

**PENGARUH PELAYANAN KARYAWAN, PROMOSI  
DAN FASILITAS TERHADAP MINAT PENGUNJUNG  
K-ONE FAMILY KTV DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**



Oleh :  
**Anita Eni Susanti**  
170910044

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

**PENGARUH PELAYANAN KARYAWAN, PROMOSI  
DAN FASILITAS TERHADAP MINAT PENGUNJUNG  
K-ONE FAMILY KTV DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

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



**Oleh :  
Anita Eni Susanti  
170910044**

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

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Anita Eni Susanti

NPM/NIP : 170910044

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

### **Pengaruh Pelayanan Karyawan, Promosi dan Fasilitas Terhadap Minat Pengunjung K-One Family KTV Di Kota Batam.**

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, 28 Januari 2021



**Anita Eni Susanti**

170910044

**PENGARUH PELAYANAN KARYAWAN, PROMOSI  
DAN FASILITAS TERHADAP MINAT PENGUNJUNG K-  
ONE FAMILY KTV DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

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

**Oleh  
Anita Eni Susanti  
170910044**

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

**Batam, 28 Januari 2021**

*syaifullah*

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

## ***ABSTRAK***

Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh pelayanan karyawan ,promosi,fasilitas terhadap minat pengunjung K.One Family KTV. Pelayanan karyawan di K-One Family KTV mengalami penurunan dalam menangani dan melayani pengunjung. pelayanan karyawan hasil uji-t yaitu  $t$  hitung  $-0,083 < t$  tabel  $1,978$  dengan tingkat signifikan sebesar  $0,424 > 0,05$ . promosi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap minat pengunjung pada K-One Family Ktv Di Kota Batam. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil uji-t yaitu thitung  $-0,482 < t$  tabel  $1,978$  dengan tingkat signifikan sebesar  $0,630 > 0,05$ . fasilitas berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap minat pengunjung pada K-One Family Ktv Di Kota Batam. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil uji-t yaitu thitung  $1,137 < t$  tabel  $1,978$  dengan tingkat signifikan sebesar  $0,257 < 0,05$ . pelayanan karyawan, promosi dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pengunjung pada K-One Family Ktv Di Kota Batam hasil uji-F yaitu  $F$ hitung  $1,421 > F$ tabel  $2,674$ . Dan kontribusi pengaruh variabel pelayanan karyawan, promosi dan fasilitas secara simultan terhadap minat pengunjung, dimana dapat dilihat angka adjusted R2 sebesar  $0,010$ . yang berarti presentase sumbangan variabel pelayanan karyawan (X1), promosi (X2) dan fasilitas (X3) dalam model regresi sebesar 10% atau variasi minat pengunjung (Y) dapat dijelaskan oleh variasi pelayanan karyawan (X1), promosi (X2) dan fasilitas (X3) sebesar 10% sedangkan sisanya sebanyak 90% dijelaskan oleh variable lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian tersebut.

***Kata Kunci*** : Pelayanan Karyawan, Promosi, Fasilitas, Minat Pengunjung

### **ABSTRACT**

*This study aims to test the influence of employee services, promotions, facilities on the interests of K-One Family KTV visitors. The service of employees at K-One Family KTV has decreased in handling and serving visitors. employee service test-t results are  $t$  count  $-0.083 < t$  table  $1,978$  with a significant rate of  $0.424 > 0.05$ . promotions have a negative and insignificant effect on the interest of visitors on K-One Family Ktv In Batam City. This can be seen from the results of the t-test which is  $t_{hitung} -0.482 < t_{tabel} 1,978$  with a significant level of  $0.630 > 0.05$ . facilities have a positive but insignificant effect on visitor interest in K-One Family Ktv In Batam City. This can be seen from the results of the t-test which is  $t_{hitung} 1,137 < 1,978 t_{tabel}$  with a significant level of  $0.257 < 0.05$ . Employee services, promotions and facilities have a positive and significant effect on the interest of visitors on K-One Family Ktv In Batam F-test results, namely  $F_{hitung} 1,421 > F_{tabel} 2,674$ . And the contribution of variable influence of employee service, promotion and facilities simultaneously to the interest of visitors, which can be seen adjusted figure  $R^2$  of  $0.010$ . which means the percentage of employee service variable contributions (X1), promotions (X2) and facilities (X3) in the regression model of 10% or variations in visitor interest (Y) can be explained by variations in employee service (X1), promotion (X2) and facilities (X3) of 10% while the remaining 90% is explained by other variables not included in the research model.*

**Keywords :** *Employee Services, Promotions, Facilities, Visitor Interests*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi 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 proposal 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 di Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen di Universitas Putera Batam.
4. Bapak Syaifullah, S.E., M.M selaku dosen pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah berbagi ilmu pengetahuan kepada penulis.
6. Kedua orang tua yang tercinta turut memberi doa dan dukungan dalam setiap langkah penulis.
7. Teman-teman seperjuangan di Universitas Putera Batam.

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

Batam, 28 Januari 2021



Anita Eni Susanti

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR RUMUS.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	6
1.3. Batasan Masalah .....	7
1.4. Rumusan Masalah.....	7
1.5. Tujuan Penelitian .....	8
1.6. Manfaat Penelitian .....	8
BAB II.....	10
Tujuan Pustaka.....	10
2.1 Teori Dasar .....	10
2.1.1 Pelayanan karyawan.....	10
2.1.1.1 Pengertian Pelayanan karyawan .....	10
2.1.1.2 Karakteristik Pelayanan karyawan.....	11
2.1.1.3 Faktor penghambat Pelayanan karyawan.....	11
2.1.1.4 Indikator Pelayanan Karyawan .....	12
2.1.2 Promosi .....	13



2.1.2.1	Pengertian promosi .....	13
2.1.2.2	Tujuan promosi .....	14
2.1.2.3	Indikator promosi .....	15
2.1.3	Fasilitas .....	16
2.1.3.1	Pengertian Fasilitas .....	16
2.1.3.2	Jenis-jenis Fasilitas Kerja .....	17
2.1.3.3	Indikator Fasilitas Kerja .....	17
2.1.4	Minat Pengunjung .....	18
2.1.4.1	Pengertian minat pengunjung .....	18
2.1.4.2	Faktor –faktor minat pengunjung .....	19
2.1.4.3	Indikator minat pengunjung .....	20
2.2	Penelitian Terdahulu .....	21
2.3	Kerangka Pemikiran .....	26
2.3.1	Pengaruh Pelayanan Karyawan terhadap Minat Pengunjung .....	26
2.3.2	Pengaruh Promosi terhadap Minat Pengunjung .....	26
2.3.3	Pengaruh Fasilitas terhadap Minat Pengunjung .....	27
2.3.4	Pengaruh Pelayanan Karyawan, Promosi dan Fasilitas terhadap Minat Pengunjung .....	27
2.4	Hipotesis .....	28

**BAB III..... 29**

**METODE PENELITIAN..... 29**

3.1	Desain Penelitian .....	29
3.2	Operasional Variabel .....	29
3.2.1	Variabel Independen .....	29
3.2.2	Variabel Dependen .....	30
3.3	Populasi dan Sampel .....	31
3.3.1	Populasi .....	31
3.3.2	Sample .....	32
3.4	Teknik Pengambilan Sampel .....	33
3.4.1	Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.4.2	Alat Pengumpulan Data .....	34
3.4.3	Instrumen Penelitian .....	34
3.5.1	Analisi Deskriptif .....	35

3.5.2	Uji Kualitas Data.....	35
3.5.2.1	Uji Validitas .....	35
3.5.2.2	Uji Reliabilitas .....	36
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	37
3.5.3.1	Uji Normalitas.....	37
3.5.3.2	Uji Multikolineartias .....	37
3.5.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	38
3.5.4	Uji Pengaruh .....	38
3.5.4.1	Analisis Regresi Linear Berganda .....	38
3.5.4.2	Uji Koefisien Determinasi( <b>R<sup>2</sup></b> ) .....	39
3.5.5	Uji Hipotesis .....	39
3.5.5.1	Uji t .....	39
3.5.5.2	Uji F .....	40
3.5	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	42
3.6.1	Lokasi Penelitian.....	42
3.6.2	Jadwal Penelitian.....	42
<b>BAB IV .....</b>		<b>44</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>44</b>
4.1.	Hasil Penelitian.....	44
4.1.1.	Profil Responden.....	44
4.1.2.	Analisis Deskriptif .....	47
4.1.3.	Hasil Uji Kualitas Data .....	51
4.1.4.	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	54
4.1.5.	Hasil Uji Pengaruh.....	58
4.1.6.	Hasil Uji Hipotesis.....	62
4.2.	Pembahasan .....	64
<b>BAB V.....</b>		<b>66</b>
<b>SIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>66</b>
5.1.	Simpulan.....	66
5.2.	Saran .....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>66</b>

**Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup**

**Lampiran 2 Surat Keterangan Penelitian**

**Lampiran 3 Pendukung Penelitian**

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2. 1</b> Kerangka Pemikiran .....	27
<b>Gambar 4. 1</b> Hasil Histogram Uji Normalitas .....	55
<b>Gambar 4. 2</b> Hasil P-P Plot Uji Normalitas .....	55

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b> Data pengunjung <i>K-One Family KTV</i> .....	2
<b>Tabel 1.2</b> Data Kegiatan Promosi <i>K-One Family KTV</i> .....	3
<b>Tabel 1.3</b> Data Fasilitas <i>K-One Family KTV</i> .....	5
<b>Tabel 2. 1</b> Penelitian Terdahulu.....	24
<b>Tabel 3. 1</b> Operasional Variabel X.....	30
<b>Tabel 3. 2</b> Operasional Variabel Y .....	31
<b>Tabel 3. 3</b> Populasi .....	32
<b>Tabel 3. 4</b> Batasan Skor Reliabilitas <i>Cronbach's Alpha</i> .....	37
<b>Tabel 3. 5</b> Jadwal Penelitian .....	43
<b>Tabel 4. 1</b> Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
<b>Tabel 4. 2</b> Profil Responden Berdasarkan Usia.....	45
<b>Tabel 4. 3</b> Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	46
<b>Tabel 4. 4</b> Profil Responden Berdasarkan Pendapatan.....	47
<b>Tabel 4. 5</b> Hasil Pernyataan Variabel pelayanan karyawan ( $X_1$ ) .....	48
<b>Tabel 4. 6</b> Hasil Pernyataan Variabel Promosi ( $X_2$ ).....	49
<b>Tabel 4. 7</b> Hasil Pernyataan Variabel Fasilitas ( $X_3$ ).....	50
<b>Tabel 4. 8</b> Hasil Pernyataan Variabel Minat Pengunjung ( $Y$ ).....	51
<b>Tabel 4. 9</b> Hasil Uji Validitas .....	52
<b>Tabel 4. 10</b> Hasil Uji Reliabilitas .....	54
<b>Tabel 4. 11</b> Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Test.....	56
<b>Tabel 4. 12</b> Hasil Uji Multikolinearitas .....	57
<b>Tabel 4. 13</b> Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Uji <i>Park Gleyser</i> .....	58
<b>Tabel 4. 14</b> Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	59
<b>Tabel 4. 15</b> Hasil Uji Koefisiensi Determinasi ( $R^2$ ).....	61
<b>Tabel 4. 16</b> Hasil Uji t .....	62
<b>Tabel 4. 17</b> Hasil Uji F .....	63

## DAFTAR RUMUS

<b>Rumus 3. 1</b> Slovin .....	33
<b>Rumus 3. 2</b> Uji Vadilitas .....	36
<b>Rumus 3. 3</b> Analisis Regresi Linear Berganda .....	38
<b>Rumus 3. 4</b> Rumus Uji T .....	40
<b>Rumus 3. 5</b> Rumus Uji F .....	41