

**PENGARUH PERINGKAT HOTEL, LOKASI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP EKSPETASI PELANGGAN
DI THE ZURI HOTEL PALEMBANG**

SKRIPSI

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



**Diajukan Oleh:
NADILA AZZARA
NPM. 190110235**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TRIDINANTI
2023**

**UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Nadila Azzara
Nomor Pokok / NIM : 190110235
Jurusan / Program Studi : Manajemen
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Peringkat Hotel, Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Ekspetasi Pelanggan Di The Zuri Hotel Palembang

Pembimbing Skripsi

Tanggal 21.10.23 Pembimbing I:



Uli Amri, S.E., M.Si
NIDN : 0229016201



Tanggal 21.10.23 Pembimbing II :

Nur Effen S.E,MM
NIDN : 0202076102

132 /PS/DFEB/23

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis,

Ketua Program Studi



Dr. Msy. Mikial, S.E.,M.Si Ak.CA,CSRS
NIDN: 0205026401



Mariyam Zanariah, S.E., M.M
NIDN : 0222096301

**UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nadila Azzara
Nomor Pokok / NIM : 190110235
Jurusan / Program Studi : Manajemen
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Peringkat Hotel, Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Ekspetasi Pelanggan Di The Zuri Hotel Palembang

Pembimbing Skripsi

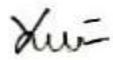
Tanggal 21-10-2023 Ketua Penguji


Uli Amri, S.E., M.Si
NIDN : 0229016201

Tanggal 21-10-2023 Penguji I


Nur Effen S.E., MM
NIDN : 0202076102

Tanggal 21-10-2023 Penguji II


Yuni Adinda Putri S.E., M.Si
NIDN : 0207069401



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Tanggal




Dr. Msy. Mikial, S.E, M.Si Ak, CA, CSRS
NIDN: 0205026401

Ketua Program Studi Manajemen

Tanggal



Mariyam Zanariah, S.E., M.M
NIDN : 0222096301

Motto :

***Day by day, step by step.
Nyatanya hidup bukan perihal
Seberapa cpat (pencapaianmu) tetapi
seberapa tepat (waktunya).***

@Theothetic

***Hidup mu seberantakan Subuh mu,
Gelisah mu sebarantakan Dhuhur mu,
Marah mu seberantakan Ashar mu,
Sedih mu seberantakan Magrib mu,
Dan lelah mu seberantakan Isya mu,
Pada kenyataannya semua hal yang
terjadi adalah tentang bagaimana
sholat mu.***

@Perantara nasehat

***Jodoh itu misteri, kematian
itu pasti. jangan terlalu sibuk
memikirkan pujaan hati,
sampai lupa mempersiapkan
diri untuk mati.***

@Hamba Allah

Kupersembahkan untuk :

- ***Allah SWT***
- ***Kedua orang tuaku yang tercinta***
- ***Kakakku dan kedua adikku terkasih***
- ***Segenap Dosen Tridinanti yang
kuhormati***
- ***Sahabatku tersayang***
- ***Teman-Teman Manajemen Pemasaran
Angkatan 2019***
- ***Almamater Kebangganku***
- ***Calon imamku kelak***

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nadila Azzara
Nomor Pokok : 190110235
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen Pemasaran

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis dengan sungguh – sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dengan segala konsekuensinya.

Palembang, 15 September 2023

Penulis



(Nadila Azzara)

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah, penulis panjatkan kepada Allah SWT dan sholawat serta salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW karena atas rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Peringkat Hotel, Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Ekspetasi Pelanggan Di The Zuri Hotel Palembang “.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari sempurna. Untuk kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan dalam rangka perbaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa tanpa dukungan dan perhatian serta bimbingan baik dari pembimbing, keluarga, dan teman-teman sekalian penulisan skripsi tidak dapat berjalan dengan baik.

Dengan selesainya penelitian ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Edizal AE, MS selaku Rektor Universitas Tridinanti Palembang.
2. Ibu Dr. Msy. Mikial,. S.E, M.Si Ak, CA, CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti Palembang.
3. Ibu Maryam Zanariah, S.E, M.M selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Tridinanti Palembang.
4. Bapak Ulil Amri, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing I.
5. Ibu Nur Effen S.E, MM selaku Dosen Pembimbing II.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen serta staff karyawan pada Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang.
7. Yang tercinta kedua orang tuaku bapak Edi Irawan dan ibu Zaitun terimakasih atas dukungan dan doanya, bantuan baik moral maupun material.
8. Yang tersayang kakakku Anela Avdirza serta kedua adikku Diva Aulia dan Jarvia Al-Malika.

9. Pimpinan dan staff The Zuri Hotel Palembang.
10. Teman seperjuangan Nurul Aulia Nafilda dan Diah Alif Utami terima kasih atas kebersamaan serta waktu yang telah diberikan selama ini.
11. Kepada Kepala Gudang dan all staff gudang PT. SAB (Sriwijaya Artha Boga) yang sudah bersusah payah membantu untuk memback-up pekerjaan yang saya tinggalkan untuk memenuhi skripsi ini.
12. Kepada semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu hingga skripsi ini selesai.
13. Almamater, saudara seperjuangan jurusan Manajemen Pemasaran angkatan 2019. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar- besarnya dan semoga bantuan yang diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT.

Akhir kata penulis menyadari bahwa tulisan 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, 15 September 2023

Penulis,

(Nadila Azzara)

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
MOTTO	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
RIWAYAT HIDUP.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teoritis	8
2.1.1 Pemasaran.....	8
2.1.1.1 Pengertian Pemasaran	8
2.1.1.2 Pengertian Pemasaran Jasa	9
2.1.2 Pengertian Hotel	11
2.1.2.1 Fungsi dan Peranan Hotel	12
2.1.2.2 Jenis - Jenis Hotel	13
2.1.2.3 Klasifikasi Hotel	14
2.1.2.4 Dimensi dan Indikator Peringkat Hotel	16
2.1.3 Pengertian Lokasi	17
2.1.3.1 Penentuan Lokasi	19
2.1.3.2 Dimensi dan Indikator Lokasi.....	21
2.1.4 Kualitas Pelayanan	22
2.1.4.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	23

2.1.4.2 Indikator Kualitas Pelayanan	24
2.1.5 Pengertian Ekspetasi Pelanggan	25
2.1.5.1 Faktor Harapapan Pelanggan	26
2.1.5.2 Pentingnya Ekspetasi Pelanggan	29
2.1.5.3 Dimensi dan Indikator Ekspetasi Pelanggan	29
2.2 Penelitian Yang Relevan	30
2.3 Kerangka Berpikir	31
2.4 Hipotesis Penelitian	32
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	34
3.1.1. Tempat Penelitian	34
3.1.2. Waktu Penelitian	34
3.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	35
3.2.1 Sumber Data	35
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.3. Populasi, Sampel, dan Sampling	36
3.3.1. Populasi.....	36
3.3.2. Sampel	37
3.4. Rancangan Penelitian.....	38
3.6 Instrumen Penelitian	41
3.7 Uji Instrumen.....	41
3.8. Teknik Analisis.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	48
4.1.1 Sejarah Singkat The Zuri Hotel Palembang	48
4.1.2 Visi dan Misi The Zuri Hotel Palembang.....	49
4.1.3 Struktur Organisasi The Zuri Hotel Palembang.....	50
4.1.4 Analisis Hasil Penelitian	54
4.1.5 Karakteristik Identitas Responden	55
4.1.6 Hasil Pengujian Instrumen.....	57
4.1.7 Uji Hipotesis	59

4.1.8 Koefisien Determinasi (R^2).....	61
4.2 Pembahasan	62
4.2.1 Pengaruh Peringkat Hotel, Lokasi, Kualitas Pelayanan Terhadap Ekspektasi Pelanggan	62
4.2.2 Pengaruh Peringkat Hotel Terhadap Ekspektasi Pelanggan	64
4.2.3 Pengaruh Lokasi Terhadap Ekspektasi Pelanggan	65
4.2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Ekspektasi Pelanggan	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Saran-saran	69
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Yang Relevan.....	31
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	34
Tabel 3.2 Pelanggan The Zuri Hotel Palembang Periode Maret - Mei 2023.....	36
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel.....	39
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Umur	57
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	58
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif Statistik	59
Tabel 4.5 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	60
Tabel 4.6 Hasil Uji Korelasi.....	62
Tabel 4.7 Hasil Uji F	63
Tabel 4.8 Hasil Uji t (Parsial)	64
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi (Uji R ²).....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Pengunjung Hotel	4
Gambar 2.1 Model Tentang Mutu Pelayanan	22
Gambar 2.2 Skema Kerangka Berpikir	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	52

ABSTRAK

Nadila Azzara, Pengaruh Peringkat Hotel, Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Ekspetasi Pelanggan Pada The Zuri Hotel Palembang (Dibawah bimbingan Bapak Ulil Amri, S.E., M.Si dan Ibu Nur Effen S.E,MM)

Salah satu tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Peringkat Hotel, Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Ekspetasi Pelanggan Pada The Zuri Hotel Palembang. Pendekatan umum yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *sampling insidental*. Metode penarikan sampel yang digunakan adalah teknik purposive sampling. Dengan sampel sebanyak 96 orang Pelanggan yang pernah menginap di The Zuri Hotel Palembang. Dalam menganalisis data penelitian ini digunakan uji statistik deskriptif dan uji statistik inferensial.

Hasil dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh variabel Peringkat Hotel (X_1), Lokasi (X_2), Kualitas Pelayanan (X_3) terhadap Ekspektasi Pelanggan The Zuri Hotel Palembang dimana tingkat signifikan dibawah 0,05 yaitu 0,000. Hotel juga perlu mempertimbangkan kebijakan penetapan lokasi agar disesuaikan dengan para kompetitor lainnya terutama berorientasi dengan manfaat yang dirasakan oleh pelanggan, agar terciptanya kepuasan pelanggan yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Cara yang paling berpengaruh untuk membuat pelanggan menjadi loyal adalah dengan memberikan bukti langsung (nyata) terhadap pelanggan sehingga pelanggan bisa merasakan secara langsung kualitas pelayanan dari Hotel The Zuri Palembang.

Kata kunci : Peringkat Hotel, Lokasi, Kualitas Pelayanan, Ekspektasi Pelanggan

ABSTRACT

Nadila Azzara, Effect of Hotel Rating, Location and Service Quality on Customer Expectations at The Zuri Hotel Palembang (Under the guidance of Mr. Ulil Amri, S.E., M.Si and Mrs. Nur Effen S.E, MM)

One of the aims of this study was to determine the effect of hotel ratings, location and service quality on customer expectations at The Zuri Hotel Palembang. The general approach used in this research uses incidental sampling techniques. The sampling method used was a purposive sampling technique. With a sample of 96 customers who have stayed at The Zuri Hotel Palembang. In analyzing this research data, descriptive statistical tests and inferential statistical tests were used.

The results of this study are that there is an influence of the variables Hotel Rating (X1), Location (X2), Service Quality (X3) on Customer Expectations of The Zuri Hotel Palembang where the significant level is below 0.05, namely 0.000. Hotels also need to consider the location determination policy so that it is adjusted to other competitors, especially oriented to the benefits felt by customers, so that customer satisfaction is created which is expected to increase customer satisfaction. The most influential way to make customers loyal is to provide direct (real) evidence to customers so that customers can experience firsthand the quality of service from Hotel The Zuri Palembang.

Keywords: Hotel Rating, Location, Service Quality, Customer Expectations

RIWAYAT HIDUP

Nadila Azzara, Lahir di Palembang pada tanggal 18 juli 2000. Anak ke 2 dari 4 bersaudara, dari pasangan bapak Edi Irawan dan ibu Zaitun. Peneliti menyelesaikan pendidikan di Sekolah Dasar di SD N 132 Palembang tahun 2012. Pada tahun itu juga peneliti melanjutkan pendidikan ke Sekolah Menengah Pertama di SMP N 46 Palembang dan tamat pada tahun 2015, kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Atas di SMA N 5 Sekayu tamat pada tahun 2018. Pada pertengahan tahun 2019 peneliti melanjutkan pendidikan program studi strata I Fakultas ekonomi Jurusan Manajemen Pemasaran pada Universitas Tridinanti Palembang.

Palembang, 15 September 2023

Penulis

(Nadila Azzara)

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan bidang yang tidak lepas dalam memberikan kontribusi bagi pertumbuhan ekonomi Indonesia. Sektor pariwisata merupakan industri kreatif yang potensial dikembangkan di Indonesia. Selain menjanjikan dan dapat dikembangkan dengan cepat, bisnis ini merupakan usaha padat karya yang bisa bersinegi dengan banyak sektor usaha lain. Berwisata menjadi suatu kebutuhan penting bagi masyarakat. Tidak hanya bagi masyarakat menengah ke atas tetapi juga bagi yang menengah ke bawah. Dengan melakukan wisata masyarakat dapat melepaskan rasa penat walaupun hanya sejenak. Berbagai pilihan untuk berwisata pun sudah banyak tersedia. Mulai dari berwisata dengan biaya yang tinggi hingga pilihan untuk berwisata tanpa biaya sepeserpun atau gratis, Sektor bisnis dituntut ikut serta mengembangkan lingkungan secara berkelanjutan dengan memenuhi kebutuhan masyarakat tanpa mengurangi sumber daya alam untuk generasi mendatang. (Ibrohim :2019)

Sebagai contohnya dalam perkembangan sektor wisata yang tidak terencana memunculkan efek pada tekanan ekologis dan sumber daya alam. Pembangunan akomodasi hotel yang meningkat akan berdampak pada berkurangnya lahan terbuka sehingga pasokan air bersih semakin terbatas dan potensi terjadinya bencana alam meningkat (*Nisar et al., 2021*).

Industri hotel merupakan industri jasa campuran (*hybrid*) dimana barang dan jasa ditawarkan dengan proporsi yang sama antara produk dan layanan.

Desain bangunan, interior dan eksterior kamar hotel serta restoran, suasana yang tercipta di dalam kamar hotel, restoran serta makanan dan minuman yang dijual beserta keseluruhan fasilitas yang ada merupakan contoh produk yang dijual. Sedangkan layanan yang dijual adalah keramah-tamahan dan keterampilan staff/karyawan hotel dalam melayani pelanggannya. (Muncar : 2015)

Perancangan sebuah hotel perlu mempertimbangkan dua aspek utama pada perancangan bangunan komersial, yaitu efisiensi dan kenyamanan. Dua aspek ini secara keseluruhan akan mempengaruhi keputusan sebuah rancangan hotel dengan melihat kepentingan konsumen hotel yang menjadi sasaran hotel tersebut. Pada akhirnya hal ini akan berdampak pada lahirnya rancangan berbagai jenis hotel yang berbeda sesuai jenis target pasarnya. Dahulu fungsi hotel hanya sebagai tempat bermalam bagi konsumen yang melakukan perjalanan bisnis atau wisata dan tidak memiliki relasi di tempat tujuan. Seiring berjalannya waktu fungsi hotel mengalami peningkatan, yaitu digunakan untuk acara pernikahan, rapat perusahaan, launching produk baru, dan tak jarang pula hotel digunakan untuk sarana berakhir pekan bagi kalangan masyarakat menengah atas. (Ridho : 2020)

Penggolongan kelas Hotel Berbintang 1 sampai dengan Hotel Berbintang 5 lebih mengarah ke aspek bangunannya, seperti luas bangunan, jumlah kamar dan fasilitas penunjang hotel dengan bobot penilaian yang tinggi. Namun, tentang penggolongan kelas hotel, ekspektasi penilaian pelanggan pada aspek kualitas pelayanan memiliki nilai lebih tinggi dibandingkan dengan aspek fasilitas bangunannya. Kota Palembang mendapatkan julukan sebagai kota Venesia dari Timur karena keadaan sungai Musi yang mengalir mengelilingi kota.

Pemandangan atau keadaan ini sama seperti layaknya kota Venesia (Lois Ho, 2017). Selain itu kota Palembang juga banyak memiliki objek wisata di antaranya memiliki 74 titik objek wisata yang ada di kota Palembang dan memiliki 14 objek wisata yang unggul di Palembang (tribunnews, 2018). Keadaan inilah mendorong dibangunnya hotel-hotel di kota Palembang sebagai tempat penginapan bagi para wisatawan. Sebagai salah satu hotel yang menawarkan tempat penginapan, lokasi The Zuri Hotel Palembang yang strategis dengan berbagai tempat wisatawan di tengah kota Palembang sehingga departemen *marketing* dapat meningkatkan penjualan kamar hotel dan strategi apa yang dilakukan dalam meningkatkan penjualan kamar hotel sehingga mampu bersaing dengan hotel lain.

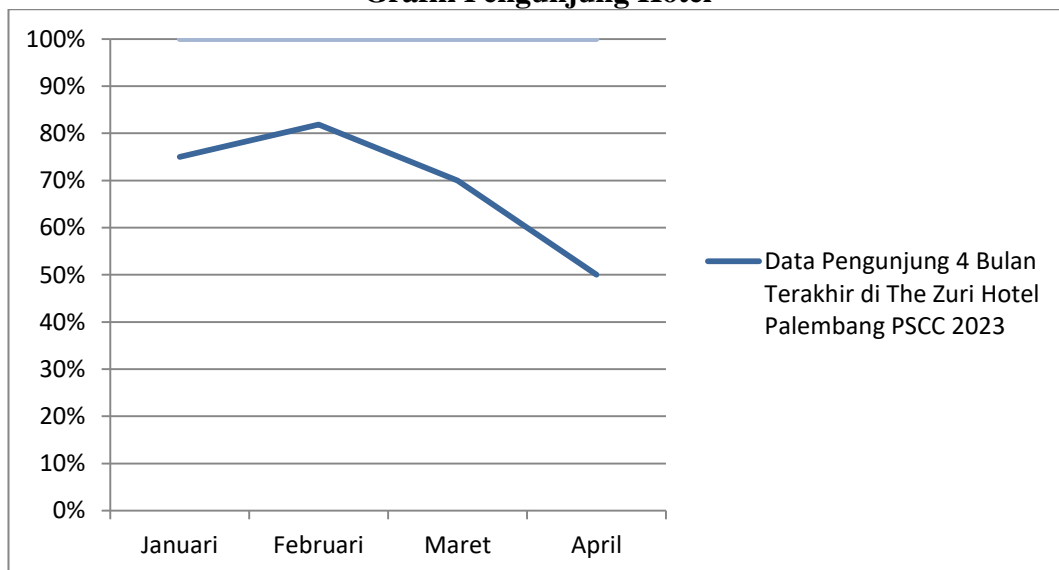
Sejauh ini, berdasarkan survei yang dilakukan pelayanan yang diberikan Hotel The Zuri Palembang yaitu kebersihan dan kerapian hotel yang terjaga serta keramahan karyawan dalam melayani pengunjung. Seluruh kegiatan yang dilakukan oleh The Zuri Hotel Palembang akan menjadi penilaian yang diberikan oleh pengunjung mengenai kepuasan yang dirasakan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu standar kualitas yang diberikan oleh pelaku bisnis baik individu ataupun organisasi/perusahaan yang mana kualitas pelayanan tersebut dapat dijadikan acuan dalam menarik konsumen seperti halnya dari segi fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh pelaku usaha bisnis. Namun nyatanya pelaku usaha bisnis sering tidak memperhatikan dan menjaga fasilitasnya serta kurang memperhatikan keramahan dari pelayanan yang mereka berikan sendiri sehingga mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen ke depan. Kualitas pelayanan merupakan hal terpenting yang digunakan oleh pelaku usaha

bisnis saat ini karena dari kualitas pelayanan ini dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

The Zuri Hotel di dalam kegiatan operasionalnya selalu berusaha memberikan kualitas pelayanan yang baik agar para konsumen mendapatkan kepuasan maksimal dan dapat menjadi pelanggan yang loyal terhadap usaha The Zuri Hotel Palembang. Menyadari arti pentingnya kepuasan dari pengunjung maka The Zuri Hotel Palembang memberikan fasilitas dan pelayanan kepada pengunjungnya diantaranya yaitu kamar yang bersih dan dekorasi ruangan yang menarik, tempat makan yang bersih dan rapi, terdapat kolam renang yang merupakan kolam renang tertinggi yang ada di kota Palembang, dilengkapi dengan tempat gym di atas gedungnya, adanya tempat parkir, karyawan yang berpenampilan rapih. Adapun data-data pengunjung yang disajikan dalam Grafik berikut ini:

Gambar 1.1
Grafik Pengunjung Hotel



Sumber : The Zuri Hotel Palembang, 2023

Data tersebut menunjukkan bahwa pengunjung The Zuri Hotel Palembang mengalami perubahan setiap bulannya pada April 2023. Hal ini dapat disebabkan karena pengunjung merasa puas terhadap pelayanan yang baik dari The Zuri Hotel Palembang kepada para pengunjungnya dengan berusaha memberikan pelayanan yang ramah serta dapat memahami kebutuhan para pengunjungnya dengan tepat. Selain itu masih ada beberapa kekurangan yang diberikan oleh The Zuri Hotel Palembang dalam hal pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara bahwa terdapat keluhan dari beberapa pengunjung The Zuri Hotel Palembang yaitu masalah air panas yang sering mati, WI-FI mati, keluhan tentang aturan pemakaian kolam renang.

Selain itu peneliti juga menemukan hasil keluhan beberapa pengunjung hotel yang menyebutkan bahwa air shower kamar mandi pancurannya terlalu kecil, menunggu lift yang terlalu lama karena antrian banyak, dan tempat parkir yang agak susah, sehingga memerlukan perhatian yang khusus membuat peneliti merasa tertarik untuk membahas permasalahan tersebut, dan mengangkat hal ini menjadi sebuah penelitian yang berjudul :

“Pengaruh Peringkat Hotel, Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Ekspetasi Pelanggan Pada The Zuri Hotel Palembang“

1.2 Perumusan Masalah

Berkenaan identifikasi masalah diatas maka penulis mencoba merumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana Pengaruh Peringkat Hotel, Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Ekspetasi Pelanggan Pada The Zuri Hotel Palembang?

2. Bagaimana Pengaruh Peringkat Hotel Terhadap Ekspetasi Pelanggan Pada The Zuri Hotel Palembang?
3. Bagaimana Pengaruh Lokasi Terhadap Ekspetasi Pelanggan Pada The Zuri Hotel Palembang?
4. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Ekspetasi Pelanggan Pada The Zuri Hotel Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan penelitian diatas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisa dan membuktikan :

1. Pengaruh Peringkat Hotel, Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Ekspetasi Pelanggan Pada The Zuri Hotel Palembang.
2. Pengaruh Peringkat Hotel Terhadap Ekspetasi Pelanggan Pada The Zuri Hotel Palembang.
3. Pengaruh Lokasi Terhadap Ekspetasi Pelanggan Pada The Zuri Hotel Palembang.
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Ekspetasi Pelanggan Pada The Zuri Hotel Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan akan dapat memberikan manfaat, tidak hanya bagi penulis tetapi juga bagi pihak-pihak lain. Adapun manfaat penelitian ini antara lain :

1. Bagi Penulis

Untuk memperoleh tambahan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang pemasaran hotel, lokasi dan kualitas pelayanan yang tentunya akan sangat berguna dalam dunia pekerjaan.

2. Bagi Hotel The Zuri Palembang

Sebagai masukan bagi hotel dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap ekspektasi pelanggan mengenai The Zuri Hotel Palembang.

3. Bagi Akademisi

Diharapkan dapat menambah perbendaharaan dan referensi perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang khususnya Jurusan Manajemen Pemasaran dan sebagai bahan masukan bagi peneliti sejenis untuk menyempurnakan penelitian berikutnya dan pengembangan lebih lanjut.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya Saputra. 2016. Pengaruh Proses dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan MNC Play Media, Jurnal Manajemen, Volume 12, Nomor 2.
- Adisaputro, 2014. Manajemen Pemasaran, Analisis untuk Perencanaan Strategi Pemasaran. Yogyakarta : UPP Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Agusnawar. 2015. Operasional Tata Graha Hotel: Hotel Housekeeping.Operational. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Agus Sulistiyono. 2016. Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta.
- Agustin, Ulfa Happylya *et.al.* 2018. Analisis Pengaruh Modal dan Tenaga Kerja terhadap Efisiensi Produksi Genteng di Desa Sukorejo Kecamatan
- Ali, Hasan. 2015. Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan. Yogyakarta. CAPS (*Center For Academic Publishing Service*)
- Almsalam, S. 2014. *The Effects Of Customer Expectation And Perceived Service Quality On Customer Satisfaction. International Journal Of Business And Management Invention*, 3, 79-84.
- Aprih, Santoso dan Sri Widowati, (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi terhadap Keputusan pembelian, Jurnal Dinamika Sosial Budaya, No. 2, FE-USM, Halaman 179-190.
- Arikunto, S. 2018. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta:Rineka Cipta.
- Arianto, Puspita Suci, dan Padmono, Yazid Yud. 2014. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak Daerah di Kota Surabaya. Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya, Volume 3, Nomor 1.
- Daryanto dan Setyobudi Ismanto. 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima, Gaya Media, Malang.
- Fajar, Muhammad., Annisa, Nurul., Anggriana, Andi. J., Fitriani, Multazam., Ayun, Silmi. Q., Nisar. *et al.* 2020. Bunga Rampai Pandemi. Sulawesi Selatan: IAIN Parepare Nusantara Press.
- Freddy Rangkuti, 2019, Teknik Membedah Kasus Bisnis, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

- Gandusari Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Ilmu Ekonomi* Vol 2 Jilid 2 halaman 194-205.
- Gunawan, Gugun. 2015. *Manajemen Pemasaran*, (Edisi KetigaBelas, JilidDua). Jakarta : Erlangga.
- Silla, I., Gracia, F. J., Mañas, M. A., & Peiró, J. M. (2010). Job Insecurity And Employees' Attitudes Hotels: The Moderating Role Of Fairness. *International Journal Of Manpower*, 31(4), 449-465. <https://doi.org/10.1108/01437721011057029>
- Hani, T. Handoko. 2014. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta :BPFE-Yogyakarta.
- Heizer dan Render. 2014. *Manajemen Operasi*. Jakarta: Salemba Empat
- Hockenbery, J. M., & Wilson, D. 2015. *Wong's Essential of pediatric nursing*. Ninth Edition. St. Lois Missouri : Elseiver.
- Kotler, Philip & Gerry, Armstrong. 2014: *Principle Of Marketing*, 15th edition. New Jersey: Pearson Pretice Hall.
- Kuswatiningsih. 2016. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Lupiyoadi,R. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat
- Mullins, John W dan Walker Jr, Orville C. 2015. *Marketing Management: A Strategic Decision-Making Approach*, 8th Edition, McGraw-Hill International Edition.
- Munawaroh, Munjiati. 2014. *Manajemen Operasi*. Yogyakarta. LP3M UMY.
- Partua, Pramana, Hamonangan, Sinaga. 2015. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Warnet Chamber Semarang)*
- Rabiqy, Y. 2016. *Pengaruh Ekspektasi Pelanggan, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Telkomsel Di Banda Aceh*.
- Samsul, Arifin. 2014. *Pengaruh Kepercayaan, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Jepara Indah, Semarang)*
- Sumarwan, Ujang. 2015. *Perilaku Konsumen Teori Penerapannya Dalam Pemasaran Edisi Kedua*. Cetakan Ketiga. Bogor: Penerbit Ghalia

Indonesia.

Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta

Tribuneo. 2018. Profile. Diambil kembali dari Tribuneo:
<https://www.tribuneo.id/profile>. Diakses tanggal 10 Agustus 2023

Tarmoezi, Trizno dan Manurung, Heldin. 2016. Professional Hotel Front Liner.
Jakarta: Kesaint Blanc

Tjiptono, Fandy. 2014. Strategi Pemasaran. Edisi Ketujuh. Yogyakarta : Andi

Wijayanti, R. Y. & Andriyanto, I. 2016. Pengaruh Harapan, Kepuasan Dan Sarana Fisik Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Usaha Jasa Warnet Di Kudus). *Bisnis: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, 4, 35-58.