

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi pada Hotel Horison Ciledug Jakarta)**

SKRIPSI



Nama : Pajar Anugrah

NIM : 43119010087

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi pada Hotel Horison Ciledug Jakarta)**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana
Jakarta



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Nama : Pajar Anugrah
NIM : 43119010087

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2024

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Pajar Anugrah

Nim : 43119010087

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).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 22 Januari 2024



Pajar Anugrah

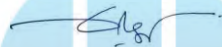
Nim : 43119010087

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Pajar Anugrah
NIM : 43119010087
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Hotel Horison Ciledug Jakarta)
Tanggal Sidang : 15 Maret 2024

Disahkan oleh :

Pembimbing



Onggo Pramudito, ST., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LPTA 04243798



Please Scan QRCode to Verify

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan konsumen. Populasi dalam penelitian ini adalah 100 konsumen yang sudah pernah menginap di Hotel Horison Ciledug Jakarta. Sampel yang digunakan adalah *non probability* sampling, dengan sampel jenuh. Metode penelitian ini menggunakan Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain yang digunakan adalah desain penelitian kausal dengan menggunakan aplikasi SPSS VERSI 24. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Lokasi, Kepuasan konsumen



ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of service quality, facilities and location on consumer satisfaction. The population in this study were 100 consumers who had stayed at the Horison Ciledug Hotel, Jakarta. The sample used was non-probability sampling, with a saturated sample. This research method uses a quantitative approach with the design used is a causal research design using the SPSS VERSION 24 application. The results of this research prove that service quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction, facilities have a positive and significant effect on consumer satisfaction and location has an effect positive and significant on consumer satisfaction..

Keywords: *Service Quality, Facilities, Location, Customer Satisfaction.*



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan konsumen, Studi pada Hotel Horison Ciledug Jakarta”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Andi Andriansyah, PhD., selaku Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Dudi Permana, Ph.D., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Onggo Pramudito, ST, MM., selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini.

5. Teristimewa, kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, do'a dan dukungan moral dan materil sebagai pendukung penulisan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
7. Seluruh teman-teman S1 Manajemen FEB UMB angkatan 2019 yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang membantu membagikan informasi.
8. Pihak-pihak lain yang tidak bias disebutkan satu persatu, Terima kasih atas bantuan, motivasi, serta do'a nya.

Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Terima kasih.

Jakarta, 22 Januari 2024

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Pajar Anugrah

NIM. 43119010087

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL SKRIPSI	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian dan Kontribusi Penelitian.....	4
1. Tujuan Penelitian.....	4
2. Kontribusi Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
A. Kajian Pustaka.....	6
1. Kualitas Pelayanan	6
b. Fungsi Kualitas Pelayanan	8
2. Fasilitas.....	9
3. Lokasi.....	12
b. Faktor – faktor Pemilihan Lokasi.....	14
4. Kepuasan Konsumen	15
b. Faktor – faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	17
B. Penelitian Terdahulu.....	19
C. Rerangka Konseptual dan Pengembangan Hipotesis	25
1. Rerangka Konseptual.....	25
2. Pengembangan Hipotesis.....	25

BAB III METODE PENELITIAN.....	28
A. Waktu dan Tempat Penelitian	28
B. Desain Penelitian	28
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	29
1. Definisi Variabel	29
2. Operasionalisasi Variabel.....	30
D. Skala Pengukuran Variabel	32
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	33
1. Populasi	33
F. Metode Pengumpulan Data	35
G. Metode Analisis Data	36
1. Analisis Deskriptif.....	36
a. Deskripsi Responden	36
b. Deskripsi Variabel	36
2. Uji Kualitas Data	37
3. Uji Asumsi Klasik	38
a. Pengertian Uji Asumsi Klasik.....	38
b. Uji Normalitas	38
c. Uji Multikolonieritas.....	39
4. Uji Heterokedastisitas	39
5. Uji Linearitas.....	40
6. Uji Kesuaian Model	40
a. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	41
b. Uji F <i>Analysis Of Varian</i> (ANOVA)	41
7. Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	42
8. Uji Hipotesis.....	43
a. Uji Parsial (Uji T).....	43
b. Uji Statistik F (Simultan)	43
BAB IV PEMBAHASAN.....	44
A. Analisis Deskriptif.....	44
1. Gambaran Umum Lokasi atau Objek Penelitian	44
2. Deskripsi Responden	45
3. Hasil Analisis	52
1. Hasil Uji Validitas	52

2.	Hasil Uji <i>Reabilitas</i>	54
3.	Hasil Uji Normalitas.....	55
4.	Hasil Uji Multikolonieritas.....	55
5.	Hasil Uji Heterokedasdisitas	57
6.	Hasil Uji Liniearitas	58
7.	Hasil Uji Kelayakan Model.....	61
8.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		71
A.	Kesimpulan.....	71
B.	Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA		73
LAMPIRAN.....		75



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Tabel Tingkat Penghunian Kamar Berdasarkan Klasifikasi Hotel (Persen)	2
1.2	Prasurvey Hotel Horison Ciledug Jakarta	3
2.1	Penelitian Terdahulu	21
3.1	Operasional Variabel	40
4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	57
4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Asal Daerah	60
4.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Jumlah Penghasilan	61
4.6	Deskripsi Responden Berdasarkan Tujuan Menginap	62
4.7	Deskripsi Responden Berdasarkan Pertama Kali Mengenal Hotel Horison Ciledug Jakarta	63
4.8	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	64
4.9	Hasil Uji Fasilitas (X2)	65

4.10	Hasil Uji Validitas Lokasi (X3)	65
4.11	Hasil Uji <i>Reabilitas</i>	66
4.12	Hasil Uji Normalitas	67
4.13	Hasil Uji Multikolonieritas	68
4.14	Hasil Uji Heterokedastisitas	69
4.15	Hasil Linieritas Kualitas Pelayanan (X1)	71
4.16	Hasil Linieritas Fasilitas (X2)	72
4.17	Hasil Linieritas Lokasi (X3)	72
4.18	Hasil Uji Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan (X1)	73
4.19	Hasil Uji Koefisien Determinasi Fasilitas (X2)	74
4.20	Hasil Uji Koefisien Determinasi Lokasi (X3)	74
4.21	Hasil Uji F Annova	75
4.22	Hasil Uji Hipotesis F Kualitas Pelayanan (X1)	75
4.23	Hasil Uji Hipotesis F Fasilitas (X2)	76
4.24	Hasil Uji Hipotesis F Lokasi (X3)	77
4.25	Hasil Uji Hipotesis t Kualitas Pelayanan (X1)	77
4.26	Hasil Uji Hipotesis t Fasilitas (X2)	78
4.27	Hasil Uji Hipotesis t Lokasi (X3)	78

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Rerangka Konseptual	28



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner Penelitian	88
2	Pengolahan Data	93

