

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DI HOTEL SELECTA BATU**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Katolik Widya Karya Malang



**DISUSUN OLEH:  
FERONIKA MAGDALINA EFENDI  
NIM: 201911014**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG  
2023**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Feronika Magdalena Efendi  
NIM : 201911014  
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi: Manajemen  
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DI HOTEL SELECTA BATU

Malang, 16 Mei 2023

(Feronika Magdalena Efendi)

DITERIMA DAN DISETUJUI:

Pembimbing I

Pembimbing II

J.Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM.  
NIDN: 0724018601

Dr. Agustinus Indradi, M.Pd.  
NIDN: 0704046601

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen

Galuh Budi Astuti, S.E., M.M.  
NIDN: 0726018502

J.Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM.  
NIDN: 0724018601

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DI HOTEL SELECTA BATU

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

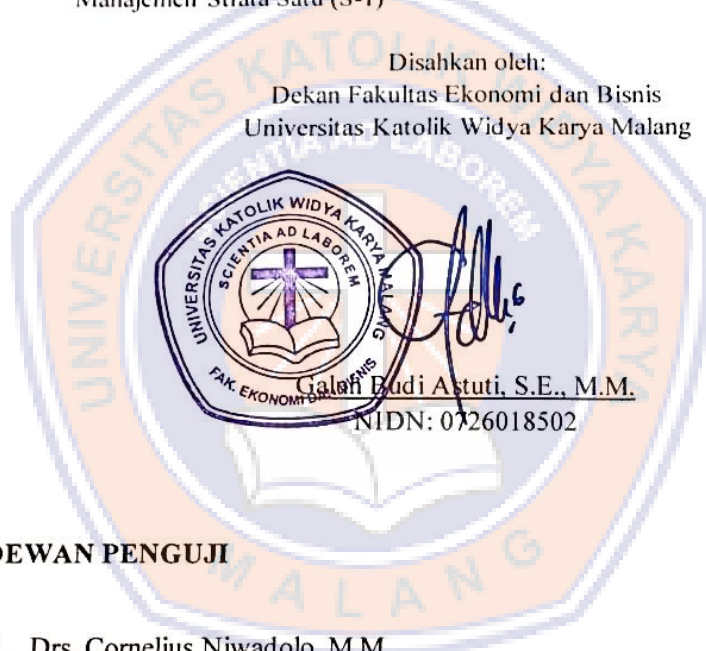
Nama : Feronika Magdalena Efendi

NIM : 201911014

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Karya Malang pada dan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu (S-1)

Disahkan oleh:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Katolik Widya Karya Malang



DEWAN PENGUJI

1. Drs. Cornelius Niwadolo, M.M.  
NIDN: 8887223419
2. Dr. Agustinus Indradi, M.Pd.  
NIDN: 0704046601
3. J.Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM.  
NIDN: 0724018601

TANDA TANGAN

Three handwritten signatures in blue ink are written vertically under the 'TANDA TANGAN' heading. The signatures are stylized and correspond to the names listed in the 'DEWAN PENGUJI' section.

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Selecta Batu" merupakan karya asli dari:

Nama : Feronika Magdalena Efendi  
NIM : 201911014  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Katolik Widya Karya Malang

Telah dideteksi tingkat plagiasinya secara online oleh Prodi Manajemen Universitas Katolik Widya Karya Malang, menggunakan *Turnitin Plagiarism Checker* dan telah memenuhi kriteria toleransi yaitu sebesar <30%.

Demikian pernyataan ini saya buat sebagaimana adanya dan apabila terdapat kesalahan saya bersedia untuk menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.


Malang, 11 Mei 2023


  
  
  
07DE5AKX434212020  
(Feronika Magdalena Efendi)

DITERIMA DAN DISETUJUI:

Pembimbing I

Pembimbing II

  
J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM.  
NIDN: 0724018601

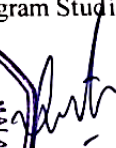

  
Dr. Agustinus Indradi, M.Pd.  
NIDN: 0704046601

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen

  
  
Galuh Fudi Astuti, S.E., M.M.  
NIDN: 0726018502

  
  
J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM.  
NIDN: 0724018601

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Nama : Feronika Magdalina Efendi  
NIM : 201911014  
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Tempat, Tanggal Lahir : Bojonegoro, 15 Juni 2001  
Alamat : Jl. Basuki Rahmat 96, Bojonegoro  
Nama Orang Tua (Ayah) : Suntoro  
Nama Orang Tua (Ibu) : Ida Agustine  
Riwayat Pendidikan : SD Katolik Santo Paulus Bojonegoro (2007-2013)  
SMP Katolik Santo Tarsisius Bojonegoro (2013-2016)  
SMAK Ign. Slamet Riyadi Bojonegoro (2016-2019)  
Universitas Katolik Widya Karya Malang (2019-2023)

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya yang telah menyertai sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Selecta Batu” yang disusun untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi di Universitas Katolik Widya Karya Malang.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak mampu terselesaikan tanpa adanya bantuan dan dorongan dari semua pihak yang terlibat di dalam proses penyusunan ini. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Frater Dr. Klemens Mere, S.E., M.Pd., M.M., M.H., M.A.P., M.Ak., BHK. selaku Rektor Universitas Katolik Widya Karya Malang
2. Galuh Budi Astuti, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
3. J.Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Katolik Widya Karya Malang sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, dukungan, dan bimbingan selama proses pengerjaan skripsi
4. Dr. Agustinus Indradi, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan, dukungan, dan bimbingan selama proses pengerjaan skripsi
5. Sujud Hariadi, S.E. selaku Direktur Utama Hotel Selecta Batu yang telah membantu memberikan izin kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian.
6. Andik Krisdianto selaku *Supervisor Marketing* Hotel Selecta Batu yang telah membantu peneliti untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan.
7. Seluruh Dosen yang telah memberikan ilmu kepada peneliti selama studi di Universitas Katolik Widya Karya Malang.
8. Seluruh keluarga, saudara dan teman-teman yang telah memberikan dukungan dan doa.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih ada kekurangan dan perlu diperbaiki, maka dari itu peneliti mengharapkan adanya masukan dan saran dari pembaca untuk membantu membenahi skripsi ini supaya menjadi lebih baik lagi. Akhir kata peneliti mengucapkan banyak terima kasih.

Malang, 11 Mei 2023

Peneliti,

Feronika Magdalena Efendi

DAFTAR ISI

	Hlm.
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
<i>ABSTRACT</i> .....	xii
ABSTRAK.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	9
1. Tujuan.....	9
2. Manfaat.....	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	11
B. Tinjauan Pustaka.....	22
1. Kualitas Pelayanan .....	22
2. Kepuasan Pelanggan .....	27
C. Kerangka Pikir .....	30
D. Hipotesis.....	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	32
A. Jenis Penelitian.....	32
B. Ruang Lingkup Penelitian.....	32

C. Lokasi Penelitian.....	32
D. Populasi dan Sampel .....	32
1. Populasi .....	32
2. Sampel .....	33
E. Jenis Data dan Sumber Data .....	34
1. Jenis Data .....	34
2. Sumber Data.....	35
F. Definisi Operasional Variabel.....	36
G. Metode Pengumpulan Data.....	38
1. Kuesioner .....	38
2. Wawancara.....	39
3. Dokumentasi.....	39
H. Teknik Analisis Data.....	40
1. Uji Instrumen.....	40
2. Uji Asumsi Klasik .....	41
3. Analisis Regresi Linear Berganda.....	43
4. Uji Hipotesis.....	43
5. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	44
BAB IV ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA .....	46
A. Gambaran Umum .....	46
B. Gambaran Umum Responden Penelitian .....	54
C. Deskripsi Frekuensi Variabel Penelitian.....	59
D. Analisis Data dan Interpretasi Data .....	71
E. Pembahasan.....	84
BAB V PENUTUP.....	91
A. Kesimpulan .....	91
B. Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA .....	94
LAMPIRAN.....	96



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	11
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel .....	36
Tabel 4.1 Jenis dan Harga Kamar Hotel .....	54
Tabel 4.2 Responden Menurut Jenis Kelamin .....	55
Tabel 4.3 Responden Menurut Usia .....	55
Tabel 4.4 Responden Menurut Pekerjaan .....	56
Tabel 4.5 Responden Menurut Asal Daerah .....	57
Tabel 4.6 Responden Menurut Tujuan Menginap .....	57
Tabel 4.7 Responden Menurut Mengetahui Keberadaan Hotel .....	58
Tabel 4.8 Responden Menurut Jumlah Menginap .....	59
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Bukti Fisik (X1) .....	60
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Variabel Empati (X2) .....	62
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Variabel Daya Tanggap (X3) .....	64
Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Variabel Keandalan (X4) .....	66
Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Variabel Jaminan (X5) .....	67
Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan (Y) .....	69
Tabel 4.15 Uji Validitas .....	72
Tabel 4.16 Uji Reliabilitas .....	73
Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas .....	74
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinearitas .....	75
Tabel 4.19 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	77
Tabel 4.20 Hasil Uji F .....	79
Tabel 4.21 Hasil Uji t .....	80
Tabel 4.22 Hasil Uji Determinasi .....	82
Tabel 4.23 Hasil Uji Variabel Dominan .....	83

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Pikir..... 30  
Gambar 4.1 Logo Hotel..... 48  
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Hotel..... 49  
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas..... 76



**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Surat Keterangan Bebas Plagiasi ..... 101  
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian ..... 102  
Lampiran 3. Tabulasi Data ..... 106  
Lampiran 4. Uji Validitas & Reliabilitas ..... 107  
Lampiran 5. Uji Multikolinearitas ..... 115  
Lampiran 6. Surat Keterangan Penelitian ..... 116  
Lampiran 7. Lembar Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah ..... 117  
Lampiran 8. Dokumentasi ..... 118



**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT  
HOTEL SELECTA BATU**

**ABSTRACT**

*Business opportunities in the tourism industry, especially hospitality in Indonesia, are currently quite large, as evidenced by the increase in Indonesia's foreign exchange which is one of the roles of the tourism sector. The long-term sustainability of a hotel is influenced by the service quality of the hotel in question. The better the quality of the hotel, the sustainability of the existing hotel business will last longer.*

*This study aims to determine the significance of the effect of service quality variables consisting of tangible (X1), empathy (X2), responsiveness (X3), reliability (X4), and assurance (X5) simultaneously and partially on customer satisfaction and to determine which variable has the dominant influence on customer satisfaction at the Selecta Batu Hotel. The type of research used in this research is explanatory, the type of data used is quantitative and qualitative data, primary and secondary data sources and data collection methods in the form of questionnaires, interviews and documentation. The population in this study are customers who stay at the Selecta Batu Hotel and the samples obtained are 60 respondents. The sampling technique used in this study was accidental sampling and purposive sampling. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis.*

*The results of the hypothesis test research (F test and t test) show that physical evidence (X1), empathy (X2), responsiveness (X3), reliability (X4), and assurance (X5) have an effect simultaneously or jointly on satisfaction customer (Y). The magnitude of the coefficient of determination is 0.663 or 66.3%, which means that 66.3% of customer satisfaction is influenced by the variables tangible (X1), empathy (X2), responsiveness (X3), reliability (X4), and assurance (X5).*

**Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction**

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI HOTEL SELECTA BATU

### ABSTRAK

Peluang bisnis di industri pariwisata khususnya perhotelan di Indonesia saat ini cukup besar, terbukti dengan meningkatnya devisa negara Indonesia yang merupakan salah satu peran dari sektor pariwisata. Keberlangsungan jangka panjang yang dimiliki oleh suatu hotel didorong kualitas pelayanan hotel yang bersangkutan. Semakin baik kualitas dari hotel, maka keberlangsungan atau *sustainability* dari bisnis hotel yang ada juga akan berlangsung lebih lama.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (X1), empati (X2), daya tanggap (X3), keandalan (X4), dan jaminan (X5) secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pelanggan serta untuk mengetahui variabel manakah yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Selecta Batu. Jenis penelitian dalam penelitian ini eksplanatori, dengan data kuantitatif dan kualitatif, sumber data primer dan sekunder dan metode pengumpulan data berupa kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Populasi penelitian yaitu pelanggan yang bermalam di Hotel Selecta Batu, sampel yang diperoleh sebanyak 60 responden. Teknik pengambilan sampel yang diterapkan dalam penelitian ini adalah teknik *accidental sampling* dan *purposive sampling*. Teknik analisis data yang diterapkan yaitu analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian uji hipotesis (uji F dan uji t) memperlihatkan bahwa bukti fisik (X1), empati (X2), daya tanggap (X3), keandalan (X4), dan jaminan (X5) berpengaruh secara simultan atau secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan (Y). Besarnya koefisien determinasi sebesar 0,663 atau 66,3% yang artinya 66,3% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel bukti fisik (X1), empati (X2), daya tanggap (X3), keandalan (X4), dan jaminan (X5).

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan