

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL SENTRAL DI BULELENG

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN (S1)
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetak dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

SKRIPSI

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



Pembimbing I	Made Putri Ariasih, S.Si., M.M. NIP.199112192022032010
Pembimbing II	I Gusti Ketut Adi Winata, S.E., M.Agb. NIP.198612252022031003



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Skripsi oleh Ni Komang Fibra Abelia ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 05 Agustus 2026

Dewan Penguji

Ketua	Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. NIP.198602112019031005
Anggota	Made Putri Ariasih, S.Si., M.M. NIP.199112192022032010
Anggota	I Gusti Ketut Adi Winata, S.E., M.Agb. NIP.198612252022031003



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

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

Menyetujui

Ketua Ujian	Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. NIP.196810291993032001
Sekretaris Ujian	Made Amanda Dewanti, S.E.,M.M NIP.199106072020122017



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Sentral di Buleleng”** 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, 25 Juli 2026

Yang membuat pernyataan,



Ni Komang Fibra Abelia

NIM. 2217041226

MOTTO

“Pada akhirnya, ini semua hanyalah permulaan”



PRAKATA

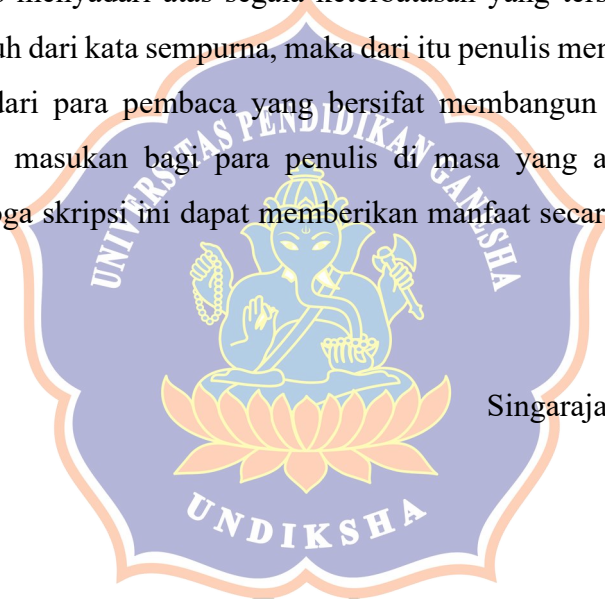
Puji dan Syukur Penulis Panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Sentral di Buleleng”. Skripsi ini disusun guna memenuhi prasyarat mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis menyadari banyak mendapatkan bantuan dan saran baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan rasa hormat, 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., CA, CPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A. selaku Ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. selaku Pembimbing Akademik yang senantiasa membimbing dan memberikan saran serta masukan selama proses perkuliahan.
6. Made Putri Ariasih, S.Si., M.M. selaku Pembimbing I yang senantiasa memberikan bimbingan serta arahan yang sangat bermanfaat bagi penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini.
7. I Gusti Ketut Adi Winata, S.E., M. Agb. selaku Pembimbing I yang senantiasa memberikan bimbingan serta arahan yang sangat bermanfaat bagi penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu mendidik dan memberikan motivasi selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
9. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu dan memberikan berbagai macam informasi selama perkuliahan.

10. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan pelayanan dan memberikan kemudahan dalam peminjaman buku-buku yang diperlukan dalam penyusunan skripsi.
11. Kedua orang tua penulis (I Nengah Sabaryadi dan Ni Made Widiari), kedua saudara perempuan penulis (Ni Putu Arisya Agustiana dan Ni Kadek Dea Putri Wulandari), dan keluarga besar penulis yang selalu memberikan dukungan, doa, dan motivasi dengan penuh kasih sayang, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Semua pihak yang berkaitan dalam penyusunan skripsi yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari atas segala keterbatasan yang tersaji dalam skripsi ini yang masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan masukannya dari para pembaca yang bersifat membangun dari berbagai pihak untuk sebagai masukan bagi para penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat secara langsung bagi para pembaca.



Singaraja, 17 Maret 2026

Penulis,

DAFTAR ISI

	HALAMAN
PRAKATA.....	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Pembatasan Masalah	9
1.4 Rumusan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Hasil	11
 BAB II KAJIAN TEORI.....	 12
2.1 Kepuasan Pelanggan	12
2.1.1 Definisi Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian.....	13
2.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	14
2.2 Kualitas Pelayanan	15
2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan	15
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	16
2.3 Fasilitas	16
2.3.1 Definisi Fasilitas	16
2.3.2 Indikator Fasilitas	17
2.4 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	18
2.5 Hubungan Antar Variabel	21
2.5.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	 21

2.5.2 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	23
2.5.3 Hubungan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	24
2.6 Kerangka Berpikir	25
2.7 Hipotesis Penelitian.....	27
 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 Penelitian.....	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	45
3.5.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	46
3.6 Hipotesis Statistik.....	46
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	 49
4.1 Deskripsi Data.....	49
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	49
4.1.2 Karakteristik Responden.....	50
4.1.3 Analisis Statistik Deskriptif.....	54
4.2 Pengujian Asumsi Klasik.....	56
4.2.1 Uji Normalitas	56
4.2.2 Uji Multikolinearitas	58
4.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	59
4.3 Uji Hipotesis.....	61
4.3.1 Analisis Regresi Linear Berganda	61
4.3.2 Uji Hipotesis.....	63
4.3.3 Uji Koefisien Determinasi	65
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	66

4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	66
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	70
4.4.3 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan	74
4.5 Implikasi	78
4.5.1 Implikasi Teoritis	78
4.5.2 Implikasi Praktis	79
 BAB V PENUTUP.....	 80
5.1 Ringkasan	80
5.2 Simpulan.....	82
5.3 Saran.....	83
5.3.1 Bagi Manajemen Hotel Sentral.....	83
5.3.2 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	84
 DAFTAR PUSTAKA.....	 86
LAMPIRAN.....	91



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Kunjungan Wisatawan Kabupaten Buleleng	1
Tabel 1.2 Data Pengunjung di Hotel Sentral	3
Tabel 2. 1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	18
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Terikat	34
Tabel 3. 2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Variabel Terikat.....	34
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Terikat	35
Tabel 3. 4 Uji Reabilitas.....	36
Tabel 3. 5 Definisi Operasional Variabel Bebas.....	37
Tabel 3. 6 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Variabel Terikat.....	38
Tabel 3. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Bebas	39
Tabel 3. 8 Uji Reabilitas.....	40
Tabel 4. 1 Analisis Karakteristik Responden	51
Tabel 4. 2 Analisis Statistik Deskriptif.....	54
Tabel 4. 3 Hasil Uji Normalitas	58
Tabel 4. 4 Hasil Uji Multikolonearitas.....	58
Tabel 4. 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas	61
Tabel 4. 6 Analisis Regresi Linear Berganda.....	62
Tabel 4. 7 Uji F	63
Tabel 4. 8 Uji t	64
Tabel 4. 9 Uji Koefisien Determinasi.....	66

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	27
Gambar 4. 1 Hasil Pengujian Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot	57
Gambar 4. 2 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas Menggunakan Grafik scatterplot.....	60



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Rancangan Kuesioner Penelitian	91
Lampiran 2. Tabulasi Uji Pilot 30 Responden	95
Lampiran 3. Tabulasi Data 120 Responden	99
Lampiran 4. Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil.....	114
Lampiran 5. Output SPSS Descriptive Statistics Indikator Variabel Penelitian.....	117
Lampiran 6. Output SPSS Uji Asumsi Klasik.....	118
Lampiran 7. Output SPSS Analisis Regresi Linier Berganda	120
Lampiran 8. Output SPSS Uji Hipotesis	121
Lampiran 9. Output SPSS Uji Koefisien Determinasi (R^2)	122
Lampiran 10. Dokumentasi.....	123

