

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN HOTEL
BIDAKARA JAKARTA**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, FACILITIES AND
LOCATION ON CUSTOMER SATISFACTION OF
BIDAKARA JAKARTA HOTEL***

Oleh:
GITA LAKSARA
61201021008654

SKRIPSI



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN HOTEL
BIDAKARA JAKARTA**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, FACILITIES AND
LOCATION ON CUSTOMER SATISFACTION OF
BIDAKARA JAKARTA HOTEL***

Oleh :

**GITA LAKSARA
61201021008654**

Telah disahkan dan disetujui pada:

Tempat : STIE GICI Business School Depok

Tanggal :

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan

**(Gena Praetva Noor, SH, MM)
NIDN : 0414128805**

**(Drs., Henky Hendrawan, MM., MSi)
NIDN : 0416076506**

Mengetahui,
Ketua
Sekolah Tinggi Ekonomi GICI

**Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S
NIDN : 2017065701**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN HOTEL
BIDAKARA JAKARTA**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, FACILITIES AND
LOCATION ON CUSTOMER SATISFACTION OF
BIDAKARA JAKARTA HOTEL***

Oleh:

GITA LAKSARA

61201021008654

Telah diujikan pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 08 Juli 2025

Ketua Penguji

Anggota Penguji

(Drs. Henky Hendrawan, M.M., M.Si)
NUPTK : 7048743644130093

(Muhammad Aziz Winardi N,ST,MM)
NIDN : 0425127704

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Drs., Henky Hendrawan, MM., MSi
NIDN : 0416076506

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Gita Laksara
NIM : 61201021008654
Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan, Fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan Hotel Bidakara Jakarta, ini merupakan hasil karya tulis saya dan bukan merupakan hasil karya orang lain (plagiat).
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalih mediakan atau mengalih informatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis 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, 08 Juli 2025

Gita Laksara
61201021008654

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam juga penulis haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul Pengaruh kualitas pelayanan, Fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan Hotel Bidakara Jakarta. Ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis ingin mengetahui apakah faktor Pengaruh kualitas pelayanan, Fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan Hotel Bidakara Jakarta. Oleh sebab itu perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui kualitas pelayanan, Fasilitas dan lokasi apa yang diinginkan perusahaan di masa yang akan datang.

Dalam proses penulisannya, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang kepada:

1. Bapak Mildy Rifa'i, SE., selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Prof. Dr. Abdul Hamid, SE, MM, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Drs. Henky Hendrawan, MM.,M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Bapak Gena Prasetya Noor, SH, MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Program Studi Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menyelesaikan skripsi.
6. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
7. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2021 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
8. Ayahanda Hannedy.M serta Ibunda Halimah tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan menyusun skripsi ini dengan baik.

9. Kepada Alim Maulana terkasih yang telah memberikan motivasi dan menjadi penyemangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan perkuliahan dan menyusun skripsi ini dengan baik.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, di masa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Amiin.

Depok, 08 Juli 2025
Peneliti,

Gita Laksara
61201021008654

Nama Lengkap : Gita Laksara
NIM : 61201021008654
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap
Kepuasan Pelanggan Hotel Bidakara Jakarta

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Bidakara Jakarta dengan populasi sebanyak 139.103 serta sampel sebanyak 100 responden. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda yang diolah menggunakan program SPSS. Hasil pengujian menunjukkan bahwa secara simultan ketiga variabel independen tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dibuktikan dengan nilai F_{hitung} sebesar $36,932 > F_{tabel} 2,70$ dan signifikansi $0,000$. Secara parsial, variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi masing-masing menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai t_{hitung} berturut-turut $2,946$; $2,533$; dan $2,191$ yang semuanya lebih besar dari $t_{tabel} 1,98397$. Koefisien determinasi ($Adjusted R^2$) sebesar $0,521$ mengindikasikan bahwa $52,1\%$ variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Variabel yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan, dengan nilai $standardized\ beta$ sebesar $0,321$. Temuan ini menguatkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan menjadi prioritas utama dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Hotel Bidakara Jakarta.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Lokasi, Kepuasan Pelanggan.

Full Name : Gita Laksara
NIM : 61201021008654
Title : *The quality of service, facilities and locations affect the customer satisfaction of hotel bidakara Jakarta*

ABSTRACT

The study was aimed at seeing how the quality of service, facilities and locations affected the satisfaction of customers at the Jakarta bidakara hotel with a population of 139,103 and a sample of 100 respondents. The method used is a quantitative approach with multiple linear regression analysis processed using the SPSS program. The test results showed that simultaneously the three independent variables had a significant effect on customer satisfaction, as evidenced by the F_{cal} value of $36.932 > F_{table} 2,70$ and the significance of 0.000. Partially, the variables of service quality, facilities, and location each showed a positive and significant influence on customer satisfaction with a consecutive t -count value of 2,946; 2,533; and 2.191 which are all larger than the table of 1.98397. A coefficient of determination (Adjusted R^2) of 0.521 indicates that 52.1% of the variation in customer satisfaction can be explained by these three variables, while the rest is influenced by other factors outside the model. The most dominant variable in influencing customer satisfaction is service quality, with a standardized beta value of 0.321. These findings confirm that improving service quality is a top priority in increasing customer satisfaction at Hotel Bidakara Jakarta.

Keywords: Service Quality, Facilities, Location, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR SIDANG	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Pembatasan Masalah	5
1.4. Perumusan Masalah	6
1.5. Tujuan Penelitian	6
1.6. Manfaat Penelitian	6
1.7. Sistematika Penulisan	7

BAB II. KAJIAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori.....	9
2.1.1. Pengertian Manajemen Pemasaran	9
2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.3. Fasilitas	12
2.1.4. Lokasi.....	14
2.1.4. Kepuasan Pelanggan	16
2.2. Penelitian Terdahulu	18
2.3. Kerangka Pemikiran.....	23
2.4. Hipotesis	24

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	25
3.2. Jenis Penelitian	25
3.3. Unit Analisis Data	25
3.3.1. Populasi	25
3.3.2. Sampel	26
3.4. Teknik Pengumpulan Data	27
3.5. Definisi Operasional Variabel.....	27
3.5.1. Variabel Bebas	27
3.5.2. Variabel Terikat	29
3.6. Teknik Analisis Data	30
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran	31

3.6.2. Persamaan Regresi Linear Berganda	32
3.6.3. Uji Kualitas Data	33
3.6.4. Uji Asumsi Klasik	34
3.6.5. Uji Hipotesis	35
 BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian	38
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	38
4.1.2. Visi dan Misi	38
4.1.3. Struktur Organisasi	39
4.1.4. Karakteristik Responden	40
4.1.5. Tanggapan Responden	41
4.1.6. Hasil Uji Kualitas Data	49
1. Uji Validitas	49
2. Uji Reliabilitas	52
4.1.7. Hasil Uji Asumsi Klasik	53
1. Uji Normalitas	53
2. Uji Multikolinieritas	54
3. Uji Heteroskedastisitas	55
4.1.8. Hasil Uji Hipotesis	56
1. Persamaan Regresi Linier Berganda	56
2. Hasil Uji F (Simultan)	57
3. Koefisien Determinasi	58
4. Hasil Uji t (Parsial)	58
5. Pengaruh Dominan	59
4.2. Pembahasan	60
 BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	62
5.2. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Perkembangan Pelanggan	3
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian	25
Tabel 3.3. Definisi Operasional Variabel	29
Tabel 3.4. Skala Likert	27
Tabel 3.5. Angka Penafsiran	28
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	40
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan	42
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Atas Variabel Fasilitas	44
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Atas Variabel Lokasi	45
Tabel 4.5. Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan Pelanggan	47
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	49
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas	50
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi	50
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	51
Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 4.11. Hasil Uji One Kolmogorov Smirnov Test	54
Tabel 4.12. Hasil Uji Multikolinieritas (Tolerance dan VIF)	54
Tabel 4.13. Hasil Uji Regresi Berganda	56
Tabel 4.14. Hasil Uji F	57
Tabel 4.15. Koefisien Determinasi	57
Tabel 4.16. Hasil Uji t (Uji Parsial)	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Data Perkembangan Pelanggan	3
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Penelitian	23
Gambar 4.1. Struktur Organisasi.....	39
Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram	53
Gambar 4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Pendekatan Grafik	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat keterangan Penelitian	66
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	67
Lampiran 3. Tabulasi Data	72
Lampiran 4. Hasil Output SPSS	74
Lampiran 5. Kartu Bimbingan	81
Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup.....	82
Lampiran 7. Ttabel dan Ftabel	83
Lampiran 8. Hasil Cek <i>Plagiarisme</i>	85