

**PENGARUH *PEOPLE*, FASILITAS FISIK & PROMOSI TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL SWARNA DWIPA  
PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**



**Diajukan Oleh :**

**AMIRA ADELIA  
NPM. 1601110019**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS TRIDINANTI  
PALEMBANG**

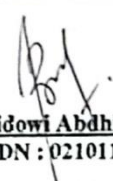
**2020**


UNIVERSITAS TRIDINANTI  
FAKULTAS EKONOMI  
PALEMBANG

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : AMIRA ADELIA  
Nomor Pokok/NIRM : 16.01.11.1019  
Jurusan/ Program Studi : Ekonomi/Manajemen  
Jenjang Pendidikan : Strata I  
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran  
Judul Skripsi : PENGARUH *PEOPLE*, FASILITAS FISIK &  
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA HOTEL SWARNA  
DWIPA PALEMBANG

Pembimbing Skripsi :

Tanggal 21/10/2020, Pembimbing I :  Baidowi Abdhie, SE,MP  
NIDN : 0210116101

Tanggal 21-10-2020, Pembimbing II :  Kamariah, SE,MM  
NIDN : 0221075802

Mengetahui :  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Tanggal



Dr. Mry. Mikhal, SE, M, SI, Ak, CA, CSRS  
NIDN : 0205026401

206 / PS / DFE / 2020

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

- ❖ *Jadilah diri sendiri, dan jujurilah dengan diri sendiri karena itu lebih baik daripada harus berpura-pura menjadi orang lain.*
- ❖ *Kesedihan, kesusahan dan keluh kesah yang engkau rasakan sekarang akan menjadi kebahagiaan di masa yang akan datang.*
- ❖ *Nilai prestasi adalah keseluruhan pribadi yang cerdas dan beretika bukan dengan angka.*
- ❖ *Jangan terlalu ambil hati dengan ucapan seseorang, kadang manusia punya mulut tapi belum tentu punya pikiran.- Albert Einstein*

## KUPERSEMBAHKAN KEPADA :

- ❖ **Bapak dan Ibuku Tercinta**
- ❖ **Adikku Tersayang**
- ❖ **Seluruh Keluarga Besarku**
- ❖ **Engkau Yang Allah Kirimkan Untukku**
- ❖ **Teman – Teman di Universitas Tridinanti Palembang**
- ❖ **Almamaterku, Universitas Tridinanti Palembang**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Amira Adelia  
Nomor Pokok : 1601110019  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis dengan sungguh – sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dengan segala konsekuensinya.

Palembang, Oktober 2020



Amira Adelia

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat yang dilimpahkan-Nya sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul :  
**“Pengaruh *People*, Fasilitas Fisik & Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Swarna Dwipa Palembang”**

Penulis membuat skripsi ini untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Tridinanti Palembang.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak mungkin akan terwujud apabila tidak ada bantuan dari berbagai pihak, melalui kesempatan ini izinkan penulis menyampaikan ucapan rasa terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Ir. Hj. Nyimas Manisah,MP. Selaku Rektor Universitas Tridinanti Palembang.
2. Ibu Dr. Msy. Mikial,SE,M.Si,Ak.CA.CSRS Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang.
3. Ibu Mariyam Zanariah S.E.,MM. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Tridinanti Palembang.
4. Bapak Baidowi Abdhie, SE,MP selaku Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengoreksi, dan memotivasi penulis sehingga skripsi dapat diselesaikan.
5. Ibu Kamariah,SE,MM selaku Pembimbing Anggota yang telah meluangkan waktu dan berusaha keras memberi bimbingan serta mengarahkan guna penyelesaian skripsi.
6. Kepada seluruh Staff tata usaha Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang yang sudah memberikan bantuan.
7. Kepada seluruh Karyawan Hotel Swarna Dwipa Palembang yang telah memberikan kesempatan penulisan untuk melakukan penelitian.

8. Kepada Orang Tua, adik dan Seluruh Keluarga yang senantiasa memberikan doa dan semangat.
9. Kepada laki-laki yang sangat saya cintai yang menemani saat susah maupun senang bersama .
10. Kepada sahabat – sahabat seperjuangan dalam penyusunan skripsi yang selalu memberi dukungan yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
11. Berbagai pihak yang tidak bisa kami tuliskan satu persatu namun berkontribusi membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata penulis menyadari bahwa penulis ini jauh dari sempurna, untuk itu penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kekurangan. Penulis sangat berharap semoga tulisan ini bermanfaat bagi perkembangan dan kemajuan pendidikan kita semua.

Palembang, Oktober 2020  
Penulis,

Amira Adelia

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
ABSTRAK.....	xii
RIWAYAT HIDUP.....	xiii

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teoritis.....	6
2.1.1 <i>People</i> ( orang ).....	6
2.1.1.1 Pengertian <i>People</i> (orang).....	6
2.1.1.2 Indikator <i>People</i> .....	8
2.1.2 Fasilitas Fisik.....	9
2.1.2.1 Pengertian Fasilitas Fisik.....	9
2.1.2.2 Unsur-unsur Fasilitas fisik.....	10
2.1.2.3 Indikator Fasilitas Fisik.....	13
2.1.3 Promosi.....	14
2.1.3.1 Pengertian Promosi.....	14
2.1.3.2 Tujuan Promosi.....	15
2.1.3.3 Indikator Promosi.....	16
2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	18

2.1.4.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	18
2.1.4.2	Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	19
2.1.4.3	Indikator Kepuasan Pelanggan .....	20
2.2	Penelitian terdahulu yang relevan.....	21
2.3	Kerangka berpikir .....	22
2.4	Hipotesis .....	23

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	24
3.1.1	Tempat Penelitian.....	24
3.1.2	Waktu Penelitian .....	24
3.2	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.2.1	Sumber Data .....	25
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data .....	25
3.3	Populasi dan Sampel .....	26
3.3.1	Populasi .....	26
3.3.2	Sampel .....	27
3.4	Rancangan Penelitian .....	27
3.5	Variabel dan Definisi Operasional .....	28
3.5.1	Variabel Penelitian.....	28
3.5.2	Definisi Operasional .....	28
3.6	Instrumen Penelitian.....	30
3.6.1	Uji Validitas.....	31
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	31
3.7	Teknik Analisis Data.....	32
3.7.1	Analisis Kuantitatif.....	32
3.7.2	Statistik Inferensial Parametik.....	33
3.8	Sistematika Penulisan.....	3

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Hasil Penelitian .....	37
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan .....	38
4.1.3	Struktur Organisasi Perusahaan .....	40
4.2	Pembahasan.....	43



4.3	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	45
	4.3.1 Uji Validitas .....	45
	4.3.2 Uji Reliabilitas .....	46
4.4	Analisis Data .....	47
	4.4.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	47
	4.4.2 Analisis Statistik Inferensial .....	52
	4.4.2.1 Regresi Linear Berganda .....	52
	4.4.2.2 Koefisien Korelasi .....	53
	4.4.2.3 Koefisien Determinasi .....	55
4.5	Pengujian Hipotesis.....	56
	4.5.1 Uji Simultan (Uji F).....	56
	4.5.2 Uji Parsial (Uji t).....	58

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Kesimpulan .....	61
5.2	Saran.....	62

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>63</b>
-----------------------------	-----------

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

3.1	Waktu Penelitian .....	24
3.2	Variabel dan Definisi Operasional .....	29
4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
4.2	Responden Berdasarkan Usia.....	44
4.3	Hasil Uji Validitas.....	45
4.4	Hasil Uji Reliabilitas .....	47
4.5	Deskripsi Variabel <i>People</i> .....	48
4.6	Persentase Skor Variabel <i>People</i> .....	48
4.7	Deskripsi Variabel Fasilitas Fisik .....	49
4.8	Persentase Skor Variabel Fasilitas Fisik .....	49
4.9	Deskripsi Variabel Promosi .....	50
4.10	Persentase Skor Variabel Promosi .....	50
4.11	Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan .....	51
4.12	Persentase Skor Variabel Kepuasan Pelanggan .....	51
4.13	Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	52
4.14	Hasil Uji Koefisien Korelasi .....	54
4.15	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	55
4.16	Hasil Uji F (Uji Simultan).....	56
4.17	Hasil uji t (Uji Parsial) .....	58

## **DAFTAR GAMBAR**

2.1 Kerangka Berpikir Teoritis .....	22
4.1 Struktur Organisasi Hotel Swarna Dwipa .....	40

## ABSTRAK

**Amira Adelia, Pengaruh *People*, Fasilitas Fisik & Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Swarna Dwipa Palembang, (Di bawah bimbingan Bapak Baidowi Abdhie, SE,MP dan Ibu Kamariah,SE,MM).**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh signifikan *People*, Fasilitas Fisik & Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Swarna Dwipa Palembang. Populasi dan Sampel dalam penelitian ini sebanyak 40 orang responden. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Adapun data primer diperoleh penulis dengan menyebarkan kuesioner kepada responden, dengan melakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Sedangkan uji hipotesis dilakukan dengan uji F dan uji t.

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan SPSS Ver.24 pada uji F diperoleh F hitung sebesar  $(32,271 > 2,87)$  diketahui bahwa *People*, Fasilitas Fisik & Promosi secara bersama – sama memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Swarna Dwipa Palembang.

Berdasarkan uji t atau uji secara parsial *People* ( $X_1$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Swarna Dwipa Palembang dengan t hitung 3,323 dengan signifikansi 0,000. Secara parsial Fasilitas Fisik ( $X_2$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan t hitung 3,527 dengan signifikansi 0,000. Secara parsial Promosi ( $X_3$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan t hitung 2,245 dengan signifikansi 0,000.

Disarankan untuk lebih meningkatkan kebijakan *People*, Fasilitas Fisik, dan Promosi yang ditawarkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang lebih baik.

Kata Kunci : *People*, Fasilitas Fisik, Promosi, Kepuasan Pelanggan

## **RIWAYAT HIDUP**

Amira Adelia, dilahirkan di Palembang tanggal 09 Maret 1996 dari bapak yang bernama Irwandi dan Ibu yang bernama Rosimah. Merupakan anak pertama dari 2 (dua) bersaudara. Sekolah Dasar diselesaikan pada tahun 2007 di SD Negeri 65 Palembang. Sekolah Menengah Pertama diselesaikan pada tahun 2010 di SMP Negeri 42 Palembang. Sekolah Menengah Atas diselesaikan pada tahun 2013 di SMK Negeri 6 Palembang. Pada tahun 2016 melanjutkan pendidikan ke Program Studi Strata I Jurusan Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Manajemen Pemasaran merupakan suatu disiplin ilmu yang memiliki arti penting dalam dunia usaha, karena semakin majunya teknologi dalam berbagai bidang menuntut setiap orang atau lembaga perusahaan untuk selalu berkompetisi dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan yaitu memperoleh keuntungan yang maksimal dengan pengeluaran yang seminimal mungkin. Banyaknya sarana dan prasarana penunjang usaha yang ada mengakibatkan fokus utama perusahaan lebih ditekankan kepada upaya untuk meningkatkan pemasaran yang ditujukan untuk memuaskan konsumen. Melihat kondisi sekarang menyebabkan pembisnis semakin dituntut dengan cepat dan tepat untuk bertindak agar tidak kalah bersaing. Menurut Kotler (2000:34), dalam meningkatkan persaingan masing-masing perusahaan harus dapat memenangkan persaingan tersebut dengan menampilkan produk / jasa yang terbaik dan dapat memenuhi selera konsumen yang selalu berkembang dan berubah-ubah.

Kepuasan pelanggan adalah Penciptaan nilai yang superior akan menghasilkan tingkat kepuasan yang merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang di harapkan (Kotler, 2002:147). Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi kualitas pelayanan, *People* (orang).

*People* (orang), adalah Menurut Ratih (2005) menyatakan adalah semua pelaku yang memainkan peranan dalam penyajian jasa sehingga dapat mempengaruhi pembeli. Elemen-elemen dari *People* adalah pegawai perusahaan, konsumen dan konsumen lain dalam lingkungan jasa. Pengukuran terhadap *People* didasarkan pada performance yang meliputi penampilan dan keramahan orang-orang yang terlibat dalam pemberian layanan / kualitas pelayanan. Untuk menunjang kualitas pelayanan kerja dibutuhkan Fasilitas Fisik.

Fasilitas Fisik adalah Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen ( Tjiptono,2002:44). Fasilitas adalah segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, dan dinikmati oleh karyawan baik dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun kelancaran pekerjaan. Selain meningkatkan Fasilitas Fisik promosi juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Promosi adalah menurut (Tjiptono,2000:6) promosi adalah alat fundamental yang direncanakan untuk mencapai tujuan perusahaan dengan mengembangkan keunggulan bersaing yang berkesinambungan melalui pasar yang dimasuki program pemasaran yang digunakan untuk melayani pasar atau sasaran tersebut. Salah satu usaha yang mengandalkan fasilitas dan kualitas pelayanannya adalah Hotel.

Hotel merupakan usaha pariwisata dimana suatu usaha akomodasi yang dikomersilkan dengan menyediakan fasilitas-fasilitas antara lain kamar tidur, makanan dan minuman, serta pelayanan-pelayanan penunjang seperti tempat-tempat rekreasi, fasilitas olahraga dan fasilitas lainnya ( Sulastiyono,2006:11 )

penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dan melaksanakan aktivitas-aktivitasnya dan kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan tamu dapat terpenuhi selama tinggal di Hotel.

Hotel Swarna Dwipaa dalah Hotel bintang 3 ( tiga ) di pusat kota Palembang, mempunyai 68 kamar, 4 ruang rapat dan 1 ballroom yang dilengkapi fasilitas internet dan fasilitas-fasilitas pendukung lainnya. Sebagai salah satu institusi yang bergerak dibidang jasa dan mengutamakan kualitas pelayanan terhadap pelanggan, maka perusahaan berusaha untuk lebih fokus terhadap hal-hal yang berkaitan dengan kepuasan pelanggannya.

Untuk itulah peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul

**“Pengaruh *People*, Fasilitas Fisik & Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Swarna Dwipa Palembang “.**

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah *People*, Fasilitas Fisik dan Promosi berpengaruh secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Swarna Dwipa Palembang ?
2. Apakah *People* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Swarna Dwipa Palembang ?
3. Apakah Fasilitas Fisik berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Swarna Dwipa Palembang ?
4. Apakah Promosi berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Swarna dwipa Palembang ?



### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang hendak dicapai, diharapkan dapat diprediksikan tindakan apa yang akan dilakukan sehingga hambatan yang mungkin terjadi dapat dikurangi. Adapun tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *People*, Fasilitas Fisik, dan Promosi secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Swarna Dwipa Palembang.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari *People* terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Swarna Dwipa Palembang.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari Fasilitas Fisik terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Swarna Dwipa Palembang.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Promosi terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Swarna Dwipa Palembang.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah :

1. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan serta menambah wawasan mengenai pengaruh *People*, Fasilitas Fisik dan Promosi terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Swarna Dwipa Palembang.

## 2. Bagi penulis

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan untuk membantu perusahaan dalam melihat pengaruh *People*, Fasilitas Fisik dan Promosi terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Swarna Dwipa Palembang.

## 3. Bagi penelitian lanjutan

Sebagai referensi dapat memberikan perbandingan dalam melakukan penelitian dalam bidang yang sama.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suhasimi 2013 *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Buchari, Alma 2004 *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Hapsan, Mengayu. Respati 2011, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Fisik dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Semesta Semarang*, Semarang Universitas Negeri Semarang
- Kotler, Philip 2000 *Manajemen Pemasaran* Edisi Milenium Jakarta: Selemba empat.
- Kotler, Philip dan Armstrong 2005. *Dasar- dasar Pemasaran* Jakarta: Prenhallindo
- Lupiyoadi, Rambat. 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Selemba empat.
- Lamb, Charles. Josep. Hair. Daniel. 2001 *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Sembiring, Noor, M. 2013. *Mengukur Kepuasan Pelanggan Hotel Bintang Melalui Pelayanan Petugas, Prasarana Fisik*
- Tjiptono, Fandy 2002. *Manajemen Pemasaran Startegi dan Bauran Pemasaran* Jakarta: Erlangga
- H.M. Syahirman Yusi & Umiyati Idris. 2009. *Metodologi Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Citrabooks Indonesia
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&B*. Bandung: Alfabeta
- Umar, Husein. 2002. *RisetPemasaran Dan PerilakuKonsumen*. Jakarta: GramediaPustakaUtama.

Swasta, Basu& Irawan.2005.ManajemenPemasaran Modern. Yogyakarta: Liberty

Syamsuddin. 2017. Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen dalam

Meningkatkan

Mutu Pendidikan. *Jurnal Idaarah*, Vol. I, No. 1, Juni 2017

Tjiptono, F. 2007. Strategi Pemasaran. Yogyakarta : Penerbit

Andi Tjiptono, F. 2011. Strategi Pemasaran. Edisi 3.

Yogyakarta: ANDI Tjiptono, F. 2008. *Manajemen Jasa*.

Yogyakarta: Andi Offset