

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN TAMU PACIFIC PALACE HOTEL
DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh :
Arman Husen
160910254**

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

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN TAMU PACIFIC PALACE HOTEL
DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh
Arman Husen
160910254**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Arman Husen
Npm : 160910254
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen
Peminatan : Manajemen Bisnis

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul:

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN TAMU PACIFIC PALACE HOTEL DI KOTA BATAM**

Adalah hasil karya saya sendiri, 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 didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat adanya unsur-unsur PLAGIAT, maka saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 10 Maret 2020



Arman Husen

160910254

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN TAMU PACIFIC PALACE HOTEL
DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat guna
memperoleh gelar sarjana**

**Oleh :
Arman Husen
160910254**

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

Batam, 10 Maret 2020



**Asron Saputra, S.E., M.Si.
Pembimbing**

ABSTRAK

Industri perhotelan merupakan industri yang bergerak di bidang jasa. Dimana menekan pada services untuk bersaing secara kompetitif. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu pada Pacific Palace Hotel di kota Batam. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan jumlah populasi adalah 1.182 tamu hotel. Dari poulasi tersebut diambil 299 responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *probability sampling* dan penarikan sampel ini yaitu dengan cara *simple random sampling*. Penebaran kuesioner dilakukan untuk pengumpulan data. Penelitian ini menerapkan metode responden untuk mendapatkan hasil dari hipotesis. Penelitian ini diukur dengan *Skala Likert* dengan 5 *point* yang menjelaskan sangat setuju sampai sangat tidak setuju. Data penelitian ini diolah dengan menggunakan program statistik *SPSS versi 22* untuk mendapatkan hasil penelitian yang signifikan. Hasil penelitian diketahui melalui Uji T secara parsial fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu. Melalui Uji F diketahui secara simultan variabel Fasilitas dan Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Tamu.

Kata Kunci : Fasilitas; Kualitas Pelayanan; Kepuasan Tamu.

ABSTRACT

The hospitality industry is an industry engaged in services. Where support for services to compete competitively. Research in I aims to discuss and analyze facilities, service quality to guest satisfaction at Pacific Palace Hotel in Batam. This type of research is a quantitative study with a population of 1,182 hotel guests. From this selection, 299 respondents were taken as samples in this study. Sampling in this study is probability sampling and sampling is by simple random sampling. Questionnaires were distributed to collect data. This research uses the respondent method to get the results from the hypothesis. This study approves the Likert Scale with 5 points which explains strongly agree to strongly disagree. This research data was processed using the SPSS version 22 statistical program to obtain significant research results. The results of the study are known through the T Test, some positive and significant facilities on guest satisfaction, and positive positive service quality on guest satisfaction. Through the F test simultaneously variable Facilities and Service Quality has a positive and significant effect on Guest Satisfaction.

Keywords: Facilities, Guest Satisfaction, Service Quality

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT 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 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. Rektor Universitas Putera Batam ; Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si.
2. Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam ; Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si.
3. Bapak Asron Saputra, S.E., M.Si. selaku Dosen pembimbing yang telah membimbing, memberikan saran, masukan, serta memberikan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
5. Ibu Monica Wahyu selaku Front Office Manager Pacific Palace Hotel Batam.
6. Seluruh responden yang telah bersedia untuk meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner.
7. Orang tua dan keluarga terimakasih untuk limpahan cinta dan kasih, semua nasehat dan do'a yang tidak pernah putus, semoga untuk orang tua saya senantiasa mendapatkan rahmat kesehatan dan umur yang panjang oleh Allah SWT.
8. Para sahabat-sahabat yang selalu memberikan semangat, yang selalu mengingatkan saya untuk terus melanjutkan tugas akhir ini yang berjuang bersama-sama selama 3,5 tahun ini terimakasih banyak.
9. Serta kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas segala bantuan baik moril maupun material penulis ucapkan terimakasih banyak.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca skripsi ini.

Batam, 10 Maret 2020



Arman Husen

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL	
ABSTRAK	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR RUMUS	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	10
1.3 Batasan Masalah	10
1.4 Perumusan Masalah.....	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Penelitian	11
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.6.2 Manfaat Praktis.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teori.....	13
2.1.1 Fasilitas.....	13
2.1.1.1 Pengertian Fasilitas	13
2.1.1.2 Faktor - Faktor Yang Berperngaruh Terhadap Fasilitas Jasa.....	14
2.1.1.3 Indikator-indikator fasilitas.....	16
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.2.2 Kriteria Kualitas Pelayanan	19
2.1.2.3 Indikator - Indikator Kualitas Pelayanan	21
2.1.3 Kepuasan Tamu Hotel	23
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Tamu Hotel.....	23
2.1.3.2 Faktor-Faktor Pendorong Kepuasan Tamu	24

2.1.3.3	Pengukuran Kepuasan Tamu	25
2.1.3.4	Manfaat Kepuasan Tamu	26
2.1.3.5	Indikator kepuasan tamu	26
2.2	Penelitian Terdahulu	27
2.3	Kerangka Berfikir	29
2.4	Hipotesis	30

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Desain Penelitian	31
3.2	Operasional Variabel	31
3.2.1	Variabel Independen	32
3.2.2	Variabel Dependen	32
3.3	Populasi dan Sampel	33
3.3.1	Populasi	33
3.3.2	Sampel	33
3.4	Tekhnik Pengambilan Sampel	35
3.5	Sumber Data	35
3.5.1	Data Primer	35
3.5.2	Data Sekunder	36
3.6	Metode Pengumpulan Data	36
3.6.1	Pemberian Kuesioner Secara Langsung dengan Responden	36
3.6.2	Pengisian Kuesioner melalui telepon	37
3.6.3	Pemberian Kuesioner Melalui Surat	37
3.7	Alat Pengumpulan Data	38
3.8	Metode Analisis Data	38
3.8.1	Analisis Deskriptif	38
3.8.2	Uji Kualitas Data	39
3.8.2.1	Uji Validitas Data	39
3.8.2.2	Uji Reliabilitas	40
3.8.3	Uji Asumsi Klasik	41
3.8.2	Uji Normalitas	41
3.8.2	Uji Multikolinearitas	42
3.8.2	Uji Heteroskedastisitas	43

3.8.4 Uji Pengaruh	44
3.8.4.1 Analisis REgresi Linear Berganda	44
3.8.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	44
3.8.5 Uji Hipotesis	45
3.8.5.1 Uji T	45
3.8.5.2 Uji F	46
3.9 Lokasi Dan Jadwal Penelitian.....	47
3.9.1 Lokasi Penelitian	47
3.9.2 Jadwal Penelitian	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Profil Responden	49
4.1.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis kelamin	49
4.1.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	50
4.1.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
4.1.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	51
4.2 Hasil Penelitian.....	52
4.2.1 Analisis Deskriptif.....	53
4.2.1.1 Variabel Fasilitas (X1).....	53
4.2.1.2 Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	55
4.2.1.3 Variabel Kepuasan Tamu (Y)	56
4.2.2 Hasil Uji Kualitas Data	57
4.2.2.1 Hasil Uji Validitas Data	57
4.2.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	59
4.2.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	60
4.2.3.1 Hasil Uji Normalitas	61
4.2.3.2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	63
4.2.3.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	64
4.2.4 Hasil Uji Pengaruh.....	66
4.2.4.1 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	67
4.2.4.2 Hasil Uji R^2	68
4.2.5 Hasil Uji Hipotesis.....	69
4.2.5.1 Hasil Uji F.....	69
4.2.5.2 Hasil Uji F.....	70

4.3 Pembahasan	71
----------------------	----

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	75
--------------------	----

5.2 Saran	76
-----------------	----

DAFTAR PUSTAKA.....	78
----------------------------	-----------

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pendukung Penelitian

Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Fasilitas-Fasilitas yang Ada di Pacific Palace Hotel	7
Tabel 1.2 Jumlah Kamar yang Terisi Selama 6 Bulan.....	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Variabel Independen dan Indikatornya	32
Tabel 3.2 Variabel Dependen dan Indikatornya.....	33
Tabel 3.3 Jawaban Responden	37
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian.....	48
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4. 2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel 4. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	51
Tabel 4. 4 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	52
Tabel 4. 5 Kriteria Analisis Deskripsi	53
Tabel 4. 6 Jawaban Responden Atas Variabel Fasilitas (X_1)	54
Tabel 4. 7 Jawaban Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2).....	55
Tabel 4. 8 Jawaban Responden Atas Variabel Kepuasan Tamu (Y).....	56
Tabel 4. 9 Uji Validitas Variabel Kepuasan Tamu.....	58
Tabel 4. 10 Uji Validitas Variabel Fasilitas dan Kualitas Pelayanan	58
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Tamu	59
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas dan Kualitas Pelayanan.....	60
Tabel 4. 13 Hasil Analisis <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	63
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	64
Tabel 4. 15 Hasil Uji Glejser.....	66
Tabel 4. 16 Koefisien Regresi	67
Tabel 4. 17 Hasil Uji R Square	69
Tabel 4. 18 Hasil Uji T.....	70
Tabel 4. 19 Hasil Uji F	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Histogram Normalitas Variabel.....	61
Gambar 4. 2 Standarized Residual Plot Variabel	62
Gambar 4. 3 Scatterplot.....	65

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Teknik Pegambilan Sampel Slovin.....	34
Rumus 3.2 Validitas	39
Rumus 3. 3 Alpha Cronbach's	40
Rumus 3.4 Regresi Linear Berganda	44
Rumus 3.5 UjiT.....	45
Rumus 3.6 UjiF.....	46