

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA ESKA HOTEL DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Jenni Chang
160910216**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA ESKA HOTEL DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Jenni Chang
160910216**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

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, 14 Februari 2020


Jenni Chang
160910216

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA ESKA HOTEL DI KOTA BATAM**

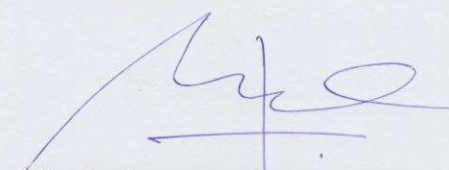
SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana

Oleh
Jenni Chang
160910216

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini

Batam, 14 Februari 2020



Rikson Pandapotan Tampubolon, S.E., M.Si.
Pembimbing

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan serta penelitian ini berlangsung di Eska Hotel di Kota Batam. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode linier berganda. Desain penelitian operasi yang digunakan adalah analisis deskriptif. Dalam penelitian ini tes sudah terdiri dari validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, koefisien determinasi, uji-t dan uji-f. Pengambilan sampel telah dikembangkan melalui accidental sampling, terdiri dari 100 responden. Data telah dikumpulkan dengan instrumen utama kuesioner. Berdasarkan hasil pengujian melalui analisis regresi berganda menunjukkan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 39,3% dan kualitas layanan berpengaruh sebesar 46,1% terhadap kepuasan pelanggan. Koefisien determinasi memiliki analisis untuk R^2 sebesar 46,2% sedangkan hasil sisanya 53,8% dipengaruhi oleh variabel lain. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap fasilitas terhadap kepuasan pelanggan, terdapat pengaruh positif kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial atau simultan terhadap kepuasan pelanggan di Eska Hotel.

Kata kunci: Fasilitas, Kualitaas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aimed to determine the effect of facilities and service quality on customer satisfaction also this study took place at Eska Hotel in Batam City. Data analysis technique that was used is multiple linear methods. An operations research design used is descriptive analysis. In this study test already consists of validity, reliability, classic assumption test, multiple regression analysis, coefficient of determination, t-test and f-test. Sampling has been developed through accidental sampling, consist of 100 respondents. Data has been collected by main instrument of questionnaire. Based on results test through multiple regression analysis shown the facility has an effect towards customer satisfaction of 39.3% and service quality has an effect of 46.1% on customer satisfaction. Coefficient of determination has anaylysis for R² of 46.2% while remaining result 53.8% influenced by another variables. The results of research indicate that there is a positive and significant impact for facilities to customer satisfaction, there is a positive effect of service quality for customer satisfaction and have positive also significant effect partially or simultaneously on customer satisfaction at Eska Hotel.

Keywords: *Facilities, Service Quality, Customer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan laporan tugas akhir penelitian yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi sastra satu (S1) pada Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa peneliti terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak akan berwujud tanpa bimbingan, bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, peneliti mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Ibu Rizki Tri Anugrah Bhakti, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Bapak Rikson Pandapotan Tampubolon, S.E., M.Si. selaku pembimbing Skripsi pada program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
6. Pihak Eska Hotel.
7. Orang tua dan keluarga yang selalu mendoakan, memberi dukungan, dan semangat kepada penulis.
8. Teman-teman yang senantiasa memberikan dorongan untuk tetap semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Besar harapan peneliti agar skripsi ini dapat memberikan manfaat dan wawasan baru bagi pembaca maupun masyarakat luas.

Batam, 14 Februari 2020

Jenni Chang
160910216

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR RUMUS	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
1.6.1 Aspek Teoritis	9
1.6.2 Aspek Praktis.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Teori Dasar	11
2.1.1 Hakikat Kepuasan Pelanggan	11

2.1.1.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan	11
2.1.1.2	Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan	12
2.1.1.3	Manfaat Kepuasan Pelanggan	13
2.1.1.4	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	14
2.1.1.5	Indikator Kepuasan Pelanggan	15
2.1.2	Hakikat Fasilitas	16
2.1.2.1	Pengertian Fasilitas	16
2.1.2.2	Unsur-unsur Fasilitas	16
2.1.2.3	Faktor-faktor Fasilitas	17
2.1.2.4	Indikator Fasilitas	18
2.1.3	Hakikat Kualitas Pelayanan	18
2.1.3.1	Pengertian Kualitas Pelayanan	18
2.1.3.2	Tujuan Kualitas pelayanan	20
2.1.3.3	Ciri-ciri Kualitas Pelayanan	20
2.1.3.4	Indikator Kualitas Pelayanan	21
2.2	Penelitian Terdahulu	21
2.3	Kerangka Pemikiran	25
2.4	Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN		27
3.1	Desain Penelitian	27
3.2	Definisi Operasional	27
3.2.1	Variabel Independen atau Variabel Bebas	28
3.2.2	Variabel Dependen atau Variabel Terikat	29
3.3	Populasi dan Sampel	31
3.3.1	Populasi	31

3.3.2	Sampel	31
3.4	Teknik Pengumpulan Data	32
3.5	Metode Analisis Data	33
3.5.1	Analisis Deskriptif.....	34
3.5.2	Uji Kualitas Data	34
3.5.2.1	Uji Validitas	34
3.5.2.2	Uji Reliabilitas.....	35
3.5.3	Uji Asumsi Klasik	36
3.5.3.1	Uji Normalitas	36
3.5.3.2	Uji Multikolinearitas	37
3.5.3.3	Uji Heteroskedastisitas	37
3.5.4	Uji Pengaruh.....	37
3.5.4.1	Analisis Regresi Linear Berganda	37
3.5.4.2	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	38
3.6	Uji Hipotesis.....	39
3.6.1	Uji T (Parsial).....	39
3.6.2	Uji F (Simultan).....	39
3.7	Lokasi dan Jadwal Penelitian	41
3.7.1	Lokasi Penelitian	41
3.7.2	Jadwal Penelitian	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		42
4.1	Profil Responden	42
4.1.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
4.1.2	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	43
4.1.3	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	45

4.2	Hasil Penelitian.....	46
4.2.1	Analisis Deskriptif.....	46
4.3	Uji Kualitas Data	55
4.3.1	Uji Validitas Data.....	55
4.3.2	Uji Reliabilitas Data	58
4.4	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	59
4.4.1	Uji Normalitas	59
4.4.2	Uji Multikolinearitas	61
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas	62
4.5	Hasil Uji Pengaruh	63
4.5.1	Uji Regresi Linier Berganda.....	63
4.5.2	Uji Koefisien Determinasi (R ²)	65
4.6	Hasil Uji Hipotesis	66
4.6.1	Hasil Uji t (Parsial).....	66
4.6.2	Hasil Uji F (Simultan)	67
4.7	Pembahasan	68
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		73
5.1	Simpulan.....	73
5.2	Saran	73
DAFTAR PUSTAKA		74
LAMPIRAN		
Lampiran 1. Surat Izin Penelitian		

Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup
Lampiran 3. Penelitian Terdahulu
Lampiran 4. Kuesioner Penelitian
Lampiran 5. Tabulasi Kuesioner
Lampiran 6. Hasil Pengolahan SPSS
Lampiran 7. Tabel t
Lampiran 8. Tabel F
Lampiran 9. Foto
Lampiran 10. Komplain Eska Hotel

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	25
Gambar 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Gambar 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	44
Gambar 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	45
Gambar 4. 4 Uji Normalitas dengan Histogram.....	60
Gambar 4. 5 Uji Normalitas dengan Normal P-P Plot.....	60

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data komplain pelanggan terhadap Eska Hotel Tahun 2019	4
Tabel 1. 2 Okupansi Hotel Tahun 2017 - 2019	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	30
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	41
Tabel 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	45
Tabel 4. 4 Kriteria Analisis Deskriptif.....	46
Tabel 4. 5 Jawaban Responden untuk Variabel Fasilitas (X1)	47
Tabel 4. 6 Jawaban Responden untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	49
Tabel 4. 7 Jawaban Responden untuk Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	52
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas (X1).....	55
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	56
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	57
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas.....	59
Tabel 4. 12 Hasil Uji <i>Kolgomorov-Smirnov</i>	61
Tabel 4. 13 Hasil Uji <i>Multikolinearitas</i>	62
Tabel 4. 14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	63
Tabel 4. 15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	64
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	65
Tabel 4. 17 Hasil Uji t.....	66
Tabel 4. 18 Hasil Uji F.....	67

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Sampel	31
Rumus 3. 2 Korelasi <i>Pearson Product</i>	35
Rumus 3. 3 Metode <i>Alpha Cronbach</i>	36
Rumus 3. 4 Analisis regresi linier berganda	38
Rumus 3. 5 F_{hitung}	40