

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL EASTPARC
YOGYAKARTA**

SKRIPSI



**Untuk memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Terapan Pariwisata**

Oleh :

INDRA PRASETYA

NO. MHS : 317200339

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN HOTEL
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

2020

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN TAMU DI HOTEL EASTPARC**

SKRIPSI



Pembimbing I

Drs. Prihatno, M.M
NIDN. 0519045901

Pembimbing II

Arif Dwi Saputra, S.S. M.M.
NIDN. 0525047001

**Mengetahui
Ketua Jurusan**

Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.ST, MM
NIDN. 0516057102

BERITA ACARA UJIAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN TAMU DI HOTEL EASTPARC YOGYAKARTA**

Disusun oleh :

INDRA PRASETYA

NO. MHS : 317200339

Telah dipertahankan di depan penguji
dan dinyatakan : **Lulus**
pada tanggal **Januari 2020**

Penguji : **Hary Hermawan, S.Par.MM**
NIDN. 0530099002

Pembimbing I : **Drs. Prihatno, M.M.**
NIDN. 0526125901

Pembimbing II: **Arif Dwi Saputra, S.S., M.M.**
NIDN. 0525047001



Mengetahui,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA



Drs. Prihatno, M.M
NIDN. 0526125901

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, Januari 2020

Penulis



Indra Prasetya

HALAMAN MOTTO

*“Hiduplah kamu seperti akan mati besok,
dan berbahagialah seperti kamu akan hidup selamanya”*

-B.J. Habibie-

*“Segala sesuatu yang baik, selalu datang di saat terbaiknya.
Persis waktunya. Tidak datang lebih cepat, pun tidak lebih lambat.
Itulah kenapa rasa sabar itu harus disertai keyakinan.”*

-Tere Liye-

*“Waktu yang akan menjelaskan dengan baik ketulusan seseorang. Niat baik,
dan tujuan-tujuannya. Jika sejatinya memang baik, maka seiring waktu
berjalan akan terlihat semakin terang. Sebaliknya jika hanya topeng,
maka seiring waktu berlalu pasti akan terbuka juga.”*

-Tere Liye-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Teristimewa kepada Orang Tua penulis, ayahanda tercinta Hamka Nelson dan ibunda tersayang Jamilah yang selalu mendoakan, memberi motivasi dan pengorbanannya baik dari segi moril maupun materi kepada penulis.

Anggiat Gultom as the best men in my life yang telah membantu dan memberikan semangat setiap harinya dalam penyelesaian skripsi ini.

Sahabat – sahabatku Vebby, Resky, dan Anggun yang selalu mengingatkan penulis untuk menyelesaikan skripsi secepat mungkin. Kak Tirta, Richard, dan Sudung yang selalu membantu penulis dalam penyelesaian skripsi, serta Suga teman seperjuangan yang bersama – sama menempuh skripsi untuk memperoleh gelar sarjana.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dari hati yang terdalam penulis ucapkan atas ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena telah memberikan kekuatan dan kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Eastparc Yogyakarta” disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam meraih gelar kesarjanaan di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Dalam penulisan skripsi sedikit banyaknya adanya hambatan dan rintangan yang dihadapi penulis, maka pada kesempatan ini ijin penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan, pengarahan serta memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi, di antaranya kepada :

1. Bapak Drs. Prihatno, M.M. selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta dan selaku dosen Pembimbing I yang telah rela meluangkan waktunya dan dengan sabar membimbing penulis dalam pengerjaan skripsi ini.
2. Bapak Arif Dwi Saputra, S.S., M.M. selaku dosen Pembimbing II yang telah rela meluangkan waktunya dan dengan sabar membimbing penulis dalam pengerjaan skripsi ini.
3. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos., M.M. selaku Ketua Jurusan Perhotelan.

4. Bapak Drs. Budi Hermawan, M.M. selaku dosen Pembimbing Akademik.
5. Semua pihak yang telah membantu baik dalam hal penelitian sampai penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam skripsi ini. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca guna perbaikan di masa mendatang. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua baik yang menulis maupun yang membaca. Amin.

Yogyakarta, Januari 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Batasan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori	7
B. Kerangka Pemikiran	16
C. Penelitian Terdahulu	16
D. Hipotesis	18

BAB III METODE PENELITIAN	19
A. Jenis Penelitian	19
B. Lokasi dan Waktu.....	19
C. Populasi dan Sampel	19
D. Variabel dan Indikator.....	20
E. Metode Pengumpulan Data	24
F. Uji Kelayakan Instrumen	26
G. Metode Analisis Data	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
A. Deskripsi Obyek Penelitian	32
B. Uji Kelayakan Instrumen	46
C. Uji Kelayakan Data	49
D. Analisis Regresi Linier Berganda.....	53
E. Hasil Analisis Hipotesis	54
F. Pembahasan.....	56
BAB V PENUTUP.....	60
A. Kesimpulan.....	60
B. Rekomendasi	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1	Indikator Penelitian	24
Tabel 3.2	Skala Likert	26
Tabel 4.1	Validitas X1	46
Tabel 4.2	Validitas X2	47
Tabel 4.3	Validitas Y	47
Tabel 4.4	Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 4.5	Uji Normalitas	49
Tabel 4.6	Autokorelasi	52
Tabel 4.7	Multikolinieritas	52
Tabel 4.8	Uji Regresi Linier	53
Tabel 4.9	Uji F	55
Tabel 4.10	Koefisien Determinasi	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran Teoritik	16
Gambar 4.1	Hotel Eastparc Yogyakarta	32
Gambar 4.2	Deluxe Twin Room	33
Gambar 4.3	Premier Room.....	34
Gambar 4.4	Junior Suite Room	34
Gambar 4.5	Executive Suite Room	35
Gambar 4.6	Presidential Suite Room	36
Gambar 4.7	Kamar Hotel Eastparc Yogyakarta	37
Gambar 4.8	Meeting Room	37
Gambar 4.9	Restaurant	38
Gambar 4.10	Kudalari Garden	39
Gambar 4.11	Fragile Gareden	39
Gambar 4.12	Swimming Pool	40
Gambar 4.13	Children’s Playground	40
Gambar 4.14	Eastparc Trail	41
Gambar 4.15	Koi Pond	41
Gambar 4.16	Workout Station	42
Gambar 4.17	Kid’s Play	42
Gambar 4.18	Kid’s Movies	43
Gambar 4.19	Rooftop Farm	43
Gambar 4.20	Retreat Spa	44
Gambar 4.21	Batik Galerry	45

Gambar 4.22	Bakpia Jogja Istimewa	45
Gambar 4.23	Art Gallery	46
Gambar 4.20	Retreat Spa	44
Gambar 4.24	Normalitas P-Plot	50
Gambar 4.25	Histogram	51

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Izin Penelitian untuk Hotel Eastparc Yogyakarta
- Lampiran 2 : Surat Pelaksanaan Penelitian dari Hotel Eastparc Yogyakarta
- Lampiran 3 : Kuesioner
- Lampiran 4 : Tabulasi Data
- Lampiran 5 : Uji Validitas
- Lampiran 6 : Uji Reliabilitas
- Lampiran 7 : Uji Normalitas
- Lampiran 8 : Uji Regresi Linier

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh yang diberikan variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan harga terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Tamu di Hotel Eastparc Yogyakarta.

Jenis penelitian ini berupa penelitian kuantitatif. Sampel pada penelitian ini berjumlah 100 tamu dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder berupa data kuesioner dengan metode scoring adapun kuisisioner tersebut mencakup tentang variabel Kepuasan Tamu serta Kualitas pelayanan dan Harga. Data tersebut diolah menggunakan software komputer “SPSS 22.0” dengan metode analisis regresi linear berganda. Dari data SPSS didapatkan bahwa data kuisisioner valid, reliabel, normal, bebas dari autokorelasi dan bebas dari multikolinieritas.

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda didapatkan $Y = 4,510 + 0,207 X_1 + 0,302 X_2$ dan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,132 atau 13,2 % yang berarti kualitas pelayanan dan harga dapat diprediksi dan dapat dijelaskan terhadap variabel kepuasan tamu. Dari hasil uji F diketahui nilai variabel bebas secara bersama-sama adalah F hitung = 7,405 sedangkan nilai F tabel = 3,09 (F hitung > F tabel) sehingga terdapat pengaruh terhadap kepuasan tamu secara bersama-sama. Dari hasil uji t diketahui $X_1 = 2,588$ dan $X_2 = 2,653$ sedangkan nilai t tabel = 1,988 (t hitung > t tabel) sehingga terdapat pengaruh parsial kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan tamu. Hasil penelitian dan estimasi data melalui metode regresi berganda menunjukkan bahwa baik secara simultan maupun parsial, variabel independen kualitas pelayanan dan harga terhadap variabel dependen Kepuasan Tamu dibawah tingkat signifikan 0,05 atau 5% terdapat berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Eastparc Yogyakarta.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan; Harga; Kepuasan Tamu

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect given by the independent variable namely service quality and price on the dependent variable, namely Guest Satisfaction at Eastparc Hotel Yogyakarta.

This type of research is quantitative research. The sample in this study amounted to 100 guests using a purposive sampling method. The type of data used in this study are primary and secondary data in the form of questionnaire data with the scoring method, while the questionnaire covers the variables of Guest Satisfaction and Service Quality and Price. The data is processed using computer software "SPSS 22.0" with multiple linear regression analysis methods. From the SPSS data it is found that the questionnaire data are valid, reliable, normal, free from autocorrelation and free from multicollinearity.

Based on the results of multiple linear regression tests obtained $Y = 4,510 + 0,207 X_1 + 0,302 X_2$ and the coefficient of determination (R^2) of 0,132 or 13.2%, which means that service quality and prices can be predicted and can be explained on the guest satisfaction variable. From the F test results it is known that the value of the independent variables together is F arithmetic = 7.405 while the value of F table = 3.09 (F arithmetic > F table) so that there is an influence on guest satisfaction together. From the t test results it is known that $X_1 = 2.588$ and $X_2 = 2.653$ while the value of t table = 1.988 (t arithmetic > t table) so that there is a partial influence of service quality and price on guest satisfaction. The results of the study and estimation of the data through the multiple regression method showed that both simultaneously and partially, the independent variable of service quality and price on the dependent variable Guest Satisfaction below a significant level of 0.05 or 5%, there was a significant effect on Guest Satisfaction at Eastparc Hotel Yogyakarta.

Keywords: Service quality; Price; Guest Satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan hotel di Indonesia semakin berkembang. Sebagai salah satu penyedia akomodasi yang memiliki banyak pesaing. Persaingan untuk memberikan yang terbaik kepada konsumen telah menempatkan konsumen sebagai pengambil keputusan. Semakin banyaknya perusahaan sejenis yang beroperasi dengan berbagai produk/jasa yang ditawarkan, membuat masyarakat dapat menentukan pilihan sesuai dengan kebutuhannya. Keberhasilan pemasaran suatu perusahaan tidak hanya dinilai dari seberapa banyak konsumen yang berhasil diperoleh, namun juga bagaimana cara mempertahankan konsumen tersebut. Dalam dunia bisnis, khususnya yang bergerak di bidang jasa (*services*), kepuasan konsumen merupakan elemen yang sangat penting serta menentukan dalam mempertahankan maupun menumbuh kembangkan perusahaan. Dengan demikian masalah kualitas pelayanan (*service quality*) dan harga menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu bisnis saat ini.

Strategi bersaing pada bisnis akomodasi ini menuntut perhatian penuh para pengelola akomodasi dalam mengelola kepuasan maupun ketidakpuasan. Pada dasarnya skema bisnis suatu perusahaan jasa wisata adalah menciptakan kepuasan tamu, dengan harapan wisatawan yang terpuaskan tersebut akan loyal, sehingga mampu memberi kontribusi keuntungan perusahaan yang berkelanjutan dalam jangka panjang. Banyak

studi membuktikan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan akan semakin meningkat loyalitas tamu menginap di suatu akomodasi. Sehingga secara tidak langsung berkorelasi dengan tingkat keuntungan perusahaan, ketika tamu puas, maka mereka akan melakukan pembelian ulang pada produk yang ditawarkan perusahaan. Namun disisi lain, apabila tingkat kepuasan yang dirasakan tamu rendah, maka terdapat kemungkinan bahwa tamu tersebut akan berpindah ke layanan pesaing.

Kotler dalam Lupiyoadi (2014:7) kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak. Kualitas pelayanan merupakan suatu produk dalam suatu perusahaan jasa untuk menarik minat pengguna jasa. Pentingnya pelayanan dalam suatu perusahaan sangat menentukan akan keberhasilan strategi pemasaran. Pelayanan yang baik adalah mengetahui akan keinginan konsumen demi kepuasan yang mereka dapatkan. Pelayanan ini akan mendukung tercapainya tujuan jangka pendek dan jangka panjang perusahaan. Pelayanan mempunyai tolok ukur kepada kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil atau outcome yang sama bahkan melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan konsumen,

Harga merupakan suatu cara bagi perusahaan untuk membedakan penawarannya dari para pesaing. Penetapan harga merupakan salah satu keputusan yang sangat penting karena harga yang ditetapkan harus dapat menutupi semua biaya atau bahkan lebih dari itu, yaitu untuk mendapatkan laba. Jika harga-harga ditetapkan terlalu tinggi maka akan berakibat kurang menguntungkan bagi perusahaan. Harga yang sesuai akan memberikan keuntungan terhadap konsumen maupun perusahaan. Dengan demikian keuntungan bagi perusahaan untuk meningkatkan pangsa pasar dan akan membawa pengaruh pada tingkat pendapatan maka dengan harga yang tepat dan terjangkau akan dapat memberikan tingkat kepuasan yang berlebih kepada konsumen.

Kekuatan kualitas pelayanan dan penetapan harga merupakan basis kepuasan konsumen, karena dari pelayanan akan memunculkan *satisfaction* tersendiri yang dirasakan oleh konsumen yang mempergunakan pelayanan dan harga yang baik dalam bentuk jasa maupun produk, sehingga akan muncul kekuatan dimana mengakibatkan seseorang konsumen kembali menggunakan pelayanan yang dirasa membawa kepuasan. Dengan adanya kualitas pelayanan dan penetapan harga yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama.

Hotel Eastparc Yogyakarta merupakan salah satu akomodasi yang berada di Sleman, Yogyakarta. Hotel ini merupakan hotel berbintang 4 dan berdiri sejak tahun 2011 dan mulai beroperasi secara komersial di tahun 2013. Hotel yang terletak di Laksda Adisucipto KM 6.5 Jl. Kapas No.1 Ngentak, Caturtunggal, Kec.Depok, Kabupaten Sleman, Yogyakarta ini memiliki jumlah kamar sebanyak 193 kamar di 6 lantai hotel. Sebagai salah satu penyedia jasa akomodasi Hotel Eastparc Yogyakarta perlu memperhatikan pentingnya kepuasan tamu yang beberapa faktornya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan harga. Berdasarkan uraian permasalahan di atas, penulis ingin melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Eastparc Yogyakarta”.

B. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas dan untuk menghindari meluasnya permasalahan dan dapat mencapai sasaran yang diharapkan. Maka penelitian ini memfokuskan pada masalah pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap Kepuasan tamu di Hotel Eastparc Yogyakarta.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, bahwa kualitas pelayanan dan harga sangat berpengaruh dalam mempengaruhi Kepuasan tamu maka dari itu dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan tamu di Hotel Eastparc Yogyakarta?

2. Apakah terdapat pengaruh harga terhadap Kepuasan tamu di Hotel Eastparc Yogyakarta?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara simultan terhadap Kepuasan tamu di Hotel Eastparc Yogyakarta?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka di rumuskan masalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan tamu di Hotel Eastparc Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap Kepuasan tamu di Hotel Eastparc Yogyakarta
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara simultan terhadap Kepuasan tamu di Hotel Eastparc Yogyakarta.

E. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menginginkan agar hasil penelitian memberikan manfaat bagi pembaca, yaitu berupa manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Manfaat Teoritis
 - a. Memberikan sumbangan pegetahuan dalam bidang Pariwisata khususnya dalam bidang perhotelan.
 - b. Memberikan sumbangan pemikiran kepada penelitian-penelitian yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

Memberikan informasi kepada semua pihak yang memerlukan terutama kepada Hotel Eastparc Yogyakarta.