

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA KAMAR TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI HOTEL REDDOORZ NEAR BOTANI SQUARE
MALL BOGOR**

TUGAS AKHIR

MULIYADI CHANDRA

193404516078



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

JAKARTA

2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA KAMAR TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI HOTEL REDDOORZ NEAR BOTANI SQUARE
MALL BOGOR**

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

MULIYADI CHANDRA

193404516078



**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 KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA KAMAR
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI HOTEL REDDOORZ NEAR
BOTANI SQUARE MALL BOGOR**

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, 3 Agustus 2023



Muliyadi Chandra

NPM: 193404516078

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Kamar Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Reddoorz Near Botani Square Mall Bogor

Nama Mahasiswa : Mulyadi Chandra

Nomor Pokok : 193404516078

Program Studi : Pariwisata



Jakarta, 20/Maret/2023

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Kamar Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Reddoorz Near Botani Square Mall Bogor

Nama Mahasiswa : Mulyadi Chandra

Nomor Pokok : 1934045216078

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., M.M.

Ketua Penguji,

Rizki Nurul Nugraha, S.St.Par., M.Par.

Anggota/Penguji,

E. Syarifuddin Latif, S.H., M.H

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Kuntha Digdowiseto, S.E., M.App.Ec., Ph.D.

Jakarta, 3 Agustus 2023

Tanggal Lulus : 22 Agustus 2023

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Kamar Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Reddoorz Near Botani Square Mall Bogor

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan Harga Kamar terhadap kepuasan Konsumen Di Hotel Reddoorz Near Botani Square Mall Bogor. Serta untuk menjawab rumusan masalah mengenai kualitas pelayanan dan Harga Kamar terhadap kepuasan Konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Pengujian instrumen penelitian menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi liner berganda, korelasi berganda, koefisien determinasi dan menggunakan alat bantu SPSS Statistic. Hasil Penelitian didapatkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Harga Kamar memiliki pengaruh secara parsial dan simultan terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Reddoorz Near Botani Square Mall Bogor.

Oleh:

Muliyadi Chandra

193404516078

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



ABSTRAC

The Effect of Service Quality and Room Prices on Consumer Satisfaction at the Reddoorz Hotel Near Botani Square Mall Bogor

This study aims to determine how much influence service quality and room prices have on consumer satisfaction at the Reddoorz hotel near Botanical Square Mall Bogor. As well as to answer the formulation of the problem regarding service quality and room rates on consumer satisfaction. The research method used is descriptive and verification method with a total sample of 100 people. Testing research instruments using validity and reliability tests. The data analysis method used is multiple linear regression analysis, multiple correlation, coefficient of determination and using SPSS Statistics tools. The research results show that service quality and room rates have a partial and simultaneous effect on customer satisfaction at the Reddoorz Hotel near Botani Square Mall Bogor.

By:

Mulyadi Chandra

193404516078

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



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. BIODATA DIRI

1. Nama : Mulyadi Chandra
2. Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 20 Maret 1994
3. Jenis Kelamin : Laki - laki
4. Alamat : GG. Waringin No.11 Jakarta
5. No. Handphone : 085920710357
6. Status : Belum Menikah
7. Agama : Islam
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. Email : mulyadi.gibryel@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2000 – 2006 : SDN Negeri 8
2. 2006 – 2009 : SMP Negeri 3 Jakarta
3. 2009 – 2012 : SMA Ksatria 51



Jakarta, 20 Agustus 2023

Mulyadi Chandra

193404516078

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 tugas akhir yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA KAMAR TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI HOTEL REDDOORZ NEAR BOTANI SQUARE MALL BOGOR”** yang disusun untuk melengkapi syarat-syarat penyelesaian Program Studi Strata Satu (S1) pada Jurusan Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional. Selama penyusunan proposal 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. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A., Rektor Universitas Nasional yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk menyelesaikan studi di Universitas Nasional.
2. Bapak Kumba Digdowiseiso, 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. Ibu Anisa Putri Kusumaningrum, S.St.Par.,M.M. Selaku Dosen pembimbing kami, selalu menyempatkan waktunya untuk memberikan arahan dan bimbingan, memberikan motivasi dan semangat saat bimbingan, petunjuk-petunjuk dan saran yang berHarga Kamar dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Segenap Dosen Program Studi Pariwisata Universitas Nasional yang telah memberikan keilmuan serta berbagai wawasan dan pengalaman kepada penulis.
7. Bapak Hasbudi dan Alm Ibu Sariana, selaku orang tua saya yang telah memberikan doa dan dukungan baik secara moral dan finansial.
8. Keluarga Besar saya, yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah mensupport saya secara moril dan materil.
9. Dina Mariana, Chandra Jeni, Amalia Fitri, selaku kakak dan adik kandung yang selalu memberikan dukungan secara moril dan materil hingga terselesaikannya tugas akhir ini.

10. Rekan - rekan seperjuangan Tourism 2019 sampai saat ini, terima kasih atas dukungan dan hari – hari yang sudah kita lalui bersama hingga detik ini.
11. Heri Lukisna, Sahabat yang telah memberikan semangat serta motivasi dan dukungan untuk berjalannya penyelesaian tugas akhir ini.
12. Mulyadi Chandra, selaku diri sendiri yang telah sabar dan penuh tekad sejauh ini untuk menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini.



Jakarta, 28 Agustus 2023

Mulyadi Chandra

193404516078

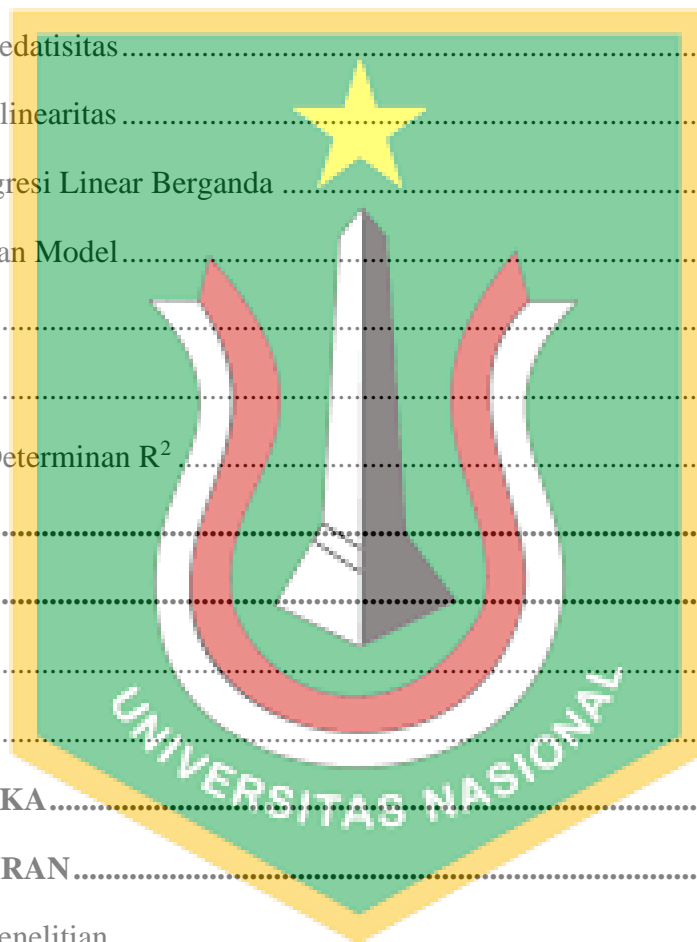
DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	I
LEMBAR PERSETUJUAN	II
LEMBAR PENGESAHAN	III
ABSTRAK	IV
ABSTRAC	V
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	VI
KATA PENGANTAR	VII
DAFTAR ISI	IX
DAFTAR GAMBAR	XII
DAFTAR TABEL	XIII
DAFTAR LAMPIRAN	XIV
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
1. Tujuan Penelitian	7
2. Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Teori yang Terkait dengan Variabel Penelitian	9
1. Teori Kualitas Pelayanan	9
2. Teori Harga Kamar	11
3. Kepuasan Pelanggan	13
B. Keterkaitan antar Variabel Penelitian	15

C. Hasil Penelitian yang Sesuai Sebagai Rujukan Penelitian.....	16
D. Kerangka Analisis	22
E. Hipotesis	23
BAB III.....	24
METODE PENELITIAN.....	24
A. Objek Penelitian.....	24
B. Rencana dan Tahapan Penelitian	24
C. Data Penelitian.....	25
1. Sumber Data dan Jenis Data	25
D. Populasi dan Sampel.....	26
1. Populasi.....	26
2. Sampel.....	27
E. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	29
F. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	30
G. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis	31
1. Metode Analisis Deskriptif.....	31
2. Uji Instrumen Penelitian.....	33
3. Uji Asumsi Klasik.....	34
4. Uji Kelayakan Model.....	35
BAB IV.....	37
HASIL DAN PEMBAHASAN	37
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	37
B. Karakteristik Pengunjung.....	38
1. Asal Pengunjung	39
2. Usia	40
3. Pendidikan.....	40
4. Pendapatan	41



5. Jenis Kelamin	42
C. Analisis Deskriptif	42
D. Uji Instrumen Penelitian	50
1. Uji Validitas	50
2. Uji Reabilitas.....	52
E. Uji Asumsi Klasik.....	53
1. Uji Normalitas	53
2. Uji Heterokedatisitas	54
3. Uji Multikolinearitas	54
F. Analisis Regresi Linear Berganda	55
G. Uji Kelayakan Model.....	56
1. Uji T	56
2. Uji F	57
3. Koefisien Determinan R^2	58
BAB V	60
PENUTUP.....	60
A. Kesimpulan	60
B. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA.....	61
DAFTAR LAMPIRAN.....	66
A. Kuesioner Penelitian	66
B. Tabel F dan T	74
1. F Tabel	74
2. T Tabel	75
C. Tabulasi Penelitian.....	76
D. Dokumentasi Penelitian	83



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Jumlah Hotel Berbintang Di Indonesia.....	2
Gambar 2 Komplain Pengunjung	4
Gambar 3 Harga RedDoorz Hotel Near Botani Square Mall.....	6
Gambar 4 Komplain Harga	6
Gambar 5 Kerangka Analisis	22
Gambar 6 Karakteristik Asal Konsumen.....	39
Gambar 7 Karakteristik Usia	40
Gambar 8 Karakteristik Pendidikan	40
Gambar 9 Karakteristik Pendapatan	41
Gambar 10 Karakteristik Jenis Kelamin	42



DAFTAR TABEL

Table 1 Okupansi Kamar dan Pengunjung.....	3
Table 2 Penelitian Terdahulu	16
Table 3 Rencana dan Tahapan Penelitian.....	24
Table 4 Tingkat Pengunjung.....	27
Table 5 Skala Likert untuk Kuesioner.....	29
Table 6 Penjelasan Indikator.....	30
Table 7 Karakteristik Pengunjung.....	38
Table 8 Deskriptif Kualitas Pelayanan	42
Table 9 Deskriptif Harga Kamar	45
Table 10 Deskriptif Kepuasan Pengunjung.....	47
Table 11 Validitas Kualitas Pelayanan	49
Table 12 Validitas Harga Kamar	50
Table 13 Validitas Kepuasan Pengunjung.....	50
Table 14 Uji Normalitas	52
Table 15 Uji Heterokedatisitas	53
Table 16 Uji Multikolinearitas.....	53
Table 17 Regresi Berganda	54
Table 18 Uji T X1-Y.....	55
Table 19 Uji T X2-Y.....	55
Table 20 Uji F.....	56
Table 21 Koefisien Determinan	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 F Tabel.....	73
Lampiran 2 T Tabel.....	74
Lampiran 3 Tabulasi Penelitian	71
Lampiran 4 Wawancara Responden 1.....	75
Lampiran 5 Wawancara Responden 2.....	76
Lampiran 6 Wawancara Responden 3.....	77
Lampiran 7 Wawancara Responden 4.....	78
Lampiran 8 Wawancara Responden 5.....	79
Lampiran 9 Wawancara Responden 6.....	80
Lampiran 10 Wawancara Responden 7.....	81
Lampiran 11 Wawancara Responden 8.....	82

