

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
WISMA RAMAYANA TANJUNGBATU KUNDUR**

SKRIPSI



**Oleh:
Diani
180910008**

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
WISMA RAMAYANA TANJUNGBATU KUNDUR**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Diani
180910008**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Diani
NPM : 180910008
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI WISMA RAMAYANA TANJUNGBATU 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 terbitkan 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, 21 januari 2022



Diani
180910008

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
WISMA RAMAYANA TANJUNGBATU KUNDUR**

SKRIPSI

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

Oleh :

Diani 180910008

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

Batam, 21 Januari 2022



Syaifullah, S.E., M.M.

Pembimbing



ABSTRAK

Industri perhotelan berperan penting sebagai salah satu sector penunjang pariwisata. Bisnis hotel berkembang pesat karena meningkatnya permintaan untuk layanan tersebut serta peluang yang berkembang untuk perjalanan. Untuk mempertahankan posisi yang dipegang dan untuk bersaing di masa depan, perlu untuk menyediakan layanan dan fasilitas dengan mana pelanggan lama dapat dipertahankan, dan pelanggan baru dapat ditarik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan di Wisma Ramayana Tanjungbatu Kundur. Dalam metode penelitian ini adalah penelitian kausalitas kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan menyebarkan kuesioner kepada 132 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis validitas, reliabilitas, normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, analisis regresi linear, uji t dan uji F dengan alat bantuan hitung SPSS (*Statistic Product and Service Solution*) versi 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas memiliki signifikan secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji nilai R Square menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas sebesar 83.1%, sedangkan sisanya sebesar 16,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji T menunjukkan nilai kualitas pelayanan variabel t hitung adalah hitung 15,115 l dan fasilitas adalah 6,119, nilai kedua variabel ini lebih besar dari t tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

The hotel industry plays an important role as one of the supporting sectors for tourism. The hotel business is growing rapidly due to the increasing demand for such services as well as the growing opportunities for travel. In order to maintain the position held and to compete in the future, it is necessary to provide services and facilities by which old customers can be retained, and new customers can be attracted. This study aims to determine the effect of service quality and facilities on satisfaction at Wisma Ramayana Tanjungbatu Kundur. In this research method is quantitative causality research. Data collection techniques were carried out by distributing questionnaires to 132 respondents. The data analysis technique uses the analysis of validity, reliability, normality, multicollinearity, heteroscedasticity, linear regression analysis, t test and F test with the SPSS (Statistical Product and Service Solution) version 22. The results showed that the quality of service, facilities had a significant partial and simultaneous significant effect on customer satisfaction.. The results of the R Square value test show that the quality of service and facilities is 83.1%, while the remaining 16.9% is influenced by other variables not examined in this study. The results of the T test show that the value of the service quality of the t-count variable is 15.115 and the facility is 6.119, the value of these two variables is greater than the t-table so it can be concluded that the quality of service and facilities has a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Facilities, Service Quality, Facilities and Customer Satisfaction.

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 Syaifullah, S.E., M.M. 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, 21 Januari 2022



Diani



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Rumusan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Teori Dasar	8
2.1.1 Kualitas Pelayanan	8
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.1.2 Prinsip Kualitas Pelayanan	9
2.1.1.3 Faktor Kualitas Pelayanan	10
2.1.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan	11
2.1.2 Fasilitas	12
2.1.2.1 Pengertian Fasilitas	12
2.1.2.3 Unsur Fasilitas.....	14
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	16
2.1.3.2 Tingkat Pengukuran Kepuasan Pelanggan	16
2.1.3.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	17
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.3 Kerangka Pemikiran	20
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	20
2.3.2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	20
2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan.	21
2.4 Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Desain Penelitian.....	23
3.2 Sifat Penelitian	23
3.3 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	23
3.3.1 Lokasi Penelitian.....	23
3.3.2 Jadwal Penelitian.....	24

3.4	Populasi dan Sampel	24
3.4.1	Populasi	24
3.4.2	Teknik Penentuan Besar Sampel.....	24
3.4.3	Teknik Sampling	25
3.5	Sumber Data.....	26
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	26
3.7	Definisi Operasional Variabel.....	26
3.7.1	Variabel Indenden.....	26
3.7.2	Variabel Dependen.....	27
3.8	Metode Analisis Data	28
3.8.1	Analisi Deskriptif.....	28
3.8.2	Uji Kualitas Data.....	28
3.8.2.1	Uji Validitas Data.....	28
3.8.2.2	Uji Realibitas	29
3.8.3	Uji Asumsi Klasik	29
3.8.3.1	Uji Normalitas.....	29
3.8.3.2	Uji Multikolineritas	29
3.8.3.3	Uji Heteroskadatisitas.....	29
3.8.4	Uji Pengaruh	30
3.8.4.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	30
3.8.4.2	Analisis Koefisien Determinasi R²	30
3.9	Uji Hipotesis	31
3.9.1	Uji T	31
3.9.2	Uji F.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		33
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	33
4.1.1	Sejarah Objek Penelitian	33
4.1.2	Logo Objek Penelitian.....	33
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden.....	33
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	34
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	35
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	35
4.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	36
4.3	Deskripsi Jawaban Responden.....	37
4.3.1	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	37
4.3.2	Deskripsi Variabel Fasilitas	39
4.3.3	Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	40
4.4	Analisis Data.....	42
4.4.1	Hasil Uji Validitas Instrumen	42
4.4.1.1	Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1).....	42
4.4.1.2	Uji Validitas Fasilitas (X2).....	43

4.4.1.3 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	44
4.4.2 Hasil Uji Reabilitas Data	44
4.4.3 Hasil Uji Asumsi Klasisk	45
4.4.3.1 Hasil Uji Normalitas.....	45
4.4.3.2 Hasil Uji Multikolinearitas	47
4.4.3.3 Hasil Uji Hetetoskedasitas	47
4.4.4 Hasil Uji Pengaruh	48
4.4.4.1 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	48
4.4.4.2 Hasil Uji Koefisien Determinasi R²	49
4.5 Pengujian Hipotesis	50
4.5.1 Hasil Uji T	50
4.5.2 Hasil Uji F.....	51
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	51
4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	51
4.5.2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	52
4.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan..	52
4.6 Implikasi Hasil Penelitian.....	52
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	54
5.1 Simpulan.....	54
5.2 Saran.....	54

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

1. Pendukung Penelitian
2. Daftar Riwayat Hidup
3. Surat Izin Penelitian

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	21
Gambar 4.1 Logo objek penelitian	33
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Kurva Histogram	46
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Normal P-Plot	46

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan di Wisma Ramayana Tanjungbatu Kundur pada Periode Maret 2021- Agustus 2021	2
Tabel 1.2 Kualitas Pelayanan Wisma Ramayana Tanjungbatu Kundur	3
Tabel 1.3 Jenis Fasilitas Wisma Ramayana Tanjungbatu Kundur	4
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu	18
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	24
Tabel 3.2 Skala Likert	26
Tabel 3.3 Operasional Variabel Penelitian	27
Tabel 4.1 Profil Berdasar Jenis Kelamin	34
Tabel 4.2 Profil Berdasar Usia	34
Tabel 4.3 Profil Berdasar Pendidikan	35
Tabel 4.5 Profil Berdasar Pekerjaan	36
Tabel 4.6 Profil Berdasar Pendapatan Perbulan	36
Tabel 4.6 Kualitas Pelayanan (X1)	38
Tabel 4.7 Fasilitas (X2)	39
Tabel 4.8 Kepuasan Pelanggan (Y)	41
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	42
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Fasilitas (X2)	43
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)	44
Tabel 4.12 Hasil Uji Reabilitas	44
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	45
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas	47
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas	48
Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Berganda	49
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	49
Tabel 4.18 Hasil Uji T	50
Tabel 4.19 Hasil Uji F	51

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Rumus Slovin.....	25
Rumus 3.2 PPM.....	28
Rumus 3.2 Regresi Linear Berganda	30
Rumus 3.4 Uji T.....	31
Rumus 3.5 Uji F.....	32