

**PENGARUH FASILITAS, KEPERCAYAAN DAN  
NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN S HOTEL DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Lisi Fitri  
170910028**

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

**PENGARUH FASILITAS, KEPERCAYAAN DAN  
NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN S HOTEL DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:  
Lisi Fitri  
170910028**

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

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lisi Fitri  
NPM : 170910028  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “ skripsi” yang saya buat dengan judul:

**PENGARUH FASILITAS, KEPERCAYAAN DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN S HOTEL DI KOTA BATAM**

Adalah 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 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 pihak siapapun.

Batam, 23 Januari 2021



**Lisi Fitri**  
**NPM 170910028**

**PENGARUH FASILITAS, KEPERCAYAAN DAN  
NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN S HOTEL DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

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

**Oleh:**

**Lisi Fitri**

**170910028**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal seperti tertera di bawah ini  
23 Januari 2021**

**Batam, 23 Januari 2021**



**Raymond, S.E., M.Sc.  
Pembimbing**

## ABSTRAK

Dalam penelitian ini bertujuan untuk dapat mengetahui Pengaruh Fasilitas, Kepercayaan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan S Hotel di Kota Batam. Populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang datang ke S Hotel di Kota Batam. Sampel penelitian sebanyak 100 responden. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan analisis data yaitu analisis deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi linear berganda, analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ), uji t dan uji F dengan menggunakan program *Statistical Package for the Social Science* (SPSS) versi 26. Hasil penelitian menunjukkan berdasarkan uji t variabel fasilitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan S hotel di kota Batam, Berdasarkan uji t variabel kepercayaan berpengaruh secara positif dan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan S hotel di kota Batam, Berdasarkan uji t variabel nilai pelanggan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan S hotel di kota Batam, Berdasarkan uji F dalam penelitian ini variabel fasilitas, kepercayaan dan nilai pelanggan berpengaruh positif dan simultan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan S hotel di kota Batam. Dengan demikian, pihak S Hotel sebaiknya melakukan beberapa evaluasi untuk membuat perbaikan seperti meningkatkan fasilitas, kepercayaan dan nilai pelanggan yang dimiliki agar dapat meningkatkan kunjungan ke S Hotel di kota Batam.

**Kata kunci:** Fasilitas; Kepercayaan; Nilai Pelanggan; Kepuasan Pelanggan

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of facilities, trust and customer value on customer satisfaction at S Hotel in Batam City. The population in this study were guests who came to S Hotel in Batam City. The research sample was 100 respondents. This research uses quantitative research methods with data analysis, namely descriptive analysis, validity test, reliability test, normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, multiple linear regression analysis, analysis of the coefficient of determination (R<sup>2</sup>), t test and F test using the Statistical program. Version 26 of Package for the Social Science (SPSS). The results showed that based on the t test the facilities variable had a positive and significant effect on customer satisfaction of S hotels in Batam city. hotels in the city of Batam, Based on the t test, the variable customer value has a positive and significant effect on customer satisfaction. bro, S hotel in Batam city. Thus, S Hotel should conduct several evaluations to make improvements such as improving facilities, trust and customer value in order to increase visits to S Hotel in Batam city.*

**Keywords:** *Facilities; Trust; Customer Value; Customer Satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat 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 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. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Bapak Dr. Hendri Herman, S.E., M.Si.
3. Ketua Program Studi Manajemen Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si.
4. Pembimbing skripsi Bapak Raymond, S.E., M.Sc. pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Dosen pembimbing akademik Ibu Nora Pitri Nainggolan, S.E., M.Si. yang telah mendidik dan memberikan bimbingan.
6. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
7. Kedua orang tua yang telah memberikan doa, restu, semangat dan dorongan agar dapat menyelesaikan propoasal ini.
8. Teman-teman satu angkatan yang selalu saling bahu-membahu dalam memberikan dukungan, semangat dan motivasi dalam mengerjakan proposal ini.
9. Semua pihak yang sudah sangat membantu dalam proposal ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu baik dalam bentuk dukungan, motivasi, inspirasi, semangat dan lain-lain.

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

Batam, 23 Januari 2021

Lisi Fitri

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</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> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	6
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Pemasaran .....	10
2.1.2 Jasa .....	13
2.1.3 Fasilitas .....	14
2.1.4 Indikator Fasilitas.....	15
2.1.5 Kepercayaan.....	17
2.1.6 Indikator Kepercayaan .....	18
2.1.7 Nilai Pelanggan .....	19
2.1.8 Indikator Nilai Pelanggan .....	20
2.1.9 Kepuasan Pelanggan .....	21
2.1.10 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	23
2.2 Penelitian Terdahulu .....	24
2.3 Hubungan Antar Variabel .....	26
2.3.1 Hubungan antar variabel fasilitas terhadap kepuasan pelanggan.....	26
2.3.2 Hubungan antar variabel kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan .....	27
2.3.3 Hubungan antar variabel nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan.....	29
2.4 Kerangka Berfikir.....	29
2.4 Hipotesis.....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>31</b>
3.1 Desain Penelitian.....	31
3.2 Operasional Variabel.....	32
3.2.1 Variabel Independen .....	32
3.2.2.1 Fasilitas .....	32
3.2.2.2 Kepercayaan.....	33
3.2.2.3 Nilai Pelanggan .....	33
3.2.2 Variabel Dependen.....	33



3.3 Populasi dan Sampel .....	35
3.3.1 Populasi .....	35
3.3.2 Sampel.....	36
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.4.1 Jenis dan Sumber Data .....	37
3.4.2 Metode Pengumpulan Data .....	38
3.5 Metode Analisis Data .....	38
3.5.1 Analisis Deskriptif .....	39
3.5.2 Uji Kualitas Data.....	39
3.5.2.1 Uji Validitas .....	40
3.5.2.2 Uji Reliabilitas .....	40
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	41
3.5.3.1 Uji Normalitas.....	41
3.5.3.2 Uji Multikolinearitas .....	41
3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	42
3.5.4 Uji Pengaruh .....	42
3.5.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	42
3.5.4.2 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	43
3.5.5 Uji Hipotesis .....	43
3.5.5.1 Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t) .....	43
3.5.5.2 Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F) .....	44
3.6 Tempat dan Jadwal Penelitian.....	45
3.6.1 Tempat Penelitian.....	45
3.6.2 Jadwal Penelitian.....	46
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
4.1 Profil Responden.....	47
4.1.1 Profil Responden.....	47
4.1.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
4.1.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	48
4.1.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	48
4.2 Hasil Penelitian .....	49
4.2.1 Analisis Deskriptif .....	49
4.2.1.1 Analisis Deskriptif Variabel Fasilitas ( $X_1$ ).....	50
4.2.1.2 Analisis Deskriptif Variabel Kepercayaan ( $X_2$ ) .....	51
4.2.1.3 Analisis Deskriptif Variabel Nilai Pelanggan ( $X_3$ ) .....	53
4.2.1.4 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan ( $Y$ ).....	54
4.2.2 Hasil Pengujian Kualitas Data .....	56
4.2.2.1 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	56
4.2.2.2 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	58
4.2.3 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	60
4.2.3.1 Hasil Uji Normalitas .....	60
4.2.3.2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	61
4.2.3.3 Hasil Uji Heteroskedastitas .....	62
4.2.4 Hasil Uji Pengaruh .....	63
4.2.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	63
4.2.4.2 Hasil Analisis Koefisien determinasi ( $R^2$ ) .....	65

4.2.5 Hasil Uji Hipotesis .....	65
4.2.5.1 Hasil Uji t (Parsial).....	65
4.2.5.2 Hasil Uji F (Simultan).....	66
4.3 Pembahasan.....	67
4.3.1 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	67
4.3.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	68
4.3.3 Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	69
4.3.4 Pengaruh Fasilitas, Kepercayaan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	69
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>70</b>
5.1 Simpulan .....	70
5.2 Saran.....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>73</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> Hasil Uji Histogram.....	60
<b>Gambar 4.2</b> Hasil Uji P-Plot.....	60
<b>Gambar 4.3</b> Hasil Uji heteroskedastisitas.....	62

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b> Tamu S Hotel 2019 .....	5
<b>Tabel 2.1</b> Penelitian terdahulu .....	24
<b>Tabel 3.1</b> Definisi Operasional.....	34
<b>Tabel 3.2</b> Tamu S Hotel 2019 .....	35
<b>Tabel 3.3</b> Skala Likert .....	38
<b>Tabel 3.4</b> Kriteria Analisis Deskriptif .....	39
<b>Tabel 3.5</b> Jadwal Kegiatan .....	46
<b>Tabel 4.1</b> data responden berdasarkan jenis kelamin .....	47
<b>Tabel 4.2</b> Data Responden Berdasarkan Usia .....	48
<b>Tabel 4.3</b> Data responden Berdasarkan Pendidikan .....	48
<b>Tabel 4.4</b> Kriteria Analisis Deskriptif .....	49
<b>Tabel 4.5</b> Variabel Fasilitas (X1) .....	50
<b>Tabel 4.6</b> Variabel Kepercayaan (X2).....	51
<b>Tabel 4.7</b> Variabel Nilai Pelanggan (X3).....	53
<b>Tabel 4.8</b> Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	54
<b>Tabel 4.9</b> Hasil Validitas Variabel Fasilitas (X1) .....	56
<b>Tabel 4.10</b> Hasil Validitas Variabel Kepercayaan (X2).....	57
<b>Tabel 4.11</b> Hasil Validitas Nilai Pelanggan .....	57
<b>Tabel 4.12</b> Hasil Validitas Variabel Kepuasan (Y).....	58
<b>Tabel 4.13</b> Hasil Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas (X1).....	58
<b>Tabel 4.14</b> Hasil Uji Reliabilitas Variabel kepercayaan (X2).....	59
<b>Tabel 4.15</b> Hasil Uji Reliabilitas Variabel Nilai Pelanggan (X3) .....	59
<b>Tabel 4.16</b> Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	59
<b>Tabel 4.17</b> Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i> .....	61
<b>Tabel 4.18</b> Hasil Uji Multikolinearitas.....	62
<b>Tabel 4.19</b> Hasil Uji Heteroskedastisitas Uji <i>Glejser</i> .....	63
<b>Tabel 4.20</b> Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	63
<b>Tabel 4.21</b> Hasil Uji Koefisien determinasi ( $R^2$ ).....	65
<b>Tabel 4.22</b> Hasil Analisis Uji t .....	66
<b>Tabel 4.23</b> Uji F.....	67

## DAFTAR RUMUS

<b>Rumus 3.1</b> Slovin .....	36
<b>Rumus 3.2</b> <i>Pearson Product Moment</i> .....	40
<b>Rumus 3.3</b> Reliabilitas Teknik <i>Alpha Cronbach</i> .....	41
<b>Rumus 3.4</b> Linear Berganda.....	43
<b>Rumus 3.5</b> Uji t .....	44
<b>Rumus 3.6</b> Uji F .....	45