

**PENGARUH FASILITAS, KUALITAS
PELAYANAN, HARGA SEWA KAMAR TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN HOTEL SWISS INN
DI BATAM**

SKRIPSI



Oleh:

Kristina Lumban Toruan

140910192

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

**PENGARUH FASILITAS, KUALITAS
PELAYANAN, HARGA SEWA KAMAR TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN HOTEL SWISS INN
DI BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh
Kristina Lumban Toruan
140910192**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Kristina Lumban Toruan
NPM/NIP : 140910192
Fakultas : Humaniora
Program Studi : Manajemen

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

**PENGARUH FASILITAS, KUALITAS
PELAYANAN, HARGA SEWA KAMAR TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN HOTEL SWISS INN
DI BATAM**

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 dangelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

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

Batam, 6 Februari 2018

Materai 6000

Kristina Lumban Toruan
140910192

**PENGARUH FASILITAS, KUALITAS
PELAYANAN, HARGA SEWA KAMAR TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN HOTEL SWISS INN
DI BATAM**

SKRIPSI

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

**Oleh
Kristina Lumban Toruan
140910192**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera dibawah ini**

Batam, 6 Februari 2018

**Hendri Herman, S.E., M.Si.
Pembimbing**

ABSTRAK

Era globalisasi sekarang ini, dalam dunia bisnis terjadi persaingan ketat, apalagi perusahaan dalam bidang jasa perhotelan. Hotel Swiss Inn Batam merupakan suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa ada perjanjian khusus. Fasilitas, kualitas pelayanan, dan harga sewa kamar saat ini, lebih dipentingkan dalam dunia bisnis karena diduga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan, harga sewa kamar terhadap kepuasan pelanggan Hotel Swiss Inn di Batam. Penelitian ini menggunakan teknik survey dengan pengambilan sampel adalah metode sampel kebetulan dengan populasi dan sampel sebanyak 104. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah data primer dan sekunder, model analisa data yang digunakan adalah uji regresi berganda dan diperkuat dengan uji asumsi klasik dengan menggunakan bantuan *software* SPSS 20 *for windows*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: Fasilitas (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan menunjukkan nilai t hitung $> t$ tabel ($4,305 > 1,98304$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,5$. Kualitas pelayanan (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan menunjukkan nilai t hitung $> t$ tabel ($3,714 > 1,98304$) dan nilai signifikansi $0,000 > 0,5$. dan nilai signifikansi $0,000 < 0,5$. Fasilitas, Kualitas pelayanan, Harga sewa kamar secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dengan menunjukkan nilai f hitung $> t$ tabel ($237,779 > 2,69$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,5$.

Kata Kunci : Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Harga Sewa Kamar, dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

In this globalization era, the competition always exists in the world of business; moreover, it happens in some companies especially in the field of hospitality services. Hotel Swiss Inn Batam is a company run by its owners by providing food, beverages and sleeping room facilities to people who are traveling and able to pay a reasonable amount according to the service received without any special agreement. The facilities, service quality, and the current room rental price, are more important in the business world because it is suspected to have an effect on customer satisfaction. The purpose of this study is to determine the effect of facilities, service quality, room rental prices to customer satisfaction Hotel Swiss Inn in Batam. This research use survey technique with sampling is accidentas sampling method with population and sample counted 104. The research method used is descriptive research method and quantitative approach. Data collection techniques used are primary and secondary data, data analysis model used is multiple regression test and reinforced by the classical assumption test using SPSS 20 for windows software assistance. The results of this study indicate that: Facilities (X1) significantly influence customer satisfaction by showing $t_{count} > t_{table}$ ($4,305 > 1,98304$) and significance value $0,000 < 0,5$. Quality of service (X2) significantly influence customer satisfaction by showing $t_{count} > t_{table}$ ($3,714 > 1,98304$) and significance value $0,000 > 0,5$. and a significance value of $0,000 < 0,5$. Facilities, Quality of service, Room rental price together affect Customer Satisfaction (Y) by showing the value of $f_{arithmetic} > t_{table}$ ($237,779 > 2,69$) and significance value $0,000 < 0,5$.

Keywords : Facility, service quality, price, customers satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur 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.

Peneliti menyadari bahwa skripsi dengan judul pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan, harga sewa kamar terhadap kepuasan pelanggan hotel swiss inn di batam. 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 Dr. Jontro Simanjuntak, S.Pt., S.E., M.M.. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Putera Batam.
3. Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Bapak Hendri Herman, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah sabar membantu serta membimbing penulis dalam memberikan sumbangan berupa pikiran, pengarahan, motivasi, saran, dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik.
5. Ibu Tiurniari Purba, S.E., M.M. selaku pembimbing akademik yang telah sabar membimbing dan memberikan pengarahan, motivasi dan saran.
6. Seluruh dosen Universitas Putera Batam, khususnya Jurusan Manajemen Bisnis yang telah banyak mendidik dan memberikan ilmu yang sangat bermanfaat.

7. Seluruh Staff Universitas Putera Batam Bagian Keuangan, Bagian Akademik, Bagian Kemahasiswaan dan lainnya

8. Keluarga besar penulis, Ayah Hokkop Lumban Toruan, Ibu Palentina Sinaga, Juper Supriyanto Lumban Toruan dan Saudara-saudara tercinta yang telah memberikan doa dan perhatian serta dukungannya yang sangat besar kepada penulis.
9. Rolan Sinaga yang selalu memberikan motivasi dan semangat untuk menyelesaikan program studi ini.
10. Seluruh rekan seperjuangan mahasiswa/i Program Studi Manajemen angkatan 2014 yang telah banyak memberikan motivasi kepada penulis sehingga selesainya skripsi ini.
11. Pihak – pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu

Semoga skripsi ini bisa berguna dan bermanfaat bagi penulis dan seluruh pihak yang berkepentingan yang memanfaatkan skripsi ini untuk kepentingan akademik dalam bidang Manajemen. Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang memberikan motivasi dan saran yang mendukung penelitian ini

Batam, 6 Februari 2018

Kristina Lumban Toruan

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL DEPAN

HALAMAN JUDUL

SURAT PERNYATAAN

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK v

ABSTRACT vi

KATA PENGANTAR..... vii

DAFTAR ISI..... ix

DAFTAR GAMBAR..... xiv

DAFTAR TABEL xiv

DAFTAR RUMUS xvi

DAFTAR LAMPIRAN xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang 1

1.4. Perumusan Masalah 9

1.5. Tujuan Penelitian 9

1.6. Manfaat Penelitian 10

1.6.1. Manfaat Teoritis 10

1.6.2. Manfaat Praktis 10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Konsep Teoritis..... 12

2.1.1. Fasilitas 12

2.1.1.1. Pengertian Fasilitas 12

2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan 13

2.1.2.2. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan 13

2.1.2.3. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan 15

2.1.2.4. Indikator Kualitas Pelayanan 16

2.1.3. Harga..... 18

2.1.3.1. Pengertian Harga	18
2.1.3.2. Faktor-Faktor Memengaruhi Penentuan Harga	20
2.1.3.3. Tujuan Penentuan Harga	21
2.1.3.4. Harga Kamar	21
2.1.3.5. Indikator Harga	23
2.1.4. Kepuasan Pelanggan	23
2.1.4.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	23
2.1.4.2. Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan	21
2.1.4.3. Indikator Kepuasan Pelanggan	24
2.1.5 Hotel	25
2.1.5.1. Jenis-Jenis Hotel	25
2.1.5.2. Klasifikasi Hotel	25
2.1. Penelitian terdahulu	25
2.2. Kerangka Pemikiran	30
2.4 Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Desain Penelitian	32
3.2. Operasional Variabel	32
3.2.1. Variabel Bebas (<i>Independence Variable</i>)	33
3.2.2. Fasilitas (X_1)	33
3.2.3. Kualitas Pelayanan (X_2)	34
3.2.4. Harga Sewa Kamar (X_3)	36
3.2.5. Variabel terikat (<i>Dependent Variabel</i>)	37
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	39
3.3.1 Populasi Penelitian	39
3.3.2. Sample Penelitian	39
3.4. Teknik Pengumpulan Data	39
3.4.1. Skala Pengukuran	40
3.5. Metode Analisis Data	40
3.5.1. Analisis Deskriptif	41
3.5.2. Uji Kualitas Data	42
3.5.2.1. Uji Validasi Data	42
3.5.2.2. Uji Reliabilitas Data	44
3.5.3. Uji Asumsi Klasik	45

3.5.3.1. Uji Normalitas.....	45
3.5.3.2. Multikolinearitas	45
3.6.4.1. Uji Heteroskedastisitas.....	46
3.5.4. Uji pengaruh.....	46
3.5.4.1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	46
3.5.4.2. Uji t	47
3.5.4. Koefisien Determinasi (R^2)	46
3.5.4.5. Uji Hipotesis	46
3.6. Lokasi Dan Jadwal Penelitian	51
3.6.1. Lokasi Penelitian.....	51
3.6.2. Jadwal Penelitian.....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian	53
4.1.2. Profil Responden.....	53
4.1.2.1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
4.1.2.2. Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	54
4.1.2.3. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	55
4.1.2.4. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis pekerjaan.....	56
4.2. Analisis Deskriptif	58
4.2.1. Analisis Deskriptif Fasilitas (X1).....	59
4.2.1.1. Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan (X2)	62
4.2.1.2. Analisis Deskriptif Harga Sewa kamar (X3)	66
4.2.1.3. Analisis Deskriptif kepuasan pelanggan (Y).....	69
4.3. Uji kualitas Data.....	73
4.3.1. Hasil Uji Validitas Data	73
4.3.1.1. Hasil Uji Reliabilitas	75
4.4. Hasil Uji Asumsi Klasik	76
4.4.1. Hasil Uji Normalitas	76
4.4.1.1. Hasil uji Multikolinieritas	78
4.4.1.2. Hasil Uji Heterokedasitas.....	79
4.4.1.3. Uji Hipotesis	80
4.4.1.4. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	80
4.4.1.5. Hasil Uji Koefisiensi Determinasi (R^2).....	82
4.4.1.6. Hasil Uji t (Parsial).....	83

4.4.1.7. Hasil Uji F (Simultan).....	85
4.5. Pembahasan.....	86
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan	90
5.2. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA.....	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 4. 1 Diagram Pie Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Gambar 4. 2 Diagram Pie Berdasarkan Usia	55
Gambar 4. 3 Diagram Pie Berdasarkan Pendidikan.....	56
Gambar 4. 4 Diagram Pie Berdasarkan Jenis Pekerjaan	57
Gambar 4. 5 Hasil Uji Normalitas Histogram.....	77
Gambar 4. 6 Hasil Uji Normalitas <i>P-P Plot</i>	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jenis dan Jumlah Kamar Hotel Swiss Inn Batam	2
Tabel 1. 2 Fasilitas Hotel Swiss Inn Batam	3
Tabel 1. 3 Harga Sewa Kamar Hotel Swiss Inn di Batam	5
Tabel 1. 4 Perbandingan Harga Sewa Kamar 2017	6
Tabel 1. 5 Jumlah Pengunjung Hotel Periode 2012 – 2016.....	7
Tabel 2. 1 PenelitianTerdahulu	26
Tabel 3. 1 Variabel Independen dan Indikatornya.....	37
Tabel 3. 2 Variabel Dependen dan Indikatornya	38
Tabel 3. 3 Skala Likert.....	40
Tabel 3. 4 Rentang Skala	42
Tabel 3. 5 Jadwal penelitian.....	52
Tabel 4. 1Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4. 2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	56
Tabel 4. 4 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	57
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif	58
Tabel 4. 6 X1.1	59
Tabel 4. 7 X1.2.....	60
Tabel 4. 8 X1.3	60
Tabel 4. 9 X1.4.....	61
Tabel 4. 10 X1.5	61
Tabel 4. 11 Total Skor Indikator Variabel fasilitas (X1)	62
Tabel 4. 12 X2.1.....	63
Tabel 4. 13 X2.2.....	63
Tabel 4. 14 X2.3	64
Tabel 4. 15 X2.4	65
Tabel 4. 16 X2.5	65
Tabel 4. 17 total Skor indikator kualitas pelayanan (X2)	66
Tabel 4. 18 X3.1	67
Tabel 4.19 X3.2	67
Tabel 4.20 X3.3	68
Tabel 4.21 X3.4.....	68
Tabel 4.22 X3.5	69
Tabel 4.23 Total skor indikator Harga sewa kamar (X3)	69
Tabel 4.24 Y.1.....	70
Tabel 4.25 Y1.2	70
Tabel 4.26 Y1.3.....	71
Tabel 4.27 Y1.4	71
Tabel 4.28 Y1.5	72
Tabel 4. 29 Total skor indikator Kepuasan pelanggan.....	72

Tabel 4. 30 Hasil Uji Validitas fasilitas (X1).....	73
Tabel 4. 31 Hasil Uji Validitas kualitas pelayanan (X2)	74
Tabel 4. 32 Hasil Uji Validitas harga sewa kamar (X3)	74
Tabel 4. 33 Hasil Uji Validitas kepuasan pelanggan (Y).....	75
Tabel 4. 34 Hasil Uji Realibilitas	75
Tabel 4. 35Tabel 4.35 Hasil uji one sampel kolmogrov-smirnov.....	78
Tabel 4. 36 Hasil Uji Multikolinieritas Data.....	79
Tabel 4. 37 Hasil Uji Gletser.....	79
Tabel 4. 38 Hasil Uji Linier Berganda	81
Tabel 4. 39 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi (R^2).....	83
Tabel 4. 40 Hasil Uji t (Parsial)	84
Tabel 4. 41 Hasil Uji F (Simultan).....	85

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Rentang Skala.....	41
Rumus 3. 2 Pearson Product Moment.....	43
Rumus 3. 3 Uji Reabilitas	44
Rumus 3. 4 Regresi Linear Berganda	47
Rumus3.5 Koefisien determinasi	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat keterangan Penelitian Penelitian

Lampiran 2. Surat Balasan Penelitian

Lampiran 3. Penelitian Terdahulu

Lampiran 4. Kuisisioner Penelitian

Lampiran 5. Data Tabulasi Responden

Lampiran 6. Hasil Output SPSS 20

Lampiran 7. Tabel r

Lampiran 8. Tabel t

Lampiran 9. Tabel