

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
HOTEL SYARIAH SOLO**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh:

ARY KUSUMA WARDANI
B 100 120 381

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2016

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul:
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL
SYARIAH SOLO**

Yang disusun oleh :

ARY KUSUMA WARDANI

B 100 120 381

Disetujui Untuk Dipertahankan Di Hadapan Panitia Ujian Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah

Surakarta

Surakarta, 20 Oktober 2016

Pembimbing Utama



(Muhammad Sholahuddin, SE, M,Si)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. H. Triyono, SE, M.Si.)



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta – 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **ARY KUSUMA WARDANI**

NIRM : **12.6.106.02016.500.381**

Jurusan : **EKONOMI MANAJEMEN**

Judul Skripsi: **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
HARGA, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA HOTEL SYARIAH SOLO**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan gelar atau ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, **20 Oktober 2016**

Yang membuat pernyataan,

ARY KUSUMA WARDANI

MOTTO

“Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua”
(Aristoteles)

“Musuh yang paling berbahaya di atas dunia ini adalah penakut dan
bimbang. Teman yang paling setia hanyalah keberanian dan keyakinan
yang teguh”.
(Andrew Jackson)

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamin, sebagai ungkapan rasa syukur dan terima kasih dengan kerendahan hati skripsi ini penulis persembahkan kepada:

- Allah SWT, yang memberikan hidup, menjadi tujuan hidupku, dan tempatku kembali nanti. Serta Rasulullah SAW, yang telah memberikan ajaran dan tuntunannya kepada kita semua.
- Ayah Paryoto dan Ibu Gayatri tercinta yang telah memberikan dorongan motivasi, doa, dukungan moral dan materi, kasih sayang, cinta, pengorbanan, dan kebahagiaan yang begitu besar sehingga ananda dapat menyelesaikan skripsi ini.
- Adikku Octavia Kusumaningsih, yang selalu menjadi motivasiku agar terus lebih baik dan semangat untuk menjadi contoh kakak yang baik bagimu.
- Bapak Muhammad Sholahuddin, SE, M,Si selaku Pembimbing yang selalu sabar dalam membimbingku menyelesaikan skripsi ini.
- Seluruh keluarga yang selalu memberikan dukungan serta doa terbaik untukku.
- Dian Aditya seseorang yang spesial yang selalu mendukung, memberiku semangat, dan tempat berbagi rasa suka dan duka.
- Sahabat seperjuanganku Evi septia ningsih, Diana surya kusuma, Idhah Darusman dan semua sahabat-sahabatku di Fakultas Ekonomi Manajemen angkatan 2012, yang selalu bersama untuk mencapai kesuksesan.
- Sahabatku Dewanti Andriana Putri, Mechelia C intansari, Devito Surya Wicaksana yang selalu mendukung, dan memberiku semangat.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta inayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL SYARIAH SOLO”**.

Dalam penulisan Skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan yang tulus dan ikhlas dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih pada berbagai pihak yang telah membantu mulai dari persiapan penulisan hingga selesainya penulisan ini kepada:

1. Bapak Dr. H. Triyono, S.E, M. Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Anton Agus S, SE., M. Si., selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Muhammad Sholahuddin SE, M. Si selaku pembimbing akademik dan sekaligus pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan selama penulis menempuh studi dan juga dalam menempuh skripsi.
4. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa studi.

5. Ibu dan ayah tercinta yang telah memberikan dorongan baik moril maupun materiil. Terima kasih untuk semua, motivasi, bimbingan, kerja keras dan pengorbanan yang telah dilakukan.
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas bantuannya dalam penyusunan skripsi ini.

Dengan selesainya penyusunan penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat yang baik, serta menjadi arahan dalam perjalanan pengetahuan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan penelitian ini masih jauh dari sempurna, maka penulis sangat berterima kasih apabila diantara pembaca ada yang memberikan saran dan kritik yang membangun guna memperluas wawasan penulis sebagai proses pembelajaran diri.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, 20 Oktober 2016

Penulis

Ary Kusuma Wardani

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAKSI	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kepuasan Pelanggan	9
B. Kualitas Pelayanan	12
C. Harga	16
D. Fasilitas	20
E. Penelitian Terdahulu.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Kerangka Pemikiran.....	28
B. Hipotesis.....	29
C. Jenis Penelitian.....	31
D. Devinisi Oprasional dan Pengukuran Variabel	31
E. Data dan Sumber Data	35
F. Metode Pengumpulan Data.....	36

	G. Populasi dan Sempel.....	37
	H. Metode Analisis Data.....	39
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
	A. Karakteristik Responden	46
	B. Analisis Kuantitatif	49
	C. Uji Asumsi Klasik.....	53
	D. Hasil Analisis Data.....	55
	E. Pembahasan.....	58
BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan	61
	B. Saran.....	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1	Diskripsi Responden Usia 47
Tabel 4.2	Diskripsi Responden Jenis Kelamin..... 47
Tabel 4.3	Diskripsi Responden Pekerjaan..... 48
Tabel 4.4	Diskripsi Responden Tingkat Pendidikan 48
Tabel 4.5	Diskripsi Responden Pendapatan 49
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan 50
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Harga 51
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Fasilitas 51
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen 51
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan52
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas Harga..... 52
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas Fasilitas..... 53
Tabel 4.13	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen..... 53
Tabel 4.14	Hasil Analisis Uji Normalitas..... 53
Tabel 4.15	Hasil Analisis Uji Multikolinieritas.....54
Tabel 4.16	Hasil Analisis Uji Heteroskedastisitas.....55
Tabel 4.17	Hasil Analisis Uji Autokorelasi.....55
Tabel 4.18	Hasil Analisis Uji Regresi Linier Berganda.....56
Tabel 4.19	Hasil Analisis Uji t.....57
Tabel 4.20	Hasil Analisis Uji F.....57
Tabel 4.21	Hasil Uji Koefisien Determinan.....58

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner penelitian
2. Tabulasi Data
3. Hasil Analisis Data Responden
4. Uji Validitas
5. Uji Reliabilitas
6. Uji Normalitas
7. Uji Regresi
8. Tabel r
9. Tabel t
10. Tabel F

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga, fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada hotel syariah solo. Sampel dalam penelitian ini adalah responden yang pernah datang dan menginap di Hotel Syariah Solo. Akan tetapi pada studi ini menggunakan studi dengan objek yang dituju pada masyarakat sekitar solo yang pernah datang ke hotel syariah. Penyebaran kuesioner tidak serta merta di lakukan di hotel dengan melihat dan memberikan secara langsung pada pengunjung yang datang ke tempat hotel syariah. Asumsi yang digunakan adalah masyarakat di sekitar solo yang sudah tahu tentang hotel syariah tersebut dan pernah berkunjung dan pernah menginap di Hotel Syariah Solo yang berjumlah 96 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan *accidental sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reability, uji normalitas dan uji analisis regresi linier berganda dengan uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2). Dalam penelitian ini data memenuhi untuk berdistribusi normal. Dari uji hipotesis didapatkan hasil kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan dengan t hitung masing-masing sebesar 2.285, 5.494 dan 2.473. Pada uji F menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian dengan nilai probabilitas 0,000 ($0,000 < 0,05$). Hasil koefisien determinasi (R^2) sebesar 54,9 %.

Kata kunci: *kualitas pelayanan, harga, fasilitas, dan kepuasan konsumen.*

Abstract

This study aimed to determine the effect of service quality, price, amenities on customer satisfaction in the hotel Shariah solo. The sample in this research was the respondents who've come and stay at Hotel Syariah Solo. But in this study using a study with a target object on surrounding communities solo ever came to the hotel syariah. The spread of the questionnaire is not necessarily done at the hotel with a view and deliver directly to the visitors who come to the hotel where syariah. The assumptions used are communities around solo who already know about the syariah hotel and never visited and stayed at the Hotel Syariah Solo totaling 96 respondents. The sampling technique in this research is *accidental sampling*. Data analysis method used is validity, reability, normality test and test multiple linear regression analysis with t-test, F, and the coefficient of determination (R²). In this study the data meet for a normal distribution. Hypothesis tests showed the quality of service, price, and the facilities have significant influence with t respectively 2,285, 5,494 and 2,473. In the F test showed that together the variables of service quality, price, and facilities significantly influence purchasing decisions with a probability value of 0.000 (0.000 <0.05). The coefficient of determination (R²) of 54.9%.

Keywords : *service quality, price, facilities and customer satisfaction.*