

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS
DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN BATAM CITY HOTEL**

SKRIPSI



Oleh

Tia Nur Safitri

170910382

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS
DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN BATAM CITY HOTEL**

SKRIPSI

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



**Oleh
Tia Nur Safitri
170910382**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Tia Nur Safitri
NPM : 170910382
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

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

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN BATAM CITY 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 di dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

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

Batam, 28 Januari 2021



Tia Nur Safitri
170910382

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS
DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN BATAM CITY HOTEL**

SKRIPSI

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

Oleh

Tia Nur Safitri

170910382

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

Batam, 29 Januari 2021

syaifullah

Syaifullah, S.E., M.M

Pembimbing



ABSTRAK

Pemilik usaha hotel harus mampu menyediakan pelayanan dengan kualitas yang baik agar pelanggan merasa nyaman dan datang kembali ke hotel tersebut, selain itu fasilitas yang memadai dan nyaman juga sangat diperlukan, kepuasan pelanggan merupakan hal utama yang mampu membuat pelanggan datang kembali atau loyal terhadap hotel. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2) dan kepuasan pelanggan (X3) terhadap loyalitas pelanggan (Y) pada Batam City Hotel. Metode yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner. Penelitian ini mempunyai 35.912 populasi dan setelah dihitung dengan menggunakan rumus slovin, maka sampel yang didapatkan sebanyak 100 sampel. Penelitian menggunakan alat pengolahan data yaitu SPSS versi 26 dengan hasil penelitian diketahui t hitung $1,942 > 1,66023$ dan nilai signifikansi yaitu $0,055 > 0,05$ yang artinya bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan Batam City Hotel. Fasilitas diketahui t hitung $4,409 > 1,66023$ dan nilai signifikansi yaitu $0,000 < 0,05$ yang artinya fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Batam City Hotel. Kepuasan pelanggan diketahui t hitung $2,818 > 1,66023$ dan nilai signifikansi yaitu $0,006 < 0,05$ artinya kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Batam City Hotel, serta terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, hal tersebut dapat dilihat dari nilai F hitung dari variabel kualitas pelayanan fasilitas, dan kepuasan pelanggan sebesar $47,855$ (F hitung) $> 2,14$ (F tabel), dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan; Fasilitas; Kepuasan Pelanggan; Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Hotel business owners must be able to provide good quality service so that customers feel comfortable and come back to the hotel, besides that adequate and comfortable facilities are also very necessary, customer satisfaction is the main thing that can make customers come back or be loyal to the hotel. In this study, researchers conducted research on the effect of service quality (X1), facilities (X2) and customer satisfaction (X3) on customer loyalty (Y) at Batam City Hotel. The method that researchers use in this research is quantitative methods and data collection through distributing questionnaires. This study has a population of 35,912 and after being calculated using the Slovin formula, the samples obtained were 100 samples. The study used a data processing tool, namely SPSS version 26, with the results of the study known that t count was $1,942 > 1,66023$ and the significance value was $0,055 > 0,05$ which means that partially service quality has a positive and insignificant effect on customer loyalty Batam City Hotel. Facilities are known to t count $4,409 > 1,66023$ and a significance value of $0,000 < 0,05$, which means that facilities have a positive and significant effect on customer loyalty of Batam City Hotel. Customer satisfaction is known t count $2,818 > 1,66023$ and a significance value of $0,006 < 0,05$ means that customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty Batam City Hotel. And there is a positive and significant influence between the variables of service quality, facilities, and customer satisfaction on customer loyalty, this can be seen from the calculated F value of the facility service quality variable, and customer satisfaction of $47,855 (F \text{ count}) > 2,14 (F \text{ table})$, with a significance value of $0,000 < 0,05$.

Keywords : *Costumer Loyalti; Costumer Statisfaction; Facilities; Service Quality.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada 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 berwujud 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 Dr. Hendri Herman, S.E., M.Si. , selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. , selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam
4. Bapak Syaifullah, S.E., M.M. , selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Seluruh Bapak/Ibu dosen Universitas Putera Batam yang sudah memberikan bekal ilmu selama perkuliahan
6. Bapak Heryenzus, S.Kom., M.Si. selaku Pembimbing Akademik pada Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam.
7. Kedua orang tua saya, saudara kandung saya, dan seluruh keluarga besar yang telah mendukung dan menyemangati saya
8. Seluruh sahabat dan teman saya, khususnya teman seperjuangan saya mahasiswa program studi manajemen yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama perkuliahan dan dalam masa penyusunan skripsi ini.
9. Serta kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 28 Januari 2021

Penulis



Tia Nur Safitri



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	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	9
1.6 Manfaat Penelitian	9
1.6.1 Manfaat Teoritis	9
1.6.2 Manfaat Praktis	9
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Kajian Teori	11
2.1.1 Kualitas Pelayanan	11
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	12

2.1.1.3 Manfaat Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan	14
2.1.2 Fasilitas	15
2.1.2.1 Pengertian Fasilitas	15
2.1.2.2 Manfaat Fasilitas	15
2.1.2.3 Penawaran Jasa Fasilitas	16
2.1.2.4 Indikator Fasilitas.....	16
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	17
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	17
2.1.3.2 Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan	18
2.1.3.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan	19
2.1.3.4 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	21
2.1.4 Loyalitas Pelanggan	21
2.1.4.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	21
2.1.4.2 Tipe Loyalitas Pelanggan.....	22
2.1.4.3 Aspek-aspek Loyalitas Pelanggan	23
2.1.4.4 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	23
2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.3 Kerangka Pemikiran.....	26
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	26
2.3.2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	27
2.3.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	27
2.3.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	27
2.4 Hipotesis Penelitian.....	28
BAB III. METODE PENELITIAN	29
3.1 Desain Penelitian.....	29
3.2 Operasional Variabel.....	29
3.2.1 Variabel Indenpenden	30

3.2.2 Variabel Denpenden.....	31
3.3 Populasi dan Sampel	33
3.3.1 Populasi.....	33
3.3.2 Sampel.....	33
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.5 Metode Analisis Data.....	35
3.5.1 Analisis Deskriptif	35
3.5.2 Uji Kualitas Data.....	36
3.5.2.1. Uji Validitas Data.....	36
3.5.2.2. Uji Reliabilitas Data.....	37
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	38
3.5.3.1. Uji Normalitas.....	38
3.5.3.2. Uji Multikolinieritas.....	39
3.5.3.3. Uji Heteroskedastistas.....	39
3.5.4 Uji Pengaruh	39
3.5.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda	39
3.5.4.2 Koefisien Determinasi (R ²)	40
3.5.5 Uji Hipotesis	40
3.5.5.1 Uji t	40
3.5.5.2 Uji F	41
3.5.6 Lokasi dan jadwal penelitian.....	42
3.5.6.1. Lokasi Penelitian.....	42
3.5.6.2. Jadwal Penelitian.....	42
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1. Hasil Penelitian	43
4.1.1. Profil Responden.....	43
4.1.1.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
4.1.1.2. Profil Responden Berdasarkan Usia.....	44

4.1.1.3. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	44
4.1.1.4. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
4.1.1.5. Profil Responden Berdasarkan Pendapatan	46
4.1.1.6. Profil Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan.....	47
4.1.2. Analisis Deskriptif	47
4.1.2.1. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	47
4.1.2.2. Analisis Deskriptif Variabel Fasilitas	48
4.1.2.3. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	50
4.1.2.4. Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan	51
4.1.3. Hasil Uji Kualitas Data	52
4.1.3.1. Hasil Uji Validitas.....	52
4.1.3.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	55
4.1.4. Hasil Uji Asumsi Klasik	56
4.1.4.1. Hasil Uji Normalitas	56
4.1.4.2. Hasil Uji Multikolinieritas	59
4.1.4.3. Hasil Uji Heteroskeditas	60
4.1.5. Hasil Uji Pengaruh	61
4.1.5.1. Hasil Uji Analisis Linier Berganda	61
4.1.5.2. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	63
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis	63
4.1.6.1. Hasil Uji t.....	63
4.1.6.2. Hasil Uji F.....	65
4.2. Pembahasan.....	65
4.2.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	65
4.2.2. Pengaruh Fasilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	66
4.2.3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	67
4.2.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	67
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN.....	69

5.1. Simpulan	69
5.2. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	72

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pendukung Penelitian

Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3 Surat Keterangan Penelitian.

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	28
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas	57
Gambar 4. 2 Hasil P-Plot Uji Normalitas	58

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Data Keluhan Pelanggan Batam City Hotel tahun 2019	4
Tabel 1. 2 Jumlah pengunjung yang memesan kamar pada Batam City Hotel periode bulan Januari-Desember 2019.....	6
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	31
Tabel 3. 2 Skala Likert	34
Tabel 3. 3 Kriteria Analisis Deskriptif.....	36
Tabel 3. 4 Jadwal Penelitian.....	42
Tabel 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	45
Tabel 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel 4. 5 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan.....	46
Tabel 4. 6 Profil Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan	47
Tabel 4. 7 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	48
Tabel 4. 8 Analisis Deskriptif Variabel Fasilitas	49
Tabel 4. 9 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	50
Tabel 4. 10 Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan	51
Tabel 4. 11 Uji Validitas Pernyataan Kualitas Pelayanan (X1)	53
Tabel 4. 12 Uji Validitas Pernyataan Fasilitas (X2).....	53
Tabel 4. 13 Uji Validitas Pernyataan Kepuasan Pelanggan (X3).....	54
Tabel 4. 14 Uji Validitas Pernyataan Loyalitas Pelanggan (Y).....	55
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel 4. 16 Hasil Uji <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov</i>	59
Tabel 4. 17 Hasil Uji Multikolinieritas.....	60
Tabel 4. 18 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Uji <i>Park Gleyser</i>	61
Tabel 4. 19 Hasil Uji Analisis Linier Berganda	62
Tabel 4. 20 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	63
Tabel 4. 21 Hasil Uji t	64
Tabel 4. 22 Hasil Uji F	65

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3. 1 Rumus slovin	33
Rumus 3. 2 Rentang Skala	35
Rumus 3. 3 <i>Pearson Product Moment</i>	37
Rumus 3. 4 Realibilitas Cronbach Alpha	38
Rumus 3. 5 Regresi Linier Berganda	39
Rumus 3. 6 Uji t	40
Rumus 3. 7 Uji F	41