

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL INNA SIMPANG DI SURABAYA**



Oleh :

AHADIN FIRMANSYAH GARINA

NBI : 211307892

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2017**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL INNA SIMPANG DI SURABAYA**



Oleh :

AHADIN FIRMANSYAH GARINA

NBI : 211307892

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2017**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA HOTEL INNA SIMPANG DI SURABAYA**

SKRIPSI

Dijukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen

Oleh :

AHADIN FIRMANSYAH GARINA
NBI : 211307892

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2017**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ahadin Firmansyah Garina

NBI : 211307892

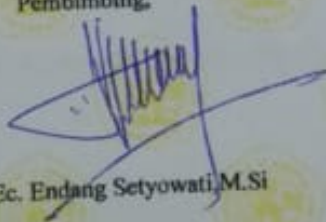
Prodi : Manajemen

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL INNA SIMPANG

Surabaya, 2 Agustus 2017

Mengetahui/Menyetujui

Pembimbing,



Dra. Ec. Endang Setyowati, M.Si


LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi
syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Tanggal : 9 Agustus 2017


TIM PENGUJI :

TANDA TANGAN


1. Dr. Nanis Susanti, MM.

-Ketua : 

2. Dra. Ec. Hj Endang Setyowati, M.Si

-Anggota : 

3. Drs. Ec. Matadji, MM.

-Anggota : 

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dean,


Dr. Sigit Sardjono, M.Ec.

NPP. 20210.86.0070

PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa:

Nama : Ahadi Firmansyah Garina

Nomor Mahasiswa : 211307892

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya karya ilmiah saya yang berjudul :
Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan pelanggan pada Hotel Inna Simpan di Surabaya

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada).

Dengan demikian saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Surabaya
Pada tanggal : 03-04-2018

Yang menyatakan



(.....)

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL INNA SIMPANG DI SURABAYA



Oleh :

AHADIN FIRMANSYAH GARINA

NBI : 211307892

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2017**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA HOTEL INNA SIMPANG DI SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen**

Oleh :

AHADIN FIRMANSYAH GARINA

NBI : 211307892

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2017**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ahadin Firmansyah Garina

NBI : 211307892

Prodi : Manajemen

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL INNA SIMPANG

Surabaya,2017

Mengetahui/Menyetujui

Pembimbing,

Dra.Ec. Endang Setyowati,M.Si

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi.

Pada Tanggal : **9 Agustus 2017**

TIM PENGUJI

Tanda Tangan

1. **Dr. Nanis Susanti, MM.**

-Ketua :

2. **Dra. Ec. Hj Endang Setyowati, M.Si**

-Anggota :

3. **Drs. Ec. Matadji, MM.**

-Anggota :

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan,

Dr. Sigit Sardjono, M.Ec.

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Yang Bertanda Tangan dibawah ini :

- Nama : Ahadin Firmansyah Garina
- Agama : Islam
- Alamat Rumah : Perumahan Kemiri Indah ,C11/14A Sidoarjo

Dengan ini menyatakan Skripsi yang berjudul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN HOTEL INNA SIMPANG SURABAYA**

Adalah hasil kerja tulisan saya sendiri bukan hasil plagiat dari Karya Tulis Ilmiah
Orang lain baik berupa Artikel; Skripsi; Thesis; ataupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika di kemudian hari
ternyata terbukti bahwa Skripsi yang kami tulis adalah hasil Plagiat maka kami
tersedia menerima sanksi. Dan saya bertanggungjawab secara mandiri tidak ada
sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi
Untag Surabaya.

Surabaya, 9 Agustus 2017

Yang Membuat

Ahadin Firmansyah Garina

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“ Tidak ada kebenaran jika tidak ada kesalahan, raihlah kesalammu seakan akan mendapatkan kebenaran yang sesungguhnya dan berusaha lebih atas kebenaran, jangan kamu buat kesalahan kembali yang dapat mengugurkan kebenaranmu “

Kupersembahkan karya sederhana ini untuk :

1. Ibu dan ayah tercinta yang selalu memberikan perhatian, kasih sayang yang tulus do'a dan kepercayaan demi keberhasilanku
2. Almamater yang kubanggakan tempat mencari ilmu selama ini
3. Seluruh Dosen dan Staf pengajar di Manajemen Untag Surabaya yang telah rela memberikan ilmu yang bermanfaat kepadaku

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta anugerah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini sebagai salah satu syarat dalam menempuh Ujian Sidang Sarjana Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dengan judul : “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL INNA SIMPANG DI SURABAYA”

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kelemahan serta kekurangan baik dari segi isi maupun cara pengungkapan dan penyajian kedalam bentuk tulisan oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari semua pihak demi terciptanya kesempurnaan skripsi ini.

Pada kesempatan ini dengan segala ketulusan dan kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan sehingga selesainya penyusunan skripsi ini kepada :

1. Bapak Drs. Mangapul Silalahi .MM.Ec selaku Ketua Yayasan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
2. Ibu Prof, Dr, Drg, Hj, I.A. Brahmasari, Dipl.DHE, MPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
3. Bapak Dr. Sigit Sardjono, M.Ec. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu I.A. Sri Brahmayanti, Dra, Ec, MM selaku Kaprodi Manajemen Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

5. Ibu Dra.Ec. Endang Setyowati,M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang penuh dengan kesabaran dan ketulusan hati memberikan bimbingan, petunjuk dan pengarahan bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini
6. Ibunda,Ayahanda dan Kakak tersayang atas cinta dan kasih sayangnnya serta dukungan moril maupun materil, perhatian serta pengorbanannya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Para Dosen Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan ilmu yang sangat berarti bagi penulis selama penulis kuliah.
8. Seluruh staf tata usaha fakultas ekonomi dan staf perpustakaan yang telah banyak membantu penulis selama kuliah di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
9. Bpk Maryanto selaku General Manager terima kasih telah memberi motivasi dan selalu memberi semangat.
10. Mas Dony ismawan selaku Manpower Hotel Inna Simpang Surabaya yang sudah memberikan izin dan batuan dalam menyediakan informasi dan data-data yang penulis butuhkan dalam penulisan skripsi.
11. Staf Marketing dari Bpk Gunawan/ pak gun, Bpk Made, Ibu Tutik, Mbak Asih, Mas Irvandi, Rizka, Zulfikar dan Mbak Faustya terima kasih atas dukungan motivasi dan ilmunya selama 3 bulan magang di Hotel Inna Simpang Surabaya.
12. Sahabatku Arya putra pradana, Ferdhika amirul dan Wisnu kurniawan terima kasih atas pertemanan yang kadang indah dan kadang buruk yang tetap selalu bersama.
13. Sahabat selaku di Kampus Untag Akhmad diqri kurnianto, Dewi vijasari djakiran, dan Elsa oktavia, terima kasih banyak bisa mendukung dan bantuan doa meskipun sudah lulus dulu dan sekarang saya menyusul.
14. Nurul khusniyah selaku memberi dukungan semangat dan dorongan doa selama ini.

15. Teman – teman KKN Pacitan Ds.Bogoharjo terima kasih atas kebersamaan selama kkn berlangsung.
16. Teman – teman Manajemen angkatan 2013,2014, dan 2015 yang tidak dapat disebutkan satu persatu terima kasih atas kebersamaannya selama kuliah dan canda tawanya. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya yang akan atau pun tengah mengadakan tinjauan terhadap masalah yang sama, semoga bantuan dan kebaikan kepada penulis akan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah S.W.T amiin

Surabaya, Juli 2017

Penulis

ABSTRACT

The rapid growth of the number of hotels in Surabaya and the enhancement of hotel function have made the hospitality service providers are required to identify the customer behavior in order to adjust the company's ability in accordance with their needs. This research is carried out to find out the influence of facility and service quality to the customer satisfaction in Hotel Inna Simpang Surabaya. The population is the visitor of Hotel Inna Simpang Surabaya who has ever used the hotel service and the number is unlimited (the number cannot be determined). Meanwhile, the research samples are 70 respondents and they have been selected by using accidental sampling technique and the respondent is the visitors who have ever stayed at least twice and they have accidentally met with the researcher. The determination coefficient level (R^2) between facility and service quality and customer satisfaction that have ever stayed in Hotel Inna Simpang Surabaya has firm relation. Based on the result of this research, it shows that the hypothesis test between facility and service quality has significant and positive influence to the customer satisfaction in Hotel Inna Simpang Surabaya. The result indicates that when the facility and service quality that has been provided is getting better, it will improve the customer satisfaction that has ever stayed in Hotel Inna Simpang Surabaya.

Keywords: Service Quality, Facility, and Customer Satisfaction

RINGKASAN

Perkembangan jumlah hotel di Surabaya yang sangat pesat dan terjadinya peningkatan fungsi hotel membuat penyedia jasa perhotelan dituntut untuk mengenali perilaku pelanggan untuk kemudian menyesuaikan kemampuan perusahaan dengan kebutuhan mereka. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Inna Simpang Surabaya. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Hotel Inna Simpang Surabaya yang memakai jasa dari pihak hotel tersebut yang jumlahnya tidak terbatas (tidak bisa ditentukan). Sedangkan sampel penelitian terdiri dari 80 responden dan dipilih menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu orang yang minimal telah 2 (dua) kali menginap yang secara kebetulan (*Accidental*) bertemu dengan peneliti. Tingkat koefisien determinasi (R^2) antara variabel kualitas pelayanan dan fasilitas dengan kepuasan pelanggan yang menginap di Hotel Inna Simpang Surabaya memiliki hubungan yang cukup erat. Berdasarkan penelitian ini bahwa pengujian hipotesis antara variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Inna Simpang Surabaya. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan perusahaan akan meningkatkan kepuasan pelanggan yang menginap di Hotel Inna Simpang Surabaya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kepuasan Pelanggan

DAFTAR ISI

Halaman Pengesahan Skripsi	i
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi	ii
Anti Plagiat	iii
Halaman Motto	iv
Kata Pengantar	v
Abstract	viii
Ringkasan	ix
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xiii
Daftar Bagan	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tinjauan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Landasan Teori	7
2.1.1. Pengertian pemasaran	7
2.1.2. Pengertian jasa	10
2.1.3. Pengertian kualitas	12
2.1.4. Kualitas pelayanan jasa	13
2.1.5. Dimensi kualitas layanan jasa	15
2.1.5.1. Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan	16
2.1.6. Pengertian fasilitas	17
2.1.6.1. Hubungan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan	18
2.1.7. Kepuasan pelanggan	19
2.2. Penelitian Terdahulu	22
2.3. Kerangka Konseptual	23

2.4. Hipotesis	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1. Desain Penelitian	25
3.2. Tempat dan Waktu	25
3.3. Jenis dan Sumber Data	26
3.3.1. Jenis data	26
3.4. Populasi dan Sampel	26
3.4.1. Populasi	26
3.4.2. Sampel	27
3.5. Teknik Pengambilan Data	27
3.6. Definisi Variabel dan Definisi Operasional	27
3.6.1. Variabel penelitian	27
3.6.2. Definisi Operasional	29
3.7. Teknik Pengumpulan Data	33
3.7.1. Wawancara	33
3.7.2. Observasi	33
3.7.3. Kuisisioner	33
3.8. Kerangka Konseptual/Model	34
3.9. Proses Pengolahan Data	34
3.10. Teknik Pengujian Hipotesis dan Analisis Data	35
3.10.1. Teknik pengujian hipotesis	35
3.10.1.1. Uji t (Uji parsial)	35
3.10.1.2. Uji F	35
3.10.2. Teknik analisis data	36
3.10.2.1. Uji validitas	36
3.10.2.2. Uji reliabilitas	36
3.10.2.3. Uji normalitas	37
3.10.2.4. Uji linieritas	37
3.10.2.5. Analisis regresi linier berganda	38
3.10.2.6. Koefisien determinasi (R^2)	38
3.10.2.7. Koefisien korelasi (R)	39

BAB IV KEADAAN UMUM DAERAH PENELITIAN	41
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	41
 BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 44
5.1. Analisis Deskriptif	44
5.2. Uji Prasyarat Analisis	45
5.2.1. Uji validitas dan reabilitas	45
5.3. Pengujian Hipotesis	49
5.3.1. Uji F (Uji simultan)	52
5.3.2. Uji T (Uji parsial)	52
5.3.3. Analisis koefisien determinasi	54
5.1. Pembahasan	54
 BAB VI SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN	 59
6.1. Kesimpulan	59
6.2. Implikasi	59
6.3. Saran	60

Daftar Pustaka

Lampiran

Daftar Tabel

5.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kupel	46
5.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Fasi	47
5.4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepel	48
5.5 Hasil Analisis Regresi Koefisien antara Kupel dan Fasi	50

Daftar Bagan

2.1 Kerangka Konseptual	23
3.1 Kerangka Konseptual	34
4.1 Struktuk Organisasi Hotel Inna Simpang Surabaya.....	43