

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETERSEDIAAN
FASILITAS DAN LOKASI YANG STRATEGIS TERHADAP
KEPUASAAN PELANGGAN PADA HOTEL ON THE ROCK BY
PRASANTHI KOTA KUPANG**

SKRIPSI

FENISIA NORALINA UN

19410300

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi

Guna Memenuhi Sebagian Dari

Persyaratan-persyaratan untuk mencapai Gelar Sarjana Manajemen



FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA

KUPANG

2025

LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETERSEDIAAN
FASILITAS DAN LOKASI YANG STRATEGIS TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA HOTEL ON THE ROCK by PRASANTHI KOTA
KUPANG**

FENISIA NORALINA UN

19410300



Menyetujui :

Pembimbing I

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

Pembimbing II

Eka Imelda Seseli, SE., MM
NUPTK : 21497696702304903

Dekan Fakultas Ekonomi



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

SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETERSEDIAAN
FASILITAS DAN LOKASI YANG STRATEGIS TERHADAP
KEPUASAAN PELANGGAN PADA HOTEL ON THE ROCK BY
PRASANTHI KOTA KUPANG

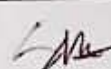
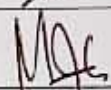
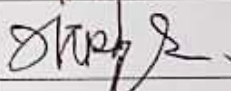
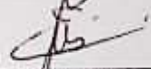
Dipersiapkan dan disusun oleh :

FENISIA NORALINA UN
19410300



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

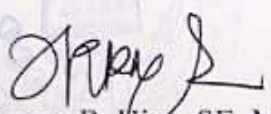
SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Penguji Utama	Zet Ena, SE.,MM	
Penguji Anggota	Melvin K. Djami Rane, SE., MM	
Penguji Anggota/Pembimbing I	Hermyn B. Hina, SE.M.Si	
Penguji Anggota/Pembimbing II	Eka Imelda Seseli, SE.,MM	

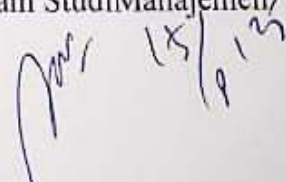
SKRIPSI INI TELAH DITERIMA SEBAGAI SALAH SATU PERSYARATAN
UNTUK MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN

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 : Fenisia Noralina Un
NIM : 19410300
Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul "**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketersediaan Fasilitas Dan Lokasi Yang Strategis Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel On The Rock By Prasanthi 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



Fenisia Noralina Un
NIM. 19410300



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 : Fenisia Noralina Un
TTL : Hanan, 16 Februari 2001
NIM : 19410300
Jurusan/Progdi : Manajemen
Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketersediaan Fasilitas dan Lokasi yang Strategis Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel On The Rock By Prasanthi Kota Kupang
Pembimbing I : Hermyn B. Hina, SE., M.Si
Pembimbing II : Eka Imelda Seseli, SE., MM
Dengan hasil sebagai berikut:

Nama Penguji	Status Penguji	Nilai Awal	Bobot	Nilai Akhir
Zet Ena, SE., MM	Utama	75	X 40%	30
Melvin K. Djami Rane SE., MM	Anggota	75	X 20%	15
Hermyn B. Hina, SE., M.Si	Anggota	78	X 20%	15,6
Eka Imelda Seseli, SE., MM	Anggota	76	X 20%	15,2
Total Nilai Yang Diperoleh: 75,8				
Nilai Aksara: A- (Memuaskan)				

Kupang, 30 Juli 2025

Dekan Fakultas Ekonomi – UKAW



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

MOTO

**Serahkanlah segala kekuatiranmu kepadanya,
sebab ia yang memelihara kamu**

(1 Petrus 5:7)

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 Bernadus Bouk dan Mama Imelda Lotu, 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. Ibu Hermyn B. Hina, SE.,M.Si dan Eka Imelda Seseli, 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 ade Rio, efen, farel,devan, vicar, alquin,cici, jenayra dan kaka santy yang selalu mendukung dan mendoakan penulis dalam menulis skripsi.
6. Teman terbaik saya disegala situasi nus meak terima kasih sudah selalu membantu dan mendukung.
7. Terimakasih teman terbaik satu langkah saya nora,ester,lya, sary yang selalu memberi semnagat dan dukungan

8. Almamater yang saya banggakan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang yang tercinta.
9. Teman-teman seperjuangan angkatan tahun 2019 manajemen jalur minat manajemen pemasaran, satu persatu yang selalu membantu penulis dengan caranya masing-masing, kiranya budi baik yang telah diberikan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini mendapatkan berkat oleh Tuhan Yang Maha Esa.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas penyertaan dan kasih-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul: Analisis pengaruh kualitas pelayanan ,ketersediaan fasilitas dan lokasi yang strategis terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel On The Rock by Prasanthi 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. Ibu Hermyn B. Hina, SE.,M.Si dan Eka Imelda Seseli, SE., MM selaku pembimbing I dan II yang dengan kerelaan dengan ketulusan membimbing penulis..
7. Bapak Zet Ena,SE.,MM selaku penguji utama dan Melvin K. Djami Rane, 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 konstruktif. Akhir kata semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca. Terima kasih teriring salam dan doa yang tulus.

Kupang, 1 Januari 2025

Fenisia Noralina Un

DAFTAR ISI

PENGESAHAN SKRIPSI.....	II
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	III
MOTO.....	IV
PERSEMBAHAN.....	V
KATA PENGANTAR.....	VII
DAFTAR ISI.....	IX
DAFTAR TABL	XII
DAFTAR GAMBAR.....	XIII
LAMPIRAN.....	XIV
ABSTRAK	XV
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Masalah Penelitian	7
1.3 Rumusan Penelitian.....	7
1.4 Persoalan Penelitian	8
1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1.5.1 Tujuan	8
1.5.2 Manfaat	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Kualitas Pelayanan	10
2.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan	11
2.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan	12
2.1.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan pelanggan	14

2.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan	15
2.2 <i>Fasilitas</i>	17
2.2.1 Faktor yang Mempengaruhi Fasilitas.....	18
2.2.2 Hubungan Fasilitas dengan Kepuasan pelanggan	18
2.2.3 <i>Indikator Fasilitas</i>	19
2.3 Lokasi.....	18
2.3.1 Tahap Memilih Lokasi	21
2.3.2 Hubungan Lokasi dengan Kepuasan pelanggan	22
2.3.3 Indikator Lokasi	20
2.4 Kepuasan pelanggan.....	24
2.4.1 Faktor Kepuasan Pelanggan.....	25
2.4.2 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	26
2.5 Konsep Penelitian.....	26
2.6 Hipotesis dan Kerangka Dasar Penelitian	27
2.6.1 Hipotesis Kerja.....	27
2.6.2 Hipotesis Statistik	28
2.6.3 Kerangka Dasar Penelitian.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Populasi dan Sampel	30
3.1.1 Populasi	30
3.1.2 Sampel.....	30
3.2 Teknik pengumpulan data	32
3.3 Indikator Empirik dan Skala Pengukuran Konsep	33
3.4 Teknik Analisis Data.....	34

3.4.1 Analisis pendahuluan	34
3.4.2 Analisis lanjutan.....	35
3.4.2.1 Analisis Regresi Linier Berganda	35
3.4.2.2 Pengujian Hipoteisi	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Gambaran Objek Penelitian	40
4.2 Deskripsi Penelitian	41
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
4.1.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	41
4.1.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
4.3 Hasil Analisis Pendahuluan	43
4.3.1 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	43
4.3.2 Distribusi Jawaban Responden Variabel Fasilitas	44
4.3.3 Distribusi Jawaban Responden Variabel Lokasi	45
4.3.4 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan pelanggan.....	46
4.4 Hasil Analisis Lanjutan	47
4.4.1 Analisis Linier Berganda	47
4.4.2 Uji Parsial (Uji T).....	49
4.4.3 Hasil Signifikan Simultan (Uji F)	52
4.4.4 Koefisien Determinasi (R^2)	53
4.5 Bahasan Hasil Analisis	53
4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan	54
4.5.2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan pelanggan.....	54
4.5.3 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan pelanggan	55

BAB V PENUTUP.....	56
5.1 Kesimpulan	56
5.2 Implikasi Teoritis.....	56
5.3 Implikasi Terapan	57
DAFTAR PUSTAKA.....	59
LAMPIRAN	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 DataPelangan Pengunjung Hotel On The Rock.....	5
Tabel 3. 1 Indikator Empirik, Dan Skala Pengukuran Konsep	34
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	41
Tabel 4.2Pekerjaan Responden	42
Tabel 4.4Distribusi jawaban responden variabelKualitas Pelayanan.....	43
Tabel 4.5Distribusi Jawaban Responden VariabelFasilitas	44
Tabel 4.6Distribusi Jawaban Responden VariabelLokasi.....	45
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Kepuasan pelanggan	46
Tabel 4.8 Hasil Analisis Linier Berganda.....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Dasar Penelitian	29
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	halaman
Gambar kunjungan ke Hotel On The Rock By Prasanti Kupang.....	63

ABSTRAK

Dalam era persaingan bisnis yang semakin kompetitif, kepuasan pelanggan menjadi salah satu faktor kunci kesuksesan usaha. Kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi merupakan tiga aspek penting yang dapat memengaruhi persepsi dan pengalaman pelanggan. Bisnis yang mampu memberikan layanan berkualitas, menyediakan fasilitas yang nyaman, dan berlokasi strategis cenderung memiliki pelanggan yang lebih puas dan loyal. Kepuasan pelanggan menjadi kunci utama dalam mempertahankan dan meningkatkan keberlangsungan suatu usaha. Kepuasan pelanggan bukan hanya menentukan loyalitas, tetapi juga mempengaruhi citra usaha dan daya saing jangka panjang. Menurut **Kotler (2015:410)**, kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuan untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Hal ini menegaskan bahwa kualitas tidak hanya dilihat dari fungsi produk, tetapi juga dari bagaimana pelayanan diberikan dan diterima oleh pelanggan. Menurut Tjiptono, (2016:157) Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, desain interior dan eksterior serta kebersihan harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung. Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas jasa berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata pelanggan. Menurut (Rbayula, 2013:88) Lokasi adalah tempat untuk setiap bisnis dan merupakan suatu keputusan penting, karena keputusan yang salah dapat berakibatkan kegagalan sebelum memulai bisnis.

Pemilihan lokasi usaha harus dipertimbangkan dengan matang karena kemudahan untuk menjangkau tempat usaha sangat mempengaruhi keputusan membeli konsumen. Sedangkan Menurut Kotler & Keller, (2021:130), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan terhadap harapan mereka. Artinya, apabila kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi tidak sesuai dengan harapan pelanggan, maka akan berdampak pada turunnya tingkat kepuasan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan antara kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan menggunakan jasa penginapan pada Hotel On The Rock by Prasanthi di Kota Kupang. Teknik penarikan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Rao Purba. Adapun sampel yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah pelanggan menggunakan jasa penginapan pada Hotel On The Rock by Prasanthi yaitu sebanyak 96 orang. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menyebarkan angket kepada sampel yang sesuai dengan kriteria penelitian. Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif dengan menggunakan alat uji regresi linear berganda dan menggunakan program olah data SPSS V.22. Pada penelitian ini berdasarkan uji t yang dilakukan menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan pelanggan (Y), Fasilitas (X2) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan pelanggan (Y) dan Lokasi (X3) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan pelanggan (Y). Melalui uji F diketahui bahwa secara bersama-sama variabel dependen berpengaruh terhadap variabel independen. Angka Adjusted R Square sebesar 0,487 yang menunjukkan bahwa 48,7% variabel Kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen (Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi). Sedangkan 52,3% sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini, seperti harga, promosi, persepsi kualitas, citra perusahaan.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, Dari hasil penelitian ini menunjukkan variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hal ini terlihat dari signifikansi sebesar $t_{hitung} (3,160) > t_{tabel} (1,986)$ dan nilai $sig < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, dengan demikian kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y), yang memilih penginapan pada Hotel On The Rock by Prasanthi, yang berarti berpengaruh signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan pelanggan (Y), yang berarti kualitas pelayanan perlu dipertahankan.

Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan, Variabel lokasi Dari hasil penelitian ini menunjukkan variabel fasilitas (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hal ini terlihat dari hasil uji dari $t_{hitung} = 3,042$ dan nilai $t_{tabel} = 1,986$, sehingga nilai $t_{hitung} (3,024) > t_{tabel} (1,986)$ dan nilai $sig < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti variabel fasilitas (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y), yang berarti variabel fasilitas (X2) perlu dipertahankan dengan selalu menjaga :Desain Fasilitas, Nilai Fungsi, Estetika, Kondisi yang mendukung dan Peralatan penunjang.

Pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan Dari hasil penelitian ini menunjukkan variabel lokasi (X3) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hal ini terlihat dari signifikansi sebesar $t_{hitung} (3,053) > t_{tabel} (1,986)$ dan nilai $sig < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, dengan demikian kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y), yang memilih penginapan pada Hotel On The Rock by Prasanthi, yang berarti berpengaruh signifikan

antara variabel lokasi (X3) terhadap kepuasan pelanggan(Y), yang berarti lokasi perlu dipertahankan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan,ketersediaan Fasilitas Dan Lokasi yang strategis