

**PENGARUH ATRIBUT HOTEL TERHADAP KEPUASAN SECARA
KESELURUHAN DI METLAND HOTEL CIREBON**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Meraih Gelar Sarjana pada
Program Studi Manajemen Resort dan Leisure*



**Disusun oleh:
Siti Laily Fauziah
1800193**

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

2023

LEMBAR PENGESAHAN

Siti Laily Fauziah

1800193

**PENGARUH ATRIBUT HOTEL TERHADAP KEPUASAN SECARA
KESELURUHAN DI METLAND HOTEL CIREBON**

DISETUJUI DAN DISAHKAN OLEH PEMBIMBING:

Pembimbing I



Dr. Ahmad Hudaiby Galihkusumah, S.ST.Par.,MM., CHE

NIP. 19810522 201012 1 006

Pembimbing II



Dr. Fitri Rahmafitria, S.P., M.Si

NIP 19741018 200812 2 001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Resort dan Leisure



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

NIP. 19791215 200812 2 002

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Pengaruh Atribut Hotel terhadap Kepuasan Secara Keseluruhan di Metland Hotel Cirebon**” dan beserta seluruh isinya adalah benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko 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

Siti Laily Fauziah

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah Swt. berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Atribut Hotel terhadap Kepuasan Secara Keseluruhan di Metland Hotel Cirebon”** karena tanpa pertolongan-Nya skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam tak lupa kita curahkan kepada junjunan Nabi Muhamad SAW yang menjadi suri tauladan bagi umatnya dalam berbuat kebaikan.

Skripsi ini dikerjakan dengan tujuan untuk memenuhi syarat mendapatkan gelar sarjana pada program studi Manajemen Resort & Leisure, Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Pendidikan Indonesia. Penulis menyadari skripsi ini memiliki kekurangan, karena keterbatasan ilmu pengetahuan dan sumber pengetahuan penulis. Oleh karena itu, penulis memohon maaf atas kekurangan yang terdapat pada skripsi ini, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Penulis menyadari tanpa adanya kerja sama dan bantuan dari berbagai pihak skripsi ini tidak akan terselesaikan tepat waktu. Penulis ucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dan bekerja sama dengan penulis. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat baik kepada penulis dan pembaca.

Bandung, Januari 2023

Siti Laily Fauziah

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas karunia dan rahmat-Nya yang telah memberikan nikmat, rezeki serta kelancaran sehingga penulis dapat menulis skripsi ini.

Penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Atribut Hotel terhadap Kepuasan Secara Keseluruhan di Metland Hotel Cirebon” diajukan sebagai salah satu syarat kelulusan jenjang S1 di Program Studi Manajemen Resort dan Leisure, Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Pendidikan Indonesia.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini banyak memperoleh bantuan bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Ibu Eli Aliyah dan Bapak Ii Ishak selaku sosok orang tua terbaik yang tiada hentinya selalu mendoakan dan mendukung semua keputusan yang diambil penulis. Begitu juga Ibnu Azis Nugraha selaku adik yang menemani di setiap proses perjalanan hidup. Terima kasih untuk selalu menjadi alasan berbuat yang terbaik.
2. Bapak Prof. Dr. M. Solehuddin M.Pd., M.A. selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia, yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk menerima dan mendapatkan pendidikan di Universitas Pendidikan Indonesia.
3. Bapak Dr. Agus Mulyana M.Hum selaku Dekan FPIPS yang telah memberikan izin dan kemudahan selama penulis mengikuti perkuliahan dalam program studi Manajemen Resort dan Leisure
4. Ibu Dr. Erry Sukriah, S. E., M.SE selaku Ketua Prodi Manajemen Resort & Leisure. Terima kasih atas kesabaran dan keikhlasan yang telah memberikan ilmu bermanfaat selama penulis menempuh pendidikan di MRL.

5. Bapak Dr. Ahmad Hudaiby Galihkusumah, S.ST.Par.,MM., CHE selaku Dosen Pembimbing I skripsi. Terima kasih atas segala kesabaran dan keikhlasan memberikan ilmu, bimbingan, motivasi, dan do'a kepada penulis. Memberikan pengarahan yang terbaik, dan telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Dr. Fitri Rahmafitria, S.P., M.Si selaku Dosen Pembimbing II skripsi. Terimakasih atas segala kesabaran dan keikhlasan telah memberikan pengarahan yang terbaik, ilmu, bimbingan, motivasi dan telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
7. Bapak Prof. Dr. Darsiharjo, MS selaku Dosen Wali Akademik. Terima kasih atas motivasi, kesabaran dan keikhlasan yang telah memberikan ilmu bermanfaat selama penulis menempuh pendidikan di MRL.
8. Seluruh Dosen pengajar dan staf Manajemen Resort & Leisure. Terima kasih atas segala ilmu, wawasan, dan batuan yang telah diberikan selama penulis menempuh pendidikan di MRL.
9. Keluarga kecil MRL, Paramita, Mira, Aghniya, Shafa dan Azzahra yang menjadi orang terdekat untuk menjalani semua kegiatan perkuliahan dari awal sampai akhir.
10. Teman-teman "Take Me Out", Rara, Nanda, Zayyina, Sabrina, Astrid, Olife, Puteri, dan Okti yang menjadi orang terdekat yang senantiasa beriringan bersama dalam setiap proses kehidupan dari SMP dan sampai seterusnya.
11. Teman-teman SMA, Naura, Iftihah, Vina dan Arya yang menjadi orang terdekat dalam setiap perjalanan dan penyusunan skripsi ini.
12. Putri Nabila dan Nabila Mondri yang senantiasa beriringan bersama dalam setiap perjalanan dan penyusunan skripsi ini.
13. Seluruh teman-teman MRL Angkatan 2018 yang sudah menjadi keluarga dan bagian dari sebuah perjalanan perkuliahan.

14. Teh Rohmah, Teh Sofia dan Mas Fahrurozi dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Cirebon yang sudah memberikan arahan dan bantuan dalam pelaksanaan OJT dan proses penyusunan skripsi.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang secara tidak sengaja tidak tertulis di atas dan disebutkan satu persatu, dalam kerelaan memberikan bantuan dan dorongan dalam penyelesaian skripsi ini. Penulis berharap supaya skripsi ini dapat bermanfaat serta menjadi sumber wawasan baru untuk para pembacanya.

PENGARUH ATRIBUT HOTEL TERHADAP KEPUASAN SECARA KESELURUHAN DI METLAND HOTEL CIREBON

ABSTRAK

Oleh

Siti Laily Fauziah
1800193

Studi ini bertujuan guna: (1) mengetahui penjelasan gambaran mengenai atribut hotel di Metland Hotel Cirebon, (2) mengetahui penjelasan gambaran mengenai kepuasan secara keseluruhan di Metland Hotel Cirebon, (3) mengetahui penjelasan bagaimana bagaimana pengaruh atribut hotel terhadap kepuasan secara keseluruhan di Metland Hotel Cirebon. Studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda, dan populasi terdiri dari 112 responden yang pernah menginap di Hotel Metland Cirebon. Menurut temuan studi ini: (1) kualitas hotel dinilai sangat baik; (2) kepuasan keseluruhan dinilai tinggi; (3) Ada pengaruh atribut hotel terhadap kepuasan secara keseluruhan di Metland Hotel Cirebon sebesar 46,5% termasuk kategori sedang. Seiring perkembangannya, hotel akan memiliki persaingan yang semakin intensif maka dari itu penting bagi pengelola hotel untuk mengetahui apa yang dibutuhkan tamu untuk menentukan standar atribut hotel yang baik agar mencapai tingkat kepuasan secara keseluruhan semaksimal mungkin.

Kata Kunci: Atribut Hotel, Kepuasan Secara Keseluruhan, Hotel

**THE INFLUENCE OF HOTEL ATTRIBUTES ON OVERALL
SATISFACTION AT METLAND HOTEL CIREBON**

ABSTRACT

by

Siti Laily Fauziah
1800193

The purpose of this study is to: (1) find out the description of hotel attributes at Metland Hotel Cirebon, (2) find out the description of the overall satisfaction at Metland Hotel Cirebon, (3) find out the explanation of how hotel attributes influence overall satisfaction at Metland Cirebon hotels. This research used a quantitative approach using multiple linear regression analysis methods, and the population consisted of 112 respondents who had stayed at the Metland Hotel Cirebon. According to the findings of this study: (1) hotel qualities are rated as excellent; (2) overall satisfaction is rated as high; (3) there is an effect of hotel attributes on overall satisfaction at Metland Hotel Cirebon by 46.5% including the medium category. As it develops, hotels will have increasingly intense competition, therefore hotel managers need to know what guests need to determine good hotel attribute standards to achieve the maximum possible level of overall satisfaction.

Keywords: *Hotel Attributes, Overall Satisfaction, Hotel*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMAKASIH	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
1.5 Struktur Organisasi Skripsi	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Konsep Atribut Hotel	10
2.2 Atribut Hotel.....	13
2.3 Kepuasan Secara Keseluruhan	20
2.4 Penelitian Terdahulu	24
2.5 Kerangka Pemikiran	26
2.6 Hipotesis	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Gambaran Penelitian	32
3.2 Desain Penelitian	32
3.3 Populasi, dan Sampel dan Teknik Sampling	33
3.4 Variabel Penelitian	35
3.5 Operasional Variabel	36
3.6 Instrumen Penelitian	39
3.7 Jenis, Sumber Data, dan Teknik Pengumpulan Data.....	40

3.8 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas	43
3.9 Rancangan Analisis Data.....	47
3.10 Pengujian Hipotesis.....	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	55
4.2 Hasil Penelitian.....	58
4.3 Hasil Pengujian Analisis Deskriptif	63
4.4 Hasil Pengujian Analisis Verifikatif.....	73
4.5 Hasil Uji Hipotesis.....	78
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	92
5.1 Kesimpulan.....	92
5.2 Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN.....	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Laju Pertumbuhan PDRB Atas Dasar Harga Berlaku.....	3
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 4. 1 Logo Metland Hotel Cirebon	55
Gambar 4. 2 Histogram variable Kepuasan Secara Keseluruhan	74
Gambar 4. 3 Normal Probability Plot	75
Gambar 4. 4 Scatterplot.....	75
Gambar 4. 5 Garis Kontinum Atribut Hotel	85
Gambar 4. 6 Garis Kontinum Kepuasan Secara Keseluruhan	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Destinasi Wisata Kota Cirebon	4
Tabel 2. 1 Kriteria Klasifikasi Hotel Berdasarkan Kelas Hotel	14
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Daerah	58
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Demografis	59
Tabel 4. 3 Pengalaman Responden Berdasarkan Lama Menginap	61
Tabel 4. 4 Pengalaman Responden Menginap Berdasarkan Keperluan	62
Tabel 4. 5 Pengalaman Responden Berdasarkan Melakukan Reservasi	62
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Terhadap Keramahan Staf Hotel	63
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Terhadap Fasilitas dan Amenitas Hotel.....	64
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Terhadap Lokasi hotel	66
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	67
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Makanan.....	68
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Terhadap Kebersihan Dan Kenyamanan Kamar	70
Tabel 4. 12 Tanggapan Responden Terhadap Nilai Uang	71
Tabel 4. 13 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Secara Keseluruhan ...	72
Tabel 4. 14 Hasil Uji Asumsi Multikolinearitas	76
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	77
Tabel 4. 16 Hasil Uji F.....	78
Tabel 4. 17 Hasil Uji T.....	80
Tabel 4. 18 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Atribut Hotel	84
Tabel 4. 19 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Secara Keseluruhan.....	86

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Ulasan dari situs <i>traveloka.com</i>	100
Lampiran 2 Instrumen Penelitian	108
Lampiran 3 Tabulasi Data.....	114
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas	122
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas	127
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Regresi	129
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis	132
Lampiran 8 Surat Keputusan Dosen Pembimbing.....	133
Lampiran 9 Buku Bimbingan Skripsi	138
Lampiran 10 Riwayat Penulis	140

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*. Guepedia.
- Noviati. (2019). *Industri Perhotelan*. Desa Pustaka Indonesia.
- Silalahi, U. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Refika Aditama.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Pariwisata*. Penerbit Alfabeta.
- Surya, F. (2019). *Akomodasi Perhotelan*. Desa Pustaka Indonesia.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran*. Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa Prinsip Penerapan Penelitian*. Penerbit Andi.
- Trisliatanto, Di. A. (2020). *Metode Penelitian*. Penerbit Andi.
- Unaradjan, D. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Universitas Katolik Atma Jaya.

ARTIKEL JURNAL

- Albayrak, T., & Caber, M. (2015). Prioritisation of the hotel attributes according to their influence on satisfaction: A comparison of two techniques. *Tourism Management, 46*, 43–50. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2014.06.009>
- Angelia, N., Yonatha, S., Jokom, R., & Iskandar, V. (2019). Analisa Preferensi Atribut Hotel Bagi Business Travellers Indonesia. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa, 7*(2), 340–354.
- Arifin, S. (2011). Pengaruh Kepercayaan, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Jepara Indah. *Pengaruh Kepercayaan, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Jepara Indah, 8*, 67–78.

- Baniya, R., & Thapa, P. (2017). *Hotel Attributes Influencing International Tourists' Satisfaction and Loyalty*.
- Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*. Guepedia.
- Dolnicar, S., & Otter, T. (2010). What Hotel Attributes Matter? A review of previous and a framework for future research. *Preterm Birth: Prevention and Management*, 270–273. <https://doi.org/10.1002/9781444317619.ch24>
- Dong, J., Li, H., & Zhang, X. (2014). Classification of customer satisfaction attributes: An application of online hotel review analysis. *IFIP Advances in Information and Communication Technology*, 445(2008), 238–250. https://doi.org/10.1007/978-3-662-45526-5_23
- Edward, F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Tamu Pada Hotel Merlin Kota Batam. *Journal System*, 3, 130–140.
- Galati, F., & Galati, R. (2019). Cross-country analysis of perception and emphasis of hotel attributes. *Tourism Management*, 74(November 2018), 24–42. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2019.02.011>
- Hartini, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga Dan Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen Untuk Menginap Di Hotel Sakura Palangka Raya. *Al-Ulum Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 3(1), 404–418.
- Jang, S., Liu, T., Kang, J. H., & Yang, H. (2018). Understanding important hotel attributes from the consumer perspective over time. *Australasian Marketing Journal*, 26(1), 23–30. <https://doi.org/10.1016/j.ausmj.2018.02.001>
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas dengan Menggunakan SPSS. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, 18210047, 1–12.
- Kafarila, H. (2021). *Pengaruh Pelayanan, Produk dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Yang Menginap di Hotel Karlita Kota Tegal*. 17(1), 946–956.

- Kim, B., Kim, S. (Sam), King, B., & Heo, C. Y. (2019). Luxurious or economical? An identification of tourists' preferred hotel attributes using best–worst scaling (BWS). *Journal of Vacation Marketing*, 25(2), 162–175. <https://doi.org/10.1177/1356766718757789>
- Kim, M. R. (2013). *The Relationship between Leisure Traveler 's Hotel Attribute Satisfaction and Overall Satisfaction The Relationship between Leisure Traveler 's Hotel Attribute Satisfaction*. 31(1).
- Maric, D., Marinkovic, V., Maric, R., & Dimitrovski, D. (2016). Analysis of tangible and intangible hotel service quality components. *Industrija*, 44(1), 7–25. <https://doi.org/10.5937/industrija1-8437>
- Masiero, L., Yoonjoung Heo, C., & Pan, B. (2015). Determining guests' willingness to pay for hotel room attributes with a discrete choice model. *International Journal of Hospitality Management*, 49, 117–124. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2015.06.001>
- Noviati. (2019). *Industri Perhotelan*. Desa Pustaka Indonesia.
- Rhee, H. T., & Yang, S. B. (2015). Does hotel attribute importance differ by hotel? Focusing on hotel star-classifications and customers' overall ratings. *Computers in Human Behavior*, 50, 576–587. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.02.069>
- Rijeka, P. (2010). Customer Satisfaction and Customer Loyalty Measurement in Hotel Settings : an Empirical Analysis. *Business*, April 2020, 125–137.
- Silalahi, U. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Refika Aditama.
- Srivastava, A., & Kumar, V. (2021). Hotel attributes and overall customer satisfaction: What did COVID-19 change? *Tourism Management Perspectives*, 40(October 2020), 100867. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2021.100867>
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Pariwisata*. Penerbit Alfabeta.

- Surya, F. (2019). *Akomodasi Perhotelan*. Desa Pustaka Indonesia.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran*. Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa Prinsip Penerapan Penelitian*. Penerbit Andi.
- Trisliatanto, Di. A. (2020). *Metode Penelitian*. Penerbit Andi.
- Unaradjan, D. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Universitas Katolik Atma Jaya.
- Usta, M., Berezina, K., & Cobanoglu, C. (2018). The Impact of Hotel Attributes' Satisfaction on Overall Guest Satisfaction. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Wiastruti, R. D., & Kurnia, J. R. (2021). *ATRIBUT HOTEL DI JAKARTA BERDASARKAN ULASAN DIGITAL PADA TRIPADVISOR*. July, 1–23.
- [Dasbor | Cirebon Satu Data \(cirebonkota.go.id\)](https://data.cirebonkota.go.id) (2021, 24 November). Jumlah Kunjungan Wisatawan. Diakses pada tanggal 10 Januari 2022, dari <https://data.cirebonkota.go.id/dataset/579a6f4d-d7c0-5583-ac37-cac9c5d5ea84>