

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN FAKTOR EMOSIONAL
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
HOTEL THE SUN SIDOARJO

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur



OLEH :

CATUR ISTIQQO MAHFUDIN

1342010046

KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA

2017

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN FAKTOR
EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA HOTEL THE SUN SIDOARJO**

Oleh :

CATUR ISTIQO MAHFUDIN
NPM. 1342010046

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 24 Mei 2017

PEMBIMBING

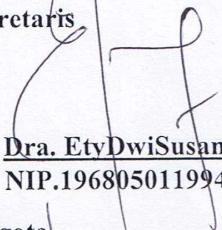

Dr. Eddy Pernomo. SE, MM
NIP. 195408251984031001

TIM PENGUJI

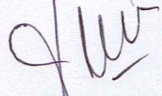
1) Ketua


Dr. Eddy Poernomo. SE, MM
NIP. 195408251984031001

2) Sekretaris


Dra. Ety Dwi Susanti, M.Si
NIP. 196805011994032001

3) Anggota


Susi Hariyawati, S.Sos, M.Si
NIP. 196402151991032001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur




Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN FAKTOR
EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA HOTEL THE SUN SIDOARJO**

Disusun Oleh :

CATUR ISTIQO MAHFUDIN
NPM. 1342010046

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

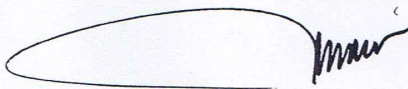
Pembimbing



Dr. Eddy Poernomo. SE,MM
NIP. 195408251984031001

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN FAKTOR EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL THE SUN SIDOARJO

CATUR ISTIQO MAHFUDIN, NPM : 1342010046

Setiap perusahaan mengharapkan memiliki pelanggan yang loyal untuk menghasilkan kepuasan pelanggan perusahaan, perlu melakukan berbagai upaya misalnya memberikan kualitas pelayanan, harga, dan faktor emosional yang baik guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Berkaitan hal tersebut penelitian bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan faktor emosional secara simultan terhadap kepuasan pelanggan dan mengetahui, menganalisis pengaruh pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan faktor emosional terhadap kepuasan pelanggan

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pelanggan berusia antara tujuh belas sampai lima puluh tahun yang sedang menginap dan pernah menginap di Hotel The Sun Sidoarjo dengan melakukan penyebaran kuesioner. Sampel diambil dengan menggunakan teknik accidental sampling. Pengumpulan data menggunakan teknik kuesioner, dan teknik analisis data menggunakan teknik regresi linier berganda.

Dilihat dari hasil persamaan regresi dari model persamaan variabel Kualitas Pelayanan, Harga, dan Faktor Emosional terhadap Kepuasan Pelanggan, menunjukkan nilai koefisien regresi positif, hal tersebut menunjukkan adanya arah positif atau hubungan searah dari kepuasan pelanggan dan hambatan berpindah. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan pelanggan, berarti bahwa semakin tinggi Kualitas Pelayanan maka akan semakin kuat Kepuasan pelanggan. Ketika pelanggan Hotel The Sun Sidoarjo merasakan banyak mendapatkan kualitas pelayanan maka kemungkinan pelanggan akan memiliki kepuasan yang tinggi

Dengan mempertimbangkan diantara kualitas pelayanan, harga, dan faktor emosional yang lebih berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Dengan ini perusahaan bisa memfokuskan upaya-upaya yang mewujudkan kondisi yang memungkinkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Faktor Emosional, dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

THE EFFECT OF QUALITY OF SERVICE, PRICE, AND EMOTIONAL FACTORS ON CUSTOMER SATISFACTION IN THE SUN SIDOARJO SUN HOTEL

CATUR ISTIQO MAHFUDIN, NPM : 1342010046

Every company expects to have customers who are loyal to generate customer satisfaction of the company, need to make various efforts such as providing quality service, price, and emotional factors are good in order to improve customer satisfaction. Related to this case research aims to know and analyze the influence of service quality, price, and emotional factors simultaneously to customer satisfaction and to know, analyze influence influence of service quality, price, and emotional factor to customer satisfaction

The population in this study are all customers aged between seventeen until fifty years who are staying and never stay at The Sun Sidoarjo Hotel by doing the distribution of questionnaires. Samples were taken using accidental sampling technique. Data collection using questionnaire technique, and data analysis technique using multiple linier regression technique.

Judging from the result of regression equation from variable equation model Quality of Service, Price, and Emotional Factor to Customer Satisfaction, show the value of positive regression coefficient, it indicates the existence of positive direction or direct relationship of customer satisfaction and shifting barrier. It can be interpreted that service quality variable have positive effect to customer satisfaction, it means that the higher Quality of Service hence will be stronger customer satisfaction. When the customer of Hotel The Sun Sidoarjo feel much get quality of service hence the possibility of customer will have high satisfaction.

Considering among the quality of service, price, and emotional factors that have a more significant effect on customer satisfaction is the quality of service. With this company can focus efforts that realize the conditions that enable in improving the quality of service

Keywords: Service Quality, Price, Emotional Factor, and Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan,Harga,dan Faktor Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel The Sun Sidoarjo”

Sekalipun penulis harus mengalami berbagai kesulitan, tetapi syukurlah bahwa proposal ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan proposal ini banyak terdapat kekurangan. Selanjutnya kegiatan hingga penyusunan proposal ini tidak lepas dari arahan dan bimbingan dari Bapak Dr.Eddy Poernomo SE,MM. Terimakasih banyak kepada beliau, karena beliau yang dengan segala perhatian dan kesabarannya rela meluangkan waktu bagi peneliti untuk menyelesaikan penelitiannya.

Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan proposal ini, diantaranya :

1. Dr.Lukman Arif ,M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dra.Sonja Andarini M.Si, selaku koordinator program studi Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Kedua Orang Tua yang menyemangati untuk menyelesaikan skripsi.
4. Segenap karyawan dan manajemen Hotel The Sun Sidoarjo yang telah memberikan izin dan membantu dalam penelitian skripsi
5. Teman-teman yang membantu untuk menyelesaikan skripsi.

6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga segala bantuan dan kebaikan tersebut mendapat limpahan balasan dari Tuhan Yang Maha Esa. Penulis berharap semoga proposal ini dapat bermanfaat dan memberikan tambahan pengetahuan wawasan yang semakin luas bagi pembaca.

Surabaya, Mei 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAKSI	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian	7

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Jasa	9
2.3 Kualitas Pelayanan	11
2.4 Harga	17
2.5 Faktor Emosional.....	22
2.6 Kepuasan Pelanggan.....	24
2.7 Kerangka Berpikir	29
2.6 Hipotesis	32

BAB III. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Desain Penelitian	32
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	32
3.2.1 Variabel Bebas.....	33

	3.2.2 Variabel Terikat	33
3.3	Populasi, Sampel dan Teknik Penentuan Sampel	36
	3.3.1. Populasi	36
	3.3.2. Sampel.....	37
	3.3.3. Teknik Penarikan Sampel.....	37
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	38
	3.4.1. Jenis Data	38
	3.4.2. Sumber Data	38
	3.4.3. Pengumpulan Data	39
3.5	Analisis Linier Berganda	39
3.6	Uji Validitas dan Uji Realibilitas	41
	3.6.1 Uji Validitas.....	41
	3.6.2 Uji Reliabilitas	42
3.7	Uji Asumsi Klasik	44
3.8	Uji Hipotesis.....	37
	3.6.1 Uji F	47
	3.6.2 Uji t	47

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian Dan Penyajian Data.....	49
	4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	49
	4.1.1.1 Sejarah Singkat First Media.....	49
	4.1.1.2 Visi Dan Misi First Media	50
	4.1.1.3 Struktur Organisasi First Media	50
	4.1.2 Penyajian Data	58
	4.1.2.1 Analisis Karakteristik Responden	58
	4.1.3 Analisis Deskriptif Jawaban Responden	58
4.2	Analisis Dan Pengujian Hipotesis	69
	4.2.1 Pengujian Validitas Dan Reabilitas Data	69
	4.2.1.1 Uji Validitas	70
	4.2.1.2 Uji Reabilitas.....	71

4.2.2 Uji Asumsi Klasik.....	72
4.2.2.1 Uji Normalitas	72
4.2.2.2 Uji Multikolinieritas	73
4.2.2.3 Uji Heterokedastisitas	74
4.2.2.4 Uji Autokorelasi	75
4.2.3 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	76
4.2.4 Pengujian Hipotesis	79
4.2.4.1 Uji F	79
4.2.4.2 Uji t	81
4.3 Pembahasan.....	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	89
5.2 Saran.....	90

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Room Sold Out Hotel The Sun Sidoarjo Tahun 2016	5
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	59
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	60
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Pemakaian	61
Tabel 4.5	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel (X1)	62
Tabel 4.6	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel (X2)	64
Tabel 4.7	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel (X3)	66
Tabel 4.8	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	68
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas.....	70
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas	71
Tabel 4.11	Nilai Variance Inflation Variabel Bebas	74
Tabel 4.12	Nilai Durbin Watson	76
Tabel 4.13	Analisis Regresi Linier Berganda	77
Tabel 4.14	Koefisien Kolerasi dan Koefisien Determinasi.....	78
Tabel 4.15	Hasil Perhitungan Uji F.....	80
Tabel 4.16	Hasil Perhitungan Uji t.....	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir	29
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Hotel The Sun.....	51
Gambar 4.2	Logo Hotel The Sun Sidoarjo.....	52
Gambar 4.3	Pengujian Normalitas.....	73
Gambar 4.4	Gambar Scatterplot.....	75
Gambar 4.5	Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Uji F	81
Gambar 4.5	Kriteria Daerah Penerimaan Atau Penolakan Variabel (X1)	83
Gambar 4.6	Kriteria Daerah Penerimaan Atau Penolakan Variabel (X2)	84
Gambar 4.7	Kriteria Daerah Penerimaan Atau Penolakan Variabel (X3).....	85

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Tanggapan Responden
- Lampiran 3 Uji Validitas Dan Reliabilitas
- Lampiran 4 Tabel Uji F Dan Uji T