

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *RELATIONSHIP*  
*MARKETING* TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP KONSUMEN  
DI HOTEL GALAXY BANJARMASIN  
(STUDI PADA KONSUMEN DI HOTEL GALAXY BANJARMASIN)**



Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Dalam Memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen

**Oleh :**

**MUHAMMAD GHANI**

**NIM : C1B114092**

**PROGRAM STUDI : MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
BANJARMASIN**

**2023**

LEMBAR LEGALITAS

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *RELATIONSHIP*  
*MARKETING* TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP KONSUMEN  
DI HOTEL GALAXY BANJARMASIN  
(STUDI PADA KONSUMEN DI HOTEL GALAXY BANJARMASIN)

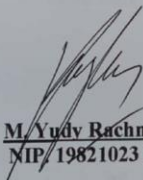
Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**MUHAMMAD GHANI**

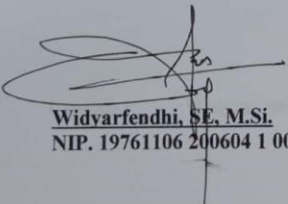
**NIM: C1B114092**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 21 Juni 2023 dan  
dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima


Pembimbing

  
**M. Yudy Rachman, SE, MM.**  
**NIP/19821023 200501 1 001**


Penguji 1

  
**Widvarfendhi, SE, M.Si.**  
**NIP. 19761106 200604 1 002**

Penguji 2

  
**M. Zainal Abidin, S.Sos, MM.**  
**NIP. 19750913 200312 1 001**

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen

  
**Dr. Raden Roro Yulianti Prihatiningrum, SE, M.Si**  
**NIP. 19730727 200112 2 001**

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**BANJARMASIN**

Nama : Muhammad Ghani  
NIM : C1B114092  
Jurusan /Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Relationship Marketing* Terhadap Keputusan Menginap Konsumen di Hotel Galaxy Banjarmasin (Studi Pada Konsumen Di Hotel Galaxy Banjarmasin)  
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran  
Ujian Dilaksanakan : Rabu, 21 Juni 2023  
Waktu Ujian : 13:30 s/d 15:30 WITA

Tim Penguji

Pembimbing : M. Yudy Rachman, SE, MM.

(.....)

Penguji 1 : Widyarfendhi, SE, M.Si.

(.....)

Penguji 2 : M. Zainal Abidin, S.Sos, MM.

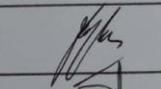

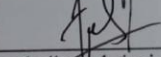
(.....)

### BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI

Berdasarkan hasil ujian yang telah dilaksanakan oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat:

Nama : **MUHAMMAD GHANI**  
NIM : **C1B114092**  
Jurusan/Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Relationship Marketing* Terhadap Keputusan Menginap Konsumen di Hotel Galaxy Banjarmasin (Studi Pada Konsumen Di Hotel Galaxy Banjarmasin)  
Hari/Tanggal : Rabu, 21 Juni 2023  
Tempat : Ruang Sidang 1 Gedung PG  
Waktu Ujian : 13.30 s/d 15.30 WITA

Dengan ini telah melakukan perbaikan skripsi berdasarkan saran Tim Penguji:

Nama Dosen	Jabatan	Tanda Tangan
<b>M. Yudy Rachman, SE, MM</b>	Pembimbing	
<b>Widyarfendhi, SE, M.Si.</b>	Penguji 1	
<b>M. Zainal Abidin, Sos, M.Si</b>	Penguji 2	

Menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah melakukan perbaikan skripsi dengan benar dan sesuai dengan saran yang diberikan pada saat ujian skripsi.

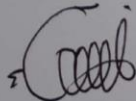
Demikian berita acara perbaikan skripsi yang telah mendapatkan persetujuan dari Tim Penguji.

Banjarmasin, 21 Juni 2023

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen

  
**Dr. Raden Roro Yulianti Prihatiningrum, SE, M.Si**  
NIP. 19730727 200112 2 001

Mahasiswa

  
**Muhammad Ghani**  
NIM : C1B114092

## **SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian yang telah saya lakukan. Segala kutipan dan bantuan dari berbagai sumber telah diungkapkan sebagaimana mestinya. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan untuk keperluan lain oleh siapapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima akibat hukum dari ketidakbenaran pernyataan tersebut.

Banjarmasin, 21 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,

**Muhammad Ghani**  
**NIM. C1B114092**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, sehingga skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Relationship Marketing* Terhadap Keputusan Menginap Konsumen di Hotel Galaxy Banjarmasin (Studi Pada Konsumen Di Hotel Galaxy Banjarmasin)”vakhirnya dapat terselesaikan. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Peneliti menyadari akan keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang ada pada diri, sehingga skripsi ini masih terdapat beberapa kelemahan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Atma Hayat, Drs, M.Si, Ak, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
2. Ibu DR Raden Roro Yulianti Prihatiningrum, SE, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat serta selaku Dosen Penasehat Akademik yang memberikan arahan dan masukan selama menempuh perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
3. Bapak M. Yudy Rachman, SE, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, saran, dan bantuan dalam penyusunan skripsi.
4. Bapak Widyarfendhi, SE, M.Si. selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan masukan dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak M. Zainal Abidin, Sos, M.Si selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan masukan dan saran untuk perbaikan skripsi ini
6. Kepada kedua orang tua penulis yang tidak pernah putus memberikan

motivasi, mendoakan, dukungan serta moral maupun materil dan hal lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan sehingga dapat melewati masa

7. Kepada orang yang spesial di hidup penulis, yang selalu ada untuk penulis, yang semoga menjadi calon partner hidup penulis.

Akhir kata peneliti berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan dapat berguna bagi semua pihak.

Banjarmasin, 21 Juni 2023

Peneliti,

Muhammad Ghani

## ABSTRACT

**Ghani (2023).** The Effect of Service Quality and Relationship Marketing on Consumers' Decisions to Stay at the Galaxy Hotel Banjarmasin (Study on Consumers at the Galaxy Hotel Banjarmasin). Promotor M. Yudy Rachman.

*This research was conducted to (1) determine the effect of service quality on consumer decisions to stay at the Galaxy Banjarmasin Hotel (2) determine the effect of relationship marketing on consumer decisions to stay at the Galaxy Banjarmasin Hotel (3) determine the effect of service quality and relationship marketing simultaneously affect decision to stay at Hotel Galaxy Banjarmasin.*

*The method used is in the form of quantitative research, by distributing questionnaires to 110 guests staying at the Galaxy hotel. The results of the questionnaire are followed by testing and analyzing descriptively. Processing data using multiple linear regression method.*

*The results of this study are (1) partially service quality on consumer decisions does not have a significant effect on staying at the Galaxy Hotel, (2) partially relation marketing has a significant effect on staying at the Galaxy Hotel, and (3) simultaneously service quality and relation marketing have an effect significant to stay at Galaxy Hotel.*

**Keywords:** *service quality, relationship marketing, decision to stay*



## ABSTRAKSI

**Ghani (2023).** Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Relationship Marketing* Terhadap Keputusan Menginap Konsumen di Hotel Galaxy Banjarmasin  
Supervisi: Bapak M. Yudy Rachman.

Penelitian ini dilakukan untuk mencapai tiga tujuan utama: (1) menentukan dampak kualitas layanan terhadap keputusan konsumen untuk menginap di Hotel Galaxy Banjarmasin, (2) menilai pengaruh pemasaran relasional terhadap keputusan konsumen untuk menginap di Hotel Galaxy Banjarmasin, dan (3) menganalisis dampak bersamaan dari kualitas layanan dan pemasaran relasional terhadap keputusan konsumen untuk menginap di Hotel Galaxy Banjarmasin.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendistribusian kuesioner kepada 110 tamu yang menginap di Hotel Galaxy. Data dari kuesioner kemudian dianalisis secara deskriptif, dan pengolahan data menggunakan metode regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) secara individu, kualitas layanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen untuk menginap di Hotel Galaxy, (2) secara individu, pemasaran relasional memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen untuk menginap di Hotel Galaxy, dan (3) secara bersamaan, kualitas layanan dan pemasaran relasional memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen untuk menginap di Hotel Galaxy.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, *relationship marketing*, keputusan menginap

## DAFTAR ISI

LEMBAR LEGALITAS .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	i
BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRACT.....	vii
ABSTRAKSI.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	2
1.1. Latar Belakang.....	2
1.2. Rumusan Masalah .....	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1. Manfaat Akademik .....	10
1.4.2. Manfaat Praktis .....	10
1.4.3. Sistematika Pembahasan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1. Landasan Teori .....	12
2.1.1. Kualitas Pelayanan.....	12
2.4.4. Dimensi Indikator Kualitas Pelayanan .....	13

2.4.5. <i>Relationship Marketing</i> .....	15
2.4.6. Keputusan Pembelian .....	22
2.5. Hasil Penelitian Sebelumnya.....	25
<b>BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN.....</b>	<b>30</b>
2.1. Kerangka Konseptual .....	30
3.6. Hipotesis.....	30
<b>BAB IV METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
2.1. Ruang Lingkup Penelitian .....	34
2.1.1. Jenis Penelitan.....	34
4.6.7. Unit Analisis .....	34
4.6.8. Populasi dan Sampel.....	34
4.6.9. Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	36
4.6.10. Teknik Pengumpulan Data.....	38
4.7. Teknik Analisis Data .....	38
2.1.1. Teknik Pengujian Instrumen.....	38
4.7.11. Uji Asumsi Klasik.....	39
4.7.12. Analisis Regresi Linear Berganda .....	41
4.8. Jadwal Penelitian.....	42
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS.....</b>	<b>43</b>
5.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	43

5.2. Hasil dan Analisis.....	43
5.2.1. Karakteristik Responden.....	43
5.2.2. Uji Instrumen .....	44
5.2.3. Analisis Deskriptif .....	47
5.2.4. Analisa Inferensial .....	49
5.2.5. Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	53
5.3. Pembahasan Hasil Penelitian.....	56
5.3.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Mengingat .....	56
5.3.2. Pengaruh <i>Relationship marketing</i> terhadap Keputusan Mengingat.....	58
5.3.3. Kualitas layanan dan <i>relationship marketing</i> berpengaruh serentak terhadap keputusan mengingat.....	59
5.4. Implikasi Hasil Penelitian.....	59
5.4.1. Implikasi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Mengingat .....	59
5.4.2. Implikasi Pengaruh <i>Relation Marketing</i> terhadap Keputusan Mengingat .....	60
5.5. Keterbatasan Penelitian .....	61
BAB VI PENUTUP .....	63
6.1. Kesimpulan.....	63
6.2. Saran .....	63

DAFTAR PUSTAKA .....	65
LAMPIRAN .....	67

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Galaxy Hotel Banjarmasin ( <i>Sold rooms and guests</i> ) .....	5
Tabel 4. 1. Populasi Penelitian.....	35
Tabel 4. 2. Definisi Operasional Variabel.....	36
Tabel 4. 3. Jadwal Penelitian.....	42
Tabel 5. 1. Uji Validitas .....	45
Tabel 5. 2. Uji Validitas .....	45
Tabel 5. 3. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
Tabel 5. 4. Karakteristik Berdasarkan Usia .....	48
Tabel 5. 5. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan .....	48
Tabel 5. 6 Hasil <i>Tabel Coefficients</i> dari SPSS .....	51
Tabel 5. 7. Rangkuman Uji Multikolinearitas.....	51
Tabel 5. 8 Hasil Tabel Uji Linearitas .....	53
Tabel 5. 9 Rangkuman Uji Linearitas .....	53
Tabel 5. 101. Rangkuman Uji t.....	55
Tabel 5. 113. Rangkuman Uji F Simultan.....	55
Tabel 5. 124. Hasil Model Summary .....	56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Wisatawan Nusantara dan Mancanegara di Banjarmasin .....	2
Gambar 1. 2 . Jumlah Akomodasi, Kamar, dan Tempat Tidur (Hotel Bintang) .....	3
Gambar 1. 3. <i>Rate Review</i> Pelanggan Galaxy Hotel .....	6
Gambar 2. 1. Tahap Keputusan Pembelian .....	22
Gambar 3 1. Model Penelitian .....	30
Gambar 5. 1. P-P Plot.....	50
Gambar 5. 2. Scatterplot Uji heteroskedastisitas .....	52

**DAFTAR LAMPIRAN**

**LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN ..... 67**