PENGARUH HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI G HOTEL SYARIAH BANDAR LAMPUNG

SKRIPSI

ELVIRA EVANKA
Npm: 1741030103

Program Studi : Manajemen Dakwah

FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1443H/2022M

PENGARUH HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI G HOTEL SYARIAH BANDAR LAMPUNG

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas Dan Memenuhi Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana S1 Dalam Ilmu Dakwah Dan Komunikasi

Oleh :

ELVIRA EVANKA
Npm: 1741030103

Jurusan: Manajemen Dakwah

Pembimbing I : Dr. M. Mawardi J, M.Si
Pembimbing II : Devid Saputra, MM

FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1443H/2022M

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di G Hotel Syariah Bandar Lampung.

Menurut Kotler dan Keller, kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas. Sebaliknya jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan merasa puas.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Sampel yang diambil yaitu 30 responden dengan menggunakan teknik *probability sampling*. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu observasi dan penyebaran kuesioner kepada pengunjung yang menginap di G Hotel Syariah Bandar Lampung. Variabel dalam penelitian ini yaitu variabel independen ada harga dan fasilitas sedangkan variabel dependen merukanan kepuasan pelanggan. Data yang didapat kemudian diolah menggunakan IBM SPSS versi 20. Penelitian ini melakukan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas. Metode analisis data menggunakan Asumsi Klasik (Normalitas, Multikolinearitas, Heteroskedastisitas) dan Regresi Linear Berganda. Uji Hipotesis menggunakan Uji F, Uji T dan Uji R^2.

Penelitian ini memperoleh hasil bahwa Harga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Harga dan Fasilitas memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci : Harga, Fasilitas, dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of price and facilities on customer satisfaction at G Hotel Syariah Bandar Lampung.

According to Kotler and Keller, customer satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment that arise after comparing the expected performance (results). If performance is below expectations then the customer is dissatisfied. On the other hand, if the performance meets expectations, the customer will be satisfied.

This research is a quantitative research. The sample taken is 30 respondents using probability sampling technique. Data collection methods in this study are observation and distributing questionnaires to visitors who stay at G Hotel Syariah Bandar Lampung. The variables in this study are the independent variables, there are prices and facilities, while the dependent variable is customer satisfaction. The data obtained was then processed using IBM SPSS version 20. This study conducted a Validity Test and Reliability Test. The data analysis method used Classical Assumptions (Normality, Multicollinearity, Heteroscedasticity) and Multiple Linear Regression. Hypothesis test using F test, T test and R^2 test.

This study obtained the results that price has a positive and significant effect on customer satisfaction, facilities have a positive and significant effect on customer satisfaction, price and facilities have a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Price, Facilities, and Customer Satisfaction.

SURAT PERNYATAAN

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarrakatuh

Dengan Hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Elvira Evanka
NPM : 1741030103
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **" PENGARUH HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI G HOTEL SYARIAH BANDAR LAMPUNG "** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusunan sendiri, bukan duplikasi dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah di rujuk dan disebut dalam footnote atau daftar pustaka, apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Bandar Lampung, 10 Mei 2022
Penulis

Elvira Evanka
NPM. 1741030103

PERSETUJUAN

Judul Skripsi	**: Pengaruh Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di G Hotel Syariah Kota Bandar Lampung**
Nama	**: Elvira Evanka**
NPM	**: 1741030103**
Semester	**: 10 (Sepuluh)**
Jurusan	**: Manajemen Dakwah**
Fakultas.	**: Dakwah dan Ilmu Komunikasi**

MENYETUJUI

Untuk dimunaqasyahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.

Pembimbing I	**Pembimbing II**
Dr. M. Mawardi S.	**Devid Sanutra.MM**
NIP. 197206161997032002	**NIP. 198612152019031007**

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M. Sos.I
NIP. 197010251999032001

KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
AKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung 35131. ☎ (0721) 704030
e-mail : fdikuinril@gmail.com

SURAT PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **"Pengaruh Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di G Hotel Syariah Kota Bandar Lampung"** disusun oleh ELVIRA EVANKA, NPM : 1741030103, program studi : Manajemen Dakwah, Telah di Ujikan dalam sidang Munaqosyah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal : Jumat/22 Juli 2022.

TIM PENGUJI

Ketua Sidang	**: Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti,M.Sos.I**	(.....)
Sekretaris	**:Rouf Tamim, M. Pd. I**	(.....)
Penguji I	**:Hj. Rodiiyah,S. Ag, MM**	(.....)
Penguji II	**:Dr.M. Mawardi J, M. Si**	(.....)
Penguji Pendamping	**:Devid Saputra, MM**	(.....)

Mengetahui
Dekan Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi

Dr. Abdul Syukur, M.Ag
NIP. 196411011989031001

MOTTO

كُتِبَ عَلَيۡكُمُ ٱلۡقِتَالُ وَهُوَ كُرۡهٞ لَّكُمۡۖ وَعَسَىٰٓ أَن تَكۡرَهُواْ شَيۡـٔٗا وَهُوَ خَيۡرٞ لَّكُمۡۖ
وَعَسَىٰٓ أَن تُحِبُّواْ شَيۡـٔٗا وَهُوَ شَرّٞ لَّكُمۡۚ وَٱللَّهُ يَعۡلَمُ وَأَنتُمۡ لَا تَعۡلَمُونَ ٢١٦

Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu. Dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu. Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui (Q.S Al-Baqarah [2] :216)

PERSEMBAHAN

Saya persembahankan tugas akhir saya ini kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta Bapak Ahmad Effendi dan Ibu Eka Riswati sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tidak terhingga kupersembahkan karya ini kepada kalian yang selalu mendoakanku, menyemangatiku dan memberikan kasih sayang, dan selalu mengajarkan untuk menjadi pribadi yang baik, selalu mendidikku untuk menjadi orang yang jujur dan memiliki prinsip hidup. Terima kasih untuk ibu dan bapak semoga selalu diberikan kesehatan, panjang umur, keselamatan dunia dan akhirat, bahagia dunia dan akhirat, dan semoga dapat menemani setiap langkahku untuk menuju kesuksesan.
2. Omaku yang aku sayangi terima kasih atas kasih sayang dan doa yang diberikan semoga selalu diberikan kesehatan dan panjang umur agar dapat melihat kesuksesanku.
3. Adik yang sangat aku sayangi, Claudya Nicollea Lea Salendra dan Michelle Audrey Cantika yang selalu membuatku semangat untuk menyelesaikan skripsi inidan menantikan keberhasilanku.
4. Kepada sahabat- sahabatku Endah Suryanti, Yasmin Nabila, Diana Putri, Indah Setyo Rini, Roy Agustian, Erza Dirma Abdillah, Adelia Tri Purnama Junaidi. Terima kasih banyak atas bantuan, masukan dan semangat dan arahannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Serta almamater ku Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

RIWAYAT HIDUP

Elvira Evanka lahir di Tanjung Karang Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung pada tanggal 22 Agustus 1999. Penulis merupakan anak pertama dari Bapak Ahmad Effendi dan Ibu Eka Riswati memiliki 2 adik perempuan yaitu Claudya Nicollea Lea Salendra dan Michelle Audrey Cantika.

Pada tahun 2005 Penulis masuk Sekolah Dasar Negeri 1 Sawah Lama dan lulus tahun 2011, kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Pertama Negeri 18 Bandar Lampung lulus tahun 2014, dan Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Bandar Lampung lulus tahun 2017.

Pada tahun yang sama penulis diterima menjadi mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi jalur masuk UM-PTKIN pada Bulan Juli 2017 dan lulus pada tahun 2022.Pada tahun 2018 penulis mengikuti UKM Olah Raga Raden Intan Lampung Devisi Badminton sampai Tahun 2021.

Dengan ketekunan, motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha. Penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif .

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul "Pengaruh Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di G Hotel Syariah Bandar Lampung"

Bandar Lampung, 10 Mei 2022
Penulis

Elvira Evanka
NPM. 1741030103

KATA PENGANTAR

Assalamu"alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas curahan rahmat dan hidayaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Pengaruh Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di G Hotel Syariah Bandar Lampung".** Shalawat dan salam semoga tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad Saw, para sahabat, dan para pengikutnya semoga kita mendapatkan syafaatnya di hari akhir.

Skripsi ini disusun dalam rangka menyelesaikan tugas akhir Program Sarjana Sosial Jurusan Manajemen Dakwah Universitas Islam Negri Raden Intan Lampung. Dalam penulisan skripsi ini tentu tak lepas dari bantuan berbagai pihak.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Bapak Dr. Abdul Syukur, M.Ag selaku Dekan Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIn Raden Intan Lampung.
2. Ibu Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M. Sos.I selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah UIN Raden Intan Lampung.
3. Bapak Dr. M. Mawardi J, M.Si dan Bapak Devid Saputra, MM selaku pembimbing I dan II yang dengan sabar memberikan pengarahan, saran, dan bimbingan sehingga penulisan skripsi ini selesai.
4. Kepada seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmu dan pelajaran kepada penulis selama proses perkuliahan.
5. Kepada seluruh staf akademik dan pegawai perpustakaan yang memberikan pelayanan yang baik dalam memberikan informasi, sumber referensi dan buku-buku yang dibutuhkan untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. G Hotel Syariah Bandar Lampung, Bapak Angga selaku HRD yang telah memberikan izin penelitian, meluangkan waktu, tenaga dan pikiran demi memberikan banyak ilmu dan informasi selama penelitian.
7. Sahabatku Endah Suryanti, Yasmin Nabila, Diana Putri, Indah Setyo Rini, Roy Agustian, Erza Dirma Abdillah, Adelia Try

Purnama, yang telah memberikan dukungan, motivasi, inspirasi dan membantu dalam proses penulisan skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan pahala yang melimpah kepada semuanya. Semoga skripsi ini berguna dan bermanfaat untuk menambah ilmu dan pengetahuan, tidak hanya untuk penulis pribadi tetapi juga untuk para pembaca.
Aamiin Ya Rabbal Alamin.

Wassalamu"alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Bandar Lampung, 10 Mei 2022
Penulis

Elvira Evanka
NPM. 1741030103

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
ABSTRAK ii
SURAT PERNYATAAN iv
SURAT PERSETUJUAN v
SURAT PENGESAHAN vi
MOTTO vii
PERSEMBAHAN viii
RIWAYAT HIDUP ix
KATA PENGANTAR x
DAFTAR ISI xii
DAFTAR TABEL xv
DAFTAR GAMBAR xvi
DAFTAR LAMPIRAN xvii
BAB I PENDAHULUAN
A. Penegasan Judul 1
B. Latar Belakang Masalah 3
C. Identifikasi dan Batasan Masalah 9
D. Rumusan Masalah 10
E. Tujuan Penelitian 10
F. Manfaat Penelitian 11
G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan 11
H. Sistematika Penulisan 16

BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS
A. Landasan Teori
1. Harga
a. Pengertian Harga 19
b. Menetapkan Harga 20
c. Indikator Harga 30
2. Fasilitas
a. Pengertian Fasilitas 31
b. Faktor-Faktor Yang Berkaitan Dengan Fasilitas Jasa 33

c. Indikator Fasilitas 34
3. Kepuasan Pelanggan
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan..... 35
b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan 36
c. Penyebab Timbulnya Ketidakpuasan 37
d. Indikator Kepuasan Pelanggan 38
e. Manfaat Kepuasan Pelanggan 39
B. Kerangka Pemikiran..... 39
C. Pengajuan Hipotesis 41

BAB III METODOLOGI PENELITIAN
A. Waktu dan Tempat Penelitian 43
B. Pendekatan dan Jenis Penelitian 43
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengumpulan Data 43
D. Definisi Operasional Variabel 47
E. Instrumen Penelitian..... 50
F. Validitas dan Reliabilitas
1. Uji Validitas..... 56
2. Uji Reliabilitas..... 57
G. Metode Analisis Data..... 58

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
A. Gambaran Umum G Hotel Syariah Bandar Lampung
1. Sejarah G Hotel Syariah Bandar Lampung 63
2. Visi dan Misi G Hotel Syariah Bandar Lampung .. 64
3. Keistimewaan G Hotel Syariah Bandar Lampung . 64
4. Fasilitas..... 64
B. Karakteristik Responden
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 66
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 67
3. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan 68
C. Deskripsi Jawaban Responden
1. Harga 69
2. Fasilitas..... 70

3. Kepuasan Pelanggan 71
D. Hasil Uji Validitas 72
E. Hasil Uji Reliabilitas 74
F. Hasil Uji Asumsi Klasik
1. Hasil Uji Normalitas 75
2. Hasil Uji Multikolinearitas 78
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas 79
4. Hasil Uji Regresi Linear Berganda 81
5. Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji T) 82
6. Hasil Uji Simultan (Uji F) 83
7. Pengujian Koefisien Determinasi (R^2) 85
G. Pembahasan 85

BAB V PENUTUP
A. Simpulan 91
B. Rekomendasi 92

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Hotel Menurut Kecamatan di Kota Bandar Lampung 2020 3
Tabel 1.2 Presentasi TPK pada Hotel Berbintang dan Non-Bintang di Provinsi Lampung Maret 2021, Februari 2022, Maret 2022 3
Tabel 1.3 Hotel Syariah di Kota Bandar Lampung. 5
Tabel 3. 1 Skala Likert. 24
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel Penelitian ..... .25
Tabel 3. 3 Variabel Kepuasan Pelanggan 26
Tabel 3. 4 Variabel Harga ..... .27
Tabel 3. 5 Variabel Fasilitas. 28
Tabel 3. 6 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha. 30
Tabel 4. 1 Daftar Tipe Kamar, Fasilitas, dan Harga 33
Tabel 4.2 Jawaban Responden Variabel Harga 35
Tabel 4.3 Jawaban Responden Variabel Fasilitas 36
Tabel 4.4 Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan 36
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Harga 37
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas 37
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan..... 38
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas 38
Tabel 4.9 Hasil Uji Statistik Komogrov-Smirnov 40
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas 41
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda 42
Tabel 4.12 Hasil Signifikan Parsial (Uji T) 43
Tabel 4.13 Hasil Uji Simultan (Uji F) 44
Tabel 4.14 Koefisien Determinasi (R^2)..... 45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 33
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 34
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan..... 34
Gambar 4.4 Histogram Normalitas..... 40
Gambar 4.5 Grafik Normalitas PP-Plot 40
Gambar 4.6 Hasil Uji Scatterplot 42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Turnitin
Lampiran 2 SK
Lampiran 3 Surat Perubahan Judul
Lampiran 4 Lembar Konsultasi
Lampiran 5 Surat Keterangan Penelitian dari Hotel
Lampiran 6 Surat Keterangan Penelitian Kesbangpol
Lampiran 7 Data Mentah
Lampiran 8 Karakteristik Responden
Lampiran 9 Deskripsi Jawaban Responden
Lampiran10 Validitas
Lampiran 11 Reliabilitas
Lampiran 12 Normalitas
Lampiran 13 Multikolinearitas
Lampiran 14 Heteroskedastisitas
Lampiran 15 Regresi Linier Berganda
Lampiran 16 Signifikan Parsial
Lampiran 17 Simultan
Lampiran 18 R^2
Lampiran 19 Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Penegasan judul bertujuan untuk mempermudah dalam memahami isi kandungan skripsi ini maka terlebih dahulu penulis akan menjelaskan beberapa kata yang menjadi penegasan judul skripsi ini. Judul penelitian yang penulis lakukan yaitu "Pengaruh Harga Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di G Hotel Syariah Bandar Lampung". Berikut adalah beberapa pengertian yang terdapat dalam penelitian ini yaitu:

Menurut Basu Swastha harga adalah jumlah uang (ditambah beberapa barang jika mungkin) yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang serta pelayanannya. Harga adalah nilai suatu barang atau jasa yang diukur dengan sejumlah uang yang dikeluarkan oleh pembeli untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang dan jasa.[1] Dalam arti sempit harga yaitu jumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa. Dalam arti luas, harga adalah jumlah dari seluruh nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut. [2] Berdasarkan pengertian tersebut penulis dapat menyimpulkan harga yaitu sejumlah uang yang akan dibayarkan untuk mendapatkan suatu barang atau jasa. Atau juga harga merupakan uang yang harus dikeluarkan agar mendapatkan suatu barang atau jasa.

Menurut Tjipjono fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas sangat penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, desain interior dan eksterior serta

---

[1] Basu Swasta dan Irawan, *Manajemen Pemasaran Modern* (Yogyakarta: Liberty, 2005), h.241.

[2] Philip Kotler dan Amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1 Edisi 8* (Jakarta: Erlangga, 2011), h. 345.

kebersihan harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan dengan apa yang dirasakan pelanggan secara langsung.[3]

Berdasarkan pengertian tersebut penulis dapat menyimpulkan fasilitas yaitu sarana dan prasarana yang disediakan kepada konsumen baik fisik maupun psikologis untuk memberikan kenyamanan kepada konsumen.

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Ketidakpuasan timbul apabila hasil (outcome) tidak memenuhi harapan. Setiap perusahaan yang memperhatikan kepuasan pelanggan akan memperoleh beberapa manfaat pokok yaitu reputasi perusahaan yang makin positif dimata pelanggan dan masyarakat, serta dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan yang memungkinkan bagi perusahaan, meningkatkan keuntungan, harmonisnya hubungan perusahaan dengan pelanggannya, serta mendorong setiap orang dalam perusahaan untuk bekerja dengan tujuan yang lebih baik.[4]

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan oleh penulis kepuasan pelanggan adalah respon dari perasaan konsumen puas atau tidak puas terhadap produk barang atau jasa yang didapatkan atau kepuasan pelanggan yaitu apabila terpenuhinya harapan, kebutuhan, keinginan konsumen.

Berdasarkan uraian diatas tentang harga dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di G Hotel Syariah. G Hotel Syariah merupakan sebuah hotel syariah yang menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam pengelolaannya. Dari segi harga dan fasilitas G Hotel Syariah dapat membantu memberikan masukan agar mampu bersaing dengan hotel lain.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan skripsi ini merupakan penelitian tentang Pengaruh Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di G Hotel Syariah Bandar

---

[3] Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), h. 317.

[4] Fandy Tjiptono, *Strategi P*emasaran, (Yogyakarta: Andi Offset, 2015), h. 10.

Lampung yang bertujuan untuk memahami dan menambah pengetahuan tentang pengaruh harga dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di Hotel G Syariah.

B. Latar Belakang Masalah

Hotel yaitu salah satu sarana akomodasi yang digunakan bagi para pelaku bisnis maupun wisatawan sebagai tempat tinggal sementara untuk beristirahat, maupun tempat makan dan minum. Hotel menyediakan berbagai fasilitas seperti kamar tidur, fasilitas pelayanan makanan dan minuman, spa, gym dan lain sebagainya. Perkembangan bisnis perhotelan di Bandar Lampung dari waktu ke waktu mengalami peningkatan. Berikut ini merupakan jumlah hotel yang ada di kota Bandar Lampung tahun 2020.

Tabel 1.1

Jumlah Hotel Menurut Kecamatan di Kota Bandar Lampung 2020

No	Kecamatan/subdistrict	Hotel
1	Teluk Betung Barat	1
2	Teluk Betung Timur	1
3	Teluk Betung Selatan	4
4	Bumi Waras	6
5	Panjang	3
6	Tanjung Karang Timur	6
7	Kedamaian	18
8	Teluk Betung Utara	17
9	Tanjung Karang Pusat	13
10	Enggal	20
11	Tanjung Karang Barat	5
12	Kemiling	2

13	Langkapura	-
14	Kedaton	4
15	Rajabasa	4
16	Tanjung Senang	-
17	Labuhan Ratu	1
18	Sukarame	1
19	Sukabumi	2
20	Wayhalim	10
Bandar Lampung		118

Sumber: *Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung, 2022*

Berdasarkan tabel diatas bahwa jumlah hotel di kota Bandar Lampung sebanyak 118. Banyaknya hotel yang ada di Kota Bandar Lampung menyebabkan sebuah persaingan. Berikut ini merupakan presentasi tingkat penghunian kamar hotel berbintang dan non-bintang di provinsi Lampung.

Tabel 1.2

Presentasi TPK pada Hotel Berbintang dan Non-Bintang di Provinsi Lampung Maret 2021, Februari 2022, Maret 2022

Kelompok	Maret 2021	Februari 2022	Maret 2022	Perubahan Bulan n, n-1	Perubahan Tahun n, n-1
(D	(2)	(4)	(6)	(12)	(13)
Bintang 1 dan 2	38,39	38,69	46,22	7,53	7,83
Bintang 3	40,58	47,70	57,93	10,23	17,35
Bintang 4 dan 5	51,22	51,92	57,34	5,42	6,12
TPK Bintang	43,98	48,48	56,59	8,11	12,61
TPKNon-Bintang	25,36	24,67	27,21	2,54	1,85
TPK	31,19	33,71	38,24	4,53	7,04

Sumber: *Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung, 2022*

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa pada saat pandemi Covid-19 bulan maret 2021 lebih sedikit dibandingkan dengan bulan februari 2022 dan maret 2022. Dengan demikian, semua pelaku bisnis perhotelan memikirkan cara yang tepat untuk menjalankan hotelnya dengan berbagai macam strategi pemasaran yang efektif dan efisien dengan tujuan menarik minat pengunjung dan memberikan kepuasan kepada pengunjung yang menginap. Salah satu upaya yang dilakukan perusahaan dalam menghadapi persaingan tersebut maka perusahaan membutuhkan suatu visi, misi, dan tujuan yang baik dan bisa memposisikan suatu produknya yang mudah diingat, berbeda serta unik dimata pelanggan.

Saat ini hotel syariah menawarkan harga yang murah dengan fasilitas yang memadai. Hotel syariah adalah hotel yang menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan, minum, serta jasa lain bagi umum, dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan pemerintah, industri, dan syariah .[5]

Pengelolaan kegiatan bisnis perhotelan secara syariah, dijelaskan dalam standar hotel syariah dari SDN-MUI, sebagai regulasi dan pedoman perhotelan syariah. Terdapat tiga aspek yang tercantum dalam peraturan tersebut, yaitu: Produk, pelayanan, dan pengelolaan. Aspek produk meliputi unsur toilet umum, kamar tidur tamu, kamar mandi tamu, dapur, ruang karyawan, ruang ibadah, kolam renang dan spa. Aspek pelayanan meliputi unsur kantor depan, tata graha, makan dan minum, olahraga, rekreasi dan kebugaran, spa dan fasilitas hiburan. Aspek pengelolaan seharusnya diatur pula bagaimana budaya kerja perusahaan yang dikelola secara syariah, etika bisnis yang terlihat dari bagaimana hubungan antara karyawan, serta sikap karyawan terhadap para konsumen tamu hotel.[6]

---

[5] Muhammad Rayan Janita, *Hotel Syariah Konsep Dan Penerapan* (Depok: PT. Raja Grafindo Persada, 2017), h.13.

[6] *Ibid*, h. 22-24.

Beberapa poin yang harus diperhatikan dalam bisnis perhotelan yang sesuai dengan prinsip syariah, yaitu:

1. Pasangan yang bukan *mahram*, hal yang paling penting yaitu, *screening process* kepada para tamu yang datang ke hotel. Pengamatan cerdas yang mampu mengidentifikasi apakah para tamu yang datang berpasangan merupakan suami istri atau bukan.

2. Makanan dan minuman non halal, seperti *khamar* atau minuman keras dan daging babi. Aspek restoran sebagai salah satu akomodasi pariwisata, haruslah bersertifikat halal dari MUI sebagai bentuk perlindungan kepada pelanggan, serta konsekuensi atas syariahnya suatu hotel.

   a. Menyediakan makanan yang halal.
   b. Larangan menyediakan minuman beralkohol.
   c. Kegiatan yang menjurus kepada *khalawat*, seperti yang sering terjadi di kolam renang, spa, arena gym, dan berbagai fasilitas umum lainnya yang berpotensi mempertemukan para tamu hotel baik laki-laki maupun perempuan.
   d. Aspek sosial dan lingkungan serta suasana yang islami juga merupakan hal yang harus diperhatikan, sebagai wujud perbedaan yang ditonjokan dibandingkan dengan hotel yang dikelola secara konvensional.

Semakin meningkatnya bisnis hotel syariah semakin bersaing pula pengelolaan harga dan fasilitas untuk mendapatkan kepuasan pelanggan. Semakin ketatnya persaingan antar hotel syariah membuat masing-masing hotel syariah terus berusaha menawarkan harga yang terjangkau dan fasilitas yang memadai dan berusaha untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Tabel 1.3

Hotel Syariah di Kota Bandar Lampung

(Nama Hotel, Harga Kamar/Malam, Jenis Kamar, Fasilitas, dan Lokasi dari Pusat Kota)

Per oktober 2021

No	Nama Hotel	Harga Kamar/Malam	Jenis Kamar	Fasilitas	Lokasi
1	Hotel Nusantara Syariah	Rp. 374.999	Standar	AC, Air Mineral, TV, Air Panas, Hair Dryer, Toilet	6,55 Km
2	Grand Kutilang Syariah	Rp. 380.000	Superior Double	AC, Air Mineral, Televisi, Shower, Air Panas.	1,5 Km
3	G Hotel Syariah	Rp. 350.000	Superior	Single/Twin bed, Free Wifi, AC, LED TV 32", Standing Shower, Breakfast, Mineral Water	1,6 Km

Sumber: *Traveloka.com*

Menurut Kotler harga yaitu sejumlah uang yang ditagihkan atas suatu produk atau jasa atau jumlah uang yang ditukarkan para konsumen untuk memperoleh manfaat dari memiliki atau

menggunakan suatu barang atau jasa.[7] Harga yang bersaing dan lokasi yang strategis berdampak pada pemilihan para pengunjung.

G Hotel Syariah berada di jalan Urip Sumoharjo No.128, Gunung Sulah, Wa Halim-Kota Bandar Lampung. Hotel ini berada ditempat yang mudah dilalui transportasi sehingga banyak angkutan umum yang dapat digunakan apabila tidak membawa kendaraan, dekat dengan pusat kuliner dan mall seperti Lampung Walk ± 250 m, Transmart ± 1,2 km, Mall Boemi Kedaton ± 2 km sehingga memudahkan pengunjung untuk mencari makan dan berbelanja, dan juga G Hotel Syariah ini dekat dengan rumah sakit yang ada di bandar lampung seperti Rumah Sakit Urip Sumoharjo ± 250 m, Rumah sakit Imanuel ± 1,5 km, Rumah Sakit Advent ± 3,5 km, dan Rumah Sakit Umum Abdoel Moeloek ± 5 km. G Hotel Syariah merupakan hotel Syariah cukup populer di Bandar Lampung. Berdasarkan tabel 1.3 G Hotel Syariah menawarkan harga yang relatif lebih murah dari hotel syariah lainnya dan menawarkan fasilitas yang memadai. Namun, pada kenyataannya pada saat pandemi Covid-19 G Hotel Syariah mengalami penurunan jumlah pengunjung sehingga pada bulan Juni sampai September 2021 G Hotel Syariah tutup sementara.

Selain harga, fasilitas juga dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Para konsumen mempertimbangkan banyak faktor untuk memilih sebuah jasa perhotelan. Fasilitas menjadi salah satu pertimbangan konsumen dalam menentukan pilihan. Semakin lengkap fasilitas yang disediakan pihak hotel, maka akan semakin puas konsumen dan akan terus memilih perusahaan tersebut sebagai pilihan prioritas berdasarkan persepsi yang ia peroleh terhadap fasilitas yang tersedia. Fasilitas merupakan penyediaan perlengkapan-perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan kegiatan-

[7] Philip Kotler dan Amstrong , *Loc.Cit*.

kegiatannya, sehingga kebutuhan-kebutuhan para tamu dapat terpenuhi selama tinggal di hotel.[8]

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam menggunakan jasa perusahaan tersebut. segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung.[9]

Alasan peneliti mengambil judul ini karena ingin mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan yang menginap di G Hotel Syariah Bandar Lampung karena setiap hotel menawarkan harga dan fasilitas yang berbeda-beda. Dari hasil penelitian ini peneliti dapat mengetahui pengaruh dari harga dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di G Hotel Syariah Bandar Lampung. Adapun keuntungan dari penelitian ini yaitu peneliti mengetahui keluhan apa saja yang dirasakan pengunjung hotel dan akan disampaikan dan dijadikan masukan untuk pihak hotel agar dapat memperbaikinya. Sehingga, G Hotel Syariah mampu bersaing dengan hotel syariah lainnya.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai "**Pengaruh Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel G Syariah Bandar Lampung".**

C. Identifikasi dan Batasan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian di atas, dapat diberi kesimpulan mengenai identifikasi masalah yaitu:

---

[8] Agus Sulastiyono, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel* (Bandung: Alfabeta, 2006).h. 98.

[9] *Fandy Tjiptono, Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian), Loc.Cit.*

a. Adanya penurunan jumlah pengunjung pada masa pandemi Covid-19 yang menyebabkan G Hotel Syariah tutup sementara pada bulan Juni sampai September 2022.

b. Semakin meningkatnya bisnis hotel syariah semakin bersaing pula pengelolaan harga dan fasilitas untuk mendapatkan kepuasan pelanggan.

2. Batasan Masalah

Fokus penelitian dilakukan bertujuan untuk memberikan batasan agar tidak terlalu meluas, maka pokok dari permasalahan skripsi ini yaitu pelanggan yang menginap di G Hotel Syariah Bandar Lampung. Penelitian ini dibatasi dengan 2 variabel yaitu variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Variabel independen X1: Harga, X2: Fasilitas, variabel dependen Y: Kepuasan Pelanggan.

D. Rumusan Masalah

1. Apakah harga ada pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan di G Hotel Syariah Bandar Lampung?
2. Apakah fasilitas ada pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan di G Hotel Syariah Bandar Lampung?
3. Apakah harga dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di G Syariah Bandar Lampung?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahuis seberapa besar pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di Hotel G Syariah.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di Hotel G Syariah.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh harga dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di Hotel G Syriah.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

   Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat untuk ilmu pengetahuan khususnya manajemen pemasaran dalam hal strategi harga dan fasilitas untuk memberikan kepuasan pelanggan.

2. Manfaat Praktis

   a. Bagi Peneliti

      Peneliti mencoba mempraktekan ilmu yang pernah peneliti pelajari yaitu Manajemen Pemasaran, Perilaku Konsumen, dan Etika Bisnis Islam dan hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu dan pengetahuan yaitu tentang pengaruh harga dan fasilitas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

   b. Bagi Perusahaan

      Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan untuk perusahaan dapat mendalami strategi menentukan harga dan fasilitas agar pelanggan merasa puas dan meningkatkan penjualan kamar sehingga mendapatkan strategi terbaru yang harus dipersiapkan.

   c. Bagi Pembaca

      Peneliti berharap Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan pengaruh harga dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan.

G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Beberapa penelitian terdahulu yang yang relevan dengan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan utama dan perbandingan yaitu:

1. Ahmad Mansyur Pane, NPM 1112081000014, Jurusan Manajemen, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah,

Judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen di Zona Futsal, Tahun 2017.

Tujuan penelitian:

a. Untuk mengetahui, menganalisis, dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, harga dan lokasi secara simultan terhadap kepuasan konsumen di zona futsal.
b. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, harga dan lokasi secara parsial terhadap kepuasan konsumen di zona futsal.

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna Zona Futsal di bulan Juli 2017. Untuk memudahkan penelitian jumlah sampel ditetapkan sebanyak 100 responden dengan kriteria bahwa responden pernah menggunakan atau memakai jasa penyewaan lapangan Zona Futsal. Teknik analisis yang digunakan yaitu Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas, dan Regresi Linier Berganda.

Hasil Penelitian dapat dikatakan variabel kualitas layanan, fasilitas, harga, dan lokasi secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen.

2. Sintia Ayu Syapriani, NPM 3004174043, Jurusan Ekonomi Syariah, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Tamu Sebagai Variabel Intervening, Tahun 2020.

Tujuan penelitian:

a. Untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
b. Untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.
c. Untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan harga terhadap kepuasan pelanggan.
d. Untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan harga terhadap loyalitas pelanggan.
e. Untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.
f. Untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan tamu.
g. Untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan tamu.

Populasi Pada penelitian ini tidak seluruh populasi dijadikan sebagai responden atau sampel. Penulis mengambil sampel sebesar 100 responden. Teknik analisis yang digunakan yaitu Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, Uji Heteroskedastisitas. Hasil Penelitian yaitu Harga Berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Madani Hotel Medan. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Madani Hotel Medan. Harga tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan tamu pada Madani Hotel Medan.

3. Susilowati dan Tati Handayani, Fakultas Ekonomi, UPN Veteran Jakarta, Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan Bolt, 2015.

Tujuan penelitian:

a. Untuk membuktikan pengaruh antara Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.
b. Untuk membuktikan pengaruh antara Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.
c. Untuk membuktikan pengaruh antara Kualitas produk terhadap Loyalitas Pelanggan.
d. Untuk membuktikan pengaruh antara Harga terhadap Loyalitas Pelanggan.
e. Untuk membuktikan pengaruh antara Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.
f. Untuk membuktikan pengaruh antara Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai media intervening.
g. Untuk membuktikan pengaruh antara Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai media intervening.

Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah pengguna kartu Bolt. Ukuran sampel ditetapkan menurut Roscoe yaitu ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500, namun jumlah sampel yang diambil adalah 70 responden pengguna provider Bolt. Alat analisis yang digunakan yaitu Uji Normalitas dan Linieritas.

Hasil penelitian yaitu:

a. Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
b. Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

c. Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

d. Harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

e. Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

f. Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan memiliki pengaruh secara tidak langsung melalui kepuasan pelanggan.

g. Harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan memiliki pengaruh secara tidak langsung melalui kepuasan pelanggan.

4. Rizky Errobi Kaurani Putra, NPM 1741010224, Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Strategi Komunikasi Public Relations G Hotel Syariah Bandar Lampung Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Tamu, 2021.

Tujuan Penelitian:

a. Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Strategi Public Relations meningkatkan mutu pelayanan di G Hotel Syariah Bandar Lampung.

b. Mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat Public Relations dalam meningkatkan mutu pelayanan di G Hotel Syariah Bandar Lampung.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan penelitian inimerupakan penelitian lapangan (field Research). Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan dari struktur G Hotel Syariah Bandar Lampung yang berjumlah 25 Orang.

Dalam penelitian ini sampel yang di gunakan adalah nonrandomly sampling artinya tidak semua populasi diberikan kesempatan untuk dijadikan sampel, taknik yang digunakan penulis adalah jenis purposive sampling. Metode pengumpulan data dalam skripsi ini yaitu observasi, interview, dan dokumentasi. Adapun metode yang digunakan dalam menganalisa data adalah anilisis deskriptif.

Hasil penelitian yaitu:

a. Strategi Public Relations G Hotel Syariah Bandar lampung dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada para tamu adalah dengan memelihara hubungan khusus antara sesama manusia, baik hubungan internal maupun eksternal perusahaan.
b. Faktor pendukung dalam aktivitas public relations manager meliputi: fasilitas promosi yang digunakan, pelayanan, event/program khusus, penyampaian pesan. Faktor penghambat dalam kegiatan public relations 71 yaitu: kebijakan perusahaan dan kurangnya skill.

H. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini yaitu terdiri dari 5 bab, yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab terdiri dari: Penegasan Judul, Latar Belakang Masalah, Identifikasi dan Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan, dan Sistematika Penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS

Bab ini menguraikan Pengertian Harga, Penetapan Harga, Indikator Harga, Pengertian Fasilitas, Faktor-Faktor Yang Berkaitan Dengan Fasilitas Jasa, Indikator Fasilitas, Pengertian Kepuasan Pelanggan, Faktor-Faktor yang Mempengaruhi

Kepuasan Pelanggan, Penyebab timbulnya Ketidakpuasan, Indikator Kepuasan Pelanggan, dan Manfaat Kepuasan Pelanggan, dan Pengajuan Hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode penelitian yang terdiri dari:Tempat dan Waktu Penelitian, Pendekatan dan Jenis Penelitian, Populasi, Sampel, dan Teknik Pengumpulan Data (Observasi, Kuesioner), Definisi Operasional Penelitian (variabel Independen dan variabel Dependen), Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Data, dan Metode Analisis Data dan Uji Hipotesis.

BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang deskripsi data dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang Simpulan dan Rekomendasi yang didapatkan dalam penelitian ini. Ada pula Daftar Pustaka yang dapat dijadikan referensi dalam penelitian. Serta lampiran penelitian.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan yang menginap di G Hotel Syariah Bandar Lampung. Berdasarkan analisis dan pembahasan dapat ditarik kesimpulannya sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil perhitungan uji secara parsial (uji t) pada variabel Harga diperoleh nilai t_{hitung} 4.150 > t_{tabel} 1.70329 dan nilai signifikan 0,000 < 0,05 yang berarti Harga Memiliki pengaruh yang positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan di G Hotel Syariah Bandar Lampung. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik Harga yang diberikan G Hotel Syariah Bandar Lampung maka semakin meningkatkan Kepuasan Pelanggan yang menginap di G Hotel Syariah Bandar Lampung.
2. Berdasarkan hasil perhitungan uji secara parsial (uji t) pada variabel Fasilitas diperoleh nilai t_{hitung} 2.463 > t_{tabel} 1.70329 dan nilai signifikan 0,000 < 0,05 yang berarti Fasilitas memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di G Hotel Syariah Bandar Lampung. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik Fasilitas yang disediakan G Hotel Syariah Bandar Lampung maka semakin meningkatnya Kepuasan Pelanggan yang menginap di G Hotel Syariah Bandar Lampung.
3. Berdasarkan uji secara simultan (uji f) diperoleh nilai f_{hitung} 13.276 > 3.35 f_{tabel} dengan melihat nilai signifikan 0,000 < 0,05 yang menunjukkan bahwa Harga dan Fasilitas mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di G Hotel Syariah Bandar Lampung.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan diperoleh, penulis ingin memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi G Hotel Syariah Bandar Lampung diharapkan dari penelitian ini dapat memberikan masukan agar G Hotel Syariah Bandar Lampung menyediakan fasilitas yang lebih baik lagi serta meningkatkan kemampuan daya saing harga yang ditawarkan mampu bersaing dengan hotel lain.
2. Bagi Pengunjung Hotel G Syariah karena pengisian angket memakan waktu yang cukup lama sehingga diharapkan kedepannya pengunjung dapat berpartisipasi membantu peneliti agar dapat membantu memberikan masukan kepada pihak hotel agar memperbaiki harga dan fasilitas yang disediakan dengan waktu yang lebih cepat karena partisipasi dari pengunjung.

DAFTAR PUSTAKA

Alma, B. (2003). *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Bandar Lampung. 2020. Jumlah Hotel Menurut Kecamatan di Kota Bandar Lampung (Tahun 2019). https://bandarlampungkota.bps.go.id/. (diakses pada 10 Januari 2022 Pukul 09.00).

Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Provinsi Lampung. 202. Presentase TPK pada Hotel Berbintang dan Non-Bintang di Provinsi Lampung (Maret 2021, Februari 2022, Maret 2022). https://lampung.bps.go.id/. (diakses pada 10 Januari 2022 Pukul 09.00).

Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII*. Semarang: Universitas Diponegoro.

_____(2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25, Edisi* 9. Semarang: Universitas Diponegoro.

_____ (2013), Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IMB SPSS 21 Update PLS Regresi (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro

J, Riharjani. (2005). "*Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Pasar Swalayan Sebagai Tempat Berbelanja*," *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi* , Vol . 2 No. 1, h. 1-15, http://eprints.undip.ac.id/14956/.

Janita, M, R. (2017). *Hotel Syariah Konsep Dan Penerapan*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.

Kotler, dan Kevin Lane Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran Jilid , Edisi Ketiga Belas, Terjemah Bob Sabran.* Jakarta: Erlangga.

_____(2009). *Manajemen Pemasaran, Edisi 13 Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.

Kotler, P dan Amstrong. (2011). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1 Edisi 8*. Jakarta: Erlangga.

_____(2012). *Prinsip- Prinsip Pemasaran, Jilid 1 Edisi 12*. Jakarta : Erlangga.

Lupiyoadi, R. (1013). *Managemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Nasution. (1996). *Metode Reserch (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. (2013). *Sistematika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

_____(2017). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Sulastiyono, A. (2006). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.

Suryati, L. (2015). *Manajemen Pemasaran: Suatu Strategi dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish.

Swasta, B dan Irawan. (2005). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.

Tjiptono, F dan Gregorius Chandra. (2012). *Pemasara Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F. (2008). Strategi Pemasaran Edisi III. Yogyakarta: Andi Offset.

_____ (2014). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta: Andi Offset.

_____(2015). *Strategi Pe*masaran. Yogyakarta: Andi Offset.

Angga Dwi Saputra. (2022). Sejarah G Hotel Syariah Bandar Lampung. pada Senin, 10 Januari 2022 Pukul 15.00