

**PENGARUH KUALITAS PRODUK KAMAR TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI FOX HARRIS HOTEL KOTA
BANDUNG**

PROYEK AKHIR

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
dalam menempuh studi pada
Program Diploma IV**



Oleh :

FENI NUR RAMADHANTY

Nomor Induk: 201621264

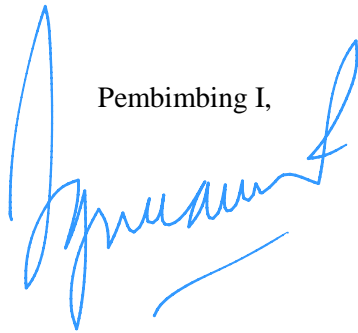
**JURUSAN HOSPITALITI
PROGRAM STUDI
ADMINISTRASI HOTEL**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA NHI BANDUNG
2020**

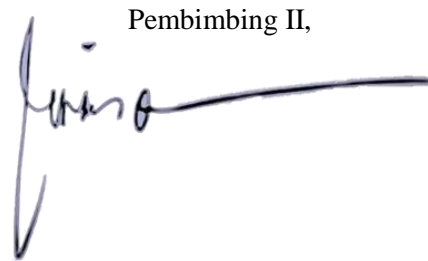
LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI/PROYEK AKHIR/TUGAS AKHIR
**PENGARUH KUALITAS PRODUK KAMAR TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI FOX HARRIS HOTEL KOTA BANDUNG**

NAMA : FENI NUR RAMADHANTY
NIM : 201621264
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI HOTEL
JURUSAN : PEHOTELAN

Pembimbing I,


I GUSTI AGUNG WAHYU ADRIAN,
MM.Par., M.Sc
NIP 19780605 200912 1 002

Pembimbing II,


Drs. LINANDAR TANUWIJAYA,
MM.Par
NIP 19630623 199203 1 001

Bandung, Agustus 2020

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik dan
Kemahasiswaan,

ANDAR DANOVA L. GOELTOM, S.SOS., M.SC
NIP.19710506 199803 1 001

Menyetujui,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung

FAISAL, MM.PAR.,CHE
NIP. 19730706 199503 1 001

MOTTO

“A Failure is not a loss, it’s gain. You learn, you change and you grow”

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Untuk diriku, bangsa dan keluargaku”

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Feni Nur Ramadhanty

Tempat/Tanggal Lahir : Bandung, 1 Januari 1998

NIM : 201621264

Program Studi : Administrasi Hotel

Dengan ini Saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul: **“PENGARUH KUALITAS PRODUK KAMAR TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI FOX HARRIS HOTEL KOTA BANDUNG”** ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di STP Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 14 Juli 2020
Yang Membuat Pernyataan



Feni Nur Ramadhanty
201621264

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan faktor yang berpengaruh pada kesuksesan bisnis dari suatu perusahaan. Permintaan dan penyediaan layanan perhotelan yang terus menerus meningkat akan menyebabkan persaingan yang ketat pada industri perhotelan dan menjadi keharusan bagi pengusaha maupun organisasi perhotelan untuk mendapatkan keunggulan kompetitif. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan uji regresi linier sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk dengan sub variabel kinerja, features, realibility, conformance to spesification, serviceability, estetika tidak berpengaruh secara signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Manajemen hotel dalam hal ini sebaiknya memperhatikan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Produk , Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Customer satisfaction is a factor that influences the business success of a company. Demand and continuous provision of hospitality services will lead to intense competition in the hospitality industry and a necessity for entrepreneurs and hospitality organizations to gain competitive advantage. The purpose of this study is to find out what factors influence customer satisfaction. This study uses a quantitative method with a simple linear regression test. The results of this study indicate that product quality with sub-variables of performance, features, realibility, conformance to spesification, serviceability, aesthetics does not have a significant partial effect on customer satisfaction. Hotel management in this case should pay attention to the factors that influence customer satisfaction.

Keywords: *Product Quali, Costumer Loyalty*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan proyek akhir yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI FOX HARRIS HOTEL CITY CENTER BANDUNG ”** dengan tepat waktu. Penelitian proyek akhir ini disusun agar mendapatkan gelar Sarjana Sains Terapan Pariwisata (S.Tr.Par) pada Program Studi Administrasi Hotel di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung. Penulis menyadari bahwa selama masa perkuliahan sampai dengan selesainya proyek akhir ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu dengan segala kehormatan dan ketulusan hati maka penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Faisal Kasim, MM.Par., CHE., selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos.,M.Sc., selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
3. Bapak Edison Sitompul, S.Sos.,MM., selaku Ketua Jurusan Manajemen *Hospitality*
4. Bapak Pudin Saepudin, SST. Par., MM.Par. selaku Ketua Program Studi Administrasi Hotel (ADH)

5. Bapak I Gusti Agung Wahyu Adrian, MM.Par., M.Sc, selaku Pembimbing I
6. Drs. Linandar Tanuwijaya, MM.Par. selaku Pembimbing II
7. Seluruh dosen dan karyawan Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung, khususnya program studi Administrasi Hotel
8. Bapak Afdhal Syawal , selaku *Human Resources Manager* Fox Harris Hotel City Centre Bandung.
9. Kedua orang tua, yang selalu mendukung dan mendoakan tanpa henti demi kesuksesan penulis dari awal masa perkuliahan hingga sekarang.
10. Teman-teman seperjuangan Administrasi Hotel Angkatan 2016, khususnya ADH A 2016 yang telah berjuang bersama penulis dalam 4 tahun masa perkuliahan ini.
11. Mohammad Rizki Adrian S.Par, Cindy Rakhmadayanti Utami, Nabilla Sricahya Shahnasz dan Nathasa Ventari yang sudah banyak membantu serta mendukung penulis untuk dapat menyelesaikan penelitian ini.
12. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dan mohon maaf tidak bisa disebutkan satu persatu

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan proyek akhir ini masih terdapat banyak kekurangan dan kesalahan didalamnya, dikarenakan keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan serta pengalaman yang penulis miliki. Mohon maaf atas segala kekurangan dan kesalahan yang terdapat dalam penulisan penelitian proyek

akhir ini, tidak lupa penulis meminta kritik dan saran serta masukan yang bersifat membangun bagi diri penulis.

Bandung, April 2020

Feni Nur Ramadhanty

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Kajian Teori	11
a) Produk.....	11
b) Kualitas Produk	13
c) Kualitas Produk Kamar	19
d) Kepuasan Pelanggan	20
e) Pengaruh Kualitas Produk Kamar terhadap Kepuasan Pelanggan.....	22
B. Kerangka Pemikiran.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Pendekatan Penelitian	25
B. Obyek Penelitian.....	25
C. Populasi dan Sampling.....	26
a) Populasi.....	26
b) Sampling.....	26
D. Metode Pengumpulan Data.....	29
1. Teknik Pengumpulan Data	29
2. Teknik Pengujian Data.....	31
Tabel 5.....	Error! Bookmark not defined.
Skala Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
E. Definisi Operasional Variabel.....	35

F. Analisis Data	41
G. Jadwal Penelitian	47
BAB IV	48
Pembahasan.....	48
A. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	48
B. Karakteristik responden berdasarkan usia.....	49
C. Karakteristik responden berdasarkan tempat tinggal	50
D. Karakteristik pengunjung berdasarkan pekerjaan	51
E. Karakteristik responden berdasarkan waktu berkunjung	52
F. Karakteristik responden berdasarkan tujuan berkunjung	54
G. Skor Penilaian Responden Vaariabel Kualitas Produk	55
H. Skor Penilaian Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	73
I. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Error! Bookmark not defined.	
J. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.....	92
BAB V Simpulan dan Rekomendasi.....	94
DAFTAR PUSTAKA	96

Daftar Tabel

Daftar Hotel Bintang 3 Kota Bandung.....	5
Jumlah Pengunjung Fox Harris Hotel.....	7
Skala Likert.....	28
Uji Validitas.....	30
Skala Realibilitas.....	33
Uji Realibilitas.....	34
Operasional Variabel.....	35
Skor Penilaian Responden Sub Variabel Kinerja.....	54
Skor Penilaian Responden Sub Vaariabel Features.....	57
Skor Penilaian Responden Sub Variabel Realibility.....	60
Skor Penilaian Responden Sub Variabel Conformance to Spesification.....	62
Skor Penilaian Responden Sub Variabel Serviceability.....	65
Skor Penilaian Responden Sub Variabel Estetika.....	67
Skor Penilaian Responden Sub Variabel Kualitas Produk.....	70
Skor Penilaian Responden Sub Variabel Harga.....	72
Skor Penilaian Responden Sub Variabel Kualitas Pelayanan.....	75
Skor Penilaian Responden Sub Variabel Kualitas Produk.....	78
Skor Penilaian Responden Sub Variabel Faktor Emosi.....	80
Skor Penilaian Responden Sub Variabel Kemudahan.....	83
Skor Penilaian Responden Variabel Kepuasan Pelanggan.....	86

Daftar Gambar

Kerangka Pemikiran.....	23
Rumus Slovin.....	26
Rumus Uji Validitas.....	29
Uji Realibilitas.....	33
Jadwal Penelitian.....	46
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Karakteristik Resonden Berdasarkan Usia.....	48
Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tingga.l.....	49
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	50
Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Berkunjung.....	52
Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Berkunjung.....	53
Garis Kontinum Sub Variabel Kinerja.....	56
Garis Kontinum Sub Variabel Features.....	59
Garis Kontinum Sub Variabel Realibillity.....	61
Garis Kontinum Sub Variabel Conformance to Spesificaation.....	64
Garis Kontinum Sub Variabel Serviceability.....	66
Garis Kontinum Sub Variabel Estetika.....	69
Garis Kontinum Variabel Kualitas Produk.....	72
Garis Kontium Sub Variabel Harga.....	74
Garis Kontinum Kualitas Pelayanan.....	77

Garis Kontinum Sub Variabel Kualitas Produk.....	79
Garis Kontonum Sub Variabel Faktor Emosi.....	82
Garis Kontinum Sub Variabel Kemudahan.....	85
Garis Kontinum Variabel Kepuasan Pelanggan.....	88
Uji Regresi.....	90
Uji Regresi.....	91

Lampiran

Lampiran 1 Biodata Penulis.....	99
Lampiran 2 Pedoman Kuesioner.....	101
Lampiran 3 Hasil Penelitian.....	111
Lampiran 4 Hasil Turnitin.....	116
Lampiran 5 Foto Penelitian.....	117

DAFTAR PUSTAKA

Al Bataafi, Wisnu , 2005.*House Keeping Departement,Floer and Public* ,Bandung:

Alfabeta,

Alma, Buchari, 2004.*Manajemen PemasarandanPemasaran Jasa*.

Bandung:Alfabeta

Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan*

Praktik.Yogyakarta: Rineka Cipta.

C. Mowen, John dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta :

Erlangga.

Ehsani, Zahra dan Mohamad Hossein. 2015. *Effect of quality and price on customer*

satisfaction and commitment in Iran auto industry. International Journal of

Service Science, Management and Engineering, Vol. 1, No. 5.

Fandy Tjiptono, Ph.D. 2015. *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Penerbit Andi, Yogyakarta

Ghozali, Imam. 2009. "*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*

".Semarang : UNDIP.

Irawan, H. 2004. Indonesian Customer Satisfaction: *Membeah Strategi*

Kepuasan Pelanggan Merek Pmenang ICOSA. Jakarta : PT Alex Media

Komputindo

- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2011. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1 dan 2, Alih Bahasa : Bob Sabran, Erlangga, Jakarta.
- M. Iqbal Hasan. (2008). *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Kurniawan, D. 2008. *Regresi Linier*. Austria: ISBN.
- Nasution, M. N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Nasution, M. N. Drs. (2005). *Manajemen mutu terpadu* (edisi 2). Bogor : Ghalia Indonesia
- Nawari. (2010). *Analisis Regresi dengan MS Excel 2007 dan SPSS 17*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Nurgiyantoro, Burhan, Gunawan, dan Marzuki. 2012. *Statistika Terapan untuk Penelitian-Penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Rumekso, 2005. *Housekeeping Hotel Floor Section*, Jogjakarta: Andi Offset
- Rumekso, 2005. *Housekeeping Hotel Public Area*. Jogjakarta: Andi Offset
- Rumekso, 2002. *Housekeeping Hotel*, Jogjakarta: Andi Offset
- Sugiyono. (2009) *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Suyanto 2011. *Analisis regresi untuk uji hipotesis*, Yogyakarta. Caps

Wing, Wahyu Winarno. 2009. *Analisis Ekonometrika dan Statistika Eviews* Edisi
Kedua. Yogyakarta: STIE YKPN.