

Tomi Pratama

by UNITRI Press

Submission date: 21-Aug-2023 06:39PM (UTC-0700)

Submission ID: 2141187117

File name: Tomi_Pratama.docx (49.22K)

Word count: 1199

Character count: 8049

4
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG
KAPAL GARDEN HOTEL MALANG**
(Studi Kasus pada Kapal Garden Hotel Malang)

SKRIPSI



OLEH:

TOMI PRATAMA

NIM : 2019120012

5
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI
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 (R²) 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.

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.

2 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.

7 3. Bagi perusahaan

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

3 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.

Tomi Pratama

ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX

9%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

3%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	www.scilit.net Internet Source	2%
2	id.123dok.com Internet Source	1%
3	docobook.com Internet Source	1%
4	repository.mercubuana.ac.id Internet Source	1%
5	rinjani.unitri.ac.id Internet Source	1%
6	www.researchgate.net Internet Source	1%
7	johannessimatupang.wordpress.com Internet Source	1%
8	repository.unpar.ac.id Internet Source	1%
9	repository.unej.ac.id Internet Source	1%

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On