

**PENGARUH HARGA, FASILITAS DAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN MENGINAP PADA HOTEL
BINTANG TIGA DI KOTA PANGKALPINANG
DAN KABUPATEN BANGKA TENGAH**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

**NAMA : MARIA SARI BOANGMANALU
NIM : 302 14 11 056**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Prasyarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

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



UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN


LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Maria Sari Boangmanalu
NIM : 302 14 11 056
Jurusan : Manajemen
Judul Usulan Penelitian : "Pengaruh Harga, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Menginap Pada Hotel Bintang Tiga di Kota Pangkalpinang Dan Kabupaten Bangka Tengah"

Pembimbing Utama


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

Pembimbing Pendamping


Echo Perdana Kusumah, BM (hons.), M.Sc
NP. 508410027

Balunijuk, 08 Agustus 2018
Ketua Jurusan Manajemen


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

PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**PENGARUH HARGA, FASILITAS DAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN MENGINAP PADA HOTEL
BINTANG TIGA DI KOTA PANGKALPINANG
DAN KABUPATEN BANGKA TENGAH**

Yang Diperiapkan dan Disusun Oleh : Maria Sari Boangmanalu
Nomor Induk Mahasiswa : 302 14 11 056

Telah Dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 14 Agustus 2018 dan
telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Tim Penguji

Ketua


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

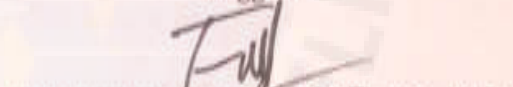
Anggota


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

Anggota


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

Anggota


Echo Perdana Kusumah, BM (hons), M.Sc
NP. 508410027

Balunjuk, 16 Agustus 2018
Universitas Bangka Belitung
Fakultas Ekonomi
Jurusan Manajemen

Dekan


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

Ketua Jurusan Manajemen


M. Alwagidha, SE., M.Si
NIP. 196306051990031004

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

"Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul **"Pengaruh Harga, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Menginap Pada Hotel Bintang Tiga Di Kota Pangkalpinang Dan Kabupaten Bangka Tengah"** ini, tidak terdapat karya sebelumnya 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 referensi dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku".

Balunijuk, 08 Agustus 2018

Penulis



Maria Sari Boangmanalu

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Bersukacitalah dalam pengharapan, sabarlah dalam kesesakan, dan bertekunlah dalam DOA”
(Roma 12:12)

“Sebab Aku ini mengetahui rancangan-rancangan apa yang ada pada-Ku mengenai kamu, demikianlah firman TUHAN, yaitu rancangan damai sejahtera dan bukan rancangan kecelakaan, untuk memberikan kepadamu hari depan yang penuh harapan”
(Yeremia 29:11)

“Pencobaan-pencobaan yang kamu alami ialah pencobaan-pencobaan biasa, yang tidak melebihi kekuatan manusia. Sebab Allah setia dan karena itu Ia tidak akan membiarkan kamu dicobai melampaui kekuatanmu. Pada waktu kamu dicobai Ia akan memberikan kepadamu jalan ke luar, sehingga kamu dapat menanggungnya”
(1 Korintus 10:3)

“Finish What You Started”

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

- Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, kesabaran mengenal arti dari sebuah perjuangan, tantangan dan kerja keras serta selalu memberikan kemudahan di setiap kesulitan yang saya hadapi dalam menyelesaikan skripsi ini.
- Kedua orang tua yang kucintai dan kukasih, Bapak ku P. Boangmanalu dan Mama ku P. br Pakpahan yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, nasihat, dan Doa serta selalu memberikan bantuan baik moril maupun materil dan selalu ada untukku dalam setiap keadaan.
- Kakak dan Abang ku, kak Cahaya yang selalu mendengar keluh kesah dan memberikan dorongan semangat serta dukungan moril dan materil, kak natalis dan bang Udin, bang Sinto, bang Togi dan kak Erma, serta ponakan yang ku sayangi

Dinda, Marsello, Amira, butet dan Keluarga besarku yang selalu memberikan dukungannya dan selalu memberikanku semangat.

- *Sahabat-sahabatku Indah Safitri, Heni Guniarti, Istiana dan Leily Prastika terima kasih untuk semua bantuannya dan semangatnya. Teman-teman yang turut membantu dan tidak bosan memberikan semangat Fernanda, Mella, Ingrid, Indri Desmita terimakasih untuk bantuan dan motivasinya.*
- *Saudara-saudaraku “Kost Kuning” Pandry Situmorang yang selalu mendengarkan keluhan kesah serta selalu memberikan dukungan, Demson Nababan yang memberikan bantuan, Menak Alfreejan H yang memberikan nasihat, Mario Napitupulu, Roman Gultom, Jenni Sibarani, Okti Sitepu, Ester Purba, Vina Napitu dan adik-adik vitryany, Lisna, Junita, Desi, Afrilia, Artha, yang selalu mendoakan dan memberikan semangat serta Raymondo Sianipar yang selalu menanyakan sudah sampai mana skripsi kakak,*
- *Amang Pdt. Keyboard Seal Sampe Raja Munthe, S.Th yang menjadi bapak ku selama di Pulau Bangka, terimakasih sudah mendidik dan mendoakan.*
- *Seluruh teman-teman MN 2 angkatan 2014 serta teman-teman KKN Desa Air Mesu Timur XII yang tidak bisa di sebutkan satu per satu, semoga jalinan persahabatan kita tetap terjalin.*
- *Almamater tercinta Universitas Bangka Belitung yang menjadi kebanggaan ku dalam perjuangan di masa perkuliahan.*

ABSTRACT

Maria Sari Boangmanalu. 302 14 11 056. *Effect of Price, Facilities and Location on Consumer Satisfaction Staying at Three Star Hotels in Pangkalpinang City and Central Bangka Regency.*

This study aims to examine the effect of prices, facilities and locations on consumer satisfaction staying at three-star hotels in Pangkalpinang City and Central Bangka Regency. This research is a quantitative approach research population is customers who have stayed in three star hotels in Pangkalpinang City and Central Bangka Regency. The sampling technique of this study was determined by quota sampling method so that a sample of 180 respondents was obtained.

*In this study the independent variables consist of price, facilities and location, while the dependent variable is consumer satisfaction. Instrument testing uses validity and reliability tests. While the method of data analysis uses classical assumptions, multiple linear regression analysis with *t* test and *F* test and coefficient of determination (R^2).*

*The results showed that the independent variables of price, facilities and location had a significant effect on consumer satisfaction. Like the results of the calculation of the *F* test that $F\text{-count} (27,884) > F\text{-table} (2,66)$, while the significance value $(0,000) < (0,05)$ at a significance level of 5% so that H_0 is rejected and H_a is accepted. While the coefficient of determination is 0.322 or 32.2%, the effect of variable *X* simultaneously on variable *Y* is 32.2%. While the *t* test is known to the variable X_1 $t\text{ count } 5.231 > t\text{-table } 0.1463$, X_2 $t\text{-count } 2.294 > t\text{-table } 0.1463$ and X_3 $t\text{-count } 2,347 > t\text{-table } 0,1463$ then said these three variables have influence positive and significant to customer satisfaction.*

Keywords: Price, Facilities, Location and Consumer Satisfaction

ABSTRAK

Maria Sari Boangmanalu. 302 14 11 056. Pengaruh Harga, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Menginap Pada Hotel Bintang Tiga Di Kota Pangkalpinang dan Kabupaten Bangka Tengah.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh harga, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan konsumen menginap pada hotel bintang tiga di Kota Pangkalpinang dan Kabupaten Bangka Tengah. Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif, populasi penelitian adalah pelanggan yang pernah menginap pada hotel bintang tiga di Kota Pangkalpinang dan Kabupaten Bangka Tengah. Teknik pengambilan sampel penelitian ini ditentukan dengan metode *quota sampling* sehingga diperoleh sampel sebanyak 180 responden.

Pada penelitian ini variabel bebasnya terdiri dari harga, fasilitas dan lokasi, sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan konsumen. Pengujian instrumen menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Sedangkan metode analisis data menggunakan asumsi klasik, analisis regresi linear berganda dengan uji t dan uji F dan koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bebas harga, fasilitas dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Seperti hasil dari perhitungan uji F bahwa F-hitung ($27,884$) > F-tabel ($2,66$), sedangkan nilai signifikansi ($0,000$) < ($0,05$) pada taraf signifikansi 5% sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Sedangkan koefisien determinasi sebesar $0,322$ atau 32,2%, maka pengaruh variabel X secara serentak terhadap variabel Y sebesar 32,2%. Sedangkan uji t diketahui variabel X_1 t-hitung $5,231$ > t-tabel $0,1463$, X_2 t-hitung $2,294$ > t-tabel $0,1463$ dan X_3 t-hitung $2,347$ > t-tabel $0,1463$ maka dikatakan ketiga variabel ini memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: Harga, Fasilitas, Lokasi dan Kepuasan Konsumen

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Pengaruh Harga, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Menginap Pada Hotel Bintang Tiga Di Kota Pangkalpinang dan Kabupaten Bangka Tengah”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.

Banyak kendala yang dihadapi oleh penulis dalam rangka penyusunan skripsi ini. Berkat bantuan berbagai pihak, maka skripsi ini selesai pada waktunya dengan menyadari segala keterbatasan atas kemampuan dan ilmu pengetahuan yang penulis miliki. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan, baik itu dalam isi materi atau susunan kalimat, untuk itu penulis mohon dimaklumi atas kekurangan tersebut serta segala saran dan kritik membangun maupun masukan lainnya dari semua pihak akan penulis terima dengan senang hati demi perbaikan skripsi ini kearah yang lebih sempurna. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah berjasa dalam penyelesaian skripsi ini:

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 I yang telah berkenan menyediakan waktu untuk membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Echo Perdana Kusumah, BM (hons)., M.Sc, selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan arahan serta petunjuk kepada Penulis dalam pengerjaan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Staf Akademik pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung, khususnya pada jurusan Manajemen yang telah memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan yang sangat berharga bagi penulis.
7. Semua pihak yang telah membantu memberikan data dan informasi terkhusus pada hotel bintang tiga di Kota Pangkalpinang dan Kabupaten Bangka Tengah, yaitu Soll Marina Hotel & *Conference Center* Bangka, Grand Puncak Lestari Hotel Pangkalpinang, Hotel Bumi Asih, Hotel Grand Mutiara Bangka, Hotel Santika Bangka dan Grand Vella Hotel.
8. Keluarga tersayang dan tercinta, terutama kedua Orang Tua ku, kakak, abang dan saudara-saudara ku yang telah memberikan motivasi dan doanya sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
9. Teman-teman yang telah memberikan masukan dan bantuan dalam pengerjaan skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu selama proses penyusunan skripsi ini, terima kasih atas bantuan dan dukungannya.

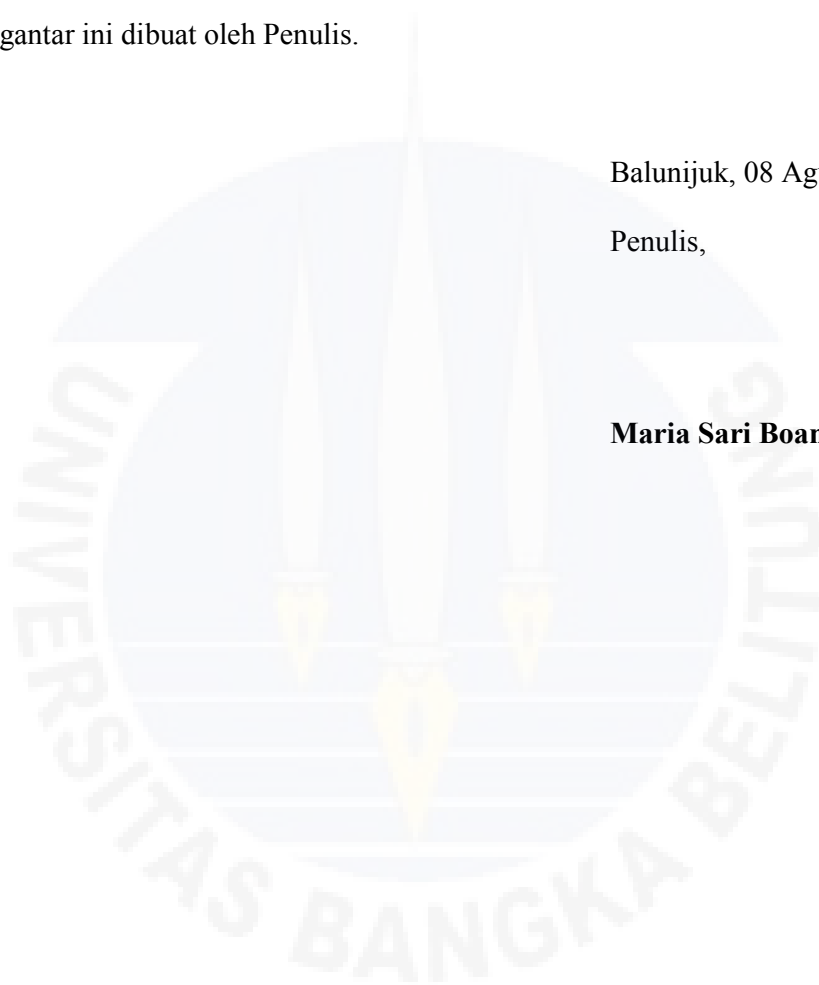
Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua kalangan yang membutuhkan. Penulis sadar bahwa penelitian ini jauh dari kata sempurna karena

keterbatasan yang dimiliki Penulis sebagai manusia. Maka dari itu, Penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran dari pembaca untuk membangun ilmu pengetahuan yang lebih baik. Penulis juga memohon maaf apabila didalam penelitian ini ada kata-kata yang kurang berkenan dihati pembaca. Demikian kata pengantar ini dibuat oleh Penulis.

Balunujuk, 08 Agustus 2018

Penulis,

Maria Sari Boangmanalu



DAFTAR ISI

| | |
|------------------------------------|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iv |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN | v |
| ABSTRACT | vii |
| ABSTRAK | viii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI | xii |
| DAFTAR TABEL | xvii |
| DAFTAR GAMBAR | xxi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xxii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 15 |
| 1.3 Batasan Masalah..... | 16 |
| 1.4 Tujuan Penelitian..... | 16 |
| 1.5 Manfaat Penelitian..... | 17 |
| 1.6 Sistematika Penulisan | 18 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 20 |
| 2.1 Tinjauan Pustaka | 20 |

| | | |
|---------|--|----|
| 2.1.1 | Pengertian Hotel..... | 20 |
| 2.1.1.1 | Klasifikasi Hotel Berdasarkan Bintang..... | 20 |
| 2.1.2 | Harga | 24 |
| 2.1.2.1 | Pengertian Harga | 24 |
| 2.1.2.2 | Tujuan Penetapan Harga..... | 25 |
| 2.1.2.3 | Dimensi Harga..... | 26 |
| 2.1.3 | Fasilitas..... | 28 |
| 2.1.3.1 | Pengertian Fasilitas..... | 28 |
| 2.1.3.2 | Dimensi Fasilitas | 29 |
| 2.1.4 | Lokasi..... | 31 |
| 2.1.4.1 | Pengertian Lokasi..... | 31 |
| 2.1.4.2 | Dimensi Lokasi | 31 |
| 2.1.5 | Kepuasan Konsumen..... | 32 |
| 2.1.5.1 | Pengertian Kepuasan Konsumen..... | 32 |
| 2.1.5.2 | Faktor Kepuasan Konsumen | 33 |
| 2.1.5.3 | Dimensi Kepuasan Konsumen | 34 |
| 2.2 | Penelitian Terdahulu..... | 35 |
| 2.3 | Kerangka Pemikiran..... | 37 |
| 2.3.1 | Gambaran Harga, Fasilitas, Lokasi dan Kepuasan Konsumen | 38 |
| 2.3.2 | Pengaruh Harga Dengan Kepuasan Konsumen | 39 |
| 2.3.3 | Pengaruh Fasilitas Dengan Kepuasan Konsumen..... | 40 |
| 2.3.4 | Pengaruh Lokasi Dengan Kepuasan Konsumen | 41 |

| | |
|--|-----------|
| 2.3.5 Pengaruh Harga, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan | |
| Konsumen..... | 42 |
| 2.4 Hipotesis..... | 43 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 44 |
| 3.1 Jenis Penelitian | 44 |
| 3.2 Tempat dan Waktu Penelitian | 44 |
| 3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel | 45 |
| 3.3.1 Definisi Operasional | 45 |
| 3.3.2 Pengukuran Variabel | 47 |
| 3.4 Populasi dan Sampel..... | 48 |
| 3.4.1 Populasi..... | 48 |
| 3.4.2 Sampel | 48 |
| 3.5 Metode Pengumpulan Data..... | 49 |
| 3.5.1 Jenis Data | 49 |
| 3.5.2 Teknik Pengumpulan Data..... | 50 |
| 3.6 Analisis Data..... | 51 |
| 3.6.1 Analisis Deskriptif..... | 51 |
| 3.6.2 Uji Instrumen Pengumpulan Data | 52 |
| 3.6.2.1 Uji Validitas | 52 |
| 3.6.2.2 Uji Reliabilitas..... | 53 |
| 3.6.3 Uji Asumsi Klasik..... | 53 |
| 3.6.3.1 Uji Normalitas | 53 |
| 3.6.3.2 Uji Multikolinearitas..... | 54 |

| | |
|--|-----------|
| 3.6.3.3 Uji Heterokedastisitas | 55 |
| 3.6.4 Analisis Regresi Berganda | 57 |
| 3.6.5 Uji Hipotesis..... | 58 |
| 3.6.5.1 Uji Parsial (Uji-t)..... | 58 |
| 3.6.5.2 Uji Simultan (Uji-F) | 59 |
| 3.6.5.3 Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>) | 60 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 62 |
| 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian | 62 |
| 4.1.1 Gambaran Umum Soll Marina Hotel & <i>Conference Center</i> Bangka | 62 |
| 4.1.2 Gambaran Umum Grand Puncak Lestari Hotel | 65 |
| 4.1.3 Gambaran Umum Hotel Bumi Asih | 68 |
| 4.1.4 Gambaran Umum Hotel Grand Mutiara | 71 |
| 4.1.5 Gambaran Umum Hotel Santika Bangka | 73 |
| 4.1.6 Gambaran Umum Grand Vella Hotel | 76 |
| 4.2 Hasil Deskriptif Penelitian | 81 |
| 4.2.1 Hasil Deskriptif Karakteristik Responden | 81 |
| 4.2.2 Hasil deskriptif Variabel | 85 |
| 4.2.3 Rekapitulasi Deskriptif Variabel | 114 |
| 4.3 Hasil Analisis Data | 115 |
| 4.3.1 Uji Validitas | 115 |
| 4.3.2 Uji Reliabilitas | 116 |
| 4.3.3 Hasil Uji Asumsi Klasik | 117 |

| | |
|--|------------|
| 4.3.4 Analisis Regresi Berganda | 122 |
| 4.3.5 Hasil Uji t | 124 |
| 4.3.6 Hasil Uji F | 126 |
| 4.3.7 Analisis Koefisien Determinasi (R^2) | 127 |
| 4.4 Pembahasan | 127 |
| 4.4.1 Gambaran Umum Harga, fasilitas, Lokasi dan Kepuasan Konsumen | 128 |
| 4.4.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen | 129 |
| 4.4.3 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen | 130 |
| 4.4.4 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen | 132 |
| 4.4.5 Pengaruh Harga, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen | 133 |
| BAB V PENUTUP | 135 |
| 5.1 Kesimpulan | 135 |
| 5.2 Saran | 136 |
| DAFTAR PUSTAKA | 142 |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | | |
|-------------|--|----|
| Tabel I.1 | Jumlah Tamu Asing pada Hotel Bintang Menurut Provinsi Tahun 2012-2016 (Ribuan)..... | 3 |
| Tabel I.2 | TPK Hotel Klasifikasi Bintang di Indonesia..... | 4 |
| Tabel I.3 | TPK Menurut Klasifikasi Bintang di Indonesia..... | 6 |
| Tabel I.4 | Daftar Hotel di Kota Pangkalpinang dan Kabupaten Bangka Tengah Tahun 2016 | 9 |
| Tabel I.5 | Jumlah Tamu Asing dan Indonesia pada Hotel Berbintang di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Mei dan Juni 2017..... | 10 |
| Tabel I.6 | TPK Hotel Berbintang menurut Kabupaten/Kota , Mei dan Juni 2017 | 11 |
| Tabel I.7 | TPK Hotel Berbintang Menurut Klasifikasi Berbintang, Mei dan Juni 2017 | 11 |
| Tabel II.1 | Penelitian Terdahulu..... | 35 |
| Tabel III.1 | Definisi Operasional | 46 |
| Tabel III.2 | Skor Skala Likert..... | 48 |
| Tabel III.3 | Kategori Skala | 52 |
| Tabel IV.1 | Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 81 |
| Tabel IV.2 | Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 82 |
| Tabel IV.3 | Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan | 83 |
| Tabel IV.4 | Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan | 84 |
| Tabel IV.5 | X1.1 Tanggapan Responden Harga Terjangkau | 85 |

| | | | |
|-------------|-------|--|-----|
| Tabel IV.6 | X1.2 | Tanggapan Responden Harga Sesuai Dengan Kualitas | 86 |
| Tabel IV.7 | X1.3 | Tanggapan Responden Diskon musiman | 87 |
| Tabel IV.8 | X1.4 | Tanggapan Responden Diskon Tunai | 88 |
| Tabel IV.9 | X1.5 | Tanggapan Responden Kemudahan Pembayaran | 88 |
| Tabel IV.10 | X1.6 | Tanggapan Responden Fasilitas Pembayaran | 89 |
| Tabel IV.11 | | Rata-rata Jawaban Responden Pada Variabel Harga | 90 |
| Tabel IV.12 | X2.1 | Tanggapan Responden Tekstur Bangunan | 91 |
| Tabel IV.13 | X2.2 | Tanggapan Responden Warna | 91 |
| Tabel IV.14 | X2.3 | Tanggapan Responden Interior | 92 |
| Tabel IV.15 | X2.4 | Tanggapan Responden Arsitektur | 93 |
| Tabel IV.16 | X2.5 | Tanggapan Responden Kelengkapan Perabotan (TV, telepon dan lain-lain) | 94 |
| Tabel IV.17 | X2.6 | Tanggapan Responden Kualitas Perlengkapan | 94 |
| Tabel IV.18 | X2.7 | Tanggapan Responden Pewarnaan Ruang | 95 |
| Tabel IV.19 | X2.8 | Tanggapan Responden Pengaturan Cahaya | 96 |
| Tabel IV.20 | X2.9 | Tanggapan Responden Penampilan Visual | 97 |
| Tabel IV.21 | X2.10 | Tanggapan Responden Bentuk Lambang | 98 |
| Tabel IV.22 | X2.11 | Tanggapan Responden Tempat Ibadah | 98 |
| Tabel IV.23 | X2.12 | Tanggapan Responden Tempat Parkir | 99 |
| Tabel IV.24 | | Rata-rata Jawaban Responden Pada Variabel Fasilitas | 100 |
| Tabel IV.25 | X3.1 | Tanggapan Responden Mudah Dilalui | 101 |
| Tabel IV.26 | X3.2 | Tanggapan Responden Mudah Dijangkau | 101 |
| Tabel IV.27 | X3.3 | Tanggapan Responden Berada Di Jalan Utama | 102 |

| | |
|--|-----|
| Tabel IV.28 X3.4 Tanggapan Responden Mudah Dilihat | 103 |
| Tabel IV.29 X3.5 Tanggapan Responden Luas | 104 |
| Tabel IV.30 X3.6 Tanggapan Responden Aman | 104 |
| Tabel IV.31 X3.7 Tanggapan Responden Tempat Yang Luas | 105 |
| Tabel IV.32 X3.8 Tanggapan Responden Perluasan Usaha | 106 |
| Tabel IV.33 X3.9 Tanggapan Responden Daerah Yang Mendukung | 107 |
| Tabel IV.34 X3.10 Tanggapan Responden Lingkungan Kondusif | 108 |
| Tabel IV.35 Rata-rata Jawaban Responden Pada Variabel Lokasi | 108 |
| Tabel IV.36 Y.1 tanggapan Responden Kualitas Yang Dijanjikan | 109 |
| Tabel IV.37 Y.2 Tanggapan Responden Kualitas Yang Sesuai | 110 |
| Tabel IV.38 Y.3 Tanggapan Responden Pelayanan Yang Diberikan | 111 |
| Tabel IV.39 Y.4 Tanggapan Responden Pelayanan Karyawan | 111 |
| Tabel IV.40 Y.5 Tanggapan Responden Kepuasan Konsumen Yang Diberikan | 112 |
| Tabel IV.41 Y.6 Tanggapan Responden Kepuasan Yang Diperoleh | 113 |
| Tabel IV.42 Rata-rata Jawaban Responden Pada Variabel Kepuasan Konsumen | 114 |
| Tabel IV.43 Hasil Rekapitulasi Deskriptif Variabel | 114 |
| Tabel IV.44 Hasil Uji Validitas | 115 |
| Tabel IV.45 Hasil Uji Reliabilitas | 117 |
| Tabel IV.46 Hasil Uji Normalitas Dengan Uji Statistik <i>Kolmogorov-Smirnov (K-S)</i> | 119 |
| Tabel IV.47 Hasil Uji Multikolonieritas | 120 |

| | |
|--|-----|
| Tabel IV.48 Hasil Uji Heterokedastisitas Dengan Uji <i>Glejser</i> | 122 |
| Tabel IV.49 Hasil Analisis Regresi Berganda | 123 |
| Tabel IV.50 Hasil Analisis Uji t | 125 |
| Tabel IV.51 Hasil Analisis Uji F | 126 |
| Tabel IV.52 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2) | 127 |



DAFTAR GAMBAR

| | | |
|--------------|---|-----|
| Gambar II.1 | Kerangka Pemikiran | 37 |
| Gambar IV.1 | Struktur Organisasi Soll Marina & <i>Conference Center</i> Bangka | 64 |
| Gambar IV.2 | Struktur Organisasi Grand Puncak Lestari Hotel | 67 |
| Gambar IV.3 | Struktur Organisasi Hotel Bumi Asih..... | 70 |
| Gambar IV.4 | Struktur Organisasi Hotel Grand Mutiara..... | 72 |
| Gambar IV.5 | Struktur Organisasi Hotel Santika Bangka | 75 |
| Gambar IV.6 | Struktur Organisasi Grand Vella Hotel..... | 80 |
| Gambar IV.7 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 81 |
| Gambar IV.8 | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 82 |
| Gambar IV.9 | Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan..... | 83 |
| Gambar IV.10 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan | 84 |
| Gambar IV.11 | Hasil Uji Normalitas | 118 |
| Gambar IV.12 | Hasil Uji Heterokedastisitas | 121 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 2 Foto Objek Penelitian

Lampiran 3 Kuesioner Penelitian

Lampiran 4 Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 5 Kartu Bimbingan Skripsi

Lampiran 6 Hasil EPT SCORE RECORD

Lampiran 7 Tabulasi Data

Lampiran 8 Hasil SPSS

