

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL
RATTAN INN BANJARMASIN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Oleh :

EDI WIJAYA
NIM : 1610412110007



UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
BANJARMASIN
2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA HOTEL RATTAN INN BANJARMASIN

- A. Nama Mahasiswa : Edi Wijaya
Nim : 1610412110007
- B. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.
- C. Tim Penguji:


a. Pembimbing
Dr. H. Hairudinor, Sos., MM
NIP.197306161999031003


[.....]

b. Penguji I
Noor Hidayati, S.Sos, M.AB
NIP.197805242006042001


[.....]

c. Penguji II
Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM
NIP.19891207201712104001

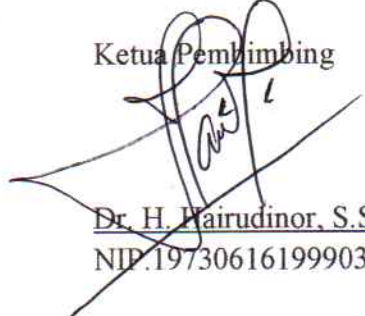

[.....]

Banjarmasin, 28 Desember 2022

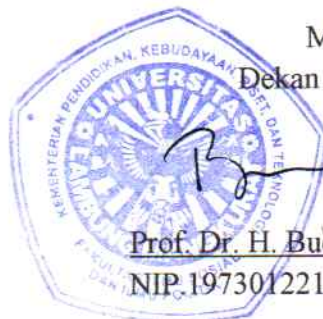
Koordinator
Prodi Admistrasi Bisnis



M. Hasanur Arifin, S. Sos, MM
NIP.197604142001121003

Ketua Pembimbing


Dr. H. Hairudinor, S.Sos., MM
NIP.197306161999031003

Mengetahui
Dekan FISIP UNLAM




Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S. Sos, M. Si
NIP.197301221998021001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Kamis tanggal 01 bulan November tahun 2022, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor:1509/UN8.1.13/KP.10.00/2022 tanggal 25 November 2022 untuk menguji skripsi :

Nama : Edi Wijaya
NIM : 1610412110007
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Rattan Inn Banjarmasin

Tempat Ujian : R. Sidang Skripsi 3
Waktu Ujian : 09.30 Wita s.d Selesai
Nilai : 79,6 (A-)
Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 01 Desember 2022

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Edi Wijaya

1. Ketua : Dr. H. Hairudinor, S.Sos/M.Si
2. Sekretaris : Noor Hidayati, S.Sos, M.AB
3. Anggota : Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM

Mengetahui/membenarkan :

a.n. Dekan

Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis,

Muhammad Hasanur Arifin, S.Sos, MM
NIP. 19760414 200112 1 003

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji dan syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah subhanawata'alla yang telah memberikan limpahan rahmat dan hidayah-Nya, serta shalawat salam kepada Baginda Nabi Besar Muhammad Sholalahualaihi Wassallam, yang tak pernah berhenti memikirkan umatnya, semoga diri ini termasuk didalam umatmu Ya Rasulallah dan mendapat syafaat Mu kelak. Atas kodirat dan iradatMu jualah Ya Rabb, peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Rattan Inn Banjarmasin.” Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Dalam penyelesaian skripsi ini banyak dibantu oleh berbagai pihak, oleh karena itu dengan segala kerendahan diri penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E, M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Bapak M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
4. Ibu Noor Hidayati, S.Sos, M.AB selaku Dosen Pembimbing Akademik peneliti selama menempuh kuliah, sekaligus selaku Dosen Pembimbing II skripsi yang

telah memberikan saran dan bimbingan selama penyusunan skripsi sehingga dapat terselesaikan.

5. Bapak Dr. H. Hairudinor, S.Sos, MM selaku Dosen Pembimbing I yang sudah memberikan masukan, saran, nasehat, dan dukungan kepada penulis sejak awal pembuatan skripsi sampai terselesaikannya skripsi ini.
6. Bapak Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM selaku Dosen Penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang bersifat membangun pemikiran penulis dalam skripsi ini sehingga bisa menjadi lebih baik.
7. Seluruh Dosen Pengajar Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis yang telah mendidik dan memberikan ilmu-ilmu yang sangat berguna selama perkuliahan.
8. Seluruh staf dan pegawai Program Studi maupun Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu dan melayani dengan baik.
9. Kepada orang tua yang tidak henti-hentinya memberikan doa dan dukungan serta selalu memberikan motivasi kepada penulis.
10. Kepada teman-teman seperjuangan Prodi Ilmu Administrasi Bisnis angkatan 2016. Serta teman dan sahabat yang telah membantu dan mendukung dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini, masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Banjarmasin, Maret 2023

Penulis

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi mana pun.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing dan masukan tim penguji.
3. Seluruh karya atau pendapat pakar atau karya yang telah di publikasi orang lain yang terdapat dalam karya tulis ini telah di sitasi nama pengarangnya dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya sebagai peneliti bersedia menerima sanksi sesuai undang-undang yang berlaku.

Banjarmasin, 17 Maret 2023

Yang membuat pernyataan,



Edi Wijaya

Nim: 1610412110007

ABSTRAK

Edi Wijaya, 1610412110007, 2023, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Rattan Inn Banjarmasin. Dibimbing oleh Hairudinor dan Noor Hidayati.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh secara parsial dan simultan Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Rattan Inn Banjarmasin.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, Desain penelitian ini adalah asosiatif. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*, sehingga diperoleh 130 responden yang dijadikan sampel penelitian. Data yang digunakan diambil dari kuesioner. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Terdapat pengaruh signifikan secara parsial Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Rattan Inn Banjarmasin, (2) Terdapat pengaruh signifikan secara parsial Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Rattan Inn Banjarmasin, dan (3) Terdapat pengaruh signifikan secara simultan Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Rattan Inn Banjarmasin.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Edi Wijaya, 1610412110007, 2023, The Effect of Service Quality and Price on Customer Satisfaction at the Rattan Inn Hotel Banjarmasin. Supervised by Hairudinor and Noor Hidayati.

This study aims to determine and examine the effect partially and simultaneously of Service Quality and Price on Customer Satisfaction at the Rattan Inn Hotel Banjarmasin.

This research is a quantitative research, this design of research is associative. Sampling in this study used a accidental sampling technique, so that 130 respondents were used as the research sample. The data used is taken from the questionnaire. Data analysis using multiple linear regression analysis.

The results showed that (1) There was a partial significant effect of Service Quality on Customer Satisfaction at the Rattan Inn Hotel Banjarmasin, (2) There was a partial significant effect on Price on Customer Satisfaction at the Rattan Inn Hotel Banjarmasin, and (3) There was a simultaneous significant effect Service Quality and Price on Customer Satisfaction at the Rattan Inn Hotel Banjarmasin.

Keywords: *Service Quality, Price, and Customer Satisfaction*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	20
1.3 Tujuan Penelitian	20
1.4 Manfaat Penelitian	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	22
2.1 Tinjauan Teori	22
2.1.1 Pemasaran	22
2.1.1.1 Pengertian Pemasaran	22
2.1.1.2 Konsep Pemasaran	24
2.1.1.3 Bauran Pemasaran	24
2.1.2 Perilaku Konsumen	28
2.1.2.1 Pengertian Perilaku Konsumen	28
2.1.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	29
2.1.3 Kualitas Pelayanan (X1)	29
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	29
2.1.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	31
2.1.3.3 Manfaat Kualitas Pelayanan	32
2.1.3.4 Indikator Kualitas Pelayanan	33
2.1.4 Harga (X2)	34
2.1.4.1 Pengertian Harga	34
2.1.4.2 Faktor yang Mempengaruhi Harga	36
2.1.4.3 Manfaat Harga	38
2.1.4.4 Indikator Harga	38
2.1.5 Kepuasan Pelanggan (Y)	40
2.1.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	40
2.1.5.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan	40
2.1.5.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	42
2.1.5.4 Atribut Pembentuk Kepuasan Pelanggan	43
2.1.5.5 Tipe Kepuasan Pelanggan	44
2.1.5.6 Indikator Kepuasan Pelanggan	45
2.2 Tinjauan Empiris	46

	2.3	Model Penelitian	50
	2.4	Hipotesis Penelitian dan Kausalitas Variabel	51
BAB III		METODE PENELITIAN	55
	3.1	Pendekatan Penelitian	55
	3.2	Desain Penelitian.....	55
	3.3	Lokasi Penelitian.....	55
	3.4	Populasi dan Sampel Penelitian	56
		3.4.1 Populasi	56
		3.4.2 Sampel.....	56
		3.4.3 Teknik Sampling	56
	3.5	Definisi Operasional Variabel.....	57
		3.5.1 Variabel Bebas (Independen)	58
		3.5.2 Variabel Terikat (Dependen).....	61
	3.6	Jenis Data	63
	3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	64
	3.8	Teknik Pengumpulan Skor.....	64
	3.9	Uji Validitas dan Reliabilitas	65
		3.9.1 Uji Validitas	65
		3.9.2 Uji Reliabilitas.....	66
	3.10	Teknik Analisis Data.....	67
		3.10.1 Analisis Statistik Deskriptif	67
		3.10.2 Uji Asumsi Klasik	67
		3.10.2.1 Uji Normalitas	67
		3.10.2.2 Uji Multikolinieritas	68
		3.10.2.3 Uji Heteroskedastisitas	69
		3.10.2.4 Uji Autokorelasi	70
		3.10.3 Analisis Regresi Linier Berganda	70
		3.10.4 Pengujian Hipotesis.....	71
		3.10.4.1 Uji Parsial (Uji t)	71
		3.10.4.2 Uji Simultan (Uji F)	72
		3.10.4.3 Koefisien Determinasi (R^2)	72
		3.10.4.4 Uji Sumbangan Efektif dan Relatif (SE&SR)..	74
BAB IV		HASIL PENELITIAN	76
	4.1	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	76
	4.2	Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	77
		4.2.1 Karakteristik Responden	77
		4.2.2 Analisis Statistik Deskriptif Variabel.....	79
	4.3	Hasil Uji Asumsi Klasik	92
		4.3.1 Hasil Uji Normalitas.....	92
		4.3.2 Hasil Uji Multikolinieritas	93
		4.3.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	94
		4.3.4 Hasil Uji Autokorelasi.....	95
	4.4	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	96

4.5	Pengujian Hipotesis.....	97
4.5.1	Hasil Uji Parsial (Uji t).....	97
4.5.2	Hasil Uji Simultan (Uji F).....	98
4.5.3	Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)	99
4.5.4	Hasil Uji Sumbangan Efektif dan Relatif (SE&SR)	99
BAB V	PEMBAHASAN HASIL.....	101
5.1	Pembahasan.....	101
5.1.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	101
5.1.2	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	102
5.1.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	103
5.2	Implikasi Penelitian.....	103
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	106
BAB VI	PENUTUP	108
6.1	Kesimpulan	108
6.2	Saran.....	108
	DAFTAR PUSTAKA	111
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Hal
Tabel 1.1	Daftar Nama Hotel Bintang Tiga Di Kota Banjarmasin.....	9
Tabel 1.2	Jumlah Pengunjung di Hotel Rattan Inn Banjarmasin Periode Tahun 2019-2021	12
Tabel 1.3	Daftar Kamar <i>New Building</i> Hotel Rattan Inn Banjarmasin	16
Tabel 1.4	Daftar Kamar <i>Main Building</i> Hotel Rattan Inn Banjarmasin	17
Tabel 1.5	Daftar Harga Kamar Hotel Rattan Inn Banjarmasin	18
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	46
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel	62
Tabel 3.2	Skala Pengukuran Likert	65
Tabel 3.3	Rentan Kategori Jawaban Responden	67
Tabel 3.4	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi.....	74
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	76
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	77
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	77
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	78
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	79
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	80
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Variabel Harga (X2)	84
Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	88
Tabel 4.9	Hasil Uji Normalitas.....	93
Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolinieritas	94
Tabel 4.11	Hasil Uji Autokorelasi.....	95
Tabel 4.12	Hasil Analisis Regresi	96
Tabel 4.13	Hasil Uji t (Regresi Secara Parsial).....	97
Tabel 4.14	Hasil Uji F (Regresi Secara Simultan)	98
Tabel 4.15	Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	99
Tabel 4.16	Hasil Uji Sumbangan Efektif dan Relatif (SE&SR)	100

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Hal
	Gambar 1.1 <i>Rating</i> Hotel Rattan Inn Banjarmasin	13
	Gambar 2.1 7P dalam Bauran Pemasaran	27
	Gambar 2.2 Model Penelitian	51
	Gambar 4.1 Normal <i>Probability Plot</i>	92
	Gambar 4.2 Hasil <i>Scatterplot</i>	95
	Gambar 5.1 Model Hasil Akhir.....	106

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisisioner
- Lampiran 2 Tabulasi Data
- Lampiran 3 Hasil *output SPSS for windows versi 26.0*