

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
HOTEL DOMAN BOROBUKUR**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mendapatkan Gelar Sarjana

Jurusan Manajemen

Peminatan :

Manajemen Pemasaran



Diajukan Oleh:

Antonius Totti Panji Puspa Adi

NIM : 1921100056

**FAKULTAS EKONOMI & PSIKOLOGI
UNIVERSITAS WIDYA DHARMA KLATEN**

Juli 2023

HALAMAN PERSETUJUAN
SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI HOTEL DOMAN
BOROBUDUR**

Diajukan Oleh :

Antonius Totti Panji Puspa Adi

NIM : 1921100056

Telah Disetujui Pembimbing Untuk Dipertahankan di Hadapan Dewan Penguji

Skripsi Program Studi Fakultas Ekonomi dan Psikologi

Tanggal...4 Juli 2023.....

Telah disetujui oleh:

Pembimbing Pertama



Dr. H. Arif Julianto SN, SE, M, Si

NIK. 690 301 250

Pembimbing Kedua



Dr. Hj. Anis Marijulah, SE, MM

NIK. 690 994 143

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen



H. Abdul Haris, SE, MM, M, Pd

NIK. 0690 098 194

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI HOTEL DOMAN
BOROBUDUR**

Diajukan Oleh :

Antonius Totti Panji Puspa Adi

NIM : 1921100056

Telah Dipertahankan dan Disetujui Oleh Dewan Penguji Skripsi Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Psikologi Universitas Widya Dharma dan Diterima
untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Tanggal...6...Juli... 2023

Ketua



Abdul Haris, SE. MM. M.Pd

NIK 690 098 194

Sekretaris



Jarot Prasetyo, S.E.,M.Si

NIK

Penguji Utama



Dr. Arif Julianto SN, SE. M.Si

NIK 690 301 250

Penguji Pendamping



Dr. Hj. Anis Mariukah, SE, MM

NIK 690 994 143



Disahkan Oleh
Dekan Fakultas Ekonomi & Psikologi

Dr. Arif Julianto SN, SE. M.Si

NIK 690 301 250

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Antonius Totti Panji Puspa Adi

NIM : 1921100056

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Psikologi

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi

Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Doman Di Borobudur**

Adalah benar – benar karya saya sendiri dan bebas plagiat. Hal – hal yang bukan merupakan karya saya dalam skripsi ini telah diberi tanda sitasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan ijazah dan pencabutan gelar sarjana yang saya peroleh dari skripsi ini.

Klaten,

Penulis



Antonius Totti Panji Puspa Adi

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah dan karuniaNya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW, yang menjadi suri tauladan bagi umat Islam. Semoga kita diistiqomahkan dalam menjalankan setiap sunnah-sunnah beliau. Aamiin.

Penulis persembahkan skripsi ini untuk orang-orang yang senantiasa mendukung, membantu dan mendoakan dalam proses meraih gelar Sarjana Manajemen, diantaranya:

1. Orang tua saya, Michael Banjir Hari Pinuji dan Ibu Dominica Sri Mahanani yang selalu memberikan bimbingan dan doa yang tulus serta memotivasi untuk terus berusaha.
2. Kakak saya yang sering membantu dan memberi semangat dalam segala hal.
3. Keluarga besar saya yang selalu mendukung dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Sahabat saya Ryan Albana, Galang, Mas Yuda Nugraha, Rosid Maulana, Dody Muhamad, Dani Basten, Mas Hafid Mukti, Valentino, dan Fadel Muhammad yang selalu memberikan bantuan, memberikan semangat, motivasi dan saran.
5. Teman-teman seperjuangan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Angkatan 2019.

6. Segenap dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan banyak ilmu dalam pendidikan penulis sejauh ini dan dengan sabarnya dalam membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi. Semoga ilmu yang telah diajarkan bisa bermanfaat untuk kemudian hari.
7. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebut satu-persatu.

MOTTO

Hidup kita cuma sekali, jangan sampai menua tanpa arti

Hidup itu simpel, jangan dibikin pusing

KATA PENGANTAR

Asslamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam dan dunia seisinya, tiada Tuhan selain Allah dan hanya kepada-Nya lah kita patut memohon dan berserah diri. Hanya karena nikmat Kesehatan dan kesempatan dari Allah-lah penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi beserta laporan dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Doman Di Borobudur”**.

Shalawat dan salam juga senantiasa tercurah kepada suri tauladan umat manusia, Nabi Muhammad SAW, yang telah menuntun umat manusia dari zaman kebodohan menuju zaman yang seperti sekarang ini.

Skripsi ini disusun sebagai wujud dari pencapaian impian, mengaplikasikan ilmu, serta sebagai salah satu kewajiban untuk mencapai gelar Strata-1 pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Psikologi Universitas Widya Dharma Klaten. Dalam penyusunan skripsi ini penulis tidak terlepas dari doa, dukungan, nasihat, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis akan mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah turut serta hingga terselesaikannya laporan ini. Ucapan terimakasih penulis ucapkan kepada :

1. Terimakasih dan rasa syukur tak terhingga penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah yang masih dikaruniakan kepada penulis sampai saat ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini.

2. Terimakasih penulis ucapkan kepada Orang tua saya, Michael Banjir Hari Pinuji dan Ibu Dominica Sri Mahanani, yang selalu mendoakan penulis, menasihati penulis, memberi motivasi kepada penulis, mendukung dan mengarahkan penulis, serta selalu melimpahkan kasih sayang kepada penulis. Semoga Tuhan senantiasa memberikan kesehatan dan melindunginya kapanpun, di manapun berada, dan dalam kondisi apapun.
3. Terimakasih penulis ucapkan kepada Bapak Dr. Arif Julianto SN, SE. M.Si Ibu Dr. H. Anis Marjukah SE,MM. selaku pembimbing skripsi penulis, yang selalu memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis hingga terselesaikannya laporan ini. Semoga Tuhan senantiasa memberikan Kesehatan dan kekuatan agar dapat terus memberikan ilmu yang bermanfaat untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.
4. Terimakasih penulis ucapkan kepada Bapak Prof. Dr. H. Triyono, M.Pd. selaku rektor Universitas Widya Dharma Klaten.
5. Terimakasih penulis ucapkan kepada Bapak Abdul Haris, SE, M.M, M.Pd selaku ketua program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma.

6. Terimakasih penulis ucapkan kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Penulis tidak dapat memberi balasan dengan baik. Semoga Allah memberi balasan yang jauh lebih baik dari apa yang kalian lakukan untuk penulis.
7. Terimakasih penulis ucapkan kepada teman – teman Angkatan 19 yang telah memberikan dukungan. Semoga tuntas juga skripsi kalian.

Pada akhirnya penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Karena sesungguhnya kesempurnaan hanyalah milik Tuhan. Oleh karena itu segala kritik dan saran dari pembaca yang sifatnya membangun, penulis terima dengan senang hati, demi kebaikan dan kemajuan Bersama. Penulis berharap laporan ini dapat berguna dan bermanfaat bagi masyarakat dan pembaca pada umumnya serta pihak yang berkepentingan pada khususnya.

Akhir kata, Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Klaten, Maret 2023

Penulis

Antonius Totti Panji Puspa Adi

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Alasan Pemilihan Judul.....	4
C. Penegasan Judul	4
D. Batasan Masalah.....	8
E. Perumusan Masalah	9
F. Tujuan penelitian.....	9
G. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Manajemen Pemasaran.....	11
B. Kualitas pelayanan	12
C. Harga	17
D. Fasilitas	19
E. Kepuasan Pelanggan	20
F. Penelitian Terdahulu	21
G. Rerangka Pemikiran	23
H. Hipotesis.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Pengertian Penelitian.....	26
B. Tempat Penelitian.....	26

C. Sumber Data.....	26
D. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian.....	27
E. Teknik Pengumpulan Data.....	29
F. Teknik Analisis Data.....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
A. Deskriptif Data.....	36
1. Karakteristik Responden.....	36
2. Deskripsi Variabel Penelitian.....	38
B. Analisis Data.....	47
1. Uji Validitas.....	47
2. Uji reliabilitas.....	49
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	49
4. Uji t.....	52
5. Uji F (Anova).....	53
6. Uji Koefisien Determinasi.....	55
C. Pembahasan dan Hasil Penelitian.....	56
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	57
A. SIMPULAN.....	57
B. SARAN.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Rerangka Pemikiran	24
Gambar 3. 1 Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho	34

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 4. 1 Karakteristik Jenis Kelamin	36
Tabel 4. 2 Karakteristik Usia	37
Tabel 4. 3 Karakteristik Pendapatan	38
Tabel 4. 4 Rekapitulasi Skor Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Pelayanan	38
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Skor Jawaban Responden pada Variabel Harga	41
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Skor Jawaban Responden pada Variabel Fasilitas	43
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Skor Jawaban Responden pada Variabel Kepuasan Pelanggan	45
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas.....	47
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	50
Tabel 4. 11 Tabel Hasil Uji t.....	52
Tabel 4. 12 Hasil Uji F.....	54
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi Model Summary	55

ABSTRAK

Era modern seperti saat ini, selera konsumen terhadap suatu produk baik barang maupun jasa sangatlah cepat berubah. Perubahan pola persaingan global saat ini memerlukan analisis terhadap segala kekuatan lingkungan yang mempengaruhi perubahan secara berkesinambungan. Pada sektor pariwisata di Indonesia, khususnya di Borobudur para pengusaha pariwisata dalam hal ini adalah mereka yang memiliki usaha berupa hotel di Borobudur juga harus mampu membaca situasi lingkungannya. Hotel-hotel yang ada di Borobudur sangatlah banyak, sehingga diperlukan usaha yang maksimal bagi perusahaan untuk dapat meningkatkan jumlah wisatawan yang datang untuk berkunjung dan memilih hotelnya sebagai tempat untuk menginap yang nantinya akan berdampak pada keuntungan perusahaan yang dapat meningkat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Hal ini dilakukan karena peneliti ingin melakukan pengujian teori dengan menggunakan hipotesis dan pengumpulan data untuk mendukung atau menolak hipotesis. H1 :Diduga ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Doman di Borobudur. H2 :Diduga ada pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan Hotel Doman di Borobudur. H3 :Diduga ada pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Hotel Doman di Borobudur. H4 :Diduga pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Doman di Borobudur. Hasil uji t untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) terdapat pengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Berdasarkan hasil uji t untuk variabel Harga (X2) terdapat pengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Berdasarkan hasil uji t untuk variabel fasilitas (X3) terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (H4) diterima.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

In the modern era like today, consumer tastes for a product, both goods and services, change very quickly. Changes in the current pattern of global competition require an analysis of all environmental forces that affect change on an ongoing basis. In the tourism sector in Indonesia, especially in Borobudur, tourism entrepreneurs, in this case, those who have a business in the form of a hotel in Borobudur, must also be able to read the environmental situation. There are a lot of hotels in Borobudur, so maximum effort is needed for the company to be able to increase the number of tourists who come to visit and choose their hotel as a place to stay which will have an impact on company profits which can increase. This research uses a quantitative approach. This was done because the researcher wanted to test the theory using hypotheses and data collection to support or reject the hypothesis. H1: It is suspected that there is an influence of service quality on customer satisfaction at the Doman Hotel in Borobudur. H2: It is suspected that there is an effect of price on customer satisfaction at the Doman Hotel in Borobudur. H3: It is suspected that there is an influence of facilities on customer satisfaction at the Doman Hotel in Borobudur. H4: It is suspected that the influence of service quality, price, and facilities has a simultaneous effect on customer satisfaction at the Doman Hotel in Borobudur. The t test results for the Service Quality variable (X1) have a significant and significant effect on Customer Satisfaction (Y) Based on the t test results for the Price variable (X2) there is a negative and significant effect on Customer Satisfaction (Y) Based on the t test results for the facilities variable (X3) there is a positive and significant effect on customer satisfaction (Y) Quality of Service, Price and Facilities simultaneously (together) have an effect on Customer Satisfaction (H4) is accepted.

Keywords : Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era modern seperti saat ini, selera konsumen terhadap suatu produk baik barang maupun jasa sangatlah cepat berubah. Perubahan pola persaingan global saat ini memerlukan analisis terhadap segala kekuatan lingkungan yang mempengaruhi perubahan secara berkesinambungan. Pada sektor pariwisata di Indonesia, khususnya di Borobudur para pengusaha pariwisata dalam hal ini adalah mereka yang memiliki usaha berupa hotel di Borobudur juga harus mampu membaca situasi lingkungannya. Hotel-hotel yang ada di Borobudur sangatlah banyak, sehingga diperlukan usaha yang maksimal bagi perusahaan untuk dapat meningkatkan jumlah wisatawan yang datang untuk berkunjung dan memilih hotelnya sebagai tempat untuk menginap yang nantinya akan berdampak pada keuntungan perusahaan yang dapat meningkat.

Wisatawan adalah seseorang yang melakukan perjalanan ke suatu tempat untuk tujuan rekreasi atau liburan, sehingga wisatawan akan mempertimbangkan beberapa hal untuk memilih dan memutuskan menginap disuatu hotel. Beberapa hal yang dapat menjadi pertimbangan tersebut dapat berupa Kualitas pelayanan, Presepsi Harga dan Fasilitas yang ditawarkan oleh setiap hotel khususnya yang ada di Borobudur.

Kualitas pelayanan juga menjadi hal yang sangat diperhatikan untuk memenuhi tingkat kepuasan pengunjung hotel, terutama di hotel Doman yang berada di Borobudur. Kualitas pelayanan merupakan hal

yang terus berkembang dan berubah seiring dengan perkembangan teknologi dan perubahan perilaku pelanggan. Oleh karena itu, hotel perlu terus mengikuti perkembangan tersebut dan meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memenangkan persaingan dan mempertahankan pelanggan.

Salah satu faktor yang tidak ketinggalan ikut berperan penting dalam memberikan kepuasan kepada konsumen adalah persepsi harga. Persepsi harga suatu barang dan jasa merupakan suatu variable pemasaran yang perlu diperhatikan oleh manajemen. Persepsi harga memiliki peranan yang sangat penting untuk mempengaruhi keputusan membeli konsumen dalam membeli produk, sehingga sangat menentukan keberhasilan pemasaran suatu produk atau jasa. Persepsi harga suatu barang merupakan penentu bagi permintaan pasar. Bagi suatu perusahaan persepsi harga tersebut merupakan pendapatan bersih dan juga merupakan keuntungan bersih. Menurut Yulianto (2017) Persepsi Harga adalah jumlah yang ditagihkan atas suatu produk atau jasa, lebih luas lagi harga adalah jumlah semua nilai yang diberikan oleh pelanggan untuk mendapatkan keuntungan dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa.

Persepsi harga adalah pandangan atau penilaian subjektif yang dibuat oleh konsumen tentang harga suatu produk atau jasa. Dalam persepsi harga, konsumen biasanya membandingkan harga suatu produk atau jasa dengan manfaat yang mereka terima. Jika konsumen merasa bahwa harga yang dibayarkan terlalu mahal dibandingkan dengan manfaat

yang mereka terima, maka mereka akan merasa tidak puas dan mungkin tidak akan membeli produk atau jasa tersebut lagi di masa depan. Sebaliknya, jika konsumen merasa bahwa harga yang dibayarkan sepadan dengan manfaat yang mereka terima, maka mereka akan merasa puas dan mungkin akan menjadi pelanggan setia.

Fasilitas hotel yang lengkap akan memberikan nilai tambah atau nilai yang baik untuk mampu memuaskan tamu. Fasilitas yang disediakan adalah kamar tidur, dengan segala perlengkapan yang ada didalamnya, restoran sebagai faktor pendukungnya. Fasilitas tambahan berupa (fasilitas hiburan dan olahraga), dan lain-lain. Fasilitas adalah sarana dan prasarana yang disediakan oleh pihak hotel. Fasilitas merupakan faktor - faktor yang dipertimbangkan oleh konsumen yang akan menginap dihotel tersebut (Muhammad, 2018). Fasilitas dapat dibedakan menjadi dua yaitu Fasilitas Fisik adalah segala sesuatu yang berupa benda atau yang dapat dibendakan, yang mempunyai peran dapat memudahkan dan melancarkan suatu usaha. Fasilitas non fisik yakni sesuatu benda mati yang mempunyai peran untuk mendukung suatu usaha meliputi wifi, air, dan lain – lain.

Kotler dan Keller (2016:196). Menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira. Jadi

sesuai dengan hal tersebut maka kepuasan pelanggan sangat penting untuk diperhatikan oleh pengusaha hotel. Sedangkan menurut Menurut Edwin Setyo (2017), menjelaskan bahwa kepuasan konsumen merupakan salah satu elemen penting dalam peningkatan kinerja pemasaran dalam suatu perusahaan.

Sedikit uraian diatas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Doman Borobudur”**.

B. Alasan Pemilihan Judul

1. Alasan Subjektif

- a. Belum ada penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas terhadap pelanggan hotel Doman di Borobudur.
- b. Penulis ingin mengetahui tingkat kepuasan pengunjung hotel Doman Borobudur.

2. Alasan Objektif

- a. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung hotel Doman

C. Penegasan Judul

Permasalahan diatas untuk menghindari perbedaan atau penafsiran terhadap variabel yang diangkat dalam penelitian ini, maka berikut disampaikan penegasan terhadap variabel – variabel yang terdapat pada judul penelitian ini :

1. Kualitas Pelayanan

Menurut Wyckof (2014), Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sedangkan Kotler dan Keller (2016:422) menjelaskan layanan adalah tindakan atau kinerja apapun yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Berdasarkan definisi menurut para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan antara layanan yang dirasakan konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Parasuraman et al(1998) dalam Kusuma (2019) telah berjasa mengembangkan skala *Service Quality* yang kemudian diberi nama *SERVQUAL* singkatan dari *Service Quality*.

Kekurangan dari kualitas pelayanan salah satunya berupa kurangnya pelayan yang tidak responsif, pelayan tidak merespon dengan cepat saat pelanggan meminta bantuan sehingga membuat pelanggan merasa tidak dihargai. Untuk mengatasi kekurangan dari

kualitas pelayanan, perusahaan dapat melakukan berbagai upaya seperti memberikan penegasan terhadap pegawai.

2. Persepsi Harga

Menurut Schiffman dan Kanuk (2015) persepsi merupakan suatu proses seseorang individu dalam menyeleksi mengorganisasikan dan menterjemahkan stimulus informasi yang datang menjadi gambaran yang menyeluruh. Menurut Kotler & Armstrong (2016) mendefinisikan bahwa harga adalah jumlah dari seluruh nilai yang ditukarkan konsumen atas manfaat - manfaat memiliki atau menggunakan produk atau jasa. Menurut Kotler dan Armstrong (2016:345) persepsi harga dapat didefinisikan sebagai jumlah uang yang ditagihkan untuk suatu produk atau jasa.

Kekurangan dari persepsi harga, kekurangan persepsi harga tersebut berupa harga yang terlalu tinggi. Pelanggan merasa bahwa harga yang ditawarkan terlalu mahal jika dibandingkan dengan nilai atau manfaat yang diberikan. Ada pula persaingan yang tinggi, pelanggan merasa harga yang ditawarkan terlalu mahal karena ada banyak pesaing yang menawarkan produk atau layanan serupa dengan harga yang lebih murah. Untuk mengatasi kekurangan persepsi harga, perusahaan dapat melakukan berbagai upaya, seperti memberikan diskon atau promo, meningkatkan kualitas produk atau layanan, serta memberikan informasi yang lebih transparan dan jelas tentang harga produk atau layanan yang diberikan.

3. Fasilitas

Menurut Kotler (2005: 75) fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Sedangkan menurut Sulastiyono (2011: 98) mendefinisikan fasilitas merupakan penyediaan perlengkapan - perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas - aktivitasnya atau kegiatan - kegiatannya, sehingga kebutuhan - kebutuhan tamu dapat terpenuhi selama tinggal di hotel.

Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas-aktivitas atau kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan-kebutuhan dapat terpenuhi selama tinggal di hotel. Fasilitas merupakan tolak ukur dari semua pelayanan yang diberikan, serta sangat tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Karena dengan tingkat fasilitas yang ada juga sangat memudahkan pelanggan dalam beraktivitas serta nyaman untuk menggunakan fasilitas yang ada.

Berdasarkan definisi menurut para ahli, dapat disimpulkan bahwa fasilitas adalah segala sesuatu sarana pendukung kenyamanan pegawai, konsumen, pengunjung, pasien, pelajar dalam meningkatkan kepuasan hati maupun kinerja usaha.

Kekurangan dari fasilitas dapat mengakibatkan ketidaknyamanan bagi pengguna fasilitas. Salah satu dari kekurangan tersebut

adalah kurangnya perawatan, fasilitas yang kurang dirawat dapat menimbulkan masalah seperti kerusakan atau ketidakmampuan untuk digunakan. Untuk mengatasi kekurangan tersebut, perusahaan atau perusahaan atau pihak yang bertanggung jawab dapat melakukan berbagai upaya, seperti melakukan perawatan dan pemeliharaan secara teratur, mengganti fasilitas yang sudah mulai tidak layak dipakai, atau meningkatkan jumlah fasilitas. Hal ini dapat meningkatkan kualitas dan kepuasan pengguna.

4. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan menurut Kotler et al. (dalam Tjiptono), (2008: 169) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan harapannya. Menurut Park (dalam Hasan, 2009: 57) kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan konsumen sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi. Secara umum kepuasan dapat diartikan sebagai suatu perbandingan antara layanan atau hasil yang diterima konsumen dengan harapan konsumen, layanan atau hasil yang diterima itu paling tidak harus sama dengan harapan konsumen, atau bahkan melebihinya.

D. Batasan Masalah

Berdasarkan penjelasan di atas dan untuk menghindari meluasnya permasalahan dan dapat mencapai sasaran yang di harapkan. Maka

penelitian ini memfokuskan pada tingkat kepuasan pelanggan hotel, terutama hotel Doman di Borobudur.

E. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di hotel Doman?
2. Bagaimanakah pengaruh harga terhadap minat pelanggan di hotel Doman di Borobudur?
3. Bagaimanakah pengaruh fasilitas terhadap minat kepuasan pelanggan hotel Doman Borobudur?
4. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan pelanggan hotel?

F. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa :

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan hotel Doman?

2. Untuk menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan hotel Doman?
3. Untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung hotel Doman?
4. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas secara simultan terhadap tingkat kepuasan pelanggan hotel.

G. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak yang berkaitan yaitu :

a. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini dapat memberikan bahan pertimbangan berkaitan dengan kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas untuk meningkatkan kepuasan pelanggan hotel Doman.

b. Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian ini dapat memberi tambahan wawasan dan pengetahuan dibidang manajemen pemasaran, khususnya mengenai sikap konsumen terhadap kepuasan pelanggan hotel Doman.

c. Bagi pihak lain

Menjadikan refrensi bagi peneliti lain dan dapat membantu konsumen untuk melakukan keputusan dalam memilih Hotel salah satunya di Hotel Doman.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan yaitu mengenai Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Doman Di Borobudur dapat diambil kesimpulan berikut :

1. Dapat diketahui bahwa dari 50 responden terdapat 27 responden berjenis kelamin laki – laki dengan presentase 54% dan untuk responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 23 dengan presentase 46%, dapat diketahui dari hasil diatas bahwa mayoritas pelanggan yang ada di Hotel Doman berjenis kelamin laki – laki. Dari hasil perhitungan diperoleh nilai t hitung untuk variabel Kualitas Pelayanan Diketahui hasil uji t pada variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai t hitung $4.632 > 2,010$ t tabel dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < \alpha 0,05$ dan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Maka, hipotesis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (H_1) diterima.
2. Dapat diketahui berdasarkan uji validitas dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan dari kuesioner penelitian variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Harga (X_2), Fasilitas (X_3), dan Kepuasan Pelanggan (Y) dinyatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ yakni $0,2787$

3. Dapat diketahui berdasarkan uji reliabilitas dapat disimpulkan bahwa setiap item pernyataan dari kuesioner penelitian variable Kualitas Pelayanan (X_1), Harga (X_2), Fasilitas (X_3), dan Kepuasan Pelanggan (Y). Hal tersebut ditunjukkan dari nilai *Cronbach's Alpha* setiap variabel $> 0,60$ yang berarti semua pernyataan dari kuesioner penelitian variabel tersebut dinyatakan reliabel. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda dihasilkan persamaan regresi linier berganda yaitu $Y = 2.768 + 0,400X_1 + (-0,372X_2) + 0,400X_3 + e$ Hal ini menunjukkan bahwa nilai Konstanta sebesar 2.768 menunjukkan besarnya pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat. Apabila variabel bebas sama dengan nol maka, nilai kinerja karyawan sebesar 2,768.
4. Hasil uji t untuk variabel Kualitas Pelayanan (X_1) terdapat pengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Hal tersebut ditunjukkan dari nilai $t_{hitung} 4,632 > 2,012 t_{tabel}$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < \alpha 0,05$ dengan demikian dalam penelitian ini kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (H1) diterima.
5. Berdasarkan hasil uji t untuk variabel Harga (X_2) terdapat pengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Hal tersebut ditunjukkan dari nilai $t_{hitung} -3,252 < 2,012 t_{tabel}$ dan nilai signifikansi sebesar $0,002 > \alpha 0,05$ dengan demikian dalam penelitian ini

Harga mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (H2) diterima

6. Berdasarkan hasil uji t untuk variabel fasilitas (X_3) terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hal tersebut ditunjukkan dari nilai $t_{hitung} 7,292 > 2,012 t_{tabel}$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < \alpha 0,05$ dengan demikian dalam penelitian ini fasilitas mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (H3) diterima.
7. Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai F sebesar 58,133 dengan nilai signifikansi 0,000 yang nilainya lebih kecil dari 0,05 dan $F_{hitung} 58,133 > F_{tabel} 2,80$. Maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (H4) diterima.
8. Berdasarkan hasil koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,778 atau 77,8% yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang simultan antara variabel X_1 X_2 dan X_3 terhadap variabel Y sebesar 77,8% dan sisanya 22,2% di pengaruhi oleh variabel lain.

B. SARAN

1. Bagi pihak Hotel

Terdapat hasil yang telah diperoleh, ada beberapa saran yang diharapkan mampu memberikan masukan dalam bentuk ide atau pemikiran sehingga nantinya dapat meningkatkan hotel, antara lain :

- 1) Variabel kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, saran yang dapat diberikan kepada hotel Doman adalah untuk tetap menjaga kualitas pelayanan agar pelanggan tetap merasa nyaman atas kualitas pelayanan yang diberikan hotel Doman
- 2) Variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan hotel Doman, saran yang dapat diberikan kepada hotel Doman adalah untuk tetap menjaga harga yang diberikan sesuai dengan tipe kamar agar pelanggan tetap merasa puas atas harga yg diberikan sesuai dengan apa yang didapat
- 3) Variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan hotel Doman, saran yang dapat diberikan kepada hotel adalah agar tetap menjaga kualitas fasilitas yang ada, supaya pelanggan merasa puas atas fasilitas yang diberikan hotel Doman terhadap pelanggannya

2. Bagi peneliti

- 1) Diharapkan penelitian ini dapat dilanjutkan oleh penelitian lain dengan melibatkan faktor – faktor lain, penelitian selanjutnya mungkin dapat melakukan penelitian sejenis dan menambahkan variabel
- 2) Diharapkan pada penelitian berikutnya dapat menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda, sehingga dapat memberikan informasi yang lebih bervariasi



UNIVERSITAS WIDYA DHARMA KLATEN

FAKULTAS EKONOMI & PSIKOLOGI

Jl. Ki hajar Dewantara, Macanana, Klaten Utara, Klaten

Kode Pos (57401). Telepon (0272)322363

DAFTAR PUSTAKA

- Al Amin, Rafi, and Edwin Agung Wibowo (2021). "Pengaruh Kelengkapan Data, Ketelitian, Kecepatan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Federal International Finance (FIF) Cabang Batam." *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol.1, No.1, Hal.21-29.
- Apriliani, Ni Luh Putu, Ni Putu Nita Anggraini, and Pande Ketut Ribek (2022). "Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Water Garden Hotel Candidasa Bali." *Emas*. Vol.3, No.3, Hal.217-230.
- Dedy,A., & Alfandi, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Hotel terhadap kepuasan pelanggan hotel di Sari Ater Hot Springs Resort Ciater. Vol.4, No.1, Hal.18-25
- Effendi, Novita, and Ganjar Mohamad Disastra (2019)."Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pizza Hut (studi Pada Mahasiswa Telkom *University* Bandung 2019)." *eProceedings of Applied Science* 5.3.
- Hermanto, J., Purwatiningsih, A., & Rifa'i, M. (2020). Pengaruh isu, figur, rekam jejak dan partai politik terhadap partisipasi pemilih dalam pemilihan presiden (pilpres) tahun 2019. *Reformasi*, 10(1), 27-33.
- Irfan, Andi Muhammad (2019). "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Yang Diberikan Kenari Waterpark Bontang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan." *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam*. Vol.9, No.1.2, Hal. 82-97.
- Kotler & Keller (2009) *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1 (cetakan keempat) PT.Macanan Jaya Cemerlang.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management* (14th ed.). Jakarta: *New Jersey: Prentice-Hall Published*.
- Kusuma, R. W., & Suwitho, S. (2015). Pengaruh Kualitas produk, harga, fasilitas dan emosional terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 4(12).
- Kusuma, Rizal Wahyu, and Suwitho Suwitho (2015). "Pengaruh Kualitas produk, harga, fasilitas dan emosional terhadap kepuasan pelanggan." *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)* 4.12
- Mahaputra, A. K. A. W. (2022). Pengaruh harga, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di tamarind mediterranean restaurant at

nusa dua beach hotel & spa: *The effect of price, facilities, and quality of service on customer satisfaction at tamarind mediterranean restaurant at nusa dua beach hotel & spa.* "Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis", Vol.1, No.4, Hal.735-743.

Noeraini, I. A., & Sugiyono, S. (2016). Pengaruh tingkat kepercayaan, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan JNE Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 5(5).

Normasari, S., Kumadji, S., & Kusumawati, A. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 6(2).

Pantilu, Dealisna, Rosalina M. Koleangan, and Ferdy Roring (2018). "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warunk Bendito Kawasan Megamas Manado." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*.

Regar, Dicky Gumilang. "Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Dalam Menggunakan Jasa Go-Ride Di Kawasan Simpang Lima Kota Semarang.

Septiani, R. (2020). Pengaruh *E-Service Quality*, Persepsi Harga, dan Promosi Penjualan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Jasa Transportasi Online Gojek di Yogyakarta). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 17(2), 98-108.

Sinaga, Sarman. "Pengaruh Motivasi Dan Pengalaman Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Pt. Trikarya Cemerlang Medan." *Jurnal Metadata 2.2* (2020).

Srijani, Ninik, and Achmad Sukma Hidayat (2017). "Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di aston madiun hotel & conference center." *Wiga: Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*. Vol.7, No.1, Hal.31-38.

Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung : Alfabeta

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.

Supriyanto, Yuda, and Harry Soesanto (2012). "Analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kariadi Semarang." *Diponegoro Journal of Management*. Vol.1, No.4, Hal.472-480.

- Suryani, P., Cahyono, Y., & Utami, B. D. (2020). Pengaruh Motivasi Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Produksi di PT Tuntex Garment Indonesia. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 1(1b), 70-82.
- Wahyuningtias, D., Putranto, T. S., & Kusdiana, R. N. (2014). Uji kesukaan hasil jadi kue brownies menggunakan tepung terigu dan tepung gandum utuh. *Binus Business Review*, 5(1), 57-65.
- Widyastuti, N. 2015. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Kajian Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha*, 23(2), 138-149
- Wyckof. 2014. Komponen dan Dimensi Kualitas Jasa. Dalam F. Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (hal. 268). Yogyakarta: Penerbit Andi