

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL
JATI WISATA PANGKALPINANG**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

**NAMA : MUSLIHAH
NIM : 3021311062**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Prasyarat
Memperoleh Gelar Sarjana**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
2017**

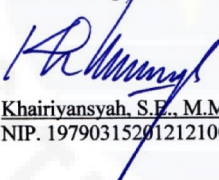


**UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**

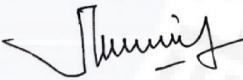
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Muslihah
NIM : 302 13 11 062
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi
Kepuasan Pelanggan pada Hotel Jati Wisata
Pangkalpinang”


Pembimbing Utama


Khairiyansyah, S.E., M.M
NIP. 197903152012121005

Pembimbing Pendamping


Erwin, S.E., M.M., Ph.D
NP. 506507013

Bafunjuk, 04 Agustus 2017
Kepala Jurusan Manajemen


M. Tanjung, S.E., M.Si
NIP. 49606051990031004

PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL
JATI WISATA PANGKALPINANG**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh : Muslihah
Nomor Induk Mahasiswa : 302 13 11 062

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 04 Agustus 2017 dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Tim Penguji :

Ketua Penguji

Anggota

Anggota

Erwin, S.E., M.M. Ph.D
NP. 506507013

Dian P.W., S.E., M.M
NIP. 198207222014042002

Echo Perdana K., B.Sc. M.Sc
NP. 508410027

Balunujuk, 14 Agustus 2017
Universitas Bangka Belitung
Fakultas Ekonomi
Jurusan Manajemen

Dekan

Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Reniati, S.E., M.Si
NP. 507206007

M. Tanggung, S.E., M.Si
NIP. 1963060519990031004

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul **“Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada Hotel Jati Wisata Pangkalpinang”**, adalah karya tulis saya sendiri, tidak terdapat karya sebelumnya atau pendapat yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah di tulis dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis terdapat dalam referensi dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan hukuman yang berlaku”.

Balunijuk, 04 Agustus 2017

Penulis,



Muslihah

Motto dan Pesembahan

“Kegagalan Bukan Akhir dari Perjalanan, Akan Selalu Ada Kesempatan dan Harapan Selama Kamu Mau Mencoba dan Berusaha”

“Maka Sesungguhnya Bersama Kesulitan ada Kemudahan. Sesungguhnya bersama Kesulitan Ada Kemudahan. Maka Apabila Engkau Telah Selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan Hanya Kepada Tuhanmulah Engkau Berharap “. (QS. Al-Insyirah, 6-8)

*“Orang-orang hebat di bidan apapun bukan baru bekerja karena mereka terinspirasi, namun mereka menjadi terinspirasi karena mereka lebih suka bekerja. Mereka tidak menyia-nyiaakan waktu untuk menunggu inspirasi “.
(Ernest Newman)*

“Kebanggakan Kita Yang Terbesar Adalah Bukan Tidak Pernah Gagal, Tetapi bangkit Kembali Setiap Kali Kita Jatuh “. (Confusius)

“Pendidikan Merupakan Senjata Paling Ampuh yang Bisa Kamu Gunakan untuk Merubah Dunia” (Nelson Mandela)

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

- ❖ Allah SWT yang selalu memberikan jalan kemudahan dalam menyusun skripsi ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik.
- ❖ Kedua orang tuaku tercinta (Bapak Mulos & Ibu Rubiah) yang telah memberikan dukungan moril maupun materil serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan ku karena tiada doa yang paling ikhlas selain doa dari kedua kedua pahlawan ku yaitu orang tuaku tercinta.
- ❖ Untuk ketiga adikku tersayang (Kholipa, Kholilur Rahman, & Allysha Ramadhani Azzahra), tiada moment yang paling indah dan mengharukan ketika dapat berkumpul bersama keluarga walaupun sering bertengkar namun hal itu menjadi hal terindah dalam hidupku yang tak akan pernah tergantikan. Terima kasih atas kasih sayang serta dukungan selama ini yang kalian berikan, hanya hadiah kecil inilah yang bisa kupersembahkan kepada kalian. Semoga nanti kalian semua dapat melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi dari pada aku.
- ❖ Untuk teman-temanku yang tersayang grup MPRN yang tak akan pernah terlupakan yaitu (Novita Herlissha, Putri Bungsai, Nini Haryati, Nurdiah Mulanda, Nurhasanah & Novianti Octavya) tanpa kalian semua aku tak akan pernah tahu apa arti persahabatan, walaupun ada permasalahan kita selalu dapat menyelesaikannya, susah senang selalu bersama momen itu tak akan pernah terlupakan.
- ❖ Untuk teman-teman selong's yang selalu kompak dalam segala hal (Revina, Renita NWS, Nurul Ayu SK, Novi Rahayu dan Nurhayati) terima

kasih buat kalian yang selalu kompak. Dan teman-teman seperjuangan Jurusan Manajemen, khususnya MN 3 angkatan 2013 yang tak bisa aku sebutkan satu-satu.

- ❖ Dosen pembimbing utama saya Bapak Khairiyansyah, S.E., M.M yang telah memberikan ilmu dan sabar dalam membimbing saya dalam menyusun skripsi ini.
- ❖ Dosen pembimbing pendamping saya Bapak Erwin, S.E., M.M, Ph.D yang telah memberikan ilmu dan sabar dalam menuntun saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
- ❖ Almamaterku tercinta Universitas Bangka Belitung

ABSTRACT

Muslihah, 302 13 11062

THE FACTORS ANALYSIS THAT INFLUENCE CUSTOMER SATISFACTION AT JATI WISATA HOTEL, PANGKALPINANG

The background of this research is the important of service scape, facility and location to costomer satisfaction at Jati Wisata Hotel, Pangkalpinang. The aims this research are to know and find the study about influence of service scape, facility and location to costomer satisfaction at Jati Wisata Hotel, Pangkalpinang.

The approach in this research is descriptive quantitative method. This research was using to the customer of Jati Wisata Hotel, Pangkalpinang with 245 respondents. The technique which was used in nonprobability sampling by accidental sampling method. The data collection technique is interviewing, questionnaire, library, and observation. The variable which were used are service scape (X_1), facility (X_2), location (X_3) and costomer satisfaction (Y). The analysis method are descriptive quantitative, validity, and reliability, classical assumption test, multiple linear regression, t test, F test and determination coefficient (R^2).

The research result to 245 respondent has shown that the independent variable service scape (X_1) can be faound t_{count} as much as $(6,344) > t_{table} (1,9698)$ and significanse as $0,000 < 0,05$. Facility (X_2) can be faound t_{count} as much as $(3,502) > t_{table} (1,9698)$ and significanse $0,001 < 0,05$. Location variable (X_3) can be faound t_{count} as much as $(4,275) > t_{table} (1,9698)$ and significanse as $0,000 < 0,05$. So variable service scape has influenced partially to customer satisfaction, variable facility has influed partially to customer satisfaction and variable location has influenced partially to customer satisfaction. F test result has shown that F_{count} as much as $(56,302) > F_{table} (2,642)$ with significanse is $0,000 > 0,05$, so H_0 is denied and H_a is accepted which means the independent variable (service scape, facility, and location) togehter or simultaneously has influenced dependent variable (costomer satisfaction) positively and significantly. The determination coefficient tes result (R^2) has shown that Adjusted R Square as much as 0,405 or 40,5 %, it means the variable service scape, facility, and location has influenced costomer satisfaction, remains is 49,5 % can be explained by other variable out of research.

Keywords : service scape, facility, location, customer satisfaction

ABSTRAK

Muslihah, 302 13 11 062

Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada Hotel Jati Wisata Pangkalpinang

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya *servicescape*, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan yang ada pada Hotel Jati Wisata Pangkalpinang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendapat kajian tentang pengaruh *servicescape*, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Jati Wisata Pangkalpinang.

Pendekatan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini dilakukan pada pelanggan Hotel Jati Wisata Pangkalpinang dengan responden sebanyak 245 orang. Teknik yang digunakan dalam menentukan sampel adalah nonprobability sampling dengan metode accidental sampling. Teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode wawancara, kuesioner, kajian pustaka dan observasi. Adapun variabel yang digunakan yaitu *servicescape* (X_1), fasilitas (X_2), lokasi (X_3) dan kepuasan pelanggan (Y). Metode analisis yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linear berganda, Uji t, Uji F dan uji koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian terhadap 245 responden menunjukkan bahwa variabel independen *servicescape* (X_1) diperoleh t_{hitung} sebesar $(6,344) > t_{tabel}$ $(1,9698)$ dan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Variabel fasilitas (X_2) diperoleh t_{hitung} sebesar $(3,502) > t_{tabel}$ $(1,9698)$ dan signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Variabel lokasi (X_3) diperoleh t_{hitung} sebesar $(4,275) > t_{tabel}$ $(1,9698)$ dan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Maka variabel *servicescape* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan, variabel fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dan variabel lokasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Hasil Uji F menunjukkan bahwa F_{hitung} sebesar $(56,302) > F_{tabel}$ $(2,642)$ dengan signifikansi $0,000 > 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti variabel independen (*servicescape*, fasilitas dan lokasi) secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen (kepuasan pelanggan) secara positif dan signifikan. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan Adjusted R Square sebesar 0,405 atau 40,5 % yang berarti variabel *servicescape*, fasilitas, dan lokasi mempengaruhi kepuasan pelanggan sisanya 49,5% dapat dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian.

Kata Kunci : *Servicescape*, Fasilitas, Lokasi , Kepuasan Pelanggan

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh...

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT atas semua berkah, rahmat serta karunia-Nya lah yang selalu dilimpahkan kepada penulis hingga saat ini. Slawat serta dsalam selalu dilimpahkan kepada junjungan kita Nabi besar kita yakni Nabi Muhammad SAW, para sahabat dan para pengikutnya hingga akhir zaman. Aamiin. Penulisan skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk menempuh ujian sidang kesarjanaan program S-1 Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna, yang tiada lain disebabkan oleh keterbatasan kemampuan dan dari pengetahuan penulis. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak demi kebaikan dan kemajuan di masa mendatang serta untuk kepentingan ilmu pengetahuan pada umumnya.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak memperoleh bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, baik itu berupa ilmu pengetahuan, dukungan moril maupun materil. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Khairiyansyah, S.E., MM sebagai dosen pembimbing utama dan Bapak Erwin, S.E., MM. Ph.D sebagai dosen pembimbing pendamping saya atas kesabaran dalam membimbing dan arahnya kepada saya selama skripsi.

Selain itu penulis juga menyampaikan rasa hormat dan penghargaan serta ucapan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Muh. Yusuf, Msi selaku Rektor Universitas Bangka Belitung.
2. Ibu Dr. Reniati, S.E., Msi selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
3. Bapak Khairiyansyah, S.E M.M selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kemahasiswaan serta dosen pembimbing utama yang telah berkenan menyediakan waktunya untuk membimbing saya dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak M. Tanggung, S.E., Msi selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
5. Bapak Erwin, S.E., M.M Ph.D selaku dosen pembimbing pendamping saya yang telah berkenan menyediakan waktunya untuk membimbing saya dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Staf akademik Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
7. Ibu Inawati selaku Manajer Hotel Jati Wisata Pangkalpinang & Seluruh pihak yang ada pada Hotel Jati Wisata Pangkalpinang yang telah memberikan izin dan bekerjasama dalam memberikan data-data yang diperlukan penulis dalam melakukan penelitian skripsi ini.

8. Keluarga tercinta terutama kedua orang tua ku, adik-adik ku, serta seluruh keluarga besar ku yang telah memberikan doa dan motivasi dalam penelitian ini.
9. Teman-teman seperjuangan khususnya Manajemen Angkatan 2013.

Akhir kata, penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat menambah pengetahuan kita semua. Semoga Universitas Bangka Belitung dapat berkembang lebih maju sesuai dengan Visi dan Misi Universitas Bangka Belitung serta dengan perkembangan dan kemajuan pengetahuan sehingga dapat membangun peradaban Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Balunijuk, 07 juli 2017

Penulis,

Muslihah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xviii
DAFTAR TABEL	xxii
DAFTAR GAMBAR	xxii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	15
1.3 Batasan Masalah.....	15
1.4 Tujuan Masalah.....	16
1.5 Manfaat Penelitian.....	16
1.6 Sistematika Penulisan.....	17
BAB I LANDASAN TEORI.....	20
2.1 Pengertian Pemasaran.....	20
2.1.1 Bauran Pemasaran.....	21
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	23
2.2 <i>Servicescape</i>	24

2.2.1 Dimensi <i>Servicescape</i>	25
2.3 Fasilitas.....	25
2.3.1 Pengertian Fasilitas.....	25
2.3.2 Dimensi Fasilitas.....	26
2.4 Lokasi.....	28
2.4.1 Pengertian Lokasi.....	28
2.4.2 Dimensi Lokasi.....	30
2.5 Kepuasan Pelanggan.....	30
2.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	30
2.5.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	31
2.6 Penelitian Terdahulu.....	33
2.7 Kerangka Pemikiran.....	36
2.7.1 Gambaran <i>Servicescape</i> , Fasilitas, Lokasi dan Kepuasan Pelanggan.....	37
2.7.2 Hubungan antara <i>Servicescape</i> dengan Kepuasan Pelanggan.....	39
2.7.3 Hubungan antara Fasilitas dengan Kepuasan Pelanggan.....	39
2.7.4 Hubungan antara Lokasi dengan Kepuasan Pelanggan.....	40
2.7.5 Hubungan antara <i>Servicescape</i> , Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan.....	41
2.8 Hipotesis.....	41
BAB III METODE PENELITIAN.....	43
3.1 Pendekatan Penelitian.....	43
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	43
3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	44
3.3.1 Definisi Operasional Variabel.....	44
3.3.2 Pengukuran Variabel.....	48
3.4 Populasi dan Sampel.....	49
3.4.1 Populasi.....	49

3.4.2 Sampel.....	49
3.5 Metode Pengambilan Data.....	51
3.5.1 Jenis Data.....	51
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.6 Teknik Analisa Data.....	53
3.6.1 Analisa Deskriptif.....	53
3.6.2 Uji kausalitas Data.....	54
3.6.2.1 Uji Validitas.....	54
3.6.2.2 Uji Reliabilitas.....	55
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	55
3.6.3.1 Uji Normalitas.....	56
3.6.3.2 Uji Heterokedastisitas.....	57
3.6.3.3 Uji Multikolinearitas.....	58
3.6.4 Analisis Regresi Berganda.....	59
3.6.5 Uji Hipotesis.....	60
3.6.5.1 Uji Parsial (uji t).....	60
3.6.5.2 Uji Simultan (uji F).....	62
3.6.5.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	63
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	64
4.1.1 Profil Singkat Hotel Jati Wisata Pangkalpinang.....	64
4.1.2 Visi dan Misi Hotel Jati Wisata Pangkalpinang.....	65
4.1.2.1 Visi.....	64
4.1.2.2 Misi.....	64
4.2 Struktur Organisasi Hotel Jati Wisata Pangkalpinang.....	64
4.2.1 Fungsi dan Tugas Struktur Organisasi Hotel Jati Wisata Pangkalpinang.....	65
4.3 Hasil Deskriptif Penelitian.....	68
4.3.1 Hasil Deskriptif Karakteristik Responden.....	69
4.3.2 Hasil Statistik Deskriptif.....	71
4.4 Hasil Analisa Data.....	99

4.4.1 Uji Validitas.....	99
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	100
4.4.3 Uji Asumsi Klasik.....	101
4.4.4 Analisis Regresi Berganda.....	108
4.4.5 Uji t.....	109
4.4.6 Uji F.....	110
4.4.7 Analisis Koefisien Determinasi.....	111
4.5 Pembahasan.....	111
a. Gambaran <i>Servicescape</i> , Fasilitas Lokasi dan Kepuasan Pelanggan.....	111
b. Pengaruh <i>Servicescape</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	114
c. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan.....	115
d. Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan.....	117
e. Pengaruh <i>Servicescape</i> , Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan.....	119
BAB V PENUTUP.....	121
5.1 Kesimpulan.....	121
5.2 Saran.....	123
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Jumlah Tamu Hotel Jati Wisata Pangkalpinang Tahun 2016.....	5
Tabel I.2 Fasilitas Hotel Jati Wisata Pangkalpinang.....	6
Tabel I.3 Daftar Harga Kamar Hotel Jati Wisata Pangkalpinang.....	9
Tabel I.4 Daftar Harga <i>Meeting Room</i> Hotel Jati Wisata Pangkalpinang.....	11
Tabel I.5 Hasil Survei Awal terhadap 20 Orang Pelanggan Hotel Jati Wisata Pangkalpinang.....	13
Tabel II.1 Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel III.1 Definisi Operasional Variabel.....	45
Tabel III.2 Skor Skala Likert.....	49
Tabel III.3 Kategori Skala.....	54
Tabel III.4 Pengambilan Keputusan ada tidaknya Korelasi.....	59
Tabel IV. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
Tabel IV. 2 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	68
Tabel IV. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	69
Tabel IV. 4 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan....	70
Tabel IV. 5 Hasil Penelitian Lingkungan Fisik Indikator Suasana Hotel yang Jauh Jauh dari kebisingan.....	72
Tabel IV. 6 Hasil Penelitian Lingkungan Fisik Indikator Hotel Jati Wisata Pangkalpinang nyaman buat beristirahat.....	72
Tabel IV. 7 Karakteristik Hasil Penelitian Lingkungan Fisik Indikator Kualitas Udara di Sekitar Hotel Jati Wisata Pangkalpinang sangat Segar.....	73

Tabel IV. 8 Hasil Penelitian Lingkungan Fisik Indikator Fasilitas di dalam kamar Hotel Jati Wisata Pangkalpinang Sesuai dengan Kebutuhan.....	74
Tabel IV. 9 Hasil Penelitian Lingkungan Fisik Indikator Alat-alat Hotel Jati Pangkalpinang diletakkan dengan Rapi.....	74
Tabel IV. 10 Hasil Penelitian Lingkungan Fisik Indikator Dekorasi Eksterior dan Interior Hotel Jati Wisata Pangkalpinang.....	75
Tabel IV. 11 Hasil Penelitian Fasilitas Fisik Indikator Papan Petunjuk yang Sesuai.....	75
Tabel IV. 12 Rata-rata Penilaian Pelanggan Variabel <i>Servicescape</i>	76
Tabel IV. 13 Hasil Penelitian Fasilitas Indikator struktur Bangunan Hotel yang Baik.....	77
Tabel IV. 14 Hasil Penelitian Fasilitas Indikator Warna Bangunan Hote Menarik.....	77
Tabel IV. 15 Hasil Penelitian Fasilitas Indikator Arsitektur yang Unik dan Menarik.....	78
Tabel IV. 16 Hasil Penelitian Fasilitas Indikator Arsitektur yang Unik dan Menarik.....	79
Tabel IV. 17 Hasil Penelitian Fasilitas Indikator Lukisan yang dipajang Sangat Menarik.....	79
Tabel IV. 18 Hasil Penelitian Fasilitas Indikator Infrastruktur yang mendukung Keperluan Pelanggan.....	80
Tabel IV. 19 Hasil Penelitian Fasilitas Indikator Pewarnaan didalam ruangan Hotel Jati Wisata Pangkalpinang Sangat Menarik.....	81
Tabel IV. 20 Hasil Penelitian Fasilitas Indikator Pengaturan Pencahayaan didalam Ruang Hotel Jati Wisata Pangkalpinang.....	81
Tabel IV. 21 Hasil Penelitian Fasilitas Indikator Tampilan Visual sangat	

Menarik.....	82
Tabel IV. 22 Hasil Penelitian Fasilitas Indikator Bentuk lambang Hotel yang Unik.....	83
Tabel IV. 23 Rata-Rata Penilaian Pelanggan terhadap Variabel Fasilitas.....	83
Tabel IV. 24 Hasil Penelitian akses Lokasi Jalan Indikator Akses Jalan yang Mudah dilalui Oleh Kendaraan Umum dan Pribadi.....	84
Tabel IV. 25 Hasil Penelitian Akses Penelitian Akses Jalan Indikator Jalan Menuju Hotel Mudah di jangkau.....	84
Tabel IV. 26 Hasil Penelitian Lokasi Indikator Lokasi Hotel Tepat Berada ditepi Jalan Raya.....	85
Tabel IV. 27 Hasil Penelitian Lokasi Indikator Lokasi Hotel Terlihat Jelas dari Tepi Jalan Raya.....	85
Tabel IV. 28 Hasil Penelitian Lokasi Parkir Indikator Tempat Parkir yang Luas.....	86
Tabel IV. 29 Hasil Penelitian Lokasi parkir Indikator Tempat Parkir yang Disediakan Aman.....	87
Tabel IV. 30 Hasil Penelitian Indikator Lokasi di sekeliling Hotel Luas.....	88
Tabel IV. 31 Hasil Penelitian Lokasi Indikator Pihak Hotel Dapat Melakukan Perluasan Usaha yang berhubungan dengan Hotel.....	88
Tabel IV. 32 Hasil Penelitian Lokasi Indikator Hoel Jati Wisata Pangkalpinang Dekat dengan Alun-alun Taman Kota.....	89
Tabel IV. 33 Hasil Penelitian Lokasi Indikator Lingkungan Seklitar Sangat Kondusif.....	90
Tabel IV. 34 Rata-rata Penilaian Konsumen Variabel Lokasi.....	91
Tabel IV. 35 Hasil Penelitian Kepuasan Pelanggan Sudah Mengetahui tentang Hotel Jati Wisata Pangkalpinang.....	91
Tabel IV. 36 Hasil Penelitian Kepuasan Pelanggan Indikator Kerapian Pegawai	

Hotel.....	92
Tabel IV. 37 Hasil Penelitian Kepuasan Pelanggan Indikator Puas dengan Pelayanan yang diberikan.....	93
Tabel IV. 38 Hasil Penelitian Kepuasan Pelanggan Indikator Tidak ada Perbedaan Antara Sesama Pelanggan.....	93
Tabel IV. 39 Hasil Penelitian Kepuasan Pelanggan Indikator Pelayanan Yang Cepat.....	94
Tabel IV. 40 Hasil Penelitian Sikap Indikator Informasi yang disampaikan Jelas.....	95
Tabel IV. 41 Hasil Penelitian Kepuasan Pelanggan Indikator Kertamahan Pihak Hotel.....	95
Tabel IV. 42 Hasil Penelitian Kepuasan Pelanggan Indikator Keamanan Yang Terjamin.....	96
Tabel IV. 43 Hasil Penelitian Sikap Indikator Perhatian Untuk Kenyamanan Pelanggan.....	97
Tabel IV. 44 Hasil Penelitian Kepuasan Pelanggan Indikator memperhatikan Keinginan Pelanggan.....	97
Tabel IV. 45 Rata-rata Penilaian Pelanggan Variabel Kepuasan pelanggan.....	98
Tabel IV. 46 Hasil Rekapitulasi Variabel <i>Servicescape</i> , Fasilitas, Lokasi dan Kepuasan Pelanggan.....	99
Tabel IV. 47 Hasil Uji Validitas.....	99
Tabel IV. 48 Hasil Uji Reliabilitas.....	101
Tabel IV. 49 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov dan Shapiro Wilk.....	103
Tabel IV. 50 Hasil Uji Glejser.....	104
Tabel IV. 51 Hasil Uji Multikolinearitas.....	105
Tabel IV. 52 Hasil Analisis Uji Autokorelasi.....	106
Tabel IV. 53 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	107

Tabel IV. 54 Hasil Analisis Uji t.....	109
Tabel IV. 55 Hasil Analisis Uji F.....	110
Tabel IV. 56 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	111



DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Gedung Hotel Jati Wisata Pangkalpinang.....	7
Gambar I.2 AC di dalam Kamar Hotel Jati Wisata Pangkalpinang.....	7
Gambar I.3 Televisi di dalam Kamar Hotel Jati Wisata Pangkalpinang.....	7
Gambar I.4 Air Panas di dalam Kamar Hotel Jati Wisata Pangkalpinang.....	8
Gambar I.5 <i>Bedrest</i> Kamar Hotel Jati Wisata Pangkalpinang.....	8
Gambar I.6 Ruang <i>Meeting</i> Hotel Jati Wisata Pangkalpinang.....	8
Gambar I.7 Restoran Hotel Jati Wisata Pangkalpinang.....	9
Gambar II.1 Kerangka Pemikiran.....	37
Gambar IV.1 Struktur Organisasi Hotel Jati Wisata Pangkalpinang.....	66
Gambar IV.2 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
Gambar IV.3 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	70
Gambar IV.4 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	69
Gambar IV.5 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan..	72
Gambar IV.6 Hasil Uji Normalitas.....	103
Gambar IV.7 Hasil Uji Normalitas.....	103
Gambar IV.8 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	105

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Data SPSS
- Lampiran 3 Hasil Karakteristik Responden
- Lampiran 4 Hasil Uji Deskriptif
- Lampiran 5 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 8 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda, Uji t, Uji F dan R^2
- Lampiran 9 Surat Balasan Izin Penelitian Skripsi
- Lampiran 10 Abstract
- Lampiran 11 Toefl
- Lampiran 12 Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 13 Dokumentasi
- Lampiran 14 Kartu Bimbingan