

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
FASILITAS DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA THE
CENTRO HOTEL & RESIDENCE
BY ORCHARDZ BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Rosa Indah Br Gultom
170910290**

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
FASILITAS DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA THE
CENTRO HOTEL & RESIDENCE
BY ORCHARDZ BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh
Rosa Indah Br Gultom
170910290**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rosa Indah Br Gultom
NPM : 170910290
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

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

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada The Centro Hotel & Residence By Orchardz Batam

Adalah hasil karya saya sendiri dan bukan hasil duplikasi dari karya orang lain. Sepengetahuan saya dalam 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 dalam naskah ini dapat dibuktikan terdapat 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, Februari 2022

Yang menyatakan,



Rosa Indah Br Gultom

170910290

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
FASILITAS DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA THE
CENTRO HOTEL & RESIDENCE
BY ORCHARDZ BATAM**

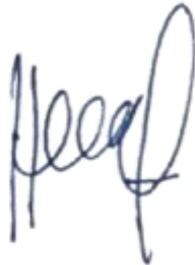
SKRIPSI

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

**Oleh
Rosa Indah Br Gultom
170910290**

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

Batam, 18 Januari 2022



**Heryenzus, S.Kom., M.Si.
Pembimbing**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada The Centro Hotel Batam. serta untuk menyelidiki dampak kualitas layanan, peralatan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Centro Hotel Batam Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 100 sampel yang diperoleh dengan metode simple low-probability sampling. Hasil pengujian data T pada penelitian ini diperoleh nilai variabel Quality of Service adalah $t (10,621) > t_{tabel} (1,98498)$, nilai signifikansi $0,000 < t_{tabel} (1,98498)$, dan nilai signifikansi $t_{tabel} 0,000$. menunjukkan bahwa terdapat nilai Signifikansi sebesar $(1,98498)$ dan $0,000 < t_{tabel} (2,70)$, nilai signifikansi sebesar $0,000$ dan/atau $< 0,05$ menunjukkan signifikansi. Dan dapat dikatakan bahwa ketiga variabel kualitas pelayanan (X1), peralatan (X2), dan kepuasan pelanggan (X3) memiliki pengaruh positif yang besar terhadap loyalitas pelanggan (Y) Centro Hotel Batam

Kata kunci: Kualitas Layanan , Fasilitas , Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

The purpose of this survey is to investigate the impact of service quality, equipment and customer satisfaction on customer loyalty. Centro Hotel Batam The method used in this study was a quantitative method using up to 100 samples obtained by a simple low-probability sampling method. As a result of testing the T data in this study, the value of the Quality of Service variable was $t(10.621) > t_{table}(1.98498)$, the significance value was $0.000 < t_{table}(1.98498)$, and the significance value was $0.000 < t_{table}(2.70)$. indicates that there is Significance values of (1.98498) and 0.000 $t_{table}(2.70)$, significance values of 0.000 and/or < 0.05 indicate significance. And it can be said that the three variables of service quality (X1), equipment (X2), and customer satisfaction (X3) have a large positive mpact on customer loyalty (Y) Centro Hotel Batam

Keywords: Customer Loyalty, Satisfaction, Facility, Service Quality.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunianya 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 jauh dari kata sempurna. karena itu, kritik dan saran senantiasa penulis terima dengan senang hati. 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. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. Selaku Ketua Program Studi;
4. Bapak Heryenzus, S.Kom.,M.Si.. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak meluangkan waktu dengan penuh kesabaran untuk memberikan bimbingan, pemikiran, gagasan, dorongan dan dukungan kepada penulis.
5. Seluruh Dosen dan staff program studi Manajemen Universitas Putra Batam.
6. Seluruh pimpinan dan jajaran The Centro hotel & Residence By Orchardz Batam yang telah memberi izin melakukan penelitian.
7. Kedua orang tua tercinta yang sangat penulis hormati dan sayangi yang selalu memberikan bantuan , dukungan, semangat dan nasehat serta doa restu kepada penulis sejak lahir hingga saat ini
8. Kakak kandung saya Vera Gultom, Anita Gultom, Mariati Gultom,Varida Gultom dan Adik saya Wini Gultom yang telah memberikan saya bantuan, doa dan dukungan
9. Para responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner
10. Pihak pihak lainnya, rekan kerja, sahabat dan teman teman yang tidak disebutkan satu persatu

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih atas semuanya atas segala bantuan, doa dan dukungan, semoga Tuhan senantiasa melimpahkan kasih dan karunia kepada kita semua. Amin.

Batam, Januari 2022

Rosa Indah Br Gultom

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	7
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.6.2 Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Landasan Teori.....	9
2.1.1. Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	10
2.1.1.3 Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan.	12
2.1.2 Fasilitas	12
2.1.2.1 Pengertian Fasilitas	12
2.1.2.2. Jenis jenis fasilitas.....	13
2.1.2.3. Indikator Fasilitas.....	14
2.1.3. Kepuasan Pelanggan.	15
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	15
2.1.3.2 Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	16
2.1.3.3. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	17
2.1.3.4 Indikator indikator kepuasan pelanggan.	18
2.1.4. Loyalitas Pelanggan	19
2.1.4.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.	19
2.1.4.2 Alasan mempertahankan loyalitas pelanggan.....	20
2.1.4.3 Indikator indikator loyalitas pelanggan.	20
2.2 Penelitian Terdahulu.	21
2.3 Kerangka Penelitian.	24
2.4 Hipotesis.	24
BAB III METODE PENELITIAN	26

3.1.	Jenis dan Desain Penelitian.....	26
3.2.	Sifat penelitian	26
3.3	Lokasi dan Periode Penelitian.....	27
3.3.1.	Lokasi Penelitian.....	27
3.3.2.	Jadwal Penelitian.	27
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.....	29
3.5.1	Data Primer.	29
3.5.2	Data Sekunder.....	29
3.6.	Metode Pengumpulan Data.....	30
3.7.	Defenisi Operational Variabel	30
3.7.1.	Variabel Independent	31
3.7.2	Variabel Dependent.....	32
3.8.	Metode Analisa Data.....	33
3.8.1	Analisis Deskriptif	33
3.8.2	Uji Kualitas Data.....	34
3.8.2.1.	Uji Validitas	34
3.8.2.2	Uji Reliabilitas.	35
3.8.3.	Uji Asumsi Klasik.....	36
3.8.3.1	Uji Normalitas.....	36
3.8.3.2	Uji Multikolinearitas.....	36
3.8.3.3	Uji Heteroskedasitas.	37
3.8.4	Uji Pengaruh	37
3.8.4.1.	Analisis Regresi Linear.....	38
3.8.4.2.	Analisis Koefisien Determinasi.....	38
3.11.	Uji Hipotesis	38
3.11.1.	Uji t.....	38
3.11.2.	Uji F (Simultan)	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		41
4.1.	Gambaran Umum Objek Peneitian	41
4.1.1	Visi dan Misi Perusahaan.....	42
4.2.	Deskripsi Karakteristik Responden.....	42
4.2.1.	Karakteristik berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
4.2.2.	Karakteristik berdasarkan Usia	43
4.2.3.	Karakteristik berdasarkan Pekerjaan.....	43
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	64
4.4.1.	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan	64
4.4.2.	Pengaruh fasilitas terhadap loyalitas pelanggan	65
4.4.3	Pengaruh Kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.....	65
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		67
5.1.	Simpulan	67
5.2.	Saran	67
DAFTAR PUSTAKA		

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 4.1 Logo Perusahaan.....	41
Gambar 4.2 Grafik Histogram.....	56
Gambar 4.2 Normal p-plot.....	57
Gambar 4.4 Normal Scatterplot.....	59

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1.1 Kontrol Inventaris The Centro hotel.....	2
Tabel 1.2 Total Kamar Tersewa tahun 2021.....	4
Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	27
Tabel 3.2 Operasional Variabel Penelitian.....	30
Tabel 3.2 Skala Likert.....	34
Tabel 3.3 Kategori Rentang Skala.....	42
Tabel 4.1 Responden berdasarkan jenis kelamin.....	41
Tabel 4.2 Responden berdasarkan usia.....	43
Tabel 4.3 Responden berdasarkan pekerjaan.....	43
Tabel 4.4 Responden berdasarkan jumlah kunjungan.....	44
Tabel 4.5 Hasil analisis deskriptif variabel kualitas pelayanan.....	45
Tabel 4.6 Hasil analisis deskriptif variabel fasilitas.....	46
Tabel 4.7 Hasil analisis deskriptif variabel kepuasan pelanggan.....	48
Tabel 4.8 Hasil analisis deskriptif variabel loyalitas pelanggan.....	50
Tabel 4.9 Hasil analisis deskriptif variabel kualitas pelayanan.....	52
Tabel 4.10 Hasil uji validitas data variabel Fasilitas.....	53
Tabel 4.11 Hasil uji validitas data variabel Kepuasan Pelanggan.....	53
Tabel 4.12 Hasil uji validitas data variabel Loyalitas Pelanggan.....	54
Tabel 4.13 Hasil uji validitas Reliabilitas.....	55
Tabel 4.14 Hasil uji Kolmogorov-Smirnov.....	57
Tabel 4.15 Hasil uji Multikolinearitas.....	58
Tabel 4.16 Hasil uji Analisis Linear Berganda.....	60
Tabel 4.17 Hasil uji Koefisien Determinan.....	61
Tabel 4.18 Hasil uji T (X1) terhadap Y.....	62
Tabel 4.19 Hasil uji T (X2) terhadap Y.....	63
Tabel 4.20 Hasil uji T (X3) Terhadap Y.....	63
Tabel 4.21 Hasil uji F.....	64

DAFTAR RUMUS

	Hal
Rumus 3. 1. Rumus Slovin.....	28
Rumus 3. 2 Rentang Skala.....	33
Rumus 3. 3. Rumus Validitas.....	34
Rumus 3. 4. Rumus Reliabilitas.....	35
Rumus 3. 5. Analisis Regresi Linear Berganda.....	37
Rumus 3. 6 Thitung.....	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pendukung Penelitian

Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 4. r tabel, t tabel, f tabel