

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN TAMU
MENGINAP DI HOTEL SAHID BATAM CENTER**

SKRIPSI



**Oleh:
Dicky Rahmadi
170910211**

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN TAMU
MENGINAP DI HOTEL SAHID BATAM CENTER**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Dicky Rahmadi
170910211**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Dicky Rahmadi
NPM : 170910211
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

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

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP DI HOTEL SAHID BATAM CENTER”

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 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, 07 Januari 2021



Dicky Rahmadi
170910211

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN TAMU
MENGINAP DI HOTEL SAHID BATAM CENTER**

SKRIPSI

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

**Oleh
Dicky Rahmadi
170910211**

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

Batam, 07 Januari 2021



**Hikmah, S.E., M.Si.
Pembimbing**



ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan suatu kondisi dimana terpenuhinya keinginan, kebutuhan dan sebuah harapan pelanggan terhadap jasa ataupun produk, dalam dunia industri perhotelan salah satu faktor penentunya kepuasan pelanggan ialah kualitas pelayanan dan fasilitas. Kualitas pelayanan yang baik akan membuat para pelanggan bahagia, nyaman dan aman, tentu ini akan mendorong pelanggan agar senantiasa menggunakan jasa itu berulang-ulang, kemudian fasilitas yang bagus dan memadai akan memberikan rasa nyaman dan aman bagi pelanggan yang menggunakan fasilitas tersebut. Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui dan memahami pengaruh dari kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan yang menginap di Hotel Sahid Batam Center baik itu secara parsial maupun simultan. Populasi yang diambil untuk penelitian ini merupakan tamu yang menginap di Hotel Sahid Batam Center. Untuk pengambilan sampel menggunakan teknik *nonprobability sampling* yang memakai metode *sampling insidental*, sehingga diperoleh sampel sebanyak 149 sampel. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2) dan kepuasan pelanggan (Y). Metode dalam menganalisis data menggunakan metode analisis regresi linier berganda dengan alat bantu SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) versi 25. Hasil dari penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan, kemudian fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan, serta kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas; Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Customer satisfaction is a condition in which the wishes, needs and expectations of a customer for a service or product are met. In the hotel industry, one of the determining factors for customer satisfaction is the quality of service and facilities. Good quality service will make customers happy, comfortable and safe, of course this will encourage customers to always use the service repeatedly, then good and adequate facilities will provide a sense of comfort and safety for customers who use these facilities. The purpose of this research is to know and understand the effect of service quality and facilities on customer satisfaction who stay at Hotel Sahid Batam Center, either partially or simultaneously. The population taken for this study were guests who stayed at Hotel Sahid Batam Center. For sampling using nonprobability sampling technique using method incidental sampling, in order to obtain a sample of 149 samples. The variables used in this study are service quality (X1), facilities (X2) and customer satisfaction (Y). The method in analyzing data uses multiple linear regression analysis method with SPSS (tool Statistical Package for Social Sciences) version 25. The results of this study indicate that service quality partially has a significant positive effect on customer satisfaction, then facilities partially have a significant positive effect on customer satisfaction. , as well as service quality and facilities simultaneously have a significant positive effect on customer satisfaction.

Keyword: *Customer Satisfaction; Facilities, Service of Qquality*

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran 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 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. Dr. Hendri Herman, SE., M.Si. selaku Dekan fakultas ilmu sosial dan humaniora;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam;
4. Ibu Hikmah, S.E., M.Si., selaku pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktu dalam memberikan bimbingan dan petunjuk sampai selesainya skripsi ini;
5. Seluruh Dosen dan Staff Univeristas Putera Batam yang telah berbagi ilmu pengetahuan;
6. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan doa, kasih sayang, nasehat dan dukungan penuh;
7. Seluruh pimpinan dan karyawan serta pelanggan PT Mitra Sintera di Batam yang telah memberi izin untuk melakukan penelitian;
8. Teman-teman se-angkatan yang selalu membantu dan menyemangati dalam pembuatan skripsi ini hingga selesai.

Pada kenyataannya, walaupun telah berusaha dengan kesungguhan hati dan segenap kemampuan, namun masih banyak ditemukan kekurangan karena keterbatasan ilmu pengetahuan penulis, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun sebagai penyempurnaan pada skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap agar proposal penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan Ilmu Manajemen dan khususnya bagi praktisi maupun masyarakat. Semoga Tuhan melimpahkan berkat dan anugerah-Nya kepada semua orang yang telah membantu penulis dalam penyelesaian untuk skripsi ini.

Batam, 07 Januari 2021


Dicky Rahmadi



DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	8
1.3. Batasan Masalah.....	9
1.4. Rumusan Masalah	10
1.5. Tujuan Penelitian.....	10
1.6. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Kajian Teori.....	12
2.1.1. Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	12
2.1.1.2. Tingkat Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.1.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	14
2.1.1.4. Indikator Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.2. Fasilitas	16
2.1.2.1. Pengertian Fasilitas.....	16
2.1.2.2. Jenis – Jenis Fasilitas Hotel.....	17
2.1.2.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas	17
2.1.2.4. Indikator Fasilitas	18
2.1.3. Kepuasan Pelanggan	19
2.1.3.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	19
2.1.3.2. Tingkat Pengukuran Kepuasan Pelanggan	20
2.1.3.3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	21
2.1.3.4. Indikator Kepuasan Pelanggan	22
2.2. Penelitian Terdahulu	23
2.3. Kerangka Konseptual	26
2.3.1. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu.....	27
2.3.2. Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu	27
2.3.3. Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu.....	27
2.3.4. Hipotesis.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	30

3.1.	Desain Penelitian.....	30
3.2.	Operasional Variabel.....	30
3.2.1.	Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>).....	30
3.2.1.1.	Kepuasan pelanggan/tamu (Y).....	30
3.2.2.	Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>).....	31
3.2.2.1.	Kualitas pelayanan (X1).....	31
3.2.2.2.	Fasilitas (X2).....	31
3.3.	Populasi dan Sampel.....	33
3.3.1.	Populasi.....	33
3.3.2.	Sampel.....	33
3.4.	Teknik Pengumpulan Data Dan Alat Pengumpulan Data.....	35
3.4.1.	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.4.2.	Alat Pengumpulan Data.....	35
3.5.	Metode Analisis Data.....	36
3.5.1.	Analisis Deskriptif.....	36
3.5.2.	Uji Kualitas Data.....	38
3.5.2.1.	Uji Validitas Data.....	38
3.5.2.2.	Uji Reliabilitas Data.....	39
3.5.3.	Uji Asumsi Klasik.....	40
3.5.3.1.	Uji Normalitas.....	41
3.5.3.2.	Uji Multikolinearitas.....	41
3.5.3.3.	Uji Heteroskedastisitas.....	41
3.5.4.	Uji Pengaruh.....	42
3.5.4.1.	Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	42
3.5.4.2.	Analisis Koefisien Determinasi R ²	42
3.5.5.	Uji Hipotesis.....	43
3.5.5.1.	Uji T (Uji Signifikansi Regresi Secara Parsial).....	43
3.5.5.2.	Uji F (Uji Signifikan Seluruh Koefisien Regresi Secara Simultan)	44
3.6.	Lokasi Penelitian dan Jadwal Penelitian.....	44
3.6.1.	Lokasi penelitian.....	44
3.6.2.	Jadwal penelitian.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		46
4.2.1.	Hasil Penelitian.....	46
4.1.1.	Profil Responden.....	46
4.1.1.1.	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	46
4.1.1.2.	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
4.1.1.3.	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	48
4.1.1.4.	Profil Responden Berdasarkan Penghasilan/Gaji.....	49
4.1.2.	Analisis Deskriptif.....	50
4.1.2.1.	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	50
4.1.2.2.	Deskripsi Variabel Fasilitas (X2).....	52
4.1.2.3.	Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	53
4.1.3.	Uji Kualitas Data.....	55
4.1.3.1.	Hasil Uji Validitas.....	55
4.1.3.2.	Hasil Uji Reliabelitas.....	57

4.1.4.	Uji Asumsi Klasik	59
4.1.4.1.	Hasil Uji Normalitas	59
4.1.4.2.	Hasil Uji Multikolinearitas	62
4.1.4.3.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	63
4.1.5.	Uji Pengaruh	64
4.1.5.1	Analisis Regresi Linear Berganda	64
4.1.5.2	Hasil Uji Koefisien Determinansi (R^2)	65
4.1.6.	Uji Hipotesis	66
4.1.6.1.	Hasil Uji t	66
4.1.6.2.	Hasil Uji F	67
4.2.	Pembahasan	68
4.2.1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Sahid Batam Center	68
4.2.2.	Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Sahid Batam Center	69
4.2.3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Sahid Batam Center	69
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	72
5.1.	Kesimpulan	72
5.2.	Saran	73
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		
Lampiran 1 Pendukung Penelitian		
Lampiran 2 Daftar Riwayat Hidup		
Lampiran 3 Surat Keterangan Penelitian		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	28
Gambar 4. 1 Diagram Histogram.....	60
Gambar 4. 2 Diagram Normal P-Plot Of Regression Standarized Residual	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah tamu yang menginap ditipe <i>Suite room</i> Hotel Sahid Batam Center pada periode Agustus 2019 - Agustus 2020	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3. 1 Definisi Operasional variabel	32
Tabel 3. 2 Skala Likert	36
Tabel 3. 3 Rentang Skor	38
Tabel 3. 4 Kriteria Indeks Koefisien Reliabilitas	40
Tabel 3. 5 Jadwal Penelitian	45
Tabel 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Tabel 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Penghasilan/Gaji.....	49
Tabel 4. 5 Skor Indikator Variabel Kualitas Pelayanan	50
Tabel 4. 6 Skor Indikator Variabel Fasilitas.....	52
Tabel 4. 7 Skor Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan.....	54
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1).....	56
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Fasilitas (X2)	56
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	57
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabelitas Kualitas Pelayanan (X1)	58
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabelitas Fasilitas (X2).....	58
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabelitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	59
Tabel 4. 14 Hasil Uji Data One-Sample Kolmogorov-Smirnov	62
Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikolinearitas	63
Tabel 4. 16 Hasil Uji Heteroskedastisitas <i>Gleyser</i>	63
Tabel 4. 17 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	64
Tabel 4. 18 Hasil Uji <i>R Square</i>	65
Tabel 4. 19 Hasil Uji <i>t</i>	66
Tabel 4. 20 Hasil Uji <i>F</i>	67

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Rumus Slovin	34
Rumus 3. 2 Rentang Skala	37
Rumus 3. 3 Korelasi Product Moment	39
Rumus 3. 4 Conbrach Alpha	39
Rumus 3. 5 Regresi Linear Berganda.....	42
Rumus 3. 6 Koefisien Determinan	43