

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN OYO SMART HOTEL
TLOGOMAS**

SKRIPSI



**OLEH :
ANTONETA LODA MILLA
2016120024**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG
2020**

RINGKASAN

Kualitas pelayanan dan fasilitas ialah kunci penting mendapatkan kepuasan konsumen. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penentuan sampel menggunakan metode *simple random sampling*. Peneliti menggunakan data kuesioner. Metode analisa data yang digunakan yaitu regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan nilai $t = 3,802$ dan $t_{\text{tabel}} = 1,997$ dan fasilitas juga berpengaruh secara dominan dengan nilai $t_{\text{hitung}} = 4,529$ dan $t_{\text{tabel}} = 1,997$. Adapun harus diperhatikan oleh perusahaan yakni untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas yang ada pada Oyo Smart Hotel Tlogomas.

Kata Kunci: Fasilitas, Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Jaringan hotel asal India, Oyo Hotels mulai beroperasi dan berencana meningkatkan investasi perhotelan di Indonesia. Indonesia adalah masa depan untuk berbisnis. Oyo berkomitmen untuk berinvestasi di Indonesia mencapai 100 juta dollar Amerika Serikat. Hingga 15 sebulan ke depan, Oyo akan memperluas jaringan hotel di 35 kota di Indonesia. Adapun area-area yang disasar termasuk Yogyakarta, Bandung, dan Bali. Untuk masuk ke dalam bisnis perhotelan di Indonesia, Oyo Hotels focus menstransformasikan industry perhotelan berbasis teknologi.

Menawarkan teras, Oyo 1108 Smart Tlogomas terletak di Malang, Jawa Timur, kurang dari 1 km dari Taman Rekreasi Tlogomas dan 3,2 km dari Universitas Brawijaya Malang. Hotel berbintang 2 ini menawarkan resepsionis 24 jam, ruang penitipan bagasi. Yang paling disukai oleh konsumen adalah tempatnya yang masih baru, jadi masih bai semua kondisinya. Pegawainya juga ramah, dan lokasinya sangat strategi dekat dengan food court serta kamar-kamar yang bersih dan rapi lantainya yang cukup bersih. Oyo 1108 ini adalah kode propertynya, dan untuk masuk dalam jaringan Oyo ini yang akan menjadi syaratnya adalah minimal ada 6 kamar yang masing-masing kamarnya ada kamar mandi, tv, AC dan linen yang bersih.

Oleh sebab itu, peneliti mengangkat judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Oyo Smart Hotel Tlogomas*”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Oyo Smart Hotel Tlogomas ?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Oyo Smart Hotel Tlogomas ?
3. Manakah variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen Oyo Smart Hotel Tlogomas?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Oyo Smart Hotel Tlogomas.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Oyo Smart Hotel Tlogomas.
3. Untuk mengetahui Variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen Oyo Smart Hotel Tlogomas.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bersifat Teoritis

1. Bagi pembaca, untuk menambah ilmu tentang masalah yang dihadapinya.
2. Bagi peneliti lain, sebagai sumber referensi bagi yang ingin melakukan penelitian sejenis.
3. Bagi penulis, menjadi bekal yang dapat diterapkan didunia kerja.

1.4.2 Bersifat Praktiss

Bagi perusahaan, diharapkan mampu menjadi pertimbangan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, Rifki. 2015 Pengembangan Media Pembelajaran Permainan Ular Tangga Untuk Meningkatkan motivasi belajar siswa dan Hasil Belajar IPS di Sekolah Dasar, JINoP (Jurnal Inovasi Pembelajaran). Vol. 1. No. 1. Hal 77-89
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Candra 2012. *Pengantar Kesehatan Lingkungan*. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Danang Sunyoto. 2015. *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia* Yogyakarta : Center for Academic Publishing Service.
- Donni Junni Priansa 2017. *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung : Alfabeta
- Fandy, Tjiptono 2004 *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset.
- Fandy, Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa*. Andi : Yogyakarta
- Fandy Tjiptono Gregorius Chandra 2012 Service, *Quality Satisfaction*. Jogjakarta: Andi Offset.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 17*, Cetakan Kelima, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati. 2012. " *Dasar-Dasar Ekonomika* " buku 2 edisi 5 . Jakarta : Salemba empat
- Hidayat Haris Muhammad. 2014 " Analisis Pengaruh Pertumbuhan Ekonomi, Investasi, Dan Imp Terhadap Ketimpangan Pendapatan Antar Daerah Di Provinsi Jawa Timur Tahun 2005-2012 ". Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang 2014.
- Kotler, dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta : Erlangga
- Kurniawan Albert. 2010 *Belajar Mudah SPSS Untuk Pemula*. Yogyakarta : Mediakom.
- Mahmoedin, 2010, *Melacak Kredit Bermasalah*, Cetakan Pertama, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Mahmoedin. 2010. *Melacak Kredit Bermasalah*. Cetakan Pertama, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Mauludin, Hanif. 2010. *Marketing Research : Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan Organisasi*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Mauludin, Hanif. 2010. *Essay : Analisis Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Citra { Image } Rumah Sakit*.
- Nanang Martono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta. Rajawali.
- Sangajidji Etta Mamang dan Sopiah 2013. *Perilaku Konsumen – Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian* . Yogyakarta ANDI.
- Santoso, Singgih. 2012. *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Sartika Moha dan Sjendi Loidong (2014) *Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado. Jurnal EMBA 577 Vol. NO 1 Maret 2014, 575 -584
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*. Jakarta: Kencana. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sinambela, 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara

- Sugiyono.2014.*Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Setyo, Purnomo Edwin. 2017. *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Best Autoworks*, Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis, Vol. 1,No 6, hal. 755-764
- Syahputra, E. 2011. *Weeds Assesment Di Perkebunan Kelapa Sawit Lahan Gambut*. J. Tek. Perkebunan & PSDL 1, (1): 37-42
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa, Prinsip,Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit ANDI