

**PENGARUH LOKASI, HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA HOTEL PLANET HOLIDAY**

SKRIPSI



**Oleh:
Maria
130910019**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2017**

**PENGARUH LOKASI, HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA HOTEL PLANET HOLIDAY**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar sarjana**



**Oleh:
Maria
130910019**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2017**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan di cantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku diperguruan tinggi.

Batam, 09 Februari2017

Yang membuat pernyataan,

Maria
130910019

**PENGARUH LOKASI, HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
HOTEL PLANET HOLIDAY**

**Oleh :
Maria
130910019**

SKRIPSI

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

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

Batam, 09 Februari 2017

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

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu tujuan pokok untuk memenangkan persaingan dan menciptakan pendapatan di sebuah bisnis. Penelitian ini menganalisis kepuasan pelanggan di Hotel Planet Holiday ditinjau melalui variabel lokasi, harga dan kualitas pelayanan. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Kuesioner yang disebarakan berjumlah 155 orang. Dalam tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh lokasi, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Planet Holiday. Hipotesis dalam penelitian ini adalah Lokasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Planet Holiday, Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Planet Holiday, Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Planet Holiday, Lokasi, Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Planet Holiday. Uji kualitas data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik dalam penelitian ini menggunakan uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas, uji pengaruh dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dan analisis determinasi, dan untuk uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji t dan uji F dengan menggunakan *software* program SPSS versi 21. Hasil persamaan regresi $Y = 1,731 + 0,366X_1 + 0,235X_2 + 0,403X_3$. Hasil uji F hitung diketahui besarnya $37,065 > F$ tabel 2,66 dengan signifikan $0,000 < 0,05$, dapat disimpulkan lokasi, harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hasil uji t hitung lokasi (X_1) $5,166 > t$ tabel 1,97580 dengan signifikan $0,000 < 0,05$ sehingga lokasi (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y), hasil uji t hitung harga (X_2) $2,939 > 1,97580$ dengan signifikan $0,004 < 0,05$ sehingga harga (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y), hasil uji t hitung kualitas pelayanan (X_3) $5,625 > 1,97580$ dengan signifikan $0,000 < 0,05$ sehingga kualitas pelayanan (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hasil perhitungan koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh sebesar 0,424 atau 42,4% variabel kepuasan pelanggan (Y) dapat dijelaskan oleh variabel lokasi, harga dan kualitas pelayanan dan sisanya 57,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata kunci: Lokasi, Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Customer satisfaction is one of the ultimate goal to win the competition and create revenue in a business. This study analyzes customer satisfaction at Planet Holiday Hotel are reviewed through a variable location, price and quality of service. This research is quantitative research with data collection through questionnaires. Questionnaires distributed amounted to 155 people. In the objective of this study was to analyze the influence of location, price and quality of service to customer satisfaction at Planet Holiday Hotel. The hypothesis of this study is the location effect on Customer Satisfaction Hotel Planet Holiday, Price affect the Customer Satisfaction Hotel Planet Holiday, Service Quality effect on Customer Satisfaction in the Hotel Planet Holiday, Location, Price and Quality of Service effect on Customer Satisfaction in the Hotel Planet Holiday , Test the quality of the data in this study using validity and reliability test, classic assumption test in this study using normality test, multicollinearity and heteroscedasticity test, test the effect in this study using multiple linear regression analysis and analysis of determination, and to test the hypothesis in this study using the t test and F test using SPSS software version 21. Results of regression equation $Y = 1.731 + 0,366X1 + 0,235X2 + 0,403X3$. The test results are known magnitude 37.065 $F_{count} > F_{table} (2,66)$ with a significant $0.000 < 0.05$, we can conclude the location, price and quality of service together have a positive and significant impact on customer satisfaction (Y). The result of the t locations (X1) $5.166 > t_{table} (1.97580)$ with a significant $0.000 < 0.05$ so that the location (X1) positive and significant impact on customer satisfaction (Y), test results of the t price (X2) $2.939 > 1.97580$, with a significant $0.004 < 0.05$, so the price (X2) positive and significant impact on customer satisfaction (Y), the results of the t test quality of service (X3) $5.625 > 1.97580$ and significantly $0.000 < 0.05$ so the quality of service (X3) positive and significant impact on customer satisfaction (Y). The result of the calculation of the coefficient of determination (R²) obtained at 0.424 or 42.4% customer satisfaction variable (Y) can be explained by the location, price and quality of services and the remaining 57.6% is influenced by other factors not included in this study.

Keywords: Location, Price, Service Quality, Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam dengan judul **“PENGARUH LOKASI, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL PLANET HOLIDAY”**.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Ibu Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Jontro Simanjuntak, S.Pt, SE, M.M. selaku ketua kaprodi Manajemen Universitas Putera Batam.
3. Bapak Putu Hari Kurniawan, S.Sos., M.M. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam.
4. Segenap dosen dan Staff Universitas Putera Batam, yang telah membantu dan memberikan ilmunya selama penulis menjadi mahasiswa Universitas Putra Batam.

5. Segenap staff dan manajemen Hotel Planet Holiday yang telah membantu penulis dalam mengumpulkan data sehingga skripsi ini selesai.
6. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu mendoakan, mendukung dan memberi semangat buat saya.
7. Teman-teman yang senantiasa memberikan motivasi dan dorongan untuk tetap semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan motivasi khususnya bagi penulis sendiri dan para pembaca pada umumnya.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan berkat, Amin.

Batam, 09 Februari 2017

Maria
130910019

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL	
HALAMANPERNYATAAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR RUMUS.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
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 secara teoritis.....	8
1.6.2 Manfaat secara praktis.....	9
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Teori Dasar.....	10
2.1.1 Lokasi.....	10
2.1.1.1 Pengertian Lokasi.....	10
2.1.1.2 Dimensi Lokasi.....	11
2.1.1.3 Indikator - Indikator yang Mempengaruhi Lokasi.....	12
2.1.1.4 Strategi Lokasi Usaha Sektor Jasa.....	13
2.1.2 Harga.....	14
2.1.2.1 Pengertian Harga.....	14
2.1.2.2 Tujuan Penetapan Harga.....	15
2.1.2.3 Peranan Harga.....	17
2.1.2.4 Faktor-faktor Penetapan Harga.....	18
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	20
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	20
2.1.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	21
2.1.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	22

2.1.3.4	Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	23
2.1.4	Kepuasan Pelanggan.....	24
2.1.4.1	Pengertian Kepuasan Pelayanan.....	24
2.1.4.2	Indikator - IndikatorPengukuran Kepuasan Pelanggan.....	25
2.1.4.3	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	26
2.1.5	Kerterkaitan Antar Variabel Penelitian.....	28
2.1.5.1	Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan.....	28
2.1.5.2	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	28
2.1.5.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	29
2.1.5.4	Pengaruh Lokasi, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	31
2.2	Penelitian Terdahulu.....	32
2.3	Kerangka Pemikiran.....	34
2.4	Hipotesis.....	35

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Desain Penelitian.....	36
3.2	Operasional Variabel.....	37
3.2.1	Variabel Dependen.....	37
3.2.2	Operasional Independen.....	38
3.3	Populasi dan Sampel.....	40
3.3.1	Populasi.....	40
3.3.2	Sampel.....	40
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.4.1	Teknik Pengumpulan Data Penelitian.....	42
3.4.2	Alat Pengumpulan Data.....	43
3.5	Metode Analisi Data.....	45
3.5.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	45
3.5.2	Uji Kualitas Data.....	46
3.5.2.1	Uji Validitas Data.....	46
3.5.2.2	Uji Realibilitas.....	47
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	48
3.5.3.1	Uji Normalitas.....	49
3.5.3.2	Uji Multikolinieritas.....	50
3.5.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	50
3.5.4	Uji Pengaruh.....	51
3.5.4.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	51
3.5.4.2	Analisis Determinasi (R^2).....	53
3.5.5	Rancangan Uji Hipotesis.....	54
3.5.5.1	Uji t.....	54
3.5.5.2	Uji F.....	55
3.6	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	56
3.6.1	Lokasi Penelitian.....	56
3.6.2	Jadwal Penelitian.....	56

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Profil Responden.....	57
4.1.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
4.1.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	58
4.1.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Status.....	59
4.2	Hasil Penelitian.....	59
4.2.1	Analisis Deskriptif.....	59
4.2.1.1	Hasil Deskriptif Variabel Lokasi (X_1).....	60
4.2.1.2	Hasil Deskriptif Variabel Harga (X_2).....	62
4.2.1.3	Hasil Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X_3).....	65
4.2.1.4	Hasil Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	67
4.2.2	Uji Kualitas Data.....	70
4.2.2.1	Hasil Uji Validitas Instrumen.....	70
4.2.2.2	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	72
4.2.3	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	73
4.2.3.1	Hasil Uji Normalitas.....	73
4.2.3.2	Hasil Uji Multikolinieritas.....	75
4.2.3.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	76
4.2.4	Hasil Uji Pengaruh.....	78
4.2.4.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	78
4.2.4.2	Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	80
4.2.5	Hasil Uji Hipotesis.....	81
4.2.5.1	Hasil Uji t	81
4.2.5.2	Hasil Uji F	83
4.2.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	85
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Simpulan.....	89
5.2	Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA.....		91
RIWAYAT HIDUP		
SURAT KETERANGAN LAMPIRAN		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan di Hotel Planet Holiday.....	3
Tabel 1.2 Jumlah Pelanggan VIP di Hotel Planet Holiday.....	5
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	39
Tabel 3.2 Kriteria Analisis Deskriptif.....	45
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian.....	56
Tabel 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Status.....	59
Tabel 4.4 Kriteria Analisis Deskriptif.....	60
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Lokasi.....	60
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Harga.....	63
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Kualitas Pelayanan.....	65
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Kepuasan Pelanggan.....	68
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Lokasi (X_1).....	70
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Harga (X_2).....	71
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_3).....	71
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	72
Tabel 4.13 Indeks Koefisien Reliabilitas.....	72
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas.....	73
Tabel 4.15 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	75
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinieritas.....	76
Tabel 4.17 Hasil Uji <i>Glejser</i>	78
Tabel 4.18 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	79
Tabel 4.19 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	80
Tabel 4.20 Hasil Uji t	82
Tabel 4.21 Hasil Uji F	84

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	34
Gambar 4.1 Histogram.....	74
Gambar 4.2 Diagram <i>Normal P-P Plot Regression Standardized</i>	74
Gambar 4.3 <i>Scatterplot</i>	77

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Slovin.....	40
Rumus 3.2 <i>Pearson Product Moment</i>	46
Rumus 3.3 <i>Cronbach`s Alpha</i>	48
Rumus 3.4 Regresi Liner Berganda.....	52
Rumus 3.5 Determinasi (R^2).....	53
Rumus 3.6 Uji t.....	54
Rumus 3.7 Uji F.....	55
Rumus 4.1 Regresi Liner Berganda.....	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesionar

Lampiran II Tabulasi Profil Responden

Lampiran III Tabulasi Data Pernyataan

Lampiran IV Hasil Pengolahan Data (Output SPSS)

Lampiran V Tabel r Statistika

Lampiran VI Tabel t

Lampiran VII Tabel F