

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
HOTEL ASTON INN GIDEON**

SKRIPSI



**Oleh:
Ervin Adhitia Pranata
170910125**

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

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
HOTEL ASTON INN GIDEON**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Ervin Adhitia Pranata
170910125**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini saya:

Nama : Ervin Adhitia Pranata
NPM : 170910125
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

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

PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN HOTEL ASTON INN GIDEON

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam 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 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, 25 Januari 2021


Ervin Adhitia Pranata
170910125

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
HOTEL ASTON INN GIDEON**

SKRIPSI

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

**Oleh:
Ervin Adhitia Pranata
170910125**

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

Batam, 25 Januari 2021



**Triana Ananda Rustam, S.E., M.M.
Pembimbing**

ABSTRAK

Fasilitas dan kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang harus di perhatikan di tengah persaingan yang semakin ketat, hotel bersaing mempromosikan berbagai fasilitas yang memikat perhatian pelanggan dan memberikan kualitas pelayanan yang baik agar dapat menciptakan kepuasan pelanggan sehingga pelanggan akan nyaman berada di hotel. Fasilitas dan kualitas pelayanan yang tidak baik akan membuat pelanggan berpaling ke hotel lain. Tujuan dari penelitian ini adalah seberapa besar pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan hotel Aston Inn Gideon dengan teknik pengambilan sampel *simple random sampling* yakni pengambilan data dipilih secara acak kepada 364 responden yang disebar menggunakan kuesioner. Uji kualitas data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji pengaruh. Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dan analisis koefisien determinasi (R^2), sedangkan uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan (uji t) dan (uji F) dengan menggunakan software program SPSS versi 25. Hasil Koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh adalah variabel fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh 84,3% terhadap kepuasan pelanggan. Dari uji t dan uji f, maka bisa disimpulkan bahwa secara parsial fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, serta secara simultan fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Fasilitas; Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Facilities and service quality are the main factor that must be considered when the competition is getting tougher, competing hotels promote the best facilities they have to attract customer attention and provide good quality service in order to create customer satisfaction so that customers will be comfortable in the hotel. Bad facilities and service quality will make customers turn to other hotels. The purpose of this study is how much influence the facilities and service quality on customer satisfaction at Aston Inn Gideon Hotel with simple random sampling technique, that is data collection was randomly selected from 364 respondents who were distributed using a questionnaire. Quality test of the data in this study using validity test and reliability test, classic assumption test and influence test. In this research using multiple linear regression analysis and analysis of the coefficient of determination (R^2), while the hypothesis test in this research used the t test and f test by using the SPSS software version 25. The result of the coefficient of determination (R^2) obtained is that the facility and service quality variables have an effect of 84.3% on customer satisfaction. From the t test and f test it can be concluded that partially the quality of facilities and services has a positive and significant effect on customer satisfaction.

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

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

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 Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si.;
2. Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si.;
3. Bapak Triana Ananda Rustam, S.E., M.M. selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam telah berbagi ilmu pengetahuan dengan penulis;
5. Orang tua dan Keluarga yang selalu berdoa dan memberikan dukungan penuh kepada peneliti;
6. Hotel Aston Inn Gideon dan karyawannya yang turut membantu dalam proses penyusunan skripsi ini;
7. Teman-teman se-angkatan penulis yang selalu menyemangati hingga selesai skripsi ini;

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 skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap agar skripsi 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 skripsi ini.

Batam, 25 Januari 2021

Ervin Adhitia Pranata

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR PUSTAKA	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
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.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
1.6.1 Secara Teoritis.....	7
1.6.2 Secara Praktis.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Teori Dasar.....	9
2.1.1 Fasilitas.....	9
2.1.1.1 Pengertian Fasilitas.....	9
2.1.1.2 Jenis – Jenis Fasilitas.....	10
2.1.1.3 Faktor-Faktor Fasilitas.....	11
2.1.1.4 Indikator Fasilitas.....	13
2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.2.2. Cara Membangun Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.2.3. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	18
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	18
2.1.3.2 Cara Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.....	20
2.1.3.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	20
2.1.3.4 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	21

2.2 Penelitian Terdahulu	22
2.3 Kerangka Pemikiran.....	24
2.3.1 Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	24
2.3.2 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	25
2.4 Hipotesis.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1. Desain Penelitian.....	26
3.2. Operasional Variabel.....	26
3.2.1. Variabel Independen	26
3.2.2. Variabel Dependen.....	28
3.3. Populasi dan Sampel	29
3.3.1. Populasi	29
3.3.2. Sampel.....	29
3.4. Teknik dan Pengumpulan Data	30
3.4.1. Kuesioner	30
3.4.2. Alat Pengumpulan Data	31
3.5. Metode Analisis Data.....	32
3.5.1. Analisis Deskriptif	32
3.5.2. Uji Kualitas Data.....	33
3.5.2.1. Uji Validitas Data.....	33
3.5.2.2. Uji Realibilitas Instrumen	34
3.5.3. Uji Asumsi Klasik.....	35
3.5.3.1. Uji Normalitas.....	35
3.5.3.2. Uji Multikolinearitas	36
3.5.3.3. Uji Heteroskedastisitas.....	36
3.5.4 Uji Pengaruh	36
3.5.4.1. Analisis Regresi Linier Berganda	36
3.5.4.2. Analisis Koefisien Determinasi (R ²)	37
3.5.5. Uji Hipotesis	38
3.5.5.1. Uji T	38
3.5.5.2. Uji F (Uji Simultan)	39
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian	40
3.6.1. Lokasi Penelitian.....	40
3.6.2. Jadwal Penelitian.....	40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Hasil Penelitian	41
4.1.1 Profil Responden.....	41
4.1.1.1 Profil Responden Menurut Jenis Kelamin	41
4.1.1.2 Profil Responden Menurut Usia.....	42
4.1.1.3 Profil Responden Menurut Pendidikan	43
4.1.1.4 Profil Responden Menurut Pekerjaan	44
4.1.2 Analisis Deskriptif	46
4.1.2.1 Fasilitas (X1).....	46
4.1.2.2 Kualitas Pelayanan (X2)	49
4.1.2.3 Kepuasan Pelanggan	51
4.2 Hasil Uji Kualitas Instrumen.....	53
4.2.1 Hasil Uji Validitas.....	53
4.2.1.1 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas.....	53
4.2.1.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	54
4.2.1.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	54
4.2.2 Hasil Uji Reabilitas	55
4.2.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	56
4.2.3.1 Hasil Uji Normalitas	56
4.2.3.2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	58
4.2.3.3 Hasil Uji Heterodiksitas	59
4.2.4 Uji Pengaruh	60
4.2.4.1 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	60
4.2.4.2. Hasil Uji Determinasi (R ²)	61
4.2.5 Hasil Uji Hipotesis	62
4.2.5.1 Hasil (Parsial) Uji T	62
4.2.5.2 Hasil Uji F (Simultan).....	64
4.2 Pembahasan.....	65
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	68
5.1 Simpulan	68
5.2 Saran.....	68

DAFTAR PUSTAKA

- Lampiran 1. 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 1. 2 Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 1. 3 Surat Keterangan Penelitian

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka pemikiran.....	25
Gambar 4. 5 Histogram Regression Residual.....	56
Gambar 4. 6 P-P Plot of Regression Standardized Residual	57

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung di Hotel Aston Inn Gideon Batam	4
Tabel 3. 1 Operasional Variabel	28
Tabel 3. 2 Skala Likert pada Teknik Pengumpulan Data	31
Tabel 3. 3 Rentang Skala	33
Tabel 3. 4 Jadwal Penelitian	40
Tabel 4. 1 Profil Responden Menurut Jenis Kelamin	42
Tabel 4. 2 Profil Responden Menurut Usia	42
Tabel 4. 3 Profil Responden Menurut Pendidikan	44
Tabel 4. 4 Profil Responden Menurut Pekerjaan	45
Tabel 4. 5 Rentang Skala	46
Tabel 4. 6 Hasil Pernyataan Indikator Fasilitas	47
Tabel 4. 7 Hasil Pernyataan Indikator Kualitas Pelayanan	49
Tabel 4. 8 Hasil Pernyataan Indikator Kepuasan Pelanggan	51
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas	53
Tabel 4. 10 Hasil Uji Variabel Kualitas Pelayanan	54
Tabel 4. 11 Hasil Uji Variabel Kepuasan Pelanggan	55
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	56
Tabel 4. 13 Hasil Uji Kolmogorov-smirnov	58
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinearitas	59
Tabel 4. 15 Hasil Uji Heterokedastisitas (Uji Glejser)	59
Tabel 4. 16 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	60
Tabel 4. 17 Hasil Uji Determinasi (R ²)	62
Tabel 4. 18 Hasil Uji T (Parsial)	63
Tabel 4. 19 Hasil Uji F	64

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Rumus Slovin.....	29
Rumus 3. 2 Rentang Skala	32
Rumus 3. 3 Koefisien Reliabilitas.....	34
Rumus 3. 4 Regresi Linear Berganda.....	37
Rumus 3. 5 Koefisien Determinasi	37
Rumus 3. 6 Uji T	38
Rumus 3. 7 Uji F	39