

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
MENGINAP PADA HOTEL TRAVELODGE DI KOTA
BATAM**

SKRIPSI



**Oleh :
Muarif
140910303**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
MENGINAP PADA HOTEL TRAVELODGE DI KOTA
BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Muarif
140910303**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

Surat pernyataan orisinalitas

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama :Muarif

Npm :140910303

Fakultas :Bisnis

Program studi :Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul:

Pengaruh Fasilitas dan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan menginap pada Hotel Travelodge di Kota Batam.

Adalah benar hasil karya saya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah di tulis atau di terbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis di kutip di dalam naskah ini dan di sebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat di buktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI saya bersedia naskah skripsi ini di gugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh di batalkan, serta di proses sesuai peraturan perundang-undangan berlaku.

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

Batam, 09 agustus 2018

Muarif

140910303

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
MENGINAP PADA HOTEL TRAVELODGE DI KOTA
BATAM
Skripsi**

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

oleh :

Muarif

140910303

**Telah di setujui pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini:**

Batam, 09 agustus 2018

Hikmah S.E.,M.SI

ABSTRAK

Perkembangan industri perhotelan khususnya hotel bintang 4. Hotel Travelodge batam menjadi solusinya untuk para wisatawan baik dalam negeri maupun luar negeri Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menginap pada Hotel Travelodge di kota batam baik secara parsial maupun simultan. Di mana variabel independen yaitu fasilitas dan kualitas pelayanan, mempengaruhi kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen nya. Sampel yang digunakan adalah para tamu yang menginap pada Hotel Travelodge Batam sebanyak 400 responden. Metode pengumpulan pengambilan sampel menggunakan metode *sampling Insidental* (aksidental sampling) dan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, dan kuesioner (angket). Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif . Analisis kuantitatif meliputi uji validitas, reliabelitas, uji asumsi klasik, analisis linier berganda uji koefisien determinasi (R^2), uji t dan uji f. Data penelitian ini diolah dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 24. Hasil penelitian ini adalah secara parsial fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sementara hasil secara simultan, fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Travelodge di kota Batam. Hal-hal apa yang telah dilakukan dan apa yang belum dilakukan pada pengembangan perangkat lunak ini akan diulas pada bagian akhir skripsi ini.

Kata kunci: fasilitas, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan

ABSTRACT

The development of the hospitality industry especially the 4 star hotel. Travelodge Batam Hotel is the solution for the tourists both domestically and abroad The purpose of this study is to determine the effect of facilities and quality of service to customer satisfaction stay at Travelodge Hotel in Batam City either partially or simultaneously. Where independent variables are facilities and service quality, affect customer satisfaction as its dependent variable. The sample used is the guests who menginp at Hotel Travelodge Batam as much as 400 respondents. Methods of collecting sampling using Incidental sampling (accidental sampling) and data collecting techniques using interviews, and questionnaires (questionnaires). This type of research is quantitative research. Quantitative analysis includes validity test, reliability, classical assumption test, multiple linear analysis of determination coefficient test (R^2), t test and f test. This research data is processed by using software SPSS version 24. The result of this research is partially facility have positive and significant effect to customer satisfaction, service quality have positive and significant effect to customer satisfaction. While simultaneous results, facilities and service quality have an effect on and significant to customer satisfaction at Travelodge Hotel in Batam city. What things have been done and what has not been done on the software development will be reviewed at the end of this thesis.

Keywords: *facility, service quality, and customer satisfaction*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah hirobbil'amin, dengan segala kerendahan mengucapkan rasa syukur yang tidak terhingga kepada Allah SWT 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. 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;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen;
4. Ibu Hikmah, S.E.,M.SI selaku dosen pembimbing yang tidak pernah lelah dan selalu sabar membimbing penulis dalam penulisan skripsi ini;
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam
6. Ibu Lasma selaku Kepala Human resource managemen Hotel Travelodge di Kota Batam dan seluruh Jajaran manajemen Hotel Travelodge di kota Batam yang telah memberikan izin penelitian;
7. Kepada yang tercinta Ayahanda, Abg, dan Adik, terima kasih atas do'a, harapan dan ketulusan hati kepada penulis;
8. Seluruh tamu yang menginap di Hotel Travelodge di kota Batam yang telah bersedia menjadi responden penulis;
9. Teman-teman seperjuangan, sahabat dan semua orang yang penulis sayangi yang telah memberikan dukungan, nasehat, doa, dan menemani penulis menyelesaikan skripsi ini;
10. Kepada Agung, Arman, Niatman, Zakaria, Dodi yang telah membantu saya menyelesaikan skripsi ini;
11. Serta kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu hingga terselesaikan skripsi ini;

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

Batam, tanggal bulan tahun
Penulis

Muarif
140910303

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	1
HALAMAN JUDUL	2
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS.....	3
HALAMAN PENGESAHAN.....	4
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR RUMUS.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
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

2.1 Teori Dasar.....	9
2.1.1 Fasilitas.....	9
2.1.1.1 Pengertian Fasilitas.....	10
2.1.1.2 desain layanan Fasilitas.....	10
2.1.1.3 Tata Letak Layanan Fasilitas.....	11

2.1.1.4 Indikator-indikator Fasilitas.....	12
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.2.2 Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.2.3 Strategi Mewujudkan Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	18
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	18
2.1.3.2 Formula Kepuasan Pelanggan.....	18
2.1.3.3 Indikator-indikator Kepuasan Pelanggan.....	20
2.2 Penelitian Terdahulu.....	21
2.3 Karangka Pemikiran	27
2.4 Hipotesis.....	27

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian.....	28
3.2 Operasional Variabel.....	29
3.2.1 Variabel Independen.....	30
3.2.2 Variabel Dependen.....	30
3.3 Populasi Dan Sampel.....	30
3.3.1 Populasi.....	30
3.3.2 Sampel.....	30
3.4.Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.4.1.Sumber Data.....	31
3.5 Metode analisis data.....	35
3.5.1 Uji Kualitas Data.....	29
3.5.1.1 Uji Validitas Data.....	35
3.5.1.2 Uji Reabilitas Data.....	36
3.5.2 Analisis Deskriptif.....	34
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	37
3.5.3.1 Uji Normalitas.....	37
3.5.3.2 Uji Multikolinieritas.....	38
3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	38
3.5.4 Uji Pengaruh.....	39

3.5.4.1 Analisis Linier Berganda.....	39
3.6 Uji Hipotesis.....	40
3.6.1 Uji t.....	40
3.6.2 Uji F (simultan).....	41
3.6.3 Uji Koefisien Determinasi.....	41
3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	42
3.7.1 Lokasi Penelitian.....	42
3.7.2 Jadwal Penelitian.....	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian.....	43
4.1.1 Profil Responden	43
4.1.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
4.1.1.2 Karakteristik Reponden Berdasarkan Tingkat Usia.....	44
4.1.1.3 Karakteristik Responden Berdasarakan Pekerjaan.....	45
4.1.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Daerah.....	46
4.1.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	46
4.1.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Menginap.....	47
4.1.1.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pertama Kali Mengenal.....	48
4.1.2 Analisis Deskriptif.....	49
4.1.2.1 Deskriptif Variabel Fasilitas	49
4.1.2.2 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	51
4.1.2.3 Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	52
4.3 Uji Kualitas Data.....	53
4.3.1 Uji Validitas.....	53
4.3.2 Uji Reabilitas.....	55
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	56
4.4.1 Uji Normalitas.....	56
4.4.2 Uji Multikolinieritas.....	59
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	59
4.5 Uji Pengaru.....	60
4.5.1 Analisis linier berganda.....	60
4.5.2 Analisis koefisien determinasi.....	62

4.6 Pengujian Hipotesis.....	63
4.6.1 Uji parsial (t).....	63
4.6.2 Uji F (simultan).....	64
4.7 Pembahasan.....	65
4.7.1 Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Travelodge di kota Batam.....	65
4.7.2 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Travelodge di kota Batam.....	65
4.7.3 Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Travelodge di kota Batam.....	66

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Saran.....	68
Daftar Pustaka.....	70

Lampiran I Pendukung Penelitian

Lampiran II Daftar Riwayat Hidup

Lampiran III Surat Izin Penelitian

Lampiran IV r_{tabel} , t_{tabel} , f_{tabel}

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Formula kepuasan pelanggan.....	20
Gambar 4.1 Hasil uji normalitas (histogram).....	57
Gambar 4.2 Normalitas (p-p plot).....	58

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Ocupensi Hotel Travelodge Batam tahun 2015-2017.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3.1 Variabel independen dan indikatornya.....	29
Tabel 3.2 Variabel dependen dan indikatornya.....	30
Tabel 3.3 Skala likert.....	34
Tabel 3.4 Jadwal penelitian.....	42
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis kelamin.....	43
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat usia.....	44
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan pekerjaan.....	45
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan asal daerah.....	46
Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan pendapatan.....	46
Tabel 4.6 Distribusi Responden Berdasarkan tujuan menginap.....	47
Tabel 4.7 Distribusi Responden Berdasarkan pertama kali mengenal.....	48
Tabel 4.8 Kriteria Analisis deskriptif.....	49
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif Variabel Fasilitas.....	50
Tabel 4.10 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas pelayanan.....	51
Tabel 4.11 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan pelanggan.....	52
Tabel 4.12 Uji Validitas variabel fasilitas dan kualitas pelayanan.....	54
Tabel 4.13 Uji Validitas variabel kepuasan pelanggan.....	55
Tabel 4.14 Uji Reabilitas kepuasan pelanggan.....	55
Tabel 4.15 Uji Reabilitas Fasilitas dan Kualitas pelayanan.....	56
Tabel 4.16 Uji Kolmogorog-smirnov.....	58
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinieritas.....	59
Tabel 4.18 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	60
Tabel 4.19 Hasil Uji Analisis linier berganda.....	61
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien determinasi.....	62
Tabel 4.21 Hasil Uji t.....	63
Tabel 4.22 Hasil Uji F.....	64

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Slovin.....	31
Rumus 3.2 <i>Pearson product</i>	36
Rumus 3.3 Rentang Skala.....	35
Rumus 3.4 Analisis linier berganda.....	39
Rumus 3.5 Uji t.....	41

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang penelitian

Batam adalah kota industri yang terletak di provinsi kepulauan Riau dan berdekatan dengan Negara Singapura yang bisa di tempuh selama 30 menit menggunakan kapal ferry sehingga banyak wisatawan luar negeri yang berkunjung ke Batam. Begitu juga wisatawan domestik yang datang sekedar berwisata di kota Batam atau hanya untuk sekedar singgah untuk melanjutkan perjalanan

Pariwisata merupakan salah satu sektor penerimaan devisa negara yang mampu dan dapat bersaing dalam kondisi ekonomi yang sedang naik turun ini, dimana kontribusi sektor ini telah mampu menjadi penopang bagi pertumbuhan ekonomi secara makro. Di samping itu, dalam perkembangannya sektor pariwisata selalu berkaitan dengan tempat penginapan. Perkembangan industri perhotelan khususnya hotel bintang 4, saat ini tumbuh sangat pesat. Mereka berlomba-lomba menawarkan berbagai fasilitas dan kualitas pelayanan sebaik mungkin untuk memberikan nilai tambah pada pelayanan yang ditawarkannya. Hal tersebut penting untuk dilakukan karena banyaknya jumlah hotel bintang 4 di kota Batam saat ini yang menawarkan kualitas jasa yang serupa.

Perusahaan jasa harus dapat merancang strategi pemasaran yang tepat dalam upaya memahami perilaku konsumen dan mencapai tujuannya yaitu mendapatkan konsumen dan menjadikannya sebagai konsumen potensial. Hotel merupakan bagian yang integral dari usaha pariwisata yang menurut keputusann

menparpostel di sebutkan suatu usaha akomodasi yang di komersilkan dengan menyediakan fasilitas – fasilitas sebagai berikut : kamar tidur (kamar tamu), makanan dan minuman, pelayanan – pelayanan yang menunjang lain seperti tempat rekreasi, fasilitas olah raga, fasilitas dobi (*laundry*) (Hartini, 2017).

Salah satu yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah fasilitas. Fasilitas adalah sumber daya yang harus ada sebelum suatu jasa di tawarkan kepada konsumen (Smaradhana & Lutfie, 2017). Fasilitas adalah sarana untuk melancarkan fungsi dan memberikan kemudahan beraktifitas.

Travelodge Hotel Batam berdiri pada tahun 1997 yang sebelumnya bernama Hotel NOVOTEL batam yang berubah nama menjadi Hotel TRAVELODGE sejak tanggal 1 januari 2018 dan masih tetap beroperasi dan merupakan hotel bintang empat yang berlokasi di jalan Duyung Sei Jodoh Batam Indonesia. Hotel ini terletak pada lokasi yang cukup strategis letaknya dekat dengan pusat kota Batam dan pusat perbelanjaan dan keramaian. Bersebelahan dengan top 100 jodoh, 5 menit ke pelabuhan internasional Harbor bay, 10 menit ke Nagoya hill mall, Hotel ini berkapasitas 244 kamar tidur dengan enam tipe kamar yang berbeda , yaitu *deluxe premiere twin, king, and holywood, executive premiere twin and king, apartement premiere, bisnis suite premiere, Grand Suite premiere dan president suite premiere*.

Fasilitas yang tersedia pada hotel ini antara lain adalah *Excecutive Lobby Lounge, free wifi, Music Lounge dan Bar, 24 hours Room Service, the lodge restaurant, safe deposit boxes elevator, tiara mustika spa, indoor swimming pool, fitness cente,r dan Banquet Hall*. Metting room pada hotel ini yang dapat

digunakan untuk konferensi pertemuan, pesta ulang tahun, maupun pesta pernikahan yang dapat menampung hingga 1000 orang. Yang terbagi menjadi 5 kelas yaitu cendana *ballroom* yang mampu menampung 1000 orang, meranti *room* yang mampu menampung 300 orang, ramin *room* mampu menampung 100 orang, suntai *room* yang mampu menampung 50 orang dan gaharu *room* mampu menampung 10 orang. Fasilitas dalam kamar hotel Travelodge terdapat *air conditioner, bath tab with, tv cable, sofa, dan cold water dan hot water.*

Apabila suatu perusahaan memberikan fasilitas yang semakin lengkap, konsumen akan semakin puas dan akhirnya memilih hotel tersebut sebagai prioritas utama. Selain faktor fasilitas yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam menginap di suatu Hotel adalah kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang di terima (*perceived serviced*) dengan tingkat pelayanan yang di harapkan(*expected sevices*) (Sherly, 2016). Baik atau buruknya kualitas pelayanan akan berdampak besar bagi citra perusahaan itu sendiri, dan selanjutnya akan mempengaruhi keputusan konsumen untuk menginap. Maka dari itu, perusahaan harus dapat memberikan produk ataupun jasa dengan harga yang bersaing, fasilitas dan kualitas pelayanan yang lebih baik dibandingkan kompetitor-kompetitornya agar dapat menarik konsumen.

Berikut ini data total pengunjung hotel Travelodge batam selama tahun 2015 - 2017

Tabel 1.1 Okupensi Hotel Travelodge Tahun 2015-2017

BULAN	TAHUN		
	2015	2016	2017
Januari	4163	5469	2709
Februari	4192	3865	3052
Maret	4448	3193	3496
April	4555	3317	3496
Mei	4729	3317	2860
Juni	4054	2970	2053
Juli	3503	3223	2725
Agustus	3927	3154	3870
September	3611	3185	3199
Oktober	3451	3356	2952
November	4529	3379	3248
Desember	5272	3453	3248
TOTAL	50434	41881	37908

Sumber :Hotel Travelodge Batam (2018)

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa terjadi penurunan tiap tahun jumlah tamu yang menginap di hotel tersebut. Selama periode tahun 2015 – 2017. Penurunan jumlah tamu hotel ini tentunya harus diantisipasi oleh pihak hotel dengan dengan melakukan penyelidikan mengenai penyebab jumlah tamu yang cenderung mengalami penurunan ini.

Penurunan pengunjung yang menginap di sebabkan kurangnya fasilitas seperti ruang *ballroom* yang kurang besar sehingga menyulitkan tamu untuk mengadakan pertemuan dalam acara besar karena di hotel pesaing memiliki kapasitas yang lebih besar seperti Hotel Planet Holiday yang memiliki 3 *ballroom* yang berukuran 1500 tempat duduk atau di Hotel Pacific yang memiliki *ballroom* yang berukuran 3000 tempat duduk , di dalam kamar belum menggunakan teknologi terkini *tv* yang masih menggunakan *remote control* harusnya memiliki teknolgi yang lebih canggih contoh Hotel Nagoya hiil yang sudah menggunakan

teknologi layar sentuh dan Hotel Aston dan Hotel Radisson yang telah menggunakan teknologi suara, tidak adanya pub atau club malam untuk hiburan pengunjung, kolam renang yang tidak terlalu luas, kurangnya karyawan sehingga pelayanan kepada tamu tidak maksimal, terkadang kurang memperdulikan permintaan tamu, karyawan yang tidak terlalu mengerti bahasa inggris dan mandarin sehingga sulit berkomunikasi dengan tamu, pihak Hotel harus dapat menganalisis keluhan–keluhan pelanggan dan memperbaiki kekurangan–kekurangan yang ada sehingga bisa meningkatkan kepuasan pelangganya.

Berdasarkan latar belakang yang penulis kemukakan di atas, penulis tertarik untuk menganalisis sejauh apa pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap proses kepuasan pelanggan menginap melalui skripsi yang penulis beri judul “PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGINAP PADA HOTEL TRAVELODGE DI KOTA BATAM”

1.2 Identifikasi masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas ,maka penulis mengidentifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Ruang *ballroom* yang kurang besar
2. Fasilitas di dalam kamar belum menggunakan teknologi terkini seperti, *tv* yang masih menggunakan *remote*, *air conditioner* yang masih sering kurang dingin
3. Tidak adanya *pub* atau *club* malam untuk hiburan pengunjung
4. Kolam renang yang terlalu kecil
5. Kurangnya karyawan sehingga pelayanan kepada tamu tidak maksimal
6. Terkadang tidak bisa melaksanakan permintaan tamu
7. Karyawan yang tidak terlalu mengerti bahasa inggris dan mandarin sehingga sulit berkomunikasi dengan pengunjung

1.3 Batasan masalah

Adanya keterbatasan waktu, biaya dan tenaga serta untuk memudahkan melakukan penelitian yang jelas, maka penulis membatasi penelitian ini yaitu:

1. Responden yang merupakan pelanggan yang menginap di Hotel Travelodge Batam.
2. Variable yang di teliti fasilitas,kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan

1.4 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang telah di kemukakan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh antara fasilitas terhadap kepuasan pelanggan menginap pada Hotel Travelodge Batam
2. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menginap pada Hotel Travelodge Batam
3. Apakah terdapat pengaruh secara simultan antara fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menginap pada Hotel Travelodge Batam

1.5 Tujuan penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan menginap pada Hotel Travelodge Batam
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menginap pada Hotel Travelodge Batam
3. Untuk mengetahui pengaruh antara fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menginap pada Hotel Travelodge Batam

1.6 Manfaat penelitian

1.6.1 Aspek teoritis

Manfaat dari penelitian ini merupakan kesempatan baik dalam menerapkan teori, khususnya teori tentang fasilitas, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan menginap.

1.6.2 Aspek praktis

1. Bagi perusahaan Hotel Travelodge Batam

Penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat bagi pihak perusahaan, yaitu sebagai masukan dan pertimbangan dalam mengembangkan dan menyempurnakan kebijakan perusahaan, terutama yang berhubungan dengan fasilitas dan kualitas pelayanan sehingga kita bisa mempertahankan jumlah pelanggan dan bila perlu meningkatkan jumlah pengguna jasa tersebut.

2. Bagi UPB

Penelitian ini di harapkan dapat berguna untuk menambah pengetahuan dan bahan pertimbangan atau lainnya yang mungkin di gunakan untuk penelitian lebih lanjut.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori dasar

2.1.1 Fasilitas

2.1.1.1 Pengertian fasilitas

Fasilitas Menurut Tjiptono (2001) adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat di tawarkan kepada konsumen (Moha Sartika & Loindong Sjendry, 2016)

Sedangkan Menurut Sulastiono (2006) fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan-kebutuhan tamu dapat terpenuhi selama tinggal di hotel (Hartini, 2017)

Menurut Donnely (1992) fasilitas adalah hal-hal yang berhubungan atau ada dalam lingkungan kita dan dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan aktivitas yang di jalankan, baik itu yang berhubungan dengan kebendaan atau fisik maupun yang berhubungan dengan manusia (Buchori, 2015)

Jadi kesimpulan dari pengetahuan di atas fasilitas adalah segala sesuatu yang berbentuk fisik maupun yang berhubungan dengan manusia untuk memberikan kemudahan bagi tamu untuk melaksanakan aktivitasnya.

2.1.1.2 Desain fasilitas layanan

Faktor – faktor yang berpengaruh signifikan terhadap keputusan desain fasilitas jasa menurut (Tjiptono, 2014) meliputi :

1. Sifat dan tujuan organisasi

Sifat suatu jasa seringkali menentukan berbagai persyaratan desainya.

2. Ketersediaan tanah dan kebutuhan akan ruang/tempat

Setiap perusahaan jasa yang membutuhkan lokasi fisik untuk mendirikan fasilitas jasanya perlu mempertimbangkan sejumlah faktor, seperti kemampuan finansial, ketersediaan tanah, peraturan pemerintah berkenaan dengan kepemilikan tanah dan pembebebasan tanah, dan lain-lain.

3. Fleksibilitas

Fleksibilitas desain sangat dibutuhkan apabila volume permintaan seringberfluktuasi dan jika spesifikasi jasa cepat berkembang, sehingga resiko keusangan relative besar.

4. Faktor estetis

Fasilitas jasa yang tertata dengan rapi, menarik, dan estetis akan dapat meningkatkan sikap positif pelanggan terhadap suatu jasa.

5. Masyarakat dan lingkungan sekitar

Masyarakat (terutama pemerhati masalah sosial dan lingkungan hidup) dan lingkungan di sekitar fasilitas jasa memainkan peran penting dan berpengaruh besar terhadap perusahaan.

6. Biaya kontruksi dan operasi

Kedua jenis biaya ini di pengaruhi desain fasilitas.

2.1.1.3 Tata letak fasilitas layanan

Menurut mudie & pirrie (2006) setidaknya terdapat enam faktor yang harus di pertimbangkan secara cermat menyangkut tata letak fasilitas jasa:

1. Perencanaan spasial

Aspek-aspek seperti proporsi, simetri, tekstur, dan warna perlu diintegrasikan dan di rancang secara cermat untuk menstimulasi respon intelektual maupun respon emosional dari para pemakai atau orang yang melihatnya.

2. Perencanaan ruangan

Faktor ini mencakup perencanaan interior dan arsitektur, seperti penempatan perabotan dan perlengkapannya dalam ruangan, desain aliran sirkulasi, dan lain-lain.

3. Perlengkapan/perabotan

Perlengkapan/perabotan memiliki beberapa fungsi, di antaranya sebagai sarana pelindung barang-barang berharga berukuran kecil, sebagai barang pajangan, sebagai tanda penyambutan bagi para pelanggan, dan sebagai sesuatu yang menunjukkan status pemilik atau penggunanya.

4. Tata cahaya.

Beberapa hal yang perlu di perhatikan dalam meendesain tata cahaya adalah cahaya di siang hari (*day-lighting*), warna, jenis dan sifat aktivitas yang di lakukan di dalam ruangan, persepsi penyedia jasa akan tugasnya, tingkat ketajaman penglihatan, dan suasana yang di inginkan (tenang, damai, segar, riang, gembira, dan lain-lain).

5. Warna

Banyak orang yang menyatakan bahwa warna memiliki bahasanya sendiri, di mana warna dapat menstimulasi perasaan dan emosi spesifik.

6. Pesan pesan yang di sampaikan secara grafis

Aspek penting yang saling terkait dalam faktor ini adalah penampilan visual, penempatan, pemilihan, bentuk fisik, pemilihan warna, pencahayaan, dan pemilihan bentuk perwajahan lambing atau tanda yang di pergunakan untuk maksud tertentu (misalnya, penunjuk arah/tempat, keterangan/informasi, dan sebagainya) (Tjiptono, 2014:161-163)

2.1.1.4 Indikator-indikator fasilitas

Indikator yang di gunakan untuk mrenukur fasilitas Menurut sulastiyono (2006) Dalam hal ini indikator di dalam hotel adalah sebagai berikut:

1. Kamar tidur dan segala perlengkapannya
2. Restoran dan segala pendukung nya
3. Tempat parkir
4. Fasilitas hiburan dan olah raga
5. Fasilitas pendukung lainnya (Hartini, 2017)

2.1.2 Kualitas Pelayanan

2.1.2.1 Pengertian kualitas pelayanan

Menurut Lewis dan Booms (1983) ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang di berikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Tjiptono, 2017:142)

Sedangkan Kualitas pelayanan menurut (Yamit, 2013:20) adalah harapan konsumen dapat bervariasi dari konsumen satu dengan konsumen lainnya sehingga sebagai suatu kelemahan kalau konsumen mempunyai harapan yang terlalu tinggi, walaupun dengan suatu pelayanan yang baik

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktifitas yang di lakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen (Vionita Rosalina Pelealu, Silvia mandey, 2016).

Jadi kesimpulan dari pengertian di atas kualitas pelayanan adalah harapan konsumen seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan guna memenuhi ekspektasi pelanggan

2.1.2.2 Faktor penyebab buruknya kualitas pelayanan

Menurut (Tjiptono, 2017:160-164) setiap perusahaan harus mampu memahami dan mengantisipasi beberapa faktor potensial yang bisa menyebabkan buruknya kualitas pelayanan, di antaranya:

1. produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan
salah satu karakteristik unik jasa/layanan adalah inseparability, artinya jasa di produksi dan di konsumsi secara bersamaan.
2. Intensitas tenaga kerja yang tinggi
Keterlibatan karyawan secara intensif dalam penyampaian layanan dapat pula menimbulkan masalah kualitas, yaitu berupa tingginya variabilitas layanan yang di hasilkan.
3. Dukungan terhadap pelanggan internal kurang memadai
Keramahan dan kesopanan operator telepon dan satpam bisa jadi memberi kesan pertama bagi calon pelanggan yang ingin berhubungan dengan sebuah perusahaan penyedia jasa.
4. Gap komunikasi
Tak dapat dipungkiri bahwa komunikasi merupakan faktor esensial dalam menjalin kontak dan relasi dengan pelanggan.
5. Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama
Pelanggan merupakan individu unik dengan preferensi, perasaan, dan emosi masing-masing. Dalam hal interaksi penyedia layanan, tidak semua pelanggan bersedia menerima layanan yang seragam (*standardized services*).
6. Perluasan dan pengembangan secara berlebihan
Mengintroduksi layanan baru atau menyempurnakan layanan lama dapat meningkatkan peluang pertumbuhan bisnis dan menghindari terjadinya layanan yang buruk.

7. Visi bisnis jangka pendek

Visi jangka pendek (misalnya, orientasi pada pencapaian target penjualan dan laba tahunan, penghematan biaya sebesar-besarnya, peningkatan produktivitas tahunan dan lain-lain).

2.2.1.3 Startegi mewujudkan kualitas pelayanan

Menurut (Tjiptono, 2017:164-172) mewujudkan layanan prima tidaklah mudah. Banyak faktor yang harus di pertimbangkan secara cermat, karena upaya penyempurnaan kualitas layanan berdampak terhadap budaya organisasi secara keseluruhan. Di antara berbagai faktor yang perlu mendapatkan perhatian utama adalah:

1. Mengidentifikasi determinan kualitas layanan

Upaya ini membutuhkan proses mengidentifikasi determinan atau faktor penentu utama kualitas layanan berdasarkan sudut pandang pelanggan.

2. Mengelola ekspektasi pelanggan

Tidak sedikit perusahaan yang berusaha melakukan segala cara untuk memikat sebanyak mungkin pelanggan, termasuk di antaranya mendramatisasi atau melebih-lebihkan pesan komunikasinya.

3. Mengelola bukti kualitas layanan

Manajemen bukti kualitas layanan bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah layanan di sampaikan.

4. Mendidik konsumen tentang layanan

Membantu pelanggan dalam memahami sebuah layanan merupakan upaya positif untuk mewujudkan proses penyampaian dan pengkonsumsian layanan secara efektif dan efisien.

5. Menumbuhkembangkan budaya kualitas

Budaya kualitas (*quality culture*) merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi proses penciptaan dan penyempurnaan kualitas secara terus-menerus.

6. Menciptakan *automating quality*

Otomatisasi berpotensi mengatasi masalah variabilitas kualitas layanan yang disebabkan kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki organisasi.

7. Menindaklanjuti layanan

Penindaklanjutan layanan diperlukan dalam rangka menyempurnakan atau memperbaiki aspek-aspek layanan yang kurang memuaskan dan mempertahankan aspek-aspek yang sudah baik.

8. Mengembangkan sistem informasi kualitas layanan

Sistem informasi kualitas layanan (*service quality information system*) merupakan sistem yang mengintegrasikan berbagai macam ancangan riset secara sistematis dalam rangka mengumpulkan dan menyebarkan informasi kualitas layanan guna mendukung pengambilan keputusan.

2.1.2.4 Indikator dari kualitas pelayanan

Menurut (Tjiptono, 2017:159) indikator dari kualitas pelayanan adalah:

1. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang di janjikan secara akurat sejak pertama kali.
2. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.
3. Jaminan (*assurance*) yaitu berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*).
4. Empati (*empathy*) yaitu berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelangganya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. Berwujud (*tangible*) yaitu berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan

Berkaitan dengan kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut, menjelaskan pentingnya kualitas pelayanan untuk meningkatkan profitabilitas dan kesuksesan perusahaan.

2.1.3 Kepuasan pelanggan

2.1.3.1 Pengertian kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang di rasakan di bandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antar kinerja yang di rasakan dengan harapan (Sunyoto, 2012:223)

kepuasan pelanggan adalah Perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk (Tjiptono, 2017:287)

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa pelanggan yang berasal dari perbandingan antara kesanya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan – harapannya (Budi, 2013:72)

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dia rasakan di bandingkan dengan harapannya (Usmara, 2008:116)

Jadi kesimpulan dari pengertian di atas kepuasan pelanggan adalah perasaan seseorang yang timbul setelah memakai suatu barang atau jasa yang dirasakan di bandingkan dengan harapan-harapannya.

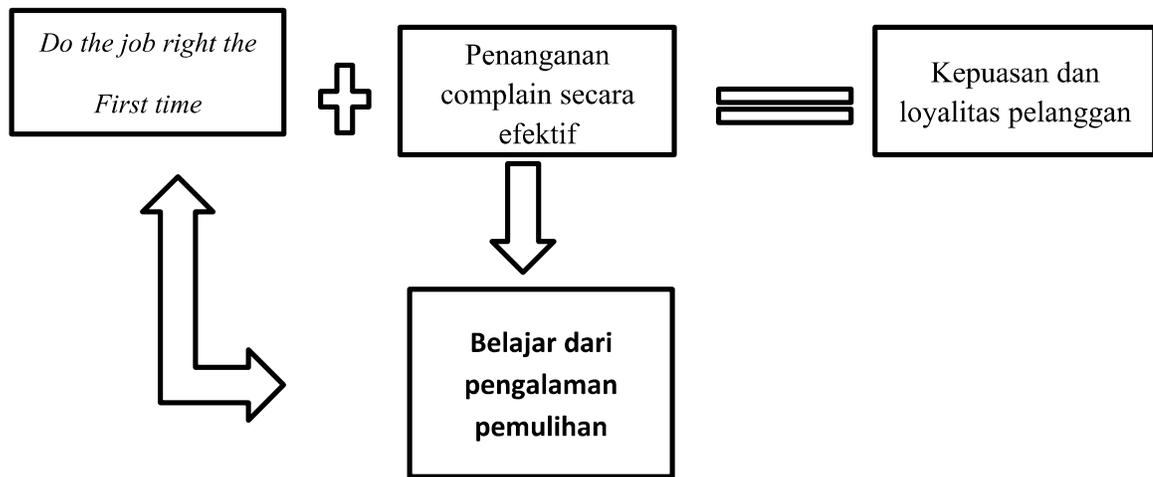
2.1.3.2 Formula kepuasan pelanggan

Berdasarkan hasil beberapa obseravasi terhadap jasa unggul, heskett, sasser & hart (1990) merangkum delapan praktik utama yang di terapkan untuk menangani pemulihan layanan, di antaranya:

1. Melakukan aktifitas rekrutmen, penempatan, pelatihan, dan promosi yang mengarah pada keunggulan pemulihan layanan secara keseluruhan.

2. Secara aktif mengumpulkan atau menampung keluhan pelanggan yang di pandang sebagai peluang pemasaran dan penyempurnaan proses layanan.
3. Mengukur biaya primer dan biaya sekunder dari pelanggan yang tidak puas, lalu melakukan penyesuaian investasi terhadap tingkat biaya tersebut.
4. Memberdayakan karyawan lini depan untuk mengambil tindakan tepat dalam rangka pemulihan layanan.
5. Mengembangkan jalur komunikasi yang singkat antara pelanggan dan manajerial.
6. Memberikan penghargaan kepada setiap karyawan yang menerima dan memecahkan masalah keluhan pelanggan, serta memperbaiki sumber – sumber masalahnya.
7. Memasukan keunggulan layanan dan pemulihan layanan sebagai bagian dari strategi bisnis perusahaan.
8. Komitmen manajemn puncak terhadap dua hal utama, yaitu “melakukan segala sesuatu secara benar sejak pertama kali” dan mengembangkan program pemulihan layanan yang efektif (Tjiptono, 2017:356)

Gambar 2.1 formula kepuasan pelanggan



Sumber: (Tjiptono, 2017)

2.1.3.3 Indikator pengukuran kepuasan pelanggan

Menurut (Sunyoto, 2012:225-226) Dalam pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan telah menjadi hal yang sangat esensial bagi setiap perusahaan dan langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi pengembangan dan impementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan dalam mengukur kepuasan pelanggan terdapat 4 metode sebagai berikut:

1. *Complain and suggestion system* (sisten keluhan dan saran)

Organisasi yang berpusat pada pelanggan (*customer contered*) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelangganya untuk menyampaikan keluhan dan saranya.

2. *Ghost shopping* (pembeli bayangan)

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost*

shopper) untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial terhadap perusahaan dan pesaing

3. *Lost customer analysis* (analisis konsumen yang beralih)

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa itu bisa terjadi.

4. Survei kepuasan pelanggan

Pada umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan di lakukan dengan penelitian survey, baik survey melalui pos, telephone maupun wawancara pribadi melalui survey perusahaan akan memperoleh tanggap balik (*feed back*).

2.2 Penelitian terdahulu

Sebelum melakukan penulisan karya ilmiah ini, peneliti sudah menelusuri beberapa hasil penelitian terdahulu yang bersangkutan dengan penelitian yang peneliti lakukan. Untuk memudahkan menyelesaikan penelitian ini peneliti sudah mempelajari penelitian yang relevan. Adapun penelitian terdahulu yang peneliti pelajari tersebut adalah sebagai berikut:

Darwansyah (2017) melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa kamar Hotel Grand Victoria di kota Samarinda. Tujuan penelitian ini apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Grand Victoria di Samarinda. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Teknik analisis yang digunakan regresi linier. Hasil yang di peroleh dalam penelitian ini adalah

variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan, jaminan, empati, dan bukti berwujud berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa kamar Hotel pada grand victoria.

Sartika moha dan sjendry liondong (2016) melakukan penelitian tentang analisis kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Yuta di kota Manado. Tujuan penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Yuta di kota Manado. Metode penelitian ini asosiatif, dengan teknik analisis berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Buchori (2015) melakukan penelitian tentang analisis pengaruh ketetapan harga, promosi, dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasn konsumen di Hotel Yestoya way di Jepara Lampung timur. Tujuan penelitian ini menganalisis pengaruh harga, promosi, dan fasilitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Hotel Yestoya way di Jepara lampung timur. Teknik sampling yang di gunakan dalm penelitian ini adalah *snowball sampling*. Dengan menggunakan regresi linier berganda. Hasi penelitian ini adalah bahwa ketetapan harga, promosi, dan fasilitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Sri hartini (2017) melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, harga, dan lokasi terhadap keputusan konsumen nuntuk menginap di Hotel Sakura Palangka raya. Tujuan penelitian ini apakah kualitas pelayanan, fasilitas, harga, dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen menginap di Hotel Sakura Palangka raya. Terknik analisis dalam

penelitian ini adalah analisis linier berganda. Hasil penelitian ini adalah secara simultan kualitas pelayanan, fasilitas, harga, dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen untuk menginap di Hotel Sakura palangka raya.

Nurmalitha Sekar Smaradhana dan Harrie Lutfie (2017) melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas fisik terhadap kepuasan pelanggan di The 101 Hotel Bandung Dago. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dan fasilitas fisik memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan di The 101 Hotel Bandung Dago. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis kuantitatif, penelitian ini menggunakan teknik analisis berganda dengan *software* SPSS IBM 20. Hasil penelitian ini terdapat pengaruh secara simultan antara variabel kualitas pelayanan dan fasilitas fisik dengan kepuasan pelanggan.

J. Joshua zelvakumar (2015) melakukan penelitian tentang kualitas layanan impact pada kepuasan pelanggan di sektor publik dan bank swasta di bank cimbatore Tamil mandu India. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas layanan memberikan apresiasi terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan analisis validitas dan reliabilitas. Menggunakan metode Servqual. Hasil penelitian ini kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di bank cimbatore.

Appalaya meesala, Justin paul (2016) melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan, kepuasan konsumen dan kesetiaan di rumah sakit : untuk masa depan di rumah sakit Hyderabad, India. Tujuan penelitian ini untuk menemukan faktor yang paling penting dari kualitas pelayanan yang berhubungan

dengan kepuasan konsumen dan kesetiaan ke rumah sakit. Penelitian ini menggunakan analisis jalur AMOS V20 untuk menghitung koefisien jalur langsung dan tidak langsung. Hasil penelitian ini variabel keandalan daya tanggap berdampak pada kepuasan pada kepuasan pasien

Tabel 2.1 penelitian terdahulu

No	Nama (Tahun)	Judul peneliti	Variable yang diteliti	Alat analisis	Hasil/kesimpulan
1	Darwansyah (2017)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa kamar hotel grand victoria di samarinda	1.Kualitas pelayanan 2.Kepuasan konsumen	1.Uji f 2.Uji t 3.Koefisien regresi	Dari hasil uji kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandaln,daya tanggap,jaminan empati dan bukti berwujud berpengaruh terhadap kepuasan konsumen
2	Sartika moha dan sjendry liondong (2016)	Analisis kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada hotel yuta di kota manado	1.Kualitas pelayanan 2.Fasilitas 3.Kepuasan konsumen	1.Uji t 2.Uji f	Kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumem
3	Buchori s.p.,M.M (2015)	Analisis pengaruh ketetapan harga promosi dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di hotel yestoya way jepara lampung timur	1.Harga 2.Promosi 3.Fasilitas pelayanan 1.Kepuasan konsumen	1.Regresi linier berganda	Harga, promosi dan fasilitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen
4	Sri hartini (2017)	Pengaruh kualitas pelayanan,fasilitas,harga, dan lokasi terhadap	1.Kualitas pelayanan 2.Fasilitas 3.Harga 4.Lokasi	1.Uji f 2.Uji t	Secara simultan kualitas pelayanan, fasilitas, harga dan lokasi berpengaruh terhadap keputusan

		keputusan konsumen untuk menginap di hotel sakura palangka raya	5.Keputusan menginap		konsumen untuk menginap
--	--	---	----------------------	--	-------------------------

Lanjutan 2.1

5	Nurmalita sekar smaradhana dan harrie lutfie (2017)	Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas fisik terhadap kepuasan pelanggan di the 101 hotel bandung dago	1.Kulaitas pelayanan 2.Fasilitas fisik 3.Kepuasan pelanggan	1.Uji f 2.Uji t	Pengaruh kualitas pelayana dan fasilitas fisik memiliki hasil positif terhadap kepuasan pelanggan sebesar 85,1%
6	J.Joshua Zelvakumar (2105)	<i>conducts research on impact quality of service on customer satisfaction in public sector and private bankas in cimbatore bank of Tamil mandu India</i>	1.kualitas pelyanan 2.kepuasan pelanggan	1.Analisis validitas dan reabilitas <i>reliability analysis</i> . 2.Metode survqual	hasil penelitian ini kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di bank cimbatore
h7	Appalaya meesala dan Justin paul (2016)	<i>Service quality, consumer satisfication and loyalty in hospitals: thinking for the future</i>	1.kualitas pelayanan 2.kepuasan konsumen 3.kesetiaan konsumen	1.analisis jalur AMOS V20	Keandalan ddan daya tanggap berdampak pada kepuasan pasien

Sumber : (Darwansyah, 2017) (Moha Sartika & Loindong Sjendry, 2016)

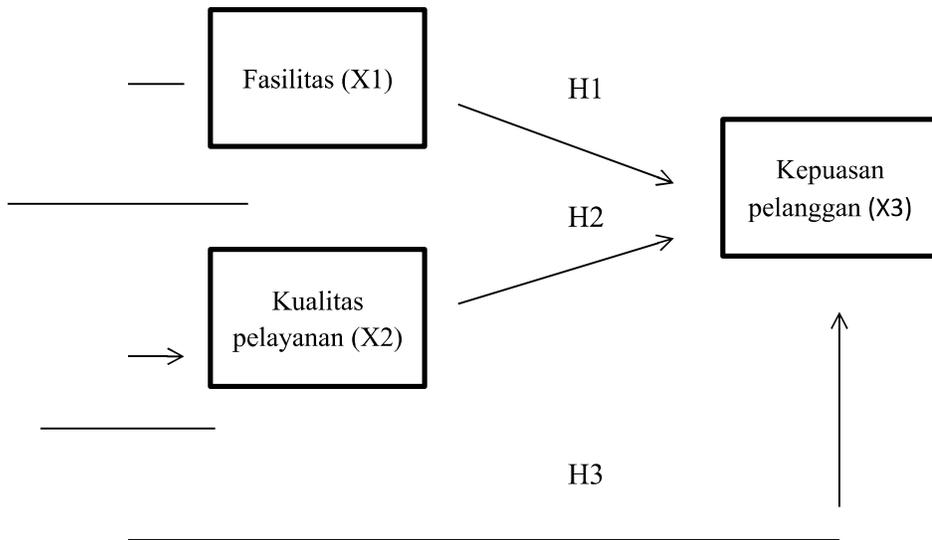
(Buchori, 2015) (Hartini, 2017) (Smaradhana & Lutfie, 2017) (Selvakumar, 2015)

(Meesala & Paul, 2018)

2.3 Karangka pemikiran

Berdasarkan konsep teoritis dan penelitian terdahulu yang di kemukakan di atas, maka karangka pemikiran dalam penelitian ini adalah pengaruh fasilitas

dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menginap pada Hotel Travelodge di kota Batam.



2.4 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas hipotesis yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah :

H1 : Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan menginap pada Hotel Travelodge di kota Batam

H2 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan menginap pada Hotel Travelodge di kota Batam

H3 : Fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan menginap pada Hotel Travelodge di kota Batam.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain penelitian

Desain penelitian kausalitas adalah desain penelitian yang di susun untuk meneliti kemungkinan adanya hubungan sebab-akibat antar variabel. Dalam desain ini, umumnya hubungan sebab-akibat (tersebut) sudah dapat dipredikisi oleh peneliti, sehingga peneliti dapat menyatakan klasifikasi variabel penyebab, variabel antara, dan variabel terikat (tergantung) (Sanusi, 2011:14)

Jenis penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif deskriptif. Tujuan penelitian ini bersifat menjelaskan, menggambarkan, dan memaparkan variabel yang akan diteliti. Data dikumpulkan dari responden (bagian dari populasi) dengan melakukan survei melalui penyebaran angket atau kuesioner dan melakukan wawancara. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Dalam penelitian ini, diperkuat dengan penyajian data dalam bentuk tabel, grafik dan gambar, dilanjutkan dengan analisis dan pembahasan.

3.2 Operasional variabel

Setiap penelitian menggunakan variabel, variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang di tetapkan oleh peneliti untuk di pelajari sehingga di peroleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulanya (Sugiyono, 2012:38)

3.2.1 Variabel independen

Variabel independen sering disebut juga sebagai variabel terikat, atau biasa dikenal dengan X. Variabel independen adalah tipe variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel lain (Sanusi, 2011:50) variabel independen dalam penelitian ini adalah fasilitas (X1) dan kualitas pelayanan (X2)

Tabel 3. 1 Variabel Independen dengan Indikatornya

Variabel Independen	Indikator	Skala Pengukuran
Fasilitas (X ₁)	Kamar tidur dan segala perlengkapannya	Skala Likert
	Restoran dan segala pendukungnya	
	Tempat parker	
	Fasilitas hiburan dan olah raga	
	Fasilitas pendukung lainnya	
Kualitas pelayanan (X ₂)	<i>Tangibles</i> (Bukti fisik)	Skala Likert
	<i>Reliability</i> (Keandalan)	
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	
	<i>Empathy</i> (Empati)	
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	

Sumber : (Hartini, 2017) (Tjiptono, 2017:159)

3.2.2 Variabel Dependen

Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan pelanggan.

Tabel 3.2 Variabel Dependen dengan Indikatornya

Variabel Dependen	Indikator	Skala Pengukuran
Kepuasan pelanggan	<i>Complain and suggestion system</i> (sistem keluhan dan saran)	Skala Likert
	<i>Costomer satisfication survey</i> (survey kepuasan konsumen)	
	<i>Ghost shopping</i> (pembeli bayangan)	
	<i>Lost costumer analysis</i> (analisis konsumen yang beralih)	

Sumber: (Sunyoto, 2012:225-226)

3.3 Populasi dan sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah atau generalisasi yang terdiri atas; obyek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012:80). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah para tamu yang menginap pada hotel Travelodge di Kota Batam yang berjumlah 37908 pada tahun 2017.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari

semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang di ambil dari populasi itu. Apa yang di pelajari dari sampel itu, kesimpulanya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi itu harus betul-betul representative (mewakili) (Sugiyono, 2012:81)

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan nonprobability sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2012:84)

Pengambilan sampel diambil dengan menggunakan metode *sampling Insidental* (aksidental sampling). Merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila di pandang orang yang kebetulan di temui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2012:85)

Menurut cara pengambilan sampel penarikan sampel di tentukan dengan rumus slovin dengan tingka kesalahan 5% maka anggota sampel dapat dihitung sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Rumus 3. 1 Slovin

Sumber : (Noor, 2011:158)

Keterangan :

n = jumlah anggota sampel

N = jumlah elemen/anggota sampel

e = Error level/tingkat kesalahan (5% atau 0,05)

sehingga sampel dapat di hitung dengan cara:

$$\begin{aligned} & \dot{=} \frac{N}{1+N \cdot e^2} \\ & \dot{=} \frac{37908}{1+3000 \cdot (5\%)^2} \\ & \dot{=} \frac{37908}{1+37908 \cdot (0,05)^2} \\ & = 400 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan, maka jumlah sampel diperoleh 400 di responden jadi sampel dalam penelitian ini adalah 400 responden.

3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Sumber Data

Terdapat dua sumber data yang digunakan dalam penelitian, yaitu:

1. Data primer

Data primer adalah data yang di kumpulkan peneliti langsung dari sumber utamanya. Data yang di peroleh langsung dari sumber konsumen merupakan data primer. Cara mengumpulkan data primer di antaranya melalui wawancara, observasi, dan kuesioner cara mana yang akan di pakai tergantung pada instrument yang di gunakan (Kontour, 2009:182-184).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara

Wawancara adalah suatu percakapan yang di arahkan pada suatu masalah tertentu dan merupakan proses Tanya jawab lisan dimana dua orang atau lebih saling berhadapan secara fisik (imam gunawan, 2014:160). Selain itu Metode survey dengan wawancara merupakan suatu unsur metode pengumpulan data dimana pertanyaan-pertanyaan yang telah disusun (kuesioner) yang tertulis yang alternative jawabanya pun telah di siapkan (Sugiyono, 2012:138)

2. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2012:142)

Kuesioner (angket) yang ditujukan kepada responden menggunakan skala likert dengan bentuk *checklist*. Skala likert ini meminta responden untuk merespon sejauh mana mereka setuju atau tidak setuju tentang satu objek yang dipersepsikan. Dengan skala likert, maka variable yang akan diukur dijabarkan menjadi indicator variabel. Kemudian indicator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Berikut tabel 3.1 skor skala likert dalam bentuk *checklist*:

Tabel 3. 3 Skala likert

Pernyataan	Bobot
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral (N)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Sumber : (Sugiyono, 2012:94)

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang bersumber dari hasil penelitian orang lain yang di buat untuk maksud yang berbeda, data tersebut dapat berupa fakta, tabel, gambar, dan lain-lain. Manfaat yang di peroleh dari menggunakan data sekunder data sekunder dapat di peroleh dengan cepat, tidak membutuhkan dana besar, tidak ada cara lain lagi yang dapat di lakukan kecuali dengan data sekunder (Kontour, 2009:178-182) baik yang berasal dari perusahaan tempat penulis melakukan penelitian maupun dari sumber lain yang ada kaitanya dengan judul skripsi ini

3.5 Metode Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang di peroleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan, dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori., menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan di pelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah di pahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2012:244)

Dalam penelitian ini, metode analisis yang akan digunakan untuk memperoleh keterangan tentang besarnya kekuatan variabel independen terhadap variabel dependen adalah dengan menggunakan metode regresi linier berganda. Metode analisis ini terdiri dari metode analisis deskriptif dan uji kualitas data. Analisis ini menggunakan program SPSS versi 24, beberapa pengujian terhadap data yang akan dianalisis untuk memberikan gambaran pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

3.5.1 Uji Kualitas Data

Sebelum menganalisis dan menginterpretasi terlebih dahulu harus dilakukan uji kualitas data yang terbagi menjadi 2 (dua) yaitu uji validitas dan uji reliabilitas, sebagai berikut:

3.5.1.1 Uji Validitas Data

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan suatu instrument. Uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu instrument atau item-item dalam mengukur apa yang ingin diukur. Suatu instrument yang valid mempunyai validitas yang tinggi, sebaliknya, instrument yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Dalam uji validitas dapat digunakan *Statistical Package for the Social Science* (SPSS) dan dapat pula digunakan rumus *Pearson Product Moment*, sebagai berikut.

$$r_{ix} = \frac{n \sum ix - (\sum i)(\sum x)}{\sqrt{\sum i^2 \sum x^2}}$$

Rumus 3. 2 *Pearson Product*

Sumber: (Wibowo, 2012:37)

Keterangan:

- r_{ix} = koefisien korelasi
- i = skor item
- x = skor total dari x
- N = jumlah banyaknya subjek

Kriteria diterima atau tidaknya suatu data valid atau tidak (Wibowo, 2012:37), jika:

1. Jika r hitung $\geq r$ tabel, maka item-item pada pertanyaan dinyatakan berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan valid.
2. Jika r hitung $< r$ tabel, maka item-item pada pertanyaan dinyatakan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan tidak valid.

3.5.1.2 Uji Reabilitas Data

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji konsistensi alat ukur, apakah hasilnya tetap konsisten atau tidak jika pengukuran diulang. Instrument kuesioner yang tidak reliable maka tidak konsisten untuk pengukuran sehingga hasil pengukuran tidak dapat dipercaya. Uji reliabelitas yang banyak digunakan pada penelitian yaitu menggunakan metode Cronbach Alpha $>0,6$ (Priyatno, 2016:154)

3.5.2 Analisis deskriptif

Analisis deskriptif merupakan metode untuk menggambarkan data yang dikumpulkan secara sederhana. Analisis deskriptif dilakukan melalui pengujian hipotesis deskriptif. Penyajiannya dapat berbentuk tabel, atau grafik, termasuk juga perhitungan rata-rata, standart deviasi dan sebagainya. Menurut (husein umar, 2009:163-164) menentukan kriteria analisis deskriptif yaitu dengan menentukan rentang skala dengan menggunakan rumus:

$$R_s = \frac{n(m-1)}{m} = \frac{400(5-1)}{5} = 320 = \mathbf{3,20} \quad \text{Rumus 3.3 Rentang Skala}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

m = jumlah alternative jawaban tiap items

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dimasukkan untuk mengetahui bahwa setiap variabel telah memiliki keakuratan dan keandalan. Analisis asumsi klasik dengan menggunakan program SPSS. Analisis dilakukan dengan bantuan metode regresi linier berganda, sebelum melakukan uji analisis regresi berganda terlebih dahulu digunakan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas, dan heteroskedastisitas (Wibowo, 2012:87).

3.5.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variable bebas memiliki distribusi normal. Uji normalitas berguna untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi

normal atau tidak normal (Wibowo, 2012:61) Suatu data yang berdistribusi normal akan membentuk suatu kurva yang kalau digambarkan akan berbentuk lonceng (*bell shaped curve*). Suatu data dikatakan tidak normal jika memiliki nilai data yang ekstrim, atau biasanya jumlah data terlalu sedikit. Uji ini dapat dilihat pada diagram Normal *P-Plot Regression Standarize* dimana keberadaan titik-titik berasal disekitar garis. Namun untuk lebih meyakinkan lagi bahwa data benar-benar memiliki distribusi normal diuji dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Dengan syarat bahwa kurva nilai residual tersatandarisasi memiliki sebaran data normal jika (Wibowo, 2012:72) :

1. Nilai Kolmogorv-Smirnov $Z < Z_{tabel}$;
2. Nilai Asymp. Sig (2-tailed) $> \alpha$

3.5.3.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas. Jika terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat problem multikolinieritas. Pengajuan ada tidaknya gejala multikolinieritas dilakukan dengan memperhatikan nilai matrix korelasi yang dihasilkan pada saat pengolahan data serta nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *Tolerance*-nya. Nilai VIF antara 0 sampai dengan 10 menandakan tidak adanya gejala multikolinieritas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut tidak dapat problem multikolinieritas (Priyatno, 2016:129).

3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan varians residul dari satu pengamatan ke

pengamatan yang lain. Jika varians dan residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Dan jika varians tersebut berbeda, maka terjadi heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Dan jika hasil nilai signifikansi > nilai alpha-nya (0,05), maka model tidak mengalami heteroskedastisitas (Wibowo, 2012:93)

3.5.4 Uji Pengaruh

3.5.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Vadilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan suatu instrument. Uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu instrument atau item-item dalam mengukur apa yang ingin diukur. Suatu instrument yang valid mempunyai vadilitas yang tinggi, sebaliknya, instrument yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Dalam uji vadilitas dapat digunakan *Statistical Package for the Social Science (SPSS)* dan dapat pula digunakan rumus *Pearson Product Moment*, sebagai berikut:

$$Y' = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + \dots + b_n x_n$$

rumus 3.4 analisis linier berganda

Sumber: (Wibowo, 2012:127)

Keterangan:

Y' = variabel dependen (variabel respon)

a = nilai konstanta

b = nilai koefisien regresi

x₁ = variabel independen pertama

x_2 = variabel independen kedua

x_3 = variabel independen ketiga

x_n = variabel independen ke-n

3.6 uji Hipotesis

uji hipotesis sama artinya dengan menguji signifikansi regresi linier berganda secara parsial yang terkait dengan pernyataan hipotesis penelitian (Sanusi, 2011:144), menurut (Wibowo, 2012:125) pengujian hipotesis yang dilakukan akan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. uji hipotesis merupakan uji dengan menggunakan data sampel
2. uji menghasilkan keputusan menolak H_0 atau sebaliknya menerima H_0
3. Nilai uji dapat di lihat dengan menggunakan nilai F atau nilai t hitung maupun nilai Sig
4. Pengambilan kesimpulan dapat pula di lakukan dengan melihat gambar atau kurva, untuk melihat daerah tolak dan daerah terima suatu hipotesis nul

3.6.1 Uji t

Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai sig $< 0,05$ maka H_0 ditolak atau dapat dikatakan signifikan, sebaliknya jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, atau nilai sig $> 0,05$ maka H_0 diterima atau dapat dikatakan tidak signifikan yaitu terhadap pengaruh antara variabel bebas yang diteliti dengan variabel terkaitnya (Priyatno, 2016:66)

$$t_{\text{hitung}} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Rumus 3. 5 Uji t

Sumber: (Sugiyono, 2009:250)

Dimana:

t = Nilai t_{hitung} yang selanjutnya dikonsultasikan dengan t_{tabel}

r = korelasi persial yang ditemukan

n = jumlah sampel

3.6.2 Uji F (Simultan)

Uji-F dilakukan dengan tujuan menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Nilai F hitung akan dibandingkan dengan nilai F tabel (Wibowo, 2012;132-133)

1. Jika $F_{\text{hitung}} \leq F_{\text{tabel}}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
2. Jika $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

3.6.3 Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) digunakan dalam hubungannya untuk mengetahui jumlah atau persentase sumbangan pengaruh variabel bebas dalam model regresi yang secara serentak atau bersama sama memberikan pengaruh terhadap variabel terikat (Wibowo, 2012:135). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil beratti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan vriabel-variabel dependen sangat terbatas. Nilai

yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.7.1 Lokasi Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, penulis melakukan penelitian pada responden yang merupakan para tamu yang menginap di Hotel Travelodege Batam.

3.7.2 Jadwal Penelitian

Tabel 3.4 Jadwal Penelitian

Nama Kegiatan	Waktu Pelaksanaan					
	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
Pengajuan judul						
Bab I						
Bab II						
Bab III						
Kuesioner						
Mengolah data						
Bab IV						
Bab V						
Jurnal						
Daftar puastaka						
Daftar isi						
Abstrak						
Penyerahan hasil penelitian						

Sumber: Peneliti 2018