

**PENGARUH FASILITAS, HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA FORMOSA HOTEL BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Bebby Sinsanto
150910358**

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

**PENGARUH FASILITAS, HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA FORMOSA HOTEL BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Beby Sinsanto
150910358**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Beby Sinsanto
NPM/NIP : 150910358
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen Bisnis

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

“PENGARUH FASILITAS, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA FORMOSA HOTEL 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 dan “**gelar**” 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, 2 Februari 2019



Beby Sinsanto

150910358

**PENGARUH FASILITAS, HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
FORMOSA HOTEL BATAM**

SKRIPSI

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

Oleh:
Beby Sinsanto
150910358

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini

Batam, 02 Februari 2019



Suardi, S.E., M.M.

Pembimbing

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Formosa Hotel Batam. Di dalam penelitian ini populasi adalah seluruh pelanggan di Formosa Hotel Batam pada bulan Juni 2018 yang berjumlah 1455 pelanggan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Probability Sampling*, dimana pengambilan sampel ini dihitung dengan menggunakan rumus *slovin* dengan taraf kesalahan 5% dan mendapatkan hasil 314 responden dan digunakan menjadi sampel dalam penelitian ini. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Data yang telah terkumpul dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan alat hitung SPSS (*Statistic Product and Service Solution*) versi 21. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa dari hasil uji t, diketahui bahwa untuk variabel bebas yaitu fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji F sebesar 27,482 lebih besar dari f tabel sebesar 3,02 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari nilai α 0,05 menunjukkan bahwa variabel fasilitas, variabel harga dan variabel kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Fasilitas, Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of facilities, prices and service quality on Formosa Hotel Batam customer satisfaction. In this study the population is all customers in Formosa Batam Hotels in June 2018 which amounted to 1455 customers. The sampling technique used is Probability Sampling, where sampling is calculated using Slovin formula with a problem level of 5% and get the results of 314 respondents and used as a sample in this study. Data collection techniques in this study used a questionnaire. The collected data were analyzed using multiple linear regression analysis with the help of SPSS (Product and Service Solution) calculation tool version 21. The results in this study indicate that from the results of the t test, it is known that for independent variables namely facilities significantly influence customer satisfaction, prices have a significant effect on customer satisfaction, and service quality has a significant effect on customer satisfaction. The F test results of 27.482 are greater than f table of 3.02 with a significance value of 0.000 which is smaller than the value of α 0.05 indicating that facility variables, price variables and service quality variables jointly influence customer satisfaction.

Key words: *Facilities, Price, Service Quality, Customer Satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, 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, Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam;
4. Bapak Suhardi, S.E., M.M. selaku pembimbing skripsi yang sudah membantu dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang selama ini sudah memberikan ilmu dan pengetahuan serta bimbingan kepada penulis;
6. Bapak Steven selaku HRD Formosa Hotel Batam yang sudah memberikan izin kepada penulis untuk mengadakan penelitian diperusahaan;
7. Seluruh karyawan Formosa Hotel Batam yang sudah bekerja sama dalam pengumpulan data untuk keperluan skripsi;
8. Kedua orang tua yang sudah memberikan nasihat, doa, serta dukungan kepada penulis;
9. Teman-teman seperjuangan yang sudah memberikan masukan dan semangat dalam penulisan skripsi;
10. Serta kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu hingga terselesaikan skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan berkat-Nya, Amin.

Batam, 02 Februari 2019

Beby Sinsanto

150910358

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL	ivi
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	7
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	8
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	9
1.6.2 Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Teori Dasar	10
2.1.1 Kepuasan Pelanggan	10
2.1.2 Fasilitas	14
2.1.3 Harga.....	18
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	21
2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.3 Kerangka Pemikiran.....	26

2.4	Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN		29
3.1	Desain Penelitian.....	29
3.2	Operasional Variabel.....	29
3.2.1	Variabel Bebas (Independence Variable).....	29
3.2.2	Variabel Terikat atau Variabel Tergantung (<i>Dependent Variabel</i>)	30
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	32
3.3.1	Populasi Penelitian.....	32
3.3.2	Sample Penelitian	32
3.4	Sumber Data Penelitian	33
3.5	Teknik Pengumpulan Data	34
3.6	Metode Analisis Data	35
3.6.1	Analisis Deskriptif	35
3.6.2	Uji Validatis Data	36
3.6.1	Uji Reliabilitas Data.....	37
3.6.2	Uji Asumsi Klasik.....	38
3.6.3	Uji Hipotetesis	41
3.7	Lokasi dan Jadwal Penelitians	44
3.7.1	Lokasi Penelitian.....	44
3.7.2	Jadwal Penelitian	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		46
4.1	Profil Responden.....	46
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	48
4.2	Hasil Penelitian	49
4.2.1	Analisi Deskriptif.....	49

4.2.2	Uji Kualitas Data	56
4.2.3	Uji Asumsi Klasik.....	61
4.2.4	Uji Pengaruh	67
4.2.5	Uji Hipotesis	70
4.3	Pembahasan	72
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		76
5.1	Simpulan.....	76
5.2	Saran.....	76
DAFTAR PUSAKA		78
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		83
SURAT KETERANGAN PENELITIAN.....		84
LAMPIRAN		85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	26
Gambar 4.1 Uji Normalitas dengan Histogram	62
Gambar 4.2 Uji Normalitas dengan Normal P-P Plot.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Harga Satuan Kamar Sesama Hotel Bintang 3	4
Tabel 1.2 Tingkat Penjualan Januari – Juni 2018.....	5
Tabel 2.1 Peneliti terdahulu.....	24
Tabel 3.1 Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional	24
Tabel 3.2 Tingkat Validitas	37
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian.....	45
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.2 Repsonden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	48
Tabel 4.4 Kriteria Analisis Deskripsi.....	49
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Fasilitas (X1)	50
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Harga (X2).....	51
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X3)	52
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	55
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas (X1).....	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X2)	57
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3)	58
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	59
Tabel 4.13 Indeks Koefisien Reliabilitas	60
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas	60
Tabel 4.15 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	64
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas	65
Tabel 4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas	66
Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	67
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	69
Tabel 4.20 Hasil Uji t.....	70
Tabel 4.21 Hasil Pengujian Hipotesis Secara Serempak (Uji F)	72

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rumus <i>Slovin</i>	32
Rumus 3.2 Rumus Skala	36
Rumus 3.3 <i>Pearson Product Moment</i>	36
Rumus 3.4 Uji Realibilitas	38
Rumus 3.5 Regresi Linear Berganda	411
Rumus 3.6 Uji R^2	42
Rumus 3.7 Uji R^2	43