

SKRIPSI

**PENGARUH *RECEPTIONIST, FACILITIES, HYGIENE*
SANITASI, DAN WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUASAN
TAMU YANG MENGINAP DI HOTEL GRAND INNA
TUNJUNGAN SURABAYA**



OLEH :
MARIA ANGELINA SUSILO
201100005

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
2024**

**PENGARUH RECEPTIONIST, FACILITIES, HYGIENE
SANITASI, DAN WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUASAN
TAMU YANG MENGINAP DI HOTEL GRAND INNA
TUNJUNGAN SURABAYA**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



OLEH:
Maria Angelina Susilo
201100005

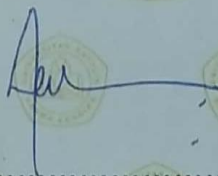
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Maria Angelina Susilo
NPM : 201100005
Fakultas : Ekonomi
Prodi : Manajemen
Judul : Pengaruh *Receptionist, Facilities, Hygiene Sanitasi,*
dan *Word Of Mouth* Terhadap Kepuasan Tamu Yang
Menginap Di Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya

Pembimbing

Tanggal:



.....
(Dr. V. Ratna Inggawati, M.M.)

Mengetahui

Ketua Program Studi

Tanggal:



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

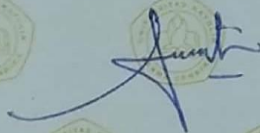
SKRIPSI
**PENGARUH RECEPTIONIST, FACILITIES, HYGIENE
SANITASI, DAN WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUASAN
TAMU YANG MENGINAP DI HOTEL GRAND INNA
TUNJUNGAN SURABAYA**

Oleh

Maria Angelina Susilo
201100005

Dipertahankan di depan Penguji
Pada tanggal 12 - 02 - 2024

Ketua Tim Penguji



.....
(Prof. Dr. Maria Widyastuti, M.M.)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi


.....

(Dr. Lilik Indrawati, M.M.)


.....

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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH *RECEPTIONIST, FACILITIES, HYGIENE*
SANITASI, DAN WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUASAN
TAMU YANG MENGINAP DI HOTEL GRAND INNA
TUNJUNGAN SURABAYA**

Oleh

Maria Angelina Susilo
201100005

Telah Diuji dan Dipertahankan Dihadapan

Tim Penguji Skripsi

Pada Tanggal 12 - 02 - 2024

Ketua : Prof. Dr. Maria Widyastuti, M.M.

Anggota : 1. Stephanie Astrid Ayu, S.E., M.M.

2. Dr. V. Ratna Inggawati, M.M

[Handwritten signatures of Prof. Dr. Maria Widyastuti, Stephanie Astrid Ayu, and Dr. V. Ratna Inggawati]

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maria Angelina Susilo

Fakultas / Prodi : Ekonomi / Manajemen

Alamat Asli : Puri Lidah Kulon Indah, Q-31

No Identitas (KTP) : 3578185308020002

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

Pengaruh Receptionist, Facilities, Hygiene Sanitasi, dan Word Of Mouth Terhadap Kepuasan Tamu Yang Menginap Di Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya

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 Dharma Cendika termasuk pencabutan gelar kesarjanaannya.

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

Surabaya, 28 / 02 / 2024

Hormat saya,



Maria Angelina Susilo

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan karuniaNya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi saya yang berjudul **“Pengaruh *Receptionist, Facilities, Hygiene Sanitasi, dan Word Of Mouth* Terhadap Kepuasan Tamu Yang Menginap Di Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya”**. Skripsi ini merupakan bentuk pemenuhan 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 :

Romo Adrian Adiredjo, S.T.L., M.A., S.Th.D., selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika atas dukungan yang diberikan.

Ibu Dr. Lilik Indrawati, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika .

Ibu Dr. Thyophoida W. S. Panjaitan, M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Katolik Darma Cendika serta selaku dosen wali yang

telah membantu mengarahkan selama masa perkuliahan.

4. Ibu Dr. V. Ratna Inggawati, M.M., selaku dosen pembimbing saya yang telah mengorbankan waktu, tenaga, serta pikiran dalam membimbing selama proses penyusunan skripsi.

5. Ibu Prof. Dr. Maria Widyastuti, M.M., selaku ketua penguji skripsi.

6. Ibu Stephanie Astrid Ayu, S.E., M.M., selaku penguji skripsi.



7. Ibu Ni Komang Darmiati dan Ibu Aprilia Ayukusuma F, selaku General Manager dan Front Office Manager Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya yang telah bersedia mengizinkan dan membantu peneliti untuk melakukan penelitian skripsi.

Seluruh dosen dan staff di Program Studi Manajemen Universitas Katolik Darma Cendika yang telah membimbing peneliti selama masa perkuliahan.

Kedua orang tua, saudara dan seluruh kerabat keluarga yang telah memberikan dukungan serta doanya.

8. Seluruh teman-teman Angkatan 2020 Universitas Katolik Darma Cendika .

9. Teman-teman seperjuangan skripsi yaitu Anastasia Graciella Jovanka, Anselia Rista Celawati, Christian Agung Budi Santoso, Leonardus Gugun, Jeffrey Aditya, dan yang lain.

10. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis cantumkan satu per satu yang juga terlibat dalam mendukung peneliti menyelesaikan pendidikan sarjana.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan atau masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, untuk menyempurnakan skripsi ini dapat memberikan kritik dan saran yang bersifat membangun. Akhir kata terima kasih untuk semua bantuan dan masukan yang

berarti bagi penyelesaian skripsi ini dan peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca sekalian.



Surabaya, 28 Februari 2024

Penulis



BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Obyek Penelitian.....	21
3.2 Pendekatan Penelitian dan Sumber Data.....	21
3.2.1 Pendekatan Penelitian	21
3.2.2 Sumber Data	22
3.3 Variabel Penelitian.....	23
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	24
3.4.1 Receptionist (X1).....	24
3.4.2 Facilities (X2).....	24
3.4.3 Hygiene Sanitasi (X3).....	25
3.4.4 Word Of Mouth (WOM) (X4)	25
3.4.5 Kepuasan Tamu (Y).....	26
3.5 Populasi dan Sampel	26
3.5.1 Populasi	26
3.5.2 Sampel.....	26
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data	27
3.6.1 Metode Analisis Data.....	28
3.6.2 Teknik Analisis Data	29
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	35
4.1 Gambaran Umum Obyek Penilaian.....	35
4.1.1 Sejarah Singkat Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya	35
4.1.2 Struktur Organisasi Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya	36
4.1.3 Visi dan Misi Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya.....	37
4.1.4 Logo Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya	38
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	38
4.2.1 Karakteristik Responden	38
4.3 Pembahasan dan Analisis Data.....	41
4.3.1 Uji Validitas	41
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	42
4.4 Deskripsi Hasil Penelitian	43



4.4.1	Deskripsi Jawaban Responden	43
4.5	Uji Asumsi Klasik	47
4.5.1	Uji Normalitas	47
4.5.2	Uji Multikolinieritas	48
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas	49
4.6	Analisis Regresi Linear Berganda	50
4.6.1	Analisis Koefisien Determinasi.....	52
4.6.2	Uji t.....	52
BAB V PENUTUP		59
5.1	Simpulan.....	59
5.2	Saran 60	
5.2.1	Bagi Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya	60
5.2.2	Bagi Penelitian Selanjutnya	61
DAFTAR PUSTAKA		62
LAMPIRAN.....		66

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tabel Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Sekarang	15
Tabel 2.2	Tabel Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Sekarang	16
Tabel 2.3	Tabel Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Sekarang	17
Tabel 2.4	Tabel Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Sekrang	18
Tabel 3.1	Instrument Skala <i>Likert</i>	28
Tabel 3.2	Rentang Jawaban Responden.....	29
Tabel 3.3	Interprestasi Koefisien Korelasi.....	33
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Usia	39
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas	41
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas	42
Tabel 4.5	Hasil Jawaban Kuisisioner XI (<i>Receptionist</i>)	43
Tabel 4.6	Hasil Jawaban Kuisisioner X2 (<i>Facilities</i>)	44
Tabel 4.7	Hasil Jawaban Kuisisioner X3 (<i>Hygiene Sanitasi</i>)	45
Tabel 4.8	Hasil Jawaban Kuisisioner X4 (<i>Word Of Mouth</i>)	46
Tabel 4.9	Hasil Jawaban Kuisisioner Y (Kepuasan Tamu)	47
Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolinearitas	48
Tabel 4.11	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	50
Tabel 4.12	Hasil Koefisien Determinasi	52
Tabel 4.13	Hasil Uji t	52

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan
 untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Sebaiknya tidak diperjualbelikan dan tidak
 dituntut sesai dengan ketentuan yang berlaku.



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Rerangka Pemikiran	18
Gambar 2.2	Kerangka Konseptual	19
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya.....	37
Gambar 4.2	Logo Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya	38
Gambar 4.3	Hasil Uji Normalitas.....	48
Gambar 4.4	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	49
Gambar 4.5	Kurva Distribusi Uji t Variabel <i>Receptionist</i> (X1).....	53
Gambar 4.6	Kurva Distribusi Uji t Variabel <i>Facilities</i> (X2).....	54
Gambar 4.7	Kurva Distribusi Uji t Variabel <i>Hygiene Sanitasi</i> (X3)	55
Gambar 4.8	Kurva Distribusi Uji t Variabel <i>Word Of Mouth</i> (X4)	57

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



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. KUESIONER PENELITIAN	66
LAMPIRAN 2. DATA KUISIONER.....	70
LAMPIRAN 3. HASIL UJI DESKRIPTIF	72
LAMPIRAN 4. HASIL UJI VALIDITAS	73
LAMPIRAN 5. HASIL PERHITUNGAN DATA KUISIONER	76
LAMPIRAN 6. HASIL UJI RELIABILITAS.....	82
LAMPIRAN 7. HASIL UJI NORMALITAS.....	84
LAMPIRAN 8. HASIL UJI MULTIKOLINEARITAS.....	85
LAMPIRAN 9. HASIL UJI HETEROSKEDASTISITAS.....	86
LAMPIRAN 10. HASIL UJI REGRESI LINEAR BERGANDA	87
LAMPIRAN 11. HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI.....	88
LAMPIRAN 12. HASIL UJI t.....	89

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



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis : Pengaruh *Receptionist, Facilities, Hygiene Sanitasi, dan Word Of Mouth* terhadap Kepuasan Tamu Yang Menginap Di Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya. Populasi penelitian ini adalah konsumen yang pernah menginap di Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya minimal sebanyak dua kali. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Dalam menganalisis data menggunakan metode kuantitatif menggunakan aplikasi SPSS25. Dalam teknik menganalisis data menggunakan uji validitas, dan uji reliabilitas. Hasil uji validitas setiap pernyataan tiap variabel dikatakan valid karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,1654). Hasil uji reliabilitas secara keseluruhan menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,5 sehingga variabel yang digunakan dapat dikatakan reliabel. Untuk uji asumsi klasik menggunakan uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Hasil uji normalitas pada grafik menunjukkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas. Hasil uji multikolinearitas menyatakan bahwa semua variabel memiliki nilai toleransi $>$ dari 0,1 dan nilai VIF $<$ dari 10, hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas. Hasil uji heteroskedastisitas dianggap bahwa tidak ada heteroskedastisitas karena pada grafik tidak ada pola yang teratur dan penyebaran titik yang acak. Untuk menguji hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda, analisis koefisien determinasi, dan uji t. Analisis regresi linear berganda menghasilkan persamaan yaitu : $Y = 3.113 + 0.58X_1 + 0.022X_2 + 0.149X_3 + 0.21X_4$. Hasil analisis koefisien determinasi menunjukkan nilai Adjusted R Square sebesar 0.226 (22,6%) artinya memiliki kontribusi rendah. Hasil uji t : (1) variabel *receptionist* memiliki t_{hitung} (1.283) $<$ t_{tabel} (1.66150) sehingga dapat dinyatakan *receptionist* tidak berpengaruh terhadap kepuasan tamu. (2) variabel *facilities* memiliki t_{hitung} (0.376) $<$ t_{tabel} (1.66150), sehingga menyatakan *facilities* tidak berpengaruh terhadap kepuasan tamu. (3) variabel *Hygiene Sanitasi* memiliki t_{hitung} (3.050) $>$ t_{tabel} (1.66150), sehingga menghasilkan variabel *hygiene sanitasi* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu. (4) variabel *word of mouth* memiliki t_{hitung} (2.407) $>$ t_{tabel} (1.66150), sehingga menghasilkan variabel *word of mouth* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu.

Kata kunci : *Receptionist, Facilities, Hygiene Sanitasi, Word Of Mouth, Kepuasan Tamu.*



ABSTRACT

This research aims to determine and analyze: The influence of Receptionist, Facilities, Hygiene Sanitation, and Word of Mouth on the Satisfaction of Guests Staying at the Grand Inna Tunjungan Hotel, Surabaya. The population of this research is consumers who have stayed at the Grand Inna Tunjungan Hotel in Surabaya at least twice. The sample used was 100 respondents. In analyzing the data using quantitative methods using the SPSS25 application. In data analysis techniques using validity tests and reliability tests. The validity test results for each statement for each variable are said to be valid because the value of $r_{count} > r_{table}$ (0.1654). The overall reliability test results show that the Cronbach's Alpha value is greater than 0.5 so that the variables used can be said to be reliable. To test classical assumptions, use the normality test, multicollinearity test and heteroscedasticity test. The results of the normality test on the graph show that the regression model meets the assumptions of normality. The results of the multicollinearity test state that all variables have a tolerance value > 0.1 and a VIF value < 10 , this indicates that multicollinearity does not occur. The results of the heteroscedasticity test are considered to be that there is no heteroscedasticity because the graph does not have a regular pattern and the distribution of points is random. To test the hypothesis using multiple linear regression analysis, coefficient of determination analysis, and t test. Multiple linear regression analysis produces the equation, namely: $Y = 3.113 + 0.58X_1 + 0.022X_2 + 0.149X_3 + 0.221X_4$. The results of the analysis of the coefficient of determination show that the Adjusted R Square value is 0.226 (22.6%), meaning it has a low contribution. T test results: (1) the receptionist variable has $t_{count} (1.283) < t_{table} (1.66150)$ so it can be stated that the receptionist has no effect on guest satisfaction. (2) the facilities variable has $t_{count} (0.376) < t_{table} (1.66150)$, so that it states that facilities have no effect on guest satisfaction. (3) The Sanitation Hygiene variable has $t_{count} (3.050) > t_{table} (1.66150)$, resulting in the sanitation hygiene variable having a significant effect on guest satisfaction. (4) the word of mouth variable has $t_{count} (2.407) > t_{table} (1.66150)$, resulting in the word of mouth variable having a significant effect on guest satisfaction.

Keywords: *Receptionist, Facilities, Hygiene Sanitation, Word Of Mouth, Guest Satisfaction.*

