

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA
HOTEL GRAND WISATA ENDE**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



OLEH

MARTA KARPOTIKA ANUL

NIM : 2018410381

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS FLORES

ENDE

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : MARTA KARPOTIKA ANUL

Nim : 2018410381

**Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUG
PADA HOTEL GRAND WISATA ENDE**

Ende, 11 Februari 2023

**Telah Diuji dan Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Flores**

PembimbingI

PembimbingII



Lambertus Langga, SE.,M.Sc

NIDN. 0825077101



Maria Endang Jamu, SE.,MM

NIDN. 0814109101

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




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

LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diterima dan Disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Sabtu

Tanggal : 11 Februari 2023



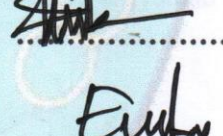


Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi

Irrany Dewi Solehman, SE., M.Sc
NIDN. 0826037001

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen

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

Dewan Penguji:

1. Gabriel Tanusi, SE., M.Si
NIDN.0827067101
2. Yulius Laga, SE., M.Ec., Dev
NIDN. 0805078703
3. Santy Permata Sari, S.AB., MM
NIDN. 0829069001
4. Maria Endang Jamu, SE., MM
NIDN. 0814109101
5. Lambertus Langga, SE., M.Sc
NIDN. 0825077101

1. 
2. 
3. 
4. 
5. 



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul : “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Hotel Grand Wisata Ende**” Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 25 Februari 2023 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian 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 sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. bila kemudian terbukti bahwa ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 25 Februari 2023
Yang Memberi Pernyataan



Marta Karpotika Anul
NIM : 2018410381

MOTTO

**“MILIKILAH KESABARAN, KARENA
SABAR ITU INDAH**

MARTA KARPOTIKA ANUL

PERSEMBAHAN

Dengan Rasa Bersyukur Yang Mendalam Dan Hati Yang Tulus
Kupersembahkan Skripsi Ini Kepada:

1. Tuhan yang Maha Kuasa atas perlindungan dan penyertaannya selalu sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Yang tercinta kedua orang tuaku “Bapak Bernadus Mapus dan Ibu Apolonia Anung” yang telah melahirkan dan membesarkan saya dengan penuh tulus dan penuh kasih sayang, penuh kesabaran, penuh cinta dan penuh pengorbanan yang tulus serta jerih payah dalam membiayai saya selama dibangku pendidikan.
3. Yang tercinta kakak-kakaku “Aven, Arim, Yohan, Ten” yang selalu mendukung saya dengan berbagai cara dan selalu memberikan motivasi untuk saya tetap semangat dalam menempuh pendidikan.
4. Bapak Lambertus Laga, SE.,M.Sc sebagai pembimbing I Dan Ibu Maria Endang Jamu, SE.,MM selaku pembimbing II yang penuh dengan bijaksana memberikan bimbingan dan pemikiran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Terima kasih kepada Bapak Manajer Hotel Grand Wisata Ende beserta pegawai Hotel yang membantu saya dan memberikan data sehingga penulis dapat melakukan penelitian skripsi ini dengan baik.
6. Sahabat tercinta Ocín, Helly dan Asni yang selalu mensupport dan mendukung kepada penulis.
7. Teman – teman angkatan 2018.
8. Universitas Flores sebagai almamaterku tercinta.

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 Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan kepercayaan terhadap kepuasan pengunjung pada Hotel Grand Wisata Ende”. Guna memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan sarjana pada jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores.

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

1. Rektor dan Para Wakil Rektor Universitas Flores
2. Dekan dan Wakil Dekan, Ketua Program Studi Manajemen beserta Para Dosen atas segala kebijakan, perhatian dan dorongan selama penulis belajar di Universitas Flores.
3. Kepada Bapak Lambertus Langga, SE.,M.,Sc sebagai pembimbing 1 dan Ibu Maria Endang Jamu, SE.,MM sebagai pembimbing 2, yang telah dengan sabar membimbing, mengarahkan, dan memberi motivasi yang demikian bermakna sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

4. Bapak Pimpinan Hotel Grand Wisata Ende yang telah berkenan memberikan izin bagi penulis untuk dapat melakukan penelitian di Hotel Grand Wisata Ende.
5. Para narasumber sekalian yang sudah membantu peneliti untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian.
6. Rekan-rekan seperjuangan di Program Studi Manajemen yang telah banyak memberikan masukan kepada penulis baik selama mengikuti perkuliahan maupun dalam penulisan skripsi ini
7. Bapak Ibu selaku orang tua penulis yang senantiasa memberikan doa, motivasi dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan lancar.
8. 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, Maret 2023

Marta Karpotika Anul

ABSTRAK

MARTA KARPOTIKA ANUL, 2018410381. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Fasilitas dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan pengunjung Pada Hotel Grand Wisata Ende". Skripsi Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Flores. Pembimbing(1): Lambertus Langga, SE., M.Sc dan Pembimbing(2): Maria Endang Jamu, SE., MM.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada Hotel Grand Wisata Ende. (2) untuk mengetahui apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada Hotel Grand Wisata Ende. (3) untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pengunjung pada Hotel Grand Wisata Ende. Penelitian ini termasuk penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah pengunjung yang menginap di Hotel Grand Wisata Ende yang berjumlah 84 orang. Data dikumpulkan melalui kuisioner yang telah diuji validitas, realibilitas, Regresi linier berganda, Uji t, Uji f dan Uji Koefisien Determinasi digunakan untuk uji hipotesis penelitian ini.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengunjung pada Hotel Grand Wisata Ende. (2) fasilitas berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengunjung pada Hotel Grand Wisata Ende. (3) Kepercayaan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengunjung pada Hotel Grand Wisata Ende.

Kata kunci: kualitas pelayanan, fasilitas, kepercayaan dan kepuasan pengunjung.

ABSTRACT

Marta Karpotika Anul, 2018410381. "The Influence of Service Quality of Facilities and Trust on Visitor Satisfaction at the Grand Wisata Ende Hotel". Thesis, Faculty of Economics, Management Study Program, University of Flores. Supervisor(1): Lambertus Langga, SE.,M.Sc and Supervisor(2): Maria Endang Jamu, SE.,MM.

This study aims to determine (1) service quality affects visitor satisfaction at the Grand Wisata Ende Hotel. (2) to find out whether the facilities affect visitor satisfaction at the Grand Wisata Ende Hotel. (3) to determine the effect of trust on visitor satisfaction at Hotel Grand Wisata Ende. This research includes research using a quantitative approach. The sample in this study were visitors who stayed at the Grand Wisata Ende Hotel, totaling 84 people. Data were collected through questionnaires that had been tested for validity, s reliability, multiple linear regression, t test, f test and coefficient of determination test were used to test the hypothesis of this study.

The results of this study indicate that: (1) service quality has a positive effect on visitor satisfaction at the Grand Wisata Ende Hotel. (2) facilities have a positive effect on visitor satisfaction at the Grand Wisata Ende Hotel. (3) Trust has a positive effect on visitor satisfaction at the Grand Wisata Ende Hotel.

Keywords: Service Quality, Facilities, Trust And Visitor Satisfaction.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kepuasan Pengunjung	9
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pengunjung	9
2.1.2 Indikator Kepuasan pengunjung	9
2.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengunjung	11

2.1.4 Kepuasan pengunjung dan pengukurannya	12
2.1.5 Kepuasan pengunjung Dan Pengkurannya	12
2.1.6 Kualitas pelayanan	13
2.2 Indikator kualitas pelayanan	14
2.2.1 Faktor-faktor penyebab buruknya kualitas pelayanan	15
2.3 Fasilitas	16
2.3.1 Pengertian fasilitas	16
2.3.2 Faktor yang mempengaruhi keputusan fasilitas jasa:	16
2.3.3 Terdapat lima indikator fasilitas	17
2.4 Kepercayaan	17
2.4.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan	18
2.4.2 Indikator kepercayaan	19
2.5 Penelitian Terdahulu	19
2.6 Kerangka Pemikiran	21
2.7 Hipotesis	21
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Jenis Penelitian	23
3.2 Lokasi penelitian	23
3.3 Populasi dan Sampel	23
3.3.1 Populasi	23
3.3.2 Sampel	24
3.4 Jenis Dan Sumber Data	25
3.4.1 Sumber Data	25
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	25

3.4.3 Teknik Pengukuran Data	26
3.5 Definisi Operasional dan Skala Pengukuran Variabel	26
3.6 Pengukuran Instrumen Penelitian	28
3.6.1 Uji Validitas	28
3.6.2 Uji Reliabilitas	28
3.7 Analisis Linier Berganda	29
3.7.1 Analisis Linier Berganda	29
3.8 Uji Hipotesis	29
3.8.1 Uji t (t- Test)	29
3.8.2 Uji f (f- Test)	30
3.9 Uji Koefisien Determinasi	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Gambaran Responden Penelitian	31
4.1.1 Profil Hotel Grand Wisata Ende	31
4.2 Visi dan Misi	31
4.2.1 Visi	31
4.2.2 Misi	31
4.3 Lokasi Hotel Grand Wisata Ende	32
4.4 Deskripsi Responden	32
4.5 Uji Instrumen Penelitian	34
4.5.1 Uji Validitas	35
4.5.2 Uji Reabilitas	37
4.6 Uji Asumsi Klasik	38
4.6.1 Uji Normalitas	38

4.6.2 Uji Multikolinearitas	39
4.6.3 Uji Heteroskedasitas	40
4.7 Analisis Linier Berganda	40
4.8 Uji Hipotesis	43
4.8.1 Uji T	43
4.8.2 Uji F	45
4.8.3 Koefisien Determinasi	45
4.9 Pembahasan	46
4.9.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pengunjung pada Hotel Grand Wisata Ende	46
4.9.2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan pengunjung pada Hotel Grand Wisata Ende	47
4.9.3 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan pengunjung pada Hotel Grand Wisata Ende	49
BAB V PENUTUP	51
5.1 Kesimpulan	51
5.2 Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Jumlah tamu yang menginap di Hotel Grand Wisata Ende Pada Bulan Januari-September 2021.	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Skala Likert	26
Tabel 3.2 Operasional Variabel Penelitian	27
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel 4.2 Data responden berdasarkan usia	33
Tabel 4.2 Tabel responden berdasarkan usia	34
Tabel 4.3 Uji Variabel	35
Tabel 4.4 Uji Reabilitass	37
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas	39
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas	39
Tabel 4.7 Hasil Uji Heteroskedasitas	40
Tabel 4.8 Analisis Linier Berganda	41
Tabel 4.9 Hasil uji statistik t Coefficientsa	43
Tabel 4.10 Hasil uji statistik t	44
Tabel 4.11 Hasil uji statistik t	44
Tabel 4.10 Uji F	45
Tabel 4.11 Hasil koefisien determinansi	45

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.2 Kerangka Pikir	21
Diagram 4.1 Jenis kelamin berdasarkan responden	33