

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI *ONLINE*  
DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PADA HOTEL PELANGI KOTA KUPANG**

**SKRIPSI**

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



**OLEH**

**AGATHA KRISMIYATI LAISKODAT**  
**NIM : 32116093**

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

LEMBARAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI *ONLINE* DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL PELANGI KOTA KUPANG

Yang diajukan oleh:

Nama : Agatha Krismiyati Laiskodat  
NIM : 32116093  
Fakultas : Ekonomika dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Pemasaran

Skripsi ini telah disetujui oleh Tim Pembimbing dan diuji di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

Pembimbing I

  
Dra. Sukanti, MM  
NIDN : 0817125501

Pembimbing II

  
Rosadalima Tisu, SE, MM  
NIDN : 0825078305

KUPANG,.....2020  
Ketua Program Studi Manajemen,  
  
Rosadalima Tisu, SE, MM  
NIDN: 0825078305

### LEMBARAN PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui dan diterima dengan baik oleh Panitia Ujian Skripsi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis - Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Yang diselenggarakan pada :

Hari / Tanggal : Sabtu, 08 Agustus 2020  
Jam : 12.00 – 14.00 Wita  
Tempat : Ruang Magister Manajemen  
Atas Nama : Agatha Krismiyati Laiskodat  
NIM : 32116093  
Dinyatakan : **LULUS**

### PANITIA PENGUJI SKRIPSI

1. Ketua : Dra. Sukamti, MM
2. Sekretaris : Rosadlima Tisu, SE, MM
3. Penguji I : Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si
4. Penguji II : Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM
5. Penguji III : Dra. Sukamti, MM

(.....)  
(.....)  
(.....)  
(.....)  
(.....)

### MENGETAHUI

Dekan  
Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
  
Jona S. Adrianus, SE, MM  
NIDN : 0809055901

Ketua Program Studi  
Manajemen  
  
Rosadlima Tisu, SE, MM  
NIDN : 0825078305

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

**"Aku tahu, bahwa Engkau sanggup melakukan segala sesuatu, dan tidak ada rencana-Mu yang gagal" Ayub 42:2**

### **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

Kepada Almarhum ayah tercinta, Orderius B Laiskodat dan ibu Megi Tuka yang dengan susah payah bekerja keras membiayai pendidikan penulis dan selalu mendoakan yang terbaik untuk penulis. Kepada saudara, Ian Laiskodat dan Prima Tuka yang selalu mendukung dan memberi semangat penulis.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Skripsi dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Online dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Pelangi Kota Kupang**” diajukan guna memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat bimbingan, masukan dan semangat dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan limpah terima kasih kepada :

1. Rektor dan Wakil Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah membantu penulis dalam segala urusan administrasi umum maupun akademik pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Ketua dan Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan kesempatan, motivasi dan masukan yang sangat membantu. Ibu Dra. Sukanti, MM selaku dosen Pembimbing I yang memberikan masukan, perbaikan, motivasi dan keluangan waktu kepada penulis dalam mengerjakan skripsi.

4. Ibu Rosadalima Tisu, SE, MM selaku dosen Pembimbing II yang telah memberikan masukan, perbaikan, motivasi dan telah meluangkan waktu kepada penulis dari awal hingga selesainya tugas akhir ini.
5. Bapak Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si, bapak Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM dan ibu Dra. Sukanti, MM selaku Penguji I, Penguji II dan Penguji III.
6. Seluruh Dosen Pengajar Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
7. Pegawai Tata Usaha Fakultas Ekonomika dan Bisnis dan seluruh Civitas Akademik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
8. Teman-teman seperjuangan Angkatan 2016.
9. Orang tua yang selalu memberi dukungan doa, spiritual dan materi.
10. Semua pihak yang membantu penelitian sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa dengan keterbatasan kemampuan dan waktu yang penulis miliki, sehingga hasil penelitian ini masih jauh dari harapan kita semua. Untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun guna menyempurnakan tulisan ini sangat penulis harapkan.

Kupang, Agustus 2020

Penulis

## ABSTRAK

**Agatha Krismiyati Laiskodat (32116093) dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi *Online* dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Pelangi Kota Kupang”**. Di bawah bimbingan Ibu Dra. Sukamti, MM sebagai pembimbing I dan Ibu Rosadalima Tisu, SE, MM sebagai pembimbing II.

Persaingan bisnis yang ketat merambat hingga bidang perhotelan di Kota Kupang, hotel baru terus bermunculan dengan fasilitas yang lebih memadai ini menyebabkan menurunnya tingkat konsumen pada Hotel Pelangi, konsumen cenderung memilih kualitas hotel bukan saja dari fasilitas tetapi secara keseluruhan kualitas pelayanan suatu hotel. Masalah penelitian ini adalah (1) Bagaimana persepsi konsumen mengenai kualitas pelayanan, promosi *online* dan fasilitas, (2) Apakah kualitas pelayanan, promosi *online* dan fasilitas secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Pelangi.

Penelitian dilakukan di Hotel Pelangi Kota Kupang, dengan populasi adalah semua konsumen yang pernah menginap dan tidak diketahui jumlahnya. Sampel dalam penelitian ini ditentukan dari jumlah indikator yang digunakan sebanyak 19 buah dan dikalikan 5 sehingga jumlah sampel penelitian sebanyak 95 orang. Pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan analisis inferensial menggunakan program SPSS *Statistic version 22*.

Hasil analisis deskriptif menggambarkan variabel kualitas pelayanan sebesar 70,00%, variabel *promosi online* sebesar 66,47%, variabel fasilitas sebesar 65,23%, dan variabel kepuasan konsumen sebesar 65,27% dengan kategori cukup baik. Analisis statistik regresi linear berganda diperoleh persamaan  $Y = 0,525 + 0,124X_1 + 0,215X_2 + 0,804X_3$ . Hasil Uji t diperoleh t hitung untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 2,991, variabel *promosi online* sebesar 2,282 dan variabel fasilitas sebesar 11,385 dimana probabilitasnya lebih kecil dari 0,5 yang berarti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil Uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan, *promosi online* dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $F_{tabel}$  ( $151,904 > 5,14$ ). Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang dihasilkan sebesar 0,843 yang menjelaskan bahwa besaran kontribusi pengaruh variabel kualitas pelayanan, *promosi online* dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen sebesar 83,4% sedangkan sisanya sebesar 16,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, disarankan kepada Hotel Pelangi Kupang, agar memberi kualitas pelayanan terbaik, dan *promosi online* yang sesuai dengan fasilitas yang tersedia di dalam hotel agar konsumen merasa puas.

**Kata kunci** : Kualitas Pelayanan, Promosi Online, Fasilitas, Hotel Pelangi.

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>9</b>
A. Manfaat Pemasaran .....	9
B. Pemasaran Jasa .....	11
C. Kepuasan Pelanggan .....	13
D. Kualitas Pelayanan .....	17
E. Promosi Online .....	23



F. Fasilitas .....	27
G. Penelitian Tedahulu .....	30
H. Kerangka Pemikiran .....	32
I. Hipotesis Penelitian .....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
A. Tempat dan waktu Penelitian .....	35
B. Populasi dan Sampel .....	35
C. Jenis Data .....	36
D. Metode Pengumpulan Data .....	36
E. Variabel, Definisi Operasional, Indikator .....	37
F. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	39
G. Metode Analisis Data .....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
A. Karakteristik Responden .....	48
B. Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian .....	52
C. Analisis Data .....	56
D. Pembahasan .....	68
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>71</b>
A. Latar Belakang .....	71
B. Saran .....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>74</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>76</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Jumlah Penyewaan Kamar dan Banyaknya Tamu .....	4
Tabel 1.2 Hasil survey awal tamu Hotel Pelangi .....	5
Tabel 3.1 Variabel, Definisi Operasional, Indikator Ite.....	38
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	50
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	50
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	51
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1) .....	52
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Promosi Online (X2) .....	53
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Fasilitas (X3).....	54
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y) .....	54
Tabel 4.10 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas .....	55
Tabel 4.11 Kategori Gambaran Kualitas Pelayanan (X1).....	56
Tabel 4.12 Kategori Gambaran Promosi Online (X2) .....	57
Tabel 4.13 Kategori Gambaran Fasilitas (X3) .....	58
Tabel 4.14 Kategori Gambaran Kepuasan Konsumen (Y) .....	59
Tabel 4.15 Uji Linearitas.....	61
Tabel 4.16 Uji Multikolinearitas .....	61
Tabel 4.17 Hasil Analisis Linear Berganda .....	63
Tabel 4.18 Hasil Uji Parsial (Uji t) .....	65
Tabel 4.19 Hasil Simultan (Uji F).....	67
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi $R^2$ .....	67

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Kerangka Pikir .....	33
Gambar 4.1 Grafik Histogram Uji Normalitas .....	60
Gambar 4.2 P-plot Uji Normalitas .....	60
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas .....	62

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian .....	76
Lampiran 2 Hasil Uji Deskriptif .....	80
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas .....	89
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas .....	91
Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas .....	92
Lampiran 6 Hasil Uji Linearitas .....	93
Lampiran 7 Hasil Uji Multikolinearitas .....	94
Lampiran 8 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	95