

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
HARMONI SUITES HOTEL BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**NINAWATI**

**170910386**

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

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
HARMONI SUITES HOTEL BATAM**

**SKRIPSI**

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



**Oleh :**

**NINAWATI**

**170910386**

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

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Ninawati  
NPM : 170910386  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

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

### **Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Harmoni Suites Hotel Batam**

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 dalam 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 akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

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

Batam, 26 Januari 2022



**Ninawati**  
**170910386**

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
HARMONI SUITES HOTEL BATAM**

**SKRIPSI**

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

**Oleh  
Ninawati  
170910386**

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

**Batam, 5 Januari 2022**



**Tiurniari Purba, S.E., M.M.  
Pembimbing**



---

**Universitas Putera Batam**

## ABSTRAK

Kepuasan pelanggan di segala bidang usaha menjadi penting karena jika tingkat yang diterima pengusaha tinggi maka keuntungan yang akan diperoleh lebih besar dan mampu bersaing di pasar sejenis. Namun untuk mendapatkan nilai yang tinggi, ada banyak hal yang mendukungnya, seperti fasilitas yang ditawarkan dan kualitas layanan yang ditawarkan. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pelanggan pada Harmoni Suites Hotel Batam dan apakah fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Survei ini menggunakan metode survei yang menggunakan survei terhadap 210 pelanggan sebagai sampel dari total populasi dalam survei ini atau 442 pelanggan. Jumlah sampel diperoleh dengan menggunakan rumus Slovin. Berdasarkan hasil survey, fasilitas Harmony Suites Hotel Batam diketahui berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini membuktikan bahwa nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel dan koefisien regresi positif sebesar 0,467. Kualitas pelayanan di atas segalanya berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan di Harmoni Suites Hotel Batam. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel dan koefisien regresi positif sebesar 0,357. Fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memiliki dampak kepuasan pelanggan di Harmoni Suites Hotel Batam.

Kata Kunci: Fasilitas; Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pelanggan

## **ABSTRACT**

*Customer satisfaction in all business sectors is important because if the level received by entrepreneurs is high, the profits to be obtained are greater and they are able to compete in similar markets. However, to achieve high value, there are many things that support it, such as the facilities offered and the quality of the service offered. Therefore, the purpose of this study was to determine customer satisfaction at Harmoni Suites Hotel Batam and whether facilities and quality of service affect customer satisfaction. This survey uses a survey method that uses a survey of 210 customers as a sample of the total population in this survey, or 442 customers. The number of samples was obtained using the Slovin formula. Based on the survey results, the Harmony Suites Hotel Batam facility is known to have a positive impact on customer satisfaction. This proves that the calculated value of  $t$  is greater than  $t$  table and the positive regression coefficient is 0.467. Service quality, above all, has a positive impact on customer satisfaction at Harmoni Suites Hotel Batam. This is evidenced by the value of  $t$  arithmetic which is greater than  $t$  table and a positive regression coefficient of 0.357. Facilities and service quality together affect customer satisfaction at Harmony Suite Hotel Batam.*

*Keywords: Facility; Quality of Service; Customer Satisfaction.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus 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 (SI) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora 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. Rektor Universitas Putera Batam; Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si;
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora; Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom.;
3. Ketua Program Studi Manajemen; Ibu Mauli Siagian S.Kom., M.Si;
4. Tiurniari Purba, S.E., M.M. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
6. Kedua orang tua yang sangat penulis kasihi yakni bapak Nelson Simbolon dan ibu Rismawati Siahaan beserta keluarga besar Opung Bumbunan Tinambunan atas pengertian serta dukungan dalam berbagai bentuk yang telah penulis terima.
7. Happy Kristiani Gulo yang turut andil dalam memberikan bantuan berupa ide, saran dan semangat.
8. Parlindungan Siregar yang senantiasa penulis reportkan dengan pertanyaan-pertanyaan seputar permasalahan perkuliahan.
9. Teman-teman seangkatan yakni Reni Wahyuni, Imam Yordan, Aldo Frendiko Sembiring, Dwi Ananda Putri serta teman-teman yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Semoga Tuhan Allah membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah dan taufik-Nya, Amin.

Batam, 26 Januari 2022

Ninawati





---

**Universitas Putera Batam**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang Masalah</b> .....	1
<b>1.2 Identifikasi Masalah</b> .....	7
<b>1.3 Batasan Masalah</b> .....	7
<b>1.4 Rumusan Masalah</b> .....	7
<b>1.5 Tujuan Penelitian</b> .....	8
<b>1.6 Manfaat Penelitian</b> .....	8
<b>1.6.1 Manfaat Teoritis</b> .....	8
<b>1.6.2 Manfaat Praktis</b> .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	10
<b>2.1 Kajian Teori</b> .....	10
<b>2.1.1 Fasilitas</b> .....	10
<b>2.1.2 Kualitas Pelayanan</b> .....	12
<b>2.1.3 Kepuasan Pelanggan</b> .....	16
<b>2.3 Kerangka Pemikiran</b> .....	22
<b>2.4 Hipotesis</b> .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	25
<b>3.1 Jenis Penelitian</b> .....	25
<b>3.2 Sifat Penelitian</b> .....	25
<b>3.3 Lokasi dan Periode Penelitian</b> .....	25
<b>3.3.1 Lokasi Penelitian</b> .....	25
<b>3.3.2 Periode Penelitian</b> .....	25

3.4	Populasi dan Sampel .....	26
3.4.1	Populasi .....	26
3.4.2	Teknik Penentuan Besar Sampel.....	27
3.4.3	Teknik <i>Sampling</i> .....	27
3.5	Sumber Data .....	28
3.6	Metode Pengumpulan Data .....	30
3.7	Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	31
3.8	Metode Analisis Data .....	31
3.8.1	Statistik Deskriptif .....	32
3.8.2	Uji Asumsi Klasik .....	34
3.8.3	Uji Pengaruh.....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>40</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	40
4.1.1	Sejarah Harmoni Suites Hotel Batam.....	40
4.1.2	Logo Harmoni Suites Hotel Batam .....	41
4.1.3	Visi dan Misi Harmoni Suites Hotel Batam .....	41
4.1.4	Struktur Organisasi Harmoni Suites Hotel Batam.....	42
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden .....	43
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	45
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Banyaknya Reservasi .....	46
4.3	Deskripsi Jawaban Responden .....	46
4.3.1	Variabel Fasilitas (X1).....	47
4.3.2	Variabel Kualitas Pelayanan (X2) .....	49
4.3.3	Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	51
4.4	Analisis Data .....	53
4.2.1	Statistik Deskriptif .....	53
4.2.2	Uji Instrumen .....	54
4.2.3	Uji Asumsi Klasik .....	55
4.2.4	Uji Pengaruh.....	60
4.5	Pengujian Hipotesis.....	62

<b>4.6</b>	<b>Pembahasan .....</b>	<b>65</b>
4.6.1	Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	65
4.6.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	66
4.6.3	Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	67
<b>4.7</b>	<b>Implikasi Hasil Penelitian .....</b>	<b>67</b>
4.7.1	Variabel Fasilitas .....	68
4.7.2	Variabel Kualitas Pelayanan .....	68
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>71</b>
5.1	Simpulan. ....	71
5.2	Saran .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>70</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>72</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1. 1</b> Hasil Pra-penelitian Fasilitas .....	5
<b>Gambar 1. 2</b> Hasil Pra-penelitian Kualitas Layanan .....	6
<b>Gambar 2. 1</b> Kerangka Pemikiran .....	22
<b>Gambar 4. 1</b> Logo Hotel.....	41
<b>Gambar 4. 2</b> Struktur Organisasi Jabatan .....	42
<b>Gambar 4. 3</b> Histogram Normalitas.....	56
<b>Gambar 4. 4</b> P-Plot Normalitas .....	57

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. 1</b>	Jenis Keluhan Pelanggan Terhadap Fasilitas & Kualitas Pelayanan di Harmoni Suites Hotel.....	3
<b>Tabel 1. 2</b>	Jumlah Pelanggan Periode Maret 2021 - Agustus 2021 di Harmoni Suites Hotel Batam .....	4
<b>Tabel 1. 3</b>	Data Jumlah Keluhan Periode Maret 2021 - Agustus 2021 di Harmoni Suites Hotel Batam .....	5
<b>Tabel 2. 1</b>	Penelitian Terdahulu .....	19
<b>Tabel 4. 1</b>	Distribusi Frekuensi Responden .....	43
<b>Tabel 4. 2</b>	Profil Besponden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
<b>Tabel 4. 3</b>	Profil Besponden Berdasarkan Usia.....	44
<b>Tabel 4. 4</b>	Profil Besponden Berdasarkan Pekerjaan .....	45
<b>Tabel 4. 5</b>	Profil Besponden Berdasarkan Jumlah Reservasi.....	46
<b>Tabel 4. 6</b>	Rentang Skala Jawaban Responden .....	47
<b>Tabel 4. 7</b>	Tanggapan Variabel Fasilitas (X1) .....	48
<b>Tabel 4. 8</b>	Tanggapan Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	49
<b>Tabel 4. 9</b>	Tanggapan Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	51
<b>Tabel 4. 10</b>	Hasil Statistik Deskriptif.....	53
<b>Tabel 4. 11</b>	Hasil Uji Validitas.....	54
<b>Tabel 4. 12</b>	Hasil Uji Reliabilitas .....	55
<b>Tabel 4. 13</b>	Hasil One-Sample Kolgomorov-Smirnov Test.....	57
<b>Tabel 4. 14</b>	Hasil Uji Linearitas .....	58
<b>Tabel 4. 15</b>	Hasil Uji Multikolonieritas .....	59
<b>Tabel 4. 16</b>	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	60
<b>Tabel 4. 17</b>	Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	60
<b>Tabel 4. 18</b>	Hasil Uji Determinan .....	62
<b>Tabel 4. 19</b>	Hasil Uji Parsial (T-Test) .....	63
<b>Tabel 4. 20</b>	Hasil Uji F ANOVA.....	64