

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
FISIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI HOTEL
PANTAI INDAH RESORT PANGANDARAN”**

*The Influence Of Service Quality And Facilities On Customer
Satisfaction In Pantai Indah Resort Hotel Pangandaran*

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Magister
Manajemen Pariwisata**



Disusun Oleh:

JOCKY ARYANTO

NIM: 201722423

**KONSENTRASI MANAJEMEN PERHOTELAN
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN PARIWISATA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BANDUNG**

2021

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

NAMA : JOCKY ARYANTO
NIM : 201722423
KONSENTRASI : MANAJEMEN PERHOTELAN
JUDUL :
“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Pantai Indah Resort Pangandaran”

Bandung, Oktober 2021

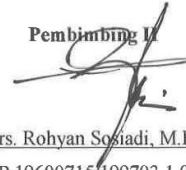
Bandung, Oktober 2021

Pembimbing I



Dr. Violeta Simatupang, SE., MH., CHA

Pembimbing II

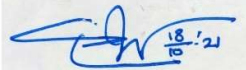


Dr. Rohyan Sosiadi, M.Pd
NIP 19600715199703 1 001

Bandung, Oktober 2021

Mengetahui,

**Sekretaris Program Pascasarjana
Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung**



Dr. Atang Sabur Safari, M.Sc
NIP 19600105 199203 1 001

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Hasil karya tulis saya, tesis ini adalah asli belum pernah diajukan untuk menagjukan gelar akademik (Sarjana, Magister atau Doktor) baik di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa ada bantuan dari pihak lain, terkecuali arahan dari pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak ada terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar Pustaka
4. Pernyataan ini saya buay dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena karya tulis ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bandung, 10 Oktober 2021



Jocky Aryanto

NIP 201722423

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS

Sesuai dengan hasil sidang tesis pada tanggal 10 November 2021 dan sesuai dengan saran dan masukan yang telah disampaikan oleh para penguji . Dengan ini diberitahukan bahwa

NAMA : JOCKY ARYANTO

NIM : 201722423

KONSENTRASI : MANAJEMEN PERHOTELAN

**JUDUL : KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS FISIK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PANTAI
INDAH RESORT HOTEL PANGANDARAN.**

DISETUJUI OLEH,

Penguji I

DR. Liga Suryadana M.si

NIP. 19600504 198503 1 001

Penguji II

DR. Sukmadi, MM.

NIP. 19700810 200605 1 001

Pembimbing I

Dr. Violeta Simatupang, SE., MH., CHA

Pembimbing II

Drs. Rohyan/Sosiadi., M.Pd

NIP 19600715 199703 1 001

Bandung, 2021

Mengetahui,

Direktur Program Pasca Sarjana

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'L. Suryadana', written in a cursive style.

DR. Liga Suryadana M.si

NIP. 19600504 198503 1 001

KATA PENGANTAR

Segala Puji ke hadirat Allah SWT atas Rahmat, Nikmat dan Taufiknya, sehingga dapat diselesaikannya tesis yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS FISIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI HOTEL PANTAI INDAH RESORT PANGANDARAN”**.

Dalam penyelesaian tesis ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih setulusnya kepada:

1. Bapak Dr. M. Liga Suryadana, M.Si sebagai Direktur Pasca Sarjana
2. Ibu Dr. Violeta Simatupang, SE, MH., CHA sebagai Pembimbing Pertama, yang telah membimbing saya dengan memberikan berbagai masukan dan nasehat dalam penulisan penelitian ini.
3. Bapak Drs. Rohyan Sosiadi, M.Pd . sebagai Pembimbing Kedua yang telah membimbing saya dengan memberikan berbagai masukan dan nasehat dalam penulisan penelitian ini.
4. Kedua orang tua saya yang memberikan semangat dan nasehat kepada saya dalam pengerjaan penelitian ini.
5. Rekan – Rekan pasca Sarjan Angkatan 18 atas saran dan membantu dalam pengerjaan penelitian ini.
6. Bapak Erry Ahdiana, S.St Par, MSM, memberikan masukan dan nasehat dalam penelitian ini.
7. Bapak Budi Listio, S.St.Par yang selalu mengingatkan agar cepat lulus, dan membantu dalam penulisan penelitian ini

Bandung, Oktober 2021

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	I
DAFTAR TABEL	lii
DAFTAR GAMBAR	lii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Batasan Masalah	10
1.4. Rumusan Masalah	11
1.5 Tujuan Penelitian	11
1.6 Kegunaan Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teori	14
2.1.1 Pengertian Manajemen	14
2.1.2 Pariwisata	15
2.1.2.1 Industri Pariwisata	17
2.1.2.2 Produk Industri Pariwisata	18
2.1.2.3 Jenis-Jenis Wisata	19
2.1.2.4 Pengertian Objek wisata	21
2.1.3 Pengertian Manajemen Pemasaran	23
2.1.3.1 Bauran Pemasaran	24
2.1.4 Tinjauan Umum Hotel	30
2.1.4.1 Pengertian Hotel Secara Umum	30
2.1.4.2 Karakteristik Hotel	31
2.1.4.3 Klasifikasi Hotel	33

2.1.4.4 Layanan Hotel	36
2.1.4.5 Fasilitas	37
2.1.4.6 Bagian-bagian atau departement dalam hotel	38
2.1.5 Pengertian Kualitas Pelayanan	41
2.1.5.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	45
2.1.5.2 Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan	46
2.1.6 Pengertian Fasilitas Fisik (<i>Physical Evidence</i>).....	49
2.1.6.1 Pengertian Fasilitas.....	50
2.1.5.2 Pengelompokan Unsur Fasilitas (Bukti Fisik)	51
2.1.7 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	53
2.1.7.1 Indikator Kepuasan Konsumen.....	54
2.1.7.2 Model Kepuasan Konsumen	55
2.1.7.3 Tipe-tipe dan Ketidakpuasan Konsumen.....	56
2.1.7.4 Strategi Kepuasan Konsumen	57
2.1.4 Penelitian Terdahulu	59
.....	
2.2 Kerangka Pikir	60
2.3 Hipotesis	64
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	65
3.1 Metode Penelitian	65
3.1.1 Jenis dan Metode Penelitian	65
3.1.2 Matrix Operasionalisasi Variabel.....	66
3.1.3 Jenis dan Sumber Data.....	68
3.1.3.1 Jenis Data.....	68
3.1.3.2 Sumber Data	68
3.1.3.3 Cara Pengumpulan Data	69
3.1.4 Populasi, Sampel dan Teknik sampling	69
3.1.4.1 Populasi	69

3.1.4.2 Sampel	70
3.1.5 Teknik dan Alat Pengumpulan Data	71
3.2 Rancangan Analisis Data	73
3.2.1 Rancangan Analisis	73
3.2.2 Analisis Deskriptif dan induktif / Verifikatif	76
3.3 Uji Hipotesis	77
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	79
4.1.1 Profil Pantai Indah Resort Pangandaran	79
4.1.2 Karakteristik Responden	80
4.1.3 Pengujian Instrumen	82
4.1.3.1 Uji Kualitas Data	82
4.1.3.2 Hasil Uji Validitas	82
4.1.3.3 Hasil Uji Reliabilitas	85
4.1.3.4 Hasil Uji Normalitas Alat Ukur	86
4.1.3.5 Hasil Penelitian Deskriptif dan Verifikatif	87
4.1.3.5.1 Analisis Deskripsi Variabel	87
4.1.3.5.2 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan (X_1)	87
4.1.3.5.3 Deskripsi Variabel Fasilitas Fisik (X_2)	90
4.1.3.5.4 Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	92
4.1.3.6 Rekapitulasi Statistik Deskriptif Skor Rata-rata Variabel	92
4.1.3.7 Analisis Verifikatif	95
4.2.3 Uji Hipotesis	100
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	103
4.2.1 Gambaran Kualitas Layanan di Pantai Indah Resort Hotel Pangandaran	103
4.2.2 Gambaran Fasilitas Fisik di Pantai Indah Resort	104
4.2.3 Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen Pantai Indah Resort Pangandaran Baik Secara Parsial Maupun Simultan.....	105

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	106
5.1 Kesimpulan	106
5.1 Saram	108
.....	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tingkat Hunian Hotel Di Indonesia Berdasarkan Provinsi Tahun 2015 – 2017.....	3
Tabel 1.2 Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Obyek Wisata Menurut Kabupaten/Kota di Jawa Barat, 2018	5
Tabel 2.1 Elemen Fasilitas (Bukti Fisik)	51
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	59
Tabel 3.1 Matrik Operasionalisasi Variabel Penelitian	66
Tabel 3.2 Interpretasi Nilai r	73
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	80
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	81
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X_1).....	83
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Fasilitas Fisik (X_2)	84
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	84
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	85
Tabel 4.7 Uji Normalisasi Alat Ukur	86
Tabel 4.8 Rekapitulasi Variabel Kualitas Layanan (X_1)	87
Tabel 4.9 Rekapitulasi Variabel Fasilitas Fisik (X_2)	90
Tabel 4.10 Rekapitulasi Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	92
Tabel 4.11 Kriteria Penafsiran Kondisi Variabel Penelitian	94
Tabel 4.12 Kriteria Ketercapaian Skor tiap Variabel	94
Tabel 4.13 Koefisien Korelasi Antar Variabel	96
Tabel 4.14 Kriteria Penafsiran Tingkat Hubungan Antar Variabel	97

Tabel 4.15 Nilai Koefisien Jalur	98
Tabel 4.16 Hasil Perhitungan Jalur	98
Tabel 4.17 Pengaruh Langsung dan Pengaruh Tidak Langsung Variabel Bebas Terhadap Variabel Terikat	99
Tabel 4.18 Nilai Coefficients	101
Tabel 4.19 Rekapitulasi Hipotesis Parsial	101
Tabel 4.20 Uji Simultan	102

DAFTAR GAMBAR

Diagram 1.1 Penyedia Akomodasi di Indonesia Tahun 2018	2
Gambar 2. 1 Bauran pemasaran, Kotler dan Keller (2012)	29
Gambar 2.1 Paradigma Penelitian	36
Gambar 3.1 Persamaan Analisis Jalur	75
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pantai Indah Resort Hotel Pangandaran	80
Gambar 4.2 Hubungan antara variabel Kualitas Layanan dan Fasilitas Fisik	96
Gambar 4.3 Pengaruh Variabel Kualitas Layanan dan Fasilitas Fisik terhadap Kepuasan Konsumen	99

DAFTAR PUSTAKA

Band, William A, 2009. *Crafeting Value for Customer*, Jhon willey and Sons Inc, New York

Basu Swastha dan Irawan, 2005, *Asas-asas Marketing*, Liberty, Yogyakarta

BPS Nasional, *Statistik hotel dan akomodasi lainnya tahun 2018*

BPS Kabupapen Pangandaran, *statistik jumlah kamar dan hunian 2016*

Danang Sunyoto, *Manajement Pemasaran (Pendekatan Konsep, Kasus, dan Psikologi Bisnis)*

Daryanto., Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Malang: Gaya Media

Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat updated 2018

Djaslim Saladin, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Bandung; Linda Karya

Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta : Andi Offset, 1996

Fandy Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta. Andi.

Fandy Tjiptono dan Gregorius chandra. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.

Hasibuan, Malayu S.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara

Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta: Indeks

Kotler, dan Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016): *Marketing Management*, 15th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.

Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat

Majalah Travel and Leisure pada tahun 2018

- Marpaung, H. 2002. Pengetahuan Kepariwisata Edisi Revisi. Bandung : Alfa Beta
- Rivai, Veithzal dan Sagala, Ella Jauvani. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik. Jakarta: PT Raja Grafindo
- Robbins, Stephen P. and Judge, Timothy A. (2011). Organizational Behavior, New Jersey; Pearson Education Inc
- Undang – undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang pariwisata
- Tjiptono*, Fandy, 2008, Strategi Pemasaran, Edisi 3, ANDI: Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2014, Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Andi Offset, Yogyakarta
- TripAdvisor 2019, ulasan dan komentar tamu Pantai Indah Resort Hotel Pangandaran
- Yunus dan Budianto. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Narita Hotel Surabaya. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya, Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, Vol 3 No 12
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. 2013. Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm 6thed. Mc.Graw-Hill. Boston.