PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG HOTEL ASTON CENGKARENG

(STUDI PADA PENGUNJUNG HOTEL ASTON CENGKARENG JAKARTA BARAT)

SKRIPSI

DiajukanUntukMemenuhi Salah
SatuPersyaratanMemperolehGelarSarjanaEkonomiPadaFakultasEkonomi
Dan Bisnis Program StudiManajemenUniversitasMercuBuana Jakarta

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DisusunOleh :
Ahmad Irwansyah
NIM : 43112010320

Program StudiManajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2015

http://digilib.mercubuana.ac.id/

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ahmad IrwanSyah

Nim : 43112010320

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 27 Desember 2015

METERAI TEMPEL
6FF60ADF813128314
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Ahmad Irwansyah

NIM : 43112010320

http://digilib.mercubuana.ac.id/

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama	: Ahmad IrwanSyah
NIM	: 43112010320
Program Studi	: S1 Manajemen
Judul Skripsi	: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Pengunjung Hotel Aston Cengkareng, Jakarta Barat.)
Tanggal Lulus Ujian	:

Disahkan Oleh

Pembimbing,	Ketua Penguji
Tafiprios, SE, MM.	**Luna Haningsih, SE, ME**
Tanggal : 8-3-16	Tanggal :
Dekan,	Ketua Program Studi S1 Manajemen,
Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA.	**Dr. Rina Astini, SE., MM.**
Tanggal :	Tanggal : 8/3 2016

UNIVERSITAS MERCU BUANA

http://digilib.mercubuana.ac.id/

KATA PENGANTAR

Segala dan puji syukur penulis panjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya serta sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**PengaruhKualitasPelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus padaPengunjung Hotel Aston Cengkareng, Jakarta Barat)**" dengan baik. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas MercuBuana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya bapak Tafiprios, SE, MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini baik secara moril maupun spiritual terutamakepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arissetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas MercuBuana.
2. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Rina, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Luna Haningsih, SE., MM, selaku dosen Pembimbing Akademik (PA) yang memberikan semangat, arahan-arahan dan dukungan moral selama ini.

http://digilib.mercubuana.ac.id/

5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Hotel Aston Cengkareng yang memberikan kesempatan serta kerja sama yang baik sehingga skripsi ini bias terselesaikan.
7. Kedua orang tua tercinta saya yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kakak dan Adik saya tercinta, yaitu Ida Wahyuni dan Iis Watun Hasanah yang memberikan dukungan moral dan material serta semangat tiada henti untuk dapat menyelesaikanskripsi ini.
9. Seluruh teman-teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana angkatan 2012 yang tidakdapat sayasebutkan satu-satu.
10. Teman-teman satu perjuangan Sahrul Anwar, Adjie, Hevri, Syaifulloh, MiftahulIhsan, SutrisnoSalomoSimanggunsong, Abdul Aziiz, PatriasKenza, NugrahaRahmadi, Muhammad Iqramullah, Yugo Pramukti, dansemuanya yang telah bersama-sama selama ini dan juga atas kerjasamanya.
11. Teman satu organisasi Vaganza FC , Eka Khairul Insan, Fairuzzabadi Arif Billah, A.Ali Albanna, Muhammad Luthfi, Biyan muda I, Riki Okta, Baim Wahid dan semuanya yang seperti keluarga sendiri selama ini dan tidak berhenti memberi dukungan serta doanya..
12. Teman terdekat yaitu Intan Nilawati yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat tiada henti.

http://digilib.mercubuana.ac.id/

13. Pihak- pihak lain yang tidak bis penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan hati bagi semua pihak yang memberikan dukungan dan bantuan dengan ikhlas sehingga skripsi ini dapat sempurna baik yang menyangkut aspek materi maupun teknik penulisan.Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 27 Desember2015

Penulis,

Ahmad IrwanSyah

http://digilib.mercubuana.ac.id/

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI iv

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI ..... **Error! Bookmark not defined.**

ABSTRAK ..... **Error! Bookmark not defined.**

KATA PENGANTAR v

DAFTAR ISI iv

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR GRAFIK xiv

DAFTAR GAMBAR xv

DAFTAR LAMPIRAN xvi

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah 10

C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian 11

1. Tujuan Penelitian 11

2. Kontribusi Penelitian 12

BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS .. 13

A. KAJIAN PUSTAKA 13

1. Kualitas Pelayanan 23

2. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasaan Pelanggan…..32

3. Harga 34

4. Hubungan Harga dengan Kepuasan Pelanggan 41

5. Lokasi 43

UNIVERSITAS MERCU BUANA

http://digilib.mercubuana.ac.id/

6. Hubungan Lokasi dengan Kepuasan Pelanggan 45
7. Kepuasan Pelanggan 47
8. Penelitian Terdahulu 54
B. RERANGKA PEMIKIRAN 56
C. HIPOTESIS 57
BAB III METODE PENELITIAN 58
A. Lokasi dan Waktu Penelitian 58
B. Desain Penelitian 58
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel 59
1. Definisi Variabel 59
2. Operasionalisasi Variabel 61
D. Pengukuran Variabel……..……..67
E. Populasi dan Sampel Penelitian 68
1. Populasi Penelitian 68
2. Sampel Penelitian. 68
F. Teknik Pengumpulan Data 70
1. Kuesioner 70
G. Jenis Data……71
H. Metode Analisis 71
1. Statistik Deskriptif 71
2. Uji Kualitas Data 72
3. Uji Asumsi Klasik 76
4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda 78

UNIVERSITAS MERCU BUANA
http://digilib.mercubuana.ac.id/

5. Uji Hipotesis 79
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 87
A. Gambaran Umum Objek Penelitian 87
1. Tempat dan Waktu Penelitian 90
2. Karakteristik Profil Responden 91
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif 96
C. Hasil Uji Kualitas Data 109
1. Hasil Uji Validitas 109
2. Hasil Uji Reliabilitas 112
D. Hasil Uji Asumsi klasik 113
1. Hasil Uji Normalitas 113
2. Hasil Uji Multikolonieritas 114
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas 116
E. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda 117
F. Hasil Uji Hipotesis 118
1. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F) 118
2. Uji t (Pengujian Secara Parsial) 119
3. Uji Koefisien Determinasi (R^2) 121
G. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN 122
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan 123
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. 123
3. Pengaruh Hargai terhadap Kepuasan Pelanggan. 124

UNIVERSITAS MERCU BUANA
http://digilib.mercubuana.ac.id/

4. Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan 125

BAB V SIMPULAN DAN SARAN..... 126

A. Simpulan 126

B. Saran 126

1. Praktis..... 126

2. Akademis 127

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

http://digilib.mercubuana.ac.id/

DAFTAR TABEL

No. Keterangan Halaman

1.1 TabelPengunjungTamu Hotel Periodetahun 2012-2014 7

1.2 TabelHotel Comparison Report 8

2.1 TabelPenelitianTerdahulu..... 54

3.1TabelOperasionalVariabel……61

3.2 TabelSkalaLikert……..…..67

3.3 Tabel Batas Kelas Mean……...……..…..72

3.5 TabelKoefisien Korelasi dan Taksirannya……..…85

4.1. HasilUjiAnalisaDeskriptifVariabelKualitasPelayanan..... . 96

4.2. HasilUjiAnalisaDeskriptifVariabelHarga 100

4.3. HasilUjiAnalisaDeskriptifVariabelLokasi 102

4.4. HasilUjiAnalisaDeskriptifVariabelKepuasanPelanggan 105

4.5. HasilUjiValiditasKualitasPelayanan 108

4.6. HasilUjiValiditasHarga..... 109

4.7. HasilUjiValiditasLokasi 110

4.8. HasilUjiValiditasKepuasanPelanggan..... 110

4.9. HasilPengujianReliabilitas 111

4.10. HasilUjiMultikolonieritas 114

4.11. HasilUji Linier RegresiBerganda 116

4.12. HasilUji F (Simultan) 118

UNIVERSITAS MERCU BUANA

http://digilib.mercubuana.ac.id/

4.13. HasilUji t (Parsial) 119

4.14. HasilUjiKoefisienDeterminasi (R^2) 121

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

http://digilib.mercubuana.ac.id/

DAFTAR GRAFIK

No.	Keterangan	Halaman
1.1.	GrafikData FrekuensiPengunjung Hotel.....	9
4.1.	HasilUjiDeskripsiRespondenBerdasarkanJenisKelamin.....	91
4.2.	HasilUjiDeskripsiRespondenBerdasarkanUsia.....	92
4.3.	HasilUjiDeskripsiRespondenBerdasarkanPendidikan	93
4.4.	HasilUjiDeskripsiRespondenBerdasarkanPekerjaan.....	94
4.5.	HasilUjiDeskripsiRespondenBerdasarkanPenghasilan	95

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

http://digilib.mercubuana.ac.id/

DAFTAR GAMBAR

No. Keterangan Halaman

2.1. KerangkaPemikiran 56

4.1. HasilUjiNormalitasMenggunakanOne-Sample Kolmogorov-Smirnov Test…..... 113

4.2. HasilUjiHeteroskedatisitas..... 115

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

http://digilib.mercubuana.ac.id/

DAFTAR LAMPIRAN

	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner	130
Lampiran 2	HasilKuesioner	137
Lampiran 3	HasilStatistikDeskriptif	150
Lampiran 4	HasilUjiKualitas Data	170
Lampiran 5	HasilUjiAsumsiKlasik	181
Lampiran 6	HasilUjiAnalisisRegresi Linier Berganda	183
Lampiran 7	HasilUjiHipotesis	184

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

http://digilib.mercubuana.ac.id/