

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN KALIBAN HOTEL**

SKRIPSI



Oleh :
Vuspita
160910297

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN KALIBAN HOTEL**

SKRIPSI

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



**Oleh :
Vuspita
160910297**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vuspita
NPM : 160910297
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KALIBAN HOTEL

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 Skripsi 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, 25 Januari 2021

Yang membuat pernyataan



Vuspita
160910297

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN KALIBAN HOTEL**

SKRIPSI

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

Oleh :

Vuspita

160910297

Telah disetujui pembimbing pada tanggal seperti yang tertera di bawah ini

Batam, 25 Januari 2021



Heryenzus. S.Kom. M.Si.

Pembimbing



Universitas Putera Batam

ABSTRAK

Kota Batam kota wisata yang tidak lepas dari parawisata liburan bahkan menjalankan bisnis mendatangi kota ini. Industri pariwisata sedang berkembang, perlu bantuan industri perhotelan untuk mengambil bagian dalam mendorong penyediaan pariwisata. Hotel alternative tempat menginap yang sangat diminati oleh semua orang terutama untuk pendatang. Hotel menyediakan tempat menginap, layanan, makanan, minuman, fasilitas lainya sebagai pelengkap. Sekarang ini hotel dibuat semenarik mungkin, agar bisa mendapatkan hati konsumen dan kelengkapan peralatan serta layanan yang baik. Industri perhotelan memberikan gabungan dari produk dan jasanya. Dengan meningkatkan kepuasan pelanggan salah satu usaha dalam menarik wisatawan memberikan fasilitas yang memadai dan pelayanan di hotel. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur pengaruh parsial dan simultan kualitas layanan dan fasilitas pada kepuasan konsumen kaliban hotel Batam. Dalam menghitung variabel-variabel ini, peneliti menggunakan skala Likert, dan mengumpulkan data menggunakan kuesioner. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Populasi penelitian adalah pengunjung Hotel Kaliban Batam dari Juli hingga Desember 2020 dengan total 1.203. Menggunakan rumus Slovin, 300 responden diperoleh. Hasil uji T menunjukkan bahwa kualitas layanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y), nilai variabel kualitas layanan (X1) dihitung sebesar $12.140 > t$ tabel 1.968. Fasilitas (X2) memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) dimana nilai fasilitas variabel t (X2) adalah hitung $9,750 > t$ tabel 1,968. Hasil Uji F menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan (X1) dan fasilitas (X2) secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Kata kunci: Kualitas pelayanan; fasilitas; kepuasan konsumen

ABSTRACT

Batam city, a tourist city that cannot be separated from holiday tourism and even running a business coming to this city. The tourism industry is developing, it needs the help of the hotel industry to take part in encouraging the provision of tourism. Alternative hotels where to stay are very much in demand by everyone, especially to provide newcomers. places to stay, services, food, drinks, other facilities as complementary. Now hotels are made as attractive as possible, in order to get the hearts of consumers and the completeness of equipment and good services. The hospitality industry provides a combination of products and services. By increasing customer satisfaction one of the businesses In attracting tourists to provide adequate facilities and services in hotels. The purpose of this study was to measure the partial and simultaneous effect of service quality and facilities on customer satisfaction in Batam hotel Kaliban. In calculating these variables, researchers used a Likert scale, and collect data using a questionnaire. The method used in this research is multiple linear regression. The study population was visitors to Hotel Kaliban Batam from July to December 2020 with a total of 1,203. Using the Slovin formula, 300 respondents. T test results show that service quality (X1) has a positive and significant effect on customer satisfaction (Y), the value of the service quality variable (X1) is calculated as $12,140 > t \text{ table } 1,968$. Facility (X2) has a positive and significant relationship with customer satisfaction (Y) where the value of the variable t (X2) is calculated as $9,750 > t \text{ table } 1,968$. The F test results show that the service quality (X1) and facilities (X2) variables together have a positive and significant effect on customer satisfaction (Y).

Keywords: Customer satisfaction; Facilities; Service quality.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur di panjatkan kepada ALLAH Subhannallahu Wataa'la yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program srata satu (S1) pada Program Studi Manajemen pada 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 juga bahwa skripsi ini tidak akan 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 Hendri Herman, S.E., Msi. Dekan Ilmu Sosial Dan Humaniora
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen
4. Bapak heryenzus, S.Kom., M.Si. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen pada Universitas Putera Batam;
5. Bapak-bapak dan ibu-ibu Dosen dan Staf Universitas Putera Batam;
6. Kedua orang tua yang tercinta Ibunda Sarbina dan Ayahanda Imnani serta keluarga besar yang selama ini telah memberikan dukungan, mengajarkan, dan motivasi yang luar biasa.
7. Sahabat penulis yang setia, selalu mendukung penulis serta memberikan doa.
8. Sahabat dan teman-teman mahasiswa/i Prodi Manajemen angkatan 2016 yang satu perjuangan dengan penulis.
9. Pelanggan kaliban Hotel yang telah bersedia membantu untuk mengisi kuesioner.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak. Semoga Allah swt membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufikNya, Amin.

Batam, 25 Januari 2021



Penulis (Nuspita)



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Identifikasi Masalah	8
1.4 Batasan 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 TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan teori	11
2.1.1 Kualitas Pelayanan	11
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	11
2.1.1.2 Unsur – Unsur Kualitas Pelayanan	12
2.1.1.3 Faktor – Faktor Meningkatkan Kualitas Pelayanan	13
2.1.1.4 Indikator – indikator Kualitas Pelayanan	14
2.1.2 Fasilitas	14
2.1.2.1 Pengertian Fasilitas	14
2.1.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Fasilitas Kerja	15
2.1.2.3 Unsur-unsur Fasilitas	16
2.1.2.4 Indikator – indikator Fasilitas	16
2.1.3 Kepuasan konsumen	17

2.1.3.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	18
2.1.3.3	Manfaat Kepuasan Konsumen	18
2.1.3.4	Indikator – Indikator Kepuasan Konsumen	19
2.2	Penelitian Terdahulu	19
2.3	Kerangka Pemikiran	21
2.4	Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN		23
3.1	Desain Penelitian	23
3.2	Operasional Variabel	23
3.2.2	Variabel Dependen (Dependent Variable)	24
3.3	Populasi dan Sampel	26
3.3.1	Populasi	26
3.3.2	Sampel	26
3.4	Teknik Pengumpulan data	28
3.4.1	Teknik pengumpulan data	28
3.4.2	Alat Pengumpulan Data	29
3.5	Metode Analisis Data	30
3.5.1	Analisis Deskriptif	30
3.5.2	Uji Kualitas Data	31
3.5.2.1	Uji Validitas Data	31
3.5.2.2	Uji Reliabilitas Instrumen	32
3.5.3	Uji Asumsi Klasik	34
3.5.3.1	Uji Normalitas	34
3.5.3.2	Uji multikolinearitas	35
3.5.3.3	Uji Heteroskedastisitas	35
3.5.4	Uji Pengaruh	36
3.5.4.1	Koefisien Determinasi R^2	36
3.5.4.2	Regresi Linear Berganda	37
3.5.5	Rancangan Uji hipotesis	37
3.5.5.2	Uji statistik F	38
3.6	Lokasi Dan Jadwal Penelitian	39
3.6.1	Lokasi penelitian	39
3.6.2	Jadwal penelitian	40
BAB IV HASIL PENELITIAN		41

4.1	Profil Responden.....	41
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	42
4.1.4	Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
4.2	Hasil Penelitian	44
4.2.1	Analisis Deskriptif.....	44
4.2.1.1	Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	44
4.2.1.2	Deskriptif Variabel Fasilitas.....	45
4.2.1.3	Deskriptif variabel kepuasan konsumen	46
4.2.2	Hasil Uji Validitas.....	47
4.2.3	Hasil Uji Reliabilitas	49
4.2.4	Hasil Uji Asumsi Klasik	50
4.2.4.2	Uji Multikolinieritas.....	52
4.2.4.3	Uji Heteroskedastisitas	53
4.2.5	Hasil Uji Hipotesis	54
4.2.5.2	R^2 (Analisis Koefisien Determinasi)	56
4.2.5.3	Uji t (Signifikansi Koefisien Regresi Secara Parsial)	57
4.2.5.4	Uji F (Uji Signifikan Seluruh Koefisien Secara Serempak)	58
4.3	Pembahasan	59
4.3.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	59
4.3.2	Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen	59
4.3.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen60	
	BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	61
5.1	Kesimpulan	61
5.1	Saran.....	62
	DAFTAR PUSTAKA.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 PelayananHotelkaliban	4
Tabel 1.2 Fasilitas – FasilitasHotelKaliban.....	6
Tabel 1.3 Data pengunjung padatahun2019	7
Tabel 2.1PenelitianTerdahulu.....	21
Tabel 3.1 OperasionalVariabelPenelitian.....	28
Tabel 3.2JadwalPenelitian.....	42
Tabel 4.1 Karakteristik Responden BerdasarkanJenis Kelamin.....	45
Tabel 4.2 Karakteristik RespondenBerdasarkanUsia	46
Tabel 4.3 Karakteristik RespondenBerdasarkanPendidikan	46
Tabel 4.4 Karakteristik ResponenBerdasarkanPekerjaan	47
Tabel 4.5 KriteriaAnalisisdiskrifiif.....	48
Tabel 4.6 Hasil Tanggapan Responden TerhadapKulaitasPelayanan	48
Tabel 4.7 Hasil tanggapan responden terhadapvariabelfasilitas.....	50
Tabel 4.8 Hasil Tanggapan Responden Tehadap Variabel Kepuasan.....	51
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas KualitasPelayananX1	52
Tabel 4.10 hasil uji validitasfasilitasX2.....	53
Tabel 4.11 Uji ReliabilitasKualitasPelayanan	54
Tabel 4.12 UjiReliabilitasFasilitas.....	54
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel KepuasanKonsumenY.....	54
Tabel 4.14 Hasil Uji Kolmogorov–smirnov.....	56
Tabel 4.15 HasilUjiMultikolinieritas	57
Tabel 4.16 HasilUjiHeteroskedastisitas	58
Tabel 4.17 Hasil Uji RegresiLinearBerganda	59
Tabel 4.18.Hasil UjiRSquare.....	61
Tabel 4.19 HasilUjit	62
Tabel 4.20 HasilUjiF.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	24
Gambar 4.1 Uji Normalitas dengan Histogram	55
Gambar 4.2 Uji Normalitas Dengan P – Plot Regression Standarized	56
Gambar 4.3 Grafik Uji Heteroskedastisitas	58

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rumus Slovin.....	30
Rumus 3.2 Korelasi Product Moment.....	34
Rumus 3.3 Cronbach' Alpha.....	36
Rumus 3.4 Koefisien Determinan R^2	39
Rumus 3.5 Rumus Linear Regresi Berganda.....	40
Rumus 3.6 Uji t hitung.....	41
Rumus 3.7 Uji F Hitung.....	42