



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, FASILITAS,
ATMOSPHERE DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN HOTEL @HOM KUDUS**

OLEH:

KEVIN BAGUS HERDANTAMA

201811608

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

2025



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, FASILITAS,
ATMOSPHERE DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
HOTEL @HOM KUDUS**

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

OLEH:

KEVIN BAGUS HERDANTAMA

201811608

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

2025

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, FASILITAS, ATMOSPHERE
DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN HOTEL @HOM
KUDUS**

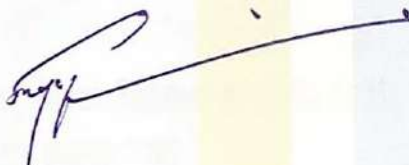
Nama : Kevin Bagus Herdantama
NIM : 201811608
Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan Tim Penguji Ujian Skripsi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus, 17 Februari 2025

Pembimbing I



(Dr. Supriyono, S.E., M.M)

NIDN. 0614037104

Pembimbing II



(Hutomo Rusdianto, S.E., MBA., AWM., QWM., CBV)

NIDN. 0619108502

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen



(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M)

NIDN. 0024037701

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, FASILITAS,
ATMOSPHERE DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
HOTEL @HOM KUDUS**

Nama : Kevin Bagus Herdantama
NIM : 201811608
Program Studi : Manajemen

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

Kudus, 17 Februari 2025.

Mengetahui

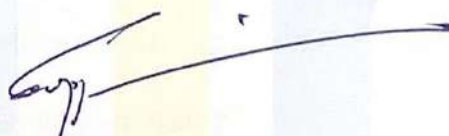
Ketua Program Studi



(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M)

NIDN. 0024037701

Pembimbing I



(Dr. Supriyono, S.E., M.M)

NIDN. 0614037104

Mengetahui

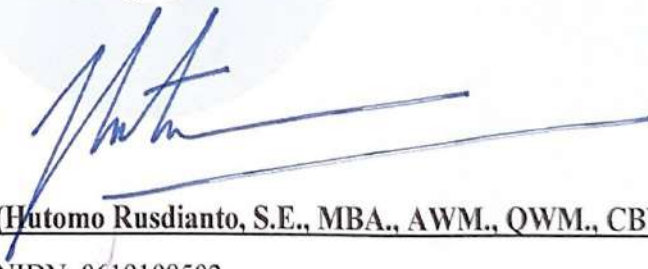
Dekan



(Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M)

NIDN. 0616077304

Pembimbing II



(Hutomo Rusdianto, S.E., MBA., AWM., QWM., CBV)

NIDN. 0619108502

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Hidup adalah perjalanan, jadi nikmati setiap langkahnya”

Persembahan:

Skripsi ini saya persembahkan untuk orang tua tercinta saya

1. Alm Bapak Heri Yuriyanto
2. Mama saya Endah Wahyu Widayat yang selalu mendo'akan dan memberi dukungan untuk saya dapat menyelesaikan studi ini.
3. Adikku tersayang, Martino Rashid Hernanda atas doa dan semangatnya selama ini.
4. Kekasih saya Ghina Sabrina Salsabila yang telah memberikan support dan doa untuk saya dapat menyelesaikan studi ini
5. Teman-teman seperjuangan di Manajemen Angkatan 2018.

KATA PENGANTAR

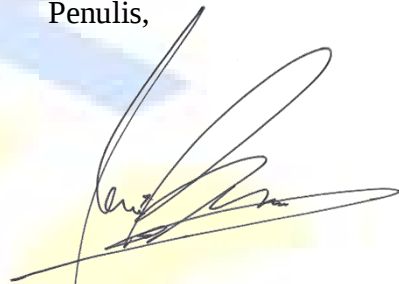
Puji Syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, penulis mampu menyelesaikan skripsi “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas, Atmosphere Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel @HOM Kudus” Sebagai syarat menyelesaikan jenjang sarjana Program Studi Manajemen Universitas Muria Kudus. Selama proses pengerjaan skripsi ini telah banyak bantuan yang penulis dapatkan dari berbagai pihak, oleh karena itu kini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si, selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Dr. Kertati Sumekar, SE., MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus
3. Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
4. Dr. Supriyono, S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing I atas arahan dan bimbingan yang penuh kesabaran sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
5. Hutomo Rusdianto, S.E., MBA,. AWM,. QWM,. CBV, selaku Dosen Pembimbing II atas arahan dan bantuan selama penyusunan skripsi ini.
6. Kedua orang tua yaitu Alm Bapak Heri Yuriyanto dan Ibu Endah Wahyu Widayat atas kerja keras dan *support* yang sangat besar untuk terus mendorong penulis agar menyelesaikan studi ini.
7. Semua pihak-pihak yang telah memberikan bantuan dalam bentuk apapun.

Penulis menyadari jikalau penulisan skripsi ini belum sempurna, maka dari itu kritik dan saran sangat penulis perlukan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak.

Kudus, 17 Februari 2025

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Kevin Bagus Herdantama', is written over a large, faint, stylized watermark in the background. The watermark consists of a blue 'U' shape with a yellow 'S' shape inside it.

Kevin Bagus Herdantama

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, FASILITAS,
ATMOSPHERE DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
HOTEL @HOM KUDUS**

**KEVIN BAGUS HERDANTAMA
NIM. 2018-11-608**

Dosen Pembimbing : 1. Dr. Supriyono, S.E., M.M.
2. Hutomo Rusdianto, S.E., MBA,. AWM,.
QWM,. CBV.

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah meneliti pengaruh kualitas pelayanan, harga, fasilitas, *atmosphere* dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan hotel @Hom Kudus. Sampel penelitian sebanyak 120 responden dengan teknik *purposive sampling*. Analisis data menggunakan *SPSS-24* dan pengambilan sampel menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga, fasilitas, dan *atmosphere* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hotel @Hom Kudus dan secara simultan kualitas pelayanan, harga, fasilitas, *atmosphere*, dan lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Hotel @Hom Kudus.

Kata kunci: kualitas pelayanan, harga, fasilitas, *atmosphere*, lokasi, kepuasan pelanggan.

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE, FACILITIES,
ATMOSPHERE AND LOCATION ON CUSTOMER SATISFACTION OF
THE @HOM KUDUS HOTEL***

**KEVIN BAGUS HERDANTAMA
NIM. 2018-11-608**

Dosen Pembimbing : 1. Dr. Supriyono, S.E., M.M.
2. Hutomo Rusdianto, S.E., MBA., AWM.,
QWM., CBV.

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

ABSTRACTION

The aim of this research is to examine the influence of service quality, price, facilities, atmosphere and location on customer satisfaction at the @Hom Kudus hotel. The research sample was 120 respondents using purposive sampling technique. Data analysis used SPSS-24 and sampling used a questionnaire. The research results show that service quality, price, facilities and atmosphere have no effect on customer satisfaction. Location has a positive and significant effect on customer satisfaction at Hotel @Hom Kudus and simultaneously service quality, price, facilities, atmosphere and location have a positive effect on customer satisfaction at Hotel @Hom Kudus.

Keywords: service quality, price, facilities, atmosphere, location, customer satisfaction.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAKSI	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	10
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	11
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1. Manajemen Pemasaran	14
2.2. Kepuasan Pelanggan	15
2.2.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	15
2.2.2. Indikator Kepuasan Pelanggan	17
2.3. Kualitas Pelayanan	19
2.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	19
2.3.2. Manfaat Kualitas Pelayanan	19
2.3.3. Indikator Kualitas Pelayanan	20
2.4. Harga	22
2.4.1. Pengertian Harga	22
2.4.2. Peranan Harga	22
2.4.3. Dimensi Harga	23

2.4.4.	Indikator Harga	24
2.5.	Fasilitas	25
2.5.1.	Pengertian Fasilitas.....	25
2.5.2.	Indikator Fasilitas	26
2.6.	Athmosphere	28
2.6.1.	Pengertian <i>Atmosphere</i>	28
2.6.2.	Indikator <i>Atmosphere</i>	29
2.7.	Lokasi	31
2.7.1.	Pengertian Lokasi.....	31
2.7.2.	Faktor Pemilihan Lokasi.....	32
2.7.3.	Indikator Lokasi	34
2.8.	Pengaruh Antar Variabel	35
2.8.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan	35
2.8.2	Pengaruh Fasilitas Dengan Kepuasan Pelanggan.....	36
2.8.3	Pengaruh Harga Dengan Kepuasan Pelanggan	37
2.8.4	Pengaruh Lokasi Dengan Kepuasan Pelanggan.....	37
2.8.5	Pengaruh Lokasi dengan kepuasan pelanggan.....	38
2.9	Penelitian Terdahulu.....	39
2.10	Kerangka Pemikiran Teoritis	42
BAB III METODE PENELITIAN		45
3.1.	Rancangan Penelitian	45
3.2.	Jenis Penelitian.....	46
3.2.1	Variabel Penelitian	46
3.2.2	Definisi Operasional Variabel	47
3.3	Jenis dan Sumber Data	50
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	51
3.5	Populasi dan Sampel.....	52
3.5.1	Populasi	52
3.5.2	Sampel	52
3.5.3	Teknik Sampling	54
3.6	Teknik Analisis Data	55

3.6.1	Uji Instrumen Data	55
3.6.2	Uji Asumsi Klasik	56
3.8	Uji Hipotesis	58
3.8.1	Uji Parsial (uji t).....	59
3.8.2	Uji Simultan (uji F)	61
3.8.3	Uji R^2	62
3.8.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	63
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		65
4.1.	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	65
4.1.1.	Gambaran Umum Hotel @HOM Kudus	65
4.1.2.	Gambaran Umum Populasi Penelitian.....	65
4.2.	Analisis Data	70
4.2.1.	Hasil Pengujian Validitas	70
4.2.2.	Uji Reliabilitas	72
4.2.3.	Uji Asumsi Klasik	73
4.3.2	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	84
4.3.3	Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	85
4.3.4	Pengaruh <i>Atmosphere</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	85
4.3.5	Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan	86
4.3.6	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas, <i>Atmosphere</i> , dan Lokasi Secara Simultan Terhadap Kepuasan Pelanggan	86
BAB V PENUTUP		87
5.1.	Kesimpulan	87
5.2.	Saran	88

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Hotel Bintang dan Hotel Non-Bintang di Kabupaten Kudus Tahun 2017 – 2021	5
Tabel 1.2 Jumlah Tamu Yang Menginap di Hotel @HOM Kudus Tahun 2019–2023	6
Tabel 4.1 Statistik Deskripsi Sampel	50
Tabel 4.2 Hasil Tanggapan Responden pada Kualitas Pelayanan (X1).....	50
Tabel 4.3 Hasil Tanggapan Responden pada Harga (X2).....	51
Tabel 4.4 Hasil Tanggapan Responden pada Fasilitas (X3)	51
Tabel 4.5 Hasil Tanggapan Responden pada <i>Atmosphere</i> (X4).....	52
Tabel 4.6 Hasil Tanggapan Responden pada Lokasi (X5).....	52
Tabel 4.7 Hasil Tanggapan Responden pada Kepuasan Pelanggan (Y)	53
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Autokorelasi	58
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	59
Tabel 4.13 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	60
Tabel 4.14 Hasil Uji t.....	62
Tabel 4.15 Hasil Uji f.....	63
Tabel 4.16 Hasil Koefisien Determinasi	64

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	31
Gambar 4.1 Hasil Uji Linieritas	56
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	57

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Permohonan	74
Lampiran 2 Dokumentasi	76
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian	78
Lampiran 4 Data Hasil Kuesioner Responden	88
Lampiran 5 Frekuensi Data	90
Lampiran 6 Analisis SPSS	92