

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI HOTEL
BALI TAMAN LOVINA**

SKRIPSI



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2024

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA MANAJEMEN**

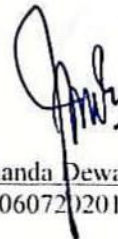
Menyetujui

Pembimbing I,



Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc.
NIP.197404122010121001

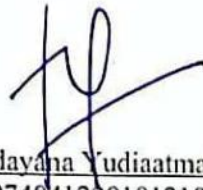
Pembimbing II,



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M
NIP.199106072020122017

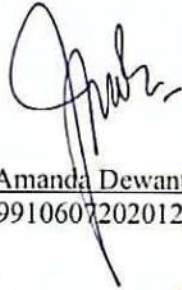
Skripsi oleh Putu Trisna Damayanti ini
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 07 Agustus 2024

Dewan Penguji,



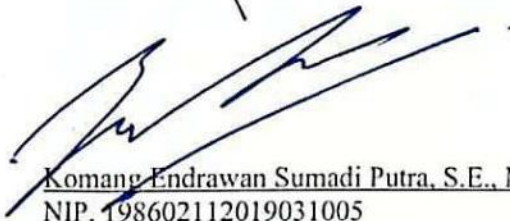
Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc.
NIP. 197404122010121001

(Ketua)



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M
NIP. 199106072020122017

(Anggota)



Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M.
NIP. 198602112019031005

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana manajemen

Pada :
Hari : Rabu
Tanggal : 07 Agustus 2024

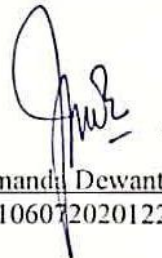
Menyetujui

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M., M.Si.
NIP. 1968102919932001

Sekretaris Ujian,



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M
NIP.199106072020122017

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Adi Yumarta, S.E., Ak., M.Si., Ak., CA., CPA
NIP. 19790616162002121002

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Bali Taman Lovina " beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 07 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



Trisna

Putu Trisna Damayanti
NIM. 2017041128

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat karunia dan rahmatNya-lah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Bali Taman Lovina”**. Skripsi ini disusun guna untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terimakasih banyak kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Made Amanda Dewanti, S.E, M.M. selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen.
5. Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc. selaku Pembimbing I yang senantiasa dengan sangat baik dalam memberikan bimbingan, arahan, masukan serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Made Amanda Dewanti, S.E, M.M. selaku Pembimbing II senantiasa dengan sangat baik dalam memberikan bimbingan, arahan, masukan serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen, Kepala Tata Usaha serta seluruh staf di lingkungan Jurusan Manajemen yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah mendidik dan memberikan saran selama masa perkuliahan.
8. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.

9. Kepada kedua orangtua penulis, yang tiada hentinya memberikan doa, dukungan, motivasi serta semangat baik berupa moral maupun material sehingga penulis bisa mengenyam pendidikan dengan baik.
10. Kepada adik penulis, yang senantiasa memberikan semangat, motivasi dan dukungan yang luar biasa.
11. Kepada teman-teman, Ertina, Dhita, Agus yang selalu memberikan dorongan, semangat dan motivasi dalam mengerjakan skripsi ini.
12. Dan yang terakhir, kepada diri sendiri Putu Trisna Damayanti terima kasih telah sudah bertahan selama ini, terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai dengan titik ini. Walaupun sering merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, namun terima kasih sudah menjadi manusia yang mau berusaha dan tidak pantang menyerah. Terima kasih sudah memutuskan untuk tidak menyerah dalam penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikannya sebaik dan semaksimal mungkin. Ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri. Berbahagialah selalu dimanapun berada, Trisna. Apapun kurang dan lebihmu mari merayakan diri sendiri.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, 06 Juni 2024

Penulis

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|---------|
| DAFTAR ISI | v |
| DAFTAR TABEL | vii |
| DAFTAR GAMBAR | viii |
| DAFTAR LAMPIRAN | ix |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | 10 |
| 1.3 Pembatasan Masalah | 11 |
| 1.4 Rumusan Masalah | 11 |
| 1.5 Tujuan Penelitian..... | 11 |
| 1.6 Manfaat Hasil Penelitian | 12 |
| | |
| BAB II KAJIAN TEORI..... | 13 |
| 2.1 Deskripsi Teoritis | 13 |
| 2.1.1 Kepuasan Pelanggan..... | 13 |
| 2.1.2 Kualitas Layanan..... | 15 |
| 2.1.3 Harga | 17 |
| 2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan..... | 20 |
| 2.3 Hubungan Antar Variabel | 23 |
| 2.3.1 Hubungan Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 23 |
| 2.3.2 Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 24 |
| 2.3.3 Hubungan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 25 |
| 2.4 Kerangka Berpikir | 26 |
| 2.5 Hipotesis Penelitian..... | 28 |
| | |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 29 |
| 3.1 Tempat dan Waktu Penelitian | 29 |
| 3.2 Rancangan Penelitian | 29 |
| 3.3 Populasi dan Sampel Penelitian | 30 |
| 3.4 Metode Pengumpulan Data | 32 |

| | |
|---|-----------|
| 3.4.1 Instrumen Variabel Terikat | 33 |
| 3.4.2 Instrumen Variabel Bebas | 37 |
| 3.5 Metode dan Teknik Analisis Data..... | 41 |
| 3.5.1 Uji Asumsi Klasik..... | 41 |
| 3.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda..... | 43 |
| 3.5.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)..... | 44 |
| 3.6 Hipotesis Statistik..... | 44 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 47 |
| 4.1 Deskripsi Data..... | 47 |
| 4.2 Pengujian Asumsi..... | 50 |
| 4.2.1 Uji Asumsi Klasik..... | 50 |
| 4.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda..... | 54 |
| 4.2.3 Koefisien Determinasi (R^2)..... | 55 |
| 4.3 Pengujian Hipotesis..... | 56 |
| 4.3.1 Uji F (Secara simultan)..... | 56 |
| 4.3.2 Uji t (Secara Parsial)..... | 57 |
| 4.4 Pembahasan Hasil Penelitian..... | 58 |
| 4.4.1 Hubungan antara Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan | 58 |
| 4.4.2 Hubungan antara Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 59 |
| 4.4.3 Hubungan antara Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan | 61 |
| 4.5 Keterbatasan Penelitian | 63 |
| 4.6 Implikasi..... | 63 |
| BAB V PENUTUP..... | 65 |
| 5.1 Rangkuman..... | 65 |
| 5.2 Simpulan..... | 66 |
| 5.3 Saran..... | 67 |
| DAFTAR RUJUKAN | 69 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN..... | 72 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 1.1 Jumlah kedatangan tamu Hotel Bali Taman Lovina di bulan Juni-September 2023 | 3 |
| Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan..... | 20 |
| Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Variabel Bebas | 34 |
| Tabel 3.2 Uji Validitas Variabel Terikat..... | 35 |
| Tabel 3.3 Uji Reabilitas Variabel Terikat | 36 |
| Tabel 3.4 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Variabel Bebas | 38 |
| Tabel 3.5 Uji Validitas Variabel Bebas..... | 39 |
| Tabel 3.6 Uji Reabilitas Variabel Bebas..... | 40 |
| Tabel 4.1 Hasil Kuesioner Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 47 |
| Tabel 4.2 Hasil Kuesioner Berdasarkan Usia..... | 48 |
| Tabel 4.3 Hasil Kuesioner Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 48 |
| Tabel 4.4 Hasil Kuesioner Berdasarkan Pekerjaan Responden | 49 |
| Tabel 4.5 Hasil Kuesioner Berdasarkan Pendapatan Responden..... | 49 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas dengan One Sample Kolmogorov-Smirnov Test | 51 |
| Tabel 4.7 Uji Multikolinieritas..... | 52 |
| Tabel 4.8 Uji Heteroskedasitas dengan Metode Glejser | 53 |
| Tabel 4.9 Ringkasan Hasil Output SPSS Analisis Regresi Linear Berganda | 54 |
| Tabel 4.10 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)..... | 55 |
| Tabel 4.11 Uji F (Simultan) | 56 |
| Tabel 4.12 Uji t (Parsial)..... | 57 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian..... | 28 |
| Gambar 4.1 <i>Grafik P-Plot of Regression Standardized Residual</i> | 51 |
| Gambar 4.2 <i>Grafik Scatterplot</i> | 53 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|---|---------|
| Lampiran 01. Pernyataan yang tertera pada <i>Google</i> dan <i>Trip Advidsor</i> | 73 |
| Lampiran 02. Kuesioner Penelitian..... | 75 |
| Lampiran 03. Gambaran Umum Responden..... | 79 |
| Lampiran 04. Tabulasi Data (Hasil Data Pernyataan Responden)..... | 93 |
| Lampiran 05. Hasil Output Perhitungan <i>SPSS for Windows versi 26 .0 Uji</i> Validitas dan Reabilitas | 108 |
| Lampiran 06. Hasil Output Perhitungan <i>SPSS for Windows Versi 26.0 Uji Asumsi</i> Klasik..... | 111 |
| Lampiran 07. Hasil Output Perhitungan <i>SPSS for Windows Versi 26.0 Analisis</i> Regresi Linier Berganda..... | 114 |
| Lampiran 08. Dokumentasi Penelitian..... | 117 |

