

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, LOKASI,
DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN DI
DEMIRA HOTEL GUBENG SURABAYA**

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Prasyarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Oleh :

RANDAL ERNALA SINULINGGA

13110035

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA

SURABAYA

2019

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang di tulis oleh **Randal Ernala Sinulingga** dengan NPM 13110035

Telah diuji hari **SELASA** ,tanggal **30 Juli 2019**

Dinyatakan **LULUS** oleh :

Ketua Tim Penguji



Lilik Indrawati, S.E.,M.M

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi,



Thyophoida W.S.P.,S.E.,M.M

Ketua Program Studi,



Lilik Indrawati, S.E.,M.M

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Randal Ernala Sinulingga
NPM : 13110035
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen Perhotelan
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, LOKASI, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN DI DEMIRA HOTEL GUBENG SURABAYA

Pembimbing,

Tanggal, 30/07/2019



(Dr. Maria Widyastuti, M.M)

Mengetahui:

Ketua Program Studi

Tanggal, 30/07/2019



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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul skripsi “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di Demira Hotel Gubeng Surabaya”

Telah Diuji Dan Dipertahankan Dihadapan

Tim Penguji Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika

Program Studi Manajemen

Pada Hari...*Selasa*...Tanggal...*30 / 07*... / 2019 ,

Disusun Oleh:

Nama : Randal Ernala Sinulingga

NPM : 13110035

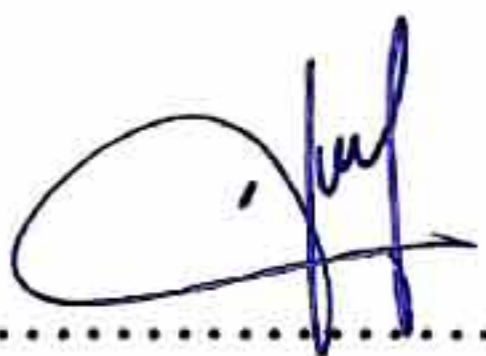
Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen Perhotelan

Tim Penguji :

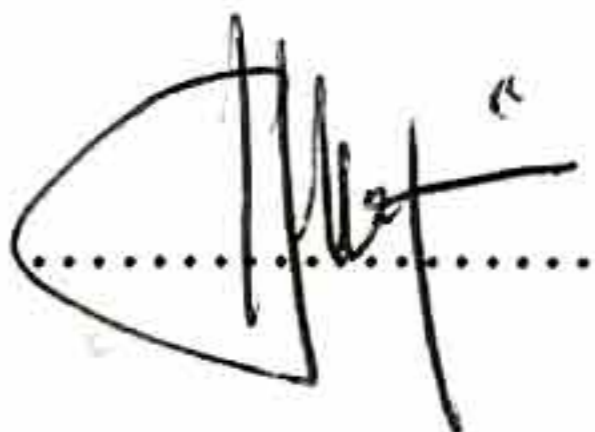
Nama

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



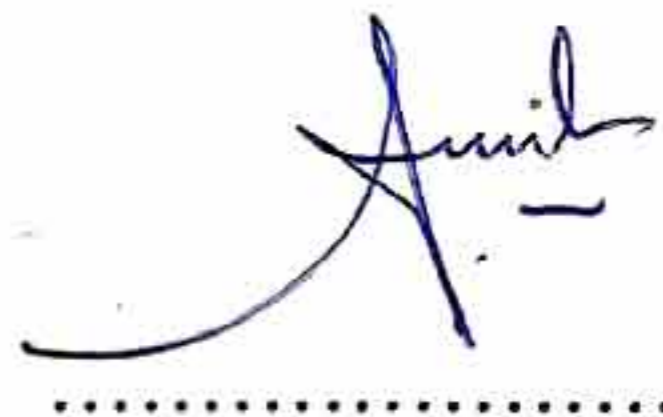
.....

2. Drs. Bruno Hami Pahar, M.M.



.....

3. Dr. Maria Widyastuti, M.M.



.....

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Randal Ernala Sinulingga
NPM : 13110035
Fakultas / Prodi : Ekonomi / Manajemen Perhotelan
Alamat asli : Batukarang, Kec. Payung
No Identitas KTP : 1206110602950001

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di Demira Hotel Gubeng Surabaya".

Adalah merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasikan baik secara keseluruhan maupun sebagian dalam bentuk jurnal, 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 saya 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 Surabaya termasuk pencabutan gelar kesejamaan.

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

Surabaya, / / 2019

Hormat saya,



Randal Ernala Sinulingga



KATA PENGATAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa Kuasa atas berkat Kasih Karunia –Nya sehingga penelitian dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : **“PENGARUH KUALITAS PELYANAN, HARGA, LOKASI, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAAN DI DEMIRA HOTEL GUBENG SURABAYA”** dengan tepat waktu.

Penelitian skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu tujuan prasyarat dalam menyusun skripsi yang menjadi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dari Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.

Selama penyusunan skripsi ini, tentunya peneliti tidak luput dari banyak kendala yang dihadapi. Kendala tersebut dapat diatasi peneliti berkat adanya bantuan, bimbingan , dukungan dan semangat dari berbagai pihak, oleh karena itu peneliti ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Thyophoida W.S.P., S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
2. Ibu Lilik Indrawati, S.E.,M.M.. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
3. Ibu Dr. Maria Widyastuti, M.M. selaku dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya serta selaku Dosen Pembimbing yang telah mengorbankan banyak waktu, tenaga serta pikiran dalam mendamping dan membimbing peneliti, sehingga skripsi dapat selesai dengan baik.



4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Univeritas Katolik Darma Cendika Surabaya yang telah memberkan ilmu melalui perkuliahan yang sangat bermanfaat kepada peneliti.
5. Bapak Leonardus selaku HRD (*Human Resource Departement.*) Demira Hotel Gubeng Surabaya yang membantu saya mengenai data yang diperlukan dalam menyusun skripsi.
6. Orang tua dan keluarga yang selalu memberika doa, semangat, motivasi, dan dukungan pada saat peneliti menemukan kendala dalam menyusun skripsi.
7. Sahabat dan seluruh saudara peneliti yang tetap setia memberikan doa, dukungan dan semangat pada saat peneliti mengalami kendala.
8. Karyawan Demira Hotel Gubeng Surabaya yang membantu saya mengumpulkan data yang diperlukan
9. Semua orang yang membantu dan santiasa mendoakan peneliti yang tidak bisa disebutkan satu per satu, yang secara langsung maupun tidak langsung.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu peneliti mengharap kan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca, baik untuk dunia akademis maupun praktis.

Surabaya,

Penliti



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Manfaat Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.4.1 Manfaaf Terotis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Kualitas Pelayanan	7
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	7
2.1.1.3 Konsep Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.1.4 Strategik Meningkatkan Kualitas Pelayanan	9
2.1.2 Harga	10



2.1.2.1	Harga.....	11
2.1.2.2	Tujuan Penetapan Harga	11
2.1.2.3	Penyusaian Harga	13
2.1.3	Fasilitas	15
2.1.3.1	Pengertian Fasilitas	15
2.1.4	Lokasi	18
2.1.4.1	Pengertian Lokasi	18
2.1.4.2	Karakteristik Lokasi	19
2.1.4.3	Pengtingnya Lokasi.....	19
2.1.5	Kepuasan Pelanggan	20
2.1.5.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan	20
2.1.5.2	Dimensi Kepuasan Pelanggan	20
2.1.5.3	Tingkat Kepuasan Pelanggan	21
2.1.5.4	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	22
2.1.6	Pengaruh Antar Variabel	23
2.1.6.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	24
2.1.6.2	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	24
2.1.6.3	Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan	24



2.1.6.4	Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan ...	24
2.2	Hasil Penelitian Terdahulu	24
2.2.1	Hasil Penelitian Terdahulu I	25
2.2.2	Hasil Penelitian Terdahulu II	27
2.3	Rerangka Pemikiran	27
2.4	Kerangka Konseptual	28
2.5	Hipotesis Penelitian	29
BAB III METODE PENELITIAN		30
3.1	Obyek Penelitian	30
3.2	Pendekatan Penelitian dan Sumber Data (Penelitian Kuantitatif)	30
3.2.1	Pendekatan Penelitian	30
3.2.2	Sumber Data	30
3.3	Variabel Penelitian	31
3.3.1	Variabel Independen	32
3.3.2	Variabel Dependen	32
3.4	Definisi Operasional Variabel	33
3.4.1	Kualitas Pelayanan (X1)	32
3.4.2	Harga	33
3.4.3	Lokasi	34

3.4.4	Fasilitas	34
3.4.5	Kepuasan Konsumen	34
3.5	Populasi dan Sampel	35
3.5.1	Populasi	35
3.5.2	Sampel	35
3.6	Metode Pengumpulan Data	36
3.7	Teknik Analisis Data	37
3.7.1	Uji Validitas dan Realibilitas	38
3.7.2	Uji Asumsi Klasik	38
3.7.3	Analisis Regresi Linear Berganda	39
3.7.4	Analisis Koefisien Determinasi	40
3.7.5	Uji t	41
BAB IV HASIL PENELITIAN.....		44
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	44
4.1.1	Sejarah Demira Hotel	44
4.1.2	Struktur Organisasi	47
4.1.3	<i>Job Description</i>	48
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	49
4.2.1	Deskripsi Karakteristik Responden	50





4.3	Pembahasan dan Pengolahan Data	51
4.3.1	Uji Instrumen Penelitian	51
4.3.2	Uji Asumsi Klasik	53
4.3.3	Uji Analisis Regresi Linear Berganda	55
4.3.4	Uji Analisis Koefisien Determinasi	57
4.3.5	Uji t	58
BAB V KESIMPULAN		62
5.1	Simpulan	62
5.2	Saran	63



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pembangunan Hotel di Surabaya	1
Tabel 1.2 Perbandingan pelanggan hotel di daerah Gubeng Surabaya	1
Tabel 3.2 Interpretasi Koefisien Korelasi	42
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Jenis Kelamin	46
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Usia	47
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Untuk Semua Variabel	48
Tabel 4.4 Tabel Uji Reliabilitas	49
Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolonieritas	50
Tabel 4.6 Hasil Uji Heterokedatistas	51
Tabel 4.7 Uji Heterokedatistas	52
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi	56
Tabel 4.10 Hasil Uji t	57



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran	28
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	29
Gambar 4.1 Kurva Uji t Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan .	59
Gambar 4.2 Kurva Uji t Harga (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan	60
Gambar 4.3 Kurva Uji t Lokasi (X3) Terhadap Kepuasan Pelanggan	61
Gambar 4.4 Kurva Uji t Fasilitas (X4) Terhadap Kepuasan Pelanggan	61

ABSTRAK

Oleh:

RANDAL ERNALA SINULINGGA

Penelitian ini dilakukan di Demira Hotel Gubeng Surabaya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan, harga, lokasi, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di Demira Hotel. Metode Penelitian yang digunakan adalah dengan pendekatan kuantitatif, jenis data primer, dengan teknik pengumpulan data wawancara dan dokumentasi, serta teknik analisis data dengan analisis studi kasus dan sampel dikumpulkan 100 orang responden. Hasil yang dicapai menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan dari harga dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu juga adanya variabel lokasi yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan. Rekomendasi yang dapat diberikan sebagai koreksi atau langkah perbaikan adalah Demira Hotel Gubeng Surabaya harus memperhatikan dan melihat lahan parkir agar pelanggan merasa aman dan nyaman, serta memperbaiki kualitas pelayanan terhadap pelanggan agar merasa puas.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi, Fasilitas dan Kepuasan Pelanggan*



ABSTRACT

By:

RANDAL ERNALA SINULINGGA

This research was conducted at Demira Hotel Gubeng Surabaya. The purpose of this study was to determine the quality of service, price, location, and facilities for customer satisfaction at Demira Hotel. The research method used is a quantitative approach, primary data types, with interview and documentation data collection techniques, and data analysis techniques with case study analysis and samples collected by 100 respondents. The results achieved indicate that there is a significant effect of price and facilities on customer satisfaction. In addition there are also location variables that do not affect customer satisfaction and service quality. The recommendation that can be given as a correction or improvement step is that Demira Hotel Gubeng Surabaya must pay attention and look at the parking lot so that customers feel safe and comfortable, and improve the quality of service for customers to feel satisfied.

Keywords: Service Quality, Price, Location, Facilities and Customer Satisfaction

