

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA HANS INN HOTEL DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Indra Sanjaya
180910213**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA HANS INN HOTEL DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar sarjana**



**Oleh:
Indra Sanjaya
180910213**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Indra Sanjaya

NPM : 180910213

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Progam Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA HANS INN HOTEL DI KOTA BATAM”**

Adalah hasil karya sendiri 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 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, 17 Januari 2022

A 1000 Rupiah Indonesian postage stamp with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '1000', 'METERA', and 'TEMPEL'. The serial number '886AJX40974838' is visible at the bottom.

Indra Sanjaya
180910213

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA HANS INN HOTEL DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar sarjana**

**Oleh:
Indra Sanjaya
180910213**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera dibawah ini**

Batam, 30 Desember 2021



**Syaifullah, S.E. M.M
Pembimbing**



ABSTRAK

Industri pariwisata terus akan berkembang sesuai zaman yang tentunya memicu pelaku industri perhotelan untuk terus mengembangkan kualitas bisnisnya mulai dari kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan yang diharapkan dapat membuat konsumen merasa puas dengan jasa yang ditawarkan di hotel tersebut. Kota Batam memiliki letak yang strategis yaitu di perlintasan pelayaran internasional sehingga menjadikan Batam termasuk dalam kawasan perdagangan bebas yang berdampak pada adanya wisatawan baik dari dalam maupun luar negeri. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen Hans Inn Hotel di Kota Batam. Populasi yang diambil dalam penelitian ini yaitu pengunjung Hans Inn Batam sebanyak 5.768. Pengambilan sampel ditentukan dengan menggunakan accidental sampling dan jumlah sampel sebanyak 258 responden berdasarkan rumus Isaac and Newtown. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan alat hitung SPSS versi 25. Hasil dalam penelitian dapat dilihat melalui uji t, bahwa untuk variabel kualitas pelayanan (6,150) dan fasilitas (3,620) melebihi t tabel yang berarti berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Begitu juga dari hasil uji f, untuk variabel terikat yaitu kepuasan konsumen (180,861) melebihi f tabel, berarti bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersamaan dan simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Hans Inn Batam.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Fasilitas; Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

The tourism industry will continue to develop according to the times that trigger hotel industry players to continue to develop the quality of their business starting from the quality of services and facilities provided which are expected to make consumers feel satisfied with the services offered at the hotel. The city of Batam has a strategic location which is at international crossing which has an impact on the presence of tourists both from within and outside of country This study aims to determine whether there is an influence of service quality and facilities on consumer satisfaction at Hans Inn Hotel in Batam City. The population taken in this study were 5,768 visitors to Hans Inn Batam. Sampling was determined by using accidental sampling and the number of samples was 258 respondents from the Isaac and Newton formulas. The data collection technique in this study used a questionnaire. The data collected can be analyzed using multiple linear regression analysis with the help of the SPSS version 25 calculator. The results in this study can be seen through the t test, for service quality (6,150) and (3,620) exceeds the t table which affects customer satisfaction. Likewise, from the results of the f test, for the variable used, namely consumer satisfaction (180.861) exceeds the f table, it means that the quality of service and facilities simultaneously affects customer satisfaction at Hans Inn Batam.

Keyword: *Service of Quality; Facilities; Customer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya 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 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 ini 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 Fakultas Bisnis Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Kaprodi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Bapak / Ibu dosen dan staff di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam, khususnya Program Studi Manajemen yang telah banyak membantu penulis dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Syaifullah, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi pada Program Studi Universitas Putera Batam.
6. Kepada teman-teman dan semua keluarga saya yang selalu senantiasa mendukung dan mendoakan.
7. Manajemen Hans Inn yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk dapat melakukan penelitian.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis, semoga Tuhan membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin. Tuhan memberkati.

Batam, 17 Januari 2022



Indra Sanjaya



DAFTAR ISI

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	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB 1 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	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Kualitas Pelayanan	11
2.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.2 Konsep Kualitas Pelayanan	12
2.1.3 Karakteristik Kualitas Pelayanan	13
2.1.4 Etika Dalam Pelayanan.....	14
2.1.5 Indikator Kualitas Pelayanan	14
2.2 Fasilitas	17
2.2.1 Definisi Fasilitas.....	17
2.2.2 Unsur-Unsur Fasilitas Fisik	18
2.2.3 Indikator Fasilitas	20
2.3 Kepuasan Konsumen	20
2.3.1 Definisi Kepuasan Konsumen.....	21
2.3.2 Faktor-Faktor Yang Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen	21
2.3.3 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	23
2.3.4 Hal Yang Mempengaruhi Persepsi Dan Harapan Konsumen.....	23
2.3.5 Indikator Kepuasan Konsumen.....	24
2.4 Penelitian Terdahulu.....	24
2.5 Kerangka Pemikiran	26
2.6 Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	29

3.1	Jenis Penelitian.....	29
3.2	Sifat Penelitian	29
3.3	Lokasi dan Periode Penelitian.....	30
3.3.1	Lokasi Penelitian	30
3.3.2	Periode Penelitian.....	30
3.4	Populasi dan Sampel	31
3.4.1	Populasi	31
3.4.2	Teknik Penentuan Besar Sampel.....	31
3.4.3	Teknik Sampling	32
3.5	Sumber Data.....	32
3.3.1	Jenis Data.....	32
3.3.2	Sumber Data.....	32
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	33
3.7	Operasional Variabel.....	35
3.7.1	Variabel Independen.....	35
3.7.1.1	Kualitas Pelayanan	35
3.7.1.2	Fasilitas	35
3.7.2	Variabel Dependen	35
3.7.2.1	Kepuasan Konsumen	35
3.8	Metode Analisis Data	36
3.8.1	Analisis Deskriptif.....	36
3.8.2	Uji Kualitas Data.....	36
3.8.2.1	Uji Validitas	37
3.8.2.2	Uji Reliabilitas	38
3.8.3	Uji Asumsi Klasik	40
3.8.3.1	Uji Normalitas	40
3.8.3.2	Uji Multikolinieritas	40
3.8.3.3	Uji Heterokedasitas	40
3.8.4	Uji Pengaruh	41
3.8.4.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	41
3.8.4.1	Koefisien Determinasi (R^2).....	41
3.8.5	Pengujian Hipotesis.....	42
3.8.5.1	Uji T	43
3.8.5.2	Uji F.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		44
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	44
4.1.1	Logo Perusahaan	44
4.1.2	Visi & Misi Perusahaan.....	44
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden.....	45
4.2.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.2.2	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	46
4.2.3	Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	47
4.2.4	Profil Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	47
4.3	Deskripsi Jawaban Responden.....	48
4.3.1	Analisis Deskriptif.....	48

4.3.1.1 Deskripsi Kualitas Pelayanan (X1)	48
4.3.1.2 Deskripsi Fasilitas (X2)	50
4.3.1.3 Deskripsi Kepuasan Konsumen (Y).....	51
4.4 Analisis Data.....	53
4.4.1 Uji Kualitas Data.....	53
4.4.1.1 Uji Validitas	53
4.4.1.2 Uji Reliabilitas	55
4.4.2 Uji Asumsi Klasik	55
4.4.2.1 Hasil Normalitas Data	55
4.4.2.2 Hasil Uji Multikolinearitas	57
4.4.2.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	57
4.4.3 Uji Pengaruh	58
4.4.3.1 Hasil Analisa Regresi Linear Berganda	58
4.4.3.2 Hasil Analisa Koefisien Determinasi (R ²)	59
4.5 Uji Hipotesis	59
4.5.1 Uji T	59
4.5.2 Uji F.....	60
4.6 Pembahasan	61
4.7 Implikasi	62
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	63
5.1 Simpulan	63
5.2 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	65
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 4.1 Logo Hans Inn.....	44
Gambar 4.2 Histogram	55
Gambar 4.3 P-Plot.....	56
Gambar 4.4 Scatter Plot.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Penilaian Konsumen Hotel Hans Inn Batam.....	3
Tabel 1.2	Data Keluhan Fasilitas Hotel Hans Inn Batam	5
Tabel 1.3	Jumlah Pengunjung Hotel Hans Inn Batam Januari-Agustus 2021.....	6
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1	Jadwal Penelitian	30
Tabel 3.2	Skala Likert	34
Tabel 3.3	Operasional Variabel Penelitian	35
Tabel 3.4	Rentang Skala Penelitian	37
Tabel 4.1	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4.2	Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4.3	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	46
Tabel 4.4	Identitas Responden Pendapatan Perbulan.....	47
Tabel 4.5	Distribusi Tanggapan Kualitas Pelayanan (X1)	48
Tabel 4.6	Distribusi Tanggapan Fasilitas (X2).....	50
Tabel 4.7	Distribusi Tanggapan Kepuasan Konsumen (Y).....	51
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas	54
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas.....	55
Tabel 4.10	Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	57
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolinearitas.....	57
Tabel 4.12	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	58
Tabel 4.13	Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	59
Tabel 4.14	Hasil Uji T	60
Tabel 4.15	Hasil Uji F	60

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rumus Isaac and Newtown.....	31
Rumus 3.2 Korelasi Product Moment.....	38
Rumus 3.3 Metode Alpha Cronbach.....	39
Rumus 3.4 Regresi Linear Berganda	42