

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL SKY FLORES RUTENG
KABUPATEN MANGGARAI**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



OLEH:

ANGELINA VENI
NIM: 2016410058

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS FLORES
ENDE
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN

NAMA : ANGELINA VENI
NIM : 2016410058
JUDUL : PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL
SKY FLORES RUTENG KABUPATEN MANGGARAI

Ende, 13 Februari 2021

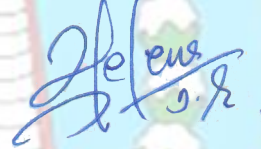
Telah Diujikan di Depan Tim Penguji Skripsi

Dosen Pembimbing I



Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc
NIDN. 0826097401

Dosen Pembimbing II



Maria Helena Carolinda Dua Mea, SS.,MM
NIDN: 08 3110 8301

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen
Universitas Flores



Sambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN. 0825077101

LEMBAR PENGESAHAN

Telah diujikan dan disahkan Oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores Untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Sabtu

Tanggal : 13 Februari 2021



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi

Iriany Dewi Soleiman, SE.,M.Sc
NIDN. 0826037001



Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen

Lambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN. 0825077101

Tim Penguji:

- | | |
|--|---------|
| 01. <u>Dr. Hyronimus Se, SE.,MM</u>
NIDN. 0829097501 | 1. |
| 02. <u>Maria Endang Jamu, SE.,MM</u>
NIDN. 0814109101 | 2. |
| 03. <u>Gabriel Tanusi, SE.,M.Si</u>
NIDN. 0827067101 | 3. |
| 04. <u>Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S.,MM</u>
NIDN. 0826097401 | 4. |
| 05. <u>Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc</u>
NIDN.0831108301 | 5. |



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya menyatakan bahwa Skripsi saya dengan:

Judul Skripsi : “PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL SKY FLORES RUTENG KABUPATEN MANGGARAI”.

Dan dimajukan untuk diuji pada hari tanggal 13 Februari 2021 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak sengaja, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Universitas batal saya terima.

Ende, 13 Februari 2021
Yang Membuat Pernyataan

ANGELINA VENI
NIM. 2016410058

MOTTO

***"DIBERKATILAH ORANG YANG MENGANDALKAN TUHAN, YANG
MENARUH HARAPANNYA PADA TUHAN***

YEREMIA 17:7"

(ANGELINA VENI)

PERSEMBAHAN

Tinta emas dan penaku ini kupersembahkan untuk :

1. Dia sumber segalanya yang senantiasa menyertai dan menuntun penulis menuju keberhasilan.
2. Kedua orang tua terhebat, Bapak Fransiskus Hanim dan Mama Paulina Lanus yang telah berjuang dan bersusah payah melahirkan, membesarkan, mendidik, memotivator, membiayai dan dengan sabar menanti keberhasilan saya.
3. Untuk keempat saudara saya Kak Berto, Ka Fani, Adik Johan, dan Adik Siska tersayang yang selalu setia mendukung saya dalam segala doa dan harapan.
4. Yang tercinta seluruh keluarga besar yang telah mendukung dan mendoakanku dalam suka maupun duka sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Yang tersayang sahabat-sahabat kenalan: Yovin, Yhertin, Rhiny, Chika, Intan, Yolan, Olan, Ni, Ceik, Eka, Gardis serta teman-teman Putra Tunggal Kost yang telah memotivasi saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Rekan-rekan seperjuangan di Program Studi Manajemen yang telah membantu saya baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penulisan skripsi ini.
7. Kampung Halaman yang saya cintai Ngkiong Dora Manggarai Timur Flores-NTT
8. Almamater kebanggaan-KU Universitas Flores Ende

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan rasa syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan anugerah-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul: “Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Sky Flores Ruteng Kabupaten Manggarai”.

Penulis juga menyadari bahwa selesainya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sedalamnya-dalamnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, arahan dan dorongan selama peneliti belajar. Karena itu penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Ketua Yayasan Perguruan Tinggi Universitas Flores Ende
2. Rektor dan Para Wakil Rektor Universitas Flores
3. Dekan dan Wakil Dekan, Ketua Program Studi Manajemen beserta Para Dosen atas segala kebijakan, perhatian dan dorongan selama penulis belajar di Universitas Flores.
4. Ibu Pimpinan Hotel Sky Flores Ruteng yang telah berkenan memberikan ijin bagi penulis untuk dapat melakukan penelitian di Hotel Sky Flores Ruteng.
5. Kepada Bapak Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,MSc sebagai pembimbing 1 dan Ibu Maria Helena Carolinda Dua Mea, SS.,MM sebagai pembimbing 2

yang telah dengan sabar membimbing, mengarahkan, dan memberi motivasi yang demikian bermakna sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

6. Para narasumber sekalian yang sudah membantu peneliti untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian.
7. Rekan-rekan seperjuangan di Program Studi Manajemen yang telah banyak memberikan masukan kepada penulis baik selama mengikuti perkuliahan maupun dalam penulisan skripsi ini.
8. Bapak Ibu selaku orang tua penulis yang senantiasa memberikan doa, motivasi dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan lancar.
9. Semua pihak yang tidak sempat penulis sebutkan satu persatu yang telah mendukung penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Tiada kata yang paling indah penulis ungkapkan selain harapan dan doa semoga amal kebaikan Bapak/Ibu serta semua pihak mendapat imbalan yang setimpal dari Tuhan Yang Maha Kuasa.

Akhirnya penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaiki skripsi ini. Semoga skripsi dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkannya. Sekian dan terima kasih.

Ende, Februari 2021

Penulis

ABSTRAK

ANGELINA VENI, 2016410058, Fakultas Ekonomi, Program Sarjana. “Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Sky Flores Ruteng”. Pembimbing I : Rafael Octavianus Byre SE.,M.Sc dan Pembimbing II : Maria Helena Carolinda Dua Mea SS.,MM. Skripsi. Program Studi Manajemen, Universitas Flores Ende 2020.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Untuk mengetahui (1) Promosi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Hotel Sky Flores Ruteng.(2) Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Hotel Sky Flores Ruteng. Penelitian ini termasuk penelitian kausalitas dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Hotel Sky Flores Ruteng yang berjumlah 41 orang. Data dikumpulkan dengan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Regresi linier berganda digunakan untuk uji hipotesis penelitian ini. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) promosi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Hotel Sky Flores Ruteng dengan nilai beta (β) sebesar 0,636 (2) kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Hotel Sky Flores Ruteng dengan nilai beta (β) sebesar 0,467.

Kata kunci: Promosi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUANAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Landasan Teori.....	8
2.1.1. Manajemen Pemasaran.....	8
2.1.1.1. Pengertian Manajemen Pemasaran	8
2.1.2. Promosi	10
2.1.2.1. Pengertian Promosi	10
2.1.2.2. Tujuan Promosi	11
2.1.2.3. Bauran Promosi.....	12
2.1.3. Kualitas Pelayanan	16
2.1.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	16

2.1.3.2. Indikator Kualitas Pelayanan	19
2.1.4. Kepuasan Konsumen.....	20
2.1.4.1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	20
2.1.4.2. Manfaat kepuasan konsumen	22
2.1.4.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen	22
2.1.4.4. Metode pengukuran kepuasan konsumen	25
2.2. Penelitian Terdahulu	29
2.3. Hipotesis Penelitian.....	30
2.4. Kerangka Pemikiran.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1. Desain Penelitian.....	33
3.2. Lokasi Penelitian.....	33
3.3. Populasi dan Sampel	34
3.4. Defenisi dan Operasional Variabel	35
3.5. Sumber Data.....	36
3.6. Metode Pengumpulan Data.....	38
3.7. Skala Pengukur.....	39
3.8. Metode Analisis Data.....	40
3.8.1. Uji Instrumen Penelitian	40
3.8.1.1. Uji Validitas	40
3.8.1.2. Uji Realibilitas	40
3.8.1.3. Uji Asumsi Klasik	41
3.8.2. Uji Hipotesis Penelitian.....	42
3.8.2.1. Regresi Linear Berganda.....	42
3.8.2.3. Koefisien Determinasi.....	44
3.8.2.4. Uji t.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1. Gambaran Umum Responden Penelitian	46
4.1.1 Profil Hotel Sky Flores.....	46
4.1.2 Visi dan Misi	46
4.1.2.1 Visi	46

4.1.2.2 Misi	46
4.1.3 Lokasi Hotel Sky Flores	47
4.1.4 Deskripsi Responden	47
4.2. Uji Instrument Penelitian	49
4.2.1 Uji Validitas	50
4.2.2 Uji Reliabilitas	51
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	52
4.2.3.1 Uji Linieritas	52
4.2.3.2 Uji Heteroskedastisitas.....	53
4.2.3.3 Uji Normalitas.....	53
4.2.3.4 Uji Autokorelasi.....	54
4.3. Uji Hipotesis	54
4.3.1 Hipotesis Pertama	54
4.3.2 Hipotesis Kedua	55
4.4. Pembahasan dan Hasil Penelitian.....	57
4.4.1 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Sky Ruteng.	57
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Sky Ruteng.	58
BAB V PENUTUP	60
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data pengunjung Hotel Sky Flores Ruteng dari bulan Januari sampai Desember 2019.....	4
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.5 Operasional Variabel.....	17
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia.	48
Tabel 4.3 Tabel Uji Validitas dan Realibilitas	50
Tabel 4.4 Hasil Uji Linieritas	52
Tabel 4.5 Uji Heterokedastisitas	53
Tabel 4.6. Uji Normalitas Data	53
Tabel 4.7 Hasil Uji Autokorelasi Dengan Test Durbin-Watson	54
Tabel 4.8. Hasil Analisis Regresi Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen.....	55
Tabel 4.9. Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran.....	12
Diagram 4.1. Jenis Kelamin Resonden	48
Diagram 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	49