

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
HOTEL GRAND CEMPAKA**

SKRIPSI

**Oleh:
SELVI HANDINI
201410325067**



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

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Grand Cempaka

Nama Mahasiswa : Selvi Handini

Nomor Pokok Mahasiswa : 201410325067

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

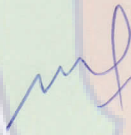
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 20 Juli 2018

Bekasi, 20 Juli 2018

MENYETUJUI

Pembimbing I

Pembimbing II


M. Fadhl Nursal, S.E., M.M
NIP 1602212


Dewi Sri Wulandari, S.E., M.Sc.
NIP 031806082

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Grand Cempaka
Nama Mahasiswa : Selvi Handini
Nomor Pokok Mahasiswa : 201410325067
Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 20 Juli 2018

Bekasi, 20 Juli 2018

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : M. Fadhli Nursal, S.E., M.M
NIP. 1602212

Penguji I : Neng Siti Komariah, S.E., M.M
NIP. 0801124

Penguji II : Dewi Sri Wulandari, S.E., M.Sc
NIP. 031806082

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen

Dekan
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 “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Grand Cempaka” 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 dikemudian 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 dan 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, 30 Juni 2018

Yang membuat pernyataan,



Selvi Handini

201410325067

ABSTRAK

Selvi Handini. 201410325067. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Grand Cempaka.

Penelitian ini berkenaan tentang fenomena yang terjadi pada perusahaan perhotelan. Salah satu strategi yang sangat penting untuk sukses dan bertahan dalam persaingan yang semakin kompetitif adalah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen atau pelanggan serta menjamin harga yang terjangkau dibandingkan dengan perusahaan lain. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Grand Cempaka. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan analisis deskriptif. Penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji koefisien determinasi, serta uji hipotesis (uji t dan uji f). Dengan objek penelitian pelanggan hotel. Sampel yang dihasilkan dalam penelitian ini sebanyak 91 pelanggan hotel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan harga dengan nilai R^2 0,505. Berdasarkan uji secara parsial (uji t), kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dengan nilai t hitung sebesar 5,911 dan tingkat signifikansi 0,000, sedangkan kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh harga dengan nilai t hitung sebesar 5,334 dengan tingkat signifikansi 0,000. Dan dari hasil uji secara simultan (uji f), menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan harga dengan nilai F hitung 46,919 dengan tingkat signifikansi 0,000.

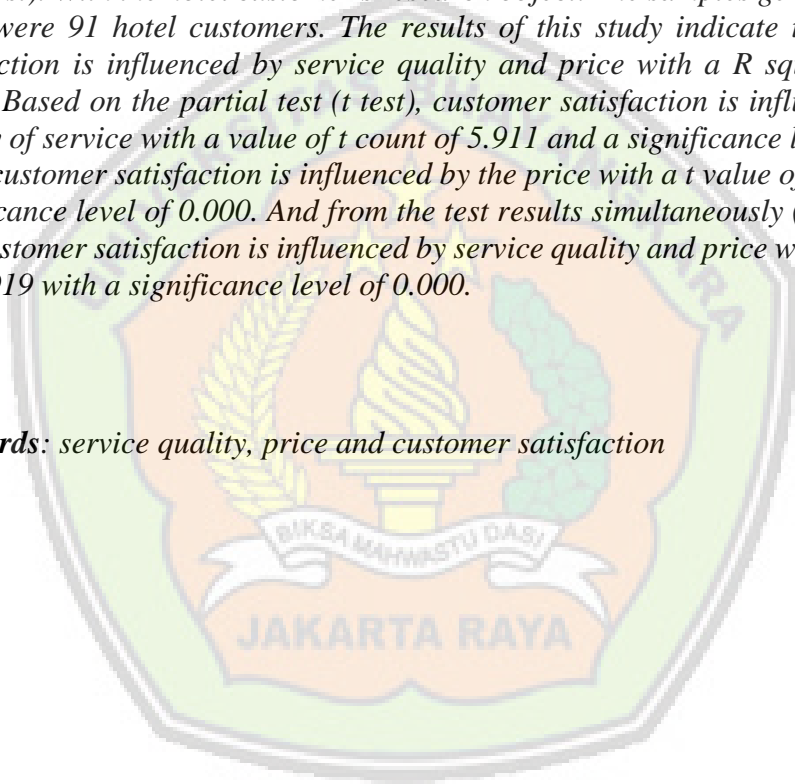
Kata kunci : kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

Selvi Handini. 201410325067. Effect of Service Quality and Prices on Customer Satisfaction at Grand Cempaka Hotels.

This study deals with the phenomenon that occurs in hospitality companies. One very important strategy to succeed and survive in increasingly competitive competition is to provide quality services to consumers or customers and ensure affordable prices compared to other companies. This study aims to determine the effect of service quality and price on customer satisfaction at Grand Cempaka Hotel. The research method used in this research is quantitative approach with descriptive analysis. This study uses the classical assumption test, multiple linear regression analysis, test coefficient of determination, and hypothesis testing (t test and f test). With the hotel customer's research object. The samples generated in this study were 91 hotel customers. The results of this study indicate that customer satisfaction is influenced by service quality and price with a R square value of 0.505. Based on the partial test (t test), customer satisfaction is influenced by the quality of service with a value of t count of 5.911 and a significance level of 0.000, while customer satisfaction is influenced by the price with a t value of 5.334 with a significance level of 0.000. And from the test results simultaneously (test f), shows that customer satisfaction is influenced by service quality and price with an F value of 46.919 with a significance level of 0.000.

Keywords: *service quality, price and customer satisfaction*



KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, Karena atas Ridho dan petunjuk-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi ini. Tugas Akhir/Skripsi ditulis guna memenuhi serta melengkapi salah satu syarat akademik untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dari banyak pihak, penulis akan mengalami berbagai kesulitan dalam penyusunan Tugas Akhir/Skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan rasa terimakasih yang tulus kepada :

1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Dr. Drs. Bambang Karsono, SH., MM., selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya beserta jajaran staff nya.
2. Bapak Dr. Rorim Panday, M.M., M.T selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak M. Fadhli Nursal, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah memberikan kesempatan, menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi.
4. Ibu Dewi Sri Wulandari, SE, M.Sc selaku Dosen Pembimbing II yang telah menyediakan tempat, waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi.
5. Bapak Adi Wibowo Noor Fikri, S.Kom, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang dengan sabar membimbing dan mengarahkan penulis selama perkuliahan.
6. Karyawan beserta Staff Hotel Grand Cempaka yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian, memberikan informasi serta data-data yang diperlukan peneliti.
7. Orangtua dan keluarga yang telah memberikan doa, dukungan dan semangatnya kepada penulis.
8. Sahabat dan teman-teman, yang selalu menghibur, memberikan semangat, dan saling membantu satu sama lain dalam penyusunan skripsi.

9. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas segala doa, bantuan, dukungan, serta semangat yang diberikan kepada penulis.

Akhirnya, penulis berharap semoga segala kebaikan dari semua pihak mendapat ridho dan balasan dari Allah SWT, Aamiin. Penulis berharap semoga Tugas Akhir/skripsi ini bermanfaat dan menjadi pendorong bagi dunia pendidikan dan pengembangan ilmu.

Bekasi, 30 Juni 2018



Selvi Handini

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
LAMPIRAN.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.4.1 Manfaat Akademis	13
1.4.2 Manfaat Praktis	13
1.5 Batasan Masalah Penelitian	13
1.6 Sistematika Penulisan	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Kualitas Pelayanan.....	15
2.2 Harga.....	17
2.2.1 Tujuan Penetapan Harga	19

2.3	Kepuasan Pelanggan.....	19
2.3.1	Prinsip Kepuasan Pelanggan.....	21
2.4	Model Konseptual.....	23
2.4.1	Penelitian Terdahulu.....	23
2.4.2	Kerangka Pemikiran.....	27
2.4.3	Hipotesis Penelitian.....	28
2.5	Pengembangan Hipotesis.....	29
2.5.1	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.....	29
2.5.2	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	30
2.5.3	Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan.....	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		31
3.1	Desain Penelitian.....	31
3.2	Tahapan Penelitian.....	31
3.3	Definisi Konseptual Penelitian.....	33
3.3.1	Variabel Bebas atau Independen.....	33
3.3.2	Variabel Terikat atau Dependen.....	33
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	34
3.4.1	Skala Pengukuran.....	35
3.5	Waktu Dan Tempat Penelitian.....	36
3.5.1	Waktu Penelitian.....	36
3.5.2	Tempat Penelitian.....	36
3.6	Jenis Dan Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.7	Populasi Dan Sampel.....	36
3.7.1	Populasi.....	36

3.7.2	Sampel.....	37
3.8	Teknik Pengumpulan Data	38
3.8.1	Metode Pengumpulan Data	38
3.9	Metode Analisis Data	38
3.9.1	Uji Validitas	38
3.9.2	Uji Realibilitas.....	39
3.9.3	Uji Statistik Deskriptif	41
3.10	Uji Asumsi Klasik	41
3.11	Analisis Regresi Linear Berganda	43
3.12	Uji Koefisien Determinasi	43
3.13	Uji Hipotesis	44
3.13.1	Uji Parsial (Uji t).....	44
3.13.2	Uji Simultan (Uji f).....	44
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	45
4.1	Profil Perusahaan	45
4.1.1	Sejarah Perusahaan.....	45
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	46
4.1.3	Karakteristik Responden	47
4.2	Metode Analisis Data	49
4.2.1	Uji Validitas	49
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	51
4.2.3	Statistik Deskriptif.....	53
4.3	Uji Asumsi Klasik	54
4.3.1	Uji Normalitas	54
4.3.2	Uji Multikolinearitas	57

4.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	58
4.3.4 Uji Autokolerasi	59
4.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	60
4.5 Uji Koefisien Determinasi (R^2 square)	61
4.6 Uji Hipotesis	62
4.6.1 Uji Parsial (Uji t).....	62
4.6.2 Uji Simultan (Uji f)	63
4.7 Pembahasan	64
BAB V PENUTUP.....	67
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Implikasi Manajerial.....	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



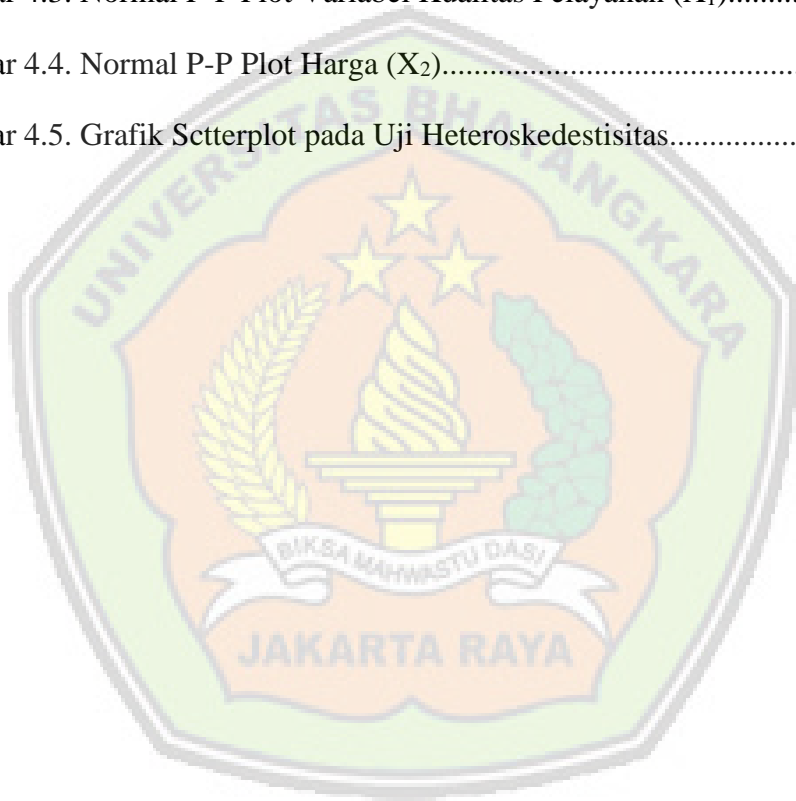
DAFTAR TABEL

	Halaman
Table 1.1. Daftar Type Kamar, Tarif Dan Fasilitas Yang Disediakan Hotel.....	2
Tabel 1.2. <i>Data Occupancy</i> Grand Cempaka Periode 2017.....	10
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1. Pengukuran Variabel Penelitian.....	33
Tabel 3.2. Skor Peringkat.....	34
Tabel 3.3. Keputusan Autokolerasi.....	41
Tabel 4.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4.2. Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4.3. Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	47
Tabel 4.4. Hasil Uji Kepuasan Pelanggan (Y).....	48
Tabel 4.5. Hasil uji Validitas kualitas pelayanan (X_1).....	49
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Harga (X_2).....	49
Tabel 4.7. Hasil Uji Reliabilitas kepuasan pelanggan (Y).....	51
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas kualitas pelayanan (X_1).....	51
Tabel 4.9. Hasil Uji Reliabilitas Harga (X_2).....	51
Tabel 4.10. Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	52
Tabel 4.11. Hasil Uji Normalitas.....	54
Tabel 4.12. Hasil Multikolinearisasi.....	57
Tabel 4.13. Hasil Analisis Uji Autokolerasi.....	58
Tabel 4.14. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	59
Tabel 4.15. Model Summary (Koefisien Determinasi R^2).....	60
Tabel 4.16. Hasil Uji t (Parsial).....	61



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka pemikiran.....	26
Gambar 3.1. Tahapan Konseptual.....	31
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Perusahaan.....	46
Gambar 4.2. Normal P-P Plot Variabel Kepuasan pelanggan (Y).....	55
Gambar 4.3. Normal P-P Plot Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	55
Gambar 4.4. Normal P-P Plot Harga (X_2).....	56
Gambar 4.5. Grafik Scetterplot pada Uji Heteroskedestisitas.....	58







DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....
Lampiran 2	Surat Keterangan.....
Lampiran 3	Data Tabulasi Responden.....
Lampiran 4	Hasil Analisis Data.....
Lampiran 5	Tabel r.....
Lampiran 6	Tabel t.....
Lampiran 7	Tabel f.....
Lampiran 8	Tabel DW.....
Lampiran 9	Uji Referensi.....
Lampiran 10	Uji Plagiat.....

