

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTORAN
VELVET HOTEL GUNAWANGSA MERR**



OLEH :

YOHANA EFLINA JELANU

19110028

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA**

2022

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTORAN VELVET HOTEL
GUNAWANGSA MERR**



Oleh:

YOHANA EFLINA JELANU

19110028



PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA

SURABAYA

2022

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTORAN VELVET HOTEL
GUNAWANGSA MERR**

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Persyaratan

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen



Oleh:

YOHANA EFLINA JELANU

19110028



PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA

SURABAYA

2022

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Nama : Yohana Eflina Jelanu

Npm : 19110028

Fakultas : Ekonomi

Prodi : Manajemen

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga Terhadap
Kepuasan Pelanggan di Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr

Pembimbing

Tanggal, 2 Januari 2023



(Stephanie Astrid Ayu, S.E., M.M.)

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen

Tanggal, 3 Januari 2023



(Dr. Thyophoida W.S. Panjaitan, M.M.)

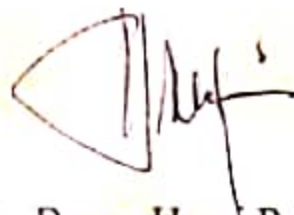
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTORAN VELVET HOTEL GUNAWANGSA MERR.

Skripsi yang ditulis oleh Yohana Eflina Jelanu dengan
NPM 19110028 telah diuji pada hari Kamis 5 Januari 2023

Dinyatakan LULUS oleh :

Ketua Tim Penguji



(Drs. Ec. Bruno Hami Pahar, M.M.)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



(Lilik Indrawati, S.E., M.M.)

Ketua Program Studi



(Dr. Thyophoida-W.S. Panjaitan, M.M.)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTORAN VELVET HOTEL

GUNAWANGSA MERR.

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan

Tim Penguji Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma
Cendika Jurusan Manajemen Perhotelan

Pada Tanggal 5 Januari 2023

Disusun Oleh :

Nama : Yohana Elina Jelani

NPM : 19110028

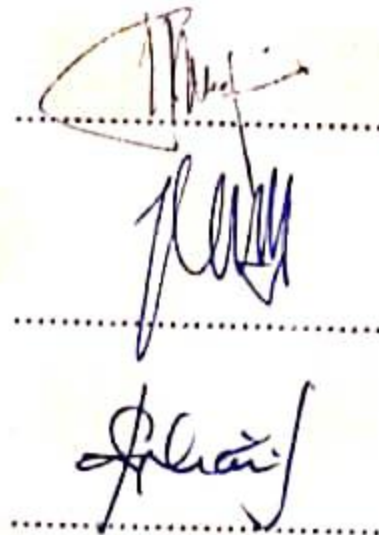
Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen Perhotelan

Ketua : Drs. Ec. Bruno Hami Pahar, M.M.

Anggota : 1. Deograsias Yoseph Y.F., S.E., M.M.

2. Stephanie Astrid Ayu, S.E., M.M.



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yohana Eflina Jelanu

Npm : 19110028

Alamat Asli : Bangka Reming

No. Identitas (KTP) : 5319016009980001

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr” merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasi baik secara keseluruhan maupun sebagian dalam bentuk jurnal, atau bentuk lain. Skripsi ini sepenuhnya merupakan hasil kerja saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai dengan kaidah akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah memberikan kontribusi pemikiran pada isi. Apabila kemudian hari terbukti saya telah melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.

Demikian pernyataan ini saya nyatakan secara benar dengan penuh tanggung jawab

Surabaya, Januari 2023



Yohana Eflina Jelanu

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat dan kasih-Nya sehinggalah penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr” dengan lancar dan tepat waktu. Skripsi ini diajukan untuk salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen program strata satu (S.M) Fakultas Ekonomi di Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.

Selama penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini penulis sangat berterimakasih kepada seluruh pihak yang terlibat membantu dalam proses penyusunan skripsi ini khususnya selama perkuliahan, diantaranya kepada

1. Rm. Adrian Adiredjo, S. T. L., M. A., S. Th. D selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
2. Lilik Indrawati, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi, sekaligus yang sudah memberikan ilmu yang bermanfaat selama perkuliahan 7 (tujuh) semester di Universitas Katolik Darma Cendika.
3. Dr. Thyophoida W.S. Panjaitan, M.M selaku Ketua Program Studi (Kaprodi) Manajemen yang telah memberikan dukungan, arahan dan yang selalu memberikan semangat kepada penulis untuk tetap fokus dalam mengerjakan skripsi.





4. Stephanie Astrid Ayu, S.E., M.M. selaku pembimbing skripsi yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, selalu sabar dalam membimbing, banyak memberikan saran, dan keritik kepada penulis selama proses menyusun skripsi dan perkuliahan 7 (tujuh) semester.
5. Dr Yustinus Budi Hermanto, M.M. selaku dosen yang sudah memberikan ilmu yang bermanfaat selama perkuliahan 7 (tujuh) semester di Universitas Katolik Darma Cendika.
6. Drs. Ec. Bruno Hami, M.M selaku ketua penguji skripsi yang telah banyak memberikan dukungan, saran dan pikiran untuk dapat menyelesaikan penulisan skripsi.
7. Deograsias Yoseph Y.F., S.E., M.M selaku dosen penguji skripsi dan selaku dosen wali selama 7 (tujuh) semester sekaligus pengajar, yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama perkuliahan 7 (tujuh) smester di Universitas Katolik Darma Cendika.
8. Dr. V. Ratna Inggawati, M.M selaku dosen yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama perkuliahan 7 (tujuh) semester di Universitas Katolik Darma Cendika.
9. Citra Anggraini T, S.E., M.M selaku dosen yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama perkuliahan 7(tujuh) semester di Universitas Katolik Darma Cendika.
10. Dr. Fefe Ali Sugito, S.Th., S.Psi., M.S selsku dosen pembimbing kerja praktek yang telah membantu, membimbing, serta meluangkan waktu dalam menyelesaikan laporan kerja praktek.

11. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan seluruh staff Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya yang telah memberikan dukungan sehingga bisa berguna dalam penyusunan skripsi.

12. Kepada seluruh keluarga, khususnya kepada kedua orang tua, atas dukungan semangat dan doa tanpa henti bagi penulis dalam penyusunan skripsi.

13. Kepada sahabat tercinta, Lidia, Yesin, Rista, Puput, Dewi, Yocha, Eka, Bessa, Yelfin dan semua sahabat kos Deles

14. Kepada seluruh teman – teman Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya. Terutama seluruh teman – teman fakultas ekonomi angkatan 2019 yang selalu menemani penulis selama 3,3 tahun di bangku perkuliahan.

15. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat, doa, dan dukungan dalam proses penyusunan skripsi.

Peneliti merasa bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman maka dari itu, pembaca boleh memberikan segala bentuk kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan hasil penelitian ini. Peneliti berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua orang. Atas perhatiannya peneliti mengucapkan terimakasih.

Surabaya, 3 Januari 2023

Yohana Eflina Jelanu

DAFTAR ISI

LEMBARAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

LEMBARAN PENGESAHAN

LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI..... iv

DAFTAR TABEL ix

DAFTAR GAMBAR..... x

LAMPIRAN..... xi

ABSTRAK xii

ABSTRACT xiii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah..... 5

1.3 Tujuan Penelitian 6

1.4 Manfaat Penelitian 6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 8

2.1 Landasan Teori 8

2.1.1 Kualitas Pelayanan 8

2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan 8

2.1.1.2 Dimensi Yang Harus Diperhatikan Dalam Kualitas Pelayanan 8

2.1.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan..... 9





2.1.1.4 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	9
2.1.2 Fasilitas	9
2.1.2.1 Pengertian Fasilitas	9
2.1.2.2 Manfaat Fasilitas.....	10
2.1.2.3 Indikator Fasilitas	10
2.1.3 Harga.....	11
2.1.3.1 Pengertian Harga	11
2.1.3.2 Indikator Harga	11
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.4.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	12
2.1.4.3 Indikator Kualitas Pelayanan	13
2.2 Pengaruh Antar Variabel	13
2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan	13
2.2.2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan	14
2.2.3 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	14
2.3 Penelitian Terdahulu	15
2.3.1 Penelitian Terdahulu I.....	15
2.3.2 Penelitian Terdahulu II	16
2.3.3 Penelitian Terdahulu III.....	18
2.3.4 Penelitian Terdahulu IV	20
2.3.5 Penelitian Terdahulu V	22
2.4 Rerangka Pemikiran.....	24
2.5 Kerangka Konseptual.....	25



2.6 Hipotesis	26
BAB III METEDOLOGI PENELITIAN.....	27
3.1 Objek Penelitian.....	27
3.2 Pendekatan Penelitian Dan Sumber Data	27
3.2.1 Pendekatan Penelitian.....	27
3.2.2 Sumber Data	27
3.3 Variabel Penelitian.....	28
3.3.1 Variabel Independen (X)	28
3.3.2 Variabel Dependent (Y).....	28
3.4 Definisi Operasional Variabel	29
3.4.1 Kualitas Pelayanan (X1).....	29
3.4.2 Fasilitas (X2)	29
3.4.3 Harga (X3).....	30
3.4.4 Kepuasan Pelanggan (Y)	30
3.5 Populasi Dan Sampel.....	31
3.5.1 Populasi	31
3.5.2 Sampel	31
3.6 Metode Dan Teknik Analisi Data.....	32
3.6.1 Metode Penelitian	32
3.6.2 Teknik Analisis Data	33
3.6.2.1 Uji Validitas.....	33
3.6.2.2 Uji Reliabilitas	34
3.6.2.3 Uji Asumsi Klasik	34
3.6.2.4 Uji Regresi Linear Berganda	36



3.6.3 Pengujian Hipotesis.....	36
3.6.3.1 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	36
3.6.3.2 Uji Parsial (Uji t)	37
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	38
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	38
4.1.1 Sejarah Singkat Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr Surabaya.....	38
4.1.2 Visi Misi Hotel Gunawangsa Merr Surabaya.....	39
4.1.3 Struktur Organisasi Hotel Gunawangsa Merr Surabaya.....	40
4.2 Karakteristik Responden.....	41
4.2.1 Karakter Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	41
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	43
4.3 Pembahasan Dan Analisis Data	44
4.3.1 Kualitas Pelayanan (X1).....	45
4.3.2 Fasilitas (X2)	46
4.3.3 Harga (X3).....	49
4.3.4 Kepuasan Pelanggan (Y)	50
4.4 Uji Validitas.....	51
4.5 Uji Reliabilitas	53
4.6 Uji Asumsi Klasik	53
4.6.1 Uji Normalitas	53
4.6.2 Uji Multikolinearitas.....	54



4.6.3 Uji Heteroskedastisitas	55
4.7 Regresi Linear Berganda	56
4.8 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	58
4.9 Uji t.....	59
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	
5.2 Saran	

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu I dan Penelitian Sekarang	16
2.2 Perbedaan Penelitian Terdahulu II dan Penelitian Sekarang.....	18
2.3 Perbedaan Penelitian Terdahulu III dan Penelitian Sekarang	20
2.4 Perbedaan Penelitian Terdahulu IV dan Penelitian Sekarang	22
2.5 Perbedaan Penelitian Terdahulu V dan Penelitian Sekarang	23
3.1 Skala Likert	32
3.2 Interpretasi Koefisien Korelasi	37
4.1 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
4.2 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	42
4.3 Tabel Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	42
4.4 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	43
4.5 Range Data Jawaban Responden	44
4.6 Rata Rata Jawaban Responden Variabel X1	45
4.7 Rata Rata Jawaban Responden Variabel X2	46
4.8 Rata Rata Jawaban Responden Variabel X3.....	49
4.9 Rata Rata Jawaban Responden Variabel Y	50
4.10 Hasil Uji Validitas.....	52
4.11 Hasil Uji Reliabilitas	53
4.11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	55
4.12 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	57
4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	58
4.14 Hasil Uji t	59

DAFTAR GAMBAR

2.1 Rerangka Pemikiran	24
2.2 Kerangka Konseptual	25
4.1 Logo Hotel Gunawangsa Merr Surabaya	39
4.2 Struktur Organisasi Hotel Gunawangsa Merr Surabaya	40
4.3 Hasil Uji Normalitas	54
4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas	56
4.5 Kurva Distribusi Uji t Kualitas Pelayanan (X1)	60
4.6 Kurva Distribusi uji t Fasilitas (X2)	60
4.7 Kurva Distribusi Uji t Harga (X3)	61



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner Penelitian dan Karakteristik Responden
Lampiran 2	Data Responden, Tabulasi Data Kuisisioner dan Rata – rata Pernyataan Variabel
Lampiran 3	Hasil Uji Validitas
Lampiran 4	Hasil Uji Realibilitas
Lampiran 5	Hasil Uji Asumsi Klasik, Normalitas, Multikolinearitas dan Heteroskedastisitas.
Lampiran 6	Hasil Uji Regresi Linier Berganda
Lampiran 7	Hasil Uji Koefisien Determinasi
Lampiran 8	Hasil Uji t
Lampiran 9	Rata – rata Per Variabel
Lampiran 10	t tabel
Lampiran 11	r tabel



ABSTRAK

Oleh

Yohana Eflina Janu

Banyak usaha yang bermunculan mengakibatkan peningkatan usaha yang bersifat sejenis semakin bersaing ketat. Salah satu usaha yang mengalami peningkatan yaitu usaha kuliner di Jawa Timur. Hal ini menunjukkan bahwa bisnis dibidang makanan dan minuman merupakan salah satu peluang bisnis yang cukup potensial untuk dikembangkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr. Dalam penelitian ini populasinya adalah pelanggan Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr. Adapun teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini *non probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 90 responden. Berdasarkan pengolahan data dengan menggunakan SPSS versi 26 hasil Uji Validitas dalam penelitian ini menghasilkan $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ (0,2072) dengan tingkat signifikan 0,05 dan seluruh item pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan valid. Hasil Uji Reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini reliabel dengan menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* $\geq 0,60$. Uji normalitas menunjukkan bahwa model regresi dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas dan data menunjukkan pola distribusi normal. Uji Multikolinieritas dalam penelitian ini menghasilkan *tolerance value* $> 0,10$ dan nilai $VIF < 10$ dimana tidak terjadi multikolinearitas. Uji Heteroskedasitas menunjukkan dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedasitas. Uji Regresi Linear berganda yaitu, $Y = 6,447 + 0,75(X1) + 0,809(X2) + 0,297(X3)$. Uji Koefisien Determinasi (R^2) menghasilkan nilai *Adjusted R Square* sebesar (0,809) yang menunjukkan variabel independent memiliki kontribusi Kuat terhadap variabel dependen. Hasil Uji t diperoleh Kualitas Pelayanan ($X1$) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr (Y) dengan nilai $t \text{ hitung } 0,533 < t \text{ tabel } (1,66277)$ signifikan $0,595 > 0,05$. Fasilitas ($X2$) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr (Y) dengan nilai $t \text{ hitung } 1,790 > t \text{ tabel } (1,66277)$ dengan tingkat signifikan $0,432 > 0,05$. Harga ($X3$) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr (Y) dengan nilai $t \text{ hitung } 2,358 > t \text{ tabel } (1,66277)$ signifikan $0,021 < 0,05$. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan dan Fasilitas tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr dan Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

By

Yohana Eflina Jelanu

Many businesses that have sprung up have resulted in an increase in businesses of a similar nature that are increasingly competitive. One of the businesses that has experienced an increase is the culinary business in East Java. This shows that the business in the food and beverage sector is one of the business opportunities that has the potential to be developed. This study aims to determine the effect of service quality, facilities, and prices on customer satisfaction at the Velvet Hotel Gunawangsa Merr Restaurant. In this study, the population was the customers of the Hotel Velvet Hotel Gunawangsa Merr. The technique used in sampling in this study was non-probability sampling with a purposive sampling approach with a total sample of 90 respondents. Based on data processing using SPSS version 26, the validity test results in this study resulted in $r \text{ count} \geq r \text{ table}$ (0.2072) with a significant level of 0.05 and all statement items in this study were declared valid. The results of the Reliability Test showed that all variables in this study were reliable by showing Cronbach Alpha values ≥ 0.60 . The normality test shows that the regression model in this study meets the assumptions of normality and the data shows a normal distribution pattern. The multicollinearity test in this study resulted in a tolerance value > 0.10 and a VIF value < 10 where multicollinearity did not occur. Heteroscedasticity test showed that in this study there was no heteroscedasticity. Multiple Linear Regression Test, namely, $Y = 6.447 + 0.75 (X1) + 0.809 (X2) + 0.297 (X3)$. The Coefficient of Determination test (R^2) yields an Adjusted R Square value of (0.809) which indicates the independent variable has a strong contribution to the dependent variable. The results of the t test obtained Service Quality ($X1$) did not affect Service Quality at the Velvet Hotel Gunawangsa Merr Restaurant (Y) with a t count of $0.533 < t \text{ table}$ (1.66277) significant $0.595 > 0.05$. Facilities ($X2$) have no effect on customer satisfaction at the Velvet Hotel Gunawangsa Merr Restaurant (Y) with a t count of $1.790 > t \text{ table}$ (1.66277) with a significant level of $0.432 > 0.05$. Price ($X3$) has a significant effect on service quality at the Velvet Hotel Gunawangsa Merr Restaurant (Y) with a t count of $2.358 > t \text{ table}$ (1.66277) a significant $0.021 < 0.05$. The conclusion of this study is that the quality of service and facilities has no effect on customer satisfaction at the Velvet Hotel Gunawangsa Merr Restaurant and the price has a significant effect on customer satisfaction at the Velvet Hotel Gunawangsa Merr Restaurant.

Keywords: Service Quality, Facilities, Price, Customer Satisfaction