

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, METODE
PEMBAYARAN DAN KELENGKAPAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI REDDOORZ
NEAR STASIUN SENEN**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh :

ANIS PRIHARTINI
NIM: 241.20.08109



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2024**



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, METODE
PEMBAYARAN DAN KELENGKAPAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI REDDOORZ
NEAR STASIUN SENEN**

Oleh :

Nama : ANIS PRIHARTINI
NIM : 241.20.08109
Program Studi : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 06 Agustus 2024

Dosen Pembimbing

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen

Dr.(Cand) Eko Yuliawan, SE, M.Si

Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid., MS



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, METODE
PEMBAYARAN DAN KELENGKAPAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI REDDOORZ
NEAR STASIUN SENEN**

Oleh:

Nama : ANIS PRIHARTINI
NIM : 241.20.08109
Program Studi : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 06 Agustus 2024
Waktu :

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Anggota I : Sentot Eko Baskoro, S.Si., MM., MH


(.....)

Anggota II : Muhammad Aziz Winardi N, ST., MM


(.....) Acc 10/08

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen

Henky Hendrawan, S.Pd, MM, M,Si

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anis Prihartini
NIM : 2412008109
Program Studi : Manajemen
Nomor KTP : 3275094512000009
Alamat : Jl. Jatikramat Rt. 005/011 Jatikramat, Kec. Jatiasih, Kota
Bekasi. 17421

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Metode Pembayaran dan Kelengkapan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen di RedDoorz near Stasiun Senen ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*plagiat*).
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan, atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasi skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademik baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 06 Agustus 2024

Anis Prihartini

ABSTRAK

ANIS PRIHARTINI. NIM 241.20.08109. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Metode Pembayaran dan Kelengkapan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen di RedDoorz near Stasiun Senen.

Seiring dengan banyak nya pariwisata-pariwisata di Jakarta menimbulkan peluang bisnis bagi perusahaan-perusahaan lain seperti halnya dalam bidang penginapan RedDoorz yang termasuk ke dalam bisnis Virtual Hotel Operator (VHO). Jenis penelitian yang digunakan adalah asosiasif dan metode kuantitatif dengan menggunakan kuesioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara *simple random sampling*. Adapun sampel tersebut berjumlah 94 sampel dengan menggunakan rumus slovin.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 85,6% variabel kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, metode pembayaran dan fasilitas sedangkan sisanya 14,4% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji F serentak berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen di RedDoorz near Stasiun Senen. Hasil uji t menunjukkan variabel metode pembayaran dan variabel fasilitas menunjukkan hasil secara parsial kedua variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di RedDoorz near Stasiun Senen. Adapun variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif namun tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di RedDoorz near Stasiun Senen. Variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan konsumen di RedDoorz near Stasiun Senen merupakan variabel fasilitas.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Metode Pembayaran, Fasilitas, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

ANIS PRIHARTINI. NIM 241.20.08109. *The Effect of Service Quality, Payment Method and Facility Completeness on Customer Satisfaction at RedDoorz near Stasiun Senen.*

Along with the abundance of tourism in Jakarta, it creates business opportunities for other companies, such as in the accommodation sector, RedDoorz, which is included in the Virtual Hotel Operator (VHO) business. The type of research used is association and quantitative methods using questionnaires. The data analysis model used is multiple linear regression analysis. Sample selection was carried out using simple random sampling. There were 94 samples using the Slovin formula.

The results of the regression test show that 85.6% of the consumer satisfaction variable can be explained by service quality, payment methods and facilities, while the remaining 14.4% is explained by other factors not examined in this research. The results of the F test simultaneously have a positive effect on consumer satisfaction in RedDoorz near Senen Station. The t test results show that the payment method variable and the facility variable shows then partially these two variables have a positive and significant effect on consumer satisfaction at RedDoorz near Senen Station. The service quality variable has a positive but not significant effect on consumer satisfaction at RedDoorz near Senen Station. The dominant variable influencing consumer satisfaction at RedDoorz near Senen Station is the facility variable.

Keywords: Service Quality, Payment Methods, Facilities, Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, penulis panjatkan karena berkat, rahmat, taufik dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat dan salam semoga terlimpah curahkan kepada junjungan nabi Muhammad SAW semoga kita semua mendapat syafaatnya kelak di hari pembalasan.

Penelitian dengan judul pengaruh kualitas pelayanan, metode pembayaran dan kelengkapan fasilitas terhadap kepuasan konsumen di RedDoorz near Stasiun Senen disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan penulis memilih judul tersebut adalah untuk mengetahui seberapa berpengaruhnya kepuasan konsumen di RedDoorz near Stasiun Senen dengan melihat dari sisi kualitas pelayanan, metode pembayaran dan kelengkapan fasilitas yang terdapat di RedDoorz near Stasiun Senen.

Dalam proses penulisan penelitian ini, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh karena pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Mildy Rifai., S.E selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid, MS selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan baik.
3. Bapak Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen STIE GICI yang terus berusaha untuk memajukan prodi hingga kini telah mendapat akreditasi B.
4. Bapak Dr. (Cand) Eko Yuliawan, SE, M.Si selaku Wakil Ketua I dan dosen pembimbing skripsi yang telah sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi dengan baik.
5. Seluruh Ibu dan Bapak dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi memberikan ilmu yang sangat bermanfaat kepada penulis.
6. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani dan membantu dengan sepuah hati.

7. Rekan-rekan Angkatan 2020 yang telah bersama-sama berjuang menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan sepenuh hati.
8. Bunda Ma'anah dan Ayah Carlim selaku orang tua yang saya muliakan, serta Siti Halimah selaku kakak yang telah memberikan doa dan dukungan penuh kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan dengan baik
9. Bapak Remus Sutanto dan Romulus Sutanto selaku owner dan manajemen RedDoorz near Stasiun Senen yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
10. Serta semua sahabat terbaik yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran serta kritik yang membangun dari seluruh pembaca semuanya. Saya berharap, di masa yang akan mendatang nanti tulisan ini akan berguna dan bermanfaat. Akhir kata saya ucapkan secara mendalam terimakasih.

Depok, 06 Agustus 2024

Penulis,

Anis Prihartini

Nim : 2412008109

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN SIDANG	iii
PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Pembatasan Masalah	5
1.4. Perumusan Masalah	5
1.5. Tujuan Penelitian	5
1.6. Manfaat Penelitian	6
1.7. Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Landasan Teori	8
2.1.2. Kualitas Pelayanan	8
2.1.3. Metode Pembayaran	11
2.1.4. Fasilitas	12
2.1.5. Kepuasan Konsumen	15
2.2. Penelitian Terdahulu	17
2.3. Kerangka Konseptual	22
2.4. Hipotesis	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	24

3.2.	Jenis Penelitian	24
3.3.	Populasi dan Sampel	25
3.3.1.	Populasi	25
3.3.2.	Sampel	25
3.4.	Teknik Pengumpulan Data	26
3.5.	Definisi Operasional Variabel	27
3.5.1.	Variabel Bebas (<i>Independent variabel</i>)	27
3.5.2.	Variabel Terikat (<i>Dependent Variabel</i>)	30
3.6.	Teknik Analisis Data	32
3.6.1.	Skala dan Angka Penafsiran	32
3.6.2.	Persamaan Regresi	33
3.6.3.	Uji Kualitas Data	34
3.6.4.	Uji Asumsi Klasik	36
3.6.5.	Uji Hipotesis	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		41
4.1.	Hasil Penelitian	41
4.1.1.	Gambaran Umum Perusahaan	41
4.1.2.	Karakteristik Responden	42
4.1.3.	Tanggapan Responden	44
1.	Kualitas Pelayanan (X_1)	45
2.	Metode Pembayaran (X_2)	47
3.	Fasilitas (X_3)	49
4.	Kepuasan Konsumen (Y)	52
4.1.4.	Hasil Uji Kualitas Data	54
1.	Uji Validitas	54
2.	Uji Reliabilitas	56
4.1.5.	Hasil Uji Asumsi Klasik	57
1.	Uji Normalitas	57
2.	Uji Heteroskedastisitas	58
3.	Uji Multikolinieritas	59
4.1.6.	Hasil Uji Hipotesis	60
1.	Persamaan Regresi Linier Berganda	60
2.	Hasil Uji F (Uji Simultan)	61
3.	Koefisien Determinasi	62

4. Hasil Uji T (Uji Parsial)	62
5. Pengaruh Dominan	63
4.2. Pembahasan	63
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	 67
5.1. SIMPULAN	67
5.2. SARAN	67
 DAFTAR PUSTAKA	 69
DAFTAR LAMPIRAN	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Fasilitas-Fasilitas Yang Terdapat Di RedDoorz near Stasiun Senen ...	3
Tabel 1.2 Data Tamu RedDoorz near Stasiun Senen Periode 2022 s/d 2023	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian	24
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	31
Tabel 3.3. Angka Penafsiran	33
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	42
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan	45
Tabel 4.3. Tabulasi Data Variabel Metode Pembayaran	47
Tabel 4.4 Tabulasi Data variabel Fasilitas	49
Tabel 4.5 Tabulasi Data Variabel Kepuasan Konsumen	52
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	54
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Metode Pembayaran	55
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas	55
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	55
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel 4.11 Uji Normalitas Non-Parametrik Kolmogorov-Smirnov	58
Tabel 4.12 Uji Glejser	59
Tabel 4.13. Hasil Uji Multikolinieritas (Tolerance dan VIF)	59
Tabel 4.14. Hasil Uji Regresi Berganda	60
Tabel 4.15 Hasil Uji F	61
Tabel 4.16. Hasil Uji Koefisien Determinasi	62
Tabel 4.17 Hasil Uji t (Uji Parsial)	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian	22
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	57
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Keterangan	71
Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian	72
Lampiran 3 : Tabulasi Data	76
Lampiran 4 : Hasil Output SPSS	80
Lampiran 5 : Daftar Riwayat Hidup	90
Lampiran 6 : Kartu Bimbingan	91
Lampiran 7 : Tabel r, f dan t	92
Lampiran 8 : Foto Dokumentasi	95
Lampiran 9 : Hasil Check Plagiarism	96