

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,  
FASILITAS, PROMOSI DAN LOKASI TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN FAVEHOTEL  
MEDAN**

**SKRIPSI**

Oleh:

**GITA REHULINA SARAGIH  
NIM : 157111201**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
MIKROSKIL  
MEDAN  
2020**

**ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF QUALITY OF SERVICE,  
FACILITIES, PROMOTION AND LOCATION  
OF SATISFACTION CONSUMER ON  
MEDAN FAVEHOTEL**

**FINAL RESEACH**

By :  
**GITA REHULINA SARAGIH**  
**STUDENT NUMBER : 157111201**



**UNIVERSITAS  
MIKROSKIL**

**STUDY PROGRAM MANAGEMENT  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
MIKROSKIL  
MEDAN  
2020**

### LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen STIE-Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Gita Rehulina Saragih

Nim : 157111201

Peminat : Manajemen Bisnis

Saya telah melaksanakan dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul tugas akhir : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Promosi Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Favehotel Medan

Tempat Penelitian : Favehotel Medan

Alamat Tempat Penelitian : Jl. Mayjend Siswondo Parman No 313A Medan

No. Telepon Tempat Penelitian :

Sehubungan dengan tugas akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa **penelitian ini dan penulisan tugas akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar.** Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakan (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STIE Mikroskil Medan, yakni **pencabutan ijazah yang telah saya trima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan saya menyetujui untuk memberikan kepada STIE Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty fee right*) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STIE Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat dan mempublikasi Tugas akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasan saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya dimasa depan, misalnya dalam bentuk artikel, dan buku

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, Juli 2020

Saya yang membuat pernyataan

(Gita Rehulina Saragih)

## LEMBAR PENGESAHAN

### ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, PROMOSI DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN FAVEHOTEL MEDAN

## SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Guna  
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu  
Program Studi Manajemen

Oleh :

**GITA REHULINA SARAGIH**  
**NIM : 157111201**

Disetujui oleh:  
Dosen Pembimbing 1

(Robinhot Gultom, S.E.,M.Si)

Medan, Agustus 2020

Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi Manajemen,

( Sugianta Ovinus Ginting, S.E., MM)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Promosi dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Favehotel Medan. Penelitian ini menggunakan metode yaitu *Accidental Sampling* dilakukan dengan penyebaran kuesioner terhadap 96 sampel yaitu pelanggan Favehotel Medan. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Pengujian secara parsial (Uji t) menunjukkan bahwa variabel Fasilitas, dan Promosi berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Favehotel Medan, variabel Kualitas Pelayanan dan Lokasi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Favehotel Medan. Selanjutnya hasil secara simultan (Uji F) yang menunjukkan bahwa keempat variabel bebas (Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Promosi dan Lokasi) berpengaruh terhadap variabel terikat (Kepuasan Pelanggan). *Adjusted R<sup>2</sup>* menunjukkan bahwa variabel Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan dapat menjelaskan variasi terhadap variabel Kepuasan Pelanggan adalah sebesar 66,8% dan sisanya sebesar 33,2% dijelaskan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci :** *Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Promosi, dan Lokasi*

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## ABSTRACT

*This study aims to determine and analyze the effect of Service Quality, Facilities, Promotion and Location on Customer Satisfaction at Favehotel Medan, this study uses a method that is Accidental Sampling conducted by distributing questionnaires to 96 samples, namely Favehotel Medan customers. Data analysis method used in this research is multiple linear regression. Partial testing (t test) shows that the variable Facilities and Promotions affect Customer Satisfaction at Favehotel Medan, Service Quality and Location variables do not affect Customer Satisfaction at PT.Intra Pematangsiantar. Furthermore, the simultaneous results (Test F) which show that the four independent variables (Service Quality, Facilities, Promotion and Location) affect the dependent variable (Customer Satisfaction). AdjustedR<sup>2</sup> shows that the variable Price, Facilities and Service Quality can explain variations to the variable Customer Satisfaction is 66.8% and the remaining 33.2% is explained by other variables not examined in this study.*

**Keywords:** *Service Quality, Facilities, Promotion, and Location*



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

### KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan lindungan-Nya saya dapat menyelesaikan sebuah karya tulis dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Promosi dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan Favehotel Medan. Disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini terselesaikan dengan dukungan, bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Robinhot Gultom S.E.,M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, saran, bimbingan dan memberikan arahan serta memotivasi penyusunan skripsi sehingga penulis menyelesaikan Program Studi Sarjana (S1).
2. Bapak Pioneer Pelawi, S.E., M.Si. selaku Pendamping Pembimbing yang telah memberikan waktu, saran bimbingan serta pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
3. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom, M.M. selaku Ketua STIE Mikroskil Medan.
4. Bapak William, S.Kom., M.M. selaku Wakil Ketua ISTIE Mikroskil Medan.
5. Bapak Paulus, S.Kom.M.T. selaku Wakil Ketua II STIE Mikroskil Medan.
6. Bapak Saliman, S.T. selaku Wakil Ketua III STIE Mikroskil Medan.
7. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.
8. Bapak Apren Hutasoit S.E.,M.Si. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.
9. Dosen STIE-Mikroskil dan Staff yang telah memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan dan motivasi kepada penulis.

10. Manajer Favehotel Medan yang telah membantu memberikan data-data yang diperlukan selama penulisan skripsi.
11. Orang tua penulis, Bapak Jhonny Saragih, dan Ibu Jendaras Tarigan dan seluruh keluarga besar penulis, terimakasih atas dorongan doa, nasihat dan motivasi selama penulis menempuh studi di Fakultas Ekonomi Mikroskil.
12. Sahabat-sahabat penulis Destri Dewi Putri Hutabarat,,Lasma Simanjuntak, Naca Perangin-angin, Agustina Magdalena Lubis yang telah memberikan motivasi dalam menyelesaikan Skripsi.
13. Teman terkasih penulis, Danius Lepi Sinaga yang selalu memberikan bantuan dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi.
14. Teman seperjuangan penulis, Kowaza Rambe, Feni Artha Nainggolan, Eka Widya, Romian Simbolon, Anita Ayu dan Carneus Marusaha Sidabutar yang selalu memberi penulis masukan dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
15. Pihak-pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari skripsi ini masih terdapat kekurangan, kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan Informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Medan, Juli 2020

Penulis,

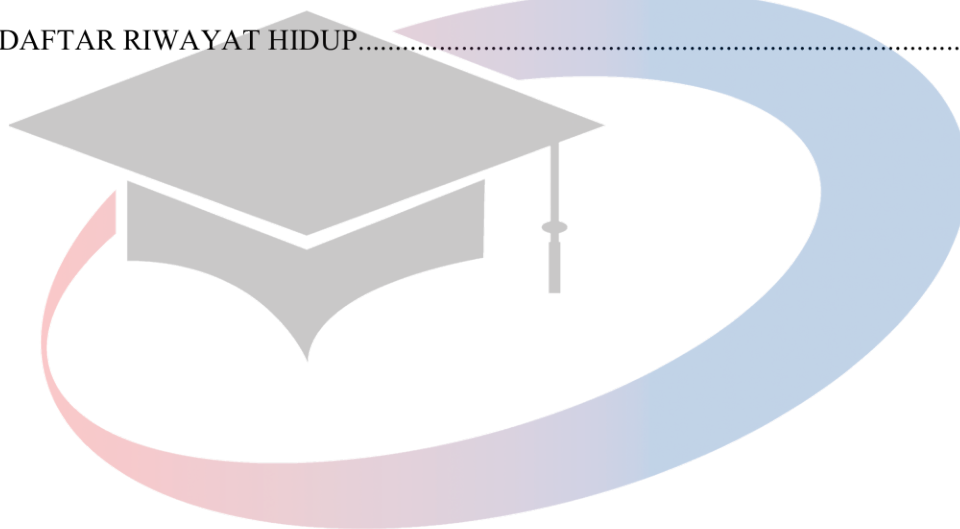
(Gita Rehulina Saragih )

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Ruang Lingkup.....	8
1.4 Tujuan Penelitian .....	8
1.5 Manfaat Penelitian .....	9
1.6 Originalitas.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	
2.1 Landasan Teori .....	11
2.1.1 Manajemen Pemasaran .....	11
2.1.2 Keputusan Pelanggan.....	19
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	24
2.1.4 Fasilitas .....	29
2.1.5 Promosi .....	31
2.1.6 Lokasi.....	35
2.2 Review Peneliti Terdahulu .....	37
2.3 Kerangka Konseptual.....	43
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	44
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan .....	44
2.4.2 Pengaruh Fasilitas dengan Kepuasan Pelanggan .....	45
2.4.3 Pengaruh Promosi dengan Kepuasan Pelanggan.....	45
2.4.4 Pengaruh Lokasi dengan Kepuasan Pelanggan.....	46

2.4.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Promosi dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	46
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	
3.1 Jenis Penelitian .....	48
3.2 Objek Penelitian.....	48
3.3 Populasi dan Sampel.....	48
3.3.1 Populasi .....	48
3.3.2 Sampel.....	48
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	49
3.6 Metode Analisis Data .....	53
3.5.1 Statistik Deskriptif .....	53
3.5.2 Uji Kualitas Data.....	54
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	55
3.5.4 Analisis Regresi Berganda .....	58
3.5.5 Uji Hipotesis .....	58
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	
4.1 Hasil Penelitian.....	62
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	62
4.1.2 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner .....	65
4.1.3 Gambaran Umum Responden.....	66
4.1.4 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	68
4.1.5 Hasil Uji Kualitas Data .....	73
4.1.6 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	81
4.1.7 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	92
4.1.8 Hasil Uji Hipotesis .....	93
4.2 Pembahasan .....	95
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	95
4.2.2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	92
4.2.3 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	96
4.2.4 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	96

4.2.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Promosi dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	98
5.1 Kesimpulan.....	98
5.2 Saran .....	98
DAFTAR PUSTAKA .....	97
LAMPIRAN .....	104
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	141



# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## DAFTAR TABEL

Tabel	2.1 Riview Penelitian Terdahulu .....	40
Tabel	3.1 Skala Pengukuran Likert .....	50
Tabel	3.2 Definisi Operasional Variabel .....	52
Tabel	4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	65
Tabel	4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	66
Tabel	4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
Tabel	4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir...	67
Tabel	4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	68
Tabel	4.6 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Instrumen Kualitas Pelayanan .....	69
Tabel	4.7 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Instrumen Fasilitas .....	70
Tabel	4.8 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Instrumen Promosi .....	71
Tabel	4.9 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Instrum Lokasi .....	72
Tabel	4.10 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Instrumen Kepuasan Pelanggan .....	73
Tabel	4.11 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	74
Tabel	4.12 Hasil Uji Validitas Fasilitas .....	75
Tabel	4.13 Hasil Uji Validitas Promosi.....	76
Tabel	4.14 Hasil Uji Validitas Lokasi .....	77
Tabel	4.15 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	78
Tabel	4.16 Hasil Reabilitas Kualitas Pelayanan .....	79
Tabel	4.17 Hasil Reabilitas Fasilitas .....	79
Tabel	4.18 Hasil Reabilitas Promosi .....	80

Tabel	4.19 Hasil Reabilitas Lokasi .....	80
Tabel	4.20 Hasil Reabilitas Kepuasan Pelanggan .....	81
Tabel	4.21 Hasil Uji Multikolinieritas .....	82
Tabel	4.22 Hasil Uji Normalitas .....	85
Tabel	4.23 Hasil Uji Glejser .....	87
Tabel	4.24 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	88
Tabel	4.25 Hasil Kajian Hipotesis Uji Simultan(Uji-F) .....	90
Tabel	4.26 Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi( $R^2$ ) .....	91



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	2.1 Kerangka Konseptual .....	44
Gambar	4.1 Sturktur Organisasi Fave Hotel .....	63
Gambar	4.2 Grafik Histogram Uji Normalitas .....	83
Gambar	4.3 Normal P-P Plot Uji Normalitas .....	84
Gmabar	4.4 Hasil Scatterplot Uji Heteroskedastisitas .....	86



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1 Kuesioner Penelitian .....	100
Lampiran	2 Distribusi Jawaban Responden.....	107
Lampiran	3 Hasil Statistik Deskriptif .....	120
Lampiran	4 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas .....	122
Lampiran	5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	124
Lampiran	6 Hasil Analisis Linear Berganda.....	127
Lampiran	7 Hasil Uji Hipotesis .....	127
Lampiran	8 Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	127
Lampiran	9 Nilai Distribusi R.....	128
Lampiran	10 Nilai Tabel Distribusi t .....	131
Lampiran	11 Nilai Tabel Distribusi F .....	134

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL