

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU DI
VILLA THE EDGE BALI**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi sebagian dari persyaratan untuk memperoleh gelar

Sarjana Pariwisata

Program Studi Manajemen Resort & Leisure



Oleh

Regita Valentina

1802375

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RESORT DAN LEISURE
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU DI
VILLA THE EDGE BALI**

Oleh
Regita Valentina

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana pada Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

© Regita Valentina 2023
Universitas Pendidikan Indonesia
Januari 2023

Hak Cipta dilindungi undang-undang.
Skripsi tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
Dengan dicetak ulang, difotokopi, atau cara lainnya tanpa izin dari penulis

LEMBAR PENGESAHAN

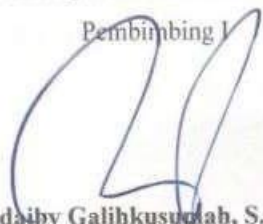
Regita Valentina

1802375

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu di Villa The Edge Bali

Disetujui dan disahkan oleh:

Pembimbing I



Dr. Ahmad Hudaib, S.ST.Par.,MM., CHE

NIP. 19810522 201012 1 006

Pembimbing II

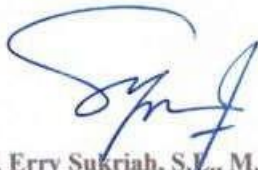


Sri Marhanah, S.S., M.M.

NIP. 19811014 200604 2 001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Resort & Leisure



Dr. Erry Sukriah, S.P., M.SE.

NIP. 19791215 200812 2 002

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu di Villa The Edge Bali”** ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan dan tidak ada di dalamnya yang merupakan plagiat dari hasil karya orang lain atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Januari 2023

Regita Valentina

UCAPAN TERIMA KASIH

Selama penyusunan skripsi, penulis tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih, yang paling utama kepada Allah SWT karena berkat segala rahmat dan karunia-Nya skripsi ini dapat selesai. Tidak lupa juga terhadap pihak- pihak lain yang terkait, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. M. Solehuddin, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia dan kepada Dr Agus Mulyana, M.Hum. selaku Dekan Fakultas Ilmu Pengetahuan Sosial yang telah memberikan izin dan kemudahan selama penulis mengikuti perkuliahan dalam program studi Manajemen Resort dan Leisure.
2. Ibu Dr. Erry Sukriah, M.SE., selaku Kepala Program Studi Manajemen Resort dan Leisure yang telah memberikan arahan, masukan, dan kemudahan selama penulis mengikuti perkuliahan dalam program studi Manajemen Resort dan Leisure.
3. Ibu Ghoitsa Rohmah Nurazizah, S.Par., M.Si., selaku dosen wali yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan yang sangat berharga, serta memotivasi penulis selama penulis mengikuti perkuliahan dalam program studi Manajemen Resort dan Leisure.
4. Bapak Dr. AH. Galihkusumah, S.ST.Par., MM., CHE selaku pembimbing 1 yang telah memberikan izin dan kemudahan serta memberikan waktu dan kesempatan untuk membimbing, mengoreksidan mengarahkan kepada hal-hal yang benar pada saat proses penyusunan skripsi berlangsung.
5. Ibu Sri Marhanah, S.S., M.M selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan, arahan, saran, perhatian, masukan dan motivasi yang sangat berharga kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Resort dan Leisure yang sudah memberikan banyak ilmu pengetahuan serta pengalaman berharga selama penulis menjalankan perkuliahan di Manajemen Resort dan Leisure.
7. Mama, Ayu Nurma, Nin dan Kakek selaku orang tua yang senantiasa memberikan kasih sayang, perhatian, dan selalu mendampingi serta menyelimuti dengan doa. Terimakasih telah memberikan kepercayaan, motivasi, dan pengorbanan selama ini.
8. Seluruh pihak The Edge Bali yang senantiasa membantu penulis dalam kegiatan *on the job training* pada tahun 2021.

9. Kak Nitha dari tim reservasi The Edge Bali yang telah memberikan izin dan bantuan saat melaksanakan penelitian.
10. dr. Krisna Aji, Sp.KJ selaku dokter yang menangani saya yang senantiasa mendengarkan, dan memberikan motivasi sehingga saya tetap dapat melaksanakan penelitian hingga menyelesaikan skripsi ini.
11. Aulia Rhafina, Dinida Sulistian Mugianti, dan Putri Nabila yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan selama proses penyusunan skripsi.
12. Donny Brimatya selaku teman sekaligus sahabat yang senantiasa mendengarkan, memberikan saran serta memotivasi penulis selama proses penyusunan skripsi
13. Teman-teman seperjuangan saya khususnya Program Studi Manajemen Resort dan Leisure yang memberikan semangat selama perkuliahan dan proses penyelesaian skripsi ini.
14. Semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
15. *Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing me. I wanna thank me for doing all these hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting. I wanna thank me for always being a giver, and trying to give more than I receive. I wanna thank me for trying to do more right than wrong. I wanna thank me for just being me at all time.*

Semoga Allah SWT memberikan balasan atas amal baik semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan limpahan pahala yang berlipat-lipat dan senantiasa memberikan rahmat serta karunia-Nya kepada kita semua.

Bandung, Januari 2023

Regita Valentina

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu di Villa The Edge Bali

ABSTRAK

Regita Valentina

1802375

Bisnis dalam sebuah bidang akomodasi merupakan salah satu bisnis dalam bidang jasa yang berkembang pesat, dimana faktor utama keberhasilan dari bisnis ini adalah kualitas pelayanan dan kepuasan tamu. Tidak ada properti dari bisnis akomodasi yang akan bertahan lama jika dalam suatu bisnis tersebut tidak berorientasi pada tamu nya, terutama untuk memenuhi keinginan dan harapan dari tamu. Ketika mereka menginap sehingga citra dari perusahaan akan meningkat. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis bagaimana pengaruh kualitas pelayanan di Villa The Edge Bali terhadap kepuasan tamu. Metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif dan menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan jumlah responden berjumlah 100 orang. Teknik sampling yang digunakan yaitu *probability sampling* yaitu dengan populasi responden yang merupakan tamu yang pernah menginap di Villa The Edge Bali, skala yang digunakan adalah skala likert dan data yang diolah menggunakan *software SPSS 26 for Windows*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangible, Emphaty, Responsiveness, Realiabilty dan Assurance* dan kepuasan tamu berada dalam kategori cukup, juga terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan tamu. Untuk meningkatkan kepuasan tamu. Dalam penelitian ini *Assurance* merupakan dimensi kualitas pelayanan yang mendapatkan nilai skor tertinggi yang menunjukkan bahwa pihak Villa The Edge Bali sudah baik dalam menjalankan pelayanan yang membuat tamu percaya dengan pelayanan yang diberikan. Sedangkan untuk meningkatkan kepuasan tamu, pada penelitian ini perlu ditingkatkan kembali khususnya dalam dimanasi *tangible*, dengan membuat fasilitas dan bangunan menjadi lebih modern.

Kata Kunci: *Service quality, kepuasan tamu, Kualitas Pelayanan. Dimensi SERVQUAL*

The Effect of Service Quality Through Customer Satisfaction in Villa The Edge Bali

ABSTRACT

Regita Valentina

1802375

Business in the accommodation sector is one of a businesses in the service sector that is growing rapidly, where the main factors for the success of this business is service quality and guest satisfaction. There is no property in the accommodation business that will last long if the business is not guest oriented. , especially to fulfill the expectations of guests when they stay so that the image of the company will increase. The purpose of this study is to analyze the effect of service quality at Villa The Edge Bali on guest satisfaction. The research method used is quantitative and used simple linear regression analysis with a total of 100 respondents. The sampling technique used is probability sampling, the population of respondents are guests who have stayed at Villa The Edge Bali, the scale used is the Likert scale and the data is processed using SPSS 26 for Windows software. The results of this study indicate that the dimensions of service quality that is Tangible, Emphaty, Responsiveness, Reliability and Assurance and guest satisfaction are in the sufficient category, there is also a positive influence between service quality and guest satisfaction. To increase guest satisfaction. In this study, Assurance is a dimension of service quality that gets the highest score indicating that Villa The Edge Bali is good at running services that make guests trust the services provided. Meanwhile, to increase guest satisfaction, in this study it is necessary to improve the service quality dimensions especially in tangible dimensions, by making facilities and modern buildings.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfsaction, SERVQUAL dimension.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
UCAPAN TERIMA KASIH	iii
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	10
2.1 Tinjauan Teori	10
2.1.1 <i>Grand Theory, Middle Theory</i> dan <i>Applied Theory</i>	10
2.1.2 Pengertian Pemasaran	10
2.1.3 Strategi Pemasaran.....	11
2.1.4 Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>).....	12
2.1.5 Konsep Kualitas Pelayanan	14
2.1.6 Kepuasan Pelanggan	17
2.2 Pengaruh antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	21
2.3 Penelitian Terdahulu	21
2.4 Kerangka Pemikiran	38
2.5 Hipotesis.....	39
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	40
3.1 Lokasi Penelitian	40
3.2 Objek dan Subjek Penelitian	40

3.3	Desain Penelitian.....	41
3.4	Jenis dan Sumber Data.....	41
3.5	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	43
3.5.1	Populasi.....	43
3.5.2	Sampel	44
3.5.3	Teknik Pengambilan Sample.....	44
3.6	Variabel Penelitian.....	45
3.6.1.	Definisi Operasional <i>Varibel</i>	45
3.7	Instrumen Penelitian.....	48
3.8	Uji <i>Validitas</i> dan <i>Realibilitas</i>	49
3.8.1.	Uji <i>Validitas</i>	49
3.8.2.	Uji <i>Reabilitas</i>	53
3.9	Analisis <i>Deskriptif</i>	54
3.10	Analisis <i>Verifikatif</i>	56
3.11	Analisis Regresi Sederhana	56
3.12	Uji Asumsi Normalitas.....	57
3.13	Uji <i>Hipotesis</i>	58
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	60
4.1	Profil dan Lokasi Penelitian.....	60
4.2	Fasilitas dan daya tarik <i>The Edge</i> Bali	60
4.3	Karakteristik Responden.....	61
4.3.1	Karakteristik berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	61
4.3.2	Karakteristik Responden berdasarkan Usia	61
4.3.3	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	62
4.3.4	Karakteristik responden berdasarkan Tujuan menginap dan Kunjungan Menginap	64
4.4	Hasil Analisis <i>Deskriptif</i>	65
4.4.1	Persepsi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	65
4.4.2	Persepsi Responden Terhadap Kepuasan Tamu	77
4.5	Hasil Analisis <i>Verifikatif</i>	79
4.5.1	Uji <i>Hipotesis</i>	79
4.6	Analisis Regresi linear Sederhana	80

4.6.1 Uji Normalitas	80
4.6.2 Regresi Linear Sederhana	83
4.7 Hasil Uji <i>Hipotesis</i>	85
4.8 Pembahasan hasil penelitian.....	85
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	88
5.1 Kesimpulan.....	88
5.2 Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN.....	93

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel Bintang Menurut Kelas di Provinsi Bali (Persen)Periode 2017-2022	2
Tabel 2. 1 Tipe – Tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan.....	19
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3. 1 Jenis Dan Sumber Data.....	42
Tabel 3. 2 Jumlah tamu yang telah melakukan Reservasi Online di The Edge Bali	43
Tabel 3. 3 Operasional Variabel.....	45
Tabel 3. 4 Tolak Ukur <i>Skala Likert</i>	49
Tabel 3. 5 Hasil Uji <i>Validitas</i> (Kualitas Pelayanan).....	50
Tabel 3. 6 Tabel Hasil Uji <i>Validitas</i> (Kepuasan Pelanggan).....	52
Tabel 3. 7 Hasil Uji <i>Reabilitas</i>	53
Tabel 3. 8 Kriteria Penafsiran Hasil Perhitungan Kuesioner.....	55
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	62
Tabel 4. 2 Persepsi Responden Terhadap Dimensi <i>Tangible</i>	66
Tabel 4. 3 Persepsi Responden Terhadap Dimensi <i>Reliability</i>	68
Tabel 4. 4 Persepsi Responden Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i>	70
Tabel 4. 5 Persepsi Responden Terhadap Dimensi <i>Assurance</i>	72
Tabel 4. 6 Persepsi Responden Terhadap Dimensi <i>Emphaty</i>	74
Tabel 4. 7 Hasil Rekapitulasi Penilaian Variabel Kualitas Pelayanan.....	76
Tabel 4. 8 Hasil Rekapitulasi Responden Terhadap Kepuasan Tamu	77
Tabel 4. 9 Uji Parsial t.....	79
Tabel 4. 10 Uji <i>Normalitas</i>	81
Tabel 4. 11 Uji <i>Linearitas</i>	82
Tabel 4. 12 Uji Regresi Linear Sederhana	83
Tabel 4. 13 Uji <i>Determinasi</i>	84
Tabel 4. 14 Persamaan Regresi	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah kunjungan / Reservasi Tamu yang menginap di The Edge Bali tahun 2019-2022.....	4
Gambar 2. 1 <i>Marketing Mix</i>	13
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran	39
Gambar 4. 1 Lokasi Penelitian	60
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
Gambar 4. 3 Jenis Pekerjaan	63
Gambar 4. 4 Tujuan Menginap	64
Gambar 4. 5 Jumlah Kunjungan Tamu	64
Gambar 4. 6 Garis Kontinum Dimensi <i>Reliability</i>	69
Gambar 4. 7 Garis Kontinum Dimensi <i>Responsiveness</i>	71
Gambar 4. 8 Garis Kontinum Dimensi <i>Assurance</i>	73
Gambar 4. 9 Garis Kontinum Dimensi <i>Emphaty</i>	76
Gambar 4. 10 Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan.....	77
Gambar 4. 11 Garis Kontinum Variabel Kepuasan Tamu	79

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Sulastiyono (2006). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung; Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek*
- Anwar, G., & Abdullah, N. N. (2021). *Inspiring future entrepreneurs: The effect of experiential learning on the entrepreneurial intention at higher education*. *International Journal of English Literature and Social Sciences*, 6.
- Anwar, G., & Shukur, I. (2015). *The Impact of Service Quality Dimensions on Students' Satisfaction*. *International Journal of Social Sciences & Educational Studies*, 76
- Fandy, Tjiptono. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Ferdinand. 2002. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman penelitian untuk Skripsi, Tesis, dan Desertasi Ilmu Manajemen*, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Husein Umar. (2008). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.
- Iwan Satibi. (2011). *Teknik Penulisan Skripsi, Tesis & Disertasi*. Bandung: Ceplas
- Javed Ali, Ahmad Jusoh et al (2021) *Service Quality and Its Impact on Customer Satisfaction and Loyalty in Airline Industry: Partial Least Square (PLS)-Structural Equation Modelling (SEM) Approach*. *Journal of Contemporary Issues in Business and Government* Vol. 27, No. 3, 2021
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2014), *Prinsip- Prinsip Pemasaran Edisi 12* penerbit Erlangga. Kotler, P. & Keller, K.L. (2014), *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler dan Gary Amstrong. (2016). *Dasar-dasar Pemasaran. Jilid 1, Edisi Kesembilan*. Jakarta: Erlangga. p125
- Kotler, P., Keller, K (2017). *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol. Edisi ke 12 Mahasiswa Jilid I*. PT. Prenhallindo. Jakarta
- Kotler, P. (2018). *Manajemen Pemasaran. Edisi ke-15. Alih Bahasa Hendro Teguh*. CV. Intermedia. Jakarta

Kim, S., Park, Y., & Headrick, L. (2018). *Daily micro-breaks and job performance: General work engagement as a cross-level moderator*. *Journal of Applied Psychology*, 103(7), 772–786. <https://doi.org/10.1037/apl0000308>

Khozin, Muh. 2004, *Analisa Pengaruh Service Quality dan Customer Satisfaction Terhadap Purchase Intention Pada Perusahaan Jasa Travel Rosalia Indah*: FE. UMS

Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.

Kotler, Philip. 2001, *Marketing Manajement*, New York: Mc Graw Hill.

Kuncoro, Mudrajad. 2001, *Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi*: UUP AMP YKPN Yogyakarta.

Margaretha (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Konsumen Djemari Reflexology Di Jalan Melati Wetan No. 15 Barico Yogyakarta)*

Nunkoo, R., Teeroovengadum, V., Ringle, C. M., & Sunnassee, V. (2020). *Service quality and customer satisfaction: The moderating effects of hotel star rating*. *International Journal of*

Prentice, C., Dominique Lopes, S., & Wang, X. (2020). *The impact of artificial intelligence and employee service quality on customer satisfaction and loyalty*. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 29(7), 739-756 *Hospitality Management*, 91, 102414.

Riadh Ladhari (2009) “Service quality, emotional satisfaction, and behavioural intentions: A study in the hotel industry”. *Journal of Service Theory and Practice* 19(3):308-331

Sugiyono. (2017) *Memahami Penelitian Kualitatif* Penerbit CV. Alfabeta. Bandung.

Sugiyono. (2019) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan r&d* Penerbit CV. Alfabeta. Bandung

Sekaran, Uma dan Roger Bougie. 2016. *Research Method For Business: A Skill Building Approach 17th Edition*. Chichester: Wiley

Siyoto, Sandu dan Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.

Tjiptono Fandy, Anastasia Diana (2019) Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran dan Strategi : Penerbit Andi Yogyakarta

Tjiptono Fandy, Anastasia Diana (2020) Pemasaran : Penerbit Andi Yogyakarta