

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KENYAMANAN TEMPAT
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL LOTUS
GARDEN DAN RESTAURAN KEDIRI**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana
Manajemen pada Program Studi Manajemen



Oleh :

NANTASKIA HERNI DESWANDA

18.1.02.02.0024

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS NUSANTARA
PERSATUAN GURU REPUBLIK INDONESIA**

2022

Skripsi oleh :

NANTASKIA HERNI DESWANDA

NPM : 18.1.02.02.0024

Judul :

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KENYAMANAN TEMPAT
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL LOTUS GARDEN
DAN RESTAURAN KEDIRI**

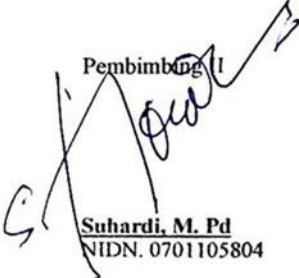
Telah disetujui untuk diajukan Kepada
Panitia Ujian / Sidang Skripsi Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Nusantara PGRI Kediri

Tanggal : 13 Juli 2022

Pembimbing I


Dr. Iqshannudin, M.M
NIDN. 0723105703

Pembimbing II


Suhardi, M. Pd
NIDN. 0701105804

Skripsi oleh:
NANTASKIA HERNI DESWANDA
NPM: 18.1.02.02.0024

Judul:

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KENYAMANAN TEMPAT
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL LOTUS GARDEN
KEDIRI**

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi & Bisnis UNP Kediri
Pada tanggal: 20 Juli 2022

Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan

Panitia Penguji:

1. Ketua : Dr. Ichsannudin, M.M.
2. Penguji I : Suhardi, M.pd.
3. Penguji II : Edy Djoko S, M.M.

(
(
(

Mengetahui, Dekan FEB

Dr. Subagyo, M.M.
NIDN. 071706660

PERNYATAAN

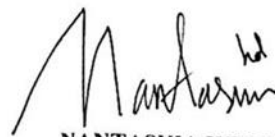
Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

Nama : Nantaskia Herni deswanda
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/tgl.lahir : Nganjuk / 17 desember 1999
NPM : 18.1.02.02.0024
Fak/ Prodi : Fakultas Ekonomi & Bisni / SI Manajemen

menyatakan dengan sebenarnya, bahwa di dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sengaja dan tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kediri, 13 Juli 2022

Yang Menyatakan



NANTASKIA HERNI D.

NPM : 18.102.02.0024

MOTTO

"Angin tidak berhembus untuk menggoyangkan pepohonan, melainkan menguji kekuatan akarnya." - Ali bin Abi Thalib

Jangan pernah menyalahkan siapapun dalam hidupmu. Orang baik memberimu kebahagiaan. Orang jahat memberimu pengalaman. Orang terburuk memberimu pelajaran. Dan orang terbaik memberimu kenangan."

PERSEMBAHAN

Kupersembakan untuk keluargaku tercinta, semua teman teman terutama teman manajemen angkatan 2018 yang sudah memberikan kenangan selama 4 tahun menempuh perkuliahan.

ABSTRAK

Nantaskia Herni deswanda : Analisis Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan Tempat Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Lotus Garden dan Restoran Kediri.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kenyamanan tempat, kepuasan pelanggan

Penelitian ini adalah untuk mengkaji dan menganalisis kualitas pelayanan dan kenyamanan tempat terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Lotus Garden dan Restoran Kediri. Untuk mengkaji dimensi kualitas pelayanan dan kenyamanan tempat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan menyebar kuisioner kepada orang yang pernah menginap di hotel Lotus Garden dan Restoran Kediri. Penelitian kuantitatif adalah penelitian empiris yang datanya berbentuk angka-angka. Analisis data penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif, uji kualitas data, uji pengaruh, dengan software SPSS. Hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kenyamanan tempat sangat berpengaruh dan berperan penting terhadap kepuasan pelanggan Hotel Lotus Garden dan Restoran Kediri.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan Tempat Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Lotus Garden dan Restoran Kediri” ini ditulis guna memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen, pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar- besarnya kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan hidayah-Nya dengan memberikan kehidupan, kesehatan, umur panjang, kemudahan serta kesabaran sehingga saya dapat menempuh studi serta menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua tercinta, bapak dan ibu yang selalu senantiasa memberikan do'a yang tulus dan ikhlas, kasih sayang serta memberikan dukungan dan nasehat yang tiada henti.
3. Rektor UN PGRI Kediri yang selalu memberikan dorongan motivasi kepada mahasiswa.
4. Bapak Dr. Subagyo, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
5. Ibu Restin Meilina, M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.
6. Bapak Dr. Ichsanudin, M.M. dan bapak Suhardi, M.pd. Selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu untuk membantu penulis untuk proses penyusunan skripsi.
7. Teman teman kelas B prodi manajemen angkatan 2018.
8. Semua teman teman dan support system yang sudah memberikan dukungan dan semangat.
9. Pihak pihak lain yang tidak bisa di sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dalam penyelesaian penyusunan skripsi.
10. Universitas Nusantara PGRI Kediri

Disadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, maka diharapkan kritik dan saran-saran yang membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan.

Kediri, 13 Juli 2022

NANTASKIA HERNI D.

18.1.02.02.0024

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Pernyataan.....	iv
Motto dan Persembahan	v
Abstrak	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. kajian teori.....	8
B. Kajian hasil penelitian terdahulu	20
C. kerangka berpikir.....	24
D. kerangka konseptual.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Variabel Penelitian	29
B. Pendekatan dan Teknik Penelitian	30
C. Tempat dan waktu penelitian	31
D. Populasi dan Sampel	31
E. Instrument penelitian.....	33
F. Sumber data dan Teknik pengumpulan data	36
G. Teknik analisis data.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	44
B. Deskripsi Data dan Variabel	50
C. Analisis data	53
D. Pembahasan	57
BAB V Kesimpulan dan Saran	
A. Kesimpulan	60
B. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	62

DAFTAR TABEL

Tabel	
2.1. Penelitian terdahulu.....	21
3.1. Kisi kisi instrument	35
3.2. Pedoman pemberian skor	36
3.3. Rentang skala rata rata	38
3.4. Hasil uji validitas	39
3.5. Hasil uji reliabilitas	51
4.1. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin	52
4.2. Karakteristik responden berdasarkan usia.....	53
4.3. Karakteristik responden brdasarkan pekerjaan	53
4.4. Deskripsi data variable kualitas pelayanan	53
4.5. Deskripsi data kenyamanan tempat.....	54
4.6. Deskripsi data kepuasan pelanggan	55
4.7. Hasil uji multikolinieritas.....	58
4.8. Hasil uji regresi linier berganda	60
4.9. Hasil uji koefisien determinasi	62
4.10. Hasil uji t	62
4.11. Hasil uji f.....	63

DAFTAR GAMBAR

Daftar gambar	
2.1. Kerangka konseptual.....	26
4.1. atruktur organisasi hotel lotus garden	51
4.2. hasil uji normalitas	57
4.3. hasil uji heteroskedastisitas	59

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Hotel Lotus Garden merupakan salah satu industri yang bergerak dibidang jasa perhotelan yang berlokasi di kota Kediri. Tumbuhnya Industri perhotelan yang pesat membuat persaingan bisnis industri perhotelan sangatlah ketat. Hal ini membuat hotel lotus garden kediri harus selalu memperhatikan dan memberikan yang terbaik dalam kualitas pelayanan dan kenyamanan tempat yang ditawarkan.

Dalam menjalankan bisnisnya, pihak Lotus Garden Hotel dan Restoran harus berusaha untuk mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen, termasuk memahami perilaku konsumen dan hal-hal yang dapat memberi kepuasan kepada konsumen. Menyadari hal tersebut di atas, tampak betapa pentingnya usaha pemahaman akan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen untuk mencapai keberhasilan pemasaran. Sebagai contoh, Lotus Garden Hotel memiliki beberapa masalah yang dikeluhkan oleh sebagian pelanggannya, antara lain:

1. Penyajian makanan yang rasanya kurang pas.
2. Fasilitas AC kurang dingin di beberapa kamar hotel.

Kualitas pelayanan dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan konsumen dengan layanan yang diterima. Menurut Kotler dan Keller (2017:155) pelayanan merupakan setiap tindakan atau

kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. (Kotler & Keller, 2016) kualitas pelayanan adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. dengan superioritas pelayanan.

Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi dengan kinerja. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan dengan layanan yang benar-benar mereka terima. Dengan demikian kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Loyalitas pelanggan terhadap kualitas jasa tersebut dapat diukur dari terpenuhi atau tidaknya kebutuhan pelanggan yang tampak dari sikap perilaku pelanggan terhadap suatu produk atau jasa.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta member rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama.

Ketika seseorang meningkat produktivitasnya yang artinya manusia itu nyaman dengan lingkungannya sekitarnya, hal ini merupakan bentuk kenyamanan fisik, dan akan menguntungkan manusia itu sendiri. Beragam definisi dari kenyamanan tidaklah mudah dijelaskan, hal ini merupakan respon penilaian setiap individu. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, nyaman adalah segar; sehat sedangkan kenyamanan adalah keadaan nyaman; kesegaran; kesejukan. Perasaan nyaman dan kenyamanan seseorang pada lingkungannya memiliki penilaian yang luas sehingga harus dilihat dari berbagai aspek agar dapat dipahami, karena ketika seseorang merasa nyaman atau tidak dengan lingkungan sekitarnya, manusia akan menilai melalui rangsangan yang masuk ke dalam dirinya. Perasaan akan terlibat dalam menilai lingkungan, tidak hanya masalah fisik biologis. Otak akan mengolah ketika mendapat rangsangan cahaya, suhu, aroma, suara, dan lain-lain dan ditangkap sekaligus, Apakah kondisi itu nyaman atau tidak otaklah yang akan memberikan penilaian. Faktor lain akan menutupi suatu faktor ketika terjadi ketidaknyamanan (Satwiko, 2017:152).

kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Pelanggan dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa, tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas, dan apa bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas senang atau gembira.

Tingkat kepuasan pelanggan yaitu terpenuhinya harapan pelanggan yang diinginkan sesuai dengan fasilitas dan pelayanan yang berkualitas. Tingkat kepuasan pelanggan dapat diukur setelah membandingkan kinerja dan hasil harapannya dapat tercapai. Dalam memilih tempat penginapan, pelanggan hotel menilai sesuai kriteria yang mereka inginkan seperti perbedaan fasilitas dan kualitas pelayanan yang disediakan hotel. Salah satu tantangan agar hotel berhasil dalam memenangi persaingan di masa yang akan datang adalah berupaya mencapai target seperti menciptakan dan mempertahankan para pelanggannya. Pihak manajemen dituntut selalu berusaha meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanan serta berinovasi secara terus menerus demi tercapainya kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan ialah suatu kemampuan yang diberi individu terhadap individu lainnya. Kemampuan bisa berwujud aktivitas yang tidak berbentuk dan tidak berdampak terhadap kepemilikan fasilitas apapun serta pada siapapun. Bagian utamanya adalah pelayanan ialah sebuah aktivitas yang dilaksanakan penjual terhadap pelanggannya untuk memenuhi keperluan dan keinginan pelanggan (Lubis & Andayani, 2017:234).

Dalam mempertahankan kepuasan pelanggan di tengah persaingan yang semakin ketat, hotel bersaing mempromosikan berbagai fasilitas yang memikat perhatian pelanggan. Mulai dari bermacam-macam sarana seperti pelayanan spa, restoran modern, hiburan, Wi-Fi di semua area hotel dan ruang seminar yang luas dan dapat menampung banyak tamu serta berbagai fasilitas yang menggoda pelanggan. Banyak berbagai penambahan fasilitas guna

menunjang kepuasan agar para tamu betah singgah di hotel. Selain fasilitas, terdapat aspek lainnya guna memanjakan customer seperti memberi layanan terbaik terhadap pelanggan. berbagai usaha pihak hotel menjaga pelanggan agar pelanggan tetap setia.

Dari uraian diatas dapat dilihat betapa pentingnya arti layanan dan kenyamanan bagi sebuah perusahaan jasa hotel. Berawal dari latar belakang masalah di atas, penulis mencoba menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Lotus Garden Hotel dengan judul :
“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KENYAMANAN TEMPAT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL LOTUS GARDEN DAN RESTAURAN KEDIRI”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang, dapat diidentifikasi beberapa identifikasi masalah antara lain yaitu:

1. Kualitas pelayanan Hotel yang berdampak besar pada kepuasan pelanggan.
2. Kenyamanan tempat baik indoor atau outdoor yang berperan penting pada tingkat kepuasan pelanggan.
3. Kualitas pelayanan dan kenyamanan tempat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah maka diperlukan batasan masalah.

Dalam penelitian ini batas masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Meneliti kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Hotel Lotus Garden Kediri terhadap kepuasan pelanggan.
2. Meneliti terhadap kenyamanan tempat yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.
3. Meneliti kepuasan pelanggan atas pelayanan dan kenyamanan tempat yang di sediakan Lotus Garden Hotel Kediri.

D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah diperlukan agar batasan masalah lebih jelas sehingga dapat dijadikan pedoman dalam melakukan penelitian. Berikut perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh kepada kepuasan pelanggan pada hotel lotus garden dan restaurant ?
2. Apakah kenyamanan tempat berpengaruh kepada kepuasan pelanggan pada hotel lotus garden dan restaurant Kediri ?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kenyamanan tempat secara bersama-sama berpengaruh kepada kepuasan pelanggan pada hotel lotus garden dan restaurant ?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas maka tujuan dari penelitian yang ingin dicapai yaitu :

1. Untuk mengkaji dan menganalisis kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Lotus Garden Hotel.
2. Untuk mengkaji dan menganalisis kenyamanan tempat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Lotus Garden Hotel.
3. Untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan dan kenyamanan tempat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pelanggan Lotus Garden Hotel.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi atau gambaran terhadap ilmu pengetahuan dalam konsentrasi pemasaran.

2. Bagi Perusahaan

Dari hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan pada Marketing Lotus Garden Hotel dalam menentukan faktor kepuasan pelanggan berkaitan dengan kualitas pelayanan dan harga agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta mempertahankan pelanggan untuk setia menginap di Lotus Garden Hotel dan Restoran Kediri.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini berguna untuk mencari solusi terhadap permasalahan

perusahaan yang bergerak di bidang perhotelan pada kota Kediri, selanjutnya untuk menjadi bahan referensi dan bahan acuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Z. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Kara Guest House Sragen* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Ika Devi Widyaningrum, D., & Effendi, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat*.
- Nalendra, A. R. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan Im3 Madiun). *JITK (Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer)*, 3(2), 281-288.
- Pranata, E. A. (2021). *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Aston Inn Gideon* (Doctoral dissertation, Prodi Manajemen).
- PRATIWI, M. (2018). *Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan harga, terhadap kepuasan konsumen di penginapan lebar daun Palembang* (Doctoral dissertation, UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang).
- Putra, B. E. (2012). *Pengaruh Pelayanan Banquet Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Shahputra, R. (2019). analisis kualitas pelayanan di hotel puri inn jakarta.
- SINRANG, A. ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL GRAND CLARION MAKASSAR.
- Widhiarsa, O., & YOESTINI, Y. (2011). “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN HOTEL” (Studi Kasus pada Hotel Ciputra di Semarang) (Doctoral dissertation, Universitas Diponegoro).

LAMPIRAN