

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI HOTEL ALANA SURAKARTA**



SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh:

ANJAR PUJANTO
B 100 120 407

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2018**

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI HOTEL ALANA SURAKARTA”.

Yang disusun oleh :

Anjar Pujianto

B 100 120 407

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 14 Maret 2018

Pembimbing Utama



(Drs. Moechammad Nasir, M.M.)

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta**



(Dr. Syamsudin, M.M.)



**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 : **ANJAR PUJIANTO**

NIRM : **B 100 120 407**

Jurusan : **EKONOMI MANAJEMEN**

Judul Skripsi : **"PENGARUH KUALITAS KUALITAS PELAYANAN,
HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI HOTEL ALANA SURAKARTA".**

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, 14 Maert 2018

Yang membuat pernyataan,



ANJAR PUJIANTO

MOTTO

“Kesuksesan hanya dapat diraih dengan segala upaya dan usaha yang disertai dengan doa, dan Restu dari orang tua kita agar kesuksesan berjalan dengan lancar”.

“Kesempatan untuk menemukan kekuatan yang lebih baik dalam diri kita muncul ketika hidup terlihat sangat menantang”.

“Usaha akan membuahkan hasil setelah kita tidak pernah menyerah”.

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati penulis mempersembahkan karya kecil ini spesial untuk:

1. Allah SWT, yang memberikan hidup dan memegang kematian setiap makhluk, tanpa-Nya tulisan ini tiada bermakna. Semoga dari awal proses sampai karya ini selesai dapat memberikan amalan bagi kita semua.
2. Khatamul Anbiya Muhammad SAW, semoga sholawat dan salam selalu tercurah kepada beliau Nabi Muhammad SAW, keluarga serta sahabat.
3. Orang tua saya yang selalu memberikan kasih sayang, semangat, motivasi yang sangat besar sehingga saya bisa menyelesaikan kuliah saya di Universitas Muhammadiyah ini.
4. Sahabat–sahabatku di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah sekalian.

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 **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI HOTEL ALANA SURAKARTA”**.

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. Syamsudin, SE., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Imronudin, SE., M.Si., Ph.D., selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Lukman Hakim, SE., M.Si., selaku pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan selama penulis menempuh studi.
4. Ibu Rini Kuswati, SE., M.Si, selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan selama penulisan dalam menempuh skripsi.
5. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa studi.

6. 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.
7. 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, 14 Maret 2018

Penulis

Anjar Pujianto

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 GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Sistematika Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	8
B. Kerangka Berfikir	18
C. Penelitian Terdahulu	20
D. Hipotesis	23
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	27
B. Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya	28
C. Data dan Sumber Data	31
D. Metode Pengumpulan Data	32
E. Desain Pengambilan Sampel	34
F. Metode Analisis Data	36

BAB IV	HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
	A. Diskripsi Responden	43
	B. Analisis Data	46
	C. Pembahasan	56
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan	61
	B. Keterbatasan.....	61
	C. Saran	61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	30
Tabel 4.1 Hasil Profil Jenis Kelamin Responden.....	41
Tabel 4.2 Hasil Profil Pekerjaan Responden	41
Tabel 4.3 Hasil Profil Usia Responden	45
Tabel 4.4 Hasil Profil Pendapatan Per Bulan Responden	46
Tabel 4.5 Hasil Analisis Validitas dengan Metode CFA	47
Tabel 4.6 Hasil Analisis Validitas Metode KMO dan <i>Bartlet Test</i>	47
Tabel 4.7 Hasil Analisis Reliabilitas.....	49
Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi.....	50

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Konseptual Kepuasan Pelanggan	17
Gambar 2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen	19

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner penelitian
2. Hasil Analisis Data Responden
3. Hasil Olah Data

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di Hotel Alana Surakarta. Responden yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Hasil pengujian menggunakan analisis regresi linier berganda, sobelt test, uji validitas dan reliabilitas. Temuan yang diperoleh dalam analisis ini adalah kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. sedangkan pada harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Pada uji F secara simultan variabel kualitas pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality, price and location to customer satisfaction in Hotel Alana Surakarta. Respondents taken in this research are 100 respondents. The test results using multiple linear regression analysis, sobelt test, validity test and reliability. Findings obtained in this analysis is the quality of service and location have a significant positive effect on customer satisfaction. while at the price does not have a significant effect on customer satisfaction. In the F test simultaneously variable quality of service, price and location have a significant effect on customer satisfaction.

Key words: Quality of Service, Price, Location and Consumer Satisfaction