

**PENGARUH *RESPONSIVENESS* DAN *TANGIBLE*
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA
HOTEL LOVINA BEACH CLUB & RESORT**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Manajemen**

**Oleh
Ketut Priska Setialina Dewi
NIM 2117041293**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2025**

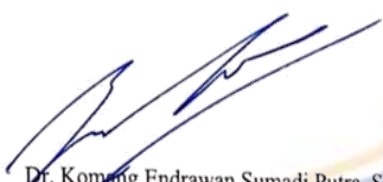
SKRIPSI

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

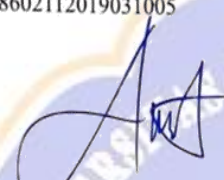


Skripsi oleh Ketut Priska Setialina Dewi
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 31 Juli 2025

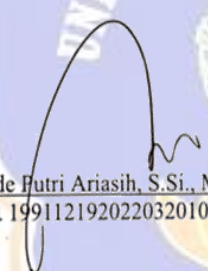
Dewan Penguji,


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

(Ketua)


Ida Bagus Koman Suarmaja, S.E., M.M.
NIP. 199105122023211031

(Anggota)


Made Putri Ariasih, S.Si., M.M.
NIP. 199112192022032010

(Anggota)



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

Pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 31 Juli 2025

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,


Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si
NIP. 196810291993032001


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

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.Ak., M.Si
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh *Responsiveness* dan *Tangible* terhadap *Customer Satisfaction* pada Hotel Lovina Beach Club & Resort” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/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 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



Ketut Priska Setiawati Dewi



MOTTO

"Like a dandelion in the wind - carried far, yet blooming with purpose wherever it lands"

-Priska



KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas anugrah dan karunia yang telah diberikan, sehingga skripsi ini yang saya buat dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Kepada dosen pembimbing I Bapak Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M dan pembimbing II Bapak Ida Bagus Koman Suarmaja, S.E., M.M yang dengan penuh kesabaran hati memberikan bimbingan, pengarahan, saran, masukan, dan motivasi yang bermanfaat selama penyelesaian skripsi.

Kepada Orang Tua tercinta Bapak dan Ibu yang telah memberikan doa, motivasi, nasihat, dan kasih sayang tanpa mengenal waktu demi kesuksesan dan kebahagiaan saya, yang tidak akan pernah bisa tergantikan.

Kepada saudara yang tiada hentinya memberikan semangat dan dorongan moral serta doa-doa dalam menyelesaikan studi dan skripsi ini serta selalu ada disaat saya dalam kondisi senang dan sedih

Kepada teman-teman saya yang telah dengan setia mendengarkan keluh kesah serta selalu memberikan semangat dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

-Terima Kasih-

PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmatnya lah, penulis dapat Menyusun skripsi yang berjudul **“Pengaruh Responsiveness dan Tangible Terhadap Customer Satisfaction Pada Hotel Lovina Beach Club & Resort”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M. Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E. Ak, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A., selaku Ketua Jurusan Manajemen atas motivasi yang diberikan dalam menyelesaikan skripsi ini
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha dan selaku Pembimbing Akademik yang memberikan arahan kegiatan akademik selama menjadi mahasiswa jurusan Manajemen.
5. Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M., selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi penulis dalam penyelesaian skripsi ini
6. Ida Bagus Koman Suarmaja, S.Si., M.M., selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi penulis dalam penyelesaian skripsi ini
7. Bapak dan Ibu Dosen Manajemen yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.

8. Kepada Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.
9. Kedua Orang Tua (Ketut Radika dan Luh Sri Artini), saudara-saudara saya yang telah memberikan kasih sayang, doa, dukungan, serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Teruntuk Gede Dedy Prasetya yang menemani penulis dari semester satu hingga akhir dan menjadi support system. Teruntuk sahabat penulis yaitu, Sahabat Dandelion, Sahabat Trio Macan, Sahabat Roblox, Sahabat Pekodi, Teman-teman kelas F, Teman-teman kelas D dan Teman-teman fakultas ekonomi angkatan 2021 yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan berbagai pengalaman semasa kuliah.
11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penyusunan skripsi ini

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, 07 Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

	HALAMAN
PRAKATA	x
ABSTRAK	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
 BAB 1 PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian	9
1.3 Pembatasan Masalah Penelitian.....	9
1.4 Rumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
 BAB II KAJIAN TEORI.....	 11
2.1 Deskripsi Teoritis	11
2.1.1 <i>Customer Satisfaction</i>	11
2.1.2 <i>Responsiveness</i>	12
2.1.3 <i>Tangible</i>	14
2.2 Hasil Penelitian yang relevan	15
2.3 Hubungan Antar Variabel	19
2.3.1 Hubungan <i>Responsiveness</i> dan <i>Tangible</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	19
2.3.2 Hubungan <i>Responsiveness</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	20
2.3.3 Hubungan <i>Tangible</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	21
2.4 Kerangka Berpikir	21
2.5 Hipotesis Penelitian	22
 BAB III METODE PENELITIAN	 23

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	23
3.2 Rancangan Penelitian	23
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	24
3.4 Metode Pengumpulan Data	25
3.4.1 Instrumen Variabel Terikat.....	27
3.4.2 Instrumen Variabel Bebas	29
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data	32
3.5.1 Metode Analisis Data.....	32
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	32
3.5.3 Analisis Regresi Linear Berganda	34
3.6 Rencana Pengujian Hipotesis	35
3.6.1 Uji F (Secara Simultan)	35
3.6.2 Uji t (Parsial).....	36
3.6.3 Koefisien Determinasi (R^2)	37
 BAB IV	
HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Deskripsi Data	38
4.1.1 Gambaran Umum Responden.....	38
4.1.2 Analisis Karakteristik Responden.....	38
4.1.3 Analisis Deskriptif	43
4.1.4 Deskripsi Data <i>Responsiveness</i>	45
4.1.5 Deskripsi Data <i>Tangible</i>	47
4.1.6 Deskripsi Data <i>Customer Satisfaction</i>	49
4.2 Uji Asumsi Klasik	51
4.2.1 Uji Normalitas.....	51
4.2.2 Uji Multikolonieritas.....	52
4.2.3 Uji Heteroskedastisitas	52
4.3 Uji Hipotesis	53
4.3.1 Analisis Regresi Linear Berganda	53
4.3.2 Uji Simultan (Uji F).....	55
4.3.3 Uji Parsial (Uji t).....	56

4.4 Uji Koefisien Determinasi	56
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	57
4.5.1 Pengaruh <i>Responsiveness</i> dan <i>Tangible</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> Hotel Lovina Beach Club & Resort	57
4.5.2 Pengaruh <i>Responsiveness</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> Hotel Lovina Beach Club & Resort.....	62
4.5.3 Pengaruh <i>Tangible</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> Hotel Lovina Beach Club & Resort	66
4.6 Implikasi Penelitian	71
4.6.1 Implikasi Teoritis	71
4.6.2 Implikasi Praktis	73
4.7 Keterbatasan Penelitian	74
BAB V	
PENUTUP	75
5.1 Rangkuman.....	75
5.2 Simpulan.....	76
5.3 Saran	77
5.3.1 Bagi Perusahaan.....	77
5.3.2 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	78
DAFTAR RUJUKAN	80

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung yang Menginap.....	4
Tabel 1.2 Jenis Kepuasan dan Keluhan Pengunjung.....	5
Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	16
Tabel 3. 1 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Terikat.....	27
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas.....	28
Tabel 3. 3 Hasil Uji Reliabilitas.....	29
Tabel 3. 4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Bebas.....	30
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas.....	30
Tabel 3. 6 Hasil Uji Reliabilitas.....	31
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
Tabel 4. 4 Kriteria Skor Variabel Penelitian.....	43
Tabel 4. 5 Analisis Deskriptif.....	44
Tabel 4. 6 Hasil Penelitian <i>Responsiveness</i> (X ₁)	45
Tabel 4. 7 Hasil Penelitian <i>Tangible</i> (X ₂)	47
Tabel 4. 8 Hasil Penelitian <i>Customer Satisfaction</i> (Y)	49
Tabel 4. 9 Hasil Uji One Sample Kolmogorov Smirnov.....	51
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	52
Tabel 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	53
Tabel 4. 12 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	54
Tabel 4. 13 Hasil Uji Simultan (Uji F)	55
Tabel 4. 14 Hasil Koefisien Determinasi.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Model Kerangka Berfikir.....	22
Gambar 4.3 Uji <i>Scatterplot</i>	53



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian	86
Lampiran 2. <i>Guest Feedback Form</i>	87
Lampiran 3. Kisi-kisi Instrumen Penelitian di Tempat Penelitian.....	88
Lampiran 4. Instrumen Pengumpulan Data.....	89
Lampiran 5. Data Responden.....	93
Lampiran 6. Tabulasi Data Responden	96
Lampiran 7. Hasil Uji SPSS.....	97
Lampiran 8. Dokumentasi.....	104

