.

**KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS
PENGUNJUNG DENGAN *KIDS FRIENDLY* PADA HOTEL GRAND
MERCURE MALANG MIRAMA**

Muchammad Akbar Ramadhanni, Dr. Nurul Asfiah, M.M., Immanuel Mu'ammal.
S.E., M.M.

Department of Management, University of Muhammadiyah Malang

E-mail: ramaakbar2811@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran kualitas pelayanan untuk meningkatkan loyalitas pengunjung dengan *kids friendly* pada hotel Grand Mercure Malang Mirama. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan menggunakan bentuk wawancara semi terstruktur.

Hasil penelitian yang diambil pada bulan September 2023-Januari 2024 menunjukkan bahwa dengan adanya pelayanan yang berkualitas dapat membuat pengunjung merasa puas, karena telah mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan. Peran *kids friendly* juga memiliki dampak positif dalam meningkatkan loyalitas pelanggan, dengan meningkatnya pembelian berulang/kunjungan kembali, bahkan dengan adanya *kids friendly* ini tidak sedikit tamu yang menginap di hotel dikarenakan mendapatkan informasi/rekomendasi dari sanak saudaranya tentang pelayanan yang diberikan oleh hotel Grand Mercure Malang Mirama.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, *kids friendly*, loyalitas pengunjung.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Puji syukur yang teramat mendalam saya ucapkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Segala, atas percikan kasih, hidayah, trahmat dan taufiq-Nya, sehingga Scriptpreneur dengan judul **“KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS PENGUNJUNG DENGAN *KIDS FRIENDLY* PADA HOTEL GRAND MERCURE MALANG MIRAMA”**, dapat terselesaikan sesuai dengan waktu yang direncanakan. Teriring do’a dan sholawat, senantiasa melimpah ke haribaan Muhammad S.A.W., Rasul akhir zaman, penutup para Nabi yang membawa kesempurnaan ajaran Tauhid dan keutamaan budi pekerti. Semoga tumpahan do’a sholawat menetes kepada segenap keluarga dan sahabatnya, para syuhada’, para mushonnifin, para ulama’, dan seluruh umatnya, yang dengan tulus ikhlas mencintai dan menjunjung sunnahnya.

Selama proses penyusunan Scriptpreneur ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai ucapan syukur, dalam kesempatan ini, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Fauzan, M.Pd. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. Nurul Asfiah, M.M. Selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang dan dosen pembimbing satu yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengoreksi serta memberikan petunjuk yang sangat bermanfaat guna penyusunan scriptpreneur ini.
4. Immanuel Mu’ammal. S.E., M.M. Selaku dosen pembimbing dua yang penuh kesabaran telah mengoreksi dan memberikan bimbingan serta petunjuk yang sangat bermanfaat guna penyusunan hingga terselesaikannya scriptpreneur ini.
5. Orang tua saya dan kakak serta keluarga besar saya yang telah banyak

memberikan do'a, ridho, dukungan dan pengorbanan baik secara moral maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.

6. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis lainnya yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan hingga akhir penyusunan scriptpreneur ini.
7. Seluruh teman-teman CoE yang saling membantu serta sahabat saya, terima kasih atas dukungan, pengalaman dan kerjasamanya selama perkuliahan dan penyelesain tugas akhir. Hanya ungkapan terima kasih dan do'a tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya, tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan Roqib sebagai sebuah ibadah yang tiada ternilai. Aamiin Yaa Robbal Aallamiin.

Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangan, saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Kritik yang konstruktif dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk penyempurnaan karya-karya saya selanjutnya. Terima kasih.

Malang, 17 Januari 2024

Penulis,

(Muchammad Akbar Ramadhanni)

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, M., & Indra Vitaharsa, L. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Daima Norwood Hotel*. <http://sosains.greenvest.co.id>
- Arief Budiana, M., & Ariyani, N. (2023). *Strategi Komunikasi Pemasaran dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan di Terminal Petikemas Koja*. 5(1).
- Budiana, M. A., & Ariyani, N. (2023). *Strategi Komunikasi Pemasaran dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan di Terminal Petikemas Koja*. *Ijd-Demos*, 5(1). <https://doi.org/10.37950/ijd.v5i1.392>
- Chusnul Rofiah, D. W. (2017). *Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang*. *EKSIS*, 12.
- Djogo, O. Y. (2022). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi Strategi Manajemen Pemasaran Dalam Era Digital Pada Masa Sekarang*.
- Dr. Junaedi, S. E. M. M. (2015). *Loyalitas Pelanggan Pemasangan Iklan Televisi Dalam Acara Tembang Pantura*. DEEPUBLISH.
- Dr. Lili Suryati, S. E. M. M. , AMA. , C. (2015). *Manajemen Pemasaran*. DEEPUBLISH.
- Husaini, dan H. F. (2019). *Manajemen Kepemimpinan Pada Lembaga Pendidikan Islam*. *Jmksp (Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, Dan Supervisi Pendidikan)*.
- Matthew B, Miles, A. M. huberman. (2014). *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode Metode Baru*. UI Press.
- Mu'thia Musfiroh AG. Sudibyo. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Mcdonalds Tb. Simatupang 2019*. *Journal of Communication Empowerment*, 2.
- Nindya Regita, E., Kusnanto, D., Singaperbangsa Karawang, U., & Barat, J. (n.d.). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Pada Giant Tole Iskandar Depok (Vol. 11)*.
- Putri, A., & Arif, M. (2023). *Pengaruh Digital Marketing Dan Inovasi Produk Terhadap Pendapatan*. *Jesya*, 6(1), 194–208. <https://doi.org/10.36778/jesya.v6i1.915>

Seni, A. F. (2022). *Strategi Pemasaran Yang Diterapkan Di Hotel Santika Kepulauan Bangka Belitung Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen*. Jurnal JAMAN, 2.

Suci, I., Putri, A., 1*, H., Ervina, E., & Sumarsih, U. (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di upscale hotel di kota Bandung* (Vol. 25). www.traveloka.com.

Sugiarti, D. P., Gede, I., & Sastrawan, A. (2019). *Analysis Of Child Friendly Tourism Activities In Ubud Gianyar Regency, Bali Analysis Of Child Friendly Tourism Activities In Ubud District Gianyar Regency, Bali*. <https://www.researchgate.net/publication/348648391>

Suprihati, M. T. S. S. N. (2021). *Pendampingan Manajemen Pemasaran Batik Ciprat Karya Penyandang Disabilitas*. Jurnal Budimas, 3.

Utami Wikaningtyas, S., Setyawati, R., Tri Santoso, R., & Gilang Surya Aji, R. (2022). *Pengaruh Pemasaran Melalui Social Media Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pengunjung Taman Pintar Yogyakarta Yang Di Mediasi Oleh Word Of Mouth Marketing*. In Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Indonesia STIE Widya Wiyaha (Vol. 2, Issue 4).



KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS PENGUNJUNG DENGAN KIDS FRIENDLY PADA HOTEL GRAND MERCURE MALANG MIRAMA

ORIGINALITY REPORT

8%	8%	5%	%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	meetings.accor.com Internet Source	3%
2	radjapublika.com Internet Source	2%
3	world.journal.or.id Internet Source	2%
4	iccd.asia Internet Source	2%

Exclude quotes On Exclude matches < 2%
Exclude bibliography On



Lembaga Informasi dan Publikasi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang
Tanda Terima Cek Plagiasi

Tanggal : 18/1/2024

Kode : 2272946086
Nama : Muchammad Akbar Ramadhanni
NIM : 202010160311583
Prodi : Manajemen
Naskah publikasi : LULUS
Penerjemah Abstrak : Selesai

Kepala LIP



Kenny Roz., S.Kom., M.M