

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG
KAPAL GARDEN HOTEL MALANG
(Studi Kasus pada Kapal Garden Hotel Malang)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen**



OLEH:

TOMI PRATAMA

NIM : 2019120012

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG
2023**

RINGKASAN

Banyaknya akomodasi yang direncanakan menunjukkan betapa pesatnya pertumbuhan bisnis di bidang pendampingan. Karena hotel dapat membuat pengunjung merasa puas, pertumbuhan bisnis akomodasi tentu mempengaruhi persaingan untuk menarik pelanggan potensial. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas administrasi, biaya, dan lokasi baik secara parsial maupun berkelanjutan terhadap kepuasan pengunjung. Eksplorasi semacam ini merupakan investigasi yang menarik. Semua pengunjung Penginapan Boat Nursery di Malang merupakan populasi sampel penelitian, dan purposive sampling digunakan untuk mengumpulkan data dari 100 responden. Alat evaluasi termasuk jajak pendapat. Analisis informasi menggunakan relaps langsung secara ekstensif, sedangkan pengujian hipotesis menggunakan uji t dan uji F. Untuk ketiga komponen independen, hasil relaps langsung yang berbeda memiliki koefisien relaps positif, dan nilai koefisien assurance (R^2) sebesar 0,594 (komitmen 59,4%). Hasil uji t menunjukkan variabel kualitas pertolongan sebesar 3,497, variabel biaya sebesar 3,456, dan variabel wilayah sebesar 5,756, semuanya lebih signifikan dari hasil uji F yang memiliki hasil Fhitung Ftabel (15,990 2.700) dengan nilai krusial 0.000 0.05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa di Kapal Nursery Lodging Malang, kualitas administrasi, biaya, dan lokasi mempengaruhi kepuasan pengunjung dalam berbagai tingkatan. Inisiatif penginapan/pengelola dapat berkonsentrasi pada sifat manajemen, kewajaran biaya dengan layanan yang diberikan, dan menjamin aksesibilitas dan akses masuk yang mudah bagi tamu untuk memasuki penginapan, serta memiliki pilihan untuk memenuhi harapan tamu, untuk menghasilkan pemandangan. kepuasan bagi para tamu.

Kata Kunci: Harga; Hotel; Lokasi; Kepuasan Pengunjung; Kualitas Pelayanan.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Organisasi atau kelompok yang memberikan kenyamanan sesaat (penghibur) dipandang sebagai milik kelompok yang bersahabat. Seperti yang terlihat dari berbagai kantor serba ada yang beroperasi di seluruh daerah perkotaan yang kaya dan cukup besar, sektor keramahan kini berkembang serupa dengan bisnis lainnya. Karena banyaknya bisnis penginapan di Indonesia dan persaingan yang ketat di antara asosiasi industri penginapan, bisnis harus terlebih dahulu memahami kebutuhan unik dari target pasar mereka. Akibatnya, sebelum menetap, organisasi harus mempertimbangkan faktor termasuk gaya peraturan, biaya, dan lokasi. Namun, beberapa sudut pandang ini merupakan faktor yang harus diperhitungkan saat mengelola organisasi.

Menurut Nur Ida Iriani (2020), bisnis mungkin dapat meningkatkan jumlah pelanggan dengan memuaskan kebutuhan mereka dan memperbaiki cara penanganannya. Loyalitas klien adalah puncak dari layanan klien yang luar biasa. Tim di Perumahan Kapal Pembibitan Malang memberikan pelayanan dengan mengutamakan kenyamanan dan kepuasan para tamunya. Organisasi menyediakan shift, seperti yang disarankan oleh standar perumahan yang sebenarnya. Cara hotel menyambut setiap pelanggan dengan cara yang baik, akomodatif dan dapat memastikan apa yang dibutuhkan para tamu mengungkapkan jenis manajemen.

Menurut Rizki (2017), tingkat layanan pelanggan merupakan aspek penting yang akan dihargai oleh pembeli. Keunggulan penawaran dan jumlah pengunjung terhadap barang atau jasa yang dipasarkan harus dibangun dengan kualitas yang luar biasa. Keterlambatan pengembangan konsep organisasi klien akan diakui karena kualitas klien sangat penting untuk dilindungi dalam dunia usaha yang ingin memajukan bisnis (Moh Askiyanto, 2022). Praktik organisasi yang baik akan memberikan kontribusi untuk meningkatkan kepuasan pengunjung secara keseluruhan. Untuk memenangkan persaingan korporasi, asosiasi saat ini perlu berkonsentrasi pada berbagai sudut, dengan bantuan yang luar biasa dan dukungan berkualitas tinggi yang berfungsi sebagai fondasi. Layanan yang tercantum di bawah ini adalah contoh layanan yang disediakan oleh bisnis selama pelanggan atau pelanggan menginap di properti. Menurut Arianto (2018), resolusi kualitas otoritatif dapat mempertimbangkan kemungkinan persyaratan, prasyarat, dan kualifikasi untuk memenuhi harapan pelanggan.

Biaya yang ditetapkan untuk transportasi Malang Nursery Hotel masih berdasarkan asosiasi yang sebenarnya, dengan asumsi nilai yang ditetapkan akan menjadi penilaian tamu yang memiliki pilihan untuk menginap di hotel yang sebenarnya. Biaya merupakan faktor penting untuk diperhitungkan karena merupakan sesuatu yang mudah dipahami oleh pengunjung. Karena terdapat persaingan yang ketat dalam industri keramahan, bisnis harus selalu mencari strategi baru untuk menonjolkan diri dan memengaruhi keputusan penginapan tamu. Biaya seringkali menjadi faktor yang dapat dengan cepat diperhatikan dan dipahami oleh pelanggan.

Biaya adalah sudut pandang yang terbukti jelas bagi pelanggan, seperti yang dinyatakan oleh Laila (2018). Biaya seringkali merupakan satu-satunya faktor yang biasanya dipahami oleh pelanggan yang tidak terlalu paham dengan aspek teknis layanan pembelian. Biayanya cukup sensitif jika menyangkut komponen klien. Beberapa pelanggan sangat sensitif terhadap harga sebagai faktor utama saat mempertimbangkan pembelian, sementara yang lainnya tidak. Tetapi mayoritas pengunjung cukup sadar biaya.

Seperti halnya kepuasan pengunjung, lokasi memiliki pengaruh terhadap remunerasi asosiasi. Anda bisa memilih di mana kenyamanan akan dibuat. Area memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keinginan pelanggan untuk datang dan melakukan pembelian (Tjiptono dan Candra, 2012). Lokasi vendor secara efektif menentukan berapa banyak pengunjung yang akan hadir. Artinya, pemilihan lokasi sangat penting dan harus dipertimbangkan saat memulai bisnis. Diyakini bahwa lokasi yang kita pilih akan mengarah langsung pada hasil usaha yang akan kita jalankan.

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di acara Sengkaling Jemaat Boat Hotel yang juga konon terpilih. Inilah alasan area review di Boat Hotel yang dimiliki oleh Boat Housing Association dipilih oleh instruktur. Daerah ini terletak di dalam Sengkaling Redirection Park, yang berfungsi sebagai pusat bisnis pariwisata Sengkaling dan merupakan rumah bagi sejumlah besar hubungan antara wisatawan dan kunjungan. Kedekatan Perumahan Kapal Pembibitan Malang dengan kawasan

resor utama Karnaval Sengkaling menjadi faktor lain yang menegaskan pentingnya lokasi ini.

The Boat Hotel, yang benar-benar menjadi pilihan jangka pendek bagi pengunjung taman, termasuk dalam Karnaval Sengkaling UMM. sudut pandang yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung. Mengingat kerangka yang ditunjukkan di atas, tampaknya penekanan pada kualitas bantuan, harga, dan lokasi sangat penting untuk menciptakan perusahaan yang dapat bersaing dan maju.

1.2. Rumusan masalah

Definisi masalah, mengingat latar belakang yang disajikan di atas, adalah sebagai berikut:

1. Apakah kepuasan pelanggan Kapal Garden Hotel Malang bergantung pada kualitas pelayanan?
2. Apakah kepuasan pelanggan di Kapal Garden Hotel Malang bergantung pada harga?
3. Apakah lokasi Kapal Garden Hotel Malang mempengaruhi kepuasan pelanggan?
4. Apakah kepuasan pelanggan di Kapal Garden Hotel Malang bergantung pada tingkat pelayanan, biaya, dan lokasi?

1.3. Tujuan penelitian

Pada dasarnya hal tersebut telah dituangkan dalam uraian rinci permasalahan, sehingga dalam pemeriksaan ini akan ditetapkan tujuan pemeriksaan sebagai berikut:

1. Menyadari bagaimana kepuasan pelanggan di Kapal Garden Hotel Malang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

2. Memahami bagaimana penetapan harga hotel memengaruhi seberapa puas pelanggannya dengan pengalaman mereka.
3. Memahami bagaimana kesenangan wisatawan di Garden Hotel Malang dipengaruhi oleh lokasinya.
4. Memahami bagaimana kepuasan pelanggan di Kapal Garden Hotel Malang dipengaruhi oleh lokasi, harga, dan kualitas layanan.

1.4. Manfaat penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti sendiri

Dapat memberikan wawasan bagaimana manajemen, harga, dan lokasi mempengaruhi kepuasan pengunjung. Ini juga dapat berfungsi sebagai bayangan bagi para ahli yang berencana mendirikan perusahaan di masa depan.

2. Bagi universitas

Diharapkan temuan investigasi ini dapat menjadi komitmen kecurigaan dan starter diskusi yang bermanfaat bagi institusi pendidikan tinggi, khususnya program fokus administrasi dan Staf Bagian Keuangan di Perguruan Tinggi Tribhuwana Tungadewi di Malang.

3. Bagi perusahaan

Hasil investigasi ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi yang bermanfaat bagi pengembangan dan peningkatan perusahaan.

4. Bagi pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber yang berguna untuk penelitian selanjutnya yang dilakukan pada hari-hari lainnya. Mereka juga dapat berfungsi sebagai satu-satunya kontribusi untuk makalah akademis yang memiliki prestasi ilmiah dan sangat berguna di bidang pemasaran untuk memulai bisnis atau mendirikan usaha baru.

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, N. (2018). pengaruh kualitas pelayanan Rhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *jurnal pemasaran kompetitif*, 83.
- Askianto, M. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Ketersediaan Bahan Baku Terhadap Keunggulan Bersaing di UD. Putera Dasrim Kota Malang.
- Chairudin Sofyan, J. L. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan,Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Wht's Caf'e Manado. *Jurnal EMBA*.
- Edvin Fairliantina, M. F. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Indonesia Kompinski Jakarta. *Jurnal Ilmiah Multidisplin Indonesia*, 208-209.
- Firdiyansasyah, I. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan,harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Elektronik*.
- Fure, H. (2013). Lokasi, Keberagaman Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap minat beli pada pasar tradisional bersehati calaca. *jurnal Emba : Jurnal Riset Ekonomi Manajemen*.
- Hagayuna, &. M. (2012). Faktor-Faktor Yang Menentukan Perilaku Pembelian Mi Instan Merek Sedaap.
- Halim, d. F. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yayasan Kita Menulis.
- Handayani, M. (2021). Pengaruh Harga Kualitas Pelayanan Dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Ayam Goreng Mbak Mul Di Kecamatan Tawang Sari Kabupaten Sukoharjo.
- Imam Haromain, H. S. (2016). Pengaruh kualitas Layanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Z618. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*.
- Iriani, N. I. (2020, 11 29). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Aksesoris Salsa Di Taman Kota Abhirupa Krian Sidoarjo.
- Iswandi, F. N. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, harga, lokasi dan shariah compliance terhadap kepuasan pelanggan.
- jiptono, F. G. (n.d.). *Pemasaran Strategi*.

- Kasmir. (2017). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Laila Tri Susanti Kutemung, C. K. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Menginap Pada Hotel Genio Manado. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 980.
- Lestari, F. A. (2018). Faktor faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal lppmuindra*.
- Lupiyanto, R. (2013). *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa* . Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. (2013). *manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Malau, H. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- MARIA DS Baha, C. G. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Ketersediaan Bahan Baku Terhadap Keunggulan Bersaing di UD. Putera Dasrim Kota Malang.
- Maulana, R. (2021). Pengaruh Capital Expenditure, Profitabilitas, Leverage, Dan Corporate Social Responsibility Disclosure Terhadap Kinerja Keuangan.
- nanincova, N. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan noach cafe and bistro. *Jurnal AGORA*.
- Pitaloka, A. &. (2016).
- Prasetya, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan, hargadan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada villa cahaya pacet mojokerto. *Jurnal ilmu dan riset manajemen*.
- Pujianto, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Alana Surakarta. *Jurnal ekonomi pemasaran*.
- Ramansyah, H. (2019). pengaruh produk, pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di JW Marriott Hotel Surabaya. <https://jurnaluniv45sby.ac.id/index.php/ekonomika/issue/view/12>.
- Ramadhan, M. (2021). *Metode Penelitian*. Surabaya: Cipta Media Nusantara.
- Reza Nurul Ichsan, A. K. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Jasa Raharja Medan. *Jurnal Penelitian Sosial Humaniora*, 54-55.
- Rowandi, A. (2020). Pengaruh Produk, Kualitas Layanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Hotel Ayolalisa Surabaya.

- sanny, M. &. (2016). pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, lokasi dan harga terhadap kepuasan konsumen apartemen green bay di jakarta utara.
- Saputro, B. (2017). *Manajemen Penelitian Pengembangan*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Sri Sulastri Ellissa Imelda, R. A. (2022). PENGARUH KUALITAS PRODUK, CUSTOMER, RELATIONSHIP DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanti, R. A. (2017). Brand Image Dan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Membeli Dan Menggunakan Produk Cream Wajah Garnier. *Jurnal EKSEKUTIF*.
- Yusup, F. (2018). Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian kuantitatif. *jurnal ilmiah kependidikan*.