

**PENGARUH *SERVICE SCAPE* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN TAMU PADA
SWISS BELHOTEL HARBOUR BAY**

SKRIPSI



**Oleh :
Destini
150910057**

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

**PENGARUH *SERVICE SCAPE* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN TAMU PADA
SWISS BELHOTEL HARBOUR BAY**

SKRIPSI

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



**Oleh :
Destini
150910057**

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

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelas 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, 2 Februari 2019

Yang membuat pernyataan,

Destini

150910057

**PENGARUH *SERVICESCAPE* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN TAMU PADA
SWISS BELHOTEL HARBOUR BAY**

SKRIPSI

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

**Oleh :
Destini
150910057**

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

Batam, 2 Februari 2019

Suhardianto, S.Hum., M.Pd.

ABSTRAK

Perkembangan industri pariwisata di Indonesia saat ini berkembang pesat terutama industri perhotelan khususnya di Kota Batam. Kepuasan tamu berdampak terhadap tingkat hunian kamar, tingkat hunian kamar dapat mempengaruhi kelangsungan hidup perusahaan. Agar dapat bertahan dalam persaingan hotel harus meningkatkan *servicescape* dan *service quality*. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *servicescape* dan *service quality* secara parsial dan simultan terhadap kepuasan tamu pada Swiss Belhotel Harbour Bay. Sampel yang digunakan sebanyak 148 responden yang dihitung menggunakan rumus gay dan menggunakan metode *purposive sampling*. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Metode pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner dan pengolahan data menggunakan IBM SPSS versi 25. Metode analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif, uji kualitas data menggunakan uji validitas dan realibilitas, normalitas, multikolineritas dan heteroskedastisitas, analisis regresi linear berganda dan koefisien determinasi (R^2), uji t dan uji F. Hasil pengujian kualitas data dalam penelitian ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian telah *valid* dan *realibel*. Hasil uji asumsi klasik menunjukkan bahwa data berdistribusi normal dan tidak terjadi gejala multikolinearitas maupun heteroskedastisitas. Hasil analisis persamaan linear berganda menunjukkan pengaruh yang positif. *Servicescape* dan *service quality* mampu menjelaskan sebesar 6,6% terhadap variabel kepuasan tamu. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa *servicescape* dan *service quality* berpengaruh positif dan signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan tamu.

Kata kunci: *servicescape*, *service quality*, kepuasan tamu.

ABSTRACT

The development of Indonesia's tourism industry is currently growing rapidly, especially hospitality industry in Batam. Guest satisfaction has an impact on room occupancy rates, room occupancy rates can affect the survival of company. In order to survive, hotel must improve their servicescape and service quality. This study is objectives to diagnose the effect of servicescape and service quality partially and simultaneously to guest satisfaction at Swiss Belhotel Harbour Bay. The samples used were 148 respondents calculate by uses gay formula and purposive sampling method. The research design used in this study is descriptive research. Data collection method through questionnaires and data processing using IBM SPSS version 25. Data analysis methods used descriptive statistical analysis, validity and reliability test, normality, multicollinearity and heteroscedasticity test, multiple linear regression analysis and coefficient of determination (R^2), and hypothesis testing using t test and F test. The results were all data was valid, reliable, normal and no symptoms of multicollinearity and heteroscedasticity. Multiple linear regression result shows positive impact, Servicescape and service quality were able to explain 6,6% of guest satisfaction. The results of hypothesis testing indicate that servicescape and service quality have a positive and significant effect both partially and simultaneously to guest satisfaction.

Keyword: servicescape, service quality, customer satisfaction.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran 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 Bisnis 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 terimakasih 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;
4. Bapak Suhardianto, S.Hum., M.Pd. selaku Pembimbing skripsi pada Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam yang telah menyediakan waktu dan memberikan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah banyak membantu Penulis selama menuntut ilmu di Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam;
6. Keluarga yang selalu mendoakan dan memberikan semangat serta dukungan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai pada waktunya.
7. Tamu Swiss Belhotel Harbour Bay terhormat yang telah meluangkan waktunya untuk menjadi responden penulis dalam mengumpulkan data.
8. Segenap staf dan manajemen Swiss Belhotel Harbour Bay yang telah membantu penulis dalam mengumpulkan data.
9. Tidak lupa juga teman-teman seperjuangan terutama mahasiswa/i Program Studi Manajemen Bisnis yang senantiasa memberikan dukungan dan bantuan selama masa perkuliahan dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Besar harapan penulis agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 30 Januari 2019

Destini

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR RUMUS	xv
 BAB I	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	8
1.3. Batasan Masalah	8
1.4. Rumusan Masalah	9
1.5. Tujuan Penelitian	9
1.6. Manfaat Penelitian	10
1.6.1. Manfaat Teoritis	10
1.6.2. Manfaat Praktis	10
 BAB II	
2.1. Teori Dasar	12
2.1.1. Kepuasan Tamu	12
2.1.1.1. Pengertian Kepuasan Tamu	12
2.1.1.2. Teori Kepuasan Tamu	13
2.1.1.3. Metode Pengukuran Kepuasan Tamu	14
2.1.1.4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Tamu	15
2.1.1.5. Indikator Kepuasan Tamu	17
2.1.2. <i>Servicescape</i>	18
2.1.2.1. Pengertian <i>Servicescape</i>	18
2.1.2.2. Dimensi <i>Servicescape</i>	19
2.1.2.3. Indikator-Indikator <i>Servicescape</i>	20
2.1.3. <i>Service Quality</i>	21
2.1.3.1. Pengertian <i>Service Quality</i>	21
2.1.3.2. Faktor yang Mempengaruhi <i>Service Quality</i>	22
2.1.3.3. Indikator-Indikator <i>Service Quality</i>	23

2.1.4. Hubungan <i>Servicescape</i> terhadap Kepuasan Tamu	24
2.1.5. Hubungan <i>Service Quality</i> terhadap Kepuasan Tamu	25
2.2. Penelitian Terdahulu	25
2.3. Kerangka Pemikiran.....	28
2.4. Hipotesis.....	29

BAB III

3.1. Desain Penelitian.....	30
3.2. Operasional Variabel.....	31
3.2.1. Variabel Independen	31
3.2.2. Variabel Dependen.....	32
3.3. Populasi dan Sampel	33
3.3.1. Populasi	33
3.3.2. Sampel.....	34
3.4. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	35
3.5. Metode Analisis Data.....	36
3.5.1. Analisis Statistik Deskriptif	36
3.5.2. Uji Kualitas Data.....	38
3.5.2.1. Uji Validitas	38
3.5.2.2. Uji Realibilitas	40
3.5.3. Uji Asumsi Klasik.....	41
3.5.3.1. Uji Normalitas.....	41
3.5.3.2. Uji Multikolinearitas	42
3.5.3.3. Uji Heteroskedastisitas	43
3.5.4. Uji Pengaruh	43
3.5.4.1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	43
3.5.4.2. Koefisien Determinasi (R^2).....	44
3.5.5. Uji Hipotesis	45
3.5.5.1. Uji Parsial t.....	46
3.5.5.2. Uji Simultan F.....	47
3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian	47
3.6.1. Lokasi Penelitian.....	47
3.6.2. Jadwal Penelitian.....	48

BAB IV

4.1. Profil Responden.....	49
4.1.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
4.1.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	50
4.1.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	51
4.1.4. Deskripsi Responden Berdasarkan Tujuan Kunjungan/Menginap	52

4.1.5. Deskripsi Responden Berdasarkan Sumber Informasi Kedatangan Tamu	53
4.2. Hasil Penelitian	54
4.2.1. Hasil Analisis Statistik Deskriptif	54
4.2.1.1. Hasil Deskriptif Variabel <i>Servicescape</i> (X_1).....	55
4.2.1.2. Hasil Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i> (X_2).....	59
4.2.1.3. Hasil Deskriptif Variabel Kepuasan Tamu (Y).....	63
4.2.2. Hasil Uji Kualitas Data	68
4.2.2.1. Hasil Uji Validitas.....	68
4.2.2.2. Hasil Uji Realibilitas	71
4.2.3. Hasil Uji Asumsi Klasik	72
4.2.3.1. Hasil Uji Normalitas	72
4.2.3.2. Hasil Uji Multikolinearitas.....	75
4.2.3.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	77
4.2.4. Hasil Uji Pengaruh	77
4.2.4.1. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	77
4.2.4.2. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	79
4.2.5. Hasil Uji Hipotesis	80
4.2.5.1. Hasil Uji Parsial t	80
4.2.5.2. Hasil Uji Simultan F	81
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian	83
4.3.1. Pengaruh <i>Servicescape</i> terhadap Kepuasan Tamu Pada Swiss Belhotel Harbour Bay.....	86
4.3.2. Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap Kepuasan Tamu Pada Swiss Belhotel Harbour Bay.....	86
4.3.3. Pengaruh <i>Servicescape</i> dan <i>Service Quality</i> terhadap Kepuasan Tamu Pada Swiss Belhotel Harbour Bay	87

BAB V

5.1. Simpulan	88
5.2. Saran.....	89

DAFTAR PUSTAKA	91
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
Lampiran 2. Tabulasi Data Responden
Lampiran 3. Tabulasi Pernyataan Responden
Lampiran 4. Hasil Uji SPSS
Lampiran 5. Daftar Riwayat Hidup
Lampiran 6. Tabel r
Lampiran 7. Tabel t

Lampiran 8. Tabel F
Lampiran 9. Surat Keterangan Penelitian
Lampiran 10. Surat Balasan Perusahaan

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 4.1 Histogram Uji Normalitas	73
Gambar 4.2 <i>Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual</i>	74
Gambar 4.3 Hasil Uji <i>Scatter Plot</i>	77

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 <i>Franchise Hotel's List Period 2016-2018</i>	4
Tabel 1.2 <i>Percentage Of Room Statistic Report Period Jan-Jun 2018</i>	5
Tabel 1.3 <i>Guest Complaint Report Period Jan-Jun 2018</i>	6
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	33
Tabel 3.2 Kriteria Pemilihan Sampel.....	35
Tabel 3.3 Rentang Skala	38
Tabel 3.4 Rentang Validitas.....	39
Tabel 3.5 Indeks Koefisien Reabilitas	41
Tabel 3.6 Jadwal Penelitian	48
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	51
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Tujuan Kunjungan atau Menginap	53
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Sumber Informasi Kedatangan Tamu	54
Tabel 4.6 Rentang Skala Analisis Deskriptif	55
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel <i>Servicescape</i>	55
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel <i>Service Quality</i>	59
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Kepuasan Tamu	64
Tabel 4.10 Rentang Validitas.....	69
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Servicescape</i> (X_1)	69
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Service Quality</i> (X_2)	70
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Tamu (Y)	70
Tabel 4.14 Indeks Koefisien realibilitas	71
Tabel 4.15 Hasil Uji Realibilitas.....	72
Tabel 4.16 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	75
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas	76
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Korelasi Multikolineritas	76
Tabel 4.19 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	78
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	79
Tabel 4.21 Hasil Uji Parsial t.....	80
Tabel 4.22 Hasil Uji Simultan F	82

DAFTAR RUMUS

Halaman

Rumus 3.1 Rentang Skala	37
Rumus 3.2 Uji Validitas.....	39
Rumus 3.3 Uji Realibilitas	40
Rumus 3.4 Analisis Regresi Linear Berganda	44
Rumus 3.5 Koefisien Determinasi	45
Rumus 3.6 Uji t.....	46
Rumus 3.7 Uji F.....	47