

**PENGARUH *SERVICESCAPE*, FASILITAS, DAN POTONGAN
HARGA TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION*
PADA MENUMBING HERITAGE
HOTEL PANGKALPINANG**

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

NAMA : REYNILA SARI

NIM : 3021411088

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Prasyarat
Memperoleh Gelar Sarjana**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
2018**



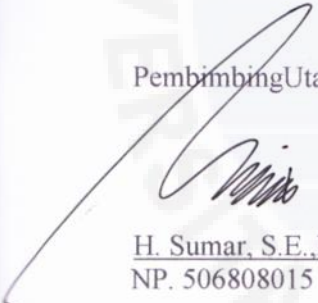
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Reynila Sari
NIM : 302 14 11 088
Jurusan : Manajemen
Judul Usulan Penelitian : “ Pengaruh *Servicescape*, Fasilitas dan Potongan Harga terhadap *Customer Satisfaction* pada Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang.


Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping


H. Sumar, S.E., M.M
NP. 506808015


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

Balunijuk, 19 Maret 2018
Ketua Jurusan Manajemen


M. Tanggung, S.E., M.Si
NIP. 196306051990031004

PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

PENGARUH *SERVICESC*CAPE, FASILITAS, DAN POTONGAN HARGA TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA MENUMBING HERITAGE HOTEL PANGKALPINANG

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh :Reynila Sari
NomorIndukMahasiswa :302 14 11 088

Telah Dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 09 Juli 2018 dan telah dinyatakan memenuhi syarat diterima

Tim Penguji

Ketua

Dr. Hamsani, S.E., M.Sc
NP. 506906008

Anggota

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

Anggota

H. Sumar, S.E., M.M
NP. 506808015

Anggota

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

Balunijuk, 07 Agustus 2018
Universitas Bangka Belitung
Fakultas Ekonomi
Jurusan Manajemen

Dekan

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

KetuaJurusan Manajemen

M. Tanggung, S.E.,M.Si.
NIP. 196306051990031004

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

“Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Servicescape, Fasilitas, dan Discount terhadap Customer Satisfaction di Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang”** ini, tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis di acu dalam naskah ini dan dicantumkan dalam referensi dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya siap menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”.

Balunijuk, April 2018

Penulis



Reynila Sari

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Berangkatlah dengan penuh keyakinan, Berjalanlah dengan penuh keikhlasan, Istiqomah dalam menghadapi cobaan, jadilah seperti karang di lautan yang kuat dihantam ombak dan kerjakanlah hal yang bermanfaat untuk diri sendiri dan orang lain, karena hidup hanyalah sekali. Ingat hanya pada Allah apapun dan dimanapun kita berada kepada Dia-lah tempat meminta dan memohon.

“Pendidikan merupakan senjata paling ampuh yang bisa kamu gunakan untuk merubah dunia” (Nelson Mandela).

“Waktu itu bagaikan pedang, jika kamu tidak memanfaatkannya menggunakan untuk memotong, ia akan memotongmu (menggilasmu)” (H.R. Muslim).

“Lebih baik merasakan sulitnya pendidikan saat ini daripada rasa pahitnya kebodohan kelak” (Zhafran Ghani Al Rafisqi).

Sabar akan membuatmu tetap tabah dan sabar akan menuntunmu pada cerita yang indah.

Tidak ada masalah yang tidak bisa diselesaikan selama ada komitmen bersama untuk menyelesaikannya.

Sebuah tantangan akan selalu menjadi beban, Jika itu hanya dipikirkan. Sebuah cita-cita juga adalah beban, Jika itu hanya angan-angan.

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Allah SWT yang selalu memberikan jalan dan kemudahan dalam proses penyelesaian skripsi ini dengan baik.
2. Kedua orang tua tercinta (Bapak Sarwo Edi dan Ibu Romala) yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan moril maupun materil untuk kesuksesan ku selama ini.
3. Kedua adikku tersayang (Resita dan Aprian) yang selalu memberikan dukungan kepadaku. 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 berdua dapat melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi.
4. Malaikat kecilku yang tersayang (Aisyah Humaira Azzahra), yang menjadi bagian dari hidupku. Yang selalu memberikan senyuman semangat kepadaku disaat pulang kerumah.
5. Keluarga Besar Mustafa Bin Seman dan Irona Binti Sagap , yang selalu mendukung dan memberikan doa yang terbaik untuk saya.
6. Sahabat-sahabatku tersayang FER (Fitria Silvinarisqa, Widya Perti Dwinatama, Endah Kurniati, Desta Parlina, Aliza Permatasari, Dwika Irhamni). Terima kasih untuk untuk kalian yang selalu memberikan

semangat untukku. Walaupun kita jauh tapi kalian selalu ada dalam suka maupun dukaku.

7. Sahabat MYCAN (Nana, Rani Andriani, Nurhaya Novaliyanti, Pebo Aprilia, Okta Frema Dwika). 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. Dan teman-teman seperjuangan Jurusan Manajemen, khususnya MN 3 angkatan 2014 yang tak bisa aku sebutkan satu-satu.
8. Kakak Tingkat yang telah membimbing dan memberikan masukan/saran kepada saya (Kak Muza, Kak Lingga, dan Kak Jeni).
9. Dosen pembimbing utama saya Bapak H. Sumar, S.E., M.M yang telah memberikan ilmu serta saran dan sabar dalam membimbing saya dalam menyusun skripsi ini.
10. Dosen pembimbing pendamping saya Bapak Khairiyansyah, S.E., M.M yang telah memberikan ilmu serta saran dan sabar dalam menuntun saya dalam menyusun skripsi ini.
11. Almamaterku tercinta Universitas Bangka Belitung

ABSTRACT

Reynila Sari. 302.14.11.088 *The Influence of Servicescape, Facility and Discount Toward Customer Satisfaction at Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang*

This study aims to describe and analyze the influence of servicescape, facility, and discount with their dimensions toward customer satisfaction at Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang.

The research approachment which is used is quantitative research approach with the object of research at Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang. The sample of this research amounted to 292 respondents with nonprobability sampling using accidental sampling technique. The results of multiple regression state that servicescape, facility and discount with the dimensions have positive effect toward customer satisfaction.

Based on data analysis which is conducted, the results obtained that variable of servicescape with dimension of ambient, social and desain partially have significant affect toward customer satisfaction, variable of facility with consideration/spatial planning, space planning, equipment/furniture, lighting and color, and messages which delivered graphically partially have significant affect toward customer satisfaction, and variable of discount with quantity discount, seasonal discount, cash discount, and trade discount partially have significant affect toward customer satisfaction. Servicescape, facility, and discount simultaneously have positive and significant affect toward customer satisfaction.

Keywords: *Servicescape, Facility, Discount and Customer Satisfaction*

ABSTRAK

Reynila Sari. 302.14.11.088 Pengaruh *Servicescape*, Fasilitas, dan Potongan Harga terhadap *Customer Satisfaction* pada Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang.

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis tentang pengaruh *servicescape*, fasilitas, dan potongan harga beserta dengan dimensinya terhadap *customer satisfaction* pada Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang.

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan penelitian kuantitatif dengan objek penelitian yang bertempat di Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang. Sampel penelitian ini berjumlah 292 responden dengan teknik *nonprobability sampling* menggunakan teknik *accidental sampling*. Hasil regresi berganda menyatakan bahwa *servicescape*, fasilitas dan potongan harga beserta dimensinya berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction*.

Berdasarkan analisis data yang dilakukan, diperoleh hasil bahwa variabel *servicescape* dengan dimensi *ambient*, sosial, dan desain secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*, variabel fasilitas dengan pertimbangan/perencanaan spasial, perencanaan ruang, peralatan/perabotan, tata cahaya dan warna, dan pesan-pesan yang disampaikan secara grafis secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*, dan variabel potongan harga dengan diskon kuantitas, diskon musiman, diskon tunai, dan diskon perdagangan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*. Serta *servicescape*, fasilitas, dan potongan harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*.

Kata Kunci: *Servicescape*, Fasilitas, Potongan Harga dan *Customer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada kehadirat 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 keserjanaan program S-1 Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak memperoleh bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, baik berupa ilmu pengetahuan, dukungan moril maupun materil. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada **Bapak H. Sumar, S.E., M.M** sebagai dosen pembimbing utama dan **Bapak Khairiyansyah, S.E., M.M** sebagai dosen pembimbing pendamping, atas kesabaran dalam bimbingan dan arahannya selama masa penyusunan skripsi. Selain itu juga penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Ir.Muh. Yusuf, M.Si selaku Rektor Universitas Bangka Belitung.
2. Ibu Dr. Reniati, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.

3. Bapak M. Tanggung, S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
4. Bapak H. Sumar, S.E., M.M selaku dosen pembimbing utama saya yang telah berkenan menyediakan waktunya untuk membimbing saya dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Khairiyansyah, S.E., M.M selaku dosen pembimbing pendamping saya yang telah berkenan menyediakan waktunya untuk membimbing saya dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Staff akademik Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
7. Bapak Alfonsus Albi selaku Manajer Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang & seluruh pihak yang ada pada Menumbing Heritage Hotel 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. Sahabat-sahabatku FER (Fitria Silvinarisqa, Widya Putri Dwinatama, Endah Kurniati, Desta Parlina, Aliza Permatasari, Dwika Irhamni). MYCAN (Nana, Rani Andriani, Pebo Aprilia, Nurhaya Novaliyanti, Okta Frema Dwika).

10. Teman-teman seperjuangan khususnya Manajemen Angkatan 2014.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat menambah pengetahuan kita dan semoga Universitas Bangka Belitung ini dapat tumbuh dan berkembang.

Balunujuk, April 2018

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xxv
DAFTAR LAMPIRAN	xxvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Batasan Masalah	14
1.4 Tujuan Penelitian	14
1.5 Manfaat Penelitian	18
1.6 Sistematika Penulisan.....	19
BAB II LANDASAN TEORI	21
2.1 Manajemen Pemasaran	21
2.1.1 Pengertian Pemasaran	21

2.1.2 Bauran Pemasaran	23
2.1.3 Pengertian Manajemen Pemasaran	24
2.2 <i>Servicescape</i>	25
2.2.1 Pengertian <i>Servicescape</i>	25
2.2.2 Dimensi <i>Servicescape</i>	26
2.3 Fasilitas	26
2.3.1 Pengertian Fasilitas	26
2.3.2 Dimensi Fasilitas	27
2.4 Potongan Harga	29
2.4.1 Pengertian Potongan Harga	29
2.4.2 Jenis-jenis Potongan Harga	29
2.5 <i>Customer Satisfaction</i>	30
2.5.1 Pengertian <i>Customer Satisfaction</i>	30
2.5.2 Dimensi <i>Customer Satisfaction</i>	31
2.5.3 Cara Mengukur <i>Customer Stisfaction</i>	32
2.6 Penelitian Terdahulu	33
2.7 Kerangka Berpikir	36
2.7.1 Gambaran <i>Servicescape</i> , Fasilitas, Potongan Harga dan <i>Customer Satisfaction</i>	38
2.7.2 Hubungan antara Dimensi <i>Ambient</i> dengan <i>Customer</i> <i>Satisfaction</i>	39
2.7.3 Hubungan antara Dimensi Sosial dengan <i>Customer</i> <i>Satisfaction</i>	40

2.7.4 Hubungan antara Dimensi Desain dengan <i>Customer Satisfaction</i>	40
2.7.5 Hubungan antara Pertimbangan/Perencanaan Spasial dengan <i>Customer Satisfaction</i>	41
2.7.6 Hubungan Antara Perencanaan Ruang dengan <i>Customer Satisfaction</i>	41
2.7.7 Hubungan Antara Perlengkapan/Perabotan dengan <i>Customer Satisfaction</i>	42
2.7.8 Hubungan Antara Tata Cahaya dan Warna dengan <i>Customer Satisfaction</i>	42
2.7.9 Hubungan Antara Pesan-Pesan Yang Disampaikan Secara Grafis dengan <i>Customer Satisfaction</i>	43
2.7.10 Hubungan Antara Diskon Kuantitas dengan <i>Customer Satisfaction</i>	44
2.7.11 Hubungan Antara Diskon Musiman dengan <i>Customer Satisfaction</i>	44
2.7.12 Hubungan Antara Diskon Tunai dengan <i>Customer Satisfaction</i>	44
2.7.13 Hubungan Antara Diskon Perdagangan dengan <i>Customer Satisfaction</i>	45
2.7.14 Hubungan Antara Servicescape, Fasilitas, dan Penurunan Harga terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	45

2.8 Hipotesis	46
BAB III METODE PENELITIAN	49
3.1 Pendekatan Penelitian	49
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	49
3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	49
3.3.1 Definisi Operasional	51
3.3.2 Pengukuran Variabel	53
3.4 Populasi dan Sampel	54
3.4.1 Populasi	54
3.4.2 Sampel	54
3.5 Metode Pengambilan Data	56
3.5.1 Jenis Data.....	56
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data	56
3.6 Teknik Analisa Data	57
3.6.1 Analisis Deskriptif	57
3.6.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	58
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	59
3.6.4 Analisis Regresi Berganda	61
3.6.5 Uji Hipotesis	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	65
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	65
4.1.1 Profil Singkat Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang	65

4.1.2 Visi dan Misi Menumbing Heritage Hotel	
Pangkalpinang	66
4.1.2.1 Visi	66
4.1.2.2 Misi	66
4.2 Struktur Organisasi Menumbing Heritage Hotel	
Pangkalpinang	67
4.2.1 Fungsi dan Tugas Struktur Organisasi Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang	68
4.3 Hasil Deskriptif Penelitian	70
4.3.1 Hasil Deskriptif Karakteristik Responden	70
4.3.2 Hasil Deskriptif Variabel Penelitian	72
4.4 Hasil Analisis Data	105
4.4.1 Uji Validitas	105
4.4.2 Uji Reliabilitas	106
4.4.3 Uji Asumsi Klasik	107
4.4.4 Uji Regresi Berganda	111
4.4.5 Uji t	117
4.4.6 Uji F	121
4.4.7 Analisis Koefisien Determinasi	122
4.5 Pembahasan	123
BAB V PENUTUP.....	150
5.1 Kesimpulan	150
5.2 Saran	156

DAFTAR PUSTAKA 159

DAFTAR LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel. I.1	Daftar Room Rate, Harga Sewa Kamar, dan Fasilitas Kamar Di Menumbing Heritage Hotel	4
Tabel. I.2	Data Jumlah Pengunjung Lokal dan Nonlokal Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang dari tahun 2015-2017	5
Tabel. 1.3	Daftar Nama Hotel, Room Rate, dan Fasilitas Perhotelan Yang Sejenis Dengan Menumbing Heritage Hotel	7
Tabel. I.4	Hasil Survei Awal	10
Tabel. II.1	Penelitian Terdahulu	31
Tabel. III.1	Definisi Operasional Variabel	48
Tabel. III.2	Skor Skala Likert	51
Tabel IV.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
Tabel IV.2	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	68
Tabel IV.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	69
Tabel IV.4	Hasil Penelitian <i>Servicescape</i> Indikator Kebersihan Lingkungan	70
Tabel IV.5	Hasil Penelitian <i>Servicescape</i> Indikator Temperatur	71
Tabel IV.6	Hasil Penelitian <i>Servicescape</i> Indikator Pencahayaan	71
Tabel IV.7	Hasil Rekapitulasi Dimensi Ambient pada <i>Servicescape</i>	72
Tabel IV.8	Hasil Penelitian <i>Servicescape</i> Indikator Keramahan Pegawai	72
Tabel IV.9	Hasil Penelitian <i>Servicescape</i> Indikator Perhatian Pegawai	73
Tabel IV.10	Hasil Rekapitulasi Dimensi Sosial pada <i>Servicescape</i>	74

Tabel IV.11 Hasil Penelitian <i>Servicescape</i> Indikator Kesesuaian	
Dekorasi	74
Tabel IV.12 Hasil Penelitian <i>Servicescape</i> Indikator Arsitektur	
Yang Menarik	75
Tabel IV.13 Hasil Rekapitulasi Dimensi Desain pada <i>Servicescape</i>	75
Tabel IV.14 Rata-rata Penilaian Pelanggan terhadap Variabel	
<i>Servicescape</i>	74
Tabel IV.15 Hasil Penelitian Fasilitas Indikator Struktur Bangunan	76
Tabel IV.16 Hasil Penelitian Fasilitas Indikator Warna Bangunan	77
Tabel IV.17 Hasil Rekapitulasi Dimensi Pertimbangan/Perencanaan	
Spasial pada Fasilitas	78
Tabel IV.18 Hasil Penelitian Fasilitas Indikator Desain Arsitektur	78
Tabel IV.19 Hasil Penelitian Fasilitas Indikator Desain Interior	
Bangunan	79
Tabel IV.20 Hasil Rekapitulasi Dimensi Perencanaan Ruang pada	
Fasilitas	79
Tabel IV.21 Hasil Penelitian Fasilitas Indikator Lukisan Dan Pajangan	80
Tabel IV.22 Hasil Penelitian Fasilitas Indikator Infrastruktur	
Pendukung	80
Tabel IV.23 Hasil Rekapitulasi Dimensi Peralatan/Perabotan pada	
Fasilitas	81
Tabel IV.24 Hasil Penelitian Fasilitas Indikator Pengaturan Pencahayaan	

	Yang Sesuai	82
Tabel IV.25	Hasil Penelitian Fasilitas Indikator Warna Interior Ruang Yang Menciptakan Kesan Rileks	82
Tabel IV.26	Hasil Rekapitulasi Dimensi Tata Cahaya dan Warna pada Fasilitas	83
Tabel IV.27	Hasil Penelitian Fasilitas Indikator Penampilan Visual	84
Tabel IV.28	Hasil Penelitian Fasilitas Indikator Bentuk Lambang	84
Tabel IV.29	Hasil Rekapitulasi Dimensi Pesan-pesan Yang Disampaikan Secara Grafis pada Fasilitas	85
Tabel IV.30	Rata-rata Penilaian Pelanggan Variabel Fasilitas	86
Tabel IV.31	Hasil Penelitian Potongan Harga Indikator Informasi Diskon/Potongan Harga	86
Tabel IV.32	Hasil Penelitian Potongan Harga Indikator Menarik Minat Konsumen	87
Tabel IV.33	Hasil Rekapitulasi Dimensi Diskon Kuantitas pada Potongan Harga	88
Tabel IV.34	Hasil Penelitian Potongan Harga Indikator Potongan Harga di Hari Tertentu	88
Tabel IV.35	Hasil Penelitian Potongan Harga Indikator Pemanfaatan Potongan Harga	89
Tabel IV.36	Hasil Rekapitulasi Dimensi Diskon Musiman pada Potongan Harga	89

Tabel IV.37	Hasil Penelitian Potongan Harga Indikator Harga Murah	90
Tabel IV.38	Hasil Penelitian Potongan Harga Indikator Perbandingan Harga	91
Tabel IV.39	Hasil Rekapitulasi Dimensi Diskon Tunai pada Potongan Harga	91
Tabel IV.40	Hasil Penelitian Potongan Harga Indikator Imbalan Promosi	92
Tabel IV.41	Hasil Penelitian Potongan Harga Indikator Pemanfaatan Potongan Harga Promosi	92
Tabel IV.42	Hasil Rekapitulasi Dimensi Diskon Perdagangan pada Potongan Harga	93
Tabel IV.43	Rata-rata Penilaian Pelanggan Variabel Potongan Harga	94
Tabel IV.44	Hasil Penelitian <i>Customer Satisfaction</i> Indikator Kualitas Pelayanan Sesuai Dengan Keinginan	94
Tabel IV.45	Hasil Penelitian <i>Customer Satisfaction</i> Indikator Informasi Yang Selalu Akurat	95
Tabel IV.46	Hasil Rekapitulasi Dimensi Harapan Konsumen pada <i>Customer Satisfaction</i>	96
Tabel IV.47	Hasil Penelitian <i>Customer Satisfaction</i> Indikator Kesesuaian Kualitas Pelayanan	96
Tabel IV.48	Hasil Penelitian <i>Customer Satisfaction</i> Indikator Pelayanan	

	Sesuai Dengan Kebutuhan Pelanggan	97
Tabel IV.49	Hasil Rekapitulasi Dimensi Tujuan pada <i>Customer Satisfaction</i>	98
Tabel IV.50	Hasil Penelitian <i>Customer Satisfaction</i> Indikator Kemudahan Dalam Pelayanan	98
Tabel IV.51	Hasil Penelitian <i>Customer Satisfaction</i> Indikator Kemudahan Mengakses Tempat Pelayanan	99
Tabel IV.52	Hasil Rekapitulasi Dimensi Kinerja Yang Dirasakan pada Potongan Harga	100
Tabel IV.53	Hasil Penelitian <i>Customer Satisfaction</i> Indikator Kecepatan Dan Ketepatan Dalam Pelayanan	100
Tabel IV.54	Hasil Penelitian <i>Customer Satisfaction</i> Indikator Cepat Mengatasi Masalah Pelanggan	101
Tabel IV.55	Hasil Rekapitulasi Dimensi Atribut Kepuasan pada <i>Customer Satisfaction</i>	102
Tabel IV.56	Rata-rata Penilaian Pelanggan Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	102
Tabel IV.57	Hasil Uji Validitas	103
Tabel IV.58	Hasil Uji Reliabilitas	104
Tabel IV.59	Hasil Uji Multikolinearitas	108
Tabel IV.60	Hasil Analisis Regresi Berganda <i>Coefficients</i>	110
Tabel IV.61	Hasil Analisis Uji t	116

Tabel IV.62 Hasil Analisis Uji F	120
Tabel IV.63 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	121



DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Kerangka Berpikir.....	34
Gambar IV.1	Tampak Depan Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang	63
Gambar VI.2	Struktur Organisasi Menumbing HeritageHotel Pangkalpinang	64
Gambar IV.3	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
Gambar IV.4	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	68
Gambar IV.5	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	69
Gambar IV.6	Hasil Uji Normalitas	106
Gambar IV.7	Hasil Uji Heteroskedastisitas	109

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden

Lampiran 3 Hasil Karakteristik Responden

Lampiran 4 Hasil Analisis Data Deskriptif

Lampiran 5 Hasil Uji Validitas

Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik

Lampiran 8 Hasil Uji Regresi Berganda, Uji t, Uji F, dan R²

Lampiran 9 Surat Keterangan Riset

Lampiran 10 Surat UPT Bahasa

Lampiran 11 Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 12 Kartu Bimbingan Skripsi

Lampiran 13 Dokumentasi Foto