

**PENGARUH AKSESIBILITAS DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
TAMU DI GRAND ARTOS HOTEL
& CONVENTION KABUPATEN MAGELANG**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menempuh ujian sidang
Sarjana Pariwisata Pada Program Studi Manajemen Resort dan Leisure*



Disusun Oleh:

IKHSAN CHANDRA WIJAYA

NIM. 1805110

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

2023

**PENGARUH AKSESIBILITAS DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
TAMU DI GRAND ARTOS HOTEL & CONVENTION KABUPATEN
MAGELANG**

Oleh :

Ikhsan Chandra Wijaya

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

© Ikhsan Chandra Wijaya

Universitas Pendidikan Indonesia

Januari 2023

Hak cipta dilindungi undang-undang

Skripsi tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan cetak ulang,
difotokopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis

LEMBAR PENGESAHAN

Ikhsan Chandra Wijaya

1805110

**PENGARUH AKSESIBILITAS DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
TAMU DI GRAND ARTOS HOTEL & CONVENTION KABUPATEN
MAGELANG**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

Pembimbing I



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

NIP. 19811014 200601 2 001

Pembimbing II



Ibu Rosita, S.S., M.A.

NIP. 19781019 200604 2 006

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Resort & Leisure

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

NIP. 19791215 200812 2 002

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Aksesibilitas dan Harga terhadap Kepuasan Tamu di Grand Artos Hotel & Convention Kabupaten Magelang” ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini saya siap menanggung resiko/sanksi apabila dikemudian hari ditemukannya adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Januari 2023
Yang Membuat Pernyataan

Ikhsan Chandra Wijaya

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji serta syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan berkah, rahmat, keridhoan, yang tiada batasnya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, dukungan, motivasi, serta bantuan dari berbagai pihak, hingga peneliti dapat menyelesaikannya. Untuk itu dengan penuh rasa hormat dan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dan segala prosesnya dengan lancar
2. Kedua orang tua tercinta, yang senantiasa selalu mendoakan dan memberi dukungan penuh kepada peneliti
3. Ibu Dr. Erry Sukriah. S.E., M.SE, selaku ketua program studi Manajemen Resort dan Leisure. Terimakasih atas ilmu, wawasan, dan perhatian yang telah diberikan selama peneliti menjalani masa pendidikan di program studi Manajemen Resort dan Leisure
4. Ibu Sri Marhanah S.S., M.M. selaku dosen pembimbing I. Terimakasih atas ilmu, wawasan, dan perhatian yang telah diberikan selama peneliti menjalani masa pengerjaan skripsi di program studi Manajemen Resort dan Leisure
5. Ibu Rosita S.S., M.A. selaku dosen pembimbing II. Terimakasih atas ilmu, wawasan, dan perhatian yang telah diberikan selama peneliti menjalani masa pengerjaan skripsi di program studi Manajemen Resort dan Leisure
6. Seluruh pihak Grand Artos Hotel & Convention Kabupaten Magelang yang sudah membantu dalam hal perizinan, memberikan informasi, dan menemani peneliti saat melakukan observasi di Grand Artos Hotel & Convention Kabupaten Magelang
7. Teman seperjuangan Manajemen Resort dan Leisure angkatan 2018, yang telah memberikan kesan selama perkuliahan berlangsung hingga selesainya skripsi ini.

Akhir kata, peneliti panjatkan doa semoga Allah SWT memberikan imbalan yang berlipat ganda atas segala bentuk dukungan dari pihak-pihak yang telah disebutkan diatas yang sudah membantu peneliti dalam proses penyusunan skripsi.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan segala rahmat serta Karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pariwisata pada program studi Manajemen Resort dan Leisure, Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Pendidikan

Indonesia. Yang berjudul **“Pengaruh Aksesibilitas dan Harga terhadap Kepuasan Tamu di Grand Artos Hotel & Convention Kabupaten Magelang”**.

Dalam penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari arahan dan dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu, peneliti mengucapkan terimakasih kepada dosen-dosen yang telah membantu peneliti dalam menyusun skripsi ini hingga selesai, dan pihak lainnya yang turut membantu dan memberi dukungan kepada peneliti, peneliti mengucapkan terimakasih. Peneliti berharap semoga penyusunan yang telah dijalani ini dapat bermanfaat dan menambah ilmu pengetahuan serta wawasan bagi yang membacanya.

\

Bandung, Januari 2023
Yang Membuat Pernyataan

Ikhsan Chandra Wijaya

**PENGARUH AKSESIBILITAS DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
TAMU DI GRAND ARTOS HOTEL & CONVENTION KABUPATEN
MAGELANG**

ABSTRAK

OLEH

Ikhsan Chandra Wijaya

1805110

Kepuasan merupakan hal yang kompleks, bukan saja terkait membeli suatu produk, tapi terkait jasa atau pelayanan yang diterima oleh konsumen. Kepuasan dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian kembali barang/jasa yang diberikan oleh sebuah perusahaan sehingga dapat meningkatkan pendapatan perusahaan secara berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh aksesibilitas dan harga terhadap kepuasan tamu di Grand Artos Hotel & Convention Kabupaten Magelang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif dengan teknik survey. Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden, dengan jumlah sampel sebanyak 135 orang. Teknik sampling yang digunakan *non-probability sampling* yaitu teknik *insidental sampling* dengan populasi responden merupakan orang yang sudah pernah kunjungan ke Grand Artos Hotel & Convention Kabupaten Magelang. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aksesibilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu, harga berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu dan aksesibilitas dan harga berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan tamu.

THE INFLUENCE OF ACCESSIBILITY AND PRICE ON GUEST SATISFACTION AT GRAND ARTOS HOTEL & CONVENTION, MAGELANG DISTRICT

ABSTRACT

By:

Ikhsan Chandra Wijaya

1805110

Satisfaction is a complex thing, not only related to buying a product, but also related to the services or services received by consumers. Satisfaction can encourage consumers to repurchase goods/services provided by a company so that it can increase the company's income in a sustainable manner. This study aims to analyze the effect of accessibility and price on guest satisfaction at the Grand Artos Hotel & Convention, Magelang Regency. The method used in this research is a quantitative approach with survey techniques. Data collection was carried out in this study by distributing questionnaires to respondents, with a total sample of 135 people. The sampling technique used is non-probability sampling, namely the incidental sampling technique with the respondent population being people who have visited the Grand Artos Hotel & Convention, Magelang Regency. The data analysis technique used is multiple linear regression. The results of this study indicate that accessibility has a positive effect on guest satisfaction, price has a positive effect on guest satisfaction and accessibility and price have a joint effect on guest satisfaction.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	iii
KATA PENGANTAR.	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Kepuasan Tamu.....	10
2.2 Aksesibilitas	13
2.3 Harga	15
2.4 Penelitian Terdahulu	18
2.5 Hipotesis Penelitian.....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	21
3.1 Desain Penelitian.....	21
3.2 Lokasi Penelitian.....	22
3.3 Variabel Penelitian	23
3.3.1 Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>).....	23

3.3.2 Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>)	23
3.4 Jenis dan Sumber Data	25
3.5 Populasi dan Sampel	26
3.5.1 Populasi	26
3.5.2 Sampel.....	26
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	27
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.7 Pengujian Reliabilitas dan Validitas	29
3.7.1 Uji Validitas Data.....	29
3.7.2 Uji Reliabilitas Data.....	30
3.8 Teknik Analisis Data.....	30
3.8.1 Analisis Deskriptif	31
3.8.2 Uji Prasyarat (Uji Asumsi Klasik)	32
3.8.3 Analisis Regresi Linier Berganda	33
3.8.4 Uji Verifikatif.....	34
3.8.5 Analisis Koefisien Determinasi	36
BAB IV	38
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Gambaran Umum Grand Artos Hotel & Convention	38
4.1.1 Grand Artos Hotel & Convention	38
4.1.2 Aksesibilitas	38
4.1.3 Harga	39
4.2 Analisis Deskriptif	40
4.2.1 Karakteristik Responden	40
Tabel 4.3	41
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	41

Tabel 4.4	41
Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	41
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....	42
4.4 Analisis Kuantitatif	45
4.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	45
4.4.2 Uji Asumsi Klasik.....	47
4.4.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	48
4.4.4 Pengujian Hipotesis.....	49
4.5 Pembahasan.....	51
4.5.1 Pengaruh Aksesibilitas terhadap Kepuasan Tamu.	51
4.5.2 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Tamu	53
4.5.3 Pengaruh Aksesibilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Tamu	54
BAB V	55
KESIMPULAN DAN SARAN	55
5.1 Kesimpulan	55
5.2 Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	58