

**PENGARUH *PERCEIVED SERVICE QUALITY* , HARGA
DAN FASILITAS TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
HOTEL CLEO JEMURSARI SURABAYA**

SKRIPSI



OLEH :

SUKMA DWI HARTANTI

NPM 17110034

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

2023

SKRIPSI

**PENGARUH *PERCEIVED SERVICE QUALITY* , HARGA DAN
FASILITAS TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN HOTEL
CLEO JEMURSARI SURABAYA**

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.



OLEH :

SUKMA DWI HARTANTI

17110034

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2023**

**PENGARUH *PERCEIVED SERVICE QUALITY* , HARGA DAN
FASILITAS TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN HOTEL
CLEO JEMURSARI SURABAYA**

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

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.



OLEH :

SUKMA DWI HARTANTI

17110034

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2023**

PENGARUH *PERCEIVED SERVICE QUALITY* , HARGA DAN FASILITAS TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN HOTEL CLEO JEMURSARI SURABAYA

Diajukan Sebagai Salah Satu Prasyarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen



OLEH :

SUKMA DWI HARTANTI
NPM-17110034

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA SURABAYA

2023

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Sukma Dwi Hartanti
NPM : 17110034
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh *Perceived Service Quality*, Harga dan Fasilitas terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Cleo Jemursari Surabaya

Pembimbing

Tanggal : 8/8 2023

(Dr. Yustinus Budi Hermanto)

Mengetahui

Ketua Program Studi

Tanggal : 8/8 2023

(Dr. Thyophoida WS Panjaitan, M.M.)

SKRIPSI

**PENGARUH *PERCEIVED SERVICE QUALITY*, HARGA DAN FASILITAS
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN HOTEL CLEO JEMURSARI
SURABAYA**

Oleh

Sukma Dwi Hartanti
17110034

Dipertahankan di depan Penguji
Pada tanggal 12 Juli 2023

Ketua Tim Penguji


Dr. Maria Widyastuti, M.M.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi


Lilik Indrawati, S.E., M.M.

Ketua Program Studi


Dr. Thyphoida WSP, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Sukma Dwi Hartanti dengan NPM 17110034
telah diuji pada hari Rabu, 12 Juli 2023

Dinyatakan LULUS oleh :

Ketua Tim Penguji



(Dr. Maria Widyastuti, M.M.)

Dekan Fakultas Ekonomi



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

Ketua Program Studi



(Dr. Thyophoida WSP, M.M.)



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Sukma Dwi Hartanti
Fakultas / Prodi : Ekonomi / Manajemen
Alamat asli : Dharmahusada Indah Utara VI blok U no.306
No Identitas (KTP) : 3520095111950002

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

“Pengaruh Perceived Service Quality, Harga dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Cleo Jemursari Surabaya”.

Merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasikan secara umum dalam bentuk jurnal maupun dalam bentuk lainnya. Skripsi ini sepenuhnya merupakan karya intelektual saya serta seluruh sumber yang dijadikan rujukan dalam penulisan skripsi ini telah saya sebutkan sesuai dengan kaidah akademik yang berlaku secara umum, termasuk para pihak yang telah memberikan kontribusi pemikiran pada isi, kecuali yang menyangkut desain penulisan. Apabila di kemudian hari terbukti saya melakukan tindakan menyalin atau meniru penulisan orang lain, saya bersedia menerima teguran berupa sanksi sesuai ketentuan yang berlaku pada Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya termasuk pencabutan gelar sarjana.

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

Surabaya,

Hormat saya,



Sukma Dwi Hartanti

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul : **“Pengaruh Perceived Service Quality, Harga dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Cleo Jemursari Surabaya”**. Skripsi ini untuk memenuhi 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, penulis tidak luput dari banyak kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Lilik Indrawati , S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.
2. Ibu Dr. Thyophoida W.S. Panjaitan, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Katolik Darma Cendika.
3. Romo Dr. Y. Budi Hermanto, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Maria Widyastuti, M.M. selaku dosen penguji 1 yang sudah memberikan kritik dan saran terhadap skripsi penulis.
5. Bapak Drs. Ec. Bruno Hami, M.M. selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan kritik dan saran terhadap skripsi penulis.
6. Bapak Budi Utomo selaku GM Cluster Hotel Cleo Surabaya, yang telah memberi kesempatan dan pengetahuan untuk melakukan penelitian.
7. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ilmu kepada penulis sehingga bisa berguna dalam penyusunan skripsi penulis,
8. Kepada seluruh keluarga penulis, terkhususnya kepada kedua Orang Tua dan Om yang selalu memberikan dukungan dan doa tanpa henti.
9. Rekan-rekan *staff* Hotel Cleo Jemursari Surabaya yang telah ikut membantu dalam proses penelitian skripsi penulis.
10. Teman-teman kuliah yang telah banyak membantu, mendukung dan memberikan semangat serta motivasi agar dapat meyelesaikan skripsi.





11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan, semangat dan doa dalam proses perkuliahan hingga bisa mendapatkan gelar sarjana.

Tidak ada yang sempurna di dunia ini begitupun dengan penyusunan skripsi ini juga memiliki kekurangan, kiranya para pembaca bisa memberikan kritik serta saran guna memperoleh hasil yang lebih baik. Kepada para pihak peneliti selanjutnya kiranya mampu mengolah dan mendalami setiap variabel yang telah disebutkan oleh penulis. Atas perhatiannya penulis mengucapkan terima kasih.

Surabaya,
Penulis

Sukma Dwi Hartanti
NPM : 17110034

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis.....	6
BAB II.....	7
REVIEW PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 <i>Perceived Service Quality</i>	7
2.1.1.1 Pengertian <i>Perceived Service Quality</i>	7
2.1.1.2 Indikator Kualitas Jasa	8
2.1.2 Harga.....	8
2.1.2.1 Pengertian Harga	8
2.1.2.2 Tujuan Penetapan Harga	9
2.1.2.3 Indikator Harga	11
2.1.2.4 Metode Penetapan Harga.....	12
2.1.3 Fasilitas	13
2.1.3.1 Pengertian Fasilitas.....	13
2.1.3.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas	14
2.1.3.3 Fasilitas Jasa Hotel.....	15
2.1.4 Loyalitas Pelanggan	16
2.1.4.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	16
2.1.4.2 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	17
2.2 Pengaruh Antar Variabel.....	17
2.2.1 Pengaruh <i>Perceived Service Quality</i> Terhadap Loyalitas	17





2.2.2	Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas	18
2.2.3	Pengaruh Fasilitas Terhadap Loyalitas	18
2.3	Penelitian Terdahulu	19
2.3.1	Penelitian Terdahulu I.....	19
2.3.2	Penelitian Terdahulu II.....	20
2.3.3	Penelitian Terdahulu III.....	21
2.3.4	Penelitian Terdahulu IV.....	22
2.4	Kerangka Pemikiran	23
2.5	Kerangka Konseptual.....	24
2.6	Hipotesis Penelitian.....	24
BAB III		26
METODOLOGI PENELITIAN		26
3.1	Objek Penelitian.....	26
3.2	Pendekatan Penelitian dan Sumber Data	26
3.2.1	Pendekatan Penelitian	26
3.2.2	Sumber Data.....	26
3.3	Variabel Penelitian.....	27
3.3.1	Variabel Independen atau Variabel Bebas	27
3.3.2	Variabel Dependen atau Variabel Terikat	27
3.4	Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya	28
3.4.1	Definisi Operasional Variabel.....	28
3.5	Populasi dan Sampel.....	33
3.5.1	Populasi.....	33
3.5.2	Sampel.....	33
3.6	Metode Dan Teknik Analisis Data.....	34
3.6.1	Metode Pengumpulan Data.....	34
3.6.1.1	Metode Kuesioner	34
3.6.1.2	Metode Observasi.....	36
3.6.2	Teknik Analisis Data.....	36
3.6.2.1	Uji Validitas.....	36
3.6.2.2	Uji Reliabilitas	37
3.6.2.3	Uji Deskriptif.....	37
3.6.2.4	Uji Asumsi Klasik.....	38
3.6.2.5	Uji Normalitas	38



3.6.2.6	Uji Multikolinieritas	38
3.6.2.7	Uji Heteroskedastisitas	39
3.6.2.8	Uji Regresi Linier Berganda	39
3.6.2.9	Koefisien Determinasi (R^2)	40
3.6.2.10	Uji t	41
BAB IV		42
HASIL PENELITIAN		42
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	42
4.1.1	Sejarah Hotel Cleo Jemursari Surabaya	42
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	43
4.2.1	Karakteristik Responden	43
4.2.1.1	Jenis Kelamin	44
4.2.1.2	Usia Responden	44
4.2.1.3	Intensitas Mengingat	45
4.3	Pembahasan dan Analisis Data	45
4.3.1	Uji Validitas	45
4.3.2	Uji Reliabilitas	47
4.3.3	Uji Deskriptif	48
4.3.3.1	Hasil Jawaban Responden Terhadap Perceived Service Quality ...	49
4.3.3.2	Hasil Jawaban Responden Terhadap Harga	50
4.3.3.3	Hasil Jawaban Responden Terhadap Fasilitas	51
4.3.4	Uji Asumsi Klasik	53
4.3.4.1	Uji Normalitas	53
4.3.4.2	Uji Multikolinieritas	54
4.3.4.3	Uji Heteroskedastisitas	55
4.3.5	Analisis Regresi Linier Berganda	56
4.3.6	Koefisien Determinasi (R^2)	57
4.3.7	Uji Hipotesis (uji t)	58
4.3.8	Pembahasan	61
4.3.8.1	Hasil Analisa Variabel Perceived Service Quality terhadap Loyalitas Pelanggan	61
4.3.8.2	Hasil Analisa Variabel Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	62
1.4.2.1	Hasil Analisa Variabel Fasilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan	62
BAB V		64
PENUTUP		64



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.

5.1	Simpulan	64
5.2	Saran	65
	DAFTAR PUSTAKA	67
	LAMPIRAN.....	69

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Repeater Guest Hotel Cleo Jemursari.....	34
Tabel 1. 2 Tingkat Hunian Kamar Hotel Cleo Jemursari.....	40



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.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	24
Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual	24
Gambar 3. 1 Rentang Skala.....	35
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas.....	51
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	24

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.



ABSTRAK

Pariwisata menjadi salah satu industri yang penting bagi Indonesia karena turut berkontribusi pada pendapatan devisa, menambah lapangan kerja, serta menjadi peluang bisnis bagi investor. Hotel merupakan sarana terpenting bagi wisatawan asing maupun domestik ketika sedang melakukan perjalanan wisata untuk beristirahat. Salah satu hotel yang ada di Kota Surabaya adalah Hotel Cleo Jemursari yang berlokasi di Jalan Raya Jemursari, Kendangsari, Tenggilis Mejoyo, Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *perceived service quality*, harga dan fasilitas terhadap loyalitas pelanggan Hotel Cleo Jemursari Surabaya. Dalam penelitian ini metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode purposive sampling. Pengumpulan data menggunakan pernyataan kuesioner melalui google form kepada 75 responden dari populasi penelitian yaitu pelanggan Hotel Cleo Jemursari Surabaya. Pada Uji Validitas ditemukan bahwa semua item pernyataan pada kuesioner valid sehingga dapat digunakan untuk penelitian. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa variabel *perceived service quality* tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan sedangkan variabel harga dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Hotel Cleo Jemursari Surabaya.

Kata Kunci: *Perceived Service Quality*, Harga, Fasilitas dan Loyalitas Pelanggan.



ABSTRACT

Tourism is an important industry for Indonesia because it contributes to foreign exchange earnings, increase employment, and provides business opportunities for investors. Hotels are the most important means for foreign and domestic tourists when they are traveling to rest. One of the hotels in Surabaya city is Cleo Hotel Jemursari which is located on Jemursari street, Kendangsari, Tenggilis Mejoyo, Surabaya. This study aims to determine the effect of perceived service quality, price and facilities on customer loyalty at Hotel Cleo Jemursari Surabaya. In this study the sampling method used was purposive sampling method. Data collection used a questionnaire statement via google form to 75 respondents from the study population namely customers of Hotel Cleo Jemursari Surabaya. In the validity test it was found that all statement items in the questionnaire were valid so that they could be used for research. The results of this study are that the variable perceived service quality has no effect on customer loyalty while the price and facilities variables have a significant effect on customer loyalty at Hotel Cleo Jemursari Surabaya.

Keywords: Perceived Service Quality, Price, Facilities and Customer Loyalty

