

SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN, FASILITAS
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA PENGINAPAN COZY STAY KOTA KUPANG



ELEONORA BETE

19410302

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
KUPANG
2025

LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN, FASILITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
PENGINAPAN COZY STAY KOTA KUPANG**

ELEONORA BETE

19410302



Mengetahui :

Pembimbing I

Jusuf Aboladaka, SE., M.Si
NUPTK: 0438745646130082

Pembimbing II

Alya Elita Sjoen, SE., MM
NUPTK: 0463761662230172

Dekan Fakultas Ekonomi



Hermyn B. Hina, SE., M.Si
NUPTK: 7857746647230152

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN, FASILITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PENGINAPAN
COZY STAY KOTA KUPANG

Dipersiapkan dan disusun oleh :

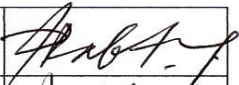
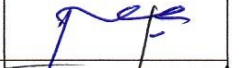
ELEONORA BETE

19410302



Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal : 30 Juli 2025

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Penguji Utama	Drs. Robert Alex Serang, M.Si	
Penguji Anggota	Margarethy R. Mbado, SE, MM	
Penguji Anggota/Pembimbing I	Jusuf Aboladaka, SE., M.Si	
Penguji Anggota/Pembimbing II	Alya Elita Sjioen, SE, MM	

SKRIPSI INI TELAH DITERIMA SEBAGAI SALAH SATU PERSYARATAN
UNTUK MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN

MENGETAHUI



Dekan Fakultas Ekonomi

Hermyn B. Hina, SE., M.Si
NUPTK: 7857746647230152

Ketua Program Studi Manajemen


Maromi Merlin Mbate, SE., M.Sc
NUPTK : 1136754655230123



UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
FAKULTAS EKONOMI

Jl. Adisucipto, PO. Box. 147, Oesapa, Kupang, NTT-Indonesia, 85228
(0380) 881667, (0380) 881677,
ukawfe25@gmail.com, http://ukaw.ac.id

SURAT PERNYATAAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Eleonora Bete
NIM : 19410203
Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul "**Analisis Pengaruh Kepercayaan, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Penginapan Cozy Stay Kota Kupang.**" yang diusulkan dalam skema penelitian Skripsi untuk Tahun Akademik 2024/2025 bersifat Original dan belum pernah diteliti oleh peneliti lain/peneliti sebelumnya.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan proses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Mengetahui
Dekan,



Hermyn B. Hina, SE., M.Si
NUPTK 7857746647230152

Kupang, 25 Juli 2025
Yang Menyatakan
Mahasiswa



Eleonora Bete
NIM. 19410203



UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA KUPANG
FAKULTAS EKONOMI
Jln. AdisuciptoTelp (0380) 881313 Oesapa – Kupang

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Rabu, tanggal 30 Juli 2025 telah dilaksanakan Ujian Skripsi tingkat Sarjana (S1) atas nama:

Nama : Eleonora Bete
TTL : Manurake, 05 Juli 1999
NIM : 19410302
Jurusan/Progdil : Manajemen
Judul : Analisis Pengaruh Kepercayaan, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Penginapan Cozy Stay Kota Kupang
Pembimbing I : Jusuf Aboladaka, SE., M. Si
Pembimbing II : Alya Elita Sjoen, SE., MM
Dengan hasil sebagai berikut:

Nama Penguji	Status Penguji	Nilai Awal	Bobot	Nilai Akhir
Drs. Robert Alex Serang, M.Si	Utama	73	X 40%	29,2
Margarethy R. Mbado , SE., MM	Anggota	73	X 20%	14,6
Jusuf Aboladaka, SE., M. Si	Anggota	75	X 20%	15
Alya Elita Sjoen, SE., MM	Anggota	75	X 20%	15
Total Nilai Yang Diperoleh: 73,8				
Nilai Aksara: B+ (Sangat Baik)				

Kupang, 30 Juli 2025
Dekan Fakultas Ekonomi – UKAW

Hermyn B. Hina, SE., M.Si
NUPTK. 7857746647230152

MOTTO

Karna masa depan sungguh ada,
dan harapanmu tidak akan hilang.

Amsal 23:18

PERSEMBAHAN

Puji syukur, hormat dan kemuliaan bagi tuhan yang maha Esa yang atas kebaikan dan rahmat-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Tuhan Yesus yang selalu menolong dan menuntun saya dalam setiap proses selama mengerjakan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. Orang tua tercinta Bapak Simon Bria dan Mama Sisilia Lin, yang selalau memberikan dukungan dalam doa dan bantuan demi kelancaran studi.
3. Bapak Dr. Frits Oscar Fanggidae, M.Si selaku dosen penasehat akademik yang selalu menasehati penulis selama dibangku pendidikan.
4. Pak Jusuf Aboladaka,SE.,M.Si dan Alya Elita Sjioen,SE.,MM selaku pembimbing I dan II , yang berkenan memberikan tambahan ilmu dan solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan dalam skripsi.
5. Saudara dan saudari tercinta saya Faby, Gradus, Urbanus, Ana, Benyamin, Blandina, Frans ikun,Ida yang selalu mendukung dan mendoakan penulis dalam menulis skripsi.
6. Terimakasih untuk teman satu langkah saya Lia, Norlin,Jelia,Sary,Mira yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
7. Teman seperjuangan khususnya Empy,Jeki,Priska
- 8 Almamater yang saya banggakan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang yang tercinta.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas penyertaan dan kasih-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul: Analisis pengaruh Kepercayaan, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada penginapan cozy stay kota kupang. terselesainya skripsi ini tentu saja tidak lepas dari peran dan bantuan banyak pihak yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, masukan maupun saran. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini pula penulis tidak lupa menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang tulus kepada:

1. Bapak Prof.Dr. Ir. Godlif Frederik Neonufa, MT,. selaku Rektor Universitas Kristen Artha Wacana Kupang selaku pimpinan tertinggi di Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
2. Ibu Hermyn B. Hina, SE.,MSi selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Bapak Drs.Robert Alex Serang, M.Si selaku wakil dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
4. Ibu Maromi Merlin Mbate, SE.,M,SC selaku Ketua Program Studi Manajemen.
5. Bapak Dr.Frits Oscar Fanggidae, M.Si selaku Dosen Penasehat Akademik.
6. Pak Jusuf Aboladaka,SE.,M.Si dan Alya Elita Sjioen,SE.,MM selaku pembimbing I dan II yang dengan kerelaan dengan ketulusan membimbing penulis..
7. Bapak Drs.Robert A. Serang, M.Si selaku penguji utama dan Margarethy R. Mbado,SE.,MM. selaku penguji II

8. Seluruh Staf Dosen FE-UKAW Kupang yang telah mengajar dan mendidik penulis selama dibangku pendidikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis membuka diri terhadap segala kritik dan saran yang kondusif. Akhir kata semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca. Terima kasih teriring salam dan doa yang tulus.

Kupang, 4 Desember 2024

Eleonora Bete

DAFTAR ISI

PENGESAHAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

MOTO	i
PERSEMBAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Penelitian.....	6
1.3 Persoalan Penelitian	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.5 Manfaat penelitian.....	7

BAB II LANDASAN TEORI

8

2.1. Pengertian Kepercayaan.....	8
2.1.1. Dimensi Kepercayaan.....	11
2.1.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepercayaan	11
2.1.3. Indikator Kepercayaan	12
2.2. <i>Fasilitas</i>	13
2.2.1. Faktor yang mempengaruhi Fasilitas.....	15
2.2.2. Indikator-Indikator fasilitas	17

2.3.	<i>Kualitas Pelayanan</i>	17
2.3.1	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	20
2.3.2	Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan	22
2.3.3	Indikator kualitas pelayanan.....	24
2.4.	Kepuasan Konsumen.....	25
2.4.1.	Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.....	27
2.4.2.	Indikator Kepuasan konsumen	29
2.5.	Konsep Penelitian.....	30
2.5.1	Kepercayaan (X1)	30
2.5.2	Fasilitas (X2).....	30
2.5.3	Kualitas Pelayanan (X3)	30
2.5.4	Kepuasan konsumen (Y)	30
2.6.	Hipotesis dan Kerangka Dasar Berpikir.....	31
2.6.1.	Hipotesis Statistik.....	31
2.6.2.	Hipotesis Kerangka berpikir.....	32
BAB III	METODE PENELITIAN	34
3.1.	Populasi dan Sampel	34
3.1.1.	Populasi	34
3.1.2.	Sampel	34
3.2.	Teknik pengumpulan data	35
3.3.	Indikator Empirik dan Skala Pengukuran	35
3.4.	Teknik Analisis Data.....	36
3.4.1.	Analisis pendahuluan	36

3.4.2. Analisis lanjutan	37
3.4.2.1. Analisis Regresi Linier Berganda	37
3.4.2.2. Uji Parsial (Uji t)	38
3.4.2.3. Uji Simulatan (Uji F)	39
3.4.2.4. Uji Koefesien Determinasi (R^2)	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1. Gambaran Objek Penelitian	42
4.2. Stuktur Organisasi	43
4.3. Krakteristik Responden	44
4.3.1 Jenis Kelamin Responden	44
4.3.2 Usia Responden.....	45
4.3.3 Pendidikan Responden	46
4.3.4 Frekuensi Kunjungan Responden	46
4.4. Analisis Pendahuluan	47
4.4.1. Kepercayaan (X1)	47
4.4.2. Fasilitas (X2)	49
4.4.3. Kualitas Pelayanan (X3).....	50
4.4.4. Ke[uasan Konsumen(Y)	51
4.5. Hasil Analisis Lanjutan	52
4.5.1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	53
4.5.2. Uji Signifikan (Uji t)	54
4.5.3. Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	55
4.5.4. Uji Koefisien Determinasi (R)	56

4.6. Bahasan Hasil Analisis.....	57
4.6.1 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	57
4.6.2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen	58
4.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	59
4.6.4 Pengaruh Kepercayaan, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	60
BAB V PENUTUP.....	61
5.1 kesimpulan.....	61
5.2 Implikasi Teoritis.....	61
5.3 Implikasi Terapan	62
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN.....	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Jumlah tamu yang Menginap.....	3
Tabel 1. 2 Fasilitas penginapan cozy stay kota kupang	4
Tabel 3.1 Indikator Empirik dan skala pengukuran.....	36
Tabel 4.1 Jenis Kelamin	44
Tabel 4.2 Usia Responden.....	45
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan Responden	46
Tabel 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	47
Tabel 4.5 Kepercayaan.....	48
Tabel 4.6 Fasilitas	49
Tabel 4.7 Kualitas Pelayanan.....	50
Tabel 4.8 Kepuasan Konsumen.....	51
Tabel 4.9 Uji Regresi Linear Berganda.....	53
Tabel 4.10 Hasil Uji Parsial	54
Tabel 4.11 Hasil Uji Simulasi.....	56
Tabel 4.12 Koefisien Determinasi.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Dasar Pemikiran.....	33
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Halaman Gambar kunjungan ke penginapan Cozy Stay Kota Kupang	
.....	67