

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN DESAIN
INTERIOR TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA HOTEL WINSLOW KUPANG**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**



Oleh

Angelita Sutara
NIM: 32115028

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2020**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN DESAIN
INTERIOR TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA HOTEL WINSLOW KUPANG**

Yang diajukan oleh


Nama : Angelita Sutara
Nim : 32115028
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah diterima dan disetujui oleh tim pembimbing Fakultas Ekonomika
dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

Pembimbing I

Pembimbing II


Drs. E. Gaudensius Djuang, MM
NIDN : 0808015901


Drs. Wilhelmus Ngete, MM
NIDN : 080855201

Kupang,2020

Ketua Program Studi Manajemen


Rosadlima Tisu, SE, MM
NIDN : 0825078305

LEMBAR PERSETUJUAN

Telah Disetujui dan diterima baik oleh panitia Ujian Skripsi Program Studi Manajemen Konsentrasi Pemasaran Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah diselenggarakan pada :

Hari/Tanggal : Kamis, 26 November 2020
Jam : 10.00 – 12.00
Tempat : Ruang B11
Atas Nama : Angelita Sutara
No. Regis : 32115028
Dinyatakan : **Lulus**

Panitia Ujian Skripsi

1. Ketua : Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM (.....)
2. Sekretaris : Drs. Wilhelmus Ngete, MM (.....)
3. Penguji I : Dra. Sukanti, MM (.....)
4. Penguji II : Rosadalima Tisu, SE,MM (.....)
5. Penguji III : Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM (.....)

MENGETAHUI

**Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis**

**Ketua Program Studi
Manajemen**


Jou Sewa Adrianus, SE,MM
NIDN : 0809055901


Rosadalima Tisu, SE, MM
NIDN : 0825078305

MOTTO

*Jawaban sebuah keberhasilan
adalah terus belajar dan tak kenal putus asa.*

“Angelita Sutara”

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Orang tua tercinta Bapak Lala Sutara dan Mama Elis Kamila Balok untuk semua kesabaran, cinta, dukungan dan doa yang tidak pernah berhenti.
2. Saudara-saudari tercinta, Kakak Arjun Berek, Adik Sinta Tahu, Adik Lopes Nahak dan Adik Cio serta teman-teman yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan doa dalam menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat serta bimbingannya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Desain Interior Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Winslow Kupang”**, dapat diselesaikan dengan baik dan lancar. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang harus diselesaikan sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Penulisan menyadari bahwa selama penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dorongan, serta bimbingan pemikiran dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk itu penulis ingin mengucapkan limpah terima kasih kepada

1. Bapak Rektor P. Dr. Philipus Tule, SVD. Universitas Katolik Widya Mandira Kupang beserta seluruh staf yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Bapak Dekan Juo Sewa Adrianus, SE, MM. dan Bapak Wakil Dekan Daniel Taolin, SE, M, Si. Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah membantu dalam segala urusan administrasi umum maupun akademik pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
3. Ibu Ketua Rosadalima Tisu, SE, MM dan Sekretaris Ibu Maria B. M. G. Wutun, SE, MM Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberikan

kesempatan, motivasi dan masukan yang sangat membantu hingga penyelesaian Skripsi ini.

4. Bapak Drs, Ec. Gaudensius Djuang. MM selaku dosen pembimbing I yang telah mengorbankan tenaga, waktu, dan pikiran untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Drs, Wilhelmus Ngete, MM selaku dosen pembimbing II yang telah mengorbankan tenaga, waktu, dan pikiran untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Ibu dosen penguji, Ibu Dra. Sukanti MM. Ibu Rosadalima Tisu SE,MM. Drs, Ec. Gaudensius Djuang, MM. selaku penguji 1. 2. 3.
7. bapak dan Ibu para Pegawai Tata Usaha yang telah memberikan bimbingan dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh karyawan Hotel Winslow Kupang yang berinteraksi langsung maupun tidak langsung dengan penulis yang telah membantu penulis saat melakukan penelitian..
9. Teman-teman Manajemen angkatan 2015 yang dengan caranya masing-masing memberikan dukungan dan membantu selama penulisan skripsi ini.
10. Seluruh pihak yang telah membantu dan memberikan semangat baik secara langsung maupun tidak langsung selama penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, tetapi penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Kupang, November 2020

Penulis

ABSTRAK

Angelita Sutara, NIM 32115028, judul skripsi “**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Desain Interior Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Winslow Kupang**”. Di bawah bimbingan Bapak Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM selaku pembimbing I dan Bapak Drs, Wilhelmus Ngete, MM selaku pembimbing II.

Penelitian ini dilakukan berdasarkan pengamatan dan data awal hasil pra penelitian, diketahui bahwa jumlah tamu yang menginap di Hotel Winslow Kupang mengalami fluktuasi setiap bulan. Rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah: 1) Bagaimana persepsi pelanggan tentang kualitas pelayanan, harga, desain interior dan gambaran kepuasan pelanggan pada Hotel Winslow Kupang?. 2) Apakah kualitas pelayanan, harga dan desain interior berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Winslow Kupang?. 3) Apakah kualitas pelayanan, harga, dan desain interior secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel winslow Kupang?.

Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan yang menginap di Hotel Winslow Kupang selama satu tahun 2019 berjumlah 573 orang dan sampel dalam penelitian ini adalah 105 responden. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan: kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis inferensial.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dari analisis deskriptif disimpulkan bahwa: variabel kualitas pelayanan termasuk dalam kategori baik dengan skor 72.3% variabel harga termasuk dalam kategori baik dengan skor 78.68% desain interior termasuk dalam kategori cukup baik dengan skor 55.06%. Hasil analisis regresi linear berganda adalah $Y = 0,180X_1 + 0.259X_2 + 0.247X_3$. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan pengaruhnya tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan sedangkan harga dan desain interior berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji F menunjukkan variabel kualitas pelayanan, harga dan desain interior berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian penulis menyarankan agar Hotel Winslow Kupang memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, harga tetap stabil dan memberikan diskon pada pelanggan yang sering menginap desain interior yang lebih menarik lagi agar pelanggan tidak bosan sehingga mendapatkan kesan yang baik yang berpengaruh pada pelanggan Hotel Winslow Kupang.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Desain Interior, Kepuasan Pelanggan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Konsep Pemasaran	8
B. Perilaku Konsumen	10
C. Kepuasan Konsumen	15
D. Kualitas Pelayanan	20
E. Harga	23
F. Desain Interior	28
G. Penelitian Terdahulu	33
H. Kerangka pemikiran	38

I. Hipotesis Penelitian	40
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	42
B. Populasi dan Sampel	42
C. Jenis Data	43
D. Teknik Pengumpulan Data	44
E. Identifikasi Variabel Definisi Operasional Indikator Skala Pengukuran	45
F. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	47
G. Teknik Analisis Data	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
A. Karakteristik Responden	57
B. Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian	61
C. Analisis Data	65
D. Pembahasan	77
BAB V PENUTUP	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	83

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Data Jumlah Kamar, Kapasitas, dan Jumlah Tamu yang Menginap pada Hotel Winslow	3
Tabel 1.2. Complain Tamu yang Menginap di Hotel Winslow	4
Tabel 1.3. Perbedaan Harga Hotel Winslow dengan Hotel Brenton.....	5
Tabel 3.1. Variabel, Definisi, Indikator dan Skala Pengukuran	46
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	58
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	58
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan/bulan	60
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	61
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel Harga	62
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Desain Interior	63
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	63
Tabel 4.8. Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas	64
Tabel 4.9. Kategori Gambaran Kualitas Pelayanan	65
Tabel 4.10 Kategori Gambaran Harga	66
Tabel 4.11 Kategori Gambaran Desain Interior	67
Tabel 4.12 Kategori Gambaran Kepuasan Pelanggan	68
Tabel 4.13 Hasil Uji Linearitas	70
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas	70
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	72

Tabel 4.15 Hasil Uji Parsial (Uji t)	74
Tabel 4.16 Hasil Uji Simultan (Uji F)	76
Tabel 4.17 Hasil Uji Determinasi	77

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian	40
Gambar 4.1 P-Plot Uji Normalitas	69
Gambar 4. 2 Uji Heteroskedastisitas	71