

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,  
PROMOSI DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA HOTEL BATAM STAR**

**SKRIPSI**



**Oleh :  
Teddy Kartono  
150910158**

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,  
PROMOSI DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA HOTEL BATAM STAR**

**SKRIPSI**

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



**Oleh :  
Teddy Kartono  
150910158**

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

## **SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS**

Dengan ini yang bertanda tangan atas:

Nama : Teddy Kartono  
NPM : 150910158  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

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

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,  
PROMOSI DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA HOTEL BATAM STAR”**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip di dalam naskah ini dan naskah ini 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 dan gelar 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, 9 February 2019

**Teddy Kartono**

150910158

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,  
PROMOSI DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA HOTEL BATAM STAR**

**SKRIPSI**

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

**Oleh :  
Teddy Kartono  
150910158**

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

**Batam, 9 February 2019**

**Renniwy Siringoringo, S.E., M.Si.  
Pembimbing**

## ABSTRAK

Perhotelan atau hotel merupakan bentuk usaha yang bergerak dalam bidang pariwisata dengan berfokus dalam penyediaan kamar-kamar untuk penginapan dan melayani tamu melalui pelayanan yang berkualitas dengan tujuan utama yaitu memenuhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, promosi dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Batam Star. Penelitian ini dilakukan dalam metode kuantitatif dan responden diambil melalui teknik *purposive sampling* yang di temukan berdasarkan rumus slovin sebanyak 146 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dengan alat ukur berupa skala *likert*. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program *software* SPSS versi 20. Berdasarkan hasil penelitian ini, diketahui bahwa hasil uji t untuk variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai t hitung 9,481 > t tabel 1,977, untuk variabel promosi t hitung 2,360 > t tabel 1,977, dan untuk variabel harga t hitung 11,535 > t tabel 1,977. Sementara hasil uji F diperoleh bahwa F hitung 576,900 > F tabel 2,667. Dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa secara parsial ataupun simultan kualitas pelayanan, promosi dan harga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Batam Star dengan tingkat pengaruh uji  $R^2$  yang diperoleh sebesar 92,4% dan sisanya 7,6% dipengaruhi oleh variabel diluar dari penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, promosi, harga, kepuasan pelanggan

## **ABSTRACT**

*Hotel is a form of business that is engaged in tourism by focusing on providing rooms for lodging and serving guests through quality services with the main goal of fulfilling customer satisfaction. This study aims to determine the effect of service quality, promotion and price on customer satisfaction at Batam Star Hotel. This research was conducted in quantitative methods and the technique of taking the number of respondents was done through Purposive sampling which was found based on Slovin formula as much as 146 respondents. The data collection method used is a questionnaire with a measuring instrument in the form of Likert scale. The analytical method used in this study is multiple linear regression analysis using the SPSS version 20 Software program. Based on the results of the study, it is known that the results of t test for service quality variables obtained t count 9.481 > t table 1.977, for promotion t count 2.360 > t table 1.977, and for the price variable t count 11.535 > t table 1.977. While the results of the F test are obtained that F count 576.900 > F table 2.667. From the result above it can be concluded that in partially or simultaneously service quality, promotion and price have an influence on customer satisfaction on Batam Star Hotel with the level of influence of the R<sup>2</sup> test obtained at 92.4% and the remaining 7.6% influenced by variables outside of this study.*

*Keywords: Service quality, promotion, price, customer satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran 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 Bisnis Universitas Putra 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 Putra Batam;
2. Bapak Suhardianto, S. Hum., M. Pd. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putra Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S. Kom., M. Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen;
4. Ibu Renniwaty Siringoringo, S. E., M. Si. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putra Batam;
5. Dosen dan Staff Universitas Putra Batam;
6. Direktur dan Staff Hotel Batam Star yang bersedia membantu memberikan data untuk melengkapi skripsi ini.

7. Kedua orang tua yang telah membesarkan dan mendidik penulis serta seluruh anggota keluarga yang telah memberikan motivasi dan dorongan semangat kepada penulis.
8. Teman-teman kampus maupun diluar kampus yang membantu, memotivasi dan membagi pengalamannya dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Para responden yang telah bersedia untuk meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner.

Semoga Tuhan yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 9 February 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

|                                                      |             |
|------------------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN SAMPUL DEPAN .....</b>                    | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                           | <b>ii</b>   |
| <b>SURAT PERNYATAAN .....</b>                        | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>                      | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                 | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                | <b>vi</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                           | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                               | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                            | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                            | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR RUMUS .....</b>                            | <b>xv</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                         | <b>xvi</b>  |
| <br>                                                 |             |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                       | <b>1</b>    |
| 1.1. Latar Belakang .....                            | 1           |
| 1.2. Identifikasi Masalah.....                       | 10          |
| 1.3. Pembatasan Masalah .....                        | 11          |
| 1.4. Rumusan Masalah.....                            | 11          |
| 1.5. Tujuan Penelitian .....                         | 12          |
| 1.6. Manfaat Penelitian .....                        | 12          |
| <br>                                                 |             |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>                 | <b>14</b>   |
| 2.1. Landasan Teori.....                             | 14          |
| 2.1.1. Pemasaran Perhotelan .....                    | 14          |
| 2.1.1.1. Pengertian Pemasaran .....                  | 14          |
| 2.1.1.2. Tujuan Pemasaran Hotel .....                | 16          |
| 2.1.1.3. Strategi Pemasaran Hotel .....              | 16          |
| 2.1.2. Kepuasan Pelanggan .....                      | 17          |
| 2.1.2.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....         | 17          |
| 2.1.2.2. Indikator-indikator Kepuasan Pelanggan..... | 18          |
| 2.1.2.3. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....   | 19          |
| 2.1.3. Kualitas Pelayanan.....                       | 20          |

|                                                            |    |
|------------------------------------------------------------|----|
| 2.1.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....               | 20 |
| 2.1.3.2. Indikator-indikator Kualitas Pelayanan .....      | 21 |
| 2.1.3.3. Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan ..... | 23 |
| 2.1.4. Promosi .....                                       | 25 |
| 2.1.4.1. Pengertian Promosi .....                          | 25 |
| 2.1.4.2. Indikator-indikator Promosi .....                 | 26 |
| 2.1.4.3. Tujuan Promosi .....                              | 27 |
| 2.1.5. Harga .....                                         | 28 |
| 2.1.5.1. Pengertian Harga .....                            | 28 |
| 2.1.5.2. Indikator-indikator Harga .....                   | 30 |
| 2.1.5.3. Tujuan Penentuan Harga .....                      | 31 |
| 2.1.5.4. Peran Harga .....                                 | 32 |
| 2.2. Penelitian Terdahulu .....                            | 33 |
| 2.3. Kerangka Berpikir .....                               | 37 |
| 2.4. Hipotesis Penelitian .....                            | 38 |

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....40**

|                                        |    |
|----------------------------------------|----|
| 3.1. Desain Penelitian .....           | 40 |
| 3.2. Operasional Penelitian .....      | 40 |
| 3.2.1. Variabel Terikat .....          | 41 |
| 3.2.2. Variabel Bebas .....            | 41 |
| 3.3. Populasi dan Sampel .....         | 44 |
| 3.3.1. Populasi .....                  | 44 |
| 3.3.2. Sampel .....                    | 44 |
| 3.4. Teknik Pengumpulan Data .....     | 45 |
| 3.5. Metode Analisis Data .....        | 47 |
| 3.5.1. Analisis Deskriptif .....       | 48 |
| 3.5.2. Uji Kualitas Data .....         | 49 |
| 3.5.2.1. Uji Validitas .....           | 49 |
| 3.5.2.2. Uji Reliabilitas .....        | 50 |
| 3.5.3. Uji Asumsi Klasik .....         | 51 |
| 3.5.3.1. Uji Normalitas .....          | 51 |
| 3.5.3.2. Uji Multikolinearitas .....   | 52 |
| 3.5.3.3. Uji Heteroskedastisitas ..... | 52 |

|                                                                      |        |
|----------------------------------------------------------------------|--------|
| 3.5.4. Uji Pengaruh .....                                            | 53     |
| 3.5.4.1. Analisis Regresi Linear Berganda.....                       | 53     |
| 3.6. Uji Hipotesis .....                                             | 54     |
| 3.6.1. Uji Parsial (Uji t).....                                      | 54     |
| 3.6.2. Uji Simultan (Uji F) .....                                    | 54     |
| 3.6.3. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....                 | 54     |
| 3.6.3.1. Koefisien Determinasi secara Simultan .....                 | 54     |
| 3.6.3.2. Koefisien Determinasi secara Parsial.....                   | 55     |
| 3.7. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....                               | 55     |
| 3.7.1. Lokasi Penelitian.....                                        | 55     |
| 3.7.2. Jadwal Penelitian .....                                       | 55     |
| <br><b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>              | <br>57 |
| 4.1. Hasil Penelitian .....                                          | 57     |
| 4.1.1. Deskripsi Responden .....                                     | 57     |
| 4.1.1.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....            | 57     |
| 4.1.1.2. Profil Responden Berdasarkan Usia .....                     | 58     |
| 4.1.1.3. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                | 60     |
| 4.1.1.4. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....      | 61     |
| 4.1.1.5. Profil Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan ke Hotel..... | 62     |
| 4.2. Deskripsi Variabel Penelitian .....                             | 64     |
| 4.2.1. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ).....          | 64     |
| 4.2.2. Deskripsi Variabel Promosii ( $X_2$ ) .....                   | 66     |
| 4.2.3. Deskripsi Variabel Harga ( $X_3$ ).....                       | 67     |
| 4.2.4. Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....                | 69     |
| 4.3. Uji Kualitas Data.....                                          | 70     |
| 4.3.1. Hasil Uji Validitas.....                                      | 70     |
| 4.3.1.1. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....   | 71     |
| 4.3.1.2. Uji Validitas Variabel Promosi ( $X_2$ ) .....              | 71     |
| 4.3.1.3. Uji Validitas Variabel Harga ( $X_3$ ).....                 | 72     |
| 4.3.1.4. Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....         | 73     |
| 4.3.2. Hasil Uji Reliabilitas.....                                   | 73     |
| 4.4. Uji Asumsi Klasik.....                                          | 74     |
| 4.4.1. Hasil Uji Normalitas .....                                    | 74     |

|                                                                                        |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.4.2. Hasil Uji Multikolinearitas.....                                                | 77        |
| 4.4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                                             | 78        |
| 4.4.3.1.Hasil Uji Heteroskedastisitas Secara Statistik .....                           | 78        |
| 4.4.3.2.Hasil Uji Heteroskedastisitas Secara Grafik ( <i>Scatterplot</i> ).....        | 79        |
| 4.5. Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....                                        | 80        |
| 4.6. Uji Hipotesis .....                                                               | 81        |
| 4.6.1. Uji Parsial (Uji t).....                                                        | 81        |
| 4.6.2. Uji Simultan (Uji F) .....                                                      | 82        |
| 4.6.3. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....                                   | 83        |
| 4.6.3.1.Koefisien Determinasi secara Simultan .....                                    | 83        |
| 4.6.3.2.Koefisien Determinasi secara Parsial.....                                      | 84        |
| 4.7. Pembahasan Hasil Penelitian .....                                                 | 85        |
| 4.7.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....                   | 85        |
| 4.7.2. Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....                               | 86        |
| 4.7.3. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....                                | 87        |
| 4.7.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 87        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                                                | <b>89</b> |
| 5.1. Kesimpulan .....                                                                  | 89        |
| 5.2. Saran .....                                                                       | 90        |

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **RIWAYAT HIDUP**

## **SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

|                                                                                       |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 Kunjungan Wisatawan Mancanegara .....                                       | 1  |
| Tabel 1.2 Penilaian Hotel Batam Star Melalui <i>Via Online</i> .....                  | 7  |
| Tabel 1.3 Perbandingan Harga Kamar Berdasarkan Metode <i>Check-In</i> .....           | 8  |
| Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....                                        | 33 |
| Tabel 3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....                           | 42 |
| Tabel 3.2 Populasi Pelanggan .....                                                    | 44 |
| Tabel 3.3 Skoring Jawaban pada Kuesioner .....                                        | 47 |
| Tabel 3.4 Rentang Skala .....                                                         | 49 |
| Tabel 3.5 Range Validitas .....                                                       | 50 |
| Tabel 3.6 Indeks Koefisien Reliabilitas .....                                         | 51 |
| Tabel 3.7 Jadwal Penelitian .....                                                     | 56 |
| Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                            | 58 |
| Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia .....                                     | 59 |
| Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....                                 | 60 |
| Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....                      | 61 |
| Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan ke Hotel.....                 | 63 |
| Tabel 4.6 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....                                 | 64 |
| Tabel 4.7 Deskriptif Variabel Promosi .....                                           | 66 |
| Tabel 4.8 Deskriptif Variabel Harga.....                                              | 67 |
| Tabel 4.9 Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan .....                                | 69 |
| Tabel 4.10 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....                            | 71 |
| Tabel 4.11 Uji Validitas Variabel Promosi .....                                       | 72 |
| Tabel 4.12 Uji Validitas Variabel Harga .....                                         | 72 |
| Tabel 4.13 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....                             | 73 |
| Tabel 4.14 Uji Reliabilitas .....                                                     | 74 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas Secara <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i> .... | 76 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas .....                                          | 77 |
| Tabel 4.17 Hasil Heteroskedastisitas Secara Statistik .....                           | 78 |
| Tabel 4.18 Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....                                 | 80 |
| Tabel 4.19 Hasil Uji t.....                                                           | 81 |
| Tabel 4.20 Hasil Uji F.....                                                           | 83 |
| Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan .....                             | 83 |
| Tabel 4.22 Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial .....                              | 84 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....                                                                          | 38 |
| Gambar 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                                                 | 58 |
| Gambar 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia .....                                                          | 59 |
| Gambar 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                                                     | 60 |
| Gambar 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....                                           | 62 |
| Gambar 4.5 Profil Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan ke Hotel .....                                     | 63 |
| Gambar 4.6 Hasil Uji Normalitas secara <i>Histogram</i> .....                                               | 75 |
| Gambar 4.7 Hasil Uji Normalitas secara <i>Normal P-P Plot of Regression<br/>Standardized Residual</i> ..... | 75 |
| Gambar 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas secara Grafik ( <i>Scatterplot</i> ).....                          | 79 |

## DAFTAR RUMUS

|                                         |    |
|-----------------------------------------|----|
| Rumus 3.1 Slovin.....                   | 45 |
| Rumus 3.2 Rentang Skala .....           | 48 |
| Rumus 3.3 Regresi Linear Berganda ..... | 53 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN I KUESIONER PENELITIAN

LAMPIRAN II REKAPITULASI PROFIL RESPONDEN

LAMPIRAN III REKAPTITULASI DATA HASIL KUESIONER

LAMPIRAN IV HASIL UJI

LAMPIRAN V TABEL  $r$

LAMPIRAN VI TABEL  $t$

LAMPIRAN VII TABEL  $F$