

PENGARUH PRODUK, HARGA, LOKASI DAN KUALITAS  
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI HOTEL  
WIJAYA 1 SUMENEP MADURA

SKRIPSI

Sebagai Salah Prasyarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Oleh:

JACQUELINE MARGARET SURYA ATMAJA

14110024

PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA  
SURABAYA

2017

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Jacqueline Margaret Surya Atmaja

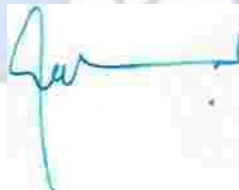
NPM : 14110024

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Judul Skripsi: Pengaruh Produk, Harga, Lokasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Wijaya 1 Sumenep Madura.

Pembimbing,  
Tanggal: *JJJ I l;v. Isot 7*



V. Ratna Inggawati, S.E., M.M

Mengetahui: Ketua  
Program Studi Tanggal: *j\_0*  
*I | 2. I :zo (9-*



Lilik Indrawati, S.E., M.M

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh **Jacqueline Margaret Surya Atmaja** dengan

**NPM 14110024**

Telah diuji pada **11/01/2018**

Dinayatakan **LULUS** oleh:

Ketua Tim Penguji



Lilik Indrawati, S.E., M.M

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi,

Ketua Program Studi,



Thyopoida W.S.P., S.E., M.M



Lilik Indrawati, S.E., M.M

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Pengaruh Produk, Harga, Lokasi Dan Kualitas Layanan Terhadap  
Kepuasan Pelanggan Di Hotel Wijaya 1 Sumenep Madura  
Telah diuji dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi  
Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika  
Program Studi Manajemen

Pada hari §.E1)(tJ, Tanggal 1 :2 01- 7D\8

Disusun oleh:

Nama : Jacqueline Margaret Surya Atmaja  
NPM : 14110024  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen

**Tim Penguji :**

1. Lilik Indrawati, S.E., M.M (Ketua)
2. Thyopoida W.S.P.,S.E., M.M (Anggota)
3. V. Ratna Inggawati, S.E., M.M (Anggota)



**HOTEL WIJAYA 1**  
**Jl. Trunojoyo No. 45- 47**  
**Su01enep,1\fadura,69417**  
**{0328) 662433 / 081330351820**

Sumenep, 22 Oktober 2017

Nomor : 067/HWI/HRD/X/2017

Kepada Yth

Lilik Indrawati, S.E.,M.M

Ketua Program Studi Manajemen

Universitas Katolik Darm.a Cendika Surabaya

Perihal : Kon:firmasi Penelitian Skripsi

Dengan Hormat,

Nama : Jacqueline Margaret Surya Atmaja

NPM : 14110024

Program Studi : Manajemen Perhotelan

Fakultas : Ekonorni

Semester : Gasal/ 7(tujuh)

Alamat : Jl. Dr. Ir. H. Soekarno No.20 I Surabaya

Bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa tersebut di atas telah melaksanakan penelitian dan membagikan kuesioner di hotel karni terhitung tanggal 20- 22 Oktober 2017.

Atas Perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Sumenep, 22 Oktober 2017



Budianto Wijaya

(HRD)

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Jacqueline Margaret Surya Atmaja

Fakultas/Prodi : Ekonomi/ Manajemen Perhotelan

Alamat Asli : Jl.Tambak Rejo 4 no 18 Surabaya

No. Identitas : 3578075710960001

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

Pengaruh Prociuk, Harga, Lokasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Wijaya 1 Sumenep Madura

Adalah merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasikan baik secara keseluruhan maupun sebagian dalam bentuk jurnal, *working paper*, atau bentuk lain yang dipublikasikan secara umum.

Skripsi (Tugas akhir) ini sepenuhnya merupakan karya intelektual saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai kaidah akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah memberikan kontribusi pemikiran pada isi, kecuali yang menyangkut ekspresi kalimat dan desain penulisan.

Apabila kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika termasuk pencabutan gelar kesarjanaan.

Demikian pernyataan ini saya nyatakan secara benar dengan penuh tanggungjawab dan integritas.

Surabaya, / /

Hormat saya,



Jacqueline Margaret Surya Atmaja



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya yang telah diberikan sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul: **“PENGARUH PRODUK, HARGA, LOKASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI HOTEL WIJAYA 1 SUMENEP MADURA”**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Ekonomi (S.E) program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.

Selama penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, peneliti tidak luput dari banyak kendala. Kendala tersebut dapat diatasi peneliti berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Thyophoida W.S.P., S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya, sekaligus dosen penguji yang sudah banyak membantu memberikan kritik dan saran terhadap skripsi saya.
2. Ibu Lilik Indrawati, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya, sekaligus Dosen Wali pada tahun akademik 2014/2015 yang banyak membantu dalam perwalian setiap semester, serta ketua tim penguji yang juga banyak membantu memberikan masukan didalam perbaikan skripsi.

3. Ibu V. Ratna Inggawati, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran, untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Pak Taruna Wijaya selaku Direktur Utama dan Pak Budianto Wijaya selaku HRD yang telah bersedia memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian skripsi di Hotel Wijaya I Sumenep, Madura.
5. Keluarga tercinta yang sudah memberikan motivasi selama proses mengerjakan skripsi.
6. Hani Sutrisno Donbosco selaku pasangan dari peneliti yang sudah memberikan motivasi untuk menyelesaikan skripsi.
7. Magdalena, Cynthia, Sara, Kezia, Vanessa, Bavo, Antony, Ari selaku teman dari peneliti yang senantiasa memberikan canda tawa sehingga memberikan semangat bagi peneliti ketika lelah dalam mengerjakan skripsi.

Surabaya, November 2017

Jacqueline Margaret Surya Atmaja



## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 LatarBelakang.....	1
1.2 RumusanMasalah.....	4
1.3 TujuanPenelitian .....	5
1.4 ManfaatPenelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1 LandasanTeori .....	7
2.1.1 Produk .....	7
2.1.1.1 PengertianProduk.....	7
2.1.1.2 Klasifikasi Produk .....	7
2.1.1.3 Tingkatan Produk .....	10
2.1.1.4 Atribut Produk .....	11
2.1.2 Harga .....	12
2.1.2.1 Pengertian Harga .....	12
2.1.2.2 Peranan Utama Harga.....	12
2.1.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penetapan Harga .	13

2.1.3 Lokasi .....	13
2.1.3.1 Pengertian Lokasi .....	13
2.1.3.2 Faktor- faktor Pemilihan Lokasi Fisik.....	14
2.1.4 Kualitas Layanan .....	14
2.1.4.1 Pengertian Kualitas Layanan .....	14
2.1.4.2 Pengukuran Kualitas Layanan model SERVQUAL....	15
2.1.4.3 Karakteristik Kualitas Layanan .....	15
2.1.4.4 Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan.....	16
2.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	18
2.1.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	18
2.1.5.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan .....	19
2.1.5.3 Dimensi untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	20
2.1.5.4 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	20
2.1.5.5 Tujuan Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	21
2.1.5.6 Strategi Kepuasan pelanggan .....	21
2.1.6 Pengaruh Antara Variabel Independen Terhadap Variabel Dependen.....	22
2.1.6.1 Pengaruh Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	22
2.1.6.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	23
2.1.6.3 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	24
2.1.6.4 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	24
2.2 Penelitian Terdahulu .....	25
2.2.1 Jurnal Penelitian I.....	25

2.2.2 Jurnal Penelitian II.....	26
2.2.3 Jurnal Penelitian III .....	28
2.3 Rerangka Pemikiran .....	29
2.4 Kerangka Konseptual.....	30
2.5 Hipotesis Penelitian .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
3.1 Objek Penelitian.....	32
3.2 Pendekatan Penelitian dan Sumber Data .....	32
3.2.1 Pendekatan Penelitian .....	32
3.2.2 Sumber Data .....	32
3.3 Variabel Penelitian.....	33
3.4 Definisi Operasional Variabel dan pengukurannya .....	34
3.4.1 Definisi Operasional Variabel .....	34
3.5 Populasi dan Sampel .....	36
3.5.1 Populasi .....	36
3.5.2 Sampel .....	36
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data .....	37
3.6.1 Metode.....	37
3.6.2 Teknik Analisis Data .....	39
3.6.2.1 Uji Validitas.....	39
3.6.2.2 Uji Reliabilitas .....	40
3.6.3 Uji Asumsi Klasik .....	41
3.6.3.1 Uji Multikolinearitas.....	41
3.6.3.2 Uji Heteroskedastisitas .....	41

3.6.3.3 Uji Normalitas .....	42
3.6.4 Uji Regresi Linear Berganda .....	42
3.6.5 Analisa Koefisien Determinan ( $R^2$ ).....	43
3.6.6 Uji t.....	44
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>45</b>
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	45
4.1.1 Sejarah Singkat.....	45
4.1.2 Jenis Jasa yang Ditawarkan.....	46
4.1.3 Struktur Organisasi.....	47
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	48
4.2.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
4.2.2 Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Kunjungan.....	49
4.3 Pembahasan dan Analisis Data .....	49
4.3.1 Pembahasan Hasil Penelitian.....	49
4.3.2 Uji Validitas .....	51
4.3.3 Uji Reliabilitas.....	52
4.3.4 Uji Asumsi Klasik .....	53
4.3.4.1 Uji Multikolinearitas .....	53
4.3.4.2 Uji Heteroskedastisitas .....	54
4.3.4.3 Uji Normalitas .....	55
4.3.5 Uji Regresi Linear Berganda .....	57
4.3.6 Analisa Koefisien Determinan ( $R^2$ ).....	59
4.3.7 Uji t.....	60

**BAB V PENUTUP.....65**

5.1 Simpulan .....65

5.2 Saran .....66

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Penelitian.....	38
Tabel 3.2 Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi .....	43
Tabel 4.1 Tarif Kamar Hotel .....	46
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Kunjungan .....	49
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas untuk Semua Indikator .....	51
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas untuk Semua Variabel .....	53
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas.....	54
Tabel 4.7 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov .....	56
Tabel 4.8 Koefisien Korelasi Berganda .....	57
Tabel 4.9 Koefisien Determinasi.....	59
Tabel 4.10 Uji t .....	60



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Lima Tingkatan Produk.....	10
Gambar 2.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan .....	19
Gambar 2.3 Rerangka Pemikiran .....	29
Gambar 2.4 Kerangka Konseptual .....	30
Gambar 3.1 Distribusi Kurva Uji t .....	44
Gambar 4.1 Struktur Hotel Wijaya I Sumenep .....	47
Gambar 4.2 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas .....	55
Gambar 4.3 P-P Plot Uji Normalitas .....	56
Gambar 4.4 Kurva Uji Variabel $X_1$ terhadap Y .....	61
Gambar 4.5 Kurva Uji Variabel $X_2$ terhadap Y .....	62
Gambar 4.6 Kurva Uji Variabel $X_3$ terhadap Y .....	63
Gambar 4.7 Kurva Uji Variabel $X_4$ terhadap Y .....	64

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Uji Validitas

Lampiran 2 Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 3 Hasil Uji Multikolinearitas

Lampiran 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas

Lampiran 6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Lampiran 7 Hasil Koefisien Determinan ( $R^2$ )

Lampiran 8 Rekap Hasil Kuesioner Penelitian



## ABSTRAK

Oleh:

JACQUELINE MARGARET SURYA ATMAJA

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang menjadi motor penggerak dalam pertumbuhan ekonomi negara. Keragaman destinasi wisata di Kabupaten Sumenep, Madura membawa faktor positif pada peningkatan kunjungan wisatawan, sehingga diperlukan hotel dengan kualitas yang baik. Hotel sebagai salah satu sarana akomodasi dalam industri pariwisata. Semakin banyaknya hotel yang bermunculan menyebabkan meningkatnya persaingan yang semakin ketat. Produk, harga, lokasi dan kualitas layanan yang ditawarkan tiap hotel berbeda-beda, dengan tujuan yang sama yaitu ingin meningkatkan kepuasan pelanggan melalui peningkatan mutu kualitas layanan sehingga dapat mempertahankan dan mengembangkan usahanya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh produk, harga, lokasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Wijaya 1 Sumenep Madura. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dan menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer dengan sampel yang diambil 100 orang. Sedangkan teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil pengujian produk ( $X_1$ ) menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung} 1,161 < \text{nilai } t_{tabel} 1,985$ , sehingga dapat disimpulkan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) di Hotel Wijaya 1 Sumenep, Madura. Hasil pengujian harga ( $X_2$ ) menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung} 1,064 < \text{nilai } t_{tabel} 1,985$ , sehingga dapat disimpulkan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) di Hotel Wijaya 1 Sumenep, Madura. Hasil pengujian lokasi ( $X_3$ ) menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung} 0,991 < \text{nilai } t_{tabel} 1,985$ , sehingga dapat disimpulkan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) di Hotel Wijaya 1 Sumenep, Madura. Hasil pengujian kualitas layanan ( $X_4$ ) menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung} 4,422 > \text{nilai } t_{tabel} 1,985$  dan Tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) di Hotel Wijaya 1 Sumenep, Madura. Berdasarkan hasil regresi linear berganda, kontribusi yang paling besar adalah kualitas layanan ( $X_4$ ) sebesar 54,9% dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kata kunci: produk, harga, lokasi, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan

## ABSTRACT

Oleh:

JACQUELINE MARGARET SURYA ATMAJA

*Tourism is one of the sectors that become the driving force in the country's economic growth. The diversity of tourist destinations in Sumenep regency, Madura brings a positive factor in the increase of tourist visits, so it takes a hotel with good quality. Hotels as one means of accommodation in the tourism industry. The increasing number of hotels that have sprung up has led to increasingly intense competition. The product, price, location and quality of service offered by each hotel are different, with the same goal that is to increase customer satisfaction through quality improvement of service quality so as to maintain and develop their business. The purpose of this study is to determine the effect of product, price, location and quality of service to customer satisfaction in Hotel Wijaya 1 Sumenep Madura. This type of research is quantitative and use purposive sampling sampling technique. The data used in the study is the primary data with samples taken 100 people. While the analysis technique used is multiple regression analysis. Product test results (X1) show that  $t_{arithmetical,161} < t_{table 1,985}$ , so it can be concluded tidak affect to customer satisfaction (Y) at Hotel Wijaya 1 Sumenep, Madura. The result of price test (X2) shows that  $t_{arithmetical,161} < t_{table value 1,985}$ , so it can be concluded not affect to customer satisfaction (Y) at Hotel Wijaya 1 Sumenep, Madura. The result of location test (X3) shows that  $t_{arithmetical,161} < t_{table value 1,985}$ , so it can be concluded not affect to customer satisfaction (Y) at Hotel Wijaya 1 Sumenep, Madura. The result of the quality of service test (X4) shows that  $t_{arithmetical,161} > t_{table value 1,985}$  and significance level  $0,000 < 0,05$ , so it can be concluded have a significant effect on customer satisfaction (Y) at Wijaya 1 Sumenep, Madura. Berdasarkan multiple linear regression, the greatest contribution is the quality of service (X4) of 54.9% in affecting customer satisfaction.*

*Keywords: product, price, location, service quality and customer satisfaction*

