

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUASAN TAMU PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT  
HOTEL ARTOTEL SUITES MANGKULUHUR JAKARTA**

**TUGAS AKHIR**

**MUHAMMAD MIRZA PAHLEVI**

**203404516015**



**PROGRAM STUDI PARIWISATA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NASIONAL**

**2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUASAN TAMU PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT  
HOTEL ARTOTEL SUITES MANGKULUHUR JAKARTA**

*THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, FACILITIES AND  
PROMOTIONS ON GUEST SATISFACTION AT THE FRONT OFFICE  
DEPARTMENT OF THE ARTOTEL SUITES MANGKULUHUR JAKARTA*

**MUHAMMAD MIRZA PAHLEVI**

**203404516015**



**PROGRAM STUDI PARIWISATA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NASIONAL  
JAKARTA  
2024**

## LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam Tugas Akhir yang berjudul :

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN TAMU PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT HOTEL ARTOTEL SUITES MANGKULUHUR JAKARTA**

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Tugas Akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di Perguruan Tinggi lain. Jika didalamnya terdapat kesalahan atau kekeliruan, maka sepenuhnya saya akan menjadi tanggung jawab penulis.

Jakarta, 01-Juli-2024

  
Muhammad Mirza Pahlevi  
NPM : 20304516015

UNIVERSITAS NASIONAL

## LEMBAR PERSETUJUAN

**Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Tamu Pada Front Office Department Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta**

**Nama Mahasiswa : Muhammad Mirza Pahlevi**

**Nomor Pokok : 203404516015**

**Program Studi : Pariwisata**



**Jakarta, 01-Juli-2024**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Tamu Pada Front Office Department Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta**  
**Nama Mahasiswa : Muhammad Mirza Pahlevi**  
**Nomor Pokok : 203404516015**  
**Program Studi : Pariwisata**

**Diterima dan disahkan Oleh Panitia Ujian Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional**



**Menyetujui,**  
**Pembimbing Tugas Akhir**  
*(Signature)*  
**(Anisa Putri Kusumaningrum, S.St.Par.,M.M)**

**Kata Penguji,** **Anggota/Penguji**  
*(Signature)* *(Signature)*  
**(Gagih Pradini, S.Par.,M.M)** **(Ardi Mularsari, S.Pd.,M.Pd)**

**Mengetahui,**  
**Plt Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional**



**(Prof. Sutiyono Efendi, S.E., M.B.A., M.M)**

**Jakarta, 22 Agustus 2024**

**Tanggal Lulus :**

## ABSTRAK

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN TAMU PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT HOTEL ARTOTEL SUITES MANGKULUHUR JAKARTA**

Oleh :

Muhammad Mirza Pahlevi

NPM : 203404516015

Tugas Akhir dibawah bimbingan Anisa Putri Kusumaningrum, S.St.Par.,M.M

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan tamu di front office department Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta. Faktor-faktor yang diteliti meliputi kualitas pelayanan, fasilitas, dan promosi. Penelitian ini melibatkan sampel sebanyak 100 responden, yang merupakan tamu Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner dan analisis menggunakan teknik statistik yang sesuai yaitu SPSS versi 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu, variabel fasilitas juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu dan variabel promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu. Begitupun dalam uji yang dilakukan secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan promosi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Promosi dan Kepuasan Tamu

## **ABSTRACT**

### ***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, FACILITIES AND PROMOTIONS ON GUEST SATISFACTION AT THE FRONT OFFICE DEPARTMENT OF THE ARTOTEL SUITES MANGKULUHUR JAKARTA***

By

*Muhammad Mirza Pahlevi*

*NPM 203404516015*

*Final Project under the guidance of Anisa Putri Kusumaningrum, S.St.Par.,M.M*

*This research aims to determine various factors that influence guest satisfaction at the front office department of the Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta. The factors studied include service quality, facilities and promotions. This research involved a sample of 100 respondents, who were guests of the Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta Hotel. The research method used is a quantitative method with data collection through questionnaires and analysis using appropriate statistical techniques, namely SPSS version 25.*

*The research results show that the service quality variable has a positive and significant influence on guest satisfaction, the facility variable also has a positive and significant influence on guest satisfaction and the promotion variable has a positive and significant influence on guest satisfaction. Likewise, in tests carried out jointly, the variables of service quality, facilities and promotions had a positive and significant influence on guest satisfaction at the Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta Hotel.*

*Keywords: Service Quality, Facilities, Promotion and Guest Satisfaction*

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. BIODATA DIRI

1. Nama : Muhammad Mirza Pahlevi
2. Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 11 Oktober 2000
3. Jenis Kelamin : Laki-Laki
4. Alamat : Jl. Pondok Bitung Cluster Puri Nirwana No. 24
5. No. Handphone : 081380695747
6. Status : Belum Menikah
7. Agama : Islam
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. Email : mpahlevi22@gmail.com

### B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2006 – 2012 : SDN Gunung 01
2. 2012 – 2016 : SMP Muhammadiyah 35
3. 2016 – 2019 : SMA Muhammadiyah 18
4. 2020 – 2024 : Universitas Nasional



Jakarta, 01-Juli-2024

Muhammad Mirza Pahlevi

203404516015



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Puji Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan atas limpahan rahmat serta hidayah-Nya dari Allah SWT, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal tugas akhir yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Tamu Pada Front Office Department Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta”** yang disusun untuk melengkapi syarat-syarat penyelesaian Program Studi Strata Satu (S1) pada Jurusan Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional. Selama penyusunan tugas akhir ini penulis telah banyak mendapat bantuan dari berbagai sumber baik dukungan moral maupun materil, karena itu dengan tanpa mengurangi rasa hormat serta syukur atas semuanya itu dalam kesempatan ini tak lama penulis sampaikan kepada :

1. Ibu Yusmedia Eviyanti dan Bapak Raden Erwin Chandra Sandewo yaitu orang tua penulis sekaligus menjadi motivator dan sahabat penulis yang selalu mendoakan penulis agar selalu sukses dan selalu memberikan kasih sayang serta dukungan psikologis maupun materil.
2. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A., Rektor Universitas Nasional yang telah memberikan ijin dan kesempatan untuk menyelesaikan studi di Universitas Nasional.
3. Bapak Prof. Suryono Efendi, S.E., M.B.A., M.M. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E.,M.M. Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Bapak Gagih Pradini, S.Par.,M.M. Selaku Ketua Program Studi Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
6. Miss Anisa Putri Kusumaningrum, S.St.Par.,M.M. Selaku Dosen pembimbing penulis yang selalu menyempatkan waktunya untuk memberikan arahan dan bimbingan, memberikan motivasi dan semangat saat bimbingan, petunjuk-petunjuk dan saran yang berharga dalam

penyusunan tugas akhir ini.

7. Segenap Dosen Program Studi Pariwisata Universitas Nasional yang telah memberikan keilmuan serta berbagai wawasan dan pengalaman kepada penulis.
8. Terimakasih kepada Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta yang sudah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
9. Seluruh staff Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta yang telah membantu menjadi partisipasi sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir.
10. Seluruh teman-teman, dan semua pihak yang sudah ikut berkontribusi dalam menyelesaikan Tugas Akhir yang tidak dapat disebutkan satu persatu.



Jakarta, 01-Juli-2024

Peneliti

Muhammad Mirza Pahlevi

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....  | <b>ii</b>   |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....   | <b>iii</b>  |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....  | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRAK</b> .....  | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRACT</b> .....   | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....                                       | <b>vii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....   | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....  | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....   | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....  | <b>xv</b>   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....  | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang .....   | 1           |
| B. Rumusan Masalah .....  | 7           |
| C. Tujuan Penelitian .....  | 7           |
| D. Manfaat Penelitian .....   | 7           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....                                    | <b>9</b>    |
| A. Teori yang terkait dengan variabel penelitian .....                  | 9           |
| 1. Kualitas Pelayanan .....   | 9           |
| 2. Fasilitas.....   | 13          |
| 3. Promosi.....   | 17          |
| 4. Kepuasan Tamu .....  | 22          |
| 5. <i>Front Office Department</i> .....                                 | 26          |
| B. Keterkaitan Antara Variabel Penelitian .....                         | 28          |
| 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Pada <i>Front</i> |             |

|  |           |
|--|-----------|
| <i>Office Department</i> Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta .....  | 28        |
| 2. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Pada <i>Front Office</i><br><i>Department</i> Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta .....                              | 29        |
| 3. Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Tamu Pada <i>Front Office</i><br><i>Department</i> Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta .....                                | 29        |
| 4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Promosi Terhadap<br>Kepuasan Tamu Pada <i>Front Office Department</i> Hotel Artotel Suites<br>Mangkuluhur Jakarta ..... | 30        |
| C. Hasil Penelitian yang Sesuai Sebagai Rujukan Penelitian .....   | 31        |
| D. Kerangka Analisis Penelitian .....  | 34        |
| E. Hipotesis .....   | 35        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....   | <b>36</b> |
| A. Objek Penelitian .....  | 36        |
| B. Rencana dan Tahapan Penelitian .....  | 37        |
| C. Data Penelitian .....   | 37        |
| 1. Sumber Data dan Jenis Data .....  | 37        |
| 2. Populasi dan Sampel .....   | 38        |
| D. Teknik dan Alat Pengumpulan Data .....  | 41        |
| E. Definisi Operasional dan Pengukuran Varibel .....   | 41        |
| F. Metode Analisis dan Penguji Hipotesis .....   | 44        |
| 1. Metode Analisis Deskriptif .....  | 44        |
| 2. Uji Instrumen Penelitian .....  | 45        |
| 3. Uji Asumsi Klasik .....   | 46        |
| 4. Uji Kelayakan Model .....   | 47        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....  | <b>49</b> |
| A. Hasil Penelitian .....  | 49        |
| 1. Deskripsi Hasil Penelitian .....  | 49        |
| 2. Sejarah Tempat Penelitian .....   | 49        |
| 4. Hasil Lengkap Estimasi Penelitian .....   | 58        |

|   |           |
|---|-----------|
| B. Pembahasan Hasil Penelitian.....   | 78        |
| 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel<br>Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta.....   | 78        |
| 2. Pengaruh Fasilitas di Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta.....  | 78        |
| 3. Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Artotel Suites<br>Mangkuluhur Jakarta.....  | 79        |
| 4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Promosi secara bersama<br>terhadap kepuasan tamu di Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta ..... | 79        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>  | <b>80</b> |
| A. Kesimpulan.....  | 80        |
| B. Saran.....   | 81        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>   | <b>83</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>  | <b>87</b> |



## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 2. 1 Kerangka Analisis Penelitian .....  | 34 |
| Gambar 4. 1 Logo Artotel Suites Mangkuluhur Hotel.....                                      | 51 |
| Gambar 4. 2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....                         | 52 |
| Gambar 4. 3 Karakteristik Responden berdasarkan Tempat Tinggal .....                        | 53 |
| Gambar 4. 4 Karakteristik Responden berdasarkan Umur.....                                   | 54 |
| Gambar 4. 5 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan .....                             | 55 |
| Gambar 4. 6 Karakteristik Responden berdasarkan Penghasilan.....                            | 56 |
| Gambar 4. 7 Data Faktual Partisipasi Tamu hotel Artotel Suites Mangkuluhur<br>Jakarta ..... | 58 |



## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1. 1 Jumlah Data Jumlah Tamu Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta..             | 2  |
| Tabel 1. 2 Keluhan tamu Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta .....                    | 4  |
| Tabel 2. 1 Rangkuman Penelitian Terdahulu .....   | 31 |
| Tabel 3. 1 Rencana dan Tahap Penelitian .....   | 37 |
| Tabel 3. 2 Skala Likert untuk Kuesioner.....  | 41 |
| Tabel 3. 3 Penjelasan Indikator .....   | 42 |
| Tabel 4. 1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....                        | 51 |
| Tabel 4. 2 Karakteristik Responden berdasarkan Tempat Tinggal .....                       | 53 |
| Tabel 4. 3 Karakteristik Responden berdasarkan Umur .....                                 | 54 |
| Tabel 4. 4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan .....                            | 55 |
| Tabel 4. 5 Karakteristik Responden berdasarkan Penghasilan.....                           | 56 |
| Tabel 4. 6 Data Faktual Partisipasi Tamu hotel Artotel Suites Mangkuluhur<br>Jakarta..... | 57 |
| Tabel 4. 7 Kategori Berdasarkan Nilai Rata-Rata .....                                     | 59 |
| Tabel 4. 8 Deskriptif Data .....  | 59 |
| Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif – Kualitas Pelayanan.....                                 | 64 |
| Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif – Fasilitas .....  | 64 |
| Tabel 4. 11 Statistik Deskriptif – Promosi .....  | 65 |
| Tabel 4. 12 Statistik Deskriptif – Kepuasan Tamu .....                                    | 66 |
| Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas.....  | 67 |
| Tabel 4. 14 Hasil Uji Reabilitas .....  | 68 |
| Tabel 4. 15 Hasil Uji Normalitas .....  | 69 |
| Tabel 4. 16 Hasil Uji Multikolinieritas .....   | 70 |
| Tabel 4. 17 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....   | 71 |
| Tabel 4. 18 Hasil Uji Autokorelasi .....  | 72 |
| Tabel 4. 19 Hasil Uji Durbin-Watson .....   | 72 |
| Tabel 4. 20 Hasil Uji Penelitian Hipotesis (Uji T).....                                   | 73 |
| Tabel 4. 21 Hasil Uji Anova (Uji F).....  | 75 |
| Tabel 4. 22 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....                               | 76 |
| Tabel 4. 23 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....                                       | 76 |

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Responden

Lampiran 2 Tabulasi Data Menggunakan Microsoft Excel

Lampiran 3 Tabel Durbin – Watson (DW)

Lampiran 4 Titik Persentase Distribusi F

Lampiran 5 Titik Persentase Distribusi T

Lampiran 6 Output SPSS

Lampiran 7 Foto Kegiatan Peneliti Ketika Observasi

Lampiran 8 Logbook Bimbingan Tugas Akhir

Lampiran 9 Pengecekan Hasil Turnitin

