

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL  
TANJUNG KODOK BEACH RESORT (TKBR) DI  
LAMONGAN**

**SKRIPSI**



**OLEH :**

**Fahrur Rizal**

**20151221054**

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

**2020**

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL TANJUNG KODOK BEACH  
RESORT (TKBR) DI LAMONGAN”**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Syarat Salah Satu Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
(S.M) Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya

**Oleh:**

**FAHRUR RIZAL**

**20151221054**

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

**2020**

## PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fahrur Rizal  
NIM : 20151221054  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya dan bukan merupakan plagiasi.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 24 Juli 2020



Persetujuan Untuk Skripsi

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN HOTEL TANJUNG KODOK BEACH RESORT (TKBR) DI  
LAMONGAN**

Oleh:

Fahrur Rizal

20151221054

**Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan**

Surabaya, 1 Agustus 2020

Dosen Pembimbing I,



Dr. Didin Fathudin, SE, M.Si

Dosen Pembimbing II,



Anita Roosmawarni, SE., M.SE

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Anita Roosmawarni, SE., M.SE

Dipindai dengan CamScanner

CS Dipindai dengan CamScanner

**PENGESAHAN PANITIAN PENGUJI**

Skrripsi Ini telah diujikan dan disyahkan dihadapan Komisi Penguji

**JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN HOTEL TANJUNG KODOK BEACH RESORT (TKBR)  
DI LAMONGAN**

Nama : FAHRUR RIZAL  
Nim : 20151221054

Program Studi : Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surabaya

Pada Hari / Tanggal : Kamis, 6 Agustus 2020

Pukul 12.30 sampai dengan 14.00

Komisi Penguji terdiri dari

Ketua Penguji

Dr. Mohammad Anang Firmansyah, MM

Anggota

Dr. Didin Fatihudin, SE, M.Si

Anggota

Anita Roosmawarni, SE., M.SE

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Dra. Anna Marina, M.Si., Ak.CA

Kaprodi Manajemen

Anita Roosmawarni, SE., M.SE

Dipindai dengan CamScanner

## **MOTTO**

"Bersyukur dan Berterima Kasih"

## **PERSEMBAHAN**

"Skripsi Ini Saya Persembahkan Kepada Semua Elemen Yang Telah Membantu Dengan Pikiran, Waktu, Tenaga Dan Berkat Do'a Penulis Dapat Menyelesaikan"

## KATA PENGANTAR

Dengan segala kerendahan hati, penulis panjatkan puji syukur kepada Allah SWT atas karunia dan nikmat yang telah dilimpahkannya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dari Universitas Muhammadiyah.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, semangat, dan nasehat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada yang terhormat :

1. Dr. dr. Sukadiono, MM., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya.
2. Dr. Anna Marina, Ak. M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.
3. Anita Roosmawarni, SE. M.SE selaku Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.
4. Dr. Didin Fatihudin SE, M, Si selaku pembimbing I yang telah memberikan masukan yang sangat bermanfaat, mengoreksi dan mengarahkan penulis dalam penyusunan proposal ini.
5. Anita Roosmawarni, SE. M.SE. selaku pembimbing ke II yang telah meluangkan waktu untuk mengoreksi dan mengarahkan penulis dalam penyusunan proposal ini.

6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya, yang telah memberikan ilmunya sewaktu penulis kuliah.
7. Pimpinan Hotel Tanjung Kodok yang sudah memberikan kesempatan dan waktu untuk melakukan penelitian.
8. Kedua orang tua saya yang selama ini membantu dan mendoakan serta kasih sayang yang diberikan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini banyak kekurangan dan kelemahan, baik dari isi maupun pembahasannya oleh karena itu penulis terbuka akan kritikan yang sifatnya membangun demi penyempurnaan proposal dimasa mendatang.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis serta bagi pembaca pada umumnya.

Surabaya, 24 Juli 2020

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIASI .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II TINJUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
A. Landasan Teori .....	8
B. Penelitian Terdahulu.....	27
C. Kerangka Konseptual .....	32
D. Hipotesis.....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
A. Pendekatan Penelitian.....	34
B. Identifikasi Variabel .....	34
C. Definisi Operasional Variabel .....	35
D. Teknik Pengumpulan Data .....	37
E. Populasi dan Sampel.....	38
F. Teknik Pengolahan Data .....	39
G. Analisa Data .....	41

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	47
B. Deskripsi Hasil Penelitian .....	49
C. Uji Instrumen Penelitian .....	57
D. Uji Asumsi Klasik .....	59
E. Analisis Regresi Linier Berganda .....	61
F. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	63
G. Uji Statistik F .....	63
H. Uji t .....	64
I. Pembahasan .....	65
 <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	 <b>69</b>
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran .....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>71</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Volume Okupansi .....	4
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran .....	32
Gambar 4.1	Struktur Organisasi .....	49
Gambar 4.2	Hasil Pengujian Heteroskedastisitas Menggunakan <i>Scatterplot</i>	61

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	50
Tabel 4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
Tabel 4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	51
Tabel 4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	52
Tabel 4.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan .....	53
Tabel 4.6	Variabel Kualitas pelayanan ( $X_1$ ) .....	54
Tabel 4.7	Variabel Harga ( $X_2$ ) .....	55
Tabel 4.8	Variabel Kepuasan pelanggan ( $Y$ ) .....	56
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas .....	57
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas .....	58
Tabel 4.11	Hasil Uji Normalitas .....	59
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolinieritas .....	60
Tabel 4.13	Uji Regresi Berganda .....	62
Tabel 4.14	Hasil Uji Koefisien Determinasi & Koefisien Korelasi Berganda	63
Tabel 4.15	Hasil Uji F .....	64
Tabel 4.16	Hasil Uji t .....	64

**DAFTAR PUSTAKA**

- Algifari. 2013. *Statistika Induktif: untuk Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Assauri, Sofjan. 2010. *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep & Strategi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Erfiana, W., Sucipto, & Ikasari, D. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Jepang Saboten Shokudo Malang. *Jurnal Lulusan TIP FTP UB*.
- Fatihudin, Didin, 2019. *Metode Penelitian untuk Ilmu Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi Teori Praktek*, Zifatama, Sidoarjo.
- Fatihudin Dan Firmansyah. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Penerbit Deepublish (CV BUDI UTAMA)
- Ghozali, Imam. 2011. “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiyanti, Ratih. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran. Skripsi. Program Studi S1 Manajemen. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Herlambang, Susatyo. 2014. *Basic Marketing (Dasar-dasar Marketing) Cara Mudah Memahami Ilmu Pemasaran*. Yogyakarta : Gosyeng Publishing.
- J.Supranto, 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Khumaidi, Ahmad, 2013. *Analisis Pengaruh Produk, Harga, Distribusi, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Teh Celup Sariwangi. (Studi Kasus Pada Konsumen Rumah Tangga Di Kp. Muk Cengkareng*, Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran*, dialih bahasakan oleh Bob Sabran, Edisi Ketiga Belas, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2012), *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12*. Jakarta: Erlangga.
- Lembang, Rosvita, 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi, dan Cuaca Terhadap Keputusan Pembelian The Siap Minum Dalam Kemasan Merek Teh Botol Sosro (Studi Kasus Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro). Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ratih Hurriyati 2008. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharto, A. Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Laboratorium Parahita Diagnostic Center Cabang Jember. *Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen*. Vol 13 No. 2 (2014) p. 32-40
- S. Moha., Sj. Loindong. Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. *Jurnal EMBA Vol. 4 No. 1 Maret 2016*, hal. 575-584
- Sunyoto, Danang. 2013. *Perilaku Konsumen (Panduan Riset Sederhana untuk mengenali Konsumen)*. PT Buku Seru. Jakarta
- Tambunan, P.R., Suryawardani, B. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. JNE Perwakilan Kawaluyaan Tahun 2014. *Banking and Management Review Vol. 4 No. 2 2015* hal. 554-566
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*, Edisi Ketiga. Andi, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy, 2011. *Strategi Pemasaran*. Edisi Dua, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Wibawa, I. 2014. Analisis Pengaruh Promosi, Kelengkapan Produk, Kualitas Pelayanan, Kenyamanan Berbelanja Terhadap Keputusan Pembelian Pada Waserba Tenera Asahan, Skripsi. Universitas Diponegoro
- Wijayanto, Kusuma. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank. Surakarta: *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, Vol. 17. No. 1: 40-41.