

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS
DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN TAMU
UNTUK MENGINAP DI HOTEL HARRIS
WATERFRONT**

SKRIPSI



**Oleh :
Leo Steven Silaban
170910310**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS
DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN TAMU
UNTUK MENGINAP DI HOTEL HARRIS
WATERFRONT**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh :
Leo Steven Silaban
170910310**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Leo Steven Silaban
NPM : 170910310
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Keputusan Tamu Untuk Menginap di Hotel Harris Waterfront

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 29 Juli 2021



Leo Steven Silaban
170910310

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS
DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN TAMU
UNTUK MENGINAP DI HOTEL HARRIS
WATERFRONT**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh :
Leo Steven Silaban
170910310**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 29 Juli 2021



**Raymond, S.E., M.Sc.
Pembimbing**



ABSTRAK

Perusahaan kini semakin dituntut agar dapat mengenali perilaku konsumen untuk memenuhi kebutuhan mereka. Perusahaan yang ingin bertahan harus memiliki poin lebih yang dapat memberikan kemantapan kepada calon konsumen untuk menggunakan jasa yang mereka tawarkan disbanding perusahaan lain. Agar dapat memuaskan pelanggan, penyedia jasa harus memperhatikan beberapa yang dapat mempengaruhi keputusan konsumen untuk menggunakan jasa tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap keputusan tamu untuk menginap di Hotel Harris Waterfront. Penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian ini dengan populasi 12.581 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin sehingga didapat 100 sampel. Data diolah menggunakan SPSS versi 26 dengan hasil penelitian diketahui kualitas pelayanan menghasilkan nilai t hitung $>$ t tabel yaitu $5,664 > 1,98498$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menginap, t hitung fasilitas diketahui $>$ t tabel yaitu $5,248 > 1,98498$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menginap. Hasil t hitung lokasi $>$ t tabel yaitu $2,736 > 1,98498$ dengan signifikansi $0,007 < 0,05$ yang berarti lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menginap. Serta Kualitas Pelayanan, fasilitas dan lokasi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menginap yang dibuktikan dengan hasil uji F (simultan) yang bernilai $F_{hitung} 100,503 > 2,70 F_{tabel}$ dengan nilai signifikan pada $0,000 < 0,05$ dan nilai R Square nya $0,751$.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan; Fasilitas; Lokasi; Keputusan Menginap.

ABSTRACT

Companies are now increasingly required to be able to recognize consumer behavior to meet their needs. Companies that want to survive must have more points that can provide stability to potential customers to use the services they offer compared to other companies. In order to satisfy customers, service providers must pay attention to several factors that can influence consumers' decisions to use these services. This study aims to analyze the effect of service quality, facilities and location on the guest's decision to stay at the Harris Waterfront Hotel. Quantitative research is this type of research with a population of 12,581 people. The data was collected using a questionnaire and the sampling technique in this study used the Slovin formula so that 100 samples. The data is processed using SPSS 26 with the results of the study known that the quality of service produces a value of t count $>$ t table that is $5.664 > 1.98498$ with a significance value of $0.000 < 0.05$ that means service quality has a positive and significant effect on the decision to stay, t count facilities are known $>$ t table is $5.248 > 1.98498$ with a significance of $0.000 < 0.05$ which means that the facility has a positive and significant effect on the decision to stay. The results of location t count $>$ t table are $2.736 > 1.98498$ with a significance of $0.007 < 0.05$, which means that location has a positive and significant effect on the decision to stay. And the quality of service, facilities and location together have a positive and significant effect on the decision to stay as evidenced by the results of the F (simultaneous) test with a value of F count $100,503 > 2.70$ F table with a significant value at $0.000 < 0.05$ and its R Square value 0.751 .

Keywords: *Service Quality; Facilities; Location; Stay Decision.*

KATA PENGANTAR

Segala Puji Syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang Maha Pengasih dan Lagi Maha Penyayang yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada program studi Manajemen di Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Karena itu, penulis bersedia menerima segala kritik dan saran. Dengan segala keterbatasan, penulis juga menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan, pendapat dan dorongan semangat dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
4. Bapak Raymond, S.E., M.Sc. selaku Pembimbing Skripsi penulis pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah memberikan bekal ilmu selama masa perkuliahan.
6. Ibu Triana Ananda Rustam, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
7. Orang tua penulis, saudara kandung penulis dan seluruh keluarga besar yang telah memberikan motivasi, perhatian, nasehat serta doa kepada penulis.
8. Sahabat- sahabat penulis yang telah berjuang bersama-sama dalam penyelesaian skripsi.
9. Serta seluruh pihak yang telah mendukung dalam penelitian ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih atas semuanya, atas segala doa dan dukungannya, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan berkat dan kasih-Nya kepada kita semua. Amin.

Batam, 29 Juli 2021

Leo Steven Silaban



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Batasan Masalah.....	6
1.4. Rumusan Masalah	6
1.5. Tujuan Penelitian	7
1.6. Manfaat Penelitian	8
1.6.1. Manfaat Teoritis	8
1.6.2. Manfaat Praktis	8
BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Kajian Teori	11
2.1.1. Kualitas Pelayanan	11
2.1.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	11
2.1.1.2. Karakteristik Kualitas Pelayanan	11
2.1.1.3. Dimensi Kualitas Pelayanan	12

2.1.1.4. Indikator Kualitas Pelayanan	12
2.1.2. Fasilitas	14
2.1.2.1. Pengertian Fasilitas	15
2.1.2.2. Jenis Fasilitas	15
2.1.2.3. Keputusan Desain Fasilitas	15
2.1.2.4. Indikator Fasilitas	16
2.1.3. Lokasi (X3)	16
2.1.3.1. Pengertian Lokasi	17
2.1.3.2. Faktor Penentuan Lokasi	17
2.1.3.3. Interaksi Dalam Lokasi	18
2.1.3.4. Indikator Lokasi	18
2.1.4. Keputusan Menginap	19
2.1.4.1. Pengertian Keputusan Menginap	19
2.1.4.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Menginap	19
2.1.4.3. Indikator Keputusan Menginap	20
2.2. Penelitian Terdahulu	21
2.3. Kerangka Pemikiran	23
2.3.1. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menginap	23
2.3.2. Hubungan Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap	24
2.3.3. Hubungan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap	24
2.3.4. Hubungan Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap	25
2.4. Hipotesis Penelitian	26
BAB III	27
METODE PENELITIAN	27
3.1. Jenis Penelitian	27
3.2. Sifat Penelitian	27
3.3. Lokasi dan Periode Penelitian	28
3.3.1. Lokasi Penelitian	28
3.3.2. Periode Penelitian	28
3.4. Populasi dan Sampel	28

3.4.1. Populasi.....	28
3.4.2. Teknik Penentuan Besar Sampel.....	28
3.4.3. Teknik Sampling.....	29
3.5. Sumber Data.....	30
3.6. Metode Pengumpulan Data.....	30
3.7. Definisi Operasional Variabel.....	31
3.7.1. Variabel Dependen.....	31
3.7.2. Variabel Independen.....	32
3.8. Metode Analisis Data.....	34
3.8.1. Analisis Deskriptif.....	34
3.8.2. Uji Kualitas Data.....	35
3.8.2.1. Uji Validitas.....	35
3.8.2.2. Uji Reliabilitas.....	35
3.8.3. Uji Asumsi Klasik.....	36
3.8.3.1. Uji Normalitas.....	37
3.8.3.2. Uji Multikolinearitas.....	37
3.8.3.3. Uji Heteroskedastisitas.....	37
3.8.4. Uji Pengaruh.....	38
3.8.4.1. Uji Regresi Linear Berganda.....	38
3.8.4.2. Uji Determinan (R^2).....	38
3.9. Uji Hipotesis.....	39
3.9.1. Uji T (Parsial).....	39
3.9.2. Uji F (Simultan).....	39
BAB IV.....	43
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	43
4.2. Deskripsi Karakteristik Responden.....	43
4.2.1. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
4.2.2. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
4.2.3. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	44
4.2.4. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	45

4.2.5. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	46
4.2.6. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Menginap	47
4.3. Deskripsi Jawaban Responden	48
4.3.1. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	48
4.3.2. Deskripsi Variabel Fasilitas (X_2)	48
4.3.3. Deskripsi Variabel Lokasi (X_3)	49
4.3.4. Deskripsi Variabel Keputusan Menginap (Y)	50
4.4. Analisis Data	51
4.4.1. Uji Validitas	52
4.4.2. Uji Reliabilitas	55
4.4.3. Uji Normalitas	55
4.4.4. Uji Multikolinearitas	58
4.4.5. Uji Heteroskedastisitas	59
4.4.6. Analisis Regresi Linear Berganda	60
4.4.7. Uji R Square	61
4.5. Pengujian Hipotesis	62
4.5.1. Uji T	63
4.5.2. Uji F	64
4.6. Pembahasan	65
4.6.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menginap	65
4.6.2. Pengaruh Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap	65
4.6.3. Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Menginap	66
4.6.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap	66
4.7. Implikasi Hasil Penelitian	67
4.7.1. Variabel Kualitas Pelayanan	67
4.7.2. Variabel Fasilitas	68
4.7.3. Variabel Lokasi	68
BAB V	70
KESIMPULAN DAN SARAN	70
5.1. Kesimpulan	70

5.2. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN.....	73
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Data Jumlah Tamu Menginap Tahun 2020	5
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	26
Gambar 4. 1 Histogram Regresion Residual	56
Gambar 4. 2 <i>P-plot Regression</i>	57
Gambar 4. 3 Hasil Uji <i>Scatterplot</i>	60

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Jumlah Tamu Menginap Tahun 2020.....	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....	28
Tabel 3. 2 Skala Likert.....	30
Tabel 3. 3 Operasional Variabel.....	32
Tabel 3. 4 Kategori Rentang Skala.....	34
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pendidikan.....	45
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	45
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Pendapatan.....	46
Tabel 4. 6 Responden Berdasarkan Berapa Kali Menginap.....	47
Tabel 4. 7 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	48
Tabel 4. 8 Deskripsi Variabel Fasilitas (X2).....	49
Tabel 4. 9 Deskripsi Variabel Lokasi (X3).....	50
Tabel 4. 10 Deskripsi Variabel Keputusan Menginap (Y).....	51
Tabel 4. 11 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1).....	52
Tabel 4. 12 Uji Validitas Fasilitas (X2).....	53
Tabel 4. 13 Uji Validitas Lokasi (X3).....	54
Tabel 4. 14 Uji Validitas Keputusan Menginap (Y).....	54
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas.....	55
Tabel 4. 16 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov.....	57
Tabel 4. 17 Hasil Uji Multikolinearitas.....	58
Tabel 4. 18 Uji Park-glejser.....	59
Tabel 4. 19 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	60
Tabel 4. 20 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	62
Tabel 4. 21 Hasil Uji t.....	63
Tabel 4. 22 Hasil Uji F.....	64

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3. 1 Rentang Skala	34
Rumus 3. 2 Korelasi <i>Product Moment</i>	35
Rumus 3. 3 <i>Cronbach's Alpha</i>	36
Rumus 3. 4 Analisis Linear Berganda.....	39
Rumus 3. 5 Thitung.....	39
Rumus 3. 6 Fhitung.....	41