

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS,  
DAN IKLAN DIGITAL TERHADAP TINGKAT  
HUNIAN REDDOORZ PLUS NEAR KEPRI MALL**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Frances Tan  
170910248**

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS,  
DAN IKLAN DIGITAL TERHADAP TINGKAT  
HUNIAN REDDOORZ PLUS NEAR KEPRI MALL**

**SKRIPSI**

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



**Oleh  
Frances Tan  
170910248**

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

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Frances Tan  
Npm : 170910248  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

**“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Iklan Digital Terhadap Tingkat Hunian RedDoorz Plus Near Kepri Mall”.**

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 didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat adanya unsur-unsur PLAGIASI, 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, 25 Januari 2021



**Frances Tan**  
170910248

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS,  
DAN IKLAN DIGITAL TERHADAP TINGKAT  
HUNIAN REDDOORZ PLUS NEAR KEPRI MALL**

**SKRIPSI**

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

**Oleh  
Frances Tan  
170910248**

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

**Batam, 25 Januari 2021**

*syaifullah*

**Syaifullah, S.E., M.M.  
Pembimbing**



## ABSTRAK

Lingkup bisnis khususnya pada bidang jasa kini berkembang pesat, bisnis yang bertumbuh dengan pesat di Indonesia ialah pariwisata. Salah satu kota Indonesia yang gencar dalam meningkatkan pariwisatanya adalah kota Batam. Tujuan penelitian ini adalah: (1) agar bisa mengetahui dampak kualitas pelayanan terhadap tingkat hunian; (2) agar bisa mengetahui dampak fasilitas terhadap tingkat hunian; (3) agar bisa mengetahui dampak iklan digital terhadap tingkat hunian; (4) agar bisa mengetahui dampak kualitas pelayanan, fasilitas, dan iklan digital terhadap tingkat hunian. Dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif melalui pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan datanya menggunakan kuesioner *google form*. Populasi dalam penelitian ini adalah tamu RedDoorz Plus near Kepri Mall. Jumlah sampel dalam penelitian adalah 150 orang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *probability sampling* melalui metode *simple random sampling*. Aplikasi yang digunakan dalam mengolah data penelitian adalah SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat hunian dengan diperoleh  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel,  $t$  hitung sebesar 4,149 sedangkan  $t$  tabel sebesar 1,976; (2) tidak terdapat pengaruh fasilitas terhadap tingkat hunian dengan diperoleh  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel,  $t$  hitung sebesar 0,846 sedangkan  $t$  tabel sebesar 1,976; (3) terdapat pengaruh iklan digital terhadap tingkat hunian dengan diperoleh  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel,  $t$  hitung sebesar 2,037 sedangkan  $t$  tabel sebesar 1,976; (4) kualitas pelayanan, fasilitas, dan iklan digital bersama-sama berpengaruh terhadap tingkat hunian dengan diperoleh  $f$  hitung  $>$   $f$  tabel,  $f$  hitung sebesar 53,851 sedangkan  $f$  tabel sebesar 1,976.

**Kata Kunci:** Fasilitas; Iklan Digital; Kualitas Pelayanan; Tingkat Hunian.

## ***ABSTRACT***

The business scope, especially in the service sector, is now growing rapidly, a business that is growing rapidly in Indonesia is tourism. One of the cities in Indonesia that is aggressively increasing its tourism is Batam city. This research aim are: (1) to determine the impact of service quality on occupancy rates; (2) to determine the impact of the facilities on the occupancy rate; (3) to determine the impact of digital advertising on occupancy rates; (4) to determine the impact of service quality, facilities, and digital advertisements on the occupancy rate. This research uses descriptive research through a quantitative approach. The data collection technique uses a questionnaire *google form*. The population in this study were guests of RedDoorz Plus near Kepri Mall. The number of samples in the study was 150 people with the sampling technique using *probability sampling* through method *simple random sampling*. The software used to analyze these data is SPSS version 25. The results showed that: (1) there was an effect of service quality on the occupancy rate by obtaining  $t_{test} > t_{table}$ ,  $t_{test}$  of 4.149 while  $t_{table}$  was 1.976; (2) there is no effect of facilities on the occupancy rate by obtaining  $t_{test} < t_{table}$ ,  $t_{test}$  of 0.846 while  $t_{table}$  of 1.976; (3) there is an effect of digital advertising on the occupancy rate by obtaining  $t_{test} > t_{table}$ ,  $t_{test}$  2.037 while  $t_{table}$  is 1.976; (4) service quality, facilities, and digital advertising together have an effect on the occupancy rate by obtaining  $f_{test} > f_{table}$ ,  $f_{test}$  53.851 while  $f_{test}$  is 1.976.

***Keywords:*** *Facilities; Digital Advertising; Quality of Service; Occupancy*

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Sanghyang Adi Buddha 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 di 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. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr.Hendri Herman, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
4. Bapak Syaifullah, SE., MM. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
6. Orangtua dan Keluarga yang telah memberikan dukungan dan semangat baik material maupun non material;
7. Teman-teman yang telah memberikan dukungan demi terselesaikannya skripsi ini.

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

Batam, 25 Januari 2021



Frances Tan





## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPEL</b> .....	<b>I</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>II</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>III</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>IV</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>V</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>VI</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>VII</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>VIII</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>XI</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>XII</b>
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	<b>XIII</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	7
1.3. Batasan Masalah.....	8
1.4. Rumusan Masalah .....	8
1.5. Tujuan Penelitian .....	8
1.6. Manfaat Penelitian .....	9
1.6.1. Manfaat teoritis .....	9
1.6.2. Manfaat praktis.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Teori Dasar.....	11
2.1.1. Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.1.2. Pendekatan Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.1.3. Penentu 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. Unsur-Unsur Fasilitas.....	15
2.1.2.3. Karakteristik Fasilitas.....	16
2.1.2.4. Indikator Fasilitas.....	17
2.1.3. Iklan Digital .....	17
2.1.3.1. Pengertian Iklan Digital .....	17
2.1.3.2. Prinsip-Prinsip Iklan.....	18
2.1.3.3. Keuntungan Penggunaan Iklan Digital .....	19
2.1.3.4. Indikator Iklan Digital.....	20
2.1.4. Tingkat Hunian.....	21
2.1.4.1. Pengertian Tingkat Hunian .....	21
2.1.4.2. Meningkatkan Tingkat Hunian .....	22
2.1.4.3. Penyebab Tingkat Hunian Tidak Stabil .....	22
2.1.4.4. Indikator Tingkat Hunian.....	23
2.2. Peneliti Terdahulu .....	23
2.3. Kerangka Pemikiran.....	29

2.3.1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Hunian.....	29
2.3.2.	Pengaruh Fasilitas Terhadap Tingkat Hunian .....	29
2.3.3.	Pengaruh Iklan Digital Terhadap Tingkat Hunian .....	29
2.3.4.	Konsep Yang Dikembangkan Dalam Penelitian Ini .....	30
2.4.	Hipotesis Penelitian.....	30

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1.	Desain Penelitian.....	32
3.2.	Operasional Variabel.....	33
3.3.	Populasi dan Sampel .....	34
3.3.1.	Populasi .....	34
3.3.2.	Sampel.....	34
3.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.4.1.	Teknik Pengumpulan Data Penelitian .....	35
3.4.2.	Sumber Data.....	36
3.5.	Metode Analisis Data.....	36
3.5.1.	Analisis Deskriptif .....	36
3.5.2.	Uji Kualitas Data.....	37
3.5.2.1.	Uji Validitas Data.....	37
3.5.2.2.	Uji Reliabilitas .....	37
3.5.3.	Uji Asumsi Klasik .....	38
3.5.3.1.	Uji Normalitas.....	38
3.5.3.2.	Uji Multikolinearitas .....	39
3.5.3.3.	Uji Heterokedastisitas .....	39
3.5.4.	Uji Pengaruh .....	39
3.5.4.1.	Regresi Linear Berganda.....	39
3.5.4.2.	Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	40
3.5.5.	Uji Hipotesis .....	41
3.5.5.1.	Uji T .....	41
3.5.5.2.	Uji F .....	41
3.6.	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	42
3.6.1.	Lokasi Penelitian.....	42
3.6.2.	Jadwal Penelitian.....	42

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1.	Hasil Penelitian .....	44
4.1.1.	Profil Responden.....	44
4.1.1.1.	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
4.1.1.2.	Responden Berdasarkan Usia.....	44
4.1.1.3.	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	45
4.1.1.4.	Responden Berdasarkan Asal Daerah .....	45
4.1.2.	Analisis Deskriptif .....	46
4.1.2.1.	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ).....	46
4.1.2.2.	Deskripsi Variabel Fasilitas ( $X_2$ ) .....	49
4.1.2.3.	Deskripsi Variabel Iklan Digital ( $X_3$ ) .....	51
4.1.2.4.	Deskripsi Variabel Tingkat Hunian ( $Y$ ).....	54
4.1.3.	Hasil Uji Kualitas Data .....	55
4.1.3.1.	Hasil Uji Validitas.....	55

4.1.3.2.	Hasil Uji Reliabilitas .....	59
4.1.4.	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	59
4.1.4.1.	Hasil Uji Normalitas .....	59
4.1.4.2.	Hasil Uji Multikolinearitas.....	60
4.1.4.3.	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	61
4.1.5.	Hasil Uji Pengaruh .....	62
4.1.5.1.	Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	62
4.1.5.2.	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	64
4.1.6.	Hasil Uji Hipotesis .....	65
4.1.6.1.	Hasil Uji T.....	65
4.1.6.2.	Hasil Uji F.....	66
4.2.	Pembahasan.....	67
4.2.1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Hunian.....	67
4.2.2.	Pengaruh Fasilitas Terhadap Tingkat Hunian.....	68
4.2.3.	Pengaruh Iklan Digital Terhadap Tingkat Hunian.....	68
4.2.4.	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Iklan Digital Terhadap Tingkat Hunian.....	69
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1.	Kesimpulan .....	70
5.2.	Saran.....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		
Lampiran 1. Pendukung Penelitian		
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup		
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian		

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2. 1</b> Kerangka Pemikiran .....	30
<b>Gambar 4. 1</b> Grafik Scatter Plot .....	62

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. 1</b>	Data Pengunjung Hotel Bulan Januari 2020 - Juni 2020 .....	3
<b>Tabel 1. 2</b>	Data Fasilitas .....	4
<b>Tabel 1. 3</b>	Data Iklan Digital Tahun 2019-2020.....	6
<b>Tabel 2. 1</b>	Penelitian Terdahulu .....	26
<b>Tabel 3. 1</b>	Operasional Variabel Penelitian.....	33
<b>Tabel 3. 2</b>	Skala Likert .....	36
<b>Tabel 3. 3</b>	Jadwal Penelitian.....	43
<b>Tabel 4. 1</b>	Jenis Kelamin .....	44
<b>Tabel 4. 2</b>	Usia Responden.....	44
<b>Tabel 4. 3</b>	Pendidikan Terakhir .....	45
<b>Tabel 4. 4</b>	Asal Daerah .....	45
<b>Tabel 4. 5</b>	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan .....	46
<b>Tabel 4. 6</b>	Deskripsi Variabel Fasilitas.....	49
<b>Tabel 4. 7</b>	Deskripsi Iklan Digital .....	51
<b>Tabel 4. 8</b>	Deskripsi Tingkat Hunian .....	54
<b>Tabel 4. 9</b>	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	56
<b>Tabel 4. 10</b>	Hasil Uji Validitas Fasilitas.....	57
<b>Tabel 4. 11</b>	Hasil Uji Validitas Iklan Digital.....	57
<b>Tabel 4. 12</b>	Hasil Uji Validitas Tingkat Hunian.....	58
<b>Tabel 4. 13</b>	Hasil Uji Reliabilitas .....	59
<b>Tabel 4. 14</b>	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	60
<b>Tabel 4. 15</b>	Hasil Uji Multikolinearitas .....	61
<b>Tabel 4. 16</b>	Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	63
<b>Tabel 4. 17</b>	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	64
<b>Tabel 4. 18</b>	Hasil Uji T .....	65
<b>Tabel 4. 19</b>	Hasil Uji F .....	67

## DAFTAR RUMUS

<b>Rumus 3. 1</b> Rumus <i>Slovin</i> .....	34
<b>Rumus 3. 2</b> Rumus Korelasi <i>Pearson Product Moment</i> .....	37
<b>Rumus 3. 3</b> Rumus <i>Cronbach Alpha</i> .....	38
<b>Rumus 3. 4</b> Rumus Regresi Linear Berganda .....	40
<b>Rumus 3. 5</b> Rumus Koefisien Determinasi .....	40
<b>Rumus 3. 6</b> Rumus Uji T .....	41