

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA WISMA BERLIAN DI TANJUNG BATU
KUNDUR**

SKRIPSI



**Oleh :
Mega Silfiani
150610005**

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

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA WISMA BERLIAN DI TANJUNG BATU
KUNDUR**

SKRIPSI

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



**Oleh :
Mega Silfiani
150610005**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Mega Silfiani
NPM : 150610005
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

“PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WISMA BERLIAN DI TANJUNG BATU KUNDUR”

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 di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar 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, 24 Juli 2021



Mega Silfiani
150610005

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA WISMA BERLIAN DI TANJUNG BATU
KUNDUR**

SKRIPSI

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

**Oleh :
Mega Silfiani
150610005**

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

Batam, 24 Juli 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Asron', written over a faint, irregular geometric shape that serves as a background for the signature.

**Asron Saputra, S.E., M.Si.
Pembimbing**



ABSTRAK

Dalam mempertahankan pasar dan menjadi pemenang atas persaingan, perusahaan harus cakap dalam mengerti tentang kebutuhan serta keinginan pelanggannya serta dapat memberi informasi yang bermanfaat bagi perusahaan. Demi membangun strategi pemasaran yang mana bisa memberikan kepuasan kepada konsumen serta yang paling utama ialah mampu bertahan didalam persaingan. Hal-hal yang perlu diperhatikan perusahaan dalam mencapai keberhasilan adalah penyediaan fasilitas dan kualitas pelayanan karena banyak hal yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan bagi perusahaan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Pada Wisma Berlian Di Tanjung Batu Kota. Perancangan penelitian ini menggunakan desain penelitian dan metode penelitian kausalitas kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada 265 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis validitas, reliabilitas, normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, analisis regresi linier, uji t dan uji F melalui aplikasi SPSS versi 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas (X1), kualitas layanan (X2) memiliki signifikan secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa fasilitas (X1), kualitas pelayanan (X2) sebesar 51,3 persen, sedangkan sisanya sebesar 48,7 persen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

In maintaining the market and becoming a winner over the competition, companies must understand the needs and wants of their customers and can provide useful information for the company. In order to build a marketing strategy that can provide satisfaction to consumers and the most important thing is to survive in the competition. The things that need to be considered by the company in achieving success are the provision and quality of service because many things can affect customer satisfaction for the company. This study aims to determine the effect of facilities and service quality on customer satisfaction at Wisma Berlian In Tanjung Batu Kota. This research design uses research design and quantitative causality research methods. Data collection techniques by distributing questionnaires to 265 respondents. The analysis of data technique used validities, reliabilities, normalities, multicollinearities, heteroscedasticities, linear regressions analysis, ttest and Ftest through the applications of SPSS version 25. The result of this study indicated that facilities (X1), service quality (X2) have significant by partial and simultaneous are significant influence on the customer satisfaction (Y). Determination coefficient test result showing that product quality (X1), service quality (X2) with 51.3 percents, while the remaining 48.7 percents are influenced by other variables is not examined in this research.

Keywords: Customer Satisfaction, Facilities, Service Quality.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih 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 Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
4. Bapak Asron Saputra, S.E., M.Si Selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
6. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan doa dan dukungan sepenuhnya;
7. Seluruh teman dan sahabat seperjuangan universitas putera batam yang saling memberikan dukungan untuk penyusunan skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan berkat-Nya, Amin.

Batam, 24 Juli 2021

Mega Silfiani



Universitas Putera Batam

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR RUMUS	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	9
1.6.1 Aspek Teoritis.....	9
1.6.2 Aspek Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Kajian Teori.....	10
2.1.1 Fasilitas	10
2.1.2 Kualitas Pelayanan	14
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	19
2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.3 Kerangka Pemikiran.....	22
2.3.1 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan	22
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	23
2.3.3 Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	23
2.3.4 Gambar Kerangka Pemikiran	24
2.4 Hipotesis.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Jenis Penelitian	25
3.2 Sifat Penelitian.....	25
3.3 Lokasi dan Periode Penelitian	26
1.3.1 Lokasi Penelitian	26
1.3.2 Periode Penelitian	26
3.4 Populasi dan Sampel	27
3.4.1 Populasi.....	27

3.4.2	Teknik Penentuan Besar Sampel	27
3.4.3	Teknik Sampling.....	28
3.5	Sumber Data	28
3.5.1	Interview (wawancara).....	29
3.5.2	Kuesioner	29
3.5.3	Observasi	29
3.6	Metode Pengumpulan Data	29
3.7	Definisi Operasional Variabel	30
3.7.1	Variabel Independen	30
3.7.2	Variabel Dependen	31
3.8	Metode Analisis Data.....	32
3.8.1	Statistik deskriptif.....	32
3.8.2	Uji Kualitas Data	32
3.8.3	Uji Asumsi Klasik.....	34
3.8.4	Uji Pengaruh	35
3.9	Uji Hipotesis	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		38
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	38
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	39
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan Perbulan	40
4.3	Deskripsi Jawaban Responden	41
4.3.1	Deskripsi Variabel Fasilitas	41
4.3.2	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	43
4.3.3	Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	44
4.4	Analisis Data.....	45
4.4.1	Hasil Uji Validitas Instrumen	45
4.4.2	Hasil Uji Reabilitas Data.....	47
4.4.3	Hasil Uji Asumsi Klasik	47
4.4.4	Hasil Uji Pengaruh	50
4.5	Pengujian Hipotesis	52
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian	52
4.7	Implikasi Hasil Penelitian.....	54
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		56
5.1	Simpulan	56
5.2	Saran	56
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		
1. Pendukung Penelitian		
2. Daftar Riwayat Hidup		
3. Surat Izin Penelitian		

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	24
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Kurva Histogram.....	48
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Normal P-Plot	48

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan Periode Oktober 2020- Maret 2021	4
Tabel 1.2 Jenis-jenis Fasilitas Wisma Berlian 2021	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	27
Tabel 3.2 Skala Likert	31
Tabel 3.3 Operasional Variabel Penelitian	32
Tabel 4.1 Profil Berdasar Jenis Kelamin	40
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasar Usia.....	40
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasar Pendidikan Terakhir	41
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasar Jumlah Kunjungan Per Bulan	41
Tabel 4.5 Fasilitas (X1)	42
Tabel 4.6 Kualitas Pelayanan (X2)	44
Tabel 4.7 Kepuasan Pelanggan (Y).....	45
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Fasilitas (X1)	46
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2)	47
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)	47
Tabel 4.11 Hasil Uji Realibilitas Fasilitas (X1)	48
Tabel 4. 12 Hasil Uji Realibilitas Kualitas Pelayanan (X2)	49
Tabel 4.13 Hasil Uji Realibilitas Kepuasan Pelanggan (Y)	49
Tabel 4.14 Hasil Uji Kolmogorov-smimov	51
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas	52
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedasitas	52
Tabel 4.17 Hasil Analisis Linear Berganda	52
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	54
Tabel 4.19 Hasil Uji T	55
Tabel 4.20 Hasil Uji F	55

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Rumus Slovin.....	27
Rumus 3.2 PPM.....	32
Rumus 3.3 Regersi Linear Berganda	35
Rumus 3.4 Uji T.....	36
Rumus 3.5 Uji F.....	36

