

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, SUASANA
DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN GRAND
PERMATA HOTEL CIKAMPAK**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Labuhanbatu



Oleh :

**WISNU ANGGARA PUTRA
NPM. 1901200194**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LABUHANBATU
TAHUN 2023**

LEEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : **WISNU ANGGARA PUTRA**
 NPM : 19.012.00.194
 PROGRAM STUDI : S1 MANAJEMEN
 JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, SUASANA DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GRAND PERMATA HOTEL CIKAMPAK.

Disetujui pada Tanggal :

Dosen Pembimbing I



Dr. Hayanuddin Safri, SE, M.Si
 NIDN. 0108066503

Dosen Pembimbing II



Nur'anun Gulo, S.Pd.I. M.Pd
 NIDN. 0105058301

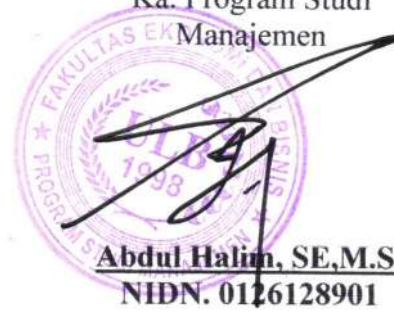
Rantauprapat,

Dekan
 Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Erista M. SE, M.Si
 NIDN. 0116118301

Ka. Program Studi
 Manajemen



Abdul Halim, SE, M.Si
 NIDN. 0126128901

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : **WISNU ANGGARA PUTRA**
NPM : 19.01.200.194
PROGRAM STUDI : S1 MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, SUASANA DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GRAND PERMATA HOTEL CIKAMPAK

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu adalah hasil karya tulis penulis sendiri. Semua kutipan maupun rujukan dalam penulisan skripsi ini telah penulis cantumkan sumbernya dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jika di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya penulis atau plagiat, penulis bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang disandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Rantauprapat,
Yang Membuat Pernyataan

2023



WISNU ANGGARA PUTRA
NPM. 19.012.00.194

ABSTRAK

Wisnu Anggara Putra (19.012.00.194). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Suasana Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Grand Permata Hotel Cikampak, Skripsi 2023.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Suasana Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Grand Permata Hotel Cikampak Kecamatan Torgamba Kabupaten Labuhanbatu Selatan baik secara parsial maupun simultan. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 56 orang. Metode analisis yang digunakan adalah Analisis Deskriptif, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linear Berganda, Uji T, Uji F, dan Koefisien Determinasi dan data ini diolah dengan menggunakan program IBM SPSS Statistics 26.

Kualitas pelayanan merupakan unsur dalam mencapai tujuan perusahaan dan mempertahankan penghasilan dalam suatu perusahaan. dalam jasa pelayanan dibutuhkan kualitas pelayanan untuk memperoleh kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini mendeskripsikan bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Suasana Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Grand Permata Hotel Cikampak.

Hasil dalam penelitian ini diperoleh bahwa Secara variable Parsial kualitas pelayanan berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Loyalitas pelanggan, hal ini dilihat dari Nilai t_{hitung} untuk Inovasi Produk adalah $t_{hitung} 2,569 > t_{tabel} 1,697$. Secara Parsial variable Kuantitas Pelayanan berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Loyalitas pelanggan, hal ini terlihat dari Nilai t_{hitung} untuk Kuantitas Pelayanan adalah $t_{hitung} 1,741 > t_{tabel} 1,697$, dengan nilai signifikan $0,026 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

Secara Parsial variable Harga berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Loyalitas pelanggan, hal ini terlihat dari Nilai t_{hitung} untuk Fasilitas (X_3) adalah $t_{hitung} 1,823 > t_{tabel} 1,697$, dengan nilai signifikan $0,010 < 0,05$. Secara Parsial variable Harga berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Loyalitas pelanggan, hal ini terlihat dari Nilai t_{hitung} untuk Harga adalah $t_{hitung} 2,252 > t_{tabel} 1,697$, dengan nilai signifikan $0,033 < 0,05$

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Suasana, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabil'alamin, puji dan syukur ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat kesehatan, kesempatan dan keluangan waktu, Sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Suasana Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Grand Permata Hotel Cikampak”** Skripsi ini dikerjakan demi memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Labuhanbatu. Penulis menyadari bahwa skripsi ini belum dikatakan sempurna dan masih jauh dari apa yang diharapkan, baik nilai ilmiahnya maupun struktur substansinya, berkenaan dengan hal ini penulis dengan segala kerendahan hati mengharapkan kritik dan saran dari pihak pembaca guna menyempurnakan penulisan skripsi ini.

Terlesaikannya Skripsi ini tentunya tak lepas dari dorongan dan uluran tangan berbagai pihak. oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan apresiasi kepada :

1. Terimakasih kepada Allah Yang Maha Kuasa yang telah memberikan kesehatan kepada Penulis sehingga Penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini untuk memperoleh Gelar Sarjana S1 di Universitas Labuhanbatu.
2. Terimakasih kepada Keluarga Penulis yang telah memberikan kasih sayang, perhatian dan doa restu kepada penulis selama ini.
3. Bapak Ade Parlaungan Nasution, SE,M.Si, P.h.D selaku Rektor Universitas Labuhanbatu.
4. Bapak Pristiyono, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
5. Bapak Abdul Halim, SE. S.Si selaku Ka. Prodi Manajemen Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
6. Bapak Hayanuddin Safri, SE, MM selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa membimbing dan memberikan arahannya.
7. Ibu Nur'ainun Gulo, S.Pd.I, M.Pd selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan masukan dan saran atas penulisan skripsi

8. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu yang memberikan ilmu kepada penulis selama masa studi.
9. Terima kasih kepada Semua Staff karyawan Grand Permata Hotel Cikampak yang telah memberikan izin riset, dan memberikan data dan keterangan berkaitan dengan penulisan skripsi ini.
10. Terima kasih kepada kedua orang tua, teman seperjuangan yang telah memberikan support semangat hingga penulis menyelesaikan pendidikan ini.

Semoga Allah SWT membalas menyelesaikan skripsi ini dengan melimpahkan rahmat dan karunia-nya. Semoga karya penelitian Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan bagi para pembaca.

Rantauprapat,

2023



WISNU ANGGARA PUTRA
NPM. 19.012.00.194

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN/PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN NASKAH SKRIPSI	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan dan Rumusan Masalah	4
1. Batasan Masalah	4
2. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
1. Tujuan Penelitian	5
2. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN TEORI	7
A. Penelitian Terdahulu	7
B. Uraian Teori	8
1. Teori Tentang Inovasi Produk	8
a. Pengertian Inovasi Produk	8
b. Tujuan Inovasi Produk	10
c. Indikator Inovasi Produk	12
2. Teori Tentang Kuantitas Pelayanan	12
a. Pengertian Kuantitas Pelayanan.....	12
3. Teori Tentang Fasilitas	13

a.	Pengertian fasilitas	13
4.	Teori Tentang Harga	14
a.	Pengertian Harga	14
b.	Fungsi Hara	15
c.	Tujuan Penetapan Harga	15
d.	Jenis-jenis Harga.....	16
5.	Teori Tentang Keputusan Penggunaan	16
a.	Teori tentang keputusan penggunaan	16
b.	Konsep keputusan penggunaan.....	17
c.	Tahap-tahap proses keputusan penggunaan.....	17
C.	Kerangka Konseptual.....	18
D.	Hipotesis Penelitian	19
 BAB III METODE PENELITIAN		20
A.	Lokasi dan Waktu Penelitian	20
1.	Lokasi Penelitian	20
2.	Waktu Penelitian	20
B.	Populasi dan Sampel	21
1.	Populasi	21
2.	Sampel.....	21
C.	Defenisi Operasional Variabel	21
D.	Jenis dan Sumber Data	23
1.	Data Primer	23
2.	Data Sekunder.....	23
E.	Teknik Pengumpulan Data	23
a.	Kuisisioner	23
b.	Studi Kepustakaan	23
F.	Uji Instrumen Penelitian	24
1.	Uji Validitas	24
a.	Variabel Inovasi Produk	25
b.	Variabel Kuantitas Pelayanan	25

c.	Variabel Fasilitas	26
d.	Variabel Harga	26
e.	Variabel Keputusan Penggunaan	27
2.	Uji Realibilitas	27
G.	Metode Analisis Data	28
1.	Analisis Deskriptif	28
2.	Uji Asumsi Klasik	29
1)	Uji Normalitas	29
2)	Uji Multikolinearitas	29
3)	Uji Heteroskedastisitas	30
3.	Analisis Regresi Linier Berganda	31
4.	Uji Hipotesis	32
a.	Uji Signifikan Parsial (Uji-t)	32
b.	Uji Signifikan Simultasn (Uji-F)	32
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		33
A.	Hasil Penelitian	33
1.	Profil Perusahaan	33
a.	Visi dan Misi Make Up Artist Mey Slowis	34
b.	Struktur Organisasi Make Up Artist Mey Slowis	34
c.	Job Deskripsi	35
2.	Deskriptif Responden	35
a.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
b.	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	36
c.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
3.	Deskriptif Variabel Penelitian	37
a.	Deskripsi Jawaban Responden Tentang Inovasi Produk ..	37
b.	Deskripsi Jawaban Responden Tentang Pelayanan	37
c.	Deskripsi Jawaban Responden Tentang Fasilitas	38
d.	Deskripsi Jawaban Responden Tentang Harga.....	39
e.	Deskripsi Jawaban Responden Keputusan Penggunaan ..	39

4.	Analisis Uji Asumsi Klasik	40
	a. Uji Normalitas	40
	b. Uji Multikolinearitas	42
5.	Analisis Regresi Linear Berganda	44
	a. Analisis Regresi Linear Berganda.....	44
	b. Uji-T	45
	c. Uji F	47
	d. Koefisien Determinasi	48
B.	Pembahasan	49
1.	Inovasi Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan pada Make Up Artist Mey Slowis	49
2.	Kuantitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan pada Make Up Artist Mey Slowis	49
3.	Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan pada Make Up Artist Mey Slowis	50
4.	Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan pada Make Up Artist Mey Slowis	51
5.	Pengaruh Inovasi Produk, Kuantitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan pada Make Up Artist Mey Slowis	52
	BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	54
A.	Kesimpulan	54
B.	Saran	55
	DAFTAR PUSTAKA	56

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
Tabel 3.1	Jadwal Penelitian	
Tabel 3.2	Defenisi Operasional	21
Tabel 3.3	Uji Validitas Inovasi Produk	25
Tabel 3.4	Variabel Kuantitas Pelayanan	25
Tabel 3.5	Variabel Fasilitas	26
Tabel 3.6	Variabel Harga	26
Tabel 3.7	Variabel Keputusan Penggunaan	27
Tabel 3.8	Hasil Uji Reabilitas	28
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .	35
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	36
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Tentang Inovasi Produk	37
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Tentang Pelayanan	38
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Tentang Fasilitas	38
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Tentang Harga.....	39
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Tentang Keputusan Penggunaan	40
Tabel 4.9	Uji Multikolinearitas	42
Tabel 4.10	Heteroskedastisitas	44
Tabel 4.11	Hasil Analisis Regresi Berganda	44
Tabel 4.12	Uji Parsial (Uji T).....	46
Tabel 4.13	Uji Simultan F	48
Tabel 4.14	Koefisien Determinasi (R^2)	48

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Konseptual	18
Gambar 4.1	Grafik Histogram	41
Gambar 4.2	Grafik Normal P-P Plot	41
Gambar 4.3	Uji Heteroskedaritas	43

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	58
Lampiran 2	Data Tabulasi	60
Lampiran 3	Output SPSS	64