

**PENGARUH *SERVICESCAPE*, KUALITAS PELAYANAN DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA GRAND PUNCAK LESTARI HOTEL
PANGKALPINANG**

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

**NAMA : JIMMY TERRANOVA
NIM : 302 11 11 024**

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

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
2016**




**UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**

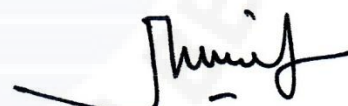
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Jimmy Terranova
NIM : 302 11 11 024
Jurusan : Manajemen
Judul usulan penelitian : “Pengaruh *Servicescape*, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan konsumen pada Grand Puncak Lestari Hotel Pangkalpinang”.

Pembimbing Utama


Hidayati, S.E., M.M.
NP.506306010

Pembimbing Pendamping


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

Balunijuk, 12 Agustus 2016
Ketua Jurusan Manajemen



Maya Yusnita, S.E., M.Si
NIP.198605082014042001

PENGESAHAN SKRIPSI

**Pengaruh *Servicescape*, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap
Kepuasan konsumen pada Grand Puncak Lestari Hotel
Pangkalpinang**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh: **Jimmy Terranova**

Nomor Induk Mahasiswa: **302 11 11 024**

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji pada tanggal, 12 Agustus 2016 dan
telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

Ketua

Hidayati, S.E., M.M.
NP.506306010

Anggota

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

Anggota

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

Balunijuk, 12 Agustus 2016
Universitas Bangka Belitung
Fakultas Ekonomi
Jurusan Manajemen

Dekan

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

Ketua Jurusan Manajemen

Maya Yusnita, S.E., M.Si.
NIP. 198605082014042001

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul: **“Pengaruh *Servicescape*, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas terhadap Kepuasan KONSUMEN pada Grand Puncak Lestari Hotel Pangkalpinang,”** adalah hasil tulisan saya sendiri, tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana 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 terdapat dalam naskah ini dan disebutkan 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, 28 Juli 2016

Penulis



Jimmy terranova

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

"Sesungguhnya sholatku, ibadahku, hidup dan matiku hanya karena Allah SWT".

"Sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai dari suatu urusan kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain". (QS Alam Nasyrh : 6-7)

"Hormati dan Hargailah Orangtua mu maka Hidupmu akan Bahagia, Tenang dan Tentram"

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

- *Allah SWT yang maha esa yang selalu memberikan jalan terbaik bagi setiap umat manusia.*
- *Kedua Orang tuaku tercinta yang tidak pernah berhenti mendoakan anaknya yang selalu memotivasiku.*
- *Almamater ku tercinta yang menjadi kebanggaan ku, Universitas Bangka Belitung.*
- *Sahabat saya yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan saya dukungan serta bantuan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.*
- *Teman-teman seperjuangan Khususnya angkatan 2011 terutama Bandayadi (akhian), Decky (jeck kribo), Bayu Pratama, Deo (akew sancu), yuda (SDTR), Sandi (Sanoy), Edho (kribo), Alvin (Domes),*

ABSTRACT

Jimmy Terranova. 302 11 11 024.

The Influence of Servicescape, Quality of Service and Facility on the Customer Satisfaction at Grand Puncak Lestari Hotel Pangkalpinang.

Economics Faculty

The background of this research is based on the phenomenon indicates that there are some customers who do not feel satisfied to stay in hotel. The purpose of this research is to determine and to get review of the influence of servicescape, quality of service, and facility on the customer satisfaction at Grand Puncak Lestari Hotel Pangkalpinang.

This is descriptive quantitative research with a total sample of 142 respondents, while the sampling technique uses accidental sampling. The independent variabel of this research consist of servicescape, quality of service, and facility, while the dependent variabel is customer satisfaction. The test of instrument uses validity test and reliability test. The data analyzing method uses multiple linear regressions with t test, F test, and R^2 .

The result of independent variable is obtained that servicescape (X1) t_{value} (3.141) > t_{table} (1.9768), Variable of quality of service (X2) t_{value} (6.106) > t_{table} (1.9768), and variable of facility (X3) t_{value} (4.703) > t_{table} (1.9768). Thus variable of servicescape (X1) has partial influence on the variable of customer satisfaction (Y), variable of quality of servicescape (X2) has partial influence on variable of customer satisfaction (Y), and variable od facility (X3) also has influence on the variable of customer satisfaction (Y). The result of F test indicates that F_{value} (128.494) > F_{table} (2.67), while significance is $0.000 < \alpha$ on significance level is 0.05, so H_0 is rejected and H_a is accepted, which means independent variable (servicescape, quality of service, and facility) simultaneously affecting dependent variable (customer satisfaction) positively and significantly. The result of coefficient of determination (R^2) test indicates that Adjusted R Square is 0.731 or 73.1% which means that variable of customers' satisfaction can be explained by servicescape, quality of service, and facility, the reaminging is 26.9% can be explained by other variable out of service.

Keyword : *servicescape, quality of service, and facility customers' satisfaction*

ABSTRAK

Saputra. 302 11 11 067. Pengaruh Komunikasi *Internal*, Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Tirta Tapta Pemali Kabupaten Bangka.

Penelitian ini dilatar belakangi berdasarkan fenomena yang ada menunjukkan bahwa karyawan belum dapat bekerja dengan maksimal didalam perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendapatkan kajian tentang pengaruh komunikasi *internal*, budaya organisasi dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Tirta Tapta Pemali Kabupaten Bangka.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 41 responden, sedangkan tehnik pengambilan sampel menggunakan tehnik sensus. Pada penelitian ini variabel bebasnya terdiri dari komunikasi *internal*, budaya organisasi dan komitmen organisasi, sedangkan variabel terikatnya adalah kinerja karyawan. Pengujian instrumen menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Sedangkan metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan uji t, uji F dan R^2 .

Hasil penelitian variabel independen komunikasi *internal* (X1) diperoleh $t_{hitung} (2,053) > T_{tabel} (2,020)$, variabel budaya organisasi (X2) $t_{hitung} (3,285) > T_{tabel} (2,020)$ dan variabel komitmen organisasi (X3) $t_{hitung} (3,015) > T_{tabel} (2,020)$. Maka variabel komunikasi *internal* (X1) berpengaruh secara parsial terhadap variabel kinerja karyawan (Y), variabel budaya organisasi (X2) berpengaruh secara parsial terhadap variabel kinerja karyawan (Y) dan variabel komitmen organisasi (X3) berpengaruh secara parsial terhadap variabel kinerja karyawan (Y). Hasil uji F menunjukkan bahwa $F_{hitung} (23,693) > F_{tabel} (2,85)$, sedangkan signifikansi adalah $0,000 < \alpha$ pada taraf signifikansi 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti variabel *independen* (komunikasi *internal*, budaya organisasi dan komitmen organisasi) secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel *dependen* (kinerja karyawan) secara positif dan signifikan. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan *Adjusted R Square* 0,630 atau 63%, yakni berarti variasi variabel kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh variabel komunikasi *internal*, budaya organisasi dan komitmen organisasi, sisanya 27% dapat dijelaskan oleh variabel lain diluar dari penelitian.

Kata kunci : Komunikasi *Internal*, Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi dan Kinerja Karyawan

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas semua rahmat dan karunia-Nya yang selalu dilimpahkan kepada penulis dan kita semua. Shalawat serta salam selalu dilimpahkan kepada junjungan besar kita Rasulullah SAW beserta keluarga, para sahabat dan para pengikutnya hingga akhir jaman, amin. Penulisan skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk menempuh ujian sidang keserjanaan Program S-1 pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan, yang tiada lain disebabkan oleh keterbatasan kemampuan dan 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 berupa ilmu pengetahuan, dukungan moril maupun materil. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada **Ibu Hidayati, S.E., M.M.** sebagai dosen pembimbing utama dan **Bapak Erwin, S.E., M.M., Ph.D.** sebagai dosen pembimbing pendamping, atas kesabaran dalam bimbingan dan arahnya selama masa penyusunan skripsi. Selain

itu juga penulis menyampaikan rasa hormat dan penghargaan serta 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. Ibu Maya Yusnita, S.E. MSi. selaku Ketua Jurusan Manajemen.
4. Seluruh Bapak/Ibu Dosen beserta staf di lingkungan Universitas Bangka Belitung terutama Fakultas Ekonomi.
5. Grand Puncak Lestari Hotel Pangkalpinang yang telah memberikan izin melakukan penelitian skripsi ini.
6. Teman-teman seperjuangan khususnya Manajemen Angkatan 2011.

Akhir kata, penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat menambah pengetahuan kita semua.

Balunijuk, 28 Juli 2016

Penulis,

Jimmy terranova

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian	11
1.6 Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
2.1 Pemasaran	13

2.1.1	Pengertian Pemasaran	13
2.1.2	Pengertian Manajemen Pemasaran	14
2.1.3	Konsep Strategi Pemasaran	15
2.1.4	Jenis-jenis Strategi Pemasaran	16
2.2	<i>Servicescape</i>	20
2.2.1	Pengertian <i>Servicescape</i>	20
2.2.2	Dimensi <i>Servicescape</i>	20
2.3	Kualitas Pelayanan	21
2.3.1	Pengertian Kualitas Pelayanan	21
2.3.2	Dimensi Kualitas Pelayanan	23
2.4	Fasilitas	24
2.4.1	Pengertian Fasilitas	24
2.4.2	Dimensi Fasilitas	25
2.5	Kepuasan Konsumen	27
2.5.1	Pengertian Kepuasan Konsumen	27
2.5.2	Pengukuran Kepuasan Konsumen	28
2.5.3	Dimensi Kepuasan Konsumen	29
2.6	Penelitian Terdahulu	29
2.7	Kerangka Berpikir	31
2.7.1	Hubungan Gambaran Umum <i>Servicescape</i> , Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepuasan Konsumen	32

2.7.2 Hubungan antara <i>Servicescape</i> dengan Kepuasan Konsumen	32
2.7.3 Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen	33
2.7.4 Hubungan antara Fasilitas dengan Kepuasan Konsumen	34
2.7.5 Hubungan antara <i>Servicescape</i> , Kualitas Pelayanan dan fasilitas dengan Kepuasan Konsumen	34
2.8 Hipotesis	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Pendekatan Penelitian	36
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	36
3.3 Definisi Operasional dan Variabel Penelitian	36
3.4 Populasi dan Sampel	40
3.4.1 Populasi	40
3.4.2 Sampel	40
3.5 Jenis Data	41
3.5.1 Data Primer	41
3.5.2 Data Sekunder	41
3.6 Teknik Pengumpulan Data	42
3.7 Skala Pengukuran Variabel	43
3.8 Teknik Analisis Data	44

3.8.1 Analisis Statistik Deskriptif	44
3.8.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	44
3.8.3 Uji Asumsi Klasik	45
3.8.4 Analisis Regresi Berganda	47
3.8.5 Pengujian Hipotesis	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	50
4.1.1 Profil Singkat Grand Puncak Lestari Hotel	50
4.1.2 Visi dan Misi Grand Puncak Lestari Hotel	51
4.1.2.1 Visi	51
4.1.2.2 Misi	51
4.1.3 Struktur Organisasi Grand Puncak Lestari Hotel	51
4.2 Hasil Deskriptif Penelitian	54
4.2.1 Hasil Deskriptif Karakteristik Responden	54
4.2.2 Hasil Statistik Deskriptif	56
4.2.3 Rekapitulasi Deskriptif Variabel	82
4.3 Hasil Analisis Data	83
4.3.1 Uji Validitas	83
4.3.2 Uji Reliabilitas	84
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	85
4.3.4 Analisis Regresi Berganda	89
4.3.5 Uji t	90

4.3.6 Uji F	92
4.3.7 Uji R ²	93
4.4 Pembahasan	94
BAB V PENUTUP	97
5.1 Kesimpulan	97
5.2 Saran	98
DAFTAR PUSTAKA	101
DAFTAR LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Data Pengunjung Grand Puncak Lestari Hotel	5
Tabel I.2	Data Harga Kamar Grand Puncak Lestari Hotel	6
Tabel I.3	Daftar Fasilitas Grand Puncak Lestari Hotel	6
Tabel I.4	Hasil Pra Penelitian	6
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu	29
Tabel III.1	Definisi Operasional dan Variabel Penelitian	38
Tabel III.2	Skala Pengukuran Variabel	43
Tabel IV.1	kerangka Responden berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel IV.2	Hasil Karakteristik Responden berdasarkan Usia	55
Tabel IV.3	Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	55
Tabel IV.4	Indikator Indikator Udara	56
Tabel IV.5	Indikator Kebisingan	57
Tabel IV.6	Indikator Bau	58
Tabel IV.7	Indikator Susunan Peralatan	58
Tabel IV.8	Indikator Susunan Perabotan	59
Tabel IV.9	Indikator Kesesuaian Fisik	60
Tabel IV.10	Indikator Kesesuaian Penggunaan Nama	60
Tabel IV.11	Indikator Kejelasan Penempatan Papan Petunjuk.....	61
Tabel IV.12	Indikator Pengetahuan Karyawan	62
Tabel IV.13	Rata-rata Jawaban Responden pada Variabel <i>Servicescape</i>	62

Tabel IV.14	Indikator Pelayanan Minimal	63
Tabel IV.15	Indikator Pemecahan Konflik	64
Tabel IV.16	Indikator Respon yang Cepat.....	64
Tabel IV.17	Indikator Kesesuaian yang Ditawarkan.....	65
Tabel IV.18	Indikator Sesuai Harapan	66
Tabel IV.19	Indikator Adanya Jaminan.....	66
Tabel IV.20	Indikator Memberikan Rasa Aman	67
Tabel IV.21	Indikator Sikap Sopan Santun Karyawan.....	67
Tabel IV.22	Indikator Kerapian Karyawan.....	68
Tabel IV.23	Indikator Memberikan Keleluasaan	68
Tabel IV.24	Indikator Dapat diterima Dengan Baik	69
Tabel IV.25	Rata-Rata Jawaban Responden pada Kualitas Pelayanan	69
Tabel IV.26	Indikator Tekstur Bangunan	70
Tabel IV.27	Indikator Warna	70
Tabel IV.28	Indikator Interior	71
Tabel IV.29	Indikator Arsitektur	72
Tabel IV.30	Indikator Pewarnaan	72
Tabel IV.31	Indikator Ruangan.....	73
Tabel IV.32	Indikator Pengaturan Cahaya	74
Tabel IV.33	Indikator Penampilan Visual	74
Tabel IV.34	Indikator Bentuk Lambang	75
Tabel IV.35	Indikator Tempat Ibadah	75

Tabel IV.36	Indikator Tempat Parkir	76
Tabel IV.37	Rata-Rata Jawaban Responden pada Variabel Fasilitas	77
Tabel IV.38	Indikator Puas dengan Kualitas yang diberikan	77
Tabel IV.39	Indikator Kesesuaian Kualitas	78
Tabel IV.40	Indikator Puas Dengan Pelayanan yang diberikan	78
Tabel IV.41	Indikator Kesesuaian Pelayanan	79
Tabel IV.42	Indikator Puas dengan Penyedia Layanan	79
Tabel IV.43	Rata-Rata Jawaban Responden pada Kepuasan Konsumen	79
Tabel IV.44	hasil Rekapitulasi Deskriptif Variabel	82
Tabel IV.45	Hasil Uji Validitas	83
Tabel IV.46	Hasil Uji Reliabilitas	86
Tabel IV.46	Hasil Uji Multikolinearitas	86
Tabel IV.48	Hasil Analisis Regresi Berganda	88
Tabel IV.49	Hasil Analisis Uji t	89
Tabel IV.50	Hasil Analisis Uji F	91
Tabel IV.50	Hasil Analisis Uji R ²	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Kerangka Berpikir	34
Gambar IV.1	Struktur Organisasi	53
Gambar IV.2	Jenis Kelamin Responden	55
Gambar IV.3	Pendidikan Responden	55
Gambar IV.4	Usia Responden	57
Gambar IV.5	Hasil Uji Normalitas	84
Gambar IV.6	Hasil Uji Heterokedastisitas	87



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden
- Lampiran 3 Hasil Karakteristik Responden
- Lampiran 4 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 Hasil Uji Regresi Berganda, Uji t, Uji F dan R^2
- Lampiran 8 Surat Keterangan Riset
- Lampiran 9 Surat UPT Bahasa
- Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 11 Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 12 Dokumentasi Foto