

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA OS HOTEL BATAM**



Oleh:

Dea Hermayani

170910253

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA OS HOTEL BATAM**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat

Memperoleh gelar Sarjana



Oleh

Dea Hermayani

170910253

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dea Hermayani

Npm : 170910253

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Humaniora

Program studi : Manajemen

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

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA OS HOTEL BATAM.

Adalah benar hasil karya saya 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 didalam 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 peraturan perundang-undangan yang berlaku.

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

Batam, 28 Januari 2021

Yang membuat pernyataan,



Dea Hermayani

170910253



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA OS HOTEL BATAM**

SKRIPSI

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

Oleh

Dea Hermayani

170910253

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

Batam, 28 Januari 2021



Nanda Harry Mardika, S.Pd., M.M.

Pembimbing

ABSTRAK

Saat ini perkembangan bisnis telah diwarnai dengan berbagai macam persaingan di segala bidang. Kondisi tersebut menyebabkan pebisnis semakin dituntut untuk mempunyai strategi yang tepat dalam memenuhi target volume penjualan. Salah satu perkembangan yang semakin ketat adalah perkembangan bisnis di bidang perhotelan. Persaingan hotel di Indonesia saat ini sangat ketat, khususnya di Kota Batam sebagai daerah industri dan perdagangan, Kota Batam juga di kembangkan sebagai daerah wisata. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen OS Hotel di Kota Batam baik secara parsial maupun simultan. Di mana variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas, mempengaruhi kepuasan konsumen sebagai variabel dependennya. Sampel para tamu yang menginap di OS Hotel di Kota Batam sebanyak 212 responden. Metode pengumpulan pengambilan sampel menggunakan accidental sampling dan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner (angket). Jenis penelitian kuantitatif. kuantitatif meliputi uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, analisis linier berganda koefisien determinasi (R^2), uji t dan uji f. Data penelitian ini diolah dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 22. Hasil penelitian ini diketahui uji t dimana hasil uji t_{hitung} untuk kualitas pelayanan $3,3882 > t_{tabel} 1,652$ nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan untuk fasilitas $8,466 > 1,652$, nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (H1 diterima) dan fasilitas secara parsial juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (H2 diterima). Hasil uji f dimana $f_{hitung} 118,966 > f_{tabel} 3,03$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ hasil tersebut dapat disimpulkan kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (H3 diterima).

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan; Fasilitas; Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Nowadays, business development has been colored by various competitions in all fields. This condition causes businesses to be increasingly required to have the right strategy in meeting sales volume targets. One of the more stringent developments is the development of business in the field of hospitality. Hotel competition in Indonesia is currently very tight, especially in the city of Batam as an industrial and trade area, the city of Batam is also developed as a tourist area. The purpose of this research is to find out the effect of quality of services and facilities on the customer satisfaction of OS Hotel in Batam City both partially and simultaneously. Where independent variables are the quality of service and facilities, affecting consumer satisfaction as a dependent variable. The sample of guests who stayed at OS Hotel in Batam City was 212 respondents. Sampling method using accidental sampling and data collection techniques using questionnaires (questionnaires). This type of quantitative research. quantitative tests include validity, reliability, classical assumptions, linear analysis of multiple coefficients of determination (R^2), t and f tests. This research data is processed using SPSS software version 22. The results of this study are known t test where t_{hitung} test results for service quality $3.3882 > t_{tabel} 1,652$ significant value $0.000 < 0.05$ and for facilities $8.466 > 1.652$, significant value $0.000 < 0.05$. Based on the results of the study it can be concluded that the quality of service partially affects positive and significant to consumer satisfaction ($H1$ received) and facilities partially also have a positive and significant effect on consumer safety ($H2$ received). $> f_{tabel} 3.03$ and a significant value of $0.000 < 0.05$ the results can be concluded that the quality of service and facilities simultaneously have a positive and significant effect on consumer satisfaction ($H3$ received).

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

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Panyayang 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 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.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen
4. Bapak Nanda Harry Mardika, S.Pd., M.M. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
6. Bapak Suheri dan Ibu Leginem selaku orang tua kandung penulis yang senantiasa memberikan dukungan dan doa.
7. Bapak Lukman Hakim selaku *Manager* OS Hotel Batam tempat penulis melakukan penelitian tugas akhir skripsi ini.
8. Abang saya Suherman selaku abang kandung dan adik saya Alif Hermawan yang saya cintai selalu memberikan doa dan dukungan.
9. Teman saya Btari Stefani Arunde, Isidorus Joko Arianto dan Putri Yuliani Pamungkas Siwi yang telah membantu saya dalam penulisan skripsi.
10. Para responden dan semua pihak yang bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner.

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

Batam, 28 Januari 2021



Dea Hermayani

170910253



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR RUMUS	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
1.6.1 Manfaat Teoritis	7
1.6.2 Manfaat Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Kajian Teori.....	9
2.1.1 Kepuasan Konsumen.....	9
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	9
2.1.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	9
2.1.1.3 Indikator Kepuasan Konsumen	10
2.1.2 Kualitas Pelayanan	11
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.2.2 Unsur Penting Kualitas Pelayanan	11

2.1.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan	12
2.1.3 Fasilitas.....	12
2.1.3.1 Pengertian Fasilitas	12
2.1.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Fasilitas.....	13
2.1.3.3 Indikator Fasilitas	13
2.2 Penelitian Terdahulu	14
2.3 Kerangka Pemikiran.....	16
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	16
2.3.2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen	17
2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen	17
2.4 Hipotesis.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 Desain Penelitian.....	19
3.2 Operasional Variabel.....	19
3.2.1 Variabel Independen	20
3.2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	20
3.2.1.2 Fasilitas.....	20
3.2.2 Variabel Dependen.....	21
3.3 Populasi dan Sampel	23
3.3.1 Populasi	23
3.3.2 Sampel.....	23
3.4 Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	25
3.4.1 Teknik Pengumpulan Data	25
3.4.2 Instrumen Penelitian.....	25
3.5 Metode Analisis Data	26
3.5.1 Statistik Deskriptif.....	27
3.5.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	28
3.5.2.1 Uji Validitas	28
3.5.2.2 Uji Reliabilitas Data	29
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	30
3.5.3.1 Uji Normalitas.....	30
3.5.3.2 Uji Multikolinearitas	31

3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas	31
3.5.4 Uji Pengaruh.....	31
3.5.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	31
3.5.4.2 Uji R^2 (Analisis Determinasi)	32
3.5.5 Uji Hipotesis.....	33
3.5.5.1 Uji t (Uji Signifikansi Koefisien Regresi Secara Parsial)	33
3.5.5.2 Uji f (Uji Signifikansi Seluruh Koefisien Regresi Secara Simultan)	34
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian	35
3.6.1 Lokasi Penelitian	35
3.6.2 Jadwal Penelitian.....	35
BAB IV	36
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Hasil Penelitian	36
4.1.1 Profil Responden.....	36
4.1.1.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
4.1.1.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	37
4.1.1.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	38
4.1.1.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
4.1.2 Analisis Deskriptif	39
4.1.2.1 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	39
4.1.2.2 Deskripsi Variabel Fasilitas	41
4.1.2.3 Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen.....	44
4.1.3 Uji Kualitas Data.....	45
4.1.3.1 Hasil Uji Validitas.....	46
4.1.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	48
4.1.4 Uji Asumsi Klasik	50
4.1.4.1 Hasil Uji Normalitas	50
4.1.4.2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	52
4.1.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	53
4.1.5 Uji Pengaruh	54
4.1.5.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	54
4.1.5.2 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	55

4.1.6 Uji Hipotesis	56
4.1.6.1 Hasil Uji t	56
4.1.6.2 Hasil Uji f	57
4.2 Pembahasan	58
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	58
4.2.2 Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen	59
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen	59
BAB V KESIMPULAN	60
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN I. PENDUKUNG PENELITIAN	
LAMPIRAN II. DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN III. SYARAT KETERANGAN PENELITIAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	18
Gambar 4. 1 Diagram Histogram.....	50
Gambar 4. 2 Diagram <i>Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual</i> ..	51

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Tamu Yang Menginap di OS Hotel Batam pada Bulan April 2019 - Juni 2020.....	3
Tabel 1. 2 Data Keluhan Konsumen pada OS Hotel Batam.....	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3. 1 Operasional Variabel Penelitian	21
Tabel 3. 2 Skala Likert	26
Tabel 3. 3 Rentang Skor Kriteria Pernyataan.....	27
Tabel 3. 4 Kriteria Indeks Koefisien Reliabilitas	30
Tabel 3. 5 Jadwal Penelitian.....	35
Tabel 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	37
Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	38
Tabel 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
Tabel 4. 5 Skor Indikator Variabel Kualitas Pelayanan	39
Tabel 4. 6 Skor Indikator Variabel Fasilitas.....	42
Tabel 4. 7 Skor Indikator Variabel Kepuasan Konsumen.....	44
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_1)	46
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Fasilitas (X_2).....	47
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)	48
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan X_1	48
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas X_2	49
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen Y	49
Tabel 4. 14 Hasil Uji Data One-Sample Kolmogorov-Smirnov	51
Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	52
Tabel 4. 16 Hasil Uji Heteroskedastisitas <i>Park Gleyser</i>	53
Tabel 4. 17 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	54
Tabel 4. 18 Hasil Uji <i>R Square</i>	56
Tabel 4. 19 Hasil Uji t	57
Tabel 4. 20 Hasil Uji F	58

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Rumus Slovin.....	24
Rumus 3. 2 Rentang Skala	27
Rumus 3. 3 Korelasi Product Moment.....	28
Rumus 3. 4 Conbrach Alpha	29
Rumus 3. 5 Regresi Linear Berganda.....	32
Rumus 3. 6 Koefisien Determinan	32