



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERTA
DAMPAKYA PADA KEPUTUSAN PELANGGAN HOTEL**
SALAM ASRI KUDUS

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk
menyelesaikan jenjang pendidikan Strata Satu (S1)
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muria Kudus

Diajukan oleh :

RIO IQBAL JUFANIKA
NIM. 2015-11-381

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2020

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERTA DAMPAKNYA PADA
KEPUTUSAN PELANGGAN HOTEL SALAM ASRI KUDUS

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus, 26 Februari 2020

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen

Dina Lusianti, SE., MM., AAK.
NIDN. 0630098401

Pembimbing I

Dr. Mokhamad Arwani, S.E., M.M
NIDN.0610057804

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM.
NIDN. 0618066201

Pembimbing II

Indah Dwi Prasetyaningrum S.E.,
M.M
NIDN.0022038001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

Barang siapa keluar untuk mencari ilmu maka dia berada di jalan

Allah.

(HR.Turmudzi)

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.

(QS. Al Insyirah: 6)

Keberhasilan adalah kemampuan untuk melewati dan mengatasi dari satu kegagalan ke kegagalan berikutnya tanpa kehilangan semangat.

(Winston Chuchill)

Persembahan :

1. Bapak, ibu, dan kakak yang aku cintai.
2. Seluruh keluarga besarku.
3. Sahabat seperjuanganku semuanya.
4. Almamater UMK

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena dengan rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini baik. Adapun maksud penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus. Rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis haturkan kepada:

1. Bapak Dr. H. Suparnyo, SH., MS., selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Bapak Dr. H. Mochammad Edris, Drs. MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Ibu Dina Lusianti, SE., MM., AAK., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
4. Bapak Dr. Mokhamad. Arwani, SE. MM, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahananya dengan tulus dan ikhlas dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Indah Dwi Prasetyaningrum, SE. MM, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahananya dengan tulus, dan ikhlas dalam penyusunan skripsi ini.
6. Segenap dosen pengajar dan karyawan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus atas bimbingan, bantuan pelayanan dan kerjasamanya.
7. Seluruh responden yaitu pelanggan Hotel Salam Asri Kudus.
8. Kedua orangtua yang telah memberikan dorongan dan doa sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa hasil penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun penulis telah berusaha dengan segenap pikiran dan kemampuan agar dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan. Semoga segala bantuan dan kebaikan tersebut mendapat limpahan balasan dari Allah SWT. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.



ABSTRAKSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERTA DAMPAKYA PADA KEPUTUSAN PELANGGAN HOTEL SALAM ASRI KUDUS.

**RIO IQBAL JUFANIKA
NIM. 2015-11-381**

Dosen Pembimbing : 1. Dr. Mokhamad. Arwani, SE. MM.
2. Indah Dwi Prasetyaningrum, SE. MM.

UNIVERSITAS MURIA KUDUS FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya pada keputusan pelanggan Hotel Salam Asri Kudus. Dalam penelitian ini menggunakan tiga variabel bebas, yaitu kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga serta dua variabel terikat, yaitu kepuasan pelanggan dan keputusan pelanggan.

Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif kuantitatif pada Hotel Salam Asri dan dianalisis dengan regresi, dengan tahapan meregresi pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya pada keputusan pelanggan Hotel Salam Asri Kudus.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya pada keputusan pelanggan Hotel Salam Asri Kudus. Fasilitas memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya pada keputusan pelanggan Hotel Salam Asri Kudus. Perusahaan diharapkan mempertahankan fasilitas yang ada dan meperhatikan fasilitas yang perlu diperbaiki sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan berdampak pada keputusan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga, Kepuasan Pelanggan, Keputusan Pelanggan.

ABSTRACT

THE EFFECT OF QUALITY OF SERVICE, FACILITIES, AND PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION AND ITS IMPACT ON THE DECISION OF CUSTOMER SALAM ASRI HOTEL

**RIO IQBAL JUFANIKA
NIM. 2015-11-381**

Guidance Lecturer : 1. Dr. Mokhamad. Arwani, SE. MM.
2. Indah Dwi Prasetyaningrum, SE. MM.

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FACULTY OF ECONOMIC AND BUSINESS STUDY PROGRAM
OF MANAGEMENT**

This study aims to examine the effect of service quality, facilities, and prices on customer satisfaction and its impact on customer decisions at Salam Asri Kudus Hotel. In this study using three independent variables, namely service quality, facilities, and prices and two dependent variables, namely customer satisfaction and customer decisions.

This research was conducted with a quantitative descriptive method in Salam Asri Hotel and analyzed by regression, with the stages of regressing the influence of service quality, facilities, and prices on customer satisfaction and its impact on Salam Asri Kudus Hotel customer decisions.

The results showed that the quality of service, facilities, and prices proved to have a positive and significant effect on customer satisfaction and its impact on customer decisions at Salam Asri Kudus Hotel. The facility has the most dominant influence on customer satisfaction and its impact on the customer's decision at Salam Asri Kudus Hotel. The company is expected to maintain existing facilities and pay attention to facilities that need to be improved so that it can improve customer satisfaction and have an impact on customer decisions.

Keywords: *Service Quality, Facilities, Prices, Customer Satisfaction, Customer Decisions.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMPAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAKSI	vi
<i>ABSTRACT.</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Ruang Lingkup.....	8
1.3. Perumusan Masalah.....	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	10
1.5. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Kepuasan Pelanggan	12
2.2. Keputusan Pelanggan	16
2.3. Kualitas Pelayanan	19
2.4. Fasilitas.....	29
2.5. Harga	33
2.6. Penelitian Terdahulu	38
2.7. Kerangka Pemikiran Teoritis	40
2.8. Hipotesis.....	41
BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	43
3.2. Populasi dan Sampel	43
3.3. Jenis Data dan Sumber Data	50
	Halaman
3.4. Metode Pengumpulan Data	54

3.5. Uji Instrumen.....	55
3.6. Teknik Analisis Data	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	58
4.1. Gambaran Umum	58
4.2. Penyajian Data	66
4.3. Deskripsi Variabel Penelitian	68
4.4. Uji Validitas Data.....	73
4.5. Evaluasi Atas Asumsi-Asumsi SEM.....	78
4.6. Analisis Konfirmatori Full Model.....	81
4.7. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	82
4.8. Pembahasan.....	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	80
5.1. Kesimpulan.....	102
5.2. Saran-saran	104

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Target dan Realisasi Jumlah Hunian Kamar Hotel Salam Asri Kudus Bulan Januari – September 2019	5
Tabel 3.1. Hasil <i>Goodness of Fit</i>	64
Tabel 4.1. Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
Tabel 4.2. Pengelompokan Responden Berdasarkan Umur	67
Tabel 4.3. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	68
Tabel 4.4. Statistik Deskriptif Variabel Fasilitas	69
Tabel 4.5. Statistik Deskriptif Variabel Harga	70
Tabel 4.6. Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	70
Tabel 4.7. Statistik Deskriptif Variabel Keputusan Pelanggan	71
Tabel 4.8. <i>Standarized Regression Weight</i> Kualitas Pelayanan	72
Tabel 4.9. <i>Standarized Regression Weight</i> Fasilitas	73
Tabel 4.10. <i>Standarized Regression Weight</i> Harga	74
Tabel 4.11. <i>Standarized Regression Weight</i> Keputusan Pelanggan	75
Tabel 4.12. <i>Standarized Regression Weight</i> Kepuasan Pelanggan	76
Tabel 4.13. <i>Construct Reliability</i>	77
Tabel 4.14. <i>Variable Extracted</i>	78
Tabel 4.15. Uji Normalitas Data	78
Tabel 4.16. Mahalanobis d - squared	79
Tabel 4.17. Uji Full Model <i>Goodness of Fit SEM</i>	81
Tabel 4.18. Uji Model <i>Goodness of Fit</i>	83
Tabel 4.19. Hasil Pengujian Hipotesis	81

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Pada Keputusan Pelanggan Hotel Salam Asri Kudus	40
Gambar 4.2. Analisi Full Measurement	72
Gambar 4.3. Hasil Uji Full Model Structural Equation Modelling (SEM)	81



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Data Hasil Kuesioner Responden

Lampiran 3. Frekuensi Data

Lampiran 4. Hasil Analisis

