

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS  
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG  
BLITZ HOTEL**

**SKRIPSI**



**Oleh**

**Sry Yuni Damayanti**

**180910247**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS  
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG  
BLITZ HOTEL**

**SKRIPSI**

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



**Oleh**

**Sry Yuni Damayanti**

**180910247**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2023**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Sry Yuni Damayanti. S  
NPM : 180910247  
Falkultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG BLITZ HOTEL**

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 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 undang-undang yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 28 Januari 2023



**Sry Yuni Damayanti. S**  
180910247

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG  
BLITZ HOTEL**

**SKRIPSI**

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

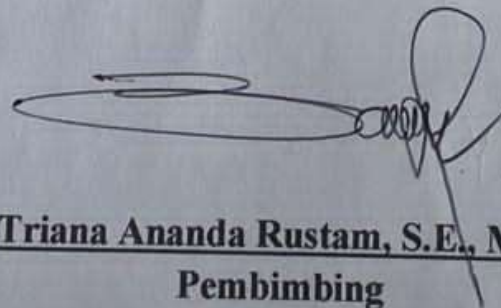
**Oleh**

**Sry Yuni Damayanti**

**180910247**

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

**Batam, 28 Januari 2023**



**Triana Ananda Rustam, S.E., M.M  
Pembimbing**

## ABSTRAK

Dalam penelitian ini peneliti menyelidiki pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) terhadap kepuasan pengunjung (Y) di Blitz Hotel. Metode yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dan pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner. Survei memiliki populasi sebanyak 14752 dan setelah dihitung menggunakan rumus Slobin, sampel yang dihasilkan adalah 100 sampel. Penelitian ini menggunakan alat pengolah data yaitu SPSS versi 25 dan temuan dengan diketahui  $t$  hitung  $2,046 > 1,66023$  dan nilai signifikansi  $0,055 > 0,05$ . Ini sebagian berarti bahwa kualitas layanan memiliki dampak positif yang kecil terhadap kepuasan pengunjung Blitz Hotel. Fasilitas tersebut diketahui dengan  $t$  hitung  $13,715 > 1,66023$  dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Artinya fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Hotel Blitz, dan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan pengunjung dan fasilitas. Hal ini terlihat dari nilai  $F$  hitung untuk variabel kualitas pelayanan instansi dan kepuasan pelanggan sebesar  $349.870$  ( $F$  hitung)  $> 2,14$  ( $F$  tabel) dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ .

**Kata kunci :** Kualitas pelayanan; fasilitas; Kepuasan Pengunjung.

## **ABSTRACT**

*In this study researchers investigated the effect of service quality (X1) and facilities (X2) on visitor satisfaction (Y) at Blitz Hotel. The method used by researchers in this study is a quantitative method and data collection by distributing questionnaires. The survey has a population of 14752 and after being calculated using the Slobin formula, the resulting sample is 100 samples. This study used a data processing tool, namely SPSS version 25 and found that t count was  $2.046 > 1.66023$  and a significance value of  $0.055 > 0.05$ . This partially means that service quality has a small positive impact on visitor satisfaction at Blitz Hotel. The facility is known by t count  $13.715 > 1.66023$  and a significant value of  $0.000 < 0.05$ . This means that facilities have a positive and significant effect on visitor satisfaction at the Blitz Hotel, and there is a positive and significant effect between the variables of visitor service quality and facilities. This can be seen from the calculated F value for the variable agency service quality and customer satisfaction of  $349,870$  (F count)  $> 2.14$  (F table) with a significant value of  $0.000 < 0.05$ .*

**Keywords:** *Service quality; facility; Visitor Satisfaction.*

## KATA PENGANTAR

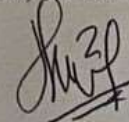
Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis 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 berwujud 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. Hendri Herman, S.E., M.Si. , selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. , selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam
4. Ibu Triana Ananda Rustam, S.E.,M.M, selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Seluruh Bapak/Ibu dosen Universitas Putera Batam yang sudah memberikan bekal ilmu selama perkuliahan
6. Bapak M.Khoiri.S.Pd.,M.Pd. selaku Pembimbing Akademik pada Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam.
7. Kedua orang tua saya, saudara kandung saya, dan seluruh keluarga besar yang telah mendukung dan menyemangati saya
8. Seluruh sahabat dan teman saya, khususnya teman seperjuangan saya mahasiswa program studi manajemen yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama perkuliahan dan dalam masa penyusunan skripsi ini.
9. Serta kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberkati dan membalas kebaikan kita semua, Amin.

Batam, 28 Januari 2023



Sry Yuni Damayanti.S

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<i>ABSTRACT</i> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	10
1.3 Batasan Masalah.....	11
1.4 Rumusan Masalah .....	11
1.5 Tujuan Penelitian .....	11
1.6 Manfaat Penelitian .....	12
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	12
1.6.2 Manfaat Praktis .....	12
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>14</b>
2.1 Kajian Teori .....	14
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	14



2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	14
2.1.1.2. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	15
2.1.1.3 Manfaat Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan .....	17
2.1.1 Fasilitas .....	18
2.1.2.1 Pengertian Fasilitas .....	18
2.1.2.2 Manfaat Fasilitas .....	19
2.1.2.3 Penawaran Jasa Fasilitas .....	19
2.1.2.4 Indikator Fasilitas.....	20
2.1.3 Kepuasan Pengunjung.....	21
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pengunjung.....	21
2.1.3.2 Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	22
2.1.3.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	23
2.1.3.4 Indikator Pengukuran Kepuasan Pengunjung .....	25
2.2 Penelitian Terdahulu .....	26
2.3 Kerangka Pemikiran.....	28
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung.....	28
2.3.2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung .....	28
2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung.....	28
2.4 Hipotesis Penelitian.....	29
<b>BAB III.METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	30
3.2 Sifat Penelitian .....	30
3.3 Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	30
3.3.1 Lokasi Penelitian.....	30
3.3.2 Jadwal Penelitian.....	31
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.....	33
3.5.1 Data Primer .....	33
3.5.2. Data Sekunder.....	33
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	33
3.6.1. Kuisisioner.....	33
3.7 Operasional Variabel.....	34
3.7.1 Variabel Terikat ( <i>Dependent Variable</i> ) .....	34
3.8 Metode Analisis Data.....	37
3.8.4 Uji Pengaruh .....	40
3.8.5 Uji Hipotesis .....	42
<b>BAB IV.HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	44
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	45
4.2.1 Profil Responden.....	45
4.2.2 Deskripsi Karakter Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
4.2.3 Deskripsi Karakter Berdasarkan Usia .....	46
4.2.4 Deskripsi Karakter Berdasarkan Pekerjaan.....	47
4.3 Deskripsi Jawaban Responden.....	47
4.3.1 Analisis Deskriptif Kualitas pelayanan.....	47
4.3.2 Analisis Deskriptif Variabel Fasilitas .....	48
4.3.3 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pengunjung.....	49
4.4 Analisis Data.....	50
4.4.1 Uji Validitas .....	50
4.4.1.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	51
4.4.1.2 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas (X2).....	52
4.4.1.3 Hasil Uji Validitas Kepuasan pengunjung (Y) .....	52

4.4.2 Uji Reabilitas.....	53
4.4.3 Uji Normalitas.....	54
4.4.4 Uji Multikolinieritas.....	55
4.4.5 Uji Heterokedastisits .....	56
4.4.6 Uji Regresi Linear Berganda.....	57
4.4.7 Uji Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	58
4.8 Pengujian Hipotesis.....	59
4.8.1 Hasil Uji T.....	59
4.8.2 Hasil Uji F .....	60
4.9 Implikasi Hasil Penelitian .....	62
<b>BAB V.SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>64</b>
5.1 Simpulan .....	64
5.2 Saran.....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>66</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
Lampiran 1. Pendukung Penelitian .....	68
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup.....	102
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian .....	103

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2. 1</b> Kerangka Pemikiran .....	29
<b>Gambar 4. 1</b> Hasil Uji Normalitas Pada Histogram ... <b>Error! Bookmark not defined.</b>	
<b>Gambar 4. 2</b> P Plot Normalitas.....	55

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. 1</b> Data komplain mengenai Pelayanan pada Blitz Hotel .....	4
<b>Tabel 1. 2</b> Data komplain mengenai Fasilitas pada Blitz Hotel .....	7
<b>Tabel 1. 3</b> Jumlah pengunjung yang memesan kamar pada Blitz Hotel Periode Agustus 2021- Juli 2022 .....	9
<b>Tabel 2. 1</b> Penelitian Terdahulu.....	26
<b>Tabel 3. 1</b> Jadwal Penelitian.....	31
<b>Tabel 3. 2</b> Skala <i>Likert</i> pada teknik pengumpulan data .....	34
<b>Tabel 3. 3</b> Operasional Variabel.....	36
<b>Tabel 3. 4</b> Kriteria Analisis Deskriptif.....	38
<b>Tabel 4. 1</b> Status Kuesioner.....	45
<b>Tabel 4. 2</b> Deskripsi Karakter Responden Berdasarkan Jenis kelamin .....	46
<b>Tabel 4. 3</b> Deskripsi Karakter Berdasarkan Usia .....	46
<b>Tabel 4. 4</b> Deskripsi Karakter Berdasarkan Pekerjaan .....	47
<b>Tabel 4. 5</b> Analisis deskriptif Kualitas pelayanan .....	48
<b>Tabel 4. 6</b> Analisis Deskriptif Variabel Fasilitas .....	49
<b>Tabel 4. 7</b> Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pengunjung.....	50
<b>Tabel 4. 8</b> Uji Validitas Pertanyaan Kualitas Pelayanan (X1) .....	51
<b>Tabel 4. 9</b> Uji Validitas Pernyataan Fasilitas (X2).....	52
<b>Tabel 4. 10</b> Uji Validitas Prnyataan Kepuasan Pengunjung (Y) .....	53
<b>Tabel 4. 11</b> Hasil Uji Realibilitas .....	54
<b>Tabel 4. 12</b> Hasil Uji Multikolinieritas.....	56
<b>Tabel 4. 13</b> Hasil Uji Heteroskedastisits .....	56
<b>Tabel 4. 14</b> Hasil Uji Resgresi Linear Beranda .....	57
<b>Tabel 4. 15</b> Hasil Uji Determinasi .....	58
<b>Tabel 4. 16</b> Hasil Uji T .....	59
<b>Tabel 4. 17</b> Hasil Uji F .....	60

## DAFTAR RUMUS

<b>Rumus 3. 1</b> Rumus Slovin.....	31
<b>Rumus 3. 2</b> Rentang Skala .....	37
<b>Rumus 3. 3</b> <i>Koefisien korelasi</i> .....	38
<b>Rumus 3. 4</b> Realibilitas Cronbach Alpha.....	39
<b>Rumus 3. 5</b> Regresi Linier Berganda .....	40
<b>Rumus 3. 6</b> Koefisien Determinasi .....	41
<b>Rumus 3. 7</b> Uji T .....	42
<b>Rumus 3. 8</b> Uji F .....	43