

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

SKRIPSI



**Oleh:
Dessy
160910318**

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

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

SKRIPSI

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



**Oleh
Dessy
160910318**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Dessy
NPM : 160910318
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

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

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

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” 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, 27 Januari 2021



Dessy

160910318



Universitas Putera Batam

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

SKRIPSI

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

**Oleh
Dessy
160910318**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 27 Januari 2021



**Winda Evyanto, S.S., M.MPd
Pembimbing**

ABSTRAK

Perkembangan pariwisata di kota Batam mengalami peningkatan yang sangat pesat. Persaingan di perusahaan jasa semakin ketat sehingga membutuhkan strategi-strategi tertentu untuk dapat bertahan di pangsa pasar yang makin meluas. Perusahaan harus memaksimalkan kepuasan pelanggan demi menjaga kelangsungan hidup perusahaan atau bisa disebut dengan jangka panjang. Dalam mencapai kepuasan pelanggan yang diinginkan setiap pelanggan, perusahaan harus bisa memperhatikan dua variabel yaitu fasilitas dan kualitas pelayanan. Pada penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Evitel Hotel Batam Karena fasilitas yang diberikan oleh evitel hotel selalu tidak sesuai dengan kepuasan yang pelanggan inginkan, membuat pelanggan berpikir dua kali untuk berkunjung lagi di lain waktu di Evitel Hotel Batam. Dalam kualitas pelayanan, kurangnya pelayanan yang diberikan seperti staf yang tidak ramah mengakibatkan evitel hotel dipandang buruk membuat pelanggan merasa kurang puas dengan kinerja karyawan di evitel hotel dan kurang komunikatif antara pelanggan dengan pelayanan pelanggan. Di penelitian ini memiliki populasi sebanyak 14.580 pelanggan. Sampel yang digunakan adalah teknik convenience sampling, dalam menghitung jumlah sampel menggunakan rumus slovin dengan jumlah sampel 100. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Dalam metode pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan SPSS 21. Berdasarkan hasil pengujian fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan; Fasilitas; Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

The development of tourism in the city of Batam has increased very rapidly. Competition in service companies is getting tighter, so it requires certain strategies to survive in the expanding market share. Companies must maximize customer satisfaction in order to maintain the survival of the company or it can be called the long term. In achieving the desired customer satisfaction, the company must be able to pay attention to two variables, namely facilities and service quality. In this study to determine and analyze the effect of facilities and service quality on customer satisfaction at Evitel Hotel Batam, because the facilities provided by the hotel evitel are always not in accordance with the satisfaction that customers want, making customers think twice about visiting again at another time at Evitel Hotel Batam. . In terms of service quality, the lack of service provided such as unfriendly staff results in hotel retailers being seen as bad, making customers feel less satisfied with the performance of employees at hotel retailers and less communicative between customers and customer service. This study has a population of 14,580 customers. The sample used is convenience sampling technique, in counting the number of samples using the Slovin formula with a sample size of 100. The data collection technique in this study used a questionnaire. In the data processing method in this study using SPSS 21. Based on the results of testing facilities and service quality simultaneously

Keywords: *Customer Satisfaction; Facilities; Service Quality.*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kita panjatkan Kepada Tuhan Yang Maha Esa 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, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, 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. Rektor Universitas Putera Batam;
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam
3. Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam
4. Bapak Winda Evyanto, S.S., M.MPd., selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
5. Dosen dan Staf Akademik Universitas Putera Batam
6. Seluruh Konsumen dan pihak Evitel Hotel Batam yang telah sangat banyak membantu dalam pengisian Kuisioner
7. Dukungan dari keluarga tercinta yang selal memberikan doa, dan nasehat kepada penulis
8. Semua sahabat seperjuangan Manajemen yang telah banyak membantu penulis sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik Nya, Amin.

Batam, 27 Januari 2021



Dessy



Universitas Putera Batam

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPEL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR RUMUS	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
1.6.1 Aspek Teoritis	8
1.6.2 Manfaat penelitian Teoritis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Teori Dasar.....	9
2.1.1 Fasilitas	9
2.1.2 Kualitas Pelayanan	11
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	13
2.2 Penelitian Terdahulu	15
2.3 Kerangka Pemikiran	20
2.4 Hipotesis	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Desain Penelitian.....	21
3.2 Definisi Operasional	21
3.2.1 Independent variable.....	21
3.2.2 Dependent variable	23
3.3 Populasi dan Sampel.....	24
3.3.1 Populasi.....	24
3.3.2 Sampel	24
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.5 Metode Analisis Data	26
3.5.1 Analisis Deskriptif.....	27
3.5.2 Uji Kualitas Data	27
3.5.3 Uji pengaruh.....	30

3.6	Uji Hipotesis	31
3.6.1	Uji T (Parsial).....	32
3.6.2	Uji F (Simultan)	32
3.7	Lokasi dan Jadwal Penelitian	33
3.7.1	Lokasi Penelitian	33
3.7.2	Jadwal Penelitian	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		34
4.1	Profil Responden	34
4.1.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
4.1.2	Profil Responden Berdasarkan Usia	35
4.1.3	Profil Responden Berdasarkan Profesi	35
4.2	Hasil Penelitian	36
4.2.1	Analisis Statistik Deskriptif	36
4.2.2	Analisis Deskriptif Variabel Fasilitas (X1).....	37
4.2.3	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	37
4.2.4	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	38
4.3	Hasil Pengujian Kualitas Data	39
4.3.1	Analisis Pengujian Validitas Instrumen.....	39
4.3.2	Analisis Pengujian Reliabilitas Instrumen	40
4.3.3	Hasil Pengujian Asumsi Klasik	41
4.3.4	Hasil Pengujian Pengaruh.....	44
4.3.5	Pengujian Hipotesis Penelitian.....	46
4.3.6	Pembahasan Hasil Penelitian	48
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		51
5.1	Simpulan	51
5.2	Saran	51

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pendukung Penelitian

Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3. Surat Izin Penelitian

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Uji Normalitas Dengan Histogram.....	42
Gambar 4.2 Uji Normalitas Dengan Diagram Normal P-P Plot	42

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	35
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Profesi	36
Tabel 4.5 Kriteria Analisis Statistik Deskriptif	36
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Fasilitas	37
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Kualitas Pelayanan ...	37
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Kepuasan Pelanggan	38
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Fasilitas (X1)	39
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2).....	40
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	40
Tabel 4.12 Indeks Koefisien Reliabilitas.....	41
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas.....	41
Tabel 4.14 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	43
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas	43
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	44
Tabel 4.17 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	45
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	46
Tabel 4.19 Hasil Uji t	47
Tabel 4.20 Hasil Uji F	48

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 <i>Sample slovin</i>	25
Rumus 3.2 Korelasi Pearson Product Moment.....	28
Rumus 3.3 Metode <i>Alpha Cronbach</i>	28
Rumus 3.4 Analisis regresi linier berganda.....	30
Rumus 3.5 Fhitung.....	32
Rumus 4.1 Persamaan Regresi Linear Berganda.....	45