

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *BRAND IMAGE*  
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA HOTEL RADEN WIJAYA DI KOTA MOJOKERTO**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk melengkapi tugas akademik  
dan memenuhi syarat mencapai Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Administrasi Bisnis**



**OLEH :**

**HARIS HARMANZAH**

**NPM.1121700051**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA  
2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *BRAND IMAGE*  
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA HOTEL RADEN WIJAYA DI KOTA MOJOKERTO**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk melengkapi tugas akademik  
dan memenuhi syarat mencapai Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Administrasi Bisnis**



**OLEH :**

**HARIS HARMANZAH**

**NPM.1121700051**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA**

**2021**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama : Haris Harmanzah**

**NPM : 1121700051**

**Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan , *Brand Image* dan  
Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Raden  
Wijaya di Kota Mojokerto.**

**Surabaya, 16 Juli 2021**

**Mengetahui :**

**Dekan**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**Disetujui Oleh, Dosen  
Pembimbing**

**Dr. Dra. Rachmawati Novaria, M.M.**

**Dr. Dra. Ayun Maduwintarti, M.P.**

## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan di terima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 16 Juli 2021.

### DEWAN PENGUJI

1. **Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.**  
Ketua
2. **Dra. Diana Juni Mulvati, M.M.**  
Anggota
3. **Dra. Awin Mulyati, M.M.**  
Anggota



Mengesahkan,

**Dekan**  
**Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik**  
**Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**



**Dr. Dra. Rachmawati Novaria, M.M.**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Haris Harmanzah

NPM : 1121700051

Program Studi : Administrasi Bisnis

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelanggan , *Brand Image* dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Raden Wijaya di Kota Mojokerto.

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila dikemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya ,16 Juli 2021



Haris Harmanzah



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN  
Jl. Semolowaru 45 Surabaya  
Tlp. 031 593 1600 (ex.311)  
Email : perpustakaan@un17ag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Haris Harmanzah  
NBI : 1121700051  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk  
memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus  
1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive  
Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul :

"Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Brand Image* dan Harga  
Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Raden Wijaya di Kota  
Mojokerto"

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive  
Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus  
1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media  
atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data  
(database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama  
tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada Tanggal : 16 Juli 2021

Yang Menyatakan,



Haris Harmanzah

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

1. Kedua orang tua saya yang senantiasa membimbing, mendoakan, dan mendukung saya selama ini.
2. Almamater kebanggaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Seluruh Dosen Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, khususnya Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang selalu memberikan ilmu dan membimbing selama perkuliahan.
4. Orang-orang terdekat saya yang selalu memberikan semangat dan dukungannya selama kuliah dan pengerjaan skripsi ini.

## **MOTTO**

Bermimpilah setinggi mungkin sampai dunia menertawakanmu dan bungkam mereka semua dengan pencapaianmu.

(Haris Harmanzah)

Nikmatilah proses, sebab hasil membutuhkan sebuah proses untuk mencapai sebuah tujuan.

(Haris Harmanzah)



## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan, *Brand Image* dan Harga yang berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Raden Wijaya di Kota Mojokerto baik secara parsial maupun simultan. Terdapat 4 variabel dalam penelitian ini, yaitu Kualitas Pelayanan (  $X_1$  ), *Brand Image* (  $X_2$  ), Harga (  $X_3$  ) dan Kepuasan Pelanggan (  $Y$  ). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner melalui *google form* ke pelanggan/ pengunjung Hotel Raden Wijaya Kota Mojokerto. Sampel yang digunakan penelitian ini berjumlah 171 orang responden dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan teknik *non probability* sampling yaitu sampling Insidental dimana penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Analisa data yang digunakan adalah analisa regresi linier berganda dengan menggunakan metode *SPSS* versi 26. Kesimpulan dari hasil penelitian ini menunjukkan Kualitas Pelayanan , *Brand Image* dan Harga berpengaruh secara positif dan signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Raden Wijaya Kota Mojokerto.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, *Brand Image* , Harga , Kepuasan Pelanggan

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the quality of service, brand image and price that affect customer satisfaction at Raden Wijaya in Mojokerto City, either partially or simultaneously. There are 4 variables in this study, namely Service Quality (X1), Brand Image (X2), Price (X3) and Customer Satisfaction (Y). This study uses a quantitative approach. Data collection was obtained by distributing questionnaires via google form to customers/visitors of the Raden Wijaya Hotel, Mojokerto City. The sample used in this study amounted to 171 respondents with the sampling technique used non-probability sampling technique, namely Incidental sampling where the determination of the sample is based on chance. The data analysis used is multiple linear regression analysis using SPSS version 26 method. The conclusion of the results of this study shows that Service Quality, Brand Image and Price have a positive and significant effect simultaneously on Customer Satisfaction at the Raden Wijaya Hotel, Mojokerto City.*

*Keywords: Service Quality, Brand Image, Price, Customer Satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Segala Puji bagi Allah SWT yang senantiasa melimpahkan segala Rahmat dan Hidayah Nya, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan , *Brand Image* dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Raden Wijaya di Kota Mojokerto".

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Oleh karena itu dalam kesempatan ini, dengan setulus dan kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah ikhlas dan berbaik hati memberikan masukan dan kontribusi dalam proses penelitian dan penyusunan skripsi ini, sebagai berikut :

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kemudahan dan kelancaran.
2. Kedua orang tua dan seluruh keluarga besar yang selalu mendukung dan mendoakan saya hingga saat ini.
3. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P. Sebagai Dosen Pembimbing I dan Bapak Drs. Agung Pudjianto, M.M. Sebagai Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga, pemikiran untuk dapat memberikan bimbingan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini hingga terselesaikan dengan baik.
4. Ibu Dr. Dra. Rachmawati Novaria, M.M. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Bapak Drs. Agung Pujianto, M.M. selaku Kepala Program Studi S1 Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
6. Bapak/Ibu Dosen beserta Staf Karyawan Program Studi Administrasi bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
7. Serta semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Semoga partisipasi serta sumbangan pikir yang telah diberikan kepada penulis menjadi amal kebaikan dan mendapatkan balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat dibutuhkan demi perbaikan di masa yang akan datang.

Mojokerto, 16 Juli 2021

Penulis

Haris Harmanzah

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul.....	i
Halaman Persetujuan Skripsi.....	ii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iii
Surat Pernyataan Keaslian .....	iv
Pernyataan Persetujuan Publikasi .....	v
Persembahan.....	vi
Motto .....	vii
Abstrak .....	viii
<i>Abstrak</i> .....	ix
Kata Pengantar.. .....	x
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar .....	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Sistematika Penulisan Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Landasan Teori.....	17
2.3 Kerangka Berpikir.....	31
2.4 Konseptualisasi.....	31
2.5 Hipotesis.....	36

BAB III METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Rancangan Penelitian .....	37
3.2 Populasi dan Sampel .....	37
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	39
3.4 Instrumen Penelitian.....	39
3.5 Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN .....	43
4.1 Gambaran umum objek penelitian.....	43
4.2 Data Penelitian .....	44
4.3 Hasil Penelitian.....	79
4.4 Pembahasan.....	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	87
5.1 Kesimpulan.....	87
5.2 Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA .....	89
LAMPIRAN .....	91

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu .....	7
Tabel 2.2 : Konseptualisasi.....	31
Tabel 4.1 : Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
Tabel 4.2 : Profil Responden Berdasarkan Usia .....	45
Tabel 4.3 : Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	45
Tabel 4.4 : Profil Responden Berdasarkan Gaji/Pendapatan.....	46
Tabel 4.5 : Tabulasi Data Nilai Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	47
Tabel 4.6 : Tabulasi Data Nilai Jawaban Responden Variabel <i>Brand Image</i> (X1) .....	53
Tabel 4.7 : Tabulasi Data Nilai Jawaban Responden Variabel Harga (X3) ...	61
Tabel 4.8 : Tabulasi Data Nilai Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	69
Tabel 4.9 : Deskripsi Jawaban Kualitas Pelayanan (X1) .....	77
Tabel 4.10 : Deskripsi Jawaban <i>Brand Image</i> (X1) .....	78
Tabel 4.11 : Deskripsi Jawaban Harga (X3).....	78
Tabel 4.12 : Deskripsi Jawaban Kepuasan Pelanggan (Y).....	79
Tabel 4.13 : Uji Validitas .....	79
Tabel 4.14 : Uji Reliabilitas.....	80
Tabel 4.15 : Regresi Linear Berganda .....	81
Tabel 4.16 : Uji t .....	82
Tabel 4.17 : Uji F .....	84
Tabel 4.18 : Uji R <sup>2</sup> .....	85

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Berpikir .....	31
Gambar 4.1 : Hotel Raden Wijaya .....	43

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisisioner Penelitian.....	91
Lampiran 2 : Kartu Bimbingan Skripsi.....	97
Lampiran 3 : Surat Perintah Revisi .....	98
Lampiran 4 : Uji Turnitin.....	101