

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN HOTEL ODUK BEKASI**

SKRIPSI

**Oleh:
VISTANIA ALVIANI PUTRI
201410325254**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2018**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan
Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Odua
Bekasi
Nama Mahasiswa : Vistania Alviani Putri
Nomor Pokok Mahasiswa : 201410325254
Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi :



Dr. Anton Wachidin Widjaja, S.E., M.M

NIP.0311116501

Neng Siti Komariah, S.E, M.M

NIP.0801124

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Odua Bekasi
Nama Mahasiswa : Vistania Alviani Putri
Nomor Pokok Mahasiswa : 201410325254
Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 18 Juli 2018

Bekasi, Juli 2018

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Anton Wachidin Widjaja, S.E., M.M

NIP : 0311116501

Penguji 1 : Budi Indrawati, S.E., M.M.

NIP 1103156

Penguji II : Haryudi Anas, S.E., M.S.M.

NIP 31503028

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

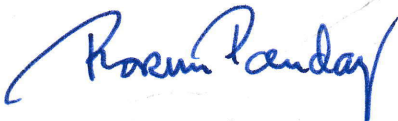
Dekan

Manajemen

Fakultas Ekonomi


M. Fadhli Nursal, S.E., M.M.

NIP : 1602212


Dr. Rorim Panday, M.M., M.T.

NIP : 1508228

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul *Dampak Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Hotel Odua Bekasi* Ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

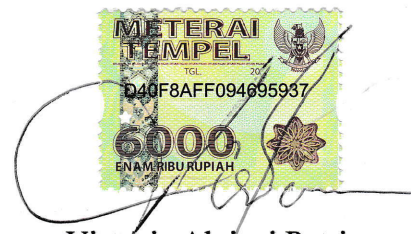
Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam atau digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 2018

Yang membuat pernyataan,



Vistania Alviani Putri

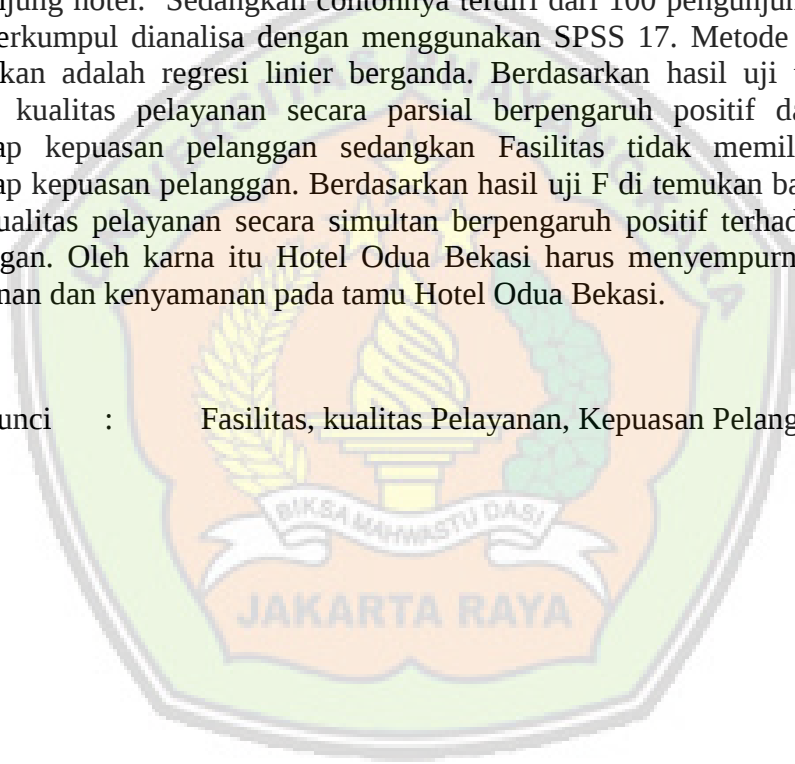
201410325254

ABSTRAK

Vistania Alviani Putri.201410325254 Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Odua Bekasi.

Pariwisata di Kota Bekasi kini semakin berkembang, hal tersebut terlihat dari pertumbuhan hotel di wilayah Kota Bekasi. Selain itu pertumbuhan industri pariwisata juga berperan penting dalam peningkatan pertumbuhan ekonomi. Penelitian ini untuk mengidentifikasi pelayanan jasa mencakup fasilitas dan kualitas pelayanan pada kepuasan pelanggan di Hotel Odua Bekasi. Dengan menggunakan Metode Simple Random Sampling. Jumlah populasi 1.224 pengunjung hotel. Sedangkan contohnya terdiri dari 100 pengunjung hotel. Data yang terkumpul dianalisa dengan menggunakan SPSS 17. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Berdasarkan hasil uji t di temukan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan sedangkan Fasilitas tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil uji F di temukan bahwa Fasilitas dan Kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan. Oleh karna itu Hotel Odua Bekasi harus menyempurnakan kualitas pelayanan dan kenyamanan pada tamu Hotel Odua Bekasi.

Kata kunci : Fasilitas, kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan



ABSTRACT

Vistania Alviani Putri.201410325254 *The Influence of Facilities and Quality of Service to Customer Satisfaction of Hotel Odua Bekasi.*

Tourism in the city of Bekasi is now growing, it is evident from the growth of hotels in the area of Bekasi City. In addition, the growth of the tourism industry also plays an important role in increasing economic growth. This research is to identify service service covering facility and service quality at customer satisfaction at Odua Hotel Bekasi. By using Simple Random Sampling Method. The population number is 1,224 hotel visitors. While the example consists of 100 visitors to the hotel. The collected data was analyzed by using SPSS 17. The method of analysis used was multiple linear regression. Based on t test results found that the quality of service partially positive and significant impact on customer satisfaction while the Facility has no effect on customer satisfaction. Based on the results of the test F found that the Facilities and Quality of service simultaneously have a positive effect on Customer Satisfaction. Therefore the Hotel Odua Bekasi must improve the quality of service and comfort in the guest of Odua Hotel Bekasi.

Keywords: *Facilities, Service Quality, Customer Satisfaction*



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur atas nikmat yang diberikan Allah SWT, dan tak lupa sholawat dan salam semoga tercurahkan kepada Uswah Khasanah Rasulullah SAW, penulis dapat menyusun tugas akhir ini.

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis mengambil judul Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Odua Bekasi.

Dengan selesainya penulisan ini, penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Irjen Pol. (Purn) Drs. H. Bambang Karsono. S.H., M.M selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dr. Rorim Panday, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak M. Fadhli Nursal. S.E., M.M Selaku Ketua Jurusan Program Studi Ekonomi Manajemen.
4. Bapak Dr. Anton Wachidin Widjaja, S.E.,M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dan saran serta dorongan yang sangat berarti kepada penulis dalam menyusun laporan ini.
5. Ibu Neng Siti Komariah.S.E.,M.M selaku dosen pembimbing ke dua yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dan saran serta dorongan yang sangat berarti kepada penulis dalam menyusun laporan ini.
6. Bapak Agus Budiono dan Ibu Herlina yang selalu mendoakan dan mendukung setiap saat tanpa henti.
7. Andini Sri Mentari saudara sepupu yang selalu membantu dalam penulisan - skripsi
8. Aglin Hegina Putri sebagai adik yang memotivasi dalam penulisan skripsi ini

9. Kiki Susana Devy teman terbaik hingga saat ini
10. VAOFA yang selalu memberikan dukungan yang tak henti
11. Kekasihku sebagai penyemangat dalam penulisan ini
12. Teman – teman Fakultas Ekonomi Manajemen khususnya kelas 8-B2 yang selalu memberi arahan dan semangat.

Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Karena itu, penulis memohon saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaannya dan semoga bermanfaat bagi kita semua. Amiin



Penulis,

Vistania Alviani Putri

201410325254

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Perumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Batasan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.6 Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Pemasaran jasa.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Fasilitas	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kualitas pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.4 Kepuasan pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.4.1 Pengukuran kepuasan pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.2 Indikator kepuasan pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.5 Penelitian terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.6 Kerangka Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2.7 Hipotesis.....	18

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Tahap Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3 Model Konseptual Penelitian.....	21
3.4 Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.5 Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.7 Metode Penarikan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.7.1 Populasi dan sampel	Error! Bookmark not defined.
3.7.2 Teknik penarikan sampel	Error! Bookmark not defined.
3.8 Metode Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.9 Metode Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.9.1 Uji regresi linear berganda.....	Error! Bookmark not defined.
3.9.2 Uji asumsi klasik	Error! Bookmark not defined.
3.9.3 Uji hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Profil Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Visi, Misi dan Tujuan	Error! Bookmark not defined.
4.2 Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Uji Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
4.3.4 Uji Heterokedastisitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.5 Uji Autokorelasi	Error! Bookmark not defined.
4.4 Analisis Regresi Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
4.5 Pengujian Hipotesis.....	45
4.6 Pembahasan Hipotesis.....	47
BAB V PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2 Implikasi Manajerial	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR PUSTAKA.....Error! Bookmark not defined.



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	18
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	20
Gambar 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	43



DAFTAR LAMPIRAN

1. KUISIONER
2. Tabulasi Data uji Validitas dan Realibilitas
3. Tabulasi Penelitian Validitas dan Realibilitas
4. Hasil Uji Penelitian
5. Struktur Organisasi
6. Uji plagiarisme Skripsi
7. Uji Refrensi
8. Riwayat Hidup



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tipe dan jumlah kamar Hotel Odua Bekasi	4
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	17
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian.....	24
Tabel 3.2 Pengisian Kuesioner.....	27
Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur.....	37
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Profesi.....	38
Tabel 4.4 Uji Validitas Variabel Fasilitas (X1).....	39
Tabel 4.5 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	40
Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	41
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas.....	42
Tabel 4.8 Uji Normalitas Data.....	43
Tabel 4.9 Pengujian Multikolinieritas Dengan VIF.....	44
Tabel 4.10 Pengujian Autokorelasi.....	47
Tabel 4.11 Regresi Linier Berganda.....	48
Tabel 4.13 Hasil Uji ANNOVA.....	50