



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, LOKASI
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
ELINOKI GUEST HOUSE DI SURABAYA**

SKRIPSI



OLEH:

YOVITA WADO PEKA

15110036

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

2020

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, LOKASI
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
ELINOKI GUEST HOUSE DI SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh :

YOVITA WADO PEKA
15110036

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2020**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, LOKASI
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
ELINOKI GUEST HOUSE DI SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :

YOVITA WADO PEKA
15110036

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2020**





LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Yovita Wado Peka
NPM : 15110036
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh kualitas Pelayanan, Fasilitas, Lokasi dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Elinoki Guest House di Surabaya

SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN PENYUSUNAN SKRIPSI JURUSAN MANAJEMEN

Pembimbing,

Tanggal : 29 Juli 2020

Citra Anggraini Tresyanto, S.E., M.M.

Mengetahui :

Ketua Program Studi

Tanggal : 29 Juli 2020



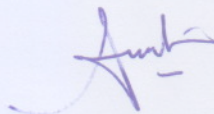
Lilik Indrawati, S.E., M.M.

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Yovita Wado Peka dengan NPM. 15110036

Telah diuji pada hari Rabu tanggal 5 Agustus 2020 dan dinyatakan **LULUS** oleh:

Ketua Tim Penguji :



Dr. Maria Widyastuti, M.M.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Thyephoida W.S.P., S.E., M.M.

Ketua Program Studi



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



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, LOKASI DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ELINOKI GUEST HOUSE DI SURABAYA

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan
Tim penguji skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika
Program Studi Manajemen Pemasaran

Pada hari Rabu, Tanggal 5 Agustus 2020

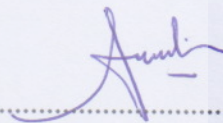
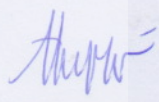
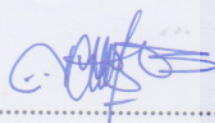
Disusun oleh :

Nama : Yovita Wado Peka
NPM : 15110036
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen

Tim Penguji :

Nama

1. Dr. Maria Widyastuti, M.M. (Ketua)
2. Thyophoida W.S.P., S.E., M.M. (Anggota)
3. Citra Anggraini Tresyanto, S.E., M.M. (Anggota)


.....

.....

.....



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

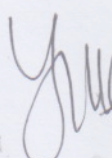
Nama Lengkap : Yovita Wado Peka
NPM : 15110036
Program Studi : Strata Satu (S1)
Fakultas / Jurusan : Ekonomi / Manajemen Pemasaran
Tempat/Tgl. Lahir : Malaysia, 27 Desember 1994
Alamat : Dukuh Kupang Timur XX No. 781, Surabaya
Judul Skripsi : Pengaruh kualitas Pelayanan, Fasilitas, Lokasi dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Elinoki Guest House di Surabaya.

1. Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah sendiri bukan plagiat dan atau karya orang lain.
2. Memperbolehkan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika untuk mempublikasikan seluruh / sebagian dari isi skripsi ini ke media publikasi. Dengan mencantumkan nama peneliti serta dosen pembimbing

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan apabila dikemudian hari ada permasalahan terhadap karya ilmiah ini, maka saya siap bertanggung jawab sesuai dengan hukum yang berlaku.

Surabaya, Juli 2020

Yang membuat pernyataan,




(Yovita Wado Peka)



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul : **“Pengaruh kualitas Pelayanan, Fasilitas, Lokasi dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Elinoki Guest House di Surabaya”**. 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 skripsi ini, penulis tidak lupa 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. Romo Dr. Y. Budi Hermanto, M.M., selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
2. Ibu Thyophoida W.S.P, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
3. Ibu Lilik Indrawati, S.E., MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
4. Ibu Citra Anggraini Tresyanto, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah banyak mengorbankan waktu, tenaga, dan pikiran membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya yang telah memberikan pengetahuan dan pengajaran selama penulis menjadi mahasiswa di Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
6. Bapak Harry Handono selaku pemilik Elinoki Guest House beserta Ibu Elizabet yang telah memberikan ijin penelitian di tempatnya, serta seluruh karyawan yang telah membantu dalam proses pelaksanaan skripsi ini.
7. Kedua orang tua, kakak dan adik saya yang telah memberikan doa dan dukungan selama proses pembuatan skripsi ini.
8. Seluruh responden yang telah membantu dan mau meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner.



9. Seluruh keluarga, kerabat, teman dan sahabat yang tidak saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas dukungan dan doanya.

Penulis telah berusaha dalam menyusun skripsi ini, namun karena keterbatasan pengetahuan, kemampuan, dan pengalaman maka penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, Juli 2020

Penulis

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	iii
Daftar Gambar	vii
Daftar Tabel	viii
Daftar Lampiran	ix
Abstrak	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Kualitas Pelayanan	6
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	6
2.1.1.2 Pentingnya Kualitas Pelayanan.....	6
2.1.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	7
2.1.1.4 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	7
2.1.1.5 Aspek-Aspek Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.2 Fasilitas	13
2.1.2.1 Pengertian Fasilitas	13
2.1.2.2 Pengukuran Fasilitas	14





2.1.2.3 Indikator Fasilitas	14
2.1.3 Lokasi	14
2.1.3.1 Pengertian Lokasi	14
2.1.3.2 Lokasi Fasilitas Jasa	15
2.1.3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Lokasi	15
2.1.4 Harga	16
2.1.4.1 Pengertian Harga	16
2.1.4.2 Tujuan Penetapan Harga.....	17
2.1.4.3 Faktor-Faktor dalam Menentukan Harga.....	20
2.1.4.4 Peranan Harga.....	20
2.1.5 Kepuasan Konsumen.....	21
2.1.5.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	21
2.1.5.2 Manfaat Kepuasan Konsumen.....	23
2.1.5.3 Dimensi Untuk Mengukur Kepuasan Konsumen	23
2.1.5.4 Pengukuran Kepuasan	24
2.1.6 Pengaruh Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	25
2.1.7 Pengaruh Harga dengan Kepuasan Pelanggan.....	25
2.1.8 Pengaruh Lokasi dengan Kepuasan Pelanggan.....	26
2.2 Penelitian Terdahulu	27
2.3 Kerangka Pemikiran	31
2.4 Kerangka Konseptual	32
2.5 Hipotesis.....	33

BAB III	METODE PENELITIAN	34
3.1	Obyek Penelitian	34
3.2	Pendekatan Penelitian, Jenis dan Sumber Data	34
3.2.1	Pendekatan Penelitian	34
3.2.3	Sumber Data	34
3.3	Variabel Penelitian	35
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	36
3.4.1	Definisi Operasional	36
3.5	Skala Pengukuran Data	38
3.6	Populasi dan Sampel	39
3.6.1	Populasi	39
3.6.2	Sampel.....	39
3.7	Metode dan Teknik Analisis Data.....	40
3.8	Teknik Analisis Data.....	42
3.8.1	Uji Validitas	42
3.8.2	Uji Reliabilitas	42
3.8.3	Uji Asumsi Klasik.....	42
3.8.4	Analisis Regresi Linier Berganda	44
3.8.5	Uji Hipotesis	44
BAB IV	HASIL PENELITIAN	47
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	47
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	47
4.1.2	Visi dan Misi Hotel Elinoki Guest House.....	49
4.1.3	Struktur Organisasi Perusahaan	49



4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	54
4.3 Analisa Data	56
4.3.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	56
4.3.1.1 Uji Validitas.....	56
4.3.1.2 Uji Reliabilitas	57
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	59
4.3.2.1 Uji Multikolinieritas	59
4.3.2.2 Uji Heteroskedastisitas	59
4.3.2.3 Uji Normalitas	60
4.3.3 Uji Regresi Linier Berganda	62
4.3.4 Analisis Koefisien Determinan (R^2)	64
4.3.5 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	64
4.4 Pembahasan.....	67
BAB V PENUTUP	69
5.1 Simpulan	69
5.2 Saran	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	31
Gambar 2.2	Kerangka Konseptual	32
Gambar 4.1	Struktur Hotel Elinoki Guest House	50
Gambar 4.2	Uji Heteroskedastisitas	60
Gambar 4.3	Uji Normalitas	61



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Interval Skala <i>Likert</i>	38
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	54
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	55
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
Tabel 4.5	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas	57
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas Masing Masing Variabel	58
Tabel 4.7	Nilai Toleransi dan VIF	59
Tabel 4.8	Analisis Regresi Linier Berganda	62
Tabel 4.9	Analisis Koefisien Determinan	64
Tabel 4.10	Hasil Uji t.....	65



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Rekapitulasi Data Hasil Kuesioner
- Lampiran 3 Uji Validitas
- Lampiran 4 Uji Reliabilitas
- Lampiran 5 Uji Regresi



ABSTRAK

Industri jasa penginapan merupakan salah satu dari bidang industri yang dapat mendukung pariwisata. Banyak faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen, seperti pelayanan yang memuaskan, fasilitas yang menunjang, lokasi yang strategis dan harga yang terjangkau. Salah satu hotel yang berkembang pesat di Surabaya dan menjadi rujukan traveler adalah Hotel Elinoki Guest House. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, lokasi dan harga terhadap kepuasan pelanggan Elinoki Guest House di Surabaya. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling*. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 100 responden yang pernah datang atau menginap di Elinoki Guest House Surabaya. Pengolahan data dengan menggunakan Program SPSS Statistik versi 22.0 Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat dikatakan bahwa semua item pernyataan dinyatakan valid dan semua variabel dinyatakan reliabel. Hasil uji t diperoleh hasil sebagai berikut: kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil nilai t hitung $(5,710) > t$ tabel $(1,985)$, fasilitas tidak berpengaruh terhadap terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil t hitung $(-1,953) < -t$ tabel $(-1,985)$, lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian dengan hasil t hitung $(5,687) > t$ tabel $(1,985)$, harga tidak berpengaruh terhadap terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil t hitung $(0,955) < t$ tabel $(1,985)$.

Kata kunci : kualitas pelayanan, fasilitas, lokasi, harga, kepuasan pelanggan.



ABSTRACT

The lodging service industry is one of the industries that can support tourism. Many factors affect the level of customer satisfaction, such as satisfying service, supporting facilities, strategic location and affordable prices. One of the hotels that is growing rapidly in Surabaya and being a traveler's reference is the Hotel Elinoki Guest House. This study aims to determine the effect of service quality, facilities, location and price on customer satisfaction Elinoki Guest House in Surabaya. The sampling method used was Purposive Sampling. The sample in this study were 100 respondents who had come or stayed at Elinoki Guest House Surabaya. Data processing using the SPSS Statistics Program version 22.0. Based on the results of data processing, it can be said that all statement items are declared valid and all variables are declared reliable. The results of the t test are as follows: service quality has a significant effect on customer satisfaction with the results of the t arithmetic (5,710) > t table (1,985), the facility has no effect on customer satisfaction with the results of t arithmetic (-1.953) < -t table (-1.985), location has a significant effect on purchasing decisions with the results of t arithmetic (5,687) > t table (1,985), price does not affect customer satisfaction with the results of t arithmetic (0.955) < t table (1985).

Keywords: service quality, facilities, location, price, customer satisfaction.

