

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN TAMU PADA
HOTEL MERLIN KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Vivian Salim
150910189**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN TAMU PADA
HOTEL MERLIN KOTA BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Vivian Salim
150910189**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2019**

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), 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 dicantumkan dalam daftar pustaka;
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian 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 di perguruan tinggi.

Batam, 13 Februari 2019

Yang membuat pernyataan,

Vivian Salim

150910189

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN TAMU PADA
HOTEL MERLIN KOTA BATAM**

SKRIPSI

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

**Oleh:
Vivian Salim
150910189**

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

Batam, 13 Februari 2019

**Teguh Iman Santoso, S.Sos., M.M.
Pembimbing**

ABSTRAK

Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan (X_1), harga (X_2) dan promosi (X_3) terhadap kepuasan tamu (Y) pada Hotel Merlin Kota Batam. Penelitian ini adalah penelitian metode kuantitatif dan penyebaran data yang dilakukan dengan cara menyebarkan kusioner. Sampel dalam penelitian ini mencapai 131 responden, maka kusioner ini disebarkan kepada responden yang berjumlah 131 orang. Teknik dalam pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu dan harus mewakili populasi yang akan diteliti. Sedangkan untuk pengumpulan data primer yang digunakan oleh peneliti diperoleh dari kusioner yang disebarkan kepada responden. Selanjutnya data yang telah terkumpul dianalisis dengan analisis regresi berganda dengan bantuan alat hitung SPSS (*Statistic Product and Service Solution*) versi 21. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X_1), harga (X_2) dan promosi (X_3) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu (Y) pada Hotel Merlin Kota Batam dan variabel kualitas pelayanan (X_1) secara parsial memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu (Y), variabel harga (X_2) secara parsial memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu (Y) dan variabel promosi (X_3) secara parsial memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu (Y). Secara simultan kualitas pelayanan (X_1), harga (X_2) dan promosi (X_3) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu (Y) pada Hotel Merlin Kota Batam.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, Kepuasan Tamu

ABSTRACT

This research is intended to analyze the influence of service quality (X_1), price (X_2) and promotion (X_3) on guest satisfaction (Y) at Hotel Merlin Batam City. This research is quantitative and data dissemination through questionnaire. The sample in this study reached 131, then the questionnaire was distributed to the respondents who numbered 131 people. Data collection techniques in this study using purposivesampling that namely the technique of determining the criteria and certain criteria and must represent the population to be studied. While the primary data collection used by researchers obtained from the questionnaire. Furthermore, the data have been collected analyzed by multiple regression analysis eith the help of SPSS (Statistic Product and Service Solution) calculator version 21. The results of this study indicate that service quality (X_1), price (X_2) and promotion (X_3) has a positive and significant impact on guest satisfaction (Y) at Hotel Merlin Batam City. The partial service quality (X_1) variable gives positive and significant effect to the guest satisfaction (Y), the variable of price (X_2) partially gives positive influence and significant to the guest satisfaction (Y) and variable of promotion (X_3) partially gives positive influence and significant to the guest satisfaction (Y). Simultaneously service quality (X_1), price (X_2) and promotion (X_3) give positive and significant influence to the guest satisfaction (Y) at Hotel Merlin Batam City.

Keywords: *Service Quality, Price, Promotion, Guest Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur 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 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 Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Bapak Teguh Iman Santoso, S.Sos., M.M. selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
6. Ibu Suwarsih selaku *General Manager* Hotel Merlin Kota Batam.
7. Kedua orang tua dan saudara-saudari serta teman-teman seperjuangan Jurusan Manajemen Bisnis baik secara moril maupun secara materil.

Semoga dengan Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufikNya, Amin.

Batam, 13 Februari 2019

Vivian Salim

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN	
HALAMAN PENGESAHAN	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR RUMUS	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	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 Kajian Teori	10
2.1.1 Kualitas Pelayanan	10
2.1.1.1 Teori Kualitas Pelayanan	10
2.1.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan	11
2.1.2 Harga	11
2.1.2.1 Teori Harga	11
2.1.2.2 Indikator Harga	14
2.1.3 Promosi	15
2.1.3.1 Teori Promosi	15
2.1.3.2 Indikator Promosi	16
2.1.4 Kepuasan Tamu	17
2.1.4.1 Teori Kepuasan Tamu	17
2.1.4.2 Indikator Kepuasan Tamu	19
2.1.5 Hubungan Kualitas Pelayanan Pengaruh terhadap Kepuasan Tamu ...	19
2.1.6 Hubungan Harga Pengaruh terhadap Kepuasan Tamu	21
2.1.7 Hubungan Promosi Pengaruh terhadap Kepuasan Tamu	22
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Berpikir	24

2.4	Hipotesis Penelitian.....	25
-----	---------------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Desain Penelitian.....	27
3.2	Operasional Variabel.....	27
3.2.1	Variabel Bebas (<i>Independent</i>).....	28
3.2.2	Variabel Terikat (<i>Dependent</i>).....	28
3.3	Populasi dan Sampel	29
3.3.1	Populasi	29
3.3.2	Sampel.....	30
3.4	Teknik Pengumpulan Data	31
3.4.1	Teknik Pengumpulan Data Penelitian	31
3.4.2	Alat Pengumpulan Data	32
3.5	Metode Analisis Data	33
3.5.1	Analisis Statistik Deskriptif	33
3.5.2	Uji Kualitas Data.....	34
3.5.2.1	Uji Validitas Data	34
3.5.2.2	Uji Reliabilitas.....	35
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	39
3.5.4	Uji Pengaruh.....	39
3.5.4.1	Analisis Regresi Linier Berganda	39
3.5.4.2	Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	41
3.5.5	Uji Hipotesis.....	41
3.5.5.1	Uji F	41
3.5.5.2	Uji t.....	42
3.6	Lokasi dan Jadwal Penelitian	43
3.6.1	Lokasi Penelitian	43
3.6.2	Jadwal Penelitian.....	43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Profil Responden	45
4.1.1	Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.1.2	Deskriptif Responden Berdasarkan Usia.....	46
4.1.3	Deskriptif Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	47
4.1.4	Deskriptif Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
4.1.5	Deskriptif Responden Berdasarkan Pendapatan Bulanan	48
4.2	Hasil Penelitian	49
4.2.1	Analisis Deskriptif.....	49
4.2.1.1	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	49
4.2.1.2	Analisis Deskriptif Variabel Harga (X_2)	59
4.2.1.3	Analisis Deskriptif Variabel Promosi (X_3).....	65
4.2.1.4	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Tamu (Y)	72
4.2.2	Hasil Uji Kualitas Data	79

4.2.2.1 Hasil Uji Validitas Data	79
4.2.2.2 Hasil Uji Reliabilitas Data	84
4.2.3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	86
4.2.3.1 Hasil Uji Normalitas	86
4.2.3.2 Hasil Uji Multikolinieritas	88
4.2.3.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	89
4.2.4 Hasil Uji Pengaruh	90
4.2.4.1 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	90
4.2.4.2 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	92
4.2.5 Hasil Uji Hipotesis	92
4.2.5.1 Hasil Uji F	92
4.2.5.2 Hasil Uji t	94
4.3 Pembahasan	95
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	99
5.2 Saran.....	100
 DAFTAR PUSTAKA	 101
 DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
SURAT KETERANGAN KERJA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	25
Gambar 4.1 Hotel Merlin menyediakan tempat parkir yang memadai bagi tamu yang menginap di hotel	50
Gambar 4.2 Staf Hotel Merlin menggunakan seragam yang rapi dan bersih....	51
Gambar 4.3 Ketetapan staf Hotel Merlin dalam melayani tamu sangat inisiatif	52
Gambar 4.4 Staf Hotel Merlin menggunakan pelayanan yang sesuai dengan harapan tamu	53
Gambar 4.5 Staf Hotel Merlin merespon setiap kebutuhan dan keinginan tamu	54
Gambar 4.6 Hotel Merlin memberikan jaminan keamanan barang bawaan milik tamu yang di letakkan di dalam kamar hotel.....	55
Gambar 4.7 Hotel Merlin mampu memberikan kenyamanan dan keamanan dalam menggunakan peralatan dan perlengkapan kamar	56
Gambar 4.8 Staf Hotel Merlin memiliki etika sopan dalam melayani tamu	57
Gambar 4.9 Staf Hotel Merlin memberikan perhatian secara penuh kepada tamu	58
Gambar 4.10 Hotel Merlin menawarkan harga yang sangat terjangkau	60
Gambar 4. 11 Hotel Merlin menyediakan harga sesuai dengan kamar.....	61
Gambar 4.12 Hotel Merlin menawarkan diskon harga pada <i>event-event</i> tertentu ..	62
Gambar 4.13 Hotel Merlin banyak menawarkan diskon harga.....	63
Gambar 4.14 Hotel Merlin memberikan potongan harga yang menarik untuk para tamu	64
Gambar 4.15 Hotel Merlin menawarkan ekstra lebih murah	65
Gambar 4.16 Produk atau jasa yang menawarkan sangat menarik bagi tamu	66
Gambar 4.17 Kualitas promosi yang ditawarkan Hotel Merlin sangat memuaskan tamu	67
Gambar 4.18 Hotel Merlin sudah menawarkan banyak promosi yang bermanfaat bagi tamu	68
Gambar 4.19 Anda sangat tertarik dengan program promosi Hotel Merlin tiap tahun	69
Gambar 4.20 Hotel Merlin sering melakukan promosi tiap tahun	70
Gambar 4.21 Hotel Merlin dalam waktu tertentu selalu memberikan promosi yang menarik	71
Gambar 4.22 Hotel Merlin menyediakan kotak saran atau keluhan untuk tamu	72
Gambar 4.23 Hotel Merlin memberikan pelayanan yang puas dalam menerima keluhan tamu	73
Gambar 4.24 Hotel Merlin selalu melaksanakan umpan balik (<i>feedback</i>) terhadap tamu	74
Gambar 4.25 Hotel Merlin boleh direkomendasikan kepada keluarga maupun teman terdekat	75
Gambar 4.26 Sikap staf Hotel Merlin melayani tamu dengan sepenuh hati	76
Gambar 4.27 Hotel Merlin menghubungi pelayanan yang telah beralih	77

Gambar 4.28	Hotel Merlin selalu mencari solusi supaya pelanggan tersebut tetap bertahan menjadi langganan Hotel Merlin	78
Gambar 4.29	Histogram	87

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Data Kualitas Pelayanan Hotel Merlin.....	2
Tabel 1.2 Data Harga Hotel Merlin.....	2
Tabel 1.3 Data Promosi Hotel Merlin.....	3
Tabel 1.4 Data Kepuasan Tamu Hotel Merlin	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Operasional Variabel Bebas.....	28
Tabel 3.2 Operasional Variabel Terikat	29
Tabel 3.3 Jumlah Populasi	29
Tabel 3.4 Skor Alternatif Jawaban Instrumen.....	33
Tabel 3.5 Reliabilitas	36
Tabel 3.6 Jadwal Penelitian.....	44
Tabel 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	47
Tabel 4.4 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel 4.5 Identitas Responden Berdasarkan Pendapatan Bulanan	48
Tabel 4.6 Kriteria Analisis Deskriptif.....	49
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	79
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	80
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X_2)	81
Tabel 4.10 Hasil uji Validitas Variabel Promosi (X_3)	81
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Tamu (Y)	82
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Tamu (Y)	82
Tabel 4.13 Uji Validitas	83
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	84
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	84
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga (X_2)	85
Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Promosi (X_3).....	85
Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Tamu (Y)	86
Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Tamu (Y)	86
Tabel 4.20 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	87
Tabel 4.21 Hasil Uji Multikolinieritas	88
Tabel 4.22 Hasil Uji Heteroskedastisitas	89
Tabel 4.23 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	90
Tabel 4.24 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	92
Tabel 4.25 Hasil Uji F	93
Tabel 4.26 Hasil Uji t	94

DAFTAR RUMUS

Halaman

Rumus 3.1 <i>Pearson Product Moment</i>	35
Rumus 3.2 <i>Cronbach's Alpha</i>	36
Rumus 3.3 Regresi Linier Berganda	40
Rumus 3.4 Determinasi (R^2)	41
Rumus 3.5 Uji F	41
Rumus 3.6 Uji t	42
Rumus 4.1 Regresi Linier Berganda	90

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner
Lampiran II Data Responden
Lampiran III Uji Kualitas Data
Lampiran IV Uji Asumsi Klasik
Lampiran V Uji Pengaruh
Lampiran VI Uji Hipotesis
Lampiran VII Tabel r
Lampiran VIII Tabel t
Lampiran IX Tabel F