

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
HOTEL NUSANTARA II ATAMBUA**

SKRIPSI

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



OLEH :

FRANSISCA GERFASIA AMARAL

NIM : 32115013

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2022**

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA HOTEL NUSANTARA II ATAMBUA

Yang diajukan oleh :

Nama : Fransisca Gorfasia Amaral
NIM : 32115013
Fakultas : Ekonomika dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran

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

Pembimbing I

Pembimbing II


Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM
NIDN: 0808015901


Rosadaltina Tisu, SE, MM
NIDN : 0825078305

Kupang 2022

Ketua Program Studi Manajemen


Rosadaltina Tisu, SE, MM
NIDN : 0825078305

LEMBAR 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 : Rabu, 27 April 2022
Jam : 10.00 – 12.00 Wita
Tempat : Ruang Magister Manajemen
Atas Nama : Fransisca Gerfasia Amaral
Nomor Registrasi : 32115013
Dinyatakan : **LULUS**

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

- 1 Ketua : Drs. Ec, Gaudensius Djuang, MM (.....)
- 2 Sekretaris : Rosadalima Tisu, SE,MM (.....)
- 3 Penguji I : Anggraeny Paridy, SE, M.Si (.....)
- 4 Penguji II : Maria A. L. Amaral, SE, MM (.....)
- 5 Penguji III : Drs. Ec, Gaudensius Djuang, MM (.....)

MENGETAHUI

Dekan
Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Jau Sewa Adrianus, SE, MM
NIDN : 0809055901

Ketua
Program Studi Manajemen

Rosadalima Tisu, SE, MM
NIDN : 0825078305

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTO

“Sebab Tuhan, Dia sendiri akan berjalan di depanmu, Dia sendiri akan menyertai engkau, Dia tidak akan membiarkan engkau dan tidak akan meninggalkan engkau; janganlah takut dan janganlah pata hati.”

(Ulangan 312:8)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk

1. Bapak (Alm) Lukas Lauk dan Ibu (Almarhumah) Rofina Koe Serta Kaka Alo, Kaka Fanus, Kaka Mus, Kaka Tinus, Kaka Rius dan keponakan Regina, Audri, Kristian dan Rianti yang selalu memotivasi untuk tetap semangat dan selalu mendukung disetiap langkah yang dilakukan dalam meraih impian.
2. Keluarga besar yang selalu mendoakan dan menyemangati meraih impian.
3. Teman-teman yang selalu mendukung dan memotivasi disetiap langkah yang diambil untuk meraih impian.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan bimbinganNya, sehingga skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Nusantara II Atambua”** “ dapat diselesaikan.

Penulisan skripsi ini dalam rangka menyelesaikan perkuliahan pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang. Selama penelitian sampai pada penyusunan skripsi ini banyak memperoleh dukungan moril maupun material dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini patut diucapkan limpah terima kasih kepada:

1. Pater Dr. Philipus Tule, SVD selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang beserta staf, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Bapak Jou Sewa Adrianus, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Bapak Daniel Taolin, SE, M.Si selaku Wakil Dekan I, Ibu Rere Paulina Bibiana, SE, M.Si selaku Wakil Dekan II yang telah memberikan masukan, kritik saran dalam penyempurnaan penulisan skripsi ini, atas perhatian, dukungan dan motivasi selama mengikuti kuliah di Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
3. Ibu Rosadalima Tisu, SE, MM selaku Ketua Program Studi dan Ibu Maria B.M.G Wutun, SE, MM selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas

Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberikan kesempatan, motivasi dan masukan serta perbaikan yang sangat membantu selama proses perkuliahan.

4. Bapak Drs.Ec. Gaudensius Djuang, MM selaku pembimbing I, yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan sumbangan pikiran yang berharga, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Ibu Rosadalima Tisu, SE, MM selaku pembimbing II, yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan sumbangan pikiran yang berharga, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis yang telah memberikan banyak ilmu dan masukan dalam perkuliahan, sehingga menjadi sangat berguna dalam proses penulisan dan penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Angelina Penun, SH, selaku Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomika dan Bisnis atas pelayanan serta bantuan demi kelancaran penyusunan skripsi ini dari awal hingga selesainya.
8. Bapak (Alm) Lukas Lauk dan Ibu (Almarhumah) Rofina Koe, yang telah melahirkan, dan membesarkan serta mendidik dengan kasih sayang, serta kakak, ponakan dan keluarga yang memberi dukungan doa, dan bantuan spiritual dan materi.
9. Semua pihak yang selalu memotivasi untuk tetap semangat dan selalu mendukung di setiap langkah dalam meraih impian.

Menyadari akan keterbatasan dan kekurangan yang dimiliki, sehingga penulisan ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu dengan senang hati menanti segala kritik dan saran guna penyempurnaan skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberkati kita semua.

Kupang, Maret, 2022

Penulis

ABSTRAK

Fransisca Gerfasia Amaral (32115013) dengan judul penelitian **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Nusantara II Atambua”**. Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Jurusan Manajemen Pemasaran. Dibawah bimbingan Bapak Drs.Ec. Gaudensius Djuang, MM sebagai pembimbing I dan Ibu Rosadalima Tisu, SE, MM sebagai pembimbing II.

Data menunjukkan tingginya persaingan antara hotel dan juga adanya fluktuasi pendapatan dan jumlah kunjungan tamu pada periode Januari – Desember 2020. Hal di atas mengindikasikan adanya potensi sumber daya usaha yang belum dioptimalkan perusahaan termasuk kualitas layanan, harga, lokasi dan kepuasan pelanggan. Untuk itu, penelitian ini ditujukan untuk mengetahui gambaran persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan, harga, lokasi dan kepuasan pelanggan, dan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat baik secara simultan parsial.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini berupa wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Tahapan analisis data diawali dengan uji validitas dan reliabilitas dan dilanjutkan dengan analisis deskriptif serta analisis statistik inferensial yang terdiri dari uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, pengujian hipotesis statistik hingga penentuan nilai koefisien determinasi (R^2).

Hasil analisis data menyimpulkan bahwa persepsi konsumen tentang Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi pada Hotel Nusantara II Atambua adalah baik. Hal ini didasarkan pada hasil analisis deskriptif yang dilakukan terhadap keseluruhan variabel dimana rata-rata kategori persepsi responden terhadap kualitas pelayanan adalah 78.80, harga dengan rata-rata 78.50, lokasi dengan rata-rata 79.60, dan kepuasan konsumen dengan rata-rata 77.55. Berdasarkan Levis, keseluruhan rata-rata semua variabel masuk dalam kategori baik. Secara parsial, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan lokasi berpengaruh tidak signifikan. Kesimpulan ini dibuat dari hasil uji t yang menunjukkan nilai signifikansi untuk variabel kualitas pelayanan dan variabel harga adalah 0.041 dan 0.007 atau berada di bawah 0.05, yang artinya menerima H_a dan menolak H_0 . Sedangkan variabel lokasi memiliki nilai signifikansi uji t sebesar 0.498 atau berada di atas 0.05, yang artinya menerima H_0 dan menerima H_a . Selanjutnya secara simultan, kualitas pelayanan, harga, dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kesimpulan ini dibuat dari hasil uji F yang menunjukkan nilai signifikansi untuk ketiga variabel bebas tersebut yakni sebesar 0.000 atau berada di bawah 0.05, yang artinya menerima H_a dan menolak H_0 . Selain itu, diketahui pula bahwa ketiga variabel bebas tersebut mampu menjelaskan variabel kepuasan pelanggan sebesar 48.5%, sedangkan 51.5% lainnya, dijelaskan oleh variabel yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Sesuai kesimpulan di atas, disarankan kepada manajemen Hotel Nusantara II Atambua, agar memperhatikan penampilan seluruh karyawan, baik dari sisi berpakaian, kerapian hingga kebersihan mereka, agar mendapat kesan yang positif, menurunkan tarif kamar hingga pemberian potongan harga atau diskon khususnya bagi pelanggan tetap. Rencana pengembangan hotel ke depannya perlu mencari lokasi yang netral dan tidak bertentangan dengan peraturan pemerintah, dan pihak manajemen hotel juga perlu melakukan evaluasi dan identifikasi berbagai hal yang menjadi catatan atau keluhan konsumen, agar dapat dilakukan perbaikan, baik pada karyawan maupun keseluruhan manajemen.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi, Kepuasan Pelanggan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GRAFIK	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Konsep Pemasaran	11
B. Kepuasan Konsumen.....	14
C. Kualitas Pelayanan	20
D. Harga.....	25
E. Lokasi.....	29
F. Penelitian Terdahulu	33

G. Kerangka Pemikiran.....	35
H. Hipotesis Penelitian.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Tempat dan Waktu Penelitian	39
B. Populasi dan Sampel	39
C. Jenis Data	41
D. Metode Pengumpulan Data.....	42
E. Identifikasi Variabel, Defenisi Operasional, Indikator, Skala pengukuran	43
F. Uji Validitas dan Reliabilitas	45
G. Metode Analisis Data.....	47
1. Analisis Deskriptif	47
2. Analisis Statistik Inferensial	48
a. Uji Asumsi Klasik.....	48
b. Analsis Regresi Linear Berganda.....	50
c. Pengujian Hipothesis Statistik.....	51
d. Koefisien Determinasi (R^2).....	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	55
A. Gambaran Umum	55
B. Karakteristik Responden	55
C. Hasil Uji Instrumen	61
D. Hasil Analisis Data.....	66
1. Hasil Analisis Deskriptif	66
2. Hasil Analisis Statistik Inferensial.....	71

a. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	71
b. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	77
c. Hasil Pengujian Hipotesis Statistik	80
d. Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	83
E. Pembahasan.....	84
1. Persepsi Konsumen Tentang Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi dan Kepuasan Konsumen Pada Hotel Nusantara II Atambua	84
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan Secara Parsial pada Hotel Nusantara II Atambua	86
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan Secara Simultan pada Hotel Nusantara II Atambua	88
BAB V PENUTUP	90
A. Kesimpulan	90
B. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN	93

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Tamu yang Menginap pada Hotel Nusantara II Atambua Menurut Kelas Kamar Bulan Januari-Desember 2020.....	6
Tabel 3.1 Variabel, Definisi Operasional, Indikator, dan Skala Pengukuran.....	43
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden	57
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan 58	
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Latar Belakang Pekerjaan.....	59
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Besaran Pendapatan	60
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Durasi Menginap	60
Tabel 4.7 Hasil Uji Validasi Item Kuesioner	62
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Harga	63
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Lokasi.....	64
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	64
Tabel 4.11 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas	65
Tabel 4.12 Kategori Gambaran Kualitas Pelayanan (X1).....	67
Tabel 4.13 Kategori Gambaran Harga (X2).....	68
Tabel 4.14 Kategori Gambaran Lokasi (X3).....	69
Tabel 4.15 Kategori Gambaran Kepuasan Pelanggan (Y).....	70
Tabel 4.16 Uji Linearitas Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan	73

Tabel 4.17 Uji Linearitas Kepuasan Pelanggan terhadap Harga.....	74
Tabel 4.18 Uji Linearitas Kepuasan Pelanggan terhadap Lokasi	74
Tabel 4.19 Hasil Uji Multikolinearitas.....	75
Tabel 4.20 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	78
Tabel 4.21 Hasil Uji Parsial (Uji t)	80
Tabel 4.22 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	82
Tabel 4.23 Hasil Perhitungan Nilai Koefisien Determinasi (R^2).....	83

DAFTAR GRAFIK

	Halaman
Grafik 2.1 Skema Kerangka Perpikir	37
Grafik 4.1 Grafik P-Plot Uji Normalitas	72
Grafik 4.2 Grafik Scatterplot Uji Heteroskedastisitas.....	87

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	98
Lampiran 2 Data Kuesioner Variabel Kualitas Produk (X1)	104
Lampiran 2 Data Kuesioner Variabel Harga (X2)	105
Lampiran 2 Data Kuesioner Variabel Promosi (X3).....	106
Lampiran 2 Data Kuesioner Variabel Keputusan Pembelian (Y)	107
Lampiran 3 Hasil Uji Validasi Instrumen	108
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas Instrument	112
Lampiran 5 Hasil Analisis Deskriptif.....	117
Lampiran 6 Hasil Uji Normalitas	119
Lampiran 7 Hasil Uji Linearitas	123
Lampiran 8 Hasil Uji Multikolinearitas & Heteroskedastisitas	124
Lampiran 9 Hasil Uji t, Uji F, dan Uji R Square	125