

**PENGARUH FASILITAS, HARGA,
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA HOTEL BEST WESTERN
PREMIER PANBIL DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Catherine
150910353**

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

**PENGARUH FASILITAS, HARGA,
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA HOTEL BEST WESTERN
PREMIER PANBIL DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Catherine
150910353**

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

Materai 6000

Catherine
150910353

**PENGARUH FASILITAS, HARGA,
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA HOTEL BEST WESTERN
PREMIER PANBIL DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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

**Oleh
Catherine
150910353**

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

Batam, 13 Februari 2019

**Dr. Realize, S.Kom., M.SI.
Pembimbing**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas, harga dan promosi terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Best Western Premier Panbil di Kota Batam. Dengan meningkatkan fasilitas, harga dan promosi akan memiliki dampak kepada kepuasan pelanggan. Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan Hotel Best Western Premier Panbil di Kota Batam sebanyak 377 responden sebagai sampel penelitian. Metode dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Metode pengumpulan data yang di gunakan pada penelitian adalah melalui kuesioner yang di sebarakan kepada pelanggan. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis instrumen penelitian yang terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas, serta pengujian hipotesis yang meliputi uji t dan uji f. Alat analisis yang digunakan untuk mengolah dan menganalisis data penelitian ini adalah SPSS versi 21.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel fasilitas, harga, dan promosi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, secara parsial dan simultan fasilitas, harga, dan promosi berpengaruh terhadap keputusan pembelian pelanggan hotel Best Western Premier Panbil di Kota Batam.

Kata kunci; fasilitas, harga, promosi dan kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of facilities, prices and promotions on customer satisfaction at the Best Western Premier Panbil Hotel in Batam City. By increasing facilities, prices and promotions will have an impact on customer satisfaction. Respondents in this study were 377 respondents of the Best Western Premier Panbil Hotel in Batam City as the study sample. The method in this research is quantitative descriptive method. The method of data collection used in research is through questionnaires distributed to customers. The data analysis method used in this study is the analysis of research instruments consisting of validity test, reliability test, classic assumption test which includes normality test, multicollinearity test and heteroscedasticity test, and hypothesis testing which includes t test and f test. The analytical tool used to process and analyze this research data is SPSS version 21.0. The results of the study show that facility variables have a positive and significant effect on customer satisfaction. Price variables have a positive and significant effect on customer satisfaction. Promotion variables have a positive and significant effect on customer satisfaction. Variables of facilities, prices, and promotions together have a positive and significant effect on customer satisfaction. Thus, partially and simultaneously facilities, prices, and promotions affect the purchasing decisions of customers of Best Western Premier Panbil hotels in Batam City.

Keywords; facilities, prices, promotions and customer satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas limpahan kasih dan karunia-NYA, sehingga laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam dapat diselesaikan

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 Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam
2. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen
3. Ibu Dr. Realize, S.Kom., M.SI. selaku pembimbing yang sudah membantu dalam penulisan skripsi ini
4. Dosen dan Civitas Akademik Universitas Putera Batam
5. Kedua orang tua penulis Bapak Ang Boon Seng dan Ibu Then Tjhin Fa beserta kakak adik
6. Pimpinan beserta semua staff Hotel Best Western Premier Panbil di Kota Batam.
7. Sahabat penulis terutama Roy Arismunandar, Sonia Octa Rini, Nando Fransco, Grace Susana, Teng Nang Tui serta teman yang lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu
8. Seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam pengisian kuesioner.

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

Batam, 13 Februari 2019

Catherine
150910353

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR RUMUS.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	6
1.3. Batasan Masalah	6
1.4. Rumusan Masalah.....	6
1.5. Tujuan Penelitian	7
1.6. Manfaat Penelitian	7
1.6.1. Manfaat Teoritis	7
1.6.2. Manfaat Praktis.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Teori Dasar	9
2.1.1. Fasilitas.....	9
2.1.1.1. Pengertian Fasilitas	9
2.1.1.2. Faktor Design Fasilitas	9
2.1.1.3. Indikator Fasilitas.....	11
2.1.2. Harga	11
2.1.2.1. Pengertian Harga.....	11
2.1.2.2. Tujuan Penetapan Harga.....	12
2.1.2.3. Harga Penarik Konsumen	13
2.1.2.4. Indikator Harga	14
2.1.3. Promosi.....	15
2.1.3.1. Pengertian Promosi	15
2.1.3.2. Tujuan Promosi	15
2.1.3.3. Unsur - Unsur Promosi.....	16
2.1.3.4. Indikator Promosi.....	16
2.1.4. Kepuasan Pelanggan.....	17
2.1.4.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	17
2.1.4.2. Faktor Kepuasan Pelanggan.....	17
2.1.4.3. Teori Kepuasan Pelanggan	19

2.1.4.4. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	21
2.2. Penelitian Terdahulu	21
2.3. Kerangka Berpikir.....	28
2.4. Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1. Desain Penelitian	30
3.2. Operasional Variabel	31
3.2.1. Variabel Bebas (Independence Variable).....	31
3.2.1.1. Fasilitas (X_1)	31
3.2.1.2. Harga (X_2).....	32
3.2.1.3. Variabel X_3 Promosi	32
3.2.2. Variabel Terikat (dependent variable).....	32
3.3. Populasi Dan Sampel Penelitian	33
3.3.1. Populasi Penelitian	33
3.3.2. Sampel Penelitian	33
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.4.1. Alat Pengumpulan Data.....	35
3.4.1.1. Data Primer	35
3.4.1.2. Data Sekunder.....	35
3.5. Metode Analisa Data	35
3.5.1. Analisis Deskriptif.....	35
3.5.2. Uji Kualitas Data	38
3.5.2.1. Uji Validitas Instrumen	38
3.5.2.2. Uji Reliabilitas Instrumen	39
3.5.3. Uji Asumsi Klasik	40
3.5.3.1. Uji Normalitas.....	40
3.5.3.2. Uji Multikolinieritas	41
3.5.3.3. Uji Heteroskedastisitas	41
3.5.4. Uji Pengaruh.....	41
3.5.4.1. Analisis Regresi Linear Berganda	41
3.5.4.2. Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	42
3.5.5. Uji Hipotesis.....	43
3.5.5.1. Uji t (Uji Parsial).....	44
3.5.5.2. Uji F (Uji Simultan).....	45
3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	45
3.6.1 Lokasi Penelitian	45
3.6.2 Jadwal Penelitian	45
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAAN	46
4.1 Hasil Penelitian	46
4.1.1 Profil Responden	46
4.1.1.1 Jenis kelamin	46
4.1.1.2 Usia.....	47
4.1.1.3 Pendidikan Terakhir	48
4.1.1.4 Jenis Pekerjaan	49

4.1.2	Analisis Deskriptif.....	50
4.1.2.1	Fasilitas (X_1)	50
4.1.2.2	Harga (X_2).....	53
4.1.2.3	Promosi (X_3)	55
4.1.2.4	Kepuasan Pelanggan (Y)	57
4.1.3	Hasil Uji Kualitas Data.....	60
4.1.3.1.	Hasil Uji Validitas Data	60
4.1.3.1.1	Uji Validitas Variabel Fasilitas (X_1).....	60
4.1.3.1.2.	Uji Validitas Variabel Harga (X_2)	61
4.1.3.1.3.	Uji validitas variabel promosi (X_3).....	62
4.1.3.1.4.	Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	63
4.1.3.2.	Hasil Uji Reliabilitas.....	64
4.1.3.2.1.	Uji Reliabilitas Fasilitas (X_1).....	64
4.1.3.2.2.	Uji Reliabilitas Harga (X_2)	64
4.1.3.2.3.	Uji Reliabilitas Promosi (X_3).....	65
4.1.3.2.4.	Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	66
4.1.4	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	66
4.1.4.1	Hasil Uji Normalitas	66
4.1.4.2	Hasil Uji Multikolinieritas	67
4.1.4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	68
4.1.5	Hasil Uji Pengaruh	69
4.1.5.1.	Regresi Linier Berganda	69
4.1.5.2.	Koefisien Determinasi (R^2).....	71
4.1.6.	Uji Hipotesis.....	72
4.1.6.1.	Hasil Uji t.....	72
4.1.6.2.	Hasil Uji F.....	73
4.2	Pembahasan	74
4.2.1.	Analisis Deskriptif.....	74
4.2.2.	Hipotesis.....	76
4.2.2.1.	Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Best Western Premier Panbil di Kota Batam	76
4.2.2.2.	Pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Best Western Premier Panbil di Kota Batam	76
4.2.2.3.	Pengaruh promosi terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Best Western Premier Panbil di Kota Batam	77
4.2.2.4.	Pengaruh fasilitas, harga dan promosi terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Best Western Premier Panbil di Kota Batam	77
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	79
5.1.	Kesimpulan	79
5.2.	Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	81	
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	28
Gambar 4. 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	69

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perbandingan Harga Sewa Kamar 2018	3
Tabel 1. 2 Jumlah Pengunjung Hotel BWP Panbil Bulan.....	3
Tabel 1. 3 Jenis dan Jumlah Kamar Hotel BWP Panbil Batam	5
Tabel 3. 1 Rentang Skala	37
Tabel 3. 2 Tingkat Validitas.....	39
Tabel 3. 3 Indeks Koefisien Reliabilitas	40
Tabel 3. 4 Jadwal Penelitian.....	45
Tabel 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	48
Tabel 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	49
Tabel 4. 5 Rentang Skala	50
Tabel 4. 6 Skor Indikator Variabel Fasilitas	51
Tabel 4. 7 Skor Indikator Variabel Harga.....	53
Tabel 4. 8 Skor Indikator Variabel Promosi	56
Tabel 4. 9 Skor Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan	58
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas fasilitas (X1).....	61
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Harga (X2)	62
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Promosi (X3).....	62
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	63
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas Fasilitas (X1)	64
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas Harga (X2).....	65
Tabel 4. 16 Hasil Uji Reliabilitas Promosi (X3).....	65
Tabel 4. 17 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	66
Tabel 4. 18 Hasil Uji Normalitas Data.....	67
Tabel 4. 19 Hasil Uji Multikolinieritas	68
Tabel 4. 20 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	70
Tabel 4. 21 Hasil Uji <i>R Square</i>	71
Tabel 4. 22 Hasil Uji T.....	72
Tabel 4. 23 Hasil Uji F (Simultan).....	74

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Rumus Slovin.....	34
Rumus 3. 2 Rentang Skala	37
Rumus 3. 3 Regresi Linear Berganda	42
Rumus 3. 4 Koefisien Determinasi	43
Rumus 3. 5 Uji t.....	44