

**PENGARUH CITRA HOTEL, FASILITAS DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI
HOTEL FLORES MANDIRI ENDE**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen Pada Fakultas Ekonomi Universitas Flores**



OLEH

**IRTANIA ULE
NIM: 2019410334**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS FLORES**

ENDE

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : IRTANIA ULE

Nim : 2019410334

**Judul : PENGARUH CITRA HOTEL, FASILITAS DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG
DI HOTEL FLORES MANDIRI ENDE**

Ende, 14 Agustus 2023

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

Pembimbing I



Dr. Avianita Rachmawati, S.Sos.,MM
NIDN : 0814058001

Pembimbing II



Santy Permata Sari, S.AB.,MM
NIDN. 0829069001

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 : Senin

Tanggal : 14 Agustus 2023

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi



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

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen



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

Dewan Penguji:

1. **Dr. Mansyur A. Hamid, SE.,MM**
NIDN : 0818097401
2. **Maria Endang Jamu, SE.,MM**
NIDN: 0814109101
3. **Gabriel Tanusi, SE.,M.Si**
NIDN: 0827067101
4. **Santy Permata Sari, S.AB.,MM**
NIDN: 0829069001
5. **Dr. Avianita Rachmawati, S.Sos.,MM**
NIDN : 0814058001

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 Citra Hotel, Fasilitas Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Hotel Flores Mandiri Ende”** Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 14 Agustus 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, berati gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 14 Agustus 2023
Yang Memberi Pernyataan



Irtania Ule
NIM: 2019410334

MOTTO

“Bertindaklah Dengan Berani dan Bangunlah Kesuksesan
Dari Kegagalan”

=Irtania Ule=

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Kedua orang tua tercinta Bapak Isodorus Jawa dan Mama Agustina Sato yang selalu memberikan dukungan, doa restu, perhatian dan dorongan moril maupun material kepada peneliti.
2. Kedua adik tercinta Densi dan Venta, Opa Simon dan Oma Mia yang selalu memberikan dukungan dan motivasi dengan caranya masing-masing dan menanti keberhasilanku.
3. Kakak tercinta Rofinus Riwu yang selalu setia mendukung dan memotivasi penulis
4. Sahabat tercinta: Ica Bhiju, Mira Nila dan Nina Leo yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.
5. Teman-teman yucover kos yang selalu memberikan motivasi dan hiburan kepada penulis selama pengerjaan skripsi.
6. Ibu Avianita Rachmawati, S. Sos.,MM sebagai Pembimbing I dan Ibu Santy Permata Sari, S.AB.,MM sebagai Pembimbing II, yang dengan bijaksana dan penuh kearifan telah memberikan bimbingan dan pemikiran dalam skripsi ini.
7. Teman-teman Angkatan 2019
8. Kampusku tercinta Universitas Flores Ende
9. Agama Nusa dan Bangsa Tercinta

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur Penulis panjatkan kepada kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat cinta dan Rahmat-Nya, Penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH CITRA HOTEL, FASILITAS DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI HOTEL FLORES MANDIRI ENDE”**. Studi kasus dilakukan di Hotel Flores Mandiri Ende, Kecamatan Ende Tengah, Kabupaten Ende. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen, di Fakultas Ekonomi kampus Universitas Flores. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Rektor dan Wakil Rektor Universitas Flores yang dengan bijaksana memimpin Lembaga Pendidikan Tinggi Universitas Flores.
2. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ekonomi yang dengan bijaksana memimpin dan mengatur menyelenggarakan proses pembelajaran/perkuliahan di tingkat Program Studi Manajemen
3. Bapak Lambertus Langga, SE.,M.Sc selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Ibu Dr. Avianita Rachmawati, S. Sos.,MM sebagai Pembimbing I dan Ibu Santy Permata Sari, S.AB.,MM sebagai Pembimbing II, yang dengan bijaksana dan penuh kearifan telah memberikan bimbingan dan pemikiran dalam skripsi ini.
5. Para dosen yang turut memberikan pengabdian dan perhatian selama peneliti menempuh proses perkuliahan.

6. Bapak dan Mama tercinta yang telah memberikan dukungan moril dan material yang begitu besar sehingga saat ini penulis dapat menyelesaikan skripsi serta semua yang tak sempat penulis sebutkan Namanya satu persatu.
7. Manajer dan karyawan Hotel Flores Mandiri yang telah memberikan izin dan membantu peneliti dalam proses penelitian.

Peneliti sungguh menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga perlu mendapat atensi dan pembenahan. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran konstruktif serta masukan yang bersifat membangun demi perbaikan skripsi ini.

Ende, Agustus 2023

Penulis

ABSTRAK

Irtania Ule, Pengaruh Citra Hotel, Fasilitas dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Hotel Flores Mandiri Ende, Skripsi. Ende. Pembimbing I Dr. Avianita Rachmawati, S.Sos.,MM, Pembimbing II Santy Permata Sari, S.AB.,MM. Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Flores, 2023

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh citra hotel, fasilitas dan kepercayaan terhadap kepuasan pengunjung hotel. Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah semua pengunjung yang sudah pernah berkunjung di Hotel Flores Mandiri Ende, dengan sampel sebanyak 93 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, sedangkan analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Citra Hotel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung hotel, hal ini dibuktikan dengan hasil uji t terhadap nilai t hitung $>$ t tabel ($3,2431 > 1,986$), dengan nilai signifikan sebesar $0,002 < (0,05)$, maka hipotesis diterima. (2) Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung hotel, hal ini dibuktikan dari hasil uji t terhadap nilai t hitung $>$ t tabel ($3,199 > 1,986$), dengan nilai signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$ maka hipotesis diterima. (3) Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung hotel, hal ini dibuktikan dengan nilai uji t terhadap nilai t hitung $>$ t tabel ($3,193 > 1,986$) dengan nilai signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$ maka hipotesis diterima. Hasil uji koefisien determinasi adjusted (R^2) yang dinyatakan dengan nilai adjusted R Square sebesar 0,521 atau 52,5%, yang artinya kepuasan pengunjung di Hotel Flores Mandiri Ende dipengaruhi oleh citra hotel, fasilitas dan kepercayaan. Sedangkan sisanya sebesar 47,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci: Citra Hotel, Fasilitas, Kepercayaan dan Kepuasan Pengunjung.

ABSTRACT

Irtania Ule, The Influence of Hotel Image, Facilities and Trust on Visitor Satisfaction at Hotel Flores Mandiri Ende, Thesis. Ende. Advisor I Dr. Avianita Rachmawati, S.Sos.,MM, Supervisor II Santy Permata Sari, S.AB.,MM. Management Study Program. Faculty of Economics. University of Flores, 2023.

The purpose of this study was to determine the effect of hotel image, facilities and trust on hotel visitor satisfaction. The population taken in this study were all visitors who had visited the Hotel Flores Mandiri Ende, with a sample of 93 people. The sampling technique uses purposive techniques. The data collection technique used a questionnaire, while the data analysis used multiple linear regression analysis.

The results showed that (1) Hotel image has a significant effect on hotel visitor satisfaction, this is evidenced by the results of the t test on t count $>$ t table ($3.2431 > 1.986$), with a significant value of $0.002 < (0.05)$, then the hypothesis is accepted. (2) Facilities have a significant effect on hotel visitor satisfaction, this is evidenced from the results of the t test on t count $>$ t table ($3.199 > 1.986$), with a significance value of $0.002 < 0.05$, the hypothesis is accepted. (3) Trust has a significant effect on hotel visitor satisfaction, this is evidenced by the t test value of t count $>$ t table ($3.193 > 1.986$) with a significance value of $0.002 < 0.05$, so the hypothesis is accepted. The test results of the adjusted coefficient of determination (R^2) are expressed with an adjusted R Square value of 0.521 or 52.5%, which means that visitor satisfaction at the Flores Mandiri Ende Hotel is influenced by the hotel's image, facilities and trust. While the remaining 47.5% is explained by other variables not examined.

Keywords: Hotel Image, Trust Facility and Visitor Satisfaction.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Masalah Penelitian	9
BAB 11 TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Citra.....	10
2.1.1 Pengertian Citra	10
2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Citra.....	11
2.1.3 Indikator Citra Hotel	11
2.2 Fasilitas	13
2.2.1 Pengertian Fasilitas.....	13

2.2.2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas	14
2.2.3	Indikator Fasilitas	16
2.3	Kepercayaan	17
2.3.1	Pengertian Kepercayaan.....	17
2.3.2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan	17
2.3.3	Indikator Kepercayaan	18
2.4	Kepuasan Pengunjung.....	19
2.4.1	Pengertian Kepuasan Pengunjung.....	19
2.4.2	Indikator Kepuasan Pengunjung	20
2.5	Penelitian Terdahulu	21
2.6	Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Saat Ini	24
2.7	Kerangka Pemikiran.....	27
2.7.1	Pengaruh Citra Hotel Terhadap Kepuasan Pengunjung	27
2.7.2	Pengaruh Fasilitas Terhadap kepuasan Pengunjung	28
2.7.3	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengunjung	28
2.7.4	Pengaruh Citra Hotel, Fasilitas dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengunjung	29
2.8	Hipotesis	29
	BAB 111 METODE PENELITIAN.....	31
3.1	Jenis Penelitian.....	31
3.2	Lokasi Penelitian.....	31
3.3	Populasi Sampel.....	31
3.3.1	Populasi	31

3.3.2	Sampel.....	32
3.4	Sumber Data.....	33
3.4.1	Teknik Pengumpulan Data	34
3.4.2	Instrumen Penelitian	34
3.4.3	Teknik Pengukuran Data	36
3.5	Definisi Operasional Variabel.....	36
3.6	Teknik Analisis Data.....	38
3.7	Uji Asumsi Klasik.....	38
3.8	Analisis Regresi Linear Berganda	39
3.9	Uji Hipotesis	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		41
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	41
4.1.1	Profil Hotel Flores Mandiri Ende	41
4.2	Hasil Penelitian	42
4.2.1	Deskripsi Data Responden.....	42
4.2.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
4.2.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.2.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Mengunjungi Hotel.....	45
4.2.2	Uji Instrumen Penelitian	46
4.2.2.1	Uji Validitas	46
4.2.2.2	Uji Reliabilitas	49
4.2.3	Uji Asumsi Klasik.....	52

4.2.3.1 Uji Normalitas	52
4.2.3.2 Uji Multikolinearitas	53
4.2.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	54
4.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda	55
4.2.5 Uji Hipotesis	57
4.2.5.1 Uji Statistik t	57
4.2.5.2 Uji Statistik f	59
4.2.5.3 Koefisien Determinasi.....	60
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	61
4.3.1 Pengaruh Citra Hotel Terhadap Kepuasan Pengunjung Hotel Flores Mandiri Ende.....	61
4.3.2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Hotel Flores Mandiri Ende	63
4.3.3 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengunjung Hotel Flores Mandiri Ende.....	65
4.3.4 Pengaruh Citra Hotel, Fasilitas dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengunjung Hotel Flores Mandiri Ende.....	66
BAB V PENUTUP.....	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran	69
DAFTAR PUSTAKA.....	71

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Perincian Harga Sewa Kamar	5
Tabel 1.2 Data Tingkat Hunian Hotel Flores Mandiri Tahun 2019-2022	7
Tabel 2.1 Mapping Matriks Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Skala Likert.....	36
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	37
Tabel 4.1 Perincian Harga Sewa Kamar	42
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan berapa Kali Mengunjungi Hotel	45
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	47
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas	53
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas	54
Tabel 4.9 Hasil Uji Glejser	55
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Statistik t.....	58
Tabel 4.12 Hasil Uji f.....	60
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (r^2).....	61

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	27
Diagram 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
Diagram 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Diagram 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Mengunjungi Hotel	