

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS FISIK  
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PADA HOTEL PEPITA MBAY**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



**OLEH**

**ARNIWANGSIANA RENGA**  
**NIM: 2016410123**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS FLORES**

**ENDE**

**2021**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Nama : ARNIWANGSIANA RENGA  
Nim : 2016410123  
Judul : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FASILITAS FISIK  
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAAN KONSUMEN PADA  
HOTEL PEPITA MBAY

Ende, 08 Februari 2021

**Telah Dujikan Di Depan Tim Penguji Skripsi**

**Pembimbing, I**

**Dr. Rafael Octavianus Byre, SE., M.Sc**

**NIDN: 08 2609 7401**

**Pembimbing, II**

**Maria Helena C. Dua Mea, S.S., MM**

**NIDN: 08 3110 8301**

**Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi  
Universitas Flores**



**Lambertus Langga, SE., M.Sc**

**NIDN : 08 2507 7101**

## LEMBAR PENGESAHAN

Telah diterima dan disahkan oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores untuk dipertahankan guna memperoleh gelar sarjana manajemen pada:

Hari : Senin  
Tanggal : 08 Februari 2021


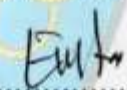

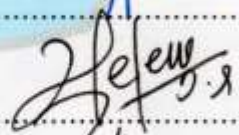

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen

  
Iriany Dewi Soleiman, SE., M.Sc  
NIDN: 08 2603 7001

  
Lambertus Langga, SE., M.Sc  
NIDN: 08 2507 7101

Tim Penguji,

01	<u>Dr. Hyronimus Se, SE., MM</u> NIDN: 08 2909 7501	01..... 
02	<u>Maria Endang Jamu, SE., MM</u> NIDN: 08 1410 9101	02..... 
03	<u>Lambertus Langga, SE., M.Sc</u> NIDN: 08 2507 7101	03..... 
04	<u>Maria Helena C. Dua Mea, S.S., MM</u> NIDN: 08 3110 8301	04..... 
05	<u>Dr. Rafael Octavianus Byre, SE., M.Sc</u> NIDN: 08 2609 7401	05..... 

## **MOTTO**

*“Memulai dengan penuh keyakinan,  
Menjalankan dengan penuh keikhlasan,  
Menyelesaikan dengan penuh kebahagiaan”*

*By: ARNYY*

## **PERSEMBAHAN**

Dengan segala puji syukur kepada TuhN Yang Maha Esa dan dorongan serta doa dari orang-orang tercinta, akhirnya penulis skripsi ini bisa berjalan sebagaimana mestinya. Oleh karena itu saya persembahkan seluruh tulisan ini kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, bersama Bunda Maria, yang selalu menuntun, melindungi, segala kesulitan, sehingga memperkenankan saya mencapai cita-cita.
2. Yang tercinta (Alm) Bapak Mathias Node dan Ibu Rebeka Ve'a yang dengan penuh kasih sayang telah melahirkan, membesarkan dan mendidik penulis serta mendoakan dan menantikan keberhasilan penulis untuk mencapai kesuksesan penulis.
3. Yang tercinta om Elias Tae sekeluarga, om Kritianus Geli sekeluarga, (Alm) om Fransiskus Toda sekeluarga, Mama Skolastika Gamo, Mama Getrudis Mampu, Mama Elisabet Nuna, yang dengan cara mereka masing-masing telah membantu penulis dalam doa, biaya dan motivasi untuk mencapai kesuksesan.
4. Yang tersayang kaka Tiny, kaka Anjo, Ipar Verni, Adik Nasty, Burga, Fester, Bryan, Yeri, Alfis, Sarno, Preno yang selalu memberikan keceriaan dan menghibur serta menantikan keberhasilan penulis.
5. Teman-teman seperjuangan: Maria Flafiana Kasi, Mega Salfia Astuti, Karolina Dhiru, Aprilianti Tatok, Yuliana Deku, Fransiska Guna Wati serta semua teman-teman angkatan 2016 yang telah membantu penulis dalam mencapai kesuksesan ini.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya serta Pertolongan-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Fisik, dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Pepita Mbay” pembuatan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas Flores.

Peneliti sangat menyadari bahwa dalam penelitian ini skripsi ini sangat jauh dari kesempurnaan. Walaupun sangat sederhana, tanpa bantuan dari berbagai pihak pastinya peneliti akan mengalami berbagai macam kesulitan. Oleh karena itu dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Laurentius D. Gadi Djou, Akt selaku Ketua Yayasan Perguruan Tinggi Universitas Flores.
2. Bapak Dr. Simon Sira Padji, MA selaku Rektor dan para Wakil Rektor Universitas Flores.
3. Ibu Iriany Dewi Suleiman, SE.,M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Flores.
4. Bapak Lambertus Langga, SE.,MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores.
5. Bapak Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc selaku Pembimbing I dan Ibu Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S.,MM selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktudan tenaga untuk membimbing dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak ibu dosen program studi manajemen yang suda membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Pada Direktur Hotel Pepita Mbay beserta seluruh karyawan yang telah bersedia menyiapkan waktu untuk pelaksanaan penelitian ini

Akhir kata, peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan akan tetapi sedikit harapan semoga skripsi yang sederhana ini bisa dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.

Ende, Januari 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBARAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSEMBAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
2.1 Landasan Teori .....	10
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	10
2.1.2 Fasilitas Fisik .....	15
2.1.3 Promosi .....	19
2.1.4 Kepuasan Konsumen .....	25
2.2 Penelitian Terdahulu .....	34
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	37
2.4 Kerangka Konseptual .....	38
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>40</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	40
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	40
3.3 Populasi dan Sampel.....	40
3.3.1 Populasi .....	40



3.3.2 Sampel .....	40
3.4 Definisi Operasional Variabel .....	41
3.5 Jenis Data .....	42
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	43
3.7 Instrumen Penelitian .....	44
3.7.1 Uji Validitas.....	44
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	44
3.8 Uji Asumsi Klasik .....	45
3.9 Teknik Analisis Data .....	46
3.9.1 Regresi Linear Berganda .....	47
3.9.2 Uji Hipotesis .....	48
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>49</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	49
4.1.1 Gambaran Hotel Pelita Mbay .....	49
4.1.2 Karakteristik Responden.....	49
4.2 Analisis Data.....	52
4.2.1 Hasil Uji Instrumen Penelitian .....	52
4.2.2 Uji Asumsi Klasik .....	56
4.2.3 Uji Hipotesis .....	59
4.3 Pembahasan Hasil Analisis.....	62
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>67</b>
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Saran .....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Jumlah Hotel di Kabupaten Nagekeo .....	1
Tabel 1.2 Jumlah Penyewaan Kamar dan Pendapatan Sewa Kamar .....	6
Tabel 3.1 Defenisi Operasional Variabel .....	41
Tabel 3.2 Instrumen Skala Likert.....	43
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	51
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	53
Tebel 4.4 Hasil Uji Normalitas .....	57
Tabel 4.5 Hasil Uji Linearitas .....	57
Tabel 4.6 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	58
Tabel 4.7 Hasil Uji Autokorelasi .....	59
Tabel 4.8 Hasil Uji Hipotesis Pertama .....	59
Tabel 4.9 Hasil Uji Hipotesis Kedua.....	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Hipotesis Ketiga .....	61

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	39
Gambar 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Gambar 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia .....	52

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Surat Plagiasi
2. Angket Penelitian
3. Tabulasi Data Angket Penelitian
4. Tabel Hasil Olah Data
5. Surat Permohonan Ijin Untuk, Mengadakan Penelitian dari Fakultas Ekonomi Universitas Flores
6. Surat Selesai Penelitian dari Hotel Pepita Mbay
7. Kartu Bimbingan Skripsi

## ABSTRAK

Arniwangiana Renga, 2020. “**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Fisik, dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Pepita Mbay**”.

Skripsi, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores, Pembimbing I Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc, Pembimbing II Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S.,MM

---

Penelitian ini bertujuan (1) Untuk mengetahui apakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Hotel Pepita Mbay. (2) Untuk mengetahui apakah pengaruh fasilitas fisik terhadap kepuasan konsumen di Hotel Pepita Mbay. (3) Untuk mengetahui apakah pengaruh promosi terhadap kepuasan konsumen di Hotel Pepita Mbay. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, yang menggunakan pengukuran data dalam skala *numeric* (angka) kemudian dianalisis menggunakan analisis statistik. Sampel dalam penelitian ini adalah pengunjung di Hotel Pepita Mbay yang berjumlah 125 orang. Data dikumpulkan dengan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, dengan teknik analisis regresi linear berganda yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil pengujian secara parsial adalah (1) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Hotel Pepita Mbay. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. (2) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara fasilitas fisik terhadap kepuasan konsumen di Hotel Pepita Mbay. Artinya fasilitas fisik berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. (3) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara promosi terhadap kepuasan konsumen di Hotel Pepita Mbay. Artinya promosi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas Fisik, Promosi dan Kepuasan Konsumen**