

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA  
PADA HOTEL IMA KUPANG**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi**



**OLEH**

**SAHARIA ASIS**

**321 07007**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA  
KUPANG  
2014**

## LEMBAR PENGESAHAN

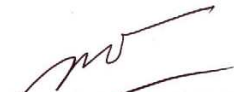
### PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA PADA HOTEL IMA KUPANG

Telah diajukan oleh :

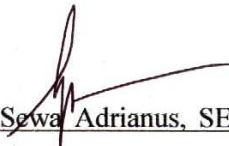
Nama : Saharia Asis  
Nomor Registrasi : 321 07 007  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Skripsi ini telah disetujui oleh Tim Pembimbing Fakultas Ekonomi  
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

Pembimbing I

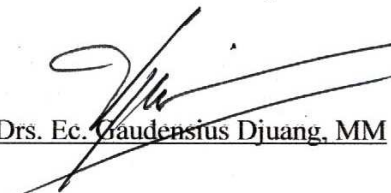
  
Dra. Sukamti, MM

Pembimbing II

  
Jou Sewa Adrianus, SE, MM

Kupang, Mei 2014

Ketua Jurusan Manajemen

  
Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM

## LEMBAR PERSETUJUAN

### PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA PADA HOTEL IMA KUPANG

Nama : Saharia Asis  
Nomor Registrasi : 321 07 007  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah dipertahankan di depan dewan penguji dan dinyatakan Lulus  
pada tanggal 06 Mei 2014 di ruang B 121

#### SUSUNAN DEWAN PENGUJI

1. Ketua : Dra. Sukamti, MM (.....)
2. Sekretaris : Jou Sewa Adrianus, SE, MM (.....)
3. Anggota Penguji I : Henny A. Manafe, SE, MM (.....)
4. Anggota Penguji II : Simon Sia Niha, SE, M. Si (.....)
5. Anggota Penguji III : Dra. Sukamti, MM (.....)

Mengetahui

Kupang, Mei 2014

Dekan Fakultas Ekonomi

  
  
Dr. Thomas Ota Langoday, SE, M.Si

Ketua Jurusan Manajemen

  
  
Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM

*MOJO*

*Karena Juhannya Yang Memberikan Hikmat,  
Dari Mulut-Nya Datang Pengetahuan Dan  
Kepandaian*

*(Amsal 2:6)*

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang selalu menyertai dan melindungi penulis selama studi hingga penulisan skripsi ini.
2. Dosen pembimbing Ibu Dra. Sukanti, MM dan Bapak Jou Sewa Adrianus, SE, MM.
3. Orang tua tercinta Bapak Abdul Asis dan Ibu Febriana Nggadas yang memberikan dukungan baik moril maupun materil kepada penulis.
4. Bapak Yakobis Giri dan k' yari yang memberikan dukungan baik moril maupun materil.
5. Pendoa syafaat GKPB MDC Tuapukan khususnya Nenek Gina yang selalu mendukung penulis dalam doa.
6. Kakak dan adik tersayang Merry dan Helsa yang selalu memberikan dorongan semangat kepada penulis.
7. Saudara – saudaraku : k' Domi, k' Titus, Lenny, Indah, Red, K' Imo yang selalu membantu penulis.
8. Sahabat – sahabat : elny, ody, rudy, vicky, any, ikke, iin, esy, k' abe dan seluruh pemuda – pemudi GKPB MDC Tuapukan.
9. Almamater tercinta Universitas Khatolik Widya Mandira Kupang.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena begitu besar kasih setia-Nya penulis mampu untuk menyelesaikan skripsi ini. Banyak hal yang menjadi rintangan bagi penulis namun karena penyertaan Tuhan maka semuanya dapat dilalui dengan baik.

Skripsi yang berjudul Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis mendapatkan bantuan moril maupun materil serta dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menghanturkan terima kasih kepada “

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Bapak DR. Thomas Ola, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi beserta seluh dosen serta staf Administrasi yang telah membantu dan membekali penulis selama mengikuti perkuliahan.
3. Bapak Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen.
4. Ibu Dra. Sukamti, MM dan bapak Jou Sewa Adrianus SE, MM sebagai pembimbing I dan pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Henny A. Manafe, SE, MM dan Bapak Simon Sia Niha, SE, M.Si sebagai penguji I dan II.

6. Bapak pemimpin Hotel Ima Kupang dan seluruh karyawan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian pada Hotel Ima Kupang.
7. Rekan-rakan mahasiswa dan semua pihak yang turut membantu penulis dalam menyelesaikan penulis skripsi ini.

Akhirnya penulis sadar bahwa dalam penulisan ini, masih jauh kesempurnaan. Oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi penyempurnaan laporan ini.

Kupang, Mei 2014

penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
MOTO .....	iii
PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II. LANDASAN TEORI .....</b>	<b>10</b>
2.1. Konsep Kepuasan Konsumen .....	10
2.2. Konsep Harga .....	15
2.3. Konsep Kualitas Pelayanan .....	20
2.4. Kerangka Berpikir .....	24
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
3.1. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	25
3.2. Populasi dan Sampel .....	25
3.3. Jenis Data.....	25
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.5. Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional .....	27
3.6. Hipotesis Statistik Dan Pengujian Hipotesis.....	26
3.7. Analisis Data.....	27
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>30</b>
4.1. Gambaran Umum Perusahaan .....	30
4.2. Karakteristik responden .....	31
4.3. Analisis Statistik Deskriptif .....	33
4.4. Analisis Statistik Inferensial .....	37
4.5. Bahan Hasil Analisis .....	41
<b>BAB V. PENUTUP .....</b>	<b>44</b>
5.1. Kesimpulan .....	44
5.2. Saran .....	45
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>47</b>



## DAFTAR GAMBAR

Kerangka pemikiran .....	24
--------------------------	----

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah tamu yang menginap pada Hotel Ima .....	5
Tabel 1.2 Komplain tamu yang menginap pada Hotel Ima .....	6
Tabel 3.1 Variabel penelitian dan definisi operasional .....	27
Tabel 4.1 Responden berdasarkan jenis kelamin .....	33
Tabel 4.2 Responden berdasarkan usia .....	34
Tabel 4.3 Responden berdasarkan pekerjaan .....	34
Tabel 4.4 Tanggapan responden terhadap variabel harga .....	35
Tabel 4.5 Tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan.	36
Tabel 4.6 Tanggapan responden terhadap variabel pengguna jasa .....	38
tabel 4.7 Coeffisients .....	39
Tabel 4.8 Hasil uji t .....	40
Tabel 4.9 Hasil uji f .....	41
Tabel 4.10 Hasil koefisien determinasi .....	42

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisoner .....	47
Lampiran 2. Harga, kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna jasa .....	51
Lampiran 3. Data korelasi dan regresi .....	59

## ABSTRAK

Saharia Azis, Nomor Regis 3210 07 007. Skripsi “Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen “. Dibawah bimbingan Ibu Dra. Sukamti, MM dan Bapak Jou Sewa Adrianus, SE, MM

Hotel Ima dalam menjalankan usahanya tidak hanya mengejar laba atau keuntungan tetapi harus mengamati dan memahami tingkah laku atau pola perilaku pelanggannya. Karena dengan mengamati dan memahami perilaku pelanggan tersebut maka Hotel Ima dapat menerapkan strategi pemasaran yang tepat sehingga dapat mengoptimalkan pelayanan untuk memuaskan pelanggan. Masalah dalam penelitian ini adalah 1) bagaimanakah tanggapan pengguna jasa terhadap harga dan kualitas pelayanan yang ditetapkan hotel Ima. 2) apakah secara parsial variabel harga dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa. 3) apakah secara simultan variabel harga dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa. Penelitian ini bertujuan untuk 1). Untuk mengetahui tanggapan pengguna jasa terhadap harga dan kualitas pelayanan yang ditetapkan Hotel Ima. 2). Untuk mengetahui harga dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa. 3). Untuk mengetahui harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa. Dan hasil koefisien determinasi adalah 0,882.

Sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang. Jenis data yang diambil yaitu data primer, data sekunder, data kualitatif dan data kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, kuisioner dan studi dokumentasi. metode analisis data menggunakan metode statistik deskripsi dan analisis regresi berganda.

Berdasarkan hasil analisis deskripsi menunjukkan tanggapan pengguna jasa terhadap harga pada Hotel Ima sebesar 78,2% atau baik, kualitas pelayanan sebesar 73,2% atau baik dan kepuasan pengguna jasa 78,26% atau baik. Sedangkan dari hasil analisis regresi diperoleh persamaan  $Y=1,175+0,783X_1+0,164X_2$ . Hasil uji secara parsial harga ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa sedangkan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa. Secara simultan harga ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa.

Hasil analisis diatas dapat di simpulkan bahwa tanggapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan, harga dan kepuasan konsumen setelah menginap di Hotel Ima Kupang sudah baik. Saran yang dapat diberikan kepada Hotel Ima Kupang adalah harus meningkatkan kualitas pelayanan, agar dapat menarik pelanggan lebih banyak lagi untuk menginap.

Kata kunci : Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengguna Jasa