

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI HOTEL MERCURE SERPONG ALAM
SUTERA**

TUGAS AKHIR

ANANTO PRAWIRAHARJA

193404516035



**PROGRAM STUDI PARIWISATA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2023**

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI HOTEL MERCURE SERPONG ALAM
SUTERA**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Pariwisata pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Nasional

ANANTO PRAWIRAHARJA

193404516035



**PROGRAM STUDI PARIWISATA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2023**

LEMBAR PERNYATAAN

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

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI HOTEL MERCURE SERPONG ALAM
SUTERA**

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, 11/08/2023



Ananto Prawiraharja

NPM: 193404516035

LEMBAR PERSETUJUAN

**Judul Tugas Akhir : Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan di Hotel Mercure Serpong Alam
Suetra**

Nama Mahasiswa : Ananto Prawiraharja

Nomor Pokok : 193404516035

Program Studi : Pariwisata

**Menyetujui,
Pembimbing Proposal Tugas Akhir**



(Anisa Putri Kusumaningrum, S.St.Par.,MM)

**Mengetahui,
Ketua Program Studi Pariwisata**



(Gusti Pradini, S.Par.,MM)

Jakarta, 11/08/2023

LEMBAR PENGESAHAN

**Judul Tugas Akhir : Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan di Hotel Mercure Serpong Alam
Suetra**

Nama Mahasiswa : Ananto Prawiraharja

Nomor Pokok :193404516035

Program Studi : Pariwisata

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

**Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir**



Anisa Putri Kusumaningrum, S.St.Par.,MM

Ketua Penguji,



Gagih Pradini, S.Par., M.M

Anggota/Penguji,



Ardi Mulasari, S.Pd., M.Pd

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional



Komang Digdowiseiso, S.E.,M.App.Ec.,Ph.D

Jakarta, 11/08/2023

Tanggal Lulus :

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI HOTEL MERCURE SERPONG ALAM
SUETRA**

Oleh:

Ananto Prawiraharja

193404516035

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

ABSTRAK

Latar belakang : Hotel-hotel saat ini sedang menghadapi persaingan yang semakin ketat dalam industri perhotelan, sehingga penting untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Berdasarkan salah satu industri perhotelan tidak jauh dari kualitas dan fasilitas yang ditawarkan kepada pengunjung tidak beda jauh dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam proses kepuasan pelanggan karena dapat berhubungan dengan pendapatan perusahaan.

Tujuan penelitian : Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen di Hotel Mercure Serpong Alam Sutura, untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Mercure Serpong Alam Sutura dan untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Mercure Serpong Alam Sutura.

Metode : penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jumlah sampel yang diambil yaitu 100. Dengan metode kuantitatif yang menganggap sifat manusia dapat diprediksi dari berbagai fakta misalnya ilmiah, sosial, dan dapat diukur. Sumber data yang diambil berdasarkan data primer dan data sekunder.

Hasil penelitian : berdasarkan data yang terkumpul dan pengujian yang dilakukan dengan menggunakan metode regresi linier berganda, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Mercure Serpong Alam Sutura" memiliki pengaruh yang positif dan signifikan.

Kata Kunci: Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Hotel Mercure Serpong Alam Sutera, Industri Perhotelan.



***The Effect of Facilities and Service Quality on Customer Satisfaction at the
Mercure Serpong Alam Sutura Hotel***

By:

Ananto Prawiraharja

193404516035

Final Project under guidance Anisa Putri Kusumaningrum, S.St.Par.,MM

ABSTRACT

Background : *Hotels are currently facing increasingly fierce competition in the hospitality industry, so it is important to understand the factors that affect customer satisfaction. Based on a hospitality industry is not far from the facilities and quality of service offered to guests is not far from the factors that affect customer satisfaction. Service quality plays an important role in the process of customer satisfaction because it can relate to company income.*

Research objectives: *To determine the effect of facilities on customer satisfaction at the Mercure Serpong Alam Sutura Hotel, to determine the effect of service quality on customer satisfaction at the Mercure Serpong Alam Sutura Hotel and to determine the effect of facilities and service quality together on customer satisfaction at the Mercure Serpong Hotel Natural silk.*

Methods: *this research uses a quantitative approach with the number of samples taken, namely 100. Quantitative research assumes that human nature can be predicted from existing facts, social, scientific, and can be measured. Source of data taken based on primary data and secondary data.*

Research results: *based on the data collected and tests carried out using multiple linear regression methods, it can be concluded that "The Influence of Facilities and Service Quality on Customer Satisfaction at the Mercure Serpong Alam Sutura Hotel" has a positive and significant influence.*

Keywords: *Facilities, Service Quality, Customer Satisfaction, Hotel Mercure Serpong Alam Sutura, Hospitality Industry.*

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. BIODATA DIRI

1. Nama : Ananto Prawiraharja
2. Tempat dan Tanggal Lahir : Tangerang, 08 Maret 2001
3. Jenis Kelamin : Laki-laki
4. Alamat : Jl. Zeta 6 No.344 Kota Tangerang
5. No. Handphone : 085811990807
6. Status : Belum Menikah
7. Agama : Islam
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. Email : anantoprawira40@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2007 – 2013 : SD MI AL-Istiqomah Kota Tangerang
2. 2013 – 2016 : SMP Islamic Centre Kota Tangerang
3. 2016 – 2019 : SMA Islamic Centre Kota Tangerang



Jakarta, 11/08/23

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Ananto', written over a horizontal line.

AnantoPrawiraharja

193404516035

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur Alhamdulillah penulis ucapkan atas limpahan rahmat serta hidayah-Nya dari Allah SWT, sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan tugas akhir yang berjudul **“PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI HOTEL MERCURE SERPONG ALAM SUTERA”** yang disusun untuk melengkapi syarat-syarat penyelesaian Program Studi Strata Satu (S1) pada Jurusan Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional. Dalam penyusunan proposal tugas akhir ini penulis telah banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak dan sumber baik dukungan moral maupun materil, oleh karena itu dengan mengurangi rasa hormat serta syukur atas semuanya itu dalam kesempatan ini tak lama penulis sampaikan kepada :

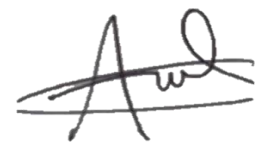
1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A., Rektor Universitas Nasional
2. Bapak Kumba Digidowiseiso, S.E.,M.App.Ec., Ph.D. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E.,M.M. Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Bapak Gagih Pradini, S.Par.,M.M. Selaku Ketua Program Studi Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Bapak Dr. Ramang Husin Demolingo, S.S., M.Par. Selaku Dosen Penguji.
6. Miss Anisa Putri Kusumaningrum, S.St.Par.,M.M. Selaku Dosen pembimbing, yang selalu menyempatkan waktunya untuk memberikan arahan serta bimbingan, memberikan motivasi dan juga semangat saat bimbingan, petunjuk-petunjuk dan saran yang berharga dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

7. Segenap Dosen Program Studi Pariwisata Universitas Nasional yang sudah memberikan keilmuan dan berbagai wawasan serta pengalaman kepada penulis.
8. Bapak Sutedjo dan Ibu Irawati, selaku orang tua saya yang selalu memberikan doa dan dukungan baik secara moral dan finansial.
9. Andri Nugroho selaku kakak kandung saya yang selalu memberikan arahan serta semangat untuk berjalannya tugas akhir ini.
10. Tengku Maulidia Andaribi, Maya Amelia, Aulia Ananda, Aisyah Zhafirah, Mutia Vella Meilida, Mutiara Azdani Putri, dan selaku sahabat yang baik semasa kuliah yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
11. Muhammad Zaqi, Dinda Tri Mariyamitha, Muhammad Fakihuddin dan , Mudhiah Zuhdiyyah Djandri dan selaku teman seperjuangan yang telah mendukung jalannya tugas akhir tersebut.
12. Teman - teman seperjuangan Tourism 2019 sampai saat ini, terima kasih atas dukungan dan juga hari – hari yang sudah kita lalui bersama hingga saat ini.
13. Akristi Eni Sannindra, yang telah memberikan semangat serta motivasi dan dukungan untuk berjalannya penyelesaian tugas akhir ini.

Penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Akhir kata dengan segala kerendahan hati, penulis memohon maaf apabila masih banyak kesalahan dalam penyajian tugasakhir.

Jakarta, 11 Aug 2023

Peneliti



Ananto Prawiraharja

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	10
DAFTAR TABEL.....	13
DAFTAR GAMBAR	14
BAB 1	15
PENDAHULUAN	15
A. Latar Belakang.....	15
B. Rumusan Masalah.....	20
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	21
1. Tujuan Penelitian.....	21
2. Kegunaan Penelitian	21
BAB II.....	23
TINJAUAN PUSTAKA.....	23
A. Teori yang Terkait dengan Variabel Penelitian	23
1. Pengertian Hotel.....	23
2. Pengertian Fasilitas.....	24
3. Kualitas Pelayanan.....	29
4. Kepuasan Pelanggan	31

a. Pengertian Kepuasan Pelanggan	31
B. Keterkaitan antar variabel Penelitian	35
C. Hasil Penelitian yang sesuai sebagai rujukan penelitian.....	35
D. Kerangka Analisis	38
E. Hipotesis	38
BAB III.....	40
METODE PENELITIAN	40
A. Objek Penelitian	40
B. Rencana dan Tahapan Penelitian.....	40
C. Data Penelitian.....	41
D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	41
2. Harga.....	46
3. Ekspetasi	46
E. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	47
a. Metode Analisis Deskriptif.....	47
b. Metode Analisis Inferensial.....	47
c. Metode analisis Regresi Linier Berganda	47
BAB IV.....	51
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
A. Hasil Penelitian.....	51
B. Pembahasan Hasil Analisis dan Uji	72
BAB V.....	84
KESIMPULAN DAN SARAN.....	84
A. Kesimpulan.....	84
B. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA.....	86
LAMPIRAN	83

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3. 1 Rencana dan Tahapan Penelitian.....	40
Tabel 3. 2 Skala Likert untuk Kuesioner	44
Tabel 3. 3 Operasionalisasi Variabel	45
Tabel 4 1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	58
Tabel 4 3 Karateristik Responden Berdasarkan Domisili.....	59
Tabel 4 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	61
Tabel 4 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Berkunjung	62
Tabel 4 6 Kategori Berdasarkan Nilai Rata-Rata	63
Tabel 4 7 Deskriptif Data.....	64
Tabel 4 8 Statistik Deskriptif – Fasilitas	66
Tabel 4 9 Statistik Deskriptif – Kualitas Pelayanan	67
Tabel 4 10 Statistik Deskriptif – Kualitas Pelayanan	68
Tabel 4 .11 Hasil Uji Validitas.....	68
Tabel 4 .12 Hasil Uji Reliabilitas	70
Tabel 4 13 Hasil Uji Normalitas	71
Tabel 4 14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	72
Tabel 4 15 Hasil Uji Autokorelasi	73
Tabel 4 16 Uji Durbin Watson	73
Tabel 4 17 Uji Runs Test.....	74
Tabel 4 18 Hasil Uji Heteroskedasitas	75
Tabel 4 19 Hasil Uji Anova (Uji F).....	76
Tabel 4 20 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)	77
Tabel 4 21 Hasil Uji Penelitian Hipotesis (Uji T) Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	78
Tabel 4 .22 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	80
Tabel 4 23 Rekapitulasi Hasil Signifikansi Variabel Penelitian.....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Analisis Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	38
Gambar 2. Logo Hotel Mercure Serpong Alam Sutera	44
Gambar 3 Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Gambar 4 Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
Gambar 5 Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal.....	47
Gambar 6 Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
Gambar 7 Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Berkunjung	50

