

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN TAMU
MENGINAP DI HOTEL PELANGI TANJUNGBATU
KUNDUR**

SKRIPSI



**Oleh
Shellina Eka Putri
180910007**

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN TAMU
MENGINAP DI HOTEL PELANGI TANJUNGBATU
KUNDUR**

SKRIPSI

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



**Oleh
Shellina Eka Putri
180910007**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Shellina Eka Putri
NPM : 180910007
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

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

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP DI HOTEL PELANGI 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 diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan 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, 17 Januari 2022



Shellina Eka Putri

180910007

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN TAMU
MENGINAP DI HOTEL PELANGI TANJUNGBATU
KUNDUR**

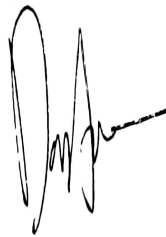
SKRIPSI

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

**Oleh
Shellina Eka Putri
180910007**

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

Batam, 22 Januari 2022



**Daris Purba, S.E.I, M.S.I.
Pembimbing**



ABSTRAK

Di dunia bisnis yang utamanya di pergerakan pada bidang jasa saat ini sangat berkembang pesatnya, salah satu di antaranya ialah pada bidang pariwisata. 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 kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan tamu pada Pada Hotel Pelangi Tanjungbatu Kundur. Perancangan penelitian ini menggunakan desain penelitian dan metode penelitian kausalitas kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada 182 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis validitas, reliabilitas, normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, analisis regresi linier, uji t dan uji F melalui aplikasi SPSS versi 22. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2) memiliki signifikan secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu (Y). Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1), kualitas pelayanan (X2) sebesar 3,97 persen, sedangkan sisanya sebesar 6,03 persen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepuasan Tamu

ABSTRACT

In the business world, which is primarily engaged in services, is currently growing rapidly, one of which is in the field of tourism. In defending the market and becoming a winner over the competition, companies must understand the needs and wants of their customers, and be able to 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 service quality and facilities on guest satisfaction at the Pelangi Hotel Tanjungbatu Kundur. This research design uses research design and quantitative causality research methods. Data collection techniques by distributing questionnaires to 182 respondents. The data analysis technique uses analysis of validity, reliability, normality, multicollinearity, heteroscedasticity, linear regression analysis, t test and F test through the SPSS version 22 application. simultaneously has a significant effect on guest satisfaction (Y). The results of the coefficient of determination test show that service quality (X1), service quality (X2) is 3.97 percent, while the remaining 6.03 percent is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: Service Quality, Facilities and Guest 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 Daris Purba, S.E.I, M.S.I. 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, 22 Januari 2022

Shellina Eka Putri



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORIISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	
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	
2.1 Kajian Teori.....	11
2.1.1 Kualitas Pelayanan	11
2.1.2 Fasilitas.....	16
2.1.3 Kepuasan Tamu	20
2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.3 Kerangka Pemikiran.....	25
2.4 Hipotesis.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	
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
3.6 Metode Pengumpulan Data	33
3.7 Definisi Operasional Variabel	34
3.8 Metode Analisis Data	35
3.9 Uji Hipotesis	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	41
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden	41

4.3 Deskripsi Jawaban Responden	44
4.4 Analisis Data.....	48
4.5 Pengujian Hipotesis.....	55
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	56
4.7 Implikasi Hasil Penelitian.....	57

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan.....	59
5.2 Saran.....	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

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

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Hotel Pelangi	3
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	27
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas Kurva Histogram	51
Gambar 4. 2 Normal P-P Plot.....	51
Gambar 4. 3 Scatter Plot.....	53

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. 1 Jumlah Pelanggan dan Data Komplain Periode April 2021 – September 2021.....	4
Tabel 1. 2 Jenis-jenis Fasilitas Hotel Pelangi, 2021	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....	30
Tabel 3. 2 Skala Likert	33
Tabel 3. 3 Operasional Variabel Penelitian.....	35
Tabel 4. 1 Profil Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	43
Tabel 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
Tabel 4. 5 Kualitas Pelayanan (X1).....	45
Tabel 4. 6 Fasilitas (X2)	46
Tabel 4. 7 Kepuasan Tamu (Y1)	47
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1).....	48
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Fasilitas (X2).....	49
Tabel 4. 10 Hasil Validitas Kepuasan Tamu (Y1)	49
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reabilitas	50
Tabel 4. 12 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	52
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas	52
Tabel 4. 14 Hasil Analisis Linear Berganda.....	54
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	55
Tabel 4. 16 Hasil Uji t	55
Tabel 4. 17 Hasil Uji F	56

DAFTAR RUMUS

Halaman

Rumus 3. 1 Rumus Slovin.....	31
Rumus 3. 2 Koefisien Korelasi	36
Rumus 3. 3 Regresi Linear Berganda.....	38
Rumus 3. 4 Uji F	40