

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
BATAM CITY HOTEL**

SKRIPSI



**Oleh:
Dewi Kartika
160910224**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
BATAM CITY HOTEL**

SKRIPSI

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



Oleh:

Dewi Kartika

160910224

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini saya:

Nama : Dewi Kartika
NPM/NIP : 160910224
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

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

PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BATAM CITY HOTEL

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip di 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 pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 07 Februari 2020

Materai 6000

Dewi Kartika

160910224

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
BATAM CITY HOTEL**

SKRIPSI

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

**Oleh:
Dewi Kartika
160910224**

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

Batam, 07 Februari 2020

**Putu Hari Kurniawan, S.Sos., M.M.
Pembimbing**

ABSTRAK

Setiap perusahaan pastinya berusaha untuk memuaskan kebutuhan pelanggan dengan berbagai cara atau strategi agar pelanggan puas pada barang atau jasa yang digunakan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Batam City Hotel dengan menggunakan rumus slovin sebagai teknik pengambilan sampel berjumlah 100 responden dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Uji kualitas data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik dalam penelitian ini menggunakan uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas, uji pengaruh dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dan analisis koefisien determinasi (R^2), sedangkan uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji T dan uji F. Data yang diolah dalam penelitian ini menggunakan program SPSS Versi 21. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, variabel fasilitas dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan, fasilitas dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Fasilitas; Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Every company must try to satisfy customer needs in various ways or strategies so that customers are satisfied with the goods or services. The purpose of this study was to know whether the facilities and service quality affect customer satisfaction in the Batam City Hotel using the Slovin formula as a sampling technique so as to produce a sample of 100 respondents by using questionnaire. The quality of data in this study using validity and reliability tests, classic assumption test in this study using normality test, multicollinearity test and heteroscedasticity test, trials in this study using multiple linear regression analysis and analysis of the coefficient of determination (R^2), thus testing the hypothesis in this study using T test and F test. The data is processed using SPSS version 21 software program. The results showed that, the variable of facilities and service quality positive effect and significant of customer satisfaction. Simultaneously, the facilities and service quality positive effect and significant of customer satisfaction.

Keywords : *Facilities; Service Quality; Customer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Jurusan Manajemen Bisnis 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 Suhardianto, S.Hum., M.Pd., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Bapak Putu Hari Kurniawan, Sos., M.M. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam yang dengan tulus hati telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya dalam memberikan bimbingan, petunjuk, perhatian dan pengarahan yang sangat berharga bagi penulis dalam rangka penulisan skripsi ini.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah memberikan pengetahuan kepada penulis selama kuliah di Universitas Putera Batam.
6. Orang tua dan saudara-saudara yang selalu memberikan dukungan berupa dukungan moral dan doa kepada penulis.
7. Manajer dan pelanggan Batam City Hotel yang turut membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
8. Semua teman-teman seperjuangan di Universitas Putera Batam angkatan 2016.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan berkat-Nya, Amin.

Batam, 07 Februari 2020

Dewi Kartika
160910224

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	8
1.6.1 Manfaat Teoritis	8
1.6.2 Manfaat Praktis.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Teori Dasar	9
2.1.1 Fasilitas	9
2.1.1.1 Pengertian Fasilitas	9
2.1.1.2 Faktor-faktor desain fasilitas jasa	10
2.1.1.3 Hal-hal yang perlu disampaikan dalam fasilitas jasa.....	11
2.1.1.4 Indikator Fasilitas	12
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	13
2.1.2.2 Manfaat Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.2.3 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan.....	15

2.1.3	Kepuasan Pelanggan	15
2.1.3.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.3.2	Metode Kepuasan Pelanggan	16
2.1.3.3	Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan.....	17
2.1.3.4	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	18
2.2	Penelitian Terdahulu	18
2.3	Kerangka Berpikir	20
2.4	Hipotesis Penelitian	21
BAB III METODE PENELITIAN		22
3.2	Operasional Variabel Penelitian	22
3.2.1	Variabel Independen (Variabel bebas).....	23
3.2.2	Variabel Dependen (Variabel terikat).....	24
3.3	Populasi dan Sampel	26
3.3.1	Populasi.....	26
3.3.2	Sampel.....	26
3.4	Teknik Pengumpulan Data	27
3.5	Metode Analisis Data.....	28
3.5.1	Analisis Deskriptif.....	29
3.5.2	Uji Kualitas Data	30
3.5.2.1	Uji Validitas	30
3.5.2.2	Uji Reliabilitas.....	31
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	32
3.5.3.1	Uji Normalitas	32
3.5.3.2	Uji Multikolinearitas	33
3.5.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	33
3.5.4	Uji Pengaruh.....	33
3.5.4.1	Analisis Regresi Berganda	33
3.5.4.2	Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	34
3.5.5	Uji Hipotesis	34
3.5.5.1	Uji T Secara Parsial	35
3.5.5.2	Uji F Secara Simultan	35
3.6	Lokasi dan Jadwal Penelitian	36
3.6.1	Lokasi Penelitian	36
3.6.2	Jadwal Penelitian	36

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Profil Responden	37
4.1.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
4.1.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	37
4.1.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
4.1.4 Profil Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	39
4.2 Hasil Penelitian.....	39
4.2.1 Analisis Deskriptif.....	39
4.2.1.1 Variabel Fasilitas (X1).....	40
4.2.1.2 Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	42
4.2.1.3 Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	43
4.2.2 Hasil Uji Kualitas Data	44
4.2.2.1 Hasil Uji Validitas Data	44
4.2.2.1.1 Uji Validitas Variabel Fasilitas (X1)	44
4.2.2.1.2 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	45
4.2.2.1.3 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	46
4.2.2.2 Hasil Uji Reliabilitas Data	46
4.2.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	47
4.2.3.1 Hasil Uji Normalitas	47
4.2.3.2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	49
4.2.3.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	50
4.2.4 Hasil Uji Pengaruh.....	51
4.2.4.1 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	51
4.2.4.2 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	52
4.2.5 Hasil Uji Hipotesis.....	52
4.2.5.1 Hasil Uji T	52
4.2.5.2 Hasil Uji F	53
4.3 Pembahasan.....	54
4.3.1 Pengaruh Fasilitas (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	54
4.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	55
4.3.3 Pengaruh Fasilitas (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	56
5.1 Kesimpulan.....	56

5.2	Saran	56
DAFTAR PUSTAKA		57
LAMPIRAN		64
Lampiran 1 : Pendukung Penelitian		64
Lampiran 2 : Daftar Riwayat Hidup		66
Lampiran 3 : Surat Keterangan Penelitian		67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	20
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Data Histogram	48
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Data P-Plot.....	48

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Pelanggan Hotel Januari s/d October 2019.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian	25
Tabel 3.2 Skala Likert	28
Tabel 3.3 Rentang Skala	30
Tabel 3.4 Tingkat Validitas	31
Tabel 3.5 Jadwal Penelitian	36
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	39
Tabel 4.5 Rentang Skala.....	40
Tabel 4.6 Hasil Analisis Deskripsi Variabel Fasilitas (X1)	41
Tabel 4.7 Hasil Analisis Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	42
Tabel 4.8 Hasil Analisis Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	43
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas	45
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	45
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	46
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	47
Tabel 4.13 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	49
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	50
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	50
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	51
Tabel 4.17 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	52
Tabel 4.18 Hasil Uji T	53
Tabel 4.19 Hasil Uji F	54

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rumus Slovin	26
Rumus 3.2 Rentang Skala	29
Rumus 3.3 Korelasi product moment	30
Rumus 3.4 Koefisien Reliabilitas	32
Rumus 3.5 Regresi Linear Berganda	33
Rumus 3.6 Nilai Koefisien Determinasi	34
Rumus 3.7 T-hitung	35
Rumus 3.8 F-hitung	35