PENGARUH PELAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL FLORES MANDIRI ENDE

SKRIPSI

Diajukkan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

OLEH

FRANSISKUS TOLA KECE
2020410070

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS FLORES
ENDE
2025

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : FRANSISKUS TOLA KECE

Nim : 2020410070

Judul : PENGARUH PELAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KOSUMEN PADA HOTEL FLORES MANDIRI ENDE

Ende, 22 Januari 2025

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

Pembimbing I	Pembimbing II
Lambertus Langga, SE.,M.Sc	**Maria Endang Jamu, SE.,MM**
NIDN. 0825077101	**NIDN. 0814019101**

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores

Maria Endang Jamu, SE.,MM
NIDN. 0814019101

LEMBAR PENGESAHAN

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

Hari : Rabu

Tanggal : 22 Januari 2025

Mengesahkan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis	Mengetahui Ketua Program Studi Manajemen
Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc. **NIDN. 0826097401**	**Maria Endang Jamu, SE.,MM** **NIDN. 0814109101**

Dewan Penguji:

1.	**Gabriel Tanusi, SE.,M.Si** **NIDN.0827067101**	1. .....
2.	**Santy Permata Sari, S.AB.,MM** **NIDN. 0829069001**	2. .....
3.	**Maria Helena Carolinda Dua Mea, SS., MM** **NIDN. 0831108301**	3. .....
4.	**Maria Endang Jamu, SE.,MM** **NIDN. 0814019101**	4. .....
5.	**Lambertus Langga, SE.,M.Sc** **NIDN. 0825077101**	5. .....

UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul: **"PENGARUH PELAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL FLORES MANDIRI ENDE"**. Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 22 Januari 2025 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 menunjukan bahwa gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau kesulurahan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulisan aslinya.

Apabilah 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. Bilah kemudian terbukti bahwa saya 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, 22 Januari 2025

Yang Memberi Pernyataan

Fransiskus Tola Kece
2020410070

MOTTO

"Tuhan adalah kekuatanku dan perisaiku; kepada-Nya hatiku percaya. Aku tertolong sebab itu beria-ria s hatiku, dan dengan nyanyianku t aku bersyukur kepada-Nya"

(Mazmur 28:7)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur, terima kasih dan penuh kerendahan hati skripsi ini dengan bangga saya persembahkan kepada:

1. Tuhan Yesus, Bunda Maria, karena segala berkat, anugerah dan pertolongan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tuaku tercinta Bapak hermanus egho dan Mama fransiska romana onasi yang selalu mendoakan, menasehati, memberikan dukungan, kasih sayang dan pengorbanan yang luar biasa untuk saya.
3. Untuk kakak imaculata gobhe gani dan venansius salali yang sangat saya sayangi yang selalu mendorong saya untuk selalu semangat
4. Untuk keluarga besar dan semua saudara/I saya yang selalu mendukung saya dan memberikan semangat
5. Kepada Dosen Pembimbing yang selalu setia membimbing dan mengarahkan penulis dalam menulis skripsi dengan penuh kesadaran dan perhatian
6. Untuk adik hildegardis wea,sahabat yuliana ngelu jhon,florentina wua,viki,riston,umi,ensi,fitri yang selalu menemani, berjuang bersama, memberikan semangat dan mendukung saya.
7. Untuk teman-teman Manajemen Angkatan 2020
8. Untuk Almamater tercinta Universitas Flores
9. Kepada diriku sendiri yang sudah kuat sampai saat ini, sudah mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan baik dari dalam maupun luar dan selalu semangat, tidak pantang menyerah menghadapi berbagai rintangan demi proses yang dilalui, terima kasih diriku semoga tetap rendah hati dan selalu yakin bahwa kamu pasti bisa.

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur kehadirat Tuhan yang maha esa, karena penyertaannya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **" Pengaruh Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Flores Mandiri Ende".** Skripsi ini dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan akademis untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Flores.

Dalam proses penyusunan skripsi ini penulis mendapakan dukungan dan motivasi dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung untuk kelancaran penyusunan skripsi ini. Untuk itu dengan ketulusan hati, penulis menyatakan terima kasih yang mendalam kepada:

1. Ketua Yayasan Perguruan Tinggi Universitas Flores
2. Bapak Dr.Wilibrodus Lanamana,SE,MMA selaku Rektor dan para Wakil Rektor Universitas Flores
3. Bapak Dr. Rafael Oktavianus Byre,SE.,M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores dan Para Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores
4. Ibu Maria Endang Jamu,SE.,MM selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
5. Bapak Lambertus Langga, SE.,M.Sc sebagai pembimbing I dan Ibu Maria Endang Jamu,SE.,MM sebagai pembimbing II yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Semua Bapak/Ibu Dosen yang telah membekali ilmu pengetahuan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan
7. Para penjasa yang telah membantu penulis dengann caranya masing-masing.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa di dalam pembuatan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu saran dan kritik yang membangun dari semua pihat sangat diharapkan oleh penulis. Dan harapan dari penulis adalah bahwa semoga skripsi ini dapat memberi manfaat kepada pembaca pada umumnya.

Ende, Maret 2025

Penulis

ABSTRAK

Fransiskus Tola Kece, 2025 "Pengaruh Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Flores Mandiri Ende" Skripsi. Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Flores Ende.
Pembimbing I Lambertus Langga, SE.,M.Sc
Pembimbing II Maria Endang Jamu, SE.,MM

Penelitian ini bertujuan : (1) Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada hotel Flores Mandiri Ende. (2)Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada hotel Flores Mandiri Ende. (3) Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen pada hotel Flores Mandiri Ende. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan Kuantitaif. Sampel penelitian ini berjumlah 96 orang pada pengujung Hotel Flores Mandiri Ende. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas, dan reliabilitasnya. Regresi linear berganda digunakan untuk menguji hipotesis penelitian ini.

Hasil analisis menunjukan bahwa: **(1)** Hasil statistik uji regresi variabel pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Hotel Flores Mandiri Ende, nilai t_{hitung} sebesar 4,437. Artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ 1,986 dan nilai signifikan 0,000 < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima dan terbukti terdapat pengaruh pelayanan (X1) terhadap kepuasan konsumen di Hotel Flores Mandiri Ende (Y). **(2)** Hasil statistik uji regresi variabel fasilitas terhadap kepuasan konsumen di Hotel Flores Mandiri Ende, nilai $t_{thitung}$ sebesar 6,666. Artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ 1,986 dan nilai signifikan 0,000 < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima dan terbukti terdapat pengaruh fasilitas (X2) terhadap kepuasan konsumen di Hotel Flores Mandiri Ende (Y). **(3)** Hasil statistik uji regresi variabel lokasi terhadap kepuasan konsumen di Hotel Flores Mandiri Ende, nilai t thitung sebesar 3,506. Artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ 1,986 dan nilai signifikan 0,001 < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima dan terbukti terdapat pengaruh lokasi (X3) terhadap kepuasan konsumen di Hotel Flores Mandiri Ende (Y).

Kata Kunci: ***Pengaruh Pelayanan, Fasilitas, Lokasi, Kepuasan Konsumen***

ABSTRACT

Fransiskus Tola Kece, 2025 "The Influence of Service, Facilities and Location on Consumer Satisfaction at Hotel Flores Mandiri Ende" Thesis. Management Study Program. Faculty of Economics and Business. University of Flores Ende.
Supervisor I Lambertus Langga, SE.,M.Sc
Supervisor II Maria Endang Jamu, SE.,MM

This study aims to: (1) To determine the effect of service on consumer satisfaction at Hotel Flores Mandiri Ende. (2) To determine the effect of facilities on consumer satisfaction at Hotel Flores Mandiri Ende. (3) To determine the effect of location on consumer satisfaction at Hotel Flores Mandiri Ende. This study uses a quantitative approach method. The sample of this study was 96 people at the visitors of Hotel Flores Mandiri Ende. Data were collected using a questionnaire that had been tested for validity and reliability. Multiple linear regression was used to test the hypothesis of this study.

The results of the analysis show that: (1) The statistical results of the service variable regression test on consumer satisfaction at the Flores Mandiri Ende Hotel, the t-value is 4.437. This means that the t-value > t-table 1.986 and the significant value is 0.000 < 0.05, so it can be concluded that the hypothesis is accepted and it is proven that there is an influence of service (X1) on consumer satisfaction at the Flores Mandiri Ende Hotel (Y). (2) The statistical results of the facility variable regression test on consumer satisfaction at the Flores Mandiri Ende Hotel, the t-value is 6.666. This means that the t-value > t-table 1.986 and the significant value is 0.000 < 0.05, so it can be concluded that the hypothesis is accepted and it is proven that there is an influence of facilities (X2) on consumer satisfaction at the Flores Mandiri Ende Hotel (Y). (3) The statistical results of the location variable regression test on consumer satisfaction at the Flores Mandiri Ende Hotel, the t-value is 3.506. This means that t count > t table 1.986 and a significant value of 0.001 < 0.05, it can be concluded that the hypothesis is accepted and proven that there is an influence of location (X3) on consumer satisfaction at Hotel Flores Mandiri Ende (Y).

Keywords: ***Influence of Service, Facilities, Location, Consumer Satisfaction***

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL ..... **i**

LEMBAR PERSETUJUAN ..... **ii**

MOTTO ..... **iii**

PERSEMBAHAN ..... **iv**

KATA PENGANTAR ..... **v**

ABSTRAK ..... **vii**

ABSTRACT ..... **viii**

DAFTAR ISI ..... **ix**

DAFTAR TABEL ..... **xiv**

DAFTAR GAMBAR ..... **xv**

BAB 1 PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 8

1.3 Tujuan Penelitian 9

1.4 Manfaat Penelitian 9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **11**

2.1 Landasan Teori 11

2.1.1Pemasaran 11

2.1.1.1 Pengertian Pemasaran 11

2.1.2Konsep Pemasaran Jasa 12

2.1.2.1 Definisi Pemasaran Jasa 12

2.1.2.2 Karakteristik Jasa 13

2.1.3Pelayanan 13

2.1.3.1 Pengertian Pelayanan 13

2.1.3.2 Karakteristik Pelayanan 14

2.1.3.3 Indikator Pelayanan 15

2.1.4Fasilitas 17

2.1.4.1 Pengertian Fasilitas 17

2.1.4.2 Jenis – Jenis Fasilitas 17

2.1.4.3 Indikator – Indikator Fasilitas .....

2.1.5Lokasi 18

2.1.5.1 Pengertian Lokasi 18

2.1.5.2 Faktor Pemilihan Lokasi 19

2.1.5.3 Indikator Lokasi 19

2.1.6Kepuasan Konsumen 20

2.1.6.1 Pengertian Kepuasan Konsumen 20

2.1.6.2 Indikator kepuasan konsumen 21

2.2 Penelitian Terdahulu 22

2.3 Kerangka Pemikiran 23

2.4 Pengembangan Hipotesis 24

2.4.1 Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Flores Mandiri Ende 24

2.4.2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Flores Mandiri Ende 25

2.4.3 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Flores Mandiri Ende 25

BAB III METODE PENELITIAN 27

3.1 Jenis Penelitian 27

3.2 Lokasi Penelitian 27

3.3 Populasi Dan Sampel 27

3.3.1Populasi 27

3.3.2Sampel 28

3.4 Defenisi Operasional Variabel 29

3.5 Jenis dan Sumber Data 31

3.5.1Jenis Data 31

3.5.2Sumber Data 31

3.6 Teknik Pengumpulan Data 32

3.7 Instrumen Penelitian 33

3.8 Teknik Analisis Data 33
3.9 Uji Asumsi Klasik..... 34
3.10 Analisis Regresi Linear Berganda..... 36
3.11 Uji Hipotesis..... 36
3.12 Koefisien Determinan (R2)..... 37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 38
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian..... 38
4.1.2 Visi dan Misi 38
4.1.3 Lokasi dan Waktu Penelitian..... 39
4.2 Deskripsi Responden 39
4.2.1Deskripisi Berdasarkan Jenis Kelamin 39
4.2.2Deskripisi Berdasarkan Usia 40
4.2.3Deskripisi Berdasarkan Jenis Pekerjaan 41
4.2.4Deskripsi responden berdasarkan seberapa sering menginap di Hotel Flores Mandiri Ende..... 42
4.2.5Deskripsi responden berdasarkan keinginan merekomendasikan kepada teman atau kenalan untuk menginap di Hotel Flores Mandiri Ende. 43
4.2.6Deskripsi responden berdasarkan keputusan untuk kembali menginap di Hotel Flores Mandiri Ende. 45

4.3 Uji instrument Penelitian 46
4.3.1 Uji Validitas..... 46
4.3.2 Uji Reliabilitas 47
4.3 Uji instrument Penelitian 46
4.3.1 Uji Validitas..... 46
4.3.2 Uji Reliabilitas 47
4.4 Uji Asumsi Klasik..... 49
4.4.1 Uji Normalitas 49
4.4.2 Uji Multikolinearitas 50
4.4.3 Uji Heterokedastisitas 50
4.5 Uji Hipotesis 51
4.5.1 Hipotesis Pertama 52
4.5.2 Hipotesi Kedua 53
4.5.3 Hipotesis Ketiga..... 54
4.6 Pembahasan 56
4.6.1 Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Flores Mandiri Ende 56
4.6.2 Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Flores Mandiri Ende 58

4.6.3 Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Flores Mandiri Ende 60

BAB V PENUTUP 63

5.1 Kesimpulan 63

5.2 Saran 63

DAFTAR PUSTAKA 65

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Jumlah Akomodasi Hotel (Bintang + Non Bintang) Tahun 2020 -2023 2

Tabel 1.2 Jenis Failitas Dan Harga Pada Hotel Flores Mandiri Ende . 5

Tabel 1.3 Jumlah Pengunjung Tiga Tahun Terakhir Pada Hotel Flores Mandiri Ende 7

Tabel 2.1 Peneliian Terdahulu 22

Table 3.1 Defenisi Operasional Variabel 30

Tabel 4.1 Deskripsi Berdasarkan Jenis Kelamin 39

Tabel 4.2 Deskripsi Berdasarkan Usia 40

Tabel 4.3 Deskripsi Berdasarkan Jenis Pekerjaan 41

Tabel 4.4 Deskripsi responden Berdasarkan Seberapa Sering Menginap Di Hotel Flores Mandiri Ende 42

Tabel 4.5 Deskripsi responden berdasarkan keinginan merekomendasikan kepada teman atau kenalan untuk menginap di Hotel Flores Mandiri Ende 44

Tabel 4.6 Deskripsi responden berdasarkan keputusan untuk kembali menginap di Hotel Flores Mandiri Ende 45

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas..... 46

Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas 48

Tabel 4.9 Uji Normalitas 49

Tabel 4.10 Uji Multikolinearitas 50

Tabel 4.11 Uji Heterokedastisitas 51

Tabel 4.12 Hasil Analsis Regresi Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Flores Mandiri Ende 52

Tabel 4.13 Koefisien Determinansi Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Flores Mandiri Ende..... 53

Tabel 4.14 Hasil Analsis Regresi Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Flores Mandiri Ende..... 53

Tabel 4.15 Koefisien Determinansi Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Flores Mandiri Ende..... 54

Tabel 4.14 Hasil Analsis Regresi Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Flores Mandiri Ende..... 55

Tabel 4.15 Koefisien Determinansi Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Flores Mandiri Ende 55

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir 23

Diagram 4.1 Deskripsi Berdasarkan Jenis Kelamin..... 40

Diagram 4.2 Deskripsi Berdasarkan Usia..... 41

Diagram 4.3 Deskripsi Berdasarkan Pekerjaan 42

Diagram 4.4 Deskripsi Berdasarkan lama menginap..... 43

Diagram 4.5 Deskripsi Berdasarkan merekomendasikan kepada teman atau kenalan..... 44

Diagram 4.6 Deskripsi Berdasarkan ingin berkunjung kembali 45