

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
OS STYLE HOTEL DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



Oleh

**Neny Kurniati
150610037**

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
OS STYLE HOTEL DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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



Oleh

**Neny Kurniati
150610037**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Neny Kurniati

Npm : 150610037

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Humaniora

Program studi : Manajemen

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN OS STYLE HOTEL DI KOTA BATAM.

Adalah benar hasil karya saya 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 dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam 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 peraturan perundang-undangan yang berlaku.

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

Batam, 21 Februari 2020

Yang membuat pernyataan,



Neny Kurniati

150610037

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
ON STYLE HOTEL DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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

Oleh:

Nery Kuslatah

150610037

**Telah disetujui pembimbing pada tanggal
Seperti yang tertera dibawah ini**

Batam, 21 Februari 2020



**Dr. Haidar, S.Kom., M.Si.
Pembimbing**

ABSTRAK

Saat ini perkembangan bisnis telah diwarnai dengan berbagai macam persaingan di segala bidang. Kondisi tersebut menyebabkan pebisnis semakin dituntut untuk mempunyai strategi yang tepat dalam memenuhi target volume penjualan. Salah satu perkembangan yang semakin ketat adalah perkembangan bisnis di bidang perhotelan. Persaingan hotel di Indonesia saat ini sangat ketat, khususnya di Kota Batam sebagai daerah industri dan perdagangan, Kota Batam juga di kembangkan sebagai daerah wisata. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen OS Style Hotel di Kota Batam baik secara parsial maupun simultan. Di mana variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas, mempengaruhi kepuasan konsumen sebagai variabel dependen nya. Sampel para tamu yang menginap di OS Style Hotel di Kota Batam sebanyak 394 responden. Metode pengumpulan pengambilan sampel menggunakan aksidental sampling dan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner (angket). Jenis penelitian kuantitatif. kuantitatif meliputi uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, analisis linier berganda koefisien determinasi (R^2), uji t dan uji f. Data penelitian ini diolah dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 22. Hasil penelitian ini diketahui uji t dimana hasil uji t_{hitung} untuk kualitas pelayanan $2,221 > t_{tabel} 1,649$ nilai signifikan $0,035 < 0,05$ dan untuk fasilitas $3,125 > 1,649$, nilai signifikan $0,002 < 0,05$. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (H_1 diterima) dan fasilitas secara parsial juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (H_2 diterima). Hasil uji f dimana $f_{hitung} 21,036 > f_{tabel} 3,02$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ hasil tersebut dapat disimpulkan kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (H_3 diterima).

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Fasilitas; Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

Nowadays business development has been colored by various kinds of competition in all fields. These conditions cause businesses increasingly demanded to have the right strategy in meeting sales volume targets. One of the increasingly stringent developments is the development of business in the hospitality sector. Hotel competition in Indonesia is currently very tight, especially in Batam City as an industrial and trade area, Batam City is also being developed as a tourist area. The purpose of this study was to determine the effect of service and facility quality on consumer satisfaction at OS Style Hotel in Batam City, both partially and simultaneously. Where the independent variable, service and facility quality, influences customer satisfaction as the dependent variable. Samples of guests who entered the OS Style Hotel in Batam City were 394 respondents. The method of collecting samples using accidental sampling and data collection techniques using a questionnaire (questionnaire). Type of quantitative research. quantitative tests include validity, reliability, classic assumptions, multiple linear analysis of the coefficient of determination (R^2), t test and f test. The data of this study were processed using SPSS software version 22. The results of this study are known t-test where the results of the t-test for the quality of service $2.221 > \text{table } 1.649$ significant value $0.035 < 0.05$ and for facilities $3.125 > 1.649$, significant value $0.002 < 0.05$. Based on the results of the study it can be concluded that service quality is partially positive and significant effect on customer satisfaction ($H1$ accepted) and facilities partially also positively and significantly affect consumer satisfaction ($H2$ received). Test results f in which $f_{\text{count}} 21.036 > f_{\text{table}} 3.02$ and a significant value of $0.000 < 0.05$ these results can be concluded that the quality of service and facilities simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction ($H3$ received).

Keywords: *Service Quality; Facilities; Consumer Satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Panyayang 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 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;
2. Ketua Program Studi Ibu Mauli Siagian S.Kom.,M.Si;
3. Ibu Dr. Realize, S.Kom., M.SI. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
5. Bapak Indra Setriadi selaku *Human Resource Manager* OS Style Hotel Batam;
6. Bapak Mahazar (alm) dan Ibu Haryati selaku orang tua kandung penulis yang senantiasa memberikan dukungan dan doa;
7. Kakak saya Karmila, Fitriana, Nia Kurniati selaku kakak kandung yang saya cintai yang selalu memberikan doa dan dukungan;
8. Teman saya Fikardi, Safarudin, Al-Hilal Hamdi, yang telah membantu saya dalam penulisan skripsi;
9. Para responden dan semua pihak yang bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisioner.

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

Batam, 21 Februari 2020

Penulis
Neny Kurniati

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	Error! Bookmark not defined.
LEMBARAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR RUMUS	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Batasan Masalah.....	10
1.4 Rumusan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian	11
1.6 Manfaat Penelitian	11
1.6.1 Manfaat Teoritis	11
1.6.2 Manfaat Praktis	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Teori Dasar.....	13
2.1.1 Kualitas Pelayanan	13
2.1.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan	13
2.1.1.2 Manfaat Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.1.3 Unsur Penting Kualitas Pelayanan	14
2.1.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan	15
2.1.1.5 Indikator Kualitas Pelayanan	16
2.1.2 Fasilitas	17
2.1.2.1 Definisi Fasilitas	17
2.1.2.2 Fasilitas Hotel	17
2.1.2.3 Faktor yang Mempengaruhi Fasilitas.....	18

2.1.2.4 Indikator Fasilitas.....	18
2.1.3 Kepuasan Konsumen.....	19
2.1.3.1 Definisi Kepuasan Konsumen.....	19
2.1.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	20
2.1.3.3 Sebab Timbulnya Ketidakpuasan.....	21
2.1.3.4 Elemen Kepuasan Konsumen	21
2.1.3.5 Dimensi Kepuasan Konsumen	22
2.1.3.6 Indikator Kepuasan Konsumen	23
2.4 Penelitian Terdahulu	23
2.5 Kerangka Pemikiran.....	30
2.6 Hipotesis.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Desain Penelitian.....	32
3.2 Operasional Variabel.....	32
3.2.1 Variabel Bebas	33
3.2.1.1 Kualitas Pelayanan	33
3.2.1.2 Fasilitas	33
3.2.2 Variabel Terikat	34
3.3 Populasi dan Sampel	34
3.3.1 Populasi	35
3.3.2 Sampel.....	35
3.4 Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	37
3.4.1 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.4.2 Instrumen Penelitian.....	37
3.5 Metode Analisis Data.....	38
3.5.1 Statistik Deskriptif	39
3.5.2 Uji Kualitas Data.....	39
3.5.2.1 Uji Validitas	39
3.5.2.2 Uji Reliabilitas Data.....	41
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	42
3.5.3.1 Uji Normalitas	42
3.5.3.2 Uji Multikolinearitas	43

3.5.3.3 Uji Heterokedastisitas	44
3.5.4 Uji Pengaruh	44
3.5.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	44
3.5.4.2 Uji R^2 (Analisis Determinasi)	45
3.5.5 Uji Hipotesis	46
3.5.5.1 Uji t (uji signifikansi koefisien regresi secara parsial).....	46
3.5.5.2 Uji f (uji signifikansi seluruh koefisien regresi secara serempak)	46
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian	47
3.6.1 Lokasi penelitian	47
3.6.2 Jadwal Penelitian.....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Hasil Penelitian	47
4.1.1 Profil Responden.....	47
4.1.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.1.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
4.1.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	49
4.1.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
4.1.2 Analisis Deskriptif	51
4.1.2.1 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	51
4.1.2.2 Deskriptif Variabel Fasilitas	53
4.1.2.3 Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen.....	56
4.1.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	58
4.1.3.1 Uji Validitas	58
4.1.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	60
4.1.4 Hasil Uji Asumsi Kalsik	61
4.1.4.1 Hasil Uji Normalitas	61
4.1.4.2 Hasil Uji Multikolinieritas	63
4.1.4.3 Hasil Uji Heteroskedasitas	64
4.1.5 Hasil Uji Pengaruh	66
4.1.5.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	66
4.1.5.2 R^2 (Analisis Koefisien Determinasi)	68
4.1.6 Hasil Uji Hipotesis	68

4.1.6.1 Uji t (Uji Signifikansi Koefisien Regresi Secara Parsial)	68
4.1.6.2 Uji f (Uji Signifikansi Seluruh Koefisien Secara Serempak)	69
4.2 Pembahasan.....	70
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	70
4.2.2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen	71
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Knsumen	71
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	73
5.1 Simpulan	73
5.2 Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN.....	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Kunjungan Wisman Ke Kota Batam	4
Tabel 1. 2 Jumlah Tamu Yang Menginap Di Os Style Hotel	5
Tabel 3. 1 Skala Likert	38
Tabel 3. 2 Kriteria Indeks Koefisien Reliabilitas	42
Tabel 3. 3 Jadwal Penelitian	47
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	49
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
Tabel 4. 5 Kriteria Analisis Deskriptif	51
Tabel 4. 6 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan .	51
Tabel 4. 7 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Fasilitas	54
Tabel 4. 8 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen	57
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan X1	59
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas X2	59
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen Y	60
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan X1	60
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas X2	61
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen Y	61
Tabel 4. 15 Hasil Uji Kolomogorov-Smirnov	63
Tabel 4. 17 Hasil Uji Heteroskedastisitas	65
Tabel 4. 18 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	66
Tabel 4. 21 Hasil Uji F	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 4. 1 Uji Normalitas Dengan Histogram.....	62
Gambar 4. 2 Uji Normalitas Dengan P-Plot Regression Standarized.....	62
Gambar 4. 3 Grafik Uji Heteroskedastisitas	65

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Rumus Slovin.....	36
Rumus 3. 2 Rentang Skala	39
Rumus 3. 3 Korelasi Product Moment.....	40
Rumus 3. 4 Conbrach Alpha	41
Rumus 3. 5 Regresi Linear Berganda	44
Rumus 3. 6 Koefisien Determinan	45