

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN
LOYALITAS PADA HOTEL PURI KSATRIA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh :
Alfan Funiadi
140910207**

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

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN
LOYALITAS PADA HOTEL PURI KSATRIA BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh :
Alfan Funiadi
140910207**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Alfani Funiadi
NPM/NIP : 140910207
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

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

Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Pada Hotel Puri Ksatria 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 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, 05 Februari 2018

Materai 6000

Alfani Funiadi
140910207

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN
LOYALITAS PADA HOTEL PURI KSATRIA BATAM**

SKRIPSI

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

**Oleh:
Alfan Funiadi
140910207**

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

Batam, 05 Februari 2018

**Wasiman, S.E., M.M
Pembimbing**

ABSTRAK

Kota Batam akan menjadi Kota Wisata yaitu dimulai dari membenahi infrastruktur dan jalanan, selain itu hotel, makanan serta keamanan Kota Batam. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas. Penelitian ini dilakukan pada Hotel Puri Ksatria Batam yang berlokasi di Jl. Bunga Raya No.1 Baloi Indah, Batam. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 102 orang yang diambil menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan metode statistik *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS versi 3.2.7 untuk membuktikan hubungan antar variabel penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Berdasarkan uji hipotesis yang dilakukan, hasil uji menunjukkan nilai probabilitas harga terhadap kepuasan sebesar 0,454 (lebih besar dari 0,05) yang menandakan bahwa hipotesis dalam penelitian ini ditolak. Berdasarkan uji hipotesis yang dilakukan, hasil uji menunjukkan nilai signifikan harga terhadap kepuasan sebesar 0,005 (lebih kecil dari 0,05) yang menandakan bahwa hipotesis dalam penelitian ini diterima. Berdasarkan uji hipotesis yang dilakukan, hasil uji menunjukkan nilai signifikan kepuasan terhadap loyalitas sebesar 0,000 (lebih kecil dari 0,05) yang menandakan bahwa hipotesis dalam penelitian ini diterima. Berdasarkan uji hipotesis yang dilakukan, hasil uji menunjukkan nilai signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan sebesar 0,000 (lebih kecil dari 0,05) yang menandakan bahwa hipotesis dalam penelitian ini diterima. Berdasarkan uji hipotesis yang dilakukan, hasil uji menunjukkan nilai signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas sebesar 0,016 (lebih kecil dari 0,05) yang menandakan bahwa hipotesis dalam penelitian ini diterima.

Kata kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas

ABSTRACT

Batam City will become the City of Tourism that starts from fixing infrastructure and street, besides hotel, food and security of Batam City. This study aims to determine the effect of price and quality of service on customer satisfaction and loyalty. This research was conducted at Hotel Puri Ksatria Batam which is located at Jl. Bunga Raya No.1 Baloi Indah, Batam. The sample in this research is 102 people taken using non probability sampling technique with purposive sampling method. This study uses statistical methods of Structural Equation Modeling (SEM) based on Partial Least Square (PLS) with the help of SmartPLS software version 3.2.7 to prove the relationship between research variables. The result of the research shows that price has no significant effect to customer satisfaction, price has significant effect to customer satisfaction, customer satisfaction has significant influence to loyalty, service quality has significant effect to customer satisfaction, service quality has significant influence to loyalty. Based on hypothesis test conducted, the test result shows the value of price probability to the satisfaction of 0.454 (greater than 0.05) indicating that the hypothesis in this study was rejected. Based on the hypothesis test conducted, the test results showed a significant value of the price to satisfaction of 0.005 (smaller than 0.05) indicating that the hypothesis in this study accepted. Based on hypothesis test conducted, test result showed significant value of satisfaction to loyalty equal to 0.000 (less than 0,05) indicating that hypothesis in this research accepted. Based on the hypothesis test, the test result shows the significant value of service quality to the satisfaction of 0.000 (less than 0.05) indicating that the hypothesis in this research is accepted. Based on hypothesis test conducted, the test result showed significant value of service quality to loyalty equal to 0,016 (smaller than 0,05) indicating that hypothesis in this research accepted.

Keyword: Price, Service Quality, Customer Satisfaction, Loyalty

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Subhanahu Wata'alla yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen di 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 Bisnis Universitas Putera Batam dan dosen pembimbing akademik tahun 2017
4. Bapak Wasiman, S.E., M.M selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Bisnis di Universitas Putera Batam
5. Bapak Muhammad Fajri Nasution, S.E., M.M selaku dosen pembimbing akademik dari tahun 2014-2016
6. Mamah Wawang Suangsih dan Papah Dadang Puniadi selaku orang tua kandung penulis yang selalu memberikan dukungan baik materil maupun spiritual yang tulus.
7. Ibu Susanti selaku Personalia berserta Staff dan Pengunjung Hotel Puri Ksatria Batam.
8. Kelas manajemen bisnis 2014 (Grup Jangkrik Rempong) yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
9. Teman seperjuangan kuliah (Area 51) Ferry Fadli, Alan Fabuari, Nuraini.
10. Komunitas KOMATISI UPB Tiban yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

11. Tuanganku tercinta Rahma Dwi Septiani, S.Kom yang telah memberi semangat tiada henti.
12. Dosen-dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
13. Pihak-pihak lain yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa penulis ucapkan satu persatu.

Semoga Allah Subhanahu Wata'alla membalas dan selalu mencurahkan hidayah serta taufikNya, Amin.

Batam, 05 Februari 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Indetifikasi Masalah	6
1.3. Batasan Masalah	6
1.4. Rumusan Masalah.....	7
1.5. Tujuan Penelitian.....	7
1.6. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Teori Dasar	10
2.1.1. Harga.....	10
2.1.2. Kualitas Pelayanan	12
2.1.3. Kepuasan Konsumen	15
2.1.4. Loyalitas.....	18
2.2. Penelitian Terdahulu	21
2.3. Kerangka Pemikiran.....	22
2.4. Hipotesis.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1. Desain Penelitian.....	23
3.2. Operasional Variabel.....	23

3.2.1. Variabel Eksogen (Variabel Independen).....	23
3.2.2. Variabel Endogen (Variabel Dependen)	23
3.3. Populasi dan Sampel.....	24
3.3.1. Populasi.....	24
3.3.2. Sampel	24
3.4. Teknik Pengumpulan Data	26
3.4.1. Data Primer	26
3.4.2. Data Sekunder	26
3.4.3. Alat Pengumpulan Data	26
3.5. Metode Analisis Data	27
3.5.1. Analisis Deskriptif.....	27
3.5.2. Analisis SEM-PLS.....	27
3.5.3. Spesifikasi Model	30
3.4.5. Uji Model	31
3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian	32
3.6.1. Lokasi Penelitian.....	32
3.6.2. Jadwal Penelitian	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
4.1. Karakteristik Responden	34
4.1.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
4.1.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Umur	34
4.1.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	35
4.1.4. Deskripsi Responden Berdasarkan Seringnya Menginap.....	35
4.2. Hasil Penelitian.....	36
4.2.1. Analisis Deskriptif Variabel.....	36
4.2.2. <i>Outer Model</i> / Uji Indikator	48
4.2.3. <i>Inner Model</i> / Uji Struktural	52
4.2.4. Uji Hipotesis	53
4.3 Pembahasan.....	54
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	60
5.1. Simpulan	60
5.2. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN	64

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar harga Hotel bintang 1 di Batam.....	4
Tabel 1. 2 Data Kepuasan konsumen Hotel Puri KSatria.....	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3. 1 Perbedaan <i>Variance Based</i> dan <i>Covariance Based</i>	29
Tabel 3. 2 Uji Model dan Kriteria Penilaian PLS.....	32
Tabel 3. 3 Jadwal Penelitian.....	33
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden.....	34
Tabel 4. 2 Umur Responden.....	34
Tabel 4. 3 Pekerjaan Responden.....	35
Tabel 4. 4 Pembelian Ulang Responden.....	35
Tabel 4. 5 Skor kuesioner untuk variabel harga (X1).....	36
Tabel 4. 6 Skor kuesioner untuk variabel kualitas pelayanan (X2).....	40
Tabel 4. 7 Skor kuesioner untuk variabel kepuasan konsumen.....	44
Tabel 4. 8 Skor kuesioner untuk variabel loyalitas.....	46
Tabel 4. 9 <i>Outer Loading</i>	49
Tabel 4. 10 Nilai Average Variance Extracted (AVE).....	50
Tabel 4. 11 <i>Cross Loading</i>	50
Tabel 4. 12 Nilai <i>Composite Reability</i>	51
Tabel 4. 13 <i>Cronbach's Alpha</i>	51
Tabel 4. 14 <i>R-Square</i>	52
Tabel 4. 15 Kesimpulan Hipotesis.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	22
Gambar 3. 1 Ilustrasi Model Penelitian	30
Gambar 4. 1 Tanggapan responden terhadap keterjangkauan harga	37
Gambar 4. 2 Tanggapan responden terhadap kesesuaian harga dengan kualitas	38
Gambar 4. 3 Tanggapan responden terhadap harga sesuai dengan manfaat.....	38
Gambar 4. 4 Tanggapan responden tentang kemampuan daya beli konsumen .	39
Gambar 4. 5 Tanggapan responden tentang fasilitas kamar yang nyaman dan bersih	40
Gambar 4. 6 Tanggapan responden terhadap pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan	41
Gambar 4. 7 Tanggapan responden terhadap cepat tanggap dalam menghadapi keluhan konsumen	42
Gambar 4. 8 Tanggapan responden terhadap kesopanan dan dapat dipercaya oleh konsumen	42
Gambar 4. 9 Tanggapan responden terhadap komunikasi karyawan/staff	43
Gambar 4. 10 Hasil Pengujian PLS Algorithm.....	49

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Slovin.....	25
Rumus 3. 2 Q^2 <i>Predictive relevance</i>	31

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 2 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 Tabulasi Hasil Penelitian
- Lampiran 4 Output SmartPLS versi 3.2.7
- Lampiran 5 T-Tabel
- Lampiran 6 Surat Keterangan Penelitian