

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN  
KONSUMEN TERHADAP JASA PENGINAPAN HOTEL  
WINARIA SIAK SRI INDRAPURA**



**SKRIPSI**

**OLEH :**

**SUTIKA ENDANG DWI PUJI ASTUTI**

**NIM :11071203983**

**PROGRAM S1**

**JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGRI SULTAN SYARIF**

**KASIM RIAU**

**PEKANBARU**

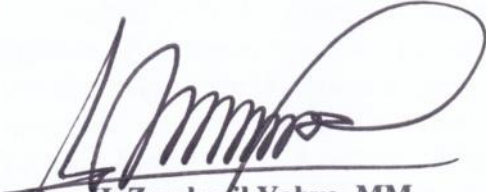
**2014**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : SUTIKA ENDANG DWI PUJI ASTUTI  
NIM : 11071203983  
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
JURUSAN : MANAJEMEN  
JUDUL : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN  
KONSUMEN TERHADAP JASA PENGINAPAN HOTEL  
WINARIA SIAK SRI INDRAPURA

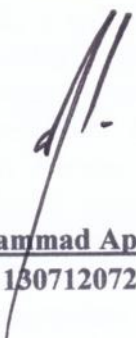
PANITIA PENGUJI

KETUA



Drs. H. Zamharil Yahya, MM  
NIP.195206151981031003


SEKRETARIS



Muhammad April, SH, M.Hum  
NIK. 130712072

MENGETAHUI

PENGUJI I



Dony Martias, SE, MM  
NIP. 19760306 200710 1 004

PENGUJI II



Fakhurrozi, SE, MM  
NIP.19670725 200003 1 002

## **ABSTRAK**

### **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP JASA PENGINAPAN HOTEL WINARIA SIAK SRI INDRAPURA**

**OLEH**  
**SUTIKA ENDANG DWI PUJI ASTUTI**  
**NIM : 11071203983**

*Penelitian ini dilakukan pada Hotel Winaria Siak Sri Indrapura, yang beralamat di jalan Dr. Sutomo No. 13 Kp. Penelitian di mulai sejak bulan maret sampai bulan september 2014. Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah terdiri dari data primer dan data skunder dengan jumlah sampel sebanyak 98 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode accidental sampling. Sedangkan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) digunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan perangkat SPSS versi 17.0. Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda di peroleh persamaan:  $Y = -9.478 - 0,371X_1 + 0,780X_2 + 0,116X_3 + e$ , kemudian dari hasil uji simultan (Uji F) diketahui bahwa variabel Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada jasa penginapan Hotel Winaria Siak Sri Indrapura. Sedangkan berdasarkan hasil Uji secara Parsial (Uji t) Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada jasa penginapan Hotel Winaria Siak Sri Indrapura. Sedangkan berdasarkan perhitungan nilai Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,764. hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan secara keseluruhan memberikan pengaruh sebesar 76,4% terhadap kepuasan konsumen pada jasa penginapan Hotel Winaria Siak Sri Indrapura. Sedangkan sisanya sebesar 23,6% adalah dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian.*

***Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan.***

## KATA PENGANTAR



Assalamualaikum, wr. wb.

*Alhamdulillahirabbilalamin.* Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat, berkah, dan karunia-Nya beserta kasih sayang kepada kita semua, khususnya kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat beriring salam kita hadiahkan kepada junjungan alam Nabi Besar Muhammad SAW. Allaahumma shalli ‘alaa sayyidinaa Muhammad. Wa ‘alaa aali sayyidinaa Muhammad. Yang telah memberikan perubahan besar dalam kehidupan manusia, membawa manusia dari alam kegelapan kepada alam yang terang benderang yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti kita rasakan saat ini.

Dalam kesempatan ini, penulis telah menyelesaikan sebuah karya ilmiah atau skripsi yang berjudul **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP JASA PENGINAPAN HOTEL WINARIA SIAK SRI INDRAPURA”** yang merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Jurusan Manajemen Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penyelesaian skripsi ini tak terlepas dari bimbingan, dorongan dan bantuan baik dari segi material maupun dari segi moril kepada penulis. Oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Skripsi ini ananda persembahkan khusus kepada ayahanda **Sukirno**, dan ibunda tercinta **Tasinah**. Terima kasih atas segala cinta, kasih sayang, doa, dan inspirasi serta dukungan maupun material, spiritual, moral, yang tak akan dapat ananda balas, yang selama ini tercurah kepada ananda sehingga ananda masih tetap semangat mengembang amanat yang diberikan untuk menyelesaikan pendidikan hingga jenjang perguruan tinggi. Ananda selalu berdo'a kepada Allah SWT agar Ayahanda dan Ibunda senantiasa diberi kesehatan dan umur panjang serta selalu dalam lindungan Allah SWT.
2. Bapak Prof. Dr. M. Nazir selaku Rektor UIN SUSKA RIAU beserta staf UIN SUSKA Riau.
3. Bapak Dr. Mahendra Romus, SP,M,Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA Riau, dan dosen pembimbing yang sudah banyak memberikan bimbingan dan didikannya bantuan dan masukan serta arahan selama penulis dalam menyusun skripsi ini dengan sempurna.
4. Bapak Pembantu Dekan I, II, dan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA Riau.
5. Bapak Mulia Sosiady, SE, MM, Ak selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA Riau.
6. Bapak Muhammad Rachmadi SE, MM selaku dosen konsultasi sekaligus penasehat akademis yang telah memberikan motivasi dan bimbingan serta supportnya, arahan selama perkuliahan penulis.

7. Kepada para dosen bapak dan ibu beserta staf dan karyawan Perpustakaan Fakultas Ekonomi UIN SUSKA Riau yang telah memberikan ilmu yang berharga kepada penulis selama perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
8. Pimpinan Hotel Winaria Siak Sri Indrapura beserta karyawan dan karyawan yang telah memberikan izin dan membantu penulis selama dalam melakukan penelitian.
9. Buat Keluarga Besar ananda khususnya abang Tatang dan Eko, kak Endriyani Sutarti dan kak Ririn. Beserta keluarga yang lainnya yang tidak bisa dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan kasih sayang, semangat dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Buat sahabat-sahabat saya Nur Fitriani, Fitriati, Tia Lastia, Koniah, Mutoat, M. Sadri Kurniawan terima kasih atas do'a dan dukungannya yang telah kalian berikan. Serta seluruh teman-teman seperjuangan Jurusan Manajemen di Fakultas Ekonomi khususnya Manajemen Pemasaran.
11. Teman seperjuangan, sekos, satu pembimbing Nursida yang selalu bersama selama pembuatan skripsi ini, susah dan senangnya dalam menunggu dosen sampai datang sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
12. Semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga semua bantuan, dukungan dan do'a yang telah diberikan menjadi amal baik serta mendapat ridho dan balasan dari Allah SWT.

13. Teman-teman seperjuangan di Fakultas Ekonomi satu angkatan 2010 khususnya lokal Reguler Khusus yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan, motivasi, saran, bantuan serta do'a dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang membangun dan bermanfaat dari berbagai pihak. Semua masukan tersebut akan penulis jadikan sebagai motivator untuk berkarya lebih baik lagi dimasa yang akan datang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya. *Amin yaa Rabbal 'Alamiin.*

Pekanbaru, Oktober 2014

Penulis

**SUTIKA ENDANG DWI PUJI ASTUTI**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penelitian .....	7
 <b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Pengertian Hotel.....	9
2.2 Pengertian jasa dan Pemasaran jasa .....	12
2.3 Kepuasan Konsumen.....	15
2.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen .....	20
2.5 Kualitas Produk .....	21
2.6 Harga .....	25
2.7 Kualitas Pelayanan .....	29
2.8 Pelayanan Konsumen Dalam Bisnis Menurut Pandangan Islam .....	32
2.9 Penelitian Terdahulu .....	34
2.10 Variabel Penelitian .....	36
2.11 Hipotesisi .....	38



**BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	40
3.2 Jenis dan Sumber Data .....	40
3.3 Populasi Dan Sampel .....	40
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	42
3.5 Metode AnalisaData .....	42
3.6 Analisis RegresiBerganda .....	47
3.1 Uji Hipotesis .....	49

**BAB VI GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

4.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	52
4.2 Struktur Organisasi .....	53
4.3 Aktivitas Perusahaan .....	57

**BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

5.1 Deskripsi Hasil Penelitian .....	58
5.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	60
5.3 Pembahasan.....	66

**BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1 Kesimpulan .....	79
6.2 Saran .....	80

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN****BIOGRAFI**